

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)

令和6年10月

仙台市交通局市営バス事業の管理委託評価委員会

I 評価対象の概要

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 番 10 号)

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 番 20 号)

3. 委託業務

委託期間 令和 2 年 4 月 1 日から令和 7 年 3 月 31 日まで

委託規模 9 路線 45 系統 車両 78 両 (令和 6 年 4 月 1 日現在)

II 評価の概要

1. 評価対象期間

令和 2 年 4 月 1 日から令和 7 年 3 月 31 日まで

令和 6 年 8 月 8 日 (実地調査)

2. 評価項目及び評価方法

評価項目や評価方法、評価参考資料は以下のとおりとし、経営の安定性、委託費用を除き、「特に良好」、「良好」、「普通」、「努力を要する」、「相当努力を要する」の 5 段階で評価をした。

(1) 運行の安全性

- ①事故の発生状況
 - ・有責事故の発生件数
 - ・重大事故の発生件数
- ②運転操作のモニター評価
 - ・職員市バスモニターによる運転操作の評価
- ③運転操作に関する苦情等
 - ・苦情・賞揚統計
- ④点呼等の実施状況
 - ・実地調査
- ⑤緊急時対応の教育・訓練
 - ・実地調査
- ⑥運行の安全性向上への取組み
 - ・研修等の実施状況
 - ・安全運行に係る教育訓練内容
- ⑦実地調査
 - ・添乗調査

(2) サービス水準

- ①接遇のモニター評価
 - ・職員市バスモニターによる接遇の評価
- ②接遇に関する苦情等
 - ・苦情・賞揚統計

③接遇向上への取組み

- ・研修等の実施状況
- ・実地調査

④実地調査

- ・添乗調査

(3)経営の安定性

- ・事業者の財務諸表（平成 27 年度～令和 5 年度）
- ・実地調査

(4)委託費用

- ・次期委託期間の委託費見積

III 評価委員会開催の経過

- 第 1 回 令和 6 年 8 月 1 日
- ・管理の委託について
 - ・評価の実施について

- 第 2 回 令和 6 年 8 月 8 日（実地調査）
- ・事業者ヒアリング
 - ・点呼等の実施状況
 - ・バス添乗による運転状況調査

- 第 3 回 令和 6 年 10 月 10 日
- ・受託事業者の実績評価及び報告書のとりまとめ

IV 仙台市交通局市営バス事業の管理委託評価委員会 委員名簿

（五十音順、敬称略）

佐藤 淑子	みやぎ生活協同組合 地域代表理事
長久保 美奈	有限会社 ミナ・コーポレーション 代表取締役
平嶋 教義	仙台市交通局 次長
三浦 孝行	交通局 自動車部長
水野 由貴	公認会計士
柳谷 英俊	独立行政法人 自動車事故対策機構 仙台主管支所長

V 評価結果

1. 運行の安全性

(1) 評価項目

① 事故の発生状況・・・・・・・・・・・・・・・・・・【評価：努力を要する】

事故の発生状況は、事業量の影響を除外するため10万kmあたりの有責事故発生件数で比較している。

直近4年間に於いて、重大事故が2件発生しており、10万kmあたりの有責事故発生件数が全体平均を上回る年が3年あった。また、事故件数も多く、事故抑止目標未達成の年も3年あった。

※重大事故：自動車事故報告規則第2条に定めるもの

10万kmあたりの有責事故件数

(単位：件・%)

	令和2年度	3年度	4年度	5年度	平均
全 体	0.53	0.54	0.53	0.67	0.57
東仙台	0.75	0.93	0.44	0.81	0.73
比 率	141.5	172.2	83.0	120.9	128.1

比率＝東仙台／全体×100

② 運転操作のモニター評価・・・・・・・・・・・・・・・・・・【評価：普通】

運転操作のモニター評価は、直近4年間の平均点が、全年度において全体平均を若干下回っている。

市バスモニター連絡票平均点

(単位：点・%)

	令和2年度	3年度	4年度	5年度	平均
全 体	1.71	1.82	2.15	2.20	1.97
東仙台	1.37	1.54	1.94	2.12	1.74
比 率	80.1	84.6	90.2	96.4	88.5

比率＝東仙台／全体×100 運転操作：評価最高点3点

③ 運転操作に関する苦情等・・・・・・・・・・・・・・・・・・【評価：普通】

運転操作に関する苦情の発生件数は、減少傾向にある。

運転に関する苦情や賞揚

(単位：件・%)

		令和2年度	3年度	4年度	5年度	合計
苦情	全 体	48	26	19	23	116
	東仙台	9	5	1	2	17
	割 合	18.8	19.2	5.3	8.7	14.7
賞揚	全 体	12	10	17	10	49
	東仙台	1	1	3	1	6
	割 合	8.3	10.0	17.6	10.0	12.2

割合＝東仙台／全体×100

総走行キロ割合	東仙台	18.0	17.5	17.4	15.5	17.1
---------	-----	------	------	------	------	------

総走行キロ割合＝東仙台総走行キロ／全体総走行キロ×100

④点呼等の実施状況・・・・・・・・・・・・・・・・・・【評価：良好】

実地調査において出勤点呼、乗務前点呼状況を確認した。乗務員、運行管理者は点呼執行要領に基づきアルコール検知器による酒気検査を行った後、健康状態や睡眠状況に係る確認をはじめ、乗務前の必須事項や当日の注意事項、伝達事項、携帯品、車両状況の確認が厳格に実施されていた。

⑤緊急時対応の教育・訓練・・・・・・・・・・・・・・・・・・【評価：良好】

体の不自由な方の立場を理解するためのキャップハンディ研修を実施しているほか、消防署から講師を招いて緊急救命研修を実施している。また、緊急連絡系統表をつくり、有事の際に速やかに対応できる連絡体制を構築している。

⑥運行の安全性向上への取組み・・・・・・・・・・・・・・・・・・【評価：良好】

直接事故防止に繋がる各種取組みのほかにも、乗務員の心身の健康状態を良好に保つための体制や制度が多く見受けられた。また、会社としても、研修センターの開設や安全運転訓練車の導入により、より実践に則した取組みを行っている。

⑦実地調査・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・【評価：普通】

仙台駅前から東仙台営業所まで添乗し確認した。アナウンスは必要に応じ適切に対応しており、安全運転の意識が高く感じられた。

(2) 全体評価

事故の発生状況及び運転操作のモニター評価が「努力を要する」結果となっている一方で、実地調査では全体的に好印象で、安全面に関する様々な取組みやフォロー体制が整備されてきており、運行の安全性に対する意識の高さが感じられた。

以上より、評価を「普通」とする。

2. サービス水準

(1) 評価項目

① 接遇のモニター評価・・・・・・・・・・・・・・・・・・【評価：普通】

接遇のモニター評価は、直近4年間の平均点が、全年度において全体平均を若干下回っている。

職員市バスモニター連絡票平均点

(単位：点・%)

	令和2年度	3年度	4年度	5年度	平均
全 体	31.61	33.06	33.58	32.47	32.68
東仙台	26.85	29.93	32.69	29.47	29.74
比 率	84.9	90.5	97.3	90.8	91.0

比率＝東仙台／全体×100 接客接遇：評価最高点 56 点

② 接遇に関する苦情等・・・・・・・・・・・・・・・・・・【評価：普通】

接遇に関する苦情は年々減ってきており、令和5年度には0件だった。

接遇に関する賞揚は増加傾向にあり、全体に占める割合も高くなっている。

接客に関する苦情や賞揚

(単位：件・%)

		令和2年度	3年度	4年度	5年度	合計
苦情	全 体	16	13	4	0	33
	東仙台	3	3	1	0	7
	割 合	18.8	23.1	25.0		21.2
賞揚	全 体	117	134	135	108	494
	東仙台	20	25	25	30	100
	割 合	17.1	18.7	18.5	27.8	20.2

割合＝東仙台／全体×100

総走行キロ割合	東仙台	18.0	17.5	17.4	15.5	17.1
---------	-----	------	------	------	------	------

総走行キロ割合＝東仙台総走行キロ／全体総走行キロ×100

③ 接遇向上への取組み・・・・・・・・・・・・・・・・・・【評価：普通】

十分な研修制度があり接遇向上の機会はあると思うが、令和5年度のモニター評価の結果を見ると、その効果があまり反映されているようには感じられなかった。また、基本的な内容の研修に加え、管理職研修だけではなく、時代や状況に合わせた実践的な教育も取り入れることを期待したい。

④ 実地調査・・・・・・・・・・・・・・・・・・【評価：普通】

仙台駅前から東仙台営業所まで添乗し確認した。アナウンスは丁寧ではあったものの、基本的なことに留まっていた。

(2) 全体評価

運行の安全性への取組みと比較すると、接遇に対する取組みや研修は最小限であるように感じられた。宮城県内のバスの乗降場所の特性にも考慮された実践的な内容の取組みや研修にも期待したい。

以上より、評価を「普通」とする。

3. 経営の安定性

コロナ禍により、会社全体の経営に悪影響を与えたことが確認されたが、コロナの影響も落ち着き、直近 2 期は増収、かつ各段階利益を計上している。また、内部留保も厚く自己資本を強化している傾向にある。総体として財務的に健全であり、安定的な経営状況が見受けられる。

4. 委託費用

委託費に占める人件費の割合は大きいですが、業界全体で人材確保・育成が急務であることを考慮すると、人件費の前年比増加率は業界標準に照らしても妥当であると思われる。人件費増加額と従業員の定着率の関係性を十分に吟味した委託費見積額の算定を期待したい。

5. 総合評価

運行の安全性及びサービス水準の向上について、独自の研修施設を開設するなど、個別の取組みは評価できるものの、事故の発生状況やモニター評価などに結果が反映されていない部分が見られた。現状での研修や様々な取組みに加え、新たな研修も積極的に取り入れるなどして、運行の安全性及びサービス水準のさらなる水準向上に期待したい。

以上、「運行の安全性」、「サービス水準」、「経営の安定性」、「委託費用」について総括すれば、総合評価は「**普通**」が相当であると判断する。