

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)

令和4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 霞の目営業所 (仙台市若林区かすみ町 9-1)

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 30 年 4 月 1 日から令和 5 年 3 月 31 日まで

委託規模 12 路線 56 系統 車両 77 両 (令和 4 年 4 月 1 日現在)

II 評価の概要

1. 評価対象期間

平成 30 年 4 月 1 日から令和 5 年 3 月 31 日まで

令和 4 年 7 月 22 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 30 年度～令和 3 年度）
- ・実地調査

(4)委託費用

- ・次期委託期間の委託費見積

III 評価結果

1. 運行の安全性

(1)評価項目

①事故の発生状況

【評価：普通】

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 あたりの有責事故発生件数で比較している。

評価対象期間（以下「期間」）における有責事故発生件数は、令和 2 年度、令和 3 年度と交通局全体を下回り減少傾向にあるものの、平均で 0.60 と交通局全体平均の 0.57 を上回っている。一方で、重大事故（※）は 0 件であった。

※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・%)

	30 年度	元年度	2 年度	3 年度	平均
全 体	0.58	0.63	0.53	0.54	0.57
霞の目	0.70	0.93	0.42	0.36	0.60
比 率	120.7	147.6	79.2	66.7	105.3

②運転操作のモニター評価

【評価：普通】

期間を通じて交通局全体を下回っているものの、交通局全体の平均値に近い値で推移している。

市バスモニター連絡票平均点 (単位：点・%)

	30 年度	元年度	2 年度	3 年度	平均
全 体	1.55	1.61	1.72	1.82	1.68
霞の目	1.52	1.51	1.44	1.65	1.53
比 率	98.1	93.8	83.7	90.7	91.1

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：努力を要する】

苦情の全体件数に占める割合は、毎年改善の兆しも見られるが、走行キロに対する苦情の割合は、期間を通じて交通局全体より高く、運転マナーに関する苦情は特に高い割合を示している。また、賞揚については、期間を通して走行キロ割合をすべて下回っている。

運転に関する苦情や賞揚

(単位：件・%)

		30年度	元年度	2年度	3年度	合計
苦情	全体	54	29	74	45	202
	霞の目	16	9	22	10	57
	割合	29.6	31.0	29.7	22.2	28.2
賞揚	全体	151	176	140	156	623
	霞の目	26	23	17	26	92
	割合	17.2	13.1	12.1	16.7	14.8

走行キロ割合	霞の目	18.0	17.5	17.4	17.8	17.7
--------	-----	------	------	------	------	------

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。また、乗務員に対して乗務日1日につき1枚ずつ包装されたマスクを配布しており、酒気検査を行う際に使用するストローもその都度使い捨てにしており、新型コロナウイルス感染症対策についても徹底されていた。

⑤緊急時対応の教育・訓練

【評価：普通】

会社として経験年数に応じた訓練のほか、安全運転セミナー、ハンディキャップ訓練、指導者向けの研修など様々な訓練を実施しており、営業所独自でも、狭隘箇所方向転換訓練やドラレコ映像による指導（全社員年2回）のほか、営業所内へ路面標識を設置するなどの取組みを行っており、危機管理・安全意識の醸成に努めている。

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種々の取組みも行いながら有責事故の抑止に努めており、直近では2年連続で年間抑止目標を達成した。また、会社としても安全運転訓練車の導入や令和5年度春の乗務員専用研修センターの開設など、安全への取組みを積極的に行っている。

⑦実地調査

【評価：良好】

仙台駅前から霞の目営業所前まで添乗し確認した。乗務員は、落ち着いた運転操作で安全運転に取り組んでおり、不安を与えぬ安定感がある快適な運行を行っていた。

(2) 全体評価

期間における実績評価のうち、事故発生状況については10万kmあたりの有責事故発生件数が平成30年度からの2年間は交通局全体を上回っているものの、令和2年度からの2年間は下回っており、重大事故の発生状況も期間中0件であったことは特に評価できる。

モニター評価では、各年度とも交通局全体平均を下回っており、特に安全速度、ドアの開閉が交通局直営平均より下回っている。その原因を探るとともに運転手教育のあり方について検討し、更なる取組みの強化を期待する。

実地調査の点呼業務では、的確な指示・伝達がなされており、バス添乗では、「右に曲がります」、「大きく曲がります」などの確にアナウンスを行いながら乗客の安全性と快適性に配慮しており、安全を第一とした運転操作が行われていることを確認した。

事故の発生状況、運転操作のモニター評価、苦情等について、交通局全体平均を下回る項目もあった。一方で、緊急時の対応を含めた安全性の向上については、会社として

の訓練のほか、営業所独自の取組みも積極的に行っていた。
以上のことから評価を「**良好**」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】

各年度とも交通局全体を下回っているものの、交通局全体の平均値に近い値で推移している。

職員市バスモニター連絡票平均点 (単位：点・%)

	30年度	元年度	2年度	3年度	平均
全体	31.63	31.49	31.61	33.18	32.0
霞の目	31.23	31.28	30.72	32.18	31.4
比率	98.7	99.3	97.2	97.0	98.1

接客接遇：評価最高点 56 点

② 接遇に関する苦情等

【評価：努力を要する】

苦情については、走行キロ割合より上回る年度もあるが、令和3年度は下回っている。賞揚については、各年度とも走行キロ割合を下回っている。

接客に関する苦情や賞揚 (単位：件・%)

		30年度	元年度	2年度	3年度	合計
苦情	全体	20	5	19	14	58
	霞の目	6	0	6	2	14
	割合	30.0	0.0	31.6	14.3	24.1
賞揚	全体	134	146	117	134	531
	霞の目	21	20	13	20	74
	割合	15.7	13.7	11.1	14.9	13.9

走行キロ割合	霞の目	30年度	元年度	2年度	3年度	合計
		18.0	17.5	17.4	17.8	17.7

③ 接遇向上への取組み

【評価：普通】

全乗務員を対象に年2回以上添乗調査を行っていることや、営業所の取組みとして、停留所における挨拶運動や美化運動に定期的に取り組んでいる点は評価できる。

一方で、ヒアリングにおいて様々な接遇向上への取組みが確認できたものの、安全性向上への取組みに比べて接遇向上への取組みがやや少ない印象があり、更なる研修の充実を期待したい。

④ 実地調査

【評価：特に良好】

仙台駅前から霞の目営業所前まで添乗し確認した。お客様への案内は運転状況に合わせながら積極的かつ丁寧に案内しており、安心して快適に乗車できる車内空間が創出されていたことを確認できた。

(2) 全体評価

モニター評価などの結果から物足りなさを感じる箇所もあり、努力を要する部分もあったが、実地調査では接遇やサービスへの高い意識が伝わってきた。

以上のことから評価を「**普通**」とする。

今後、接遇に関する研修の実施にあたっては、中ドアから乗車するバス車内では第一印象

象のほとんどが聴覚分野に分類されることを念頭に置きながら、苦情に対する対応等も生きた題材として活用し、受け身的な聴講研修ではなく、アナウンスのロールプレイングや意見交換などの能動的な方法も取り入れることにより、運転手が主体的に取組めるよう工夫しながら個人への意識付けを強化していただきたい。

3. 経営の安定性

平成30年度から令和3年度までの4年間では、令和2年度は新型コロナウイルス感染症の影響により6億円余りの最終赤字を計上しているが、その前の2年間は経常利益、当期純利益ともに黒字を計上している。

令和3年度については、コロナ禍の影響が続いており、経常利益では赤字となったものの、運行補助金等により当期純利益は4億円余りの黒字を計上している。

現在は、非常に厳しい経営環境ではあるが経営状況に問題ありとまでは言えず、今後の経営状況を注視していく必要がある。

4. 委託費用

委託費用の評価にあたっては、事業者から提出された見積書内のその他経費の主な項目については概ね妥当であると考えられる。

運転手の確保と人件費の増加、勤務形態等は相関関係があり、人件費単価やその上昇率については交通局や仙台圏エリアのバス事業者と比較しながら、その妥当性について精査するとともに、乗務員の処遇向上にどのように寄与するのか見極める必要がある。

5. 総合評価

「運行の安全性」については、これまでの教育研修や健康管理方策の取り組みにより、有責事故件数が減少するなど、一定の成果が上がっている。

一方で、「サービス水準」については、実地調査では大変すばらしい接遇を確認できたが、全体的な底上げが必要と思われる部分も見受けられる。

また、モニター評価では交通局全体の平均が上昇している中であって相応の傾向が見られない現状もある。

現在、新型コロナウイルス感染症による乗車人員の減少や乗務員の担い手不足など厳しい経営環境にあるが、期間を通じて重大事故の発生はなく、また、安全運転訓練車の導入や乗務員専用研修センターの開設など「安全性・快適性」、「サービス水準」を維持・向上させるため様々尽力されていることは評価に値する。

今後も、市民生活にとって身近な公共交通機関としての役割を果たすため、接遇向上に向けて、より効果的な方法を検討・実践することにより乗務員の更なるレベルアップを図り、安全運行と高い接遇レベルの実現に向けて努力していただきたい。

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。

IV 評価委員会開催の経過

第1回 令和4年7月5日
・管理の委託について
・評価の実施について

第2回 令和4年7月22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4年8月31日

・受託事業者の実績評価及び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)

氏家 宏	仙台市交通局 次長 (委員長)
遠藤 智栄	株式会社ばとん 代表取締役
栗田 利彦	独立行政法人 自動車事故対策機構 仙台主管支所長
長久保 美奈	有限会社 ミナ・コーポレーション 代表取締役
橋本 潤子	公認会計士
三浦 孝行	仙台市交通局 自動車部長