

市営バス事業の管理委託評価報告書

(七北田出張所)

平成 25 年5月

仙台市交通局市営バス事業の管理委託評価委員会

1 評価にあたっての基本的認識

(1) 交通局のバス事業の概況及びバス事業の管理の委託の現状について

① 交通局のバス事業の概況について

- ・ 仙台市交通局（以下「交通局」という。）のバス事業の乗車人員は、昭和 55 年度の 301,452 人/日をピークに減少傾向が続いてきた。
- ・ ここ数年は持ち直しの動きも見られたが、平成 23 年度の乗車人員は 110,125 人/日とピーク時の約 1/3 となっている。
- ・ 特に、地下鉄南北線開業以降は、財務状況が悪化し、仙台市一般会計から多額の経営健全化補助金を受けながら事業を継続している状況にあり、平成 3 年度からは「経営健全化計画」を策定し、経営改善に向けた様々な取り組みを行っているが、近年の燃料費の高騰、更には昨年の東日本大震災の影響など、バス事業を取り巻く環境は依然厳しいものがある。
- ・ 平成 23 年度末の累積欠損金は 54 億円余、また、単年度においても平成 23 年度は 126 百万円の赤字となるなど、より一層厳しい経営状況となっている

② 交通局における管理の委託の導入経緯について

- ・ 交通局では、厳しい経営環境の下、平成 15 年度策定の経営改善計画の中でバス事業の管理の委託について検討することを定め、その検討を踏まえて、平成 18 年度当初から白沢出張所の運行业務等について委託を開始し、現在までに 5 事業所で管理の委託を実施している。

平成 25 年 4 月 1 日現在

事業所	白 沢 出張所	新 寺 出張所	七北田 出張所	東仙台 営業所	霞の目 営業所
委託先	ジェイアールバス 東北(株)	宮城交通(株)	ジェイアールバス 東北(株)	宮城交通(株)	宮城交通(株)
委託期間	H23.4～ H28.3	H25.4～ H27.3	H21.4～ H26.3	H22.4～ H27.3	H25.4～ H30.3
委託路線・ 系 統	8 路線 38 系統	10 路線 35 系統	11 路線 31 系統	12 路線 44 系統	9 路線 50 系統
委託車両数	37 両	38 両	33 両	76 両	36 両

※ 過去の委託 白沢出張所 H18.4～H23.3 岡田（現新寺）出張所 H20.4～H25.3

(2) 評価委員会の役割等について

① 評価委員会設置の背景

- ・平成 23 年 3 月に策定した「仙台市自動車運送事業経営改善計画」では、平成 27 年度の地下鉄東西線開業時点において、事業量の 2 分の 1 程度まで委託を拡大することとしており、また、既に委託を行っている事業所についても、今後順次契約更新を行っていくにあたり、委託事業の更なる質の向上を図るとともに、次期の委託についての検討の参考とするため、有識者を含めた委員会を設置して客観的評価を行うことが必要とされた。

② 評価委員会の役割及び評価結果の活用について

- ・交通局から要請を受け、委託事業所の実績評価を行う。
- ・評価結果については、委託事業における安全運行・サービス水準の更なる向上に役立てる。
- ・また、安全輸送の安定した継続及び良好なサービス水準の維持の観点から、評価の結果を踏まえて、交通局として次期委託の事業者選定の参考とする。

③ 今回の評価対象

- ・今回は委託契約の満了を控えた七北田出張所を評価する。
- ・評価の対象は平成 21～24 年度における事業実績である。

2 評価にあたっての考え方及び評価方法

(1) 評価にあたっての考え方について

- ・ 公共交通機関として最優先すべき「運行の安全性」を最重要項目とし、「サービス水準」と「受託事業者の経営の安定性」と併せて総合的な評価を行う。

(2) 評価方法について

- ・ 各種データ等の資料に基づく調査

次のデータ等の資料を検証することにより、委託業務の実施状況を確認する。

重大事故（有責事故）発生件数（平成 21～24 年度）
重大事故以外の有責事故発生状況（平成 21～24 年度）
バスモニター評価（平成 21～24 年度）
苦情・賞揚統計（平成 21～24 年度）
運輸安全に関する報告書（平成 21～24 年度）
受託業者の財務諸表

- ・ バス添乗調査

七北田出張所で運行しているバスに乗車し、「服務規律の遵守」・「接客案内状況」・「運転操作内容」について確認する。

- ・ 出張所視察

出張所での点呼等の状況を視察するとともに、受託事業者から「受託事業者の運輸安全マネジメントへの取組・危機管理、乗務員指導」等を直接ヒアリングすることで、各種データ検証を行う。

- ・ 意見交換

各委員の評価をもとに、意見の交換を行い、委員会としての評価を行う。

「運行の安全性」と「サービス水準」についてはそれぞれの細目毎の観点での評価を踏まえ、「特に良好」「良好」「普通」「努力を要する」「相当努力を要する」のいずれかに評価する。「受託事業者の経営の安定性」については、事業者としての経営状況を評価する。

3 評価

(1) 運行の安全性について

① 評価一覧

番号	観点	評価
1	重大事故の発生状況	特に良好
2	1以外の有責事故の発生状況	努力を要する
3	運転操作のモニター評価	良好
4	運転操作の苦情と対応	特に良好
5	点呼等の実施状況	良好
6	緊急対応の教育・訓練	特に良好
7	運行の安全性向上への取組	特に良好
8	実地調査	特に良好
「運行の安全性」の評価		良好

② 評価項目別の補足説明

- 1 重大事故の発生状況:**平成 21～24 年度において、七北田出張所に所属するバスでは、重大事故は発生していない。
- 2 重大事故以外の有責事故の発生状況:**七北田出張所に所属するバスの 10 万キロあたりの有責事故件数は、交通局全体の件数より多い。
- 3 運転操作のモニター評価:**七北田出張所に所属するバスのモニター評価（運転操作）は、平成 22 年度を除き、交通局全体の評価より高い。
- 4 運転操作の苦情と対応:**運転に関する苦情は、4 年間で 2 件と局全体の約 3%であり、実車走行キロで七北田出張所が交通局全体に占める割合(約 6%)の半分である。
- 5 点呼等の実施状況:**的確に実施されているだけでなく、点呼を行う位置から姿見や標語が確認でき、乗務員が安全運転に向け自覚を促す配慮がされている。
- 6 緊急対応の教育・訓練:**災害時を想定した訓練や研修を定期的実施している。
- 7 運行の安全性向上への取組:**事業者として策定した「安全ビジョン」により、安全性向上への意識の共有を図るほか、「マニュアル」を随時改訂するなど、積極的な取組みが行われている。
- 8 実地調査:**安全運転への意識の高さを伺える運転操作がされていただけでなく、車内放送による安全確保も的確に行われていた。

③ 運行の安全性についての評価コメント

- 乗務員等への教育に積極的であり、事業者の方針を判り易い資料で浸透させることや、「マニュアル」を改訂するなどその姿勢は高く評価できる。
- 運転操作や車内アナウンスでの注意喚起による事故防止への積極的な取組みは、実地調査時の添乗で確認でき、特に評価すべきレベルであったが、重大事故以外の有責事故の発生割合が交通局全体より高くなっていることから、今後はさらに事故の減少に向けた対策を推進していただきたい。

(2) サービス水準について

① 評価一覧

番号	観点	評価
9	接遇のモニター評価	特に良好
10	接遇に関する苦情と対応	特に良好
11	接遇向上への取組	良好
12	実地調査	特に良好
「サービス水準」の評価		特に良好

② 評価項目別の補足説明

- 9 接遇のモニター評価：七北田出張所に所属するバスのモニター評価（接客評価）は、交通局全体の評価をいずれも上回っている。
- 10 接遇に関する苦情と対応：接客に関する苦情はなく、また、賞揚は4年間で31件と交通局全体の件数の約9%であり、実車走行キロで七北田出張所が交通局全体に占める割合(約6%)を上回っている。
- 11 接遇向上への取組：乗務員個人ごとの接遇目標の設定や、お客様の声を掲示するなど様々な取組みを実施している。
- 12 実地調査：安全性の向上と同様に、サービス水準の向上についても積極的に取り組んでおり、マイクによるていねいな案内など添乗時にもそのことを実感できた。

③ サービス水準についての評価コメント

- ・ ジェイアールバス東北株式会社では、会社を挙げて安全とサービス向上に積極的に取り組んでおり、七北田出張所においても、お客様の意見等を共有化する等積極的な取り組みを確認できた。また、接客関係の苦情が無いだけでなく、賞揚は多いという明確な結果がでている。
- ・ モニター評価では接客接遇の評価が高いだけでなく、その時々で状況に合わせた適切な案内がされているとの評価を受けているが、このことは添乗でも確認できた。
- ・ 全体として高い水準でのサービスを行っているが、車内の混雑の具合にあわせたアナウンスの音量調整や降車時のあいさつをもう少し大きくするよう心がけるなど、引き続きサービスの水準の維持向上の取り組みを推進していただきたい。

(3) 受託事業者の経営の安定性について

- ・ 経営について、財務諸表により確認した結果、単年度黒字および繰越利益が確保されているだけでなく、資産・負債の比率も健全であることから、安定していると評価する。

(4) 実績総合評価(まとめ)

① 評価結果

「特に良好」

「運行の安全性」「サービス水準」及び「経営の安定性」の各項目における評価結果を踏まえ、七北田出張所のバス事業の管理の委託の実績については、総合的に「特に良好」と評価する。

② コメント

- ・ 仙台市交通局の基準とジェイアールバス東北株式会社の方針の双方を取り入れながら、運行の安全性やサービス水準の向上に取り組んでいる。
- ・ その取り組みは質の高いものがあり、乗務員等の意識が継続するよう掲示や広報などの配慮がなされ、特に接遇についてはモニター等からも高評価を得ている状態が継続されている。
- ・ 今後ますます高齢社会が進展し、安全への配慮やサービスに求められる水準も変化していくことが考えられることから、状況に合わせた適切な対応ができるよう、引き続き様々な努力を継続されるよう期待する。

4 評価委員会開催の経過

第1回

- 日 時 平成 25 年 4 月 16 日 (火) 10 : 00～
- 内 容 議事 ① 委員会の運営等について
② 市営バス事業の概況等について
③ 市営バス事業の管理の委託の評価について

第2回 添乗調査・出張所視察

- 日 時 平成 25 年 4 月 30 日 (火) 9 : 30～
- 内 容 添乗調査 七北田出張所で運行する路線に乗車
事業所調査 点呼状況の確認
所長等ヒアリング 安全運行取組・乗務員指導等

第3回

- 日 時 平成 25 年 5 月 14 日 (火) 11 : 00～
- 内 容 議事 ① 七北田出張所の管理委託評価について
② 報告書案について

第4回

- 日 時 平成 25 年 5 月 24 日 (金) 11 : 00～
- 内 容 議事 ① 報告書について

5 仙台市交通局市営バス事業の管理委託評価委員会 名簿

(五十音順・敬称略)

- | | |
|--------|--------------------------------------|
| 岡田 真秀 | 特定非営利活動法人まちづくり政策フォーラム
交通を考える研究会代表 |
| 小野寺 享 | 独立行政法人 自動車事故対策機構 仙台主管支所長 |
| 加藤 俊憲 | 仙台市交通局次長兼総務部長 (委員長) |
| 佐口 隆信 | 仙台市交通局自動車部長 |
| 佐々木 郁子 | 東北学院大学国際交流部長 経営学部教授 |
| 志伯 暁子 | キャリアトーク代表 |