

市営バス事業の管理の委託業務に係る実績評価報告書

(七北田出張所)

平成30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 七北田出張所 (仙台市泉区八乙女中央3丁目7番55号)

2. 評価対象事業者(受託事業者)

ジェイアールバス東北株式会社 (仙台市青葉区五橋一丁目1番1号)

3. 委託業務

委託期間 平成26年4月1日から平成31年3月31日まで

委託規模 9路線 28系統 車両33両 (平成30年4月1日現在)

II 評価の概要

1. 評価対象期間

平成26年4月1日から平成30年3月31日まで

平成30年8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（27年度及び28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、27年度を除き全体を下回り、期間平均で全体との割合は98%となっている。また、期間中に、有責の重大事故の発生はなかった。

※重大事故：自動車事故報告規則に定めるもの

（評価：良好）

10万kmあたりの有責事故件数 （単位：件・%）

	26年度	27年度	28年度	29年度	平均
全体	0.48	0.45	0.52	0.54	0.50
七北田	0.35	0.62	0.44	0.53	0.49
割合	72.9	137.8	84.6	98.1	98.0

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、26年度は同等、以降は交通局全体平均を上回り、平均点は常に高い点数を維持している。

（評価：良好）

職員バスモニター連絡票平均点 （単位：点）

	26年度		27年度		28年度		29年度	
	全体	七北田	全体	七北田	全体	七北田	全体	七北田
運転操作	1.36	1.36	1.34	1.45	1.08	1.74	1.15	1.40

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、27年度を除いて委託している事業量の割合とほぼ同等となっている。
また、賞揚については、26年度を除き、事業量の割合を全般的に上回っている。

(評価：普通)

運転に関する苦情や賞揚

(単位：件・%)

年度		26年度	27年度	28年度	29年度	合計
苦情	全体	5	15	19	14	53
	七北田	0	2	1	1	4
	割合	0.0	13.3	5.3	7.1	7.5
賞揚	全体	4	10	3	12	29
	七北田	0	3	1	1	5
	割合	0.0	30.0	33.3	8.3	17.2

事業量割合	七北田	6.2	6.2	6.5	6.6	-
-------	-----	-----	-----	-----	-----	---

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、新たに加わった睡眠不足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

バスジャック対応訓練の実施や救急救命講習を積極的に受講するとともに、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。

(評価：良好)

⑥運行の安全性向上への取組

事故発生時には本社、現場社員が一体となり事故の原因を究明する事故原因究明委員会を開催している。また、事故事例研究会を開催しドライブレコーダー等も活用しながら過去の事故事例を議論し事故の削減を図っている。

(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、事故防止はもとより乗客に安心感を与える運転をしていた。

(評価：良好)

(2) 全体評価

有責事故の発生率の少なさ、モニター評価の高さは、レベルの高い安全管理が実施されているものと判断できる。また、事故事例による発生原因の研究、事故惹起者への重点指導、安全運転研修所による安全運転向上研修など、安全運行と事故防止に向けた取組みが適切に行われていることは高く評価できる。

運転操作モニター評価は、期間を通じて交通局全体平均をほぼ上回り、安全運転への徹底した指導がなされているものと評価できる。

実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、安全を第一とした確実な運転操作が行われていることを確認した。

期間の評価実績は、全般的に交通局全体平均を上回るレベルにあり、引き続き、事故根絶という目標に向けて、更なる安全性向上の取組みが期待できる。

以上から、「良好」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、期間を通じてほとんどの項目にわたり交通局全体平均より高く、平均点においても期間中全て交通局全体を大きく上回っている。

(評価：良好)

職員バスモニター連絡票平均点

(単位：点)

	26 年度		27 年度		28 年度		29 年度	
	全体	七北田	全体	七北田	全体	七北田	全体	七北田
接客接遇	27.43	32.74	28.42	34.06	28.32	33.06	29.69	33.62

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、期間中の平均の苦情の割合は委託している事業量割合にほぼ同じである。

また、賞揚については、平成 29 年度を除き、期間中の平均は委託している事業量割合を上回っている。

(評価：良好)

接客に関する苦情や賞揚

(単位：件・%)

年度		26 年度	27 年度	28 年度	29 年度	合計
苦情	全体	23	49	69	50	191
	七北田	0	5	5	3	13
	割合	0.0	10.2	7.2	6.0	6.8
賞揚	全体	101	110	144	165	407
	七北田	14	16	26	7	63
	割合	13.9	14.5	18.1	4.8	12.1

事業量割合	七北田	6.2	6.2	6.5	6.6	-
-------	-----	-----	-----	-----	-----	---

③ 接遇向上への取組

サービスレベルを向上させるための CS 活動や添乗指導に加え、ドライブレコーダーによる乗務員指導、お客様に一声お掛けする「声かけサポート運動」を実施し、高い評価を受けた運転者への表彰制度により士気を高めるなど、接遇向上に向けた不断の取組みを行っている。

(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遇を行っていた。(評価：良好)

(2)全体評価

期間を通じ接遇のモニター評価は交通局全体平均より高く、賞揚の件数も多く寄せられている。これは、接遇向上に向けた実効性のある教育訓練が実施されているものと高く評価できる。

また、実地調査でのバス添乗においては、安全最優先としながらも、乗客サービスに力をいれた良好な接遇が行われていることを確認した。

以上から、「良好」と評価する。

3. 経営の安定性について

提出された財務諸表から、自己資本比率が高く、企業経営の健全性、安定性が維持されていると判断できる。

地方都市のバス事業者の厳しい経営環境の中で、良好な経営体質を構築していることから、市バス事業を委託することに対する財務面の課題は感じられない。

以上から、経営の安定性に懸念を抱く状況にはないものと考えられる。

4. 委託費用

委託費用の妥当性の評価にあたっては、人件費の上昇率、その他経費の見積り内容については概ね妥当であると考えられる。

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」、「委託費用」について総括すれば、総合評価は「良好」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30年8月9日

- ・管理の委託について
- ・評価の実施について

第2回 平成30年8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 平成30年10月10日

- ・受託事業者の実績評価
- ・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)
氏家 宏	仙台市交通局 自動車部長
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
長久保 美奈	有限会社 ミナ・コーポレーション 代表取締役
早川 勤也	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