

## 令和3年度 尾鷲市コミュニティバス モニタリング評価調書

## 【施設状況】

|        |  |         |         |      |          |
|--------|--|---------|---------|------|----------|
| 施設名称   | 尾鷲市コミュニティバス  |         |         |      |          |
| 指定管理者名 | 三重交通株式会社   |         |         |      |          |
| 所管課    | 政策調整課  |         |         |      |          |
| 構成施設   | 日産キャラバン  |         |         |      |          |
|        | トヨタハイエース   |         |         |      |          |
|        | トヨタコースター※  |         |         |      |          |
|        | ニッサンセレナ※   |         |         |      |          |
|        | ※故障や車検などの時に代替として使用。また乗車定員を超える利用者数が予想されたときに使用。  |         |         |      |          |
| 施設分類   | 03 基盤施設  | 施設利用者圏域 | 01 地域施設 | 料金方法 | 02 利用料金制 |
| 施設概要   | 日産キャラバン 定員14人<br>トヨタハイエース 定員 14人<br>トヨタコースター 定員 24人<br>ニッサンセレナ 定員 8人   |         |         |      |          |
| 施設設置目的 | 交通手段の確保を図り、もって市民の福祉の増進に寄与する。   |         |         |      |          |
| 基本方針等  | 人口減少社会や地域の実情に対応した持続可能な公共交通網を形成する。  |         |         |      |          |
| 主な実施事業 | ふれあいバス尾鷲地区及び須賀利地区について、(1)車両の運転及び運行管理に関する業務(2)車両の管理及び整備(定期点検を含む)に関する業務(3)事故処理及び苦情処理に関する業務(4)停留所の管理に関する業務(バス停表示板(時刻表等)51基の変更を含む)(5)利用料金の徴収に関する業務(6)利用促進に関する業務(7)前号に掲げるもののほか運行管理において市長が必要と認める業務 |         |         |      |          |

## 【項目評価基準表】

| 評 価          | 評 価 基 準  |
|--------------|--|
| 5<br>(優れている) | 協定、実施計画の基づく管理運営や事業の実施が期待以上であり、指定管理者のノウハウ、努力等によるところが特に大きい           |
| 4<br>(良い)    | 協定、実施計画に基づく管理運営や事業の実施が期待以上である。                                     |
| 3<br>(普通)    | 協定、実施計画に基づく管理運営や事業が予定どおり実施された。                                     |
| 2<br>(劣る)    | 協定、実施計画の一部が予定通り実施されておらず、管理運営の一部において市の指導が必要である                      |
| 1<br>(悪い)    | 協定、実施計画が全く実施されておらず、管理運営の全てにおいて市の指導が必要である。<br>市の指導を受けてもなお、改善が図られない。 |

## 【評価項目】

## 1 指定管理者の健全性

|           |   |  |                   |
|-----------|---|--|-------------------|
| 指定管理者名    | 三重交通株式会社  | 指定回数   | 13 回              |
| 指定期間      | 令和3年4月1日～令和4年3月31日  | 1年   | 管理運営開始日 平成21年7月1日 |
| 指定管理者の健全性 | 施設の設置目的や市が示した基本方針、また、自らが提案した内容に沿った管理運営であったか。また、団体の財務状況や組織体制は、管理運営実績のある他施設での管理運営も踏まえ、良好で健全か。 |  |                   |
|           | 特記事項<br>(問題等があった場合に、その内容等を記入)   | 当指定管理者は三重県内を中心に乗合・貸切旅客の輸送他の事業を展開しており、その蓄積された経験を活かし平成21年度からコミュニティバスの運行管理を行っている。 |                   |
|           |   |  | 3                 |

## 2 施設の有効活用

| 施設利用状況<br>(利用者数、件数、稼働率など) | 利用区分等   | 単位   | H30年度  | R1年度               | R2年度   | R3年度   | 対前年比    | 3 |
|---------------------------|---|--|--------|--------------------|--------|--------|---------|---|
|                           | 利用者数(尾鷲地区)  | 人  | 18,393 | 20,257             | 19,441 | 20,143 | 104%    |   |
|                           | 利用者数(須賀利地区)   | 人  | 2,465  | 2,611              | 1,697  | 1,419  | 84%     |   |
|                           |   |  |        |                    |        |        | #DIV/0! |   |
|                           |   |  |        |                    |        |        | #DIV/0! |   |
|                           |   |  |        |                    |        |        | #DIV/0! |   |
|                           | (特記事項)<br>R3年度においてはコロナ禍の影響により、須賀利地区において利用者が減少したが、尾鷲地区においては、徐々に増加している。 |  |        |                    |        |        |         |   |
| 事業実施内容                    | 区分  | 協定内容・指定管理者提案   |        | 追加事業、未実施事業及び未実施の理由 |        |        |         |   |
|                           | 市指定事業   | ふれあいバス尾鷲地区及び須賀利地区について、(1)車両の運転及び運行管理に関する業務(2)車両の管理及び整備(定期点検を含む)に関する業務(3)事故処理及び苦情処理に関する業務(4)停留所の管理に関する業務(バス停表示板(時刻表等)51基の変更を含む)(5)利用料金の徴収に関する業務(6)利用促進に関する業務(7)前号に掲げるもののほか運行管理において市長が必要と認める業務 |        |                    |        |        |         |   |
|                           | 自主事業  |  |        |                    |        |        |         |   |
| サービス維持、向上の取組(広報等)         |   | 毎年9月20日がバスの日に当たるため、乗車客に対して粗品(ポケットティッシュ、ボールペン他)を提供している。<br>IP無線機を搭載し、緊急地震速報を受診できる体制とした。<br>オワセグを設置しており、電波の届く場所では、放送内容を確認することが出来る。   |        |                    |        |        |         |   |

## 3 利用者評価

| 利用者評価                   | 区分              | 内 容  |            | 評価 |
|-------------------------|-----------------|--|------------|----|
|                         | 利用者<br>要望把握     | (1) 利用者要望把握方法  | 利用者アンケート調査 |    |
|                         | (2) 調査、会議等の内容   | バス停留所及びバス車内における利用者満足度調査  |            |    |
|                         | (3) 調査、会議等の結果   | 尾鷲地区満足度 3.66<br>須賀利地区満足度 3.66<br>(1~5の5点換算。5:満足、4:おおむね満足、3:普通、2:やや不満、1:不満)<br>※2021年11月実施アンケートより   |            |    |
| 利用者からの<br>評価・要望・<br>苦情等 | (1) 良好とする評価     | <ul style="list-style-type: none"> <li>尾鷲地区満足度(運賃) 4.5</li> <li>尾鷲地区満足度(バス停の位置) 4.0</li> <li>須賀利地区満足度(運賃) 4.5</li> <li>須賀利地区満足度(乗り継ぎのしやすさ) 4.0</li> </ul>                |            |    |
|                         | (2) 苦情・改善等の要望事項 | <ul style="list-style-type: none"> <li>運行本数を増やしてほしい(尾鷲地区)</li> <li>昼の時間帯の運行回数を増やしてほしい(尾鷲地区)</li> <li>郵便局まで延長してほしい(須賀利地区)</li> <li>尾鷲病院前の待ち合いにイス・屋根がほしい(須賀利地区)</li> </ul> |            |    |
|                         | 《対応措置》          | 費用対効果を踏まえながら、地域公共交通活性化協議会にて協議検討する<br>令和3年度中に尾鷲病院前の待ち合い場所へイス・屋根等を配備<br>令和4年4月1日より、須賀利線を郵便局まで延長  |            |    |

## 4 事業収支

| 事業収支<br>(単位：円)                              | 指定管理者収支 (R3年度) |            |        |            | 市の収支  |              |              |            | 評価 |
|---|----------------|------------|--------|------------|-------|--------------|--------------|------------|----|
|   | 年度計画額          |            | 収支実績額  |            | 年度決算  |              | 年度決算 (前年度)   |            |    |
|   | 項目             | 金額         | 項目     | 金額         | 項目    | 金額           | 項目           | 金額         |    |
| 収入  | 基本料金           | 15,111,000 | 基本料金   | 14,847,648 | 国庫補助金 | 1,809,000    | 国庫補助金        | 1,793,000  | 3  |
|   | 運賃収入           | 1,627,000  | 運賃収入   | 1,890,352  |       |              |              |            |    |
|   | 燃料費            | 2,162,000  | 燃料費    | 1,598,470  |       |              |              |            |    |
|   |                |            |        |            |       |              |              |            |    |
|   |                |            |        |            |       |              |              |            |    |
|   |                |            |        |            |       |              |              |            |    |
|   | 計              | 18,900,000 | 計      | 18,336,470 | 計     | 1,809,000    | 計            | 1,793,000  |    |
| 支出  | 人件費            | 12,800,000 | 人件費    | 12,010,793 | 指定管理料 | 16,143,076   | 指定管理料        | 15,961,123 |    |
|   | 燃料費            | 1,965,000  | 燃料費    | 1,453,155  |       |              |              |            |    |
|   | 修繕費            | 750,000    | 修繕費    | 775,341    |       |              |              |            |    |
|   | 車両管理費          | 400,000    | 車両管理費  | 474,047    |       |              |              |            |    |
|   | 任意保険料          | 400,000    | 任意保険料  | 166,274    |       |              |              |            |    |
|   | バス停管理費         | 600,000    | バス停管理費 | 545,455    |       |              |              |            |    |
|   | 諸経費            | 267,000    | 諸経費    | 1,270,689  |       |              |              |            |    |
|   | 消費税            | 1,718,000  | 消費税    | 1,640,716  |       |              |              |            |    |
|   |                |            |        |            |       |              |              |            |    |
|   | 計              | 18,900,000 | 計      | 18,336,470 | 計     | 16,143,076   | 計            | 15,961,123 |    |
| 自主事業  | 収入             |            | 収入     |            |       |              |              |            |    |
|   | 支出             |            | 支出     |            |       |              |              |            |    |
|   | 自主事業損益         | 0          | 自主事業損益 | 0          |       |              |              |            |    |
| 損益  |                | 0          |        | 0          | 差引    | △ 14,334,076 | △ 14,168,123 |            |    |
| 人件費比率【人件費(賃金等) / 年度指定管理者事業支出】(支出に占める人件費の割合) |                |            |        |            |       |              |              | 65.50%     |    |

## 5 管理運営全般 ※すべて☑で、「3」。「4」又は「5」とする場合は、評価理由欄に理由を記載して下さい。

| 区分         | 確認内容   | チェック欄 | 評価 |
|------------|--|-------|----|
| 職員配置       | 1 施設の管理運営に必要な人員が適正かつ有効に配置されているか<br>配置実績<br>(うち市内雇用職員数) 4名(3名)                        | ☑     | 5  |
|            | 2 専門性を備えた職員、有資格者が必要に応じて配置されているか  |       |    |
|            | 3 労働関係法令を遵守し、職員の適正な労働条件を確保しているか  |       |    |
|            | 4 職員の資質・能力の向上を図り、施設を適切に運用するための取組や研修がなされたか  |       |    |
| 平等利用       | 1 特定の団体や個人に偏らず、公平・公正な透明性の高い運営がなされたか  | ☑     |    |
|            | 2 使用許可、減免等の事務手続きが適切に行われたか  | ☑     |    |
| 経理         | 1 施設の管理運営に係る収支の内容、指定管理料、利用料金等の取扱いは適切に行われたか   | ☑     |    |
|            | 2 収支内容等を記載した帳簿を整理しているか   | ☑     |    |
| 施設・備品の維持管理 | 1 必要とされている保守、点検、清掃、保安、警備等、必要な維持管理業務が確実に行われたか   | ☑     |    |
|            | 2 備品の管理は適切に行われたか   | ☑     |    |
| セルフモニタリング等 | 1 日常的、定期的に業務の点検、監視が行われたか<br>2 事業計画・報告書、予算書・決算書や、施設の利用状況など定期報告、点検・検査結果報告などが滞りなく提出されたか | ☑     |    |

(別紙)

6 危機管理体制 ※すべて☑で、「3」。1カ所でも空欄の場合は「1」。「4」又は「5」とする場合は、評価理由欄に理由を記載して下さい。

| 区分       | 確認内容  | チェック欄 | 評価 |
|----------|---|-------|----|
| 安全対策     | 1 危機管理マニュアルなどが整備されているか                      | ☑     | 4  |
|          | 2 危機管理マニュアルなどの内容が職員に周知されているか                |       |    |
|          | 3 常に、日常の事故防止などに注意を払っているか                    |       |    |
| 個人情報保護   | 1 施設の利用者の個人情報を保護するための対策が適切であったか             | ☑     |    |
| 防犯、防災対策  | 1 防犯、防火などの対策、体制が適切であったか                     | ☑     |    |
|          | 2 防災訓練など、必要な訓練が実施されたか                       |       |    |
| 緊急時対応・体制 | 1 事故発生時や非常災害時の対応などが適切であったか                  | ☑     |    |
|          | 2 必要な保険に加入するなど、利用者などから損賠賠償請求への対応措置が講じられているか |       |    |

7 地域連携

| 地域連携 | 地域（利用者）の声を聞く体制や協働で地域貢献出来る運営であったか。また、市内雇用や市内事業者からの物品購入等、地域を活用した管理運営であったか。  | 評価 |
|------|---|----|
|      | <p>協定内容・指定管理者提案</p> <p>追加された内容、未実施の内容及びその理由</p>   | 4  |
|      | <p>車検・車両整備等は尾鷲市内の業者（三重日産尾鷲店・三重トヨペット尾鷲店）にて実施している。</p> <p>安全性を考慮した尾鷲地区のバスルートの一部変更須賀利線に関して、令和4年4月1日より実施する、旧小学校から西の浦、島勝から島勝集会所前までのルートの延伸を検討・調整する。</p> |    |

【総合評価】

| 評価項目      | 評価 | 得点 | 総合評価                  |
|-----------|----|----|-----------------------|
| 指定管理者の健全化 | 3  | 6  | <p>総合評価</p> <p>74</p> |
| 施設の有効活用   | 3  | 6  |                       |
| 利用者評価     | 3  | 6  |                       |
| 事業収支      | 3  | 12 |                       |
| 管理運営全般    | 5  | 20 |                       |
| 危機管理体制    | 4  | 16 |                       |
| 地域連携      | 4  | 8  |                       |
| 合計得点      |    |    |                       |

| 評価理由 | 内容   |
|------|--|
|      | <p>当指定管理者は三重県内を中心に乗合・貸切旅客の輸送他の事業を展開し、豊富な実績を有しており、それに準じた内容で平成21年度からコミュニティバスの運行管理を行っている。</p> <p>乗務員への安全運転講習、車両の維持管理、業務の運営管理について適切に実施されている。また、緊急時についてもマニュアルに則り、迅速・柔軟に対応されている。</p> <p>令和3年度においても事故等もなく安定的な運行をしている。</p> |

| 取組・改善案等（施設所管課） | 前年度からの課題   | 改善状況  | 改善案等（改善されていない場合）  |
|----------------|--|---|---|
|                | <p>従前からの要望</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・路線延長（須賀利地区）</li> <li>・泉地区・北浦地区への乗り入れ（尾鷲地区）</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・令和4年4月1日に実施する路線延長の検討・調整（須賀利地区）</li> <li>・尾鷲病院前へのイス・屋根の配備</li> <li>・安全性を考慮した尾鷲地区のバスルートの一部変更</li> </ul> | <p>令和4年度は、尾鷲市地域公共交通計画に合わせ、八鬼山線、ハラソ線の改善策として、3路線化の検討を行っている。その後、尾鷲・須賀利地区の改善策の検討を行っていく。</p> |

| 次年度の目標・取組等（施設所管課） | 内容  |
|-------------------|---|
|                   | <p>コロナ禍において、前年度より利用者の減少があったことから、新型コロナウイルス感染症の状況も見ながら、協力し感染症対策とともに利用の促進に努める。また、事業者には引き続き、安全・安心な運行管理に努めていただきたい。</p> |