

市営バス事業の管理の委託業務に係る実績評価報告書

(白沢出張所)

平成27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

1 評価対象の概要

(1) 評価対象事業所

仙台市交通局白沢出張所 (仙台市青葉区上愛子字下十三枚田 30-1)

(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23年4月1日から平成28年3月31日まで

委託規模 8路線 38系統 車両37両 (平成27年4月1日現在)

2 評価の概要

(1) 評価対象期間

平成23年4月1日から平成27年3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事故の発生状況、②運転操作のモニター評価、③運転操作に関する苦情と対応、④点呼等の実施状況、⑤緊急時対応の教育・訓練、⑥運行の安全性向上への取組、⑦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) 委託経費の妥当性

5) 総合評価

(3) 評価方法

以下の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

- ・有責事故の発生件数
- ・重大事故の発生件数
- ・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
- ・次期委託期間の委託費見積資料

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、委託経費の妥当性を除く）

- ・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	事故の発生状況	良 好
②	運転操作のモニター評価	良 好
③	運転操作に関する苦情と対応	特に良好
④	点呼等の実施状況	特に良好
⑤	緊急時対応の教育・訓練	良 好
⑥	運行の安全性向上への取組	特に良好
⑦	実地調査	良 好
全 体 評 価		良 好

2) 評価の基礎とした内容

①事故の発生状況

評価対象期間（以下「期間」）における有責事故の発生率は交通局全体平均の6割程度と少なく、有責の重大事故は発生していない。

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が各項目において交通局全体平均より高く、安全運行への意識も高いと評価できる。

③運転操作に関する苦情と対応

苦情は、期間を通じて平成25年度の1件（不適切なドア開閉操作）にとどまっており、交通局全体平均より非常に少なく、当該苦情については、現場監督者から注意・指

導を行っていることを確認した。

④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、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る。

⑤緊急時対応の教育・訓練

非常災害、事故等の対応マニュアルを策定し全社員に配付するとともに、事故発生原因の分析と事故防止の教育訓練を定期的実施している。

⑥運行の安全性向上への取組

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、事故惹起者に対する添乗や研修による重点指導を行うなど、安全マネジメント体制を確立しながら安全性向上への不断の取組みを行っている。

⑦実地調査

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る。

3) 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浸透し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の徹底、外部講師による事故防止研修の開催など、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ができる。

運転操作のモニター評価は、期間を通じて交通局全体平均を大きく上回り、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。

運行の安全に関わる実績は、「特に良好」又は「良好」の評価であり、相当高いレベルにあるが、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を期待したい。

以上から、「運行の安全性」については、「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	特に良好
②	接遇に関する苦情と対応	特に良好
③	接遇向上への取組	特に良好
④	実地調査	良好
全体評価		特に良好

2) 評価の基礎とした内容

① 接遇のモニター評価

モニター評価は、期間を通じて全項目にわたり交通局全体平均より非常に高い。

② 接遇に関する苦情と対応

苦情は、期間を通じて平成 26 年度の 1 件（乗務中の言動）にとどまっており、交通局全体平均より非常に少なく、当該苦情については、現場監督者から注意・指導を行っていることを確認した。

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定期教育訓練や添乗指導に加え、外部講師による接遇研修の開催、乗客から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。

④ 実地調査

乗客への案内・対応が丁寧かつ的確であり、乗客に安心感を与える接客接遇を行っている。

3) 全体評価

期間を通じ接遇のモニター評価は「特に良好」であり、苦情の件数は交通局全体平均より非常に少なく、一方で、賞揚の件数が増えていることから、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非常に高い評価ができる。

実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良好な接遇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「特に良好」と評価する。

(3) 経営の安定性について

受託事業者の財務指標は一般的な水準より高く、経営状態は安定していることが窺える。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。

引き続き、安定した経営基盤を維持しつつ、良質な輸送サービスを提供することを望みたい。

(4) 委託経費の妥当性について

委託経費については、人件費、一般管理費、その他経費から構成されており、それぞれについて以下のとおり検討した。

1) 人件費

経費の大半を占める人件費については、統計的に安定している賃金構造基本調査（厚生労働省）による全国の営業用バス運転者の賃金変動率と、提出された人件費の年平均上昇率（年率換算値）を比較した結果、両者はほぼ同水準であることが認められた。

しかしながら、人件費の算定にあたり、受託している事業所内における社員の異動等が次期契約期間中は行われないことを前提としていることから、この点を精査することが望ましいと考える。

2) 一般管理費

一般管理費については、当初契約時から人件費総額に対する同じ割合で計上されており、また、東北ブロックの民間バス事業者の一般管理費の実績の範囲内にあることから、妥当であるとする。

3) その他経費

その他経費については、新たに加わった賃借料（単身赴任者家賃負担）と、見直しがあった車両の保険料を除けば、概ね妥当であると考えられる。

この二つの費目のうち、賃借料については、委託業務との関連性について、また、保険料については、増額となった要因とその算定内容について、各々精査することが必要であるとする。

(5) 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」、「委託費用の妥当性」について総括すれば、白沢出張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。

4 評価委員会開催の経過

第1回 平成27年6月26日
・管理の委託について
・評価の実施について

第2回 平成27年7月16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27年8月10日
・受託事業者の実績評価

第4回 平成27年8月25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 交通を考える研究会 代表
志伯 暁子	キャリアトーク 代表
菅澤 勇	仙台市交通局 自動車部長
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
水野 由貴	公認会計士

(五十音順)