

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)

令和5年11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三丁目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1丁目1番1号 JR 東日本東北本部ビル3階)

3. 委託業務

委託期間 平成31年4月1日から令和6年3月31日まで

委託規模 9路線 28系統 車両32両 (令和5年4月1日現在)

II 評価の概要

1. 評価対象期間

平成31年4月1日から令和6年3月31日まで

令和5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

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（2019年度～2022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10万kmあたりの有責事故発生件数は、令和3年度以外は交通局全体を上回っているが、令和3年度及び令和5年度に100日無事故を達成している。

重大事故（※）発生件数は、令和2年度に3件発生しており、内2件が有責事故であった。

※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・%)

	令和元年度	2年度	3年度	4年度	平均
全体	0.63	0.53	0.54	0.53	0.56
七北田	1.12	0.95	0.43	0.85	0.84
比率	177.8	179.2	79.6	160.4	150.0

比率＝七北田／全体×100

②運転操作のモニター評価

【評価：普通】

運転操作のモニター評価は、令和元年度と4年度は交通局全体を下回り、令和2年度は上回っており、4年間を通してほぼ平均並みとなっている。

市バスモニター連絡票平均点 (単位：点・%)

	令和元年度	2年度	3年度	4年度	平均
全体	1.61	1.72	1.82	2.15	1.83
七北田	1.57	1.86	1.82	2.05	1.83
比率	97.5	108.1	100.0	95.3	100.0

比率＝七北田／全体×100 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：普通】

運転操作に関する苦情の発生件数は毎年2・3件ほどで、全体に占める割合も走行キ

ロで求めた割合とほぼ同じ値となっている。

運転に関する苦情や賞揚

(単位：件・%)

		令和元年度	2年度	3年度	4年度	合計
苦情	全体	23	54	31	22	130
	七北田	0	3	2	2	7
	割合	0.0	5.6	6.5	9.1	5.4
賞揚	全体	30	23	22	41	116
	七北田	1	2	1	0	4
	割合	3.3	8.7	4.5	0.0	3.4

割合＝七北田／全体×100

走行キロ割合	七北田	6.7	6.7	7.2	6.4	6.7
--------	-----	-----	-----	-----	-----	-----

走行キロ割合＝七北田走行キロ／全体走行キロ×100

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。

⑤緊急時対応の教育・訓練

【評価：良好】

会社として、各種安全装置の導入を進めているほか、雪上訓練を実施しており、出張所においても、定期的な安全ミーティングの開催、会社での大規模地震想定訓練への参加、車イスや高齢者疑似体験等を行っている。また、今後救急救命講習会の実施を予定している。

⑥運行の安全性向上への取組み

【評価：良好】

発車時 3 秒ルールの徹底や左折時一旦停止の実施をしており、その確認の一つの方法として管理職の添乗を義務化したなど、会社全体で取り組んでいる。また定期的に開催している安全ミーティングでは、ドライブレコーダーのヒヤリハット映像、DVD 視聴などを活用し、イメージしやすい内容で安全性向上の講習会を行っているほか車両の特性を理解するための研修も行っている。

⑦実地調査

【評価：特に良好】

仙台駅前から八乙女駅まで添乗し確認した。全体的に速度を抑えた落ち着いた運転で安全への高い意識が感じられた。また、ご高齢のお客様に対しては、一人ひとりに目配りをし、しっかり声がけも行っていった。

(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、令和 3 年度は交通局全体を下回っているものの、他の年度は上回っている。また、有責重大事故は令和 2 年度に 2 件あった。

運転操作のモニター評価は、各年度において交通局全体の平均点とほぼ同じとなっている。

点呼業務は、的確かつ効率的な点呼を実施しており、バス添乗においては、安全確保のためのアナウンスや目配りをしている様子が見てとれ、落ち着いた運転が行われていることを確認した。

緊急時の対応を含めた安全性の向上については、会社としてだけでなく出張所としての取組みも積極的に行っていた。

以上より、評価を「普通」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】

接遇のモニター評価は、令和3年度を除き交通局全体を下回っているものの、交通局全体とほぼ同じ値となっている。

職員市バスモニター連絡票平均点

(単位：点・%)

	令和元年度	2年度	3年度	4年度	平均
全体	31.49	31.61	33.18	33.58	32.47
七北田	29.82	31.00	33.31	30.50	31.16
比率	94.7	98.1	100.4	90.8	96.0

比率＝七北田／全体×100 接客接遇：評価最高点 56 点

② 接遇に関する苦情等

【評価：普通】

苦情については、走行キロ割合より上回る年度もあるが、苦情のない年も2カ年度ある。

賞揚については、令和元年度に全体の1割を超えたものの、年々低下している。

接客に関する苦情や賞揚

(単位：件・%)

		令和元年度	2年度	3年度	4年度	合計
苦情	全体	6	20	14	5	45
	七北田	0	2	2	0	4
	割合	0.0	10.0	14.3	0.0	8.9
賞揚	全体	146	117	134	135	532
	七北田	18	11	9	8	46
	割合	12.3	9.4	6.7	5.9	8.6

割合＝七北田／全体×100

走行キロ割合	七北田	6.7	6.7	7.2	6.4	6.7

走行キロ割合＝七北田走行キロ／全体走行キロ×100

③ 接遇向上への取組み

【評価：普通】

全社員のCS目標や賞揚等の可視化、CSサービスの向上やモニター点数の底上げ等を行うためのグループ活動を行っている。また、基本的な接遇やアナウンスに関する研修の定期的な開催、インバウンド需要回復に向けた多言語表記の導入等を行っている。

一方で、接遇研修において、クレーム防止に繋がる内容に至っていないことから、お客様の心理を考慮した注意の仕方などもう一步踏み込んだ内容を期待したい。

④ 実地調査

【評価：特に良好】

仙台駅前から八乙女駅まで添乗し確認した。運転状況に合わせた丁寧な車内アナウンスを行っており、お客様一人ひとりに対して、感じよく対応している姿が見られた。

(2) 全体評価

モニター評価は平均的な水準であり、直近4年間で苦情のない年も2カ年度あり、賞揚件数は良好な水準であった。

また、CSサービスの向上やモニター点数の底上げ等を図るために、全社員のCS目標や賞揚を出張所内に貼り出したり、グループ活動を行っているほか、インバウンド需要回復に向けた多言語表記の導入等を行うなど、接遇向上に関する取組みも確認できた。

一方で、気になる苦情がいくつかあるため、宮城県内のバスの特殊性（中ドアからお客

様が乗車すること)を踏まえ、よりお客様に寄り添った研修内容を期待したい。

実地調査では、積極的な接客案内が見られ、安心して乗車できる車内空間が創出されていることが確認できた。

以上より、評価を「**良好**」とする。

3. 経営の安定性

令和元年度から令和3年度までの3年間は、新型コロナの影響もあり営業利益、経常利益ともに赤字を計上していたが、令和4年度は営業利益、経常利益ともに黒字を計上している。

コロナの影響により直近の経営成績は通常期との比較が困難ではあるが、自己資本比率や流動比率等の財務指標からは経営の安定性に問題があるとは思われないため、今後の経営については期待できる。

4. 委託費用

見積りでは一人当たりの人件費(福利厚生費等含む)が令和6年度は5.3%、令和7年度以降は毎年2.0%ずつ伸びると試算しているが、東北ブロックの人件費や交通局の伸び率に比べ高い印象を受ける。

乗務員が不足し必要な乗務員の確保が困難な状況を改善するためにも人件費のベースアップは必要かと思うが、世情や業界の動向も参考にしたうえで、固定的な将来予測ではなく柔軟な委託費の見積額を検討いただきたい。

5. 総合評価

「運行の安全性」については、狭隘道路など運転の難しい路線を抱える中、乗務員に対して発車時3秒ルールを設けるなど、繰り返し安全への意識づけが行われていた。

「サービス水準」については、バス停で待つお客様一人ひとりに対する丁寧な声がけをするなど、より満足して頂くための取組みを常日頃からされていた。

実地調査は大変素晴らしい内容だったが、この4年間の実績を見ると、交通局全体、直営の各営業所の平均を下回る項目も見られた。

今後も、若年層を含めた乗務員の確保に向けて働きやすい環境づくりに取り組むとともに、接遇向上に向けて、新たな研修や市バス車両の特性を踏まえた接遇など、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、輸送の最大の使命である安全運行及び利用者の増加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5年7月27日
・管理の委託について
・評価の実施について

第2回 令和5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 令和5年10月12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)
佐藤 淑子	みやぎ生活協同組合 地域代表理事
長久保 美奈	有限会社 ミナ・コーポレーション 代表取締役
三浦 孝行	交通局 自動車部長
水野 由貴	公認会計士
柳谷 英俊	独立行政法人 自動車事故対策機構 仙台主管支所長