

# 市営バス事業の管理の委託業務に係る実績評価報告書

(東仙台営業所)

平成26年6月

仙台市交通局市営バス事業の管理委託評価委員会

## 1 評価対象事業の概要

### (1) 評価対象事業所

仙台市交通局東仙台営業所 (仙台市宮城野区燕沢一丁目 27-10)

### (2) 評価対象事業者 (受託事業者)

宮城交通株式会社 (仙台市泉区泉ヶ丘三丁目 13-20)

### (3) 委託業務

委託期間 平成 22 年 4 月 1 日～平成 27 年 3 月 31 日

委託規模 12 路線 44 系統 車両 76 両 (平成 26 年 4 月 1 日現在)

## 2 評価の概要

### (1) 評価対象期間

平成 22 年 4 月 1 日から平成 25 年 12 月 31 日まで (実地調査を除く)

### (2) 評価項目

運転業務等の実績に係る以下の項目を評価対象とした。

#### 1) 運行の安全性

①重大事故の発生状況、②重大事故以外の有責事故の発生状況、③運転操作のモニター評価、④運転操作に関する苦情と対応、⑤点呼等の実施状況、⑥緊急時対応の教育・訓練、⑦運行の安全性向上への取組、⑧実地調査

#### 2) サービス水準

①接遇のモニター評価、②接遇に関する苦情と対応、③接遇向上への取組、④実地調査

#### 3) 経営の安定性

#### 4) 総合評価

### (3) 評価方法

以下の統計資料等の確認及び実地調査により、上記の各評価項目について評価を実施した。

#### 1) 統計資料等による業務実績

- ・重大事故の発生件数
- ・重大事故以外の有責事故の発生件数
- ・市バスモニターによる運転操作、接客接遇の状況
- ・苦情・賞揚統計
- ・安全運行に係る教育訓練内容
- ・事業者の財務諸表

## 2) 実地調査による業務実績

- ・受託事業の概要
- ・運行管理体制
- ・事故防止、接客向上への取組み
- ・実地調査（点呼業務、バス添乗による運転操作及び接客接客状況）

## (4) 評価段階

評価は、以下の5段階で実施した。（経営の安定性を除く）

- ・特に良好
- ・良好
- ・普通
- ・努力を要する
- ・相当努力を要する

## 3 評価結果

### (1) 運行の安全性について

#### 1) 評価

	評 価 項 目	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	普通
④	運転操作に関する苦情と対応	普通
⑤	点呼等の実施状況	良好
⑥	緊急時対応の教育・訓練	良好
⑦	運行の安全性向上への取組	良好
⑧	実地調査	特に良好
	全 体 評 価	良 好

#### 2) 評価の基礎とした内容

##### ①重大事故の発生状況

評価対象期間（以下「期間」）において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

事業所によって路線環境が異なり一概には比較できない面もあるが、4年連続して交通局全体より有責事故発生率が大きい。

##### ③運転操作のモニター評価

交通局全体の評価と比べて、平成22年度から24年度までは低いが、平成25年度は高くなっており、概ね平均的である。

##### ④運転操作に関する苦情と対応

期間全体では交通局全体より苦情の割合は大きい、年間の苦情件数は1～2件程度である。

### ⑤点呼等の実施状況

運転者、運行管理者ともに点呼マニュアルやチェックリストに則り、乗務前の必須事項や当日の注意事項の確認が的確であり、安全確実な運行を喚起させる点呼を実施している。

### ⑥緊急時対応の教育・訓練

非常災害、非常事故時等の初動マニュアルを各個人に携帯させ、また、事故発生時の連絡体制の徹底や、これらに基づく教育訓練を定期的実施している。

### ⑦運行の安全性向上への取組

事業所における事故防止、事故原因分析、緊急時対応に係る定期教育訓練を実施しているほか、適宜、添乗監査指導や安全マネジメント監査等による安全性向上への不絶の取組みを行っている。

### ⑧実地調査

安全を確保する意識及び運転技量を十分に備えており、車内での注意喚起、ドア開閉操作も丁寧かつ適切であり、事故防止はもとより乗客に安心感を与える運転を行っている。

## 3) 全体評価

定期研修のほか、外部派遣によるスキルアップ研修や、事故惹起者への安全運転セミナーなど、事故防止に向けた取組みが行われていることは認めることができる。重大事故がなかったことは評価できるが、有責事故の発生率については、期間を通じて交通局全体より高く、努力を要すると評価せざるを得ない。

運転操作のモニター評価は、平成 24 年度までは交通局全体より低いが、平成 25 年度は高くなり、改善の傾向も見られる。

現地調査での点呼業務においては、的確な指示・伝達がなされ、バス添乗においては、安全に徹した確実な運転操作が行われていることを確認した。

以上から、「運行の安全性」については努力を要する項目もあるが、全体としては「良好」と評価する。

## (2) サービス水準について

### 1) 評価

	評価項目	評価
①	接遇のモニター評価	普通
②	接遇に関する苦情と対応	良好
③	接遇向上への取組	良好
④	実地調査	特に良好
全体評価		良好

### 2) 評価の基礎とした内容

#### ①接遇のモニター評価

接客接遇の評価は、交通局全体より平成 22・23 年度は高く、平成 24・25 年度は低くなっているが、概ね平均的である。

## ② 接客に関する苦情と対応

苦情の件数が4年間で3件と非常に少ない。

## ③ 接客向上への取組

事業所における定期教育訓練、添乗監査指導に加え、外部講師によるサービス向上研修会の開催、社外モニター制度により乗客から高い評価を受けた運転者を表彰し、士気を高めるなど、接客向上に向けた不断の取組みを行っている。

## ④ 実地調査

乗客への案内・対応が丁寧かつ的確であり、乗客に好感を与える模範的な接客接客を行っている。

## 3) 全体評価

期間を通じ接客のモニター評価は概ね平均的であり、苦情の件数割合は交通局全体より少なく、賞揚の件数割合が高くなっていることから、接客向上に向けた教育訓練の取組みも適切に実施されていると評価できる。

現地調査でのバス添乗においては、乗客へのサービスを第一義とした的確な接客が行われていることを確認した。

以上から、「サービス水準」については「良好」と評価する。

## (3) 経営の安定性について

経営状況は必ずしも良好とまでは言えないが、平成23年度、24年度ともに当期純利益を計上しており、資本欠損も平成25年度決算では解消される見通しであることから、経営改善の傾向が見られる。

地方都市の乗合バス事業者の経営は、いずれも大変厳しい状況にある中で、地域交通を支えるバス事業者として経営努力を重ねていることは評価に値するところであるが、今後は負債の削減に努め、より一層の経営の安定に向けた取組みが必要と考える。

#### (4) 総合評価

##### 「良好」

以上、「運行の安全性」、「サービス水準」、「経営の安定性」について総括すれば、東仙台営業所のバス事業の管理の委託の業務実績の総合評価としては、「良好」が相当であると判断する。

しかしながら、有責事故の発生状況や接客接客水準については、「努力を要する」など「良好」に至らない項目もあり、安全安心な市民の足の確保という観点から、当委員会として以下のとおり意見を付することとする。

まず、有責事故の発生状況に関しては、多くの軽微な事故が発生している現実からすれば、この原因を分析し対応しなければ、いずれ重大事故を引き起こす危険性を高めることに留意しなければならない。研修制度等については、前述のとおり一定の評価ができるが、事故件数や運転操作のモニター評価に結果として現れていない。今後、実効性に着目した教育訓練方策の研究・検討を行うとともに、更に運転者の健康管理や労務管理を徹底し、より一層安全管理体制の強化を図り、市営バスの安全・安心な運行の任に当たっていただきたい。

また、接客接客水準に関して、実地調査の結果については、高く評価できるものであり、賞揚件数も交通局全体より上回っているが、モニター評価を見ると、運転者間でのレベルの差が大きいことが窺われる。今後、事業所全体のレベルアップを図るための方策に取組み、お客様を安心・快適に輸送することを本位とする精神を、職員一人ひとりに浸透させる組織風土の確立を望みたい。

#### 4 評価委員会開催の経過

- 第1回 平成26年4月28日
- ・管理の委託について
  - ・評価の実施について
- 第2回 平成26年5月9日・15日
- ・事業者ヒアリング
  - ・運行管理者及び運転者の執務状況調査
  - ・バス添乗による運転状況調査
- 第3回 平成26年6月2日
- ・実績評価の集計結果について
- 第4回 平成26年6月12日
- ・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

- |        |                                       |
|--------|---------------------------------------|
| 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<br>交通を考える研究会 代表 |
| 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                         |
| 志伯 暁子  | キャリアトーク 代表                            |
| 鈴木 昭   | 仙台市交通局 次長（委員長）                        |
| 高橋 浩也  | 独立行政法人 自動車事故対策機構 仙台主管支所長              |

(五十音順)