

# 市営バス事業の管理の委託業務に係る実績評価報告書

(霞の目営業所)

平成29年9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 霞の目営業所 (仙台市若林区かすみ町9番1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 平成25年4月1日から平成30年3月31日まで

委託規模 11路線 47系統 車両83両 (平成29年4月1日現在)

## II 評価の概要

### 1. 評価対象期間

平成25年4月1日から平成29年3月31日まで

平成29年7月14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、委託経費の妥当性を除き、「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) 運行の安全性について

- 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
  - ・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
  - ・研修等の実施状況
  - ・安全運行に係る教育訓練内容
- ⑦添乗調査
  - ・実地調査

#### (2) サービス水準

- ①接遇のモニター評価
  - ・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
  - ・研修等の実施状況
  - ・実地調査
- ④添乗調査
  - ・実地調査

**(3)経営の安定性**

- ・事業者の財務諸表（26年度及び27年度）
- ・実地調査

**(4)委託経費の妥当性**

- ・次期委託期間の委託費見積

**III 評価結果**

**1. 運行の安全性について**

**(1)評価項目**

**①事故の発生状況**

事故の発生状況については、事業量の影響を除外するため10万kmあたりの事故発生件数で比較している。

評価対象期間（以下「期間」）における有責事故は、期間を通じて全体を大幅に上回り、期間平均で約1.7倍となっている。また、期間中に、有責の重大事故を5件発生させている。

※重大事故：自動車事故報告規則に定めるもの

（評価：努力を要する）

有責事故発生件数（10万kmあたりの有責事故件数） （単位：件）

	25年度	26年度	27年度	28年度	平均
全体	0.61	0.48	0.45	0.52	0.52
霞の目	1.16	1.03	0.70	0.64	0.88
比率	1.90	2.14	1.55	1.23	1.69

**②運転操作のモニター評価**

期間を通じてモニターの評価は、27年度以降交通局全体平均を下回り、平均点は低下傾向にある。

（評価：努力を要する）

職員バスモニター連絡票平均点 （単位：点）

	25年度		26年度		27年度		28年度	
	全体	霞の目	全体	霞の目	全体	霞の目	全体	霞の目
運転操作	1.09	1.11	1.36	1.37	1.34	1.07	1.08	0.78

運転操作：評価最高点3点

### ③ 運転操作に関する苦情等

苦情件数は、件数のみではなく事業量を勘案して評価しているが、26年度を除いて、事業量の割合を大幅に上回っている。一方、賞揚は26年度及び27年度において、事業量の割合を大幅に上回っている。

期間全体では、苦情の約1/3、賞揚の1/4が霞の目営業所となっており、苦情の多さがより目立つ結果となっている。

(評価：努力を要する)

運転に関する苦情や賞揚

(単位：件)

年度		25年度	26年度	27年度	28年度	合計
苦情	全体	4	5	15	19	43
	霞の目	2	0	5	7	14
	割合	50.0%	0.0%	33.3%	36.8%	32.6%
賞揚	全体	8	4	10	3	25
	霞の目	0	1	5	0	6
	割合	0.0%	25.0%	50.0%	0.0%	24.0%
事業量割合	霞の目	5.7%	9.4%	12.5%	19.0%	-

### ④ 点呼等の実施状況

実地調査において出庫点呼状況を確認した。乗務員、運行管理者ともに、乗務前の必須事項や当日の注意事項、伝達事項の確認を的確に実施しており、安全・安心な運行を喚起させる点呼を実施していた。

(評価：良好)

### ⑤ 緊急時対応の教育・訓練

少人数で編成した班を活動単位として、乗務員教育や危険予知トレーニング、事故防止のための意見交換を実施して、安全運行のための技術や意識の向上を図っている。また、非常時の非常口操作や発煙筒使用の訓練、警察や消防と連携したテロ対応訓練等を実施している。

(評価：良好)

### ⑥ 運行の安全性向上への取組

本社で、営業所長等が委員となる事故防止対策委員会を年4回開催し、安全運行や事故の再発防止対策を検討している。また、仕事に慣れ、事故の発生が多くなる傾向のある入社2年目の乗務員を対象として、宮城交通教育センターにて、運転の癖の矯正など、基本動作の重要性を改めて教育する「運転士入社2年次研修」を実施している。また、事故惹起者に対する添乗教育や指導を行うなど、事故の再発防止への取組みを行っている。

(評価：良好)

### ⑦ 添乗調査

営業車に始発から終点まで添乗し確認した。乗務員は、安全運行に対する自覚及び運転技量を十分に備えており、車内での案内放送、ドア開閉操作も丁寧かつ適切であり、乗客に安心感を与える運転をしていた。

(評価：特に良好)

## (2) 全体評価

期間における実績評価については、評価項目全体が芳しくない状況であるが、実地調査及び教育・訓練の実施状況については良好であった。

バス事業においては、大型二種免許所持者が減少する中、復興事業等による大型免許所持者への需要増などにより、人材の流動性が高い状況が継続している。そのため、離職数・採用数が共に多く、教育・訓練の浸透に課題があり、これが、教育・訓練の取り組み状況に比べ、事故やモニター状況が改善しない大きな要因であると思われる。

実地調査においては、事業者から、様々な工夫により乗務員の定着状況が向上していることが報告されている。また、期間外ではあるが、事業者全体の29年4月から6月の状況では、1ヶ月あたりの事故発生件数が6.0件となっており、前年度の8.3件から約28%減少しているなど、安全性向上のための各種取組の効果が数値に表れている。

期間の実績は「努力を要する」という評価であるが、現在の状況である実地調査は「良好」「特に良好」であること、本年度の状況が改善され、事業者も改善に向け意欲を持って取り組んでいることから、「良好」には達しないが、直近の取り組み等により、改善の傾向が認められるため、「普通」と評価する。

## 2. サービス水準について

### (1) 評価項目

#### ① 接遇のモニター評価

モニター評価は、25年度を除き全体平均を下回っている。しかしながら、28年度は、低下傾向に歯止めがかかり、25年度に次ぐ点数となっている。

(評価：努力を要する)

職員バスモニター連絡票平均点

(単位：点)

	25年度		26年度		27年度		28年度	
	全体	霞の目	全体	霞の目	全体	霞の目	全体	霞の目
接客接遇	27.78	28.39	27.43	26.11	28.42	24.97	28.32	27.33

接客接遇：評価最高点 56 点

#### ② 接遇に関する苦情等

苦情件数は、件数のみではなく事業量を勘案して評価しているが、25年度～26年度については、苦情の割合は事業量の割合に比して高いものではないが、27年度～28年度は、事業量の割合を大幅に超過している。27年度と28年度を比較すると、全体件数は増加しているが、霞の目では減少している。それでもなお、事業量に比して苦情は多い状況である。

また、賞揚については、27年度以前には事業量の割合を上回っていたが、28年度は事業量割合を大幅に下回っている。

(評価：努力を要する)

## 接客に関する苦情や賞揚

(単位：件)

年度		25年度	26年度	27年度	28年度	合計
苦情	全体	17	8	18	27	70
	霞の目	1	0	8	7	16
	割合	5.9%	0.0%	44.4%	25.9%	22.9%
賞揚	全体	84	87	99	137	407
	霞の目	19	14	14	19	66
	割合	22.6%	16.1%	14.1%	13.9%	16.2%
事業量割合	霞の目	5.7%	9.4%	12.5%	19.0%	-

## ③接客向上への取組

接客研修を毎年度3回以上実施している。また、営業所の教育担当者に対するサービス向上研修会を毎年度開催し、お客様からの要望等にどのように対応すべきかについて学んでいる。その結果については、研修受講者から営業所の全社員に対してグループに分かれ研修会を実施し周知している。

その他、運行管理者が、接客に課題のある乗務員の車両に添乗し指導する、お客様から高い評価を受けた乗務員への表彰を実施するなど、接客の技術や意識の向上に向けた取組みを実施している。

(評価：良好)

## ④添乗調査

営業車に始発から終点まで添乗し確認した。乗務員は、乗客への案内・対応が丁寧かつ的確であり、ドアの開閉操作のタイミングも適切で、乗客に安心感を与える接客接客を行っていた。

(評価：特に良好)

## (2)全体評価

期間を通じ接客のモニター評価は交通局全体平均より低い一方で、賞揚の件数が多く寄せられている傾向が見られる。これは、人材の流動性が高く平均レベルの向上には至っていない反面、定着している乗務員には教育・訓練の効果が表れていることが要因と思われる。28年度には、全体の苦情件数が大幅に増加しているが、霞の目営業所は逆に減少しており、事業量の比率から見れば、未だ芳しくない状況ではあるものの、一定の改善は図られているものと判断できる。モニター評価についても、同様の改善傾向が見られる。

期間の実績は「努力を要する」という評価であるが、現在の状況である実地調査は「良好」「特に良好」であることから、「良好」には達しないが、直近の取り組み等により、改善の傾向が認められるため、「普通」と評価する。

## 3. 経営の安定性について

貸借対照表については、相当額の貸付金や借入金が生計上されているが、実地調査の際のヒアリングにおいて、具体的な相手先も含め状況を確認した。また、課題を把握し改善しようという意識を持って、経営管理が行われていることが確認でき、借入金の着実な返済により残額を減少させているとの説明を受けた。

損益計算書については、資料が提出された2ヵ年ともに、営業利益・経常利益・純利益を生計上しており、事業を継続していく資金を生み出すことができるものと考えられる。

また、直営事業においては、運賃値上げ申請が認可されており、今後、収益の改善が期待できる状況となっている。

上記から、評価対象事業者は経営の安定性を有しており、次期委託期間における事業継続に対しては、懸念を有する状況にはないものと考えられる。

#### 4. 委託経費の妥当性について

委託経費の妥当性の評価にあたっては、経費の大部分を占める人件費が適正に見積もられているかを精査する必要がある。しかしながら、提出されている資料には、その積算根拠がない。また、次期委託期間内の賃金上昇率は、毎年2.8%と非常に高く見積もられ、次期委託期間中の上昇率は約11.7%にも達するが、この根拠も示されていない。

そのため、委託経費の妥当性について、提出されている資料による評価は困難である。

このことから、契約に際しては、現在の人件費水準を確認するとともに、賃金上昇率が適正なものであるかについての精査が必要である。また、委託料の増額が、職員の待遇改善に繋がっているのかも含め、事業者に資料提出を求めるなど、適正な委託料を見積るための更なる調査を実施し、適正な金額で契約を締結する必要がある。

#### 5. 総合評価

以上、「運行の安全性」、「サービス水準」、「経営の安定性」、「委託経費の妥当性」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。

### IV 評価委員会開催の経過

第1回 平成29年6月2日

- ・管理の委託について
- ・評価の実施について

第2回 平成29年7月14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 平成29年8月10日

- ・受託事業者の実績評価

第4回 平成29年8月23日

- ・報告書のとりまとめ

### V 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）

岩間 文貴	仙台市交通局 次長（委員長）
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
菅澤 勇	仙台市交通局 自動車部長
長久保 美奈	有限会社 ミナ・コーポレーション 代表取締役
松澤 和幸	独立行政法人 自動車事故対策機構 仙台主管支所長
水野 由貴	公認会計士