

# 市営バス事業の管理委託評価報告書

(新寺出張所)

平成24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 301,351 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 22 年度の乗車人員は 110,905 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 22 年度末の累積欠損金は 52 億円余、また、単年度においても平成 22 年度は 162 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 4 事業所で管理の委託を実施している。

平成 24 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
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)
委託期間	H23.4～ H28.3	H20.4～ H25.3	H21.4～ H26.3	H22.4～ H27.3
委託路線・系統	8 路線 38 系統	9 路線 31 系統	11 路線 31 系統	12 路線 46 系統
委託車両数	36 台	38 台	33 台	76 台

※ 白沢出張所の前の委託時期 H18.4～H23.3

## (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 今回の評価対象事業所

- 今回は委託契約の満了を控えた新寺出張所の事業について評価する。
- なお、現新寺出張所は、震災により全損した岡田出張所の機能を移転させたものであり、今回の評価となるのは、平成 20～23 年度における岡田出張所（現新寺出張所）の事業実績である。
- 岡田出張所（現新寺出張所）の委託等の経緯
  - 平成 20 年 4 月 1 日 岡田出張所の委託開始
  - 平成 23 年 3 月 11 日 東日本大震災により岡田出張所全損
  - 平成 23 年 3 月 12 日 霞の目営業所内の仮事業所で事業開始
  - 平成 24 年 4 月 1 日 新寺出張所に移転

## 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

#### ① 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 20～23 年度）
重大事故以外の有責事故発生状況（平成 20～23 年度）
バスモニター評価（平成 20～23 年度）
苦情・賞揚統計（平成 20～23 年度）
運輸安全に関する報告書（平成 20～23 年度）
受託業者の財務諸表

#### ② バス添乗調査

新寺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。

#### ③ 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。

#### ④ 評価

各委員が①～③をもとに評価する。さら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	普通
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	良好
5	点呼等の実施状況	普通
6	緊急対応の教育・訓練	良好
7	運行の安全性向上への取組	良好
8	実地調査	良好
運行の安全性の評価		良好

##### ② 調査項目別の評価内容

- 1 重大事故の発生状況**：平成 20～23 年度で、岡田出張所（現新寺出張所）に所属するバスでは、重大事故は発生していない。
- 2 1 以外の有責事故の発生状況**：岡田出張所（現新寺出張所）に所属するバスの 10 万キロあたり有責事故件数は、交通局全体の 10 万キロあたり有責事故件数と同程度である。
- 3 運転操作のモニター評価**：岡田出張所（現新寺出張所）に所属するバスのモニター運転操作の評価点は、平成 23 年度を除き交通局全体の評価を上回っている。
- 4 運転操作の苦情と対応**：運転操作に関する苦情は 4 年間で 3 件に過ぎない。
- 5 点呼等の実施状況**：一部報告内容の復唱がされていない場面はあったが、必要な事項は実施されていた。
- 6 緊急対応の教育・訓練**：前年のチリ地震津波や 2 日前の地震の経験を踏まえ、東日本大震災発生時には適切な対応がなされた。その後も緊急時対応を向上させるための見直しが継続的に行われている。
- 7 運行の安全性向上への取組**：安全運行の維持のため、研修・面談等に取り組むほか、個別指導を積極的に行っていた。
- 8 実地調査**：適正な運転操作で、乗客の安全確保のための案内放送も行われていた。

### ③ 運行の安全性についての評価

- ・ 様々な取組により運行の安全性向上に努力し、特に、事故防止に向け研修面談等に積極的に取り組んでいることは評価できる。
- ・ 東日本大震災で被災した経験を踏まえ、危機管理に日常から取り組むなど意識の高さがうかがえ、緊急時の対応は特に評価できる。
- ・ 全体として高いレベルで安全運行の確保に取り組んでいる。ただし、モニター評価点が年々下がっている点に課題がある。

## (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	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	良好
サービス水準の評価		良好

### ② 調査項目別の評価内容

- 9 接遇のモニター評価**：岡田出張所（現新寺出張所）に所属するバスへのモニターの接遇の評価点は、交通局の平均を上回っている。
- 10 接遇に関する苦情と対応**：岡田出張所（現新寺出張所）に対する苦情は交通局全体のなかで少なく、その一方、賞揚件数は多い。
- 11 接遇向上への取組**：運行の安全性向上への取組と同様に、様々な取組を行ってきている。
- 12 実地調査**：乗客への案内放送は、必要な都度適切に行われた。今後は、声のトーンや明瞭な発声などの向上を期待する。

### ③ サービス水準についての評価

- ・ 様々な取組によりサービス水準の向上に努力している。モニター評価も高く、利用者からの苦情は少ない。一方で、賞揚は多く、その中に車内案内放送や接遇に対する賞賛が多い。ただし、モニター評価点が年々下がっている点に課題がある。
- ・ 接遇についての不足はないが、調査時期は4月であり、新入生・新社会人・転入者等新たな利用者が乗車する時期であることから、その方向けの案内を心がけるなど、向上の余地があると感じた。

### (3) 受託事業者の経営の安定性について

- ・ 東日本大震災の影響はあるものの、営業利益・経常利益および純利益において単年度でかなりの額を計上しており、現在の経営状況は安定していると評価する。
- ・ 路線バス事業を取り巻く環境が大変厳しい中、東北有数のバス事業者として、採算性が良くないと思われる地域においても、住民の足を確保するための役割を果たしていると評価する。

### (4) 実績総合評価(まとめ)

#### ① 評価結果

「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、岡田出張所(現新寺出張所)のバス事業の管理の委託の実績については、総合的に「良好」と評価する。

#### ② 意見等

- ・ 運行の安全性・サービス水準向上へ積極的に取り組んでおり良好である、その結果として事故や苦情の少なさ、賞揚の多さとなっていることは評価できる。
- ・ 東日本大震災発生時は、出張所施設が全損する被害のなか、乗客の安全確保とともに、バス車両を迅速に避難させるなど、緊急時における的確な判断と対応を行った。
- ・ 震災の影響により、事務所が岡田出張所・霞の目営業所・新寺出張所と移らざるを得ない中で、運行の安全性・サービス水準を維持向上し公共交通機関としての役割を十分果たしていることは評価できる。

## 4 評価委員会開催の経過

### 第1回

- 日 時 平成 24 年 4 月 13 日（金） 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

### 添乗調査・出張所視察

- 日 時 平成 24 年 4 月 17 日（火） 10：00～  
平成 24 年 4 月 21 日（土） 15：00～
- 内 容 添乗調査 新寺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  
所長インタビュー 安全運行取組・危機管理・乗務員指導等

### 第2回

- 日 時 平成 24 年 4 月 24 日（火） 10：00～
- 内 容 議事 ① 新寺出張所の管理委託評価のとりまとめ

### 第3回

- 日 時 平成 24 年 5 月 16 日（水） 13：00～
- 内 容 議事 ① 報告書のとりまとめ

## 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

- 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
- 佐口 隆信 仙台市交通局自動車部長
- 佐々木 郁子 東北学院大学経営学部教授兼国際交流部長
- 藤田 泰弘 仙台市交通局次長 （委員長）