

令和6年度輸送の安全に関する目標

仙台市交通局自動車運送事業安全管理規程第6条の規程に基づき、令和6年度の輸送の安全に関する目標を以下のとおり定める。

1 有責事故抑止目標について

【令和6年度目標】

- 重大事故ゼロを目指す
- バス停発進時の車内転倒事故ゼロを目指す
- 回転場・起終点での事故ゼロを目指す
- 数値目標
 - ・有責事故抑止目標（総件数）・・・・・・・・ 86件

■年度別有責事故抑止目標件数

年 度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
抑止目標件数	91件	90件	88件	86件	84件
実 績	87件	85件	92件 (1月末現在)		
うち	重大事故	(5件)	(3件)	(4件)	
	バス停発進時の 車内転倒事故	(6件)	(9件)	(12件)	
	回転場・起終点 での事故	(16件)	(14件)	(16件)	

■各営業所・出張所ごとの有責事故抑止目標

営業所・出張所	年間予定 走行距離数 (km)	有責事故 抑止目標 (件)
川内営業所	1,674,885	10
長町営業所	1,933,427	11
実沢営業所	2,814,932	17
東仙台営業所	2,243,422	13
霞の目営業所	2,945,059	17
白沢出張所	2,073,545	12
七北田出張所	921,791	6
総合計	14,607,061	86

(1) 令和6年度の目標値設定の考え方

有責事故抑止目標の設定にあたっては、当局における直近での有責事故件数の最大値である令和元年度の106件を参考値としつつ、ここ数年減少傾向にあった有責事故件数が増加に転じた令和5年度の有責事故の背景と傾向を分析のうえ、市民からの信用失墜にもつながる「重大事故」及び乗務員の不注意による「バス停発進時の車内転倒」「回転場・起終点」での事故ゼロを目指すこととした。

このことから、令和6年度の有責事故抑止目標件数は、86件とする。

(2) 令和7年度までの抑止目標達成のための取り組み

令和3年度より、事故を段階的に削減していく方策として実施している様々な取り組みを継続することはもとより、令和5年度の事故の傾向と分析結果(①経験の浅い乗務員及びベテラン乗務員が惹起する事故の多発②車内事故の増加)を踏まえ、①経験の浅い乗務員に対する車両感覚等に関する指導・教育の徹底と、ベテラン乗務員に対する「加齢が運転行動に及ぼす影響」等、適性診断結果に基づいた指導の強化及び②車内事故防止に関する取り組みの強化を図り、事故の未然防止に努める。また、新たな取り組みとして、令和6年度より人身事故惹起者等を外部専門機関に派遣して研修を受講させ、専門的な見地からカウンセリング・技術的な指導等を受けることで、再発防止の意識醸成及び技術向上を図り、事故削減を図ることとする。

※令和8年度以降の目標件数設定については、前年に発生した事故件数や傾向とともに、乗務員研修の内容や重点取組項目を勘案したうえで決定していく。

2 路上故障抑止目標の考え方と件数

■各年度における路上故障抑止目標 (件)

年 度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
抑止目標	49	48	47	37	—
実 績	43	50	12月末現在(18)	—	—

■令和6年度整備工場別路上故障抑止目標件数 (件)

整備工場	川内	実沢	長町	東仙台	霞の目
所管車両	122	115	70	78	77
抑止目標	10	9	6	6	6

※各整備工場の抑止目標の合計は総件数と必ずしも一致しません

■部位別路上故障発生件数 (件)

	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
舵取り	1	0	0	0	0
制 動	4(1)	7(4)	2(2)	2(1)	1(1)
走 行	1	2	1	0	0
緩 衝	1	3(1)	2	1	0
動力伝達	11(2)	10(4)	11(2)	10(2)	3(1)
原動機	25(5)	36(12)	15(7)	27(15)	9(3)
附属装置	2	1(2)	3	4	1
電気装置	6	8	4	1(1)	2
車 体	4(2)	14(4)	5(3)	5(2)	2
その他	—	—	—	—	0
計	55(10)	81(27)	43(14)	50(21)	18(5)

(内メーカー及びディーラー起因)

(令和5年度は12月末現在)

■路上故障抑止目標の考え方と件数

令和5年度の路上故障は、抑止目標47件に対し12月末現在で18件と目標値を大幅に下回っており、これまでの取り組みが一定の効果を上げているものと考えている。

しかし、メーカーの設計及びディーラーでの車検整備作業の品質管理に関わるものは、メーカー等に改善要望や指導を行っているものの、今後も一定数の発生が予想され、定期点検等での発見が困難な故障も発生している。

厳しい経営環境により 令和 6 年度から新車購入台数が減り、更新車両数も少なくなるが、これまでの取り組みに加え、車両個別の状態変化をきめ細かに把握し、予防整備の一層の充実など抑止に向けた取り組みに努め、令和 6 年度の路上故障抑止目標については、今年度目標値より 10 件減の 37 件とする。

なお、令和 7 年度については、令和 6 年度の実績等を加味し設定する。

3 接客サービス向上の目標について

(1) 市バスモニター平均点の目標

■令和 6 年度モニター平均点目標

(点)

年 度	令和 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度	令和 7 年度
目標平均点	35.9	37.5	37.5	37.5	
実 績	37.3	38.2	37.2 (12 月末現在)		
※35 点以上	65%	66%	63%		
未 満	35%	34%	37%		

(※委託事業所含む)

令和 5 年 12 月末現在のモニター平均点は 37.2 点と前年同月比で下回る推移となっている。その要因としては、「マイク案内の平準化」が図られていないことがある。このことを踏まえ令和 6 年度の目標設定については、マイク案内についての具体的な実施項目の周知徹底により、市営バス乗務員としての基本的なレベルの底上げを図り、いつ、どの乗務員が運行するバスに乗車しても、安定且つ標準的な接客サービスを提供できる土台作りを基本とする。

また、マイク案内の活用は、車内名刺廃止により乗務員とお客様との関係が希薄となった状況を踏まえ、お客様一人ひとりに「ありがとうございます」などの声かけを行うことで、信頼関係の再構築を図ることも目的とする。

当局乗務員が接客サービス向上研修を受講する際は、若手とベテランを組み合わせた構成としており、接客面や運転面において、技術の継承を含めた意見交換等を行える環境を設けている。

また、令和 5 年度も委託事業所の乗務員のレベルアップを目的として、当局が主催する上記研修を委託事業所の管理要員にも受講していただいております。令和 6 年度も引き続きの受講を促し、若手、ベテラン、直営、委託先での評価の平準化を目指すものとする。

① 令和 6 年度の目標

市バスモニター制度(※1)における評価について、接遇に関する基本点 32 点と運転操作に関する基本点 3 点の合計 35 点を獲得することが、市営バス乗務員としての基本的なレベルを常に満たしていると評価される点数とする。

直近の令和 5 年度のモニター点数は、35 点以上の乗務員が約 63%、35 点未満の乗務員が約 37%の割合となっている。接客サービスの平準化のためには、これら 35 点未満の乗務員についての評価向上が重要課題と捉え「マイク案内の活用」を積極的に促す等により、全体的な評価の底上げを図るものとする。

具体的にはマイク案内による「三つの用語」(※2)及びお客さま一人ひとりへの感謝の挨拶並びに基本運転となる「滑らかな運転操作」の実践に重きを置き、上記 35 点に付加案内や接遇全般の評価の上乗せを目指すものとする。

令和 6 年度の目標は、この目標設定した水準を安定且つ標準的に維持すべきものと考え、令和 5 年度と同等水準の 37.5 点とした。

② 令和 7 年度以降の目標値設定の考え方

令和 7 年度以降は、上記①を踏まえ、令和 6 年度の取り組み内容とその効果を検証した上であらためて決定していく。

※1 市バスモニター制度について・・・当局管理要員及び職員が乗務員の接客・接遇と安心を与える運転の実施状況について添乗調査を行うこと。各項目について採点し基本項目の満点を46点としており、基本項目に付加要素を加えた64点が基礎項目の最高点となるもの。

※2 三つの用語とは・・・①バス停到着時(車外向け)：「お待たせしました。〇〇経由〇〇行です。」
 ②発車時(車内向け)：「発車します。」「動きます。」③バス停到着時(車内向け)：「ご利用くださいます。〇〇(停留所)です。」

(2) 苦情の抑止目標

■ 苦情抑止目標

(件)

年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
抑止目標件数	※ (58)	40	34	30	
実績	45	27	27 (1月末現在)		

※令和3年度抑止目標件数については、前計画における数値目標

■ 営業所別苦情抑止目標件数

(件)

営業所	川内	長町	実沢	東仙台	霞の目	白沢	七北田
件数	5	5	6	4	5	3	2

① 令和6年度の目標

令和6年度の苦情抑止目標件数については、近年、お客さまからのご意見が多様化しており、また、同便における事案に対しても異なる視点でのご意見が多く寄せられていることを鑑み、各営業所・出張所、令和5年度の目標件数から大幅な減少幅とはしない件数とした。

② 令和7年度以降の目標値設定の考え方

令和7年度以降は、令和6年度の取り組み内容とその効果を検証した上であらためて決定していく。

令和4年度以降は、接客態度や運転操作等に関して寄せられたご意見メールの中で、苦情として取り扱う事案は、ご意見の内容をドライブレコーダーの映像等で確認し「仙台市交通局自動車運転者執務心得」に照らし合わせた上で苦情か否かの判断をする。