

令和4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4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4年度目標】

- 車内転倒事故を含む、全ての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
- バス停発進時の車内転倒事故6件以内を目指す
- 数値目標
 - ・有責事故抑止目標（総件数）・・・・・・・・ 90件

■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	83件 (2月末現在)				

■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, 840, 339	11
長町営業所	2, 025, 005	12
実沢営業所	3, 066, 724	18
東仙台営業所	2, 346, 123	14
霞の目営業所	2, 872, 284	17
白沢出張所	2, 088, 750	12
七北田出張所	973, 050	6
総合計	15, 212, 275	90

(1) 令和4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、令和3年度に、あらためて有責事故抑止目標件数を設定する際、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件を基準値とし、乗務員の不注意による回転場・起終点での事故12件をゼロに、また、バス停発進時の車内転倒事故10件を、様々な取り組みを行うことで段階的に削減していくことを努力目標として設定し、令和7年度までの有責事故抑止目標を上記のとおり設定した。

このことから、令和4年度の有責事故抑止目標件数は、90件とする。

(2) 令和5年度以降の目標値設定の考え方

バス停発進時の車内転倒事故を段階的に削減（令和7年度までにゼロ）していく方策として、令和3年度より、委託事業所の管理要員と当局事故担当者が事故防止策について意見交換をする場を定期的に開催してきたが、令和4年度より、当局の事故削減プロジェクト研修を管理要員（委託事業所を含む）にも受講してもらい、その内容を乗務員へ伝達してもらうなど、様々な取り組みを実施することで事故削減を図ることとしている。

※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

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	2月末現在(39)	—	—	—	—

■令和4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	117	72	78	77
抑止目標	13	12	8	8	8

※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

	平成29年	平成30年	令和元年	令和2年	令和3年
舵取り	0	0	1	0	0
制動	0	4	4	7	0
走行	0	0	1	2	1
緩衝	3	2	1	3	1
動力伝達	13	7	11	10	11
原動機 (うちインジェクター の起因)	26 (15)	22 (1)	25 (2)	36 (3)	14 (0)
付属装置	0	5	2	1	3
電気装置	5	11	6	8	4
車体	6	7	4	14	5
計 (うちインジェクター 除く)	53 (38)	58 (57)	55 (53)	81 (78)	39 (39)

※令和3年度は2月末現在

■路上故障抑止目標の考え方と件数

ここ数年目標を達成できない状況であったが、令和3年度の路上故障は抑止目標49件に対し、2月末現在で39件であり、最終的には目標内に収まると見込んでいる。

故障の主な要因としては、メーカーの設計やディーラーの車検整備等に起因するもの（※参照）が10件、また、取扱いの誤りによるものが6件と全体の4割を占めている。

令和4年度の路上故障抑止目標については、メーカー等に起因するものが一定数あり改善に時間を要するものもあるが、メーカーが推奨する交換周期を部品の重要度に応じた優先順位に基づき見直しを行い、定期点検の一層の充実と抑止に向けた取り組みや、正しい取扱いの周知を実施し、前年度から1件減じた48件を抑止目標とする。

また、令和3年度の取り組み効果を検証し、更なる路上故障に対応する技術的な検討や取り組みを実施し、令和5年度以降の路上故障抑止目標件数を更に縮減できるように努める。

※メーカーに起因するもの（製造や設計に係るもの）

- ・エンジン不良（令和3年3月登録車：現在調査中）：4件
- ・ミッション（AT）不良：5件
- ・ベルト脱落（構造設計変更）：1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

■令和4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			
実 績	37.5 (12月末現在)				

令和3年12月末現在のモニター平均点は37.5点で前年同月(35.6点)に比べても高い点数であり、目標値を上回る推移ではあるが、直営(38.4点)と委託事業所(36.2点)の数値に開きがある。

そのため、昨年度に引き続き令和3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「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4年度も新たな研修カリキュラムのもと、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順次、受講をしてもらう。

① 令和4年度の目標

令和3年度は目標を達成することが予想されるが、直営の数値に委託事業所の数値が追いついていない状況を鑑み、令和3年度12月末時点での実績値を基本とし、令和4年度の目標値とする。

② 令和5年度以降の目標値設定の考え方

令和5年度以降は、令和4年度の実績値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

■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			
実 績	35(12月末)				

※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	7	7	8	6	6	4	2

① 令和4年度の目標

令和4年度の苦情抑止目標件数は、各営業所・出張所、令和3年度の予測苦情件数から1件減の目標とした。

② 令和5年度以降の目標値設定の考え方

令和5年度以降は、令和4年度の実績値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、接客態度や運転操作等に関して寄せられたご意見の中で、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を確認し「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。