

# 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)

令和2年12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 白沢出張所 (仙台市青葉区上愛子下十三枚田 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 28 年 4 月 1 日から令和 3 年 3 月 31 日まで

委託規模 8 路線 39 系統 車両 42 両 (令和 2 年 4 月 1 日現在)

## II 評価の概要

### 1. 評価対象期間

平成 28 年 4 月 1 日から令和 2 年 3 月 31 日まで

令和 2 年 8 月 20 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
  - ・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 28 年度～令和元年度）
- ・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

【評価：良好】

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」）における有責事故件数は、委託開始時の平成 28 年度から増加傾向にあるが、各年度とも全体を下回っている。重大事故（※）も令和元年度の 1 件のみと少なく、安定した運行状況となっている。

※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・%)

	28 年度	29 年度	30 年度	元年度	平均
全体	0.52	0.54	0.54	0.63	0.56
白沢	0.22	0.43	0.39	0.47	0.38
比率	42.3	79.6	72.2	74.6	67.9

##### ②運転操作のモニター評価

【評価：良好】

平成 28 年度からの 3 年間については全体を上回っているものの、令和元年度は全体を下回っている。評価期間中の平均では全体を上回っている。

市バスモニター連絡票平均点 (単位：点・%)

	28 年度	29 年度	30 年度	元年度	平均
全体	1.08	1.15	1.55	1.61	1.35
白沢	1.93	1.26	1.69	1.42	1.58
比率	178.7	109.6	109.0	88.2	121.4

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：良好】

期間中、賞揚について件数は少ないものの、苦情については平成 29 年度を除き各年度走行キロ割合を下回っており、一定の水準が維持されている。

運転に関する苦情や賞揚

(単位：件・%)

		28年度	29年度	30年度	元年度	合計
苦情	全体	33	33	31	23	120
	白沢	2	5	4	1	12
	割合	6.1	15.2	12.9	4.3	10.0
賞揚	全体	3	12	14	24	53
	白沢	0	5	1	1	7
	割合	0.0	41.7	7.1	4.2	13.2

走行キロ割合	白沢	12.9	13.5	13.8	13.8	13.5

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，携帯品の確認が厳格に実施されていた。運行途中で異常を感じた際の指示は特になかったが，安全・安心な運行を喚起させる点呼を実施していた。

⑤緊急時対応の教育・訓練

【評価：良好】

車両火災発生時に備え，乗務員が消火器を使用した異常時訓練や立席乗車訓練などの各種訓練を定期的に行っている。また，乗務員を他支店が主催する訓練へ参加させるほか，スリップ訓練や異常時訓練などの各種訓練を通じ，運転技術の向上を図るとともに，危機管理意識，安全意識の醸成に継続的に努めている。

⑥運行の安全性向上への取組み

【評価：特に良好】

JRバス東北(株)では安全を最重要課題と位置づけ各種施策に取り組んでおり，令和元年度に“一人ひとりの「安全行動」を起点に「究極の安全」へ”をスローガンとし，新たな安全5ヵ年計画「安全計画2023」をスタートさせている。この中期安全計画に沿って，白沢出張所でも令和元年度は安全運転訓練車を活用した安全運転教育の充実を図っており，令和2年度も引き続き安全運転訓練車による指導を行っている。

この訓練車は，各種カメラによる運転操作の観測，燃料消費や揺れの「見える化」などの機能が搭載されており客観的なデータが取得でき，運転画像とともにこれらのデータを提示することで個々の乗務員にあわせた技術の向上に役立っている。来年度には全乗務員の訓練を終える予定である。

また，事故発生時には事故原因究明委員会による事故原因究明に加え，令和2年度は新たな取り組みとして少人数参加型の「安全ミーティング」を導入し，事故事例やインシデントについて自由な意見交換を行うなど，積極的な取り組みが継続的になされている。

こうした種々の取り組みにより，年間の事故抑止目標を継続的に達成しているほか，無事故日数表彰を複数回受賞するなど，安定した運行が続いている。

⑦実地調査

【評価：良好】

営業車に仙台駅前（始発地）から郷六まで添乗し確認した。乗務員は，速度を抑えた運行であり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った。運行が遅れ気味であったことから運転操作にやや慌ただしさが見受けられたが，総合的には事故防止はもとより乗客の安全に取り組む姿勢が窺え，安心感を与える運転であった。

## (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すべての年度で全体平均を下回っており、有責重大事故の発生状況は 0 件であったことは特に評価でき、また、各年度とも事故抑止目標を達成していた。

モニター評価では、接客接遇、運転操作の個別項目で全体平均を下回る項目が若干あるものの、各年度とも合計平均点は全体を上回っている。

実地調査での点呼業務においては、厳格に指示・伝達がなされ、バス添乗においては、安全を第一とした運転操作が行われていることを確認した。

安全性の向上に向けても、安全に対する意識が高く、新たな取り組みにも積極的にチャレンジするレベルが高い安全管理が実施されていることから、種々の取り組みが概ね全体平均より優れている事故件数、モニター評価、苦情・賞揚の実績につながっており「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

【評価：良好】

市バスモニターの評価は、個別項目で一部交通局平均を下回っていたところもあるが、全体としては交通局平均を各年度上回っている。

職員市バスモニター連絡票平均点 (単位：点・%)

	28 年度	29 年度	30 年度	元年度	平均
全体	28.32	29.69	31.62	31.49	30.28
白沢	39.82	36.50	36.98	35.30	37.15
比率	140.6	122.9	117.0	112.1	122.7

接客接遇：評価最高点 56 点

#### ② 接遇に関する苦情等

【評価：特に良好】

苦情については、期間を通じて走行キロ割合を下回っており、平成 30 年度 (3 件) 以外はいずれも年間 0 件と極めて少ない。また、賞揚については、令和元年度は走行キロ割合を下回っているものの、その年以外はいずれも走行キロ割合を上回っている。

接客に関する苦情や賞揚 (単位：件・%)

		28 年度	29 年度	30 年度	元年度	合計
苦情	全体	30	15	22	5	72
	白沢	0	0	3	0	3
	割合	0.0	0.0	13.6	0.0	4.2
賞揚	全体	137	146	134	146	563
	白沢	34	32	21	6	93
	割合	24.8	21.9	15.7	4.1	16.5

走行キロ割合	白沢	12.9	13.5	13.8	13.8	13.5
--------	----	------	------	------	------	------

#### ③ 接遇向上への取り組み

【評価：良好】

バスモニター評価の点数が低下している状況を受けて、接客接遇 DVD (乗務員のための接客マニュアル) を活用し、接遇の基本、場面に応じた接客アナウンス、苦情・要望への対応などについての研修を実施しているほか、お客様からいただいた意見を「お客様の声」として収集しサービスレベル向上を図るべく活用している。

また、乗務員の中から CS サポーターを 3 名任命し、「声かけ・サポート運動強化キャ

ンペーン」,「社員が褒め合う取り組み」の実施や現場のサービス向上と問題点の改善,地域との接点強化に取り組んでいる。

加えて,白沢出張所内で月に一度の乗務員ミーティングを開催し,接遇サービスの重要性を乗務員に指導している。

#### ④実地調査

【評価:特に良好】

芋沢線の営業車に仙台駅前(始発地)から郷六まで添乗し確認した。乗務員は,乗客への案内・対応がはっきりした口調で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あった。

### (2)全体評価

モニター点数について,評価期間中は点数の低下傾向が続いているものの,平均より高い水準を維持している。

こうした状況に対し,定期的に接遇研修を行っているほか,CS サポーターを中心に更なるレベルアップにも取り組んでおり,接客接遇コンクールで3年連続「最優秀賞」を受賞するなどの実績にもつながっている。

添乗調査では一つ一つの声がけに敬意が感じられ,好感が持てる接遇が確認できた。

以上のことから「特に良好」と評価する。

### 3. 経営の安定性について

提出された過去4年の財務諸表から,評価対象事業者は有利子負債ゼロで高い自己資本比率を維持しており,財務状況は非常に良好といえる。

当初の3年は売上が横ばいながら安定した経営が続いていたが,令和2年1月に発生した新型コロナウイルス感染症の影響により経営環境が悪化し,短期間での回復は見込まれない状況となっている。

その結果,令和元年度は4億円弱の赤字を計上しているが,財務状況は安定していることから当面要する資金については一定の対応が可能と考えられる。

次期委託期間における事業継続に対しては特に問題ないと考えられるが,新型コロナウイルス感染症の影響もあり,今後の経営状況については不透明な部分が多々あることから経営状況の推移を注視し判断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。

人件費や必要人員数については,現在のコロナ禍における社会情勢や同種事業者の状況も踏まえながら,その妥当性について精査すべきである。

### 5. 総合評価

受託業務の実施水準は大きな問題はなく,期間中,運行の安全性,サービス水準について他の模範となる優れた実績を残しており,研修などについても新たな内容を積極的に取り入れている状況が見受けられる。

なお,モニター評価の全体平均が上昇している中で,相応の傾向が見られないことから,市民生活にとって身近な公共交通機関としての役割を再認識し,接遇向上に向けより効果的な方法を検討・実践することにより乗務員を育成し,今後とも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「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 令和2年7月29日
- ・管理の委託について
  - ・評価の実施について
- 第2回 令和2年8月20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2年10月22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 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
木村 賢治朗	仙台市交通局 次長（委員長）
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
宮澤 淳	独立行政法人 自動車事故対策機構 仙台主管支所長