

## 令和 3 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 3 年度の輸送の安全に関する目標を以下のとおり定める。

「輸送の安全に関する目標」については、「仙台市自動車運送事業経営改善計画（以下、「経営改善計画」という）」とあわせて設定してきたが、今般、現行の経営改善計画を 1 年前倒して終了し、地下鉄事業を包含した「仙台市交通事業経営計画（令和 3～12 年度）」として策定したことから、その計画にあわせて計画期間の見直しを行うとともに、目標値の設定について見直しを行った。

### 1 有責事故抑止目標について

#### 【令和 3 年度目標】

○重大事故ゼロを目指す

○回転場・起終点での事故ゼロを目指す

○バス停発進時の直営営業所における車内転倒事故を、令和元年度比 6 割の削減を目指す

○数値目標

・有責事故抑止目標（総件数）・・・・・・・・ 91 件

#### ■前計画期間（H29 年度～令和 3 年度）における有責事故件数

年 度	平成 29 年度	平成 30 年度	令和元年度	令和 2 年度	令和 3 年度
抑止目標件数	84	80	77	74	74
(10 万キロ当たり)	0.52	0.51	0.49	0.48	0.47
実 績	93	99	106	78 (2 月末)	—
(10 万キロ当たり)	0.54	0.58	0.63	未確定	—

#### ■年度別有責事故抑止目標件数 (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	91 件	90 件	88 件	86 件	84 件
実 績					

#### ■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, 769, 137	11
長町営業所	2, 029, 766	12
実沢営業所	2, 954, 334	18
東仙台営業所	2, 335, 481	14
霞の目営業所	2, 659, 516	16
白沢出張所	2, 106, 602	13
七北田出張所	1, 071, 430	7
総合計	14, 926, 266	91

#### (1) 令和 3 年度の目標値設定の考え方

令和 3 年度の有責事故抑止目標の設定にあたっては、令和元年度の件数を基準に、次の①②を削減する。

なお、令和 2 年度の有責事故件数は、令和 3 年 2 月末時点で 78 件と前年度同時期より 17 件少

ない状況であるが、新型コロナウイルスの感染拡大による乗車人員が大幅に減少している影響もあ  
ると考えられることから、目標設定の比較対象を令和元年度とした。

① 回転場・起終点での事故ゼロ

令和元年度の有責事故 106 件のうち、乗務員の不注意による回転場・起終点での事故が 12  
件発生しているが、これを令和 3 年度はゼロにする。

② 車内転倒事故を削減

令和元年度に直営営業所で発生した発進時の車内転倒事故 4 件のうち、令和 3 年度は 6 割で  
ある 3 件を削減し、1 件とする。

現在実施している事故削減プロジェクト研修では、バス停発進時の車内転倒事故防止策を重  
点的に取り組んでおり、受講者からは自分の運転操作を見直したいとの意見が多く寄せられて  
いる。研修の受講者全員が研修内容を確実に実施することで目標は達成できると考えている。

**(2) 令和 4 年度以降の目標値設定の考え方**

令和 4 年度の有責事故抑止目標の設定にあたっては、令和 3 年度の回転場・起終点での事故ゼロ  
に加え、直営営業所における発進時の車内転倒事故をゼロにする。

また、令和元年度、委託事業所で発生した発進時の車内転倒事故 6 件を令和 7 年度までに段階的  
にゼロにする。

そのための方策として、委託事業所の管理要員に当局の事故削減プロジェクト研修を受講しても  
らい、その内容を乗務員へ伝達してもらうこと。また、委託事業所の管理要員と当局の事故担当  
者が事故防止策についての意見交換をするなど、様々な取り組みを実施することで事故削減を図  
る。 ※令和 8 年度以降の目標数値設定については、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**

■前計画期間（H29 年度～令和 3 年度）における路上故障件数

年 度	平成 29 年度	平成 30 年度	令和元年度	令和 2 年度	令和 3 年度
抑止目標	47	51	51	49	—
実 績	53	58	55	71(2月末現在)	—

■年度別路上故障抑止目標件数

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	49	48	47	46	45
実 績					

■令和 3 年度整備工場別路上故障抑止目標件数

整備工場	川内	実沢	長町	東仙台	霞の目
所管車両数	122	118	72	77	77
抑止目標	13	12	8	8	8

令和 2 年度の路上故障は、抑止目標 49 件に対し、2 月末現在で 71 件発生し、目標値を超えている。

主な要因としては、メーカーに起因するもの（※参照）が 13 件、また、人的によるものが 8 件と、  
全体の 1/3 が今後改善すべきものであった。

その他、今季の冬は気温の低い日が多く、エアの開閉バルブ類が湿気等の水分により凍結し機器類  
の作動不能となった故障が 7 件あった。

令和 3 年度の路上故障抑止目標については、メーカーに起因するものが一定数あり対応に時間を要  
するものもあるが、メーカーが推奨する交換期間の検討を行い、定期点検の一層の充実と抑制に向け  
た取組みを実施し、今年度より車両数が減少するが、今年度達成できなかった 49 件を抑止目標とし

努力することとする。

※メーカーに起因するもの（設計や製造に関わるもの）

- ・エンジン不良(令和2年3月登録車：現在調査中) 2件
- ・リレーバルブ不良（リコール）3件
- ・ベルト脱落（設計変更）1件
- ・車両に使用される圧縮空気を乾燥する附属装置（エアドライヤー）に異物（エンジン内部の燃料やオイルの燃えカス等）が混入したことによる動作不良（現在協議中）5件
- ・ドア開閉スイッチの接点不良(現在協議中) 2件

### 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

■前計画期間（H29年度～令和3年度）のモニター平均点目標 (点)

年 度	平成 29 年度	平成 30 年度	令和元年度	令和 2 年度	令和 3 年度
目標平均点	32.6	33.4	35.1	<b>35.9</b>	35.9
実 績	33.7	35.0	35.2	<b>35.6</b> (12月末現在)	—

■令和3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				
実 績					

令和2年12月末現在のモニター平均点は35.6点で前年同月に比べても高い点数であるが、目標値には届いていない。要因としては委託事業所の低迷にある。

そのため、令和2年度は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「接客サービス向上（CS）研修」に委託事業所の管理要員にも受講していただいている。

令和3年度はあらためて委託事業所管理要員に「接客サービス向上（CS）研修」への参加を促すとともに、直営管理要員については全員に参加をしてもらう。

#### ① 令和3年度の目標

令和2年度に目標を達成することが難しいと考えられることから、令和3年度は令和2年度と同じ数値とする。

#### ② 令和4年度以降の目標値設定の考え方

令和4年度以降は、令和3年度の実績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。

#### (2) 苦情の抑止目標

■前計画期間（H29年度～令和3年度）の苦情抑止目標 (件)

年 度	平成 29 年度	平成 30 年度	令和元年度	令和 2 年度	令和 3 年度
抑止目標件数	65	63	61	60	58
実 績	50	54	26	70 (2月末)	—

■平成29年度～令和2年度のご意見実績 (件)

年 度	平成 29 年度	平成 30 年度	令和元年度	令和 2 年度 (1月末)
全てのご意見	863	1,055	1,029	892
賞 揚	152	152	172	121
接客態度・運転操作等	711	903	857	771

