

令和5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 5 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 5 年度目標】

- バス停発進時の車内転倒事故 4 件以内を目指す
- 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
- 数値目標
 - ・有責事故抑止目標（総件数）・・・・・・・・ 88 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	87 件	73 件 (1 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, 711, 178	10
長町営業所	2, 005, 880	12
実沢営業所	2, 894, 822	17
東仙台営業所	2, 313, 638	14
霞の目営業所	2, 952, 700	17
白沢出張所	2, 062, 496	12
七北田出張所	969, 720	6
総合計	14, 910, 434	88

(1) 令和 5 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 5 年度の有責事故抑止目標件数は、88 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

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にも受講してもらい（令和 4 年度受講実績：直営 26 名、委託 6 名）、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4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度
抑止目標	48	47	46	45	44
実 績	1月末現在(42)	—	—	—	—

■令和5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	12	12	7	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30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
舵取り	0	1	0	0	0
制動	4	4(1)	7(4)	2(2)	1
走行	0	1	2	1	0
緩衝	2(1)	1	3(1)	2	1
動力伝達	7(1)	11(2)	10(4)	11(2)	8(1)
原動機 (うちインジェクター の起因)	22 (10)	25 (5)	36 (12)	15 (7)	24 (15)
付属装置	5(1)	2	1(2)	3	3
電気装置	11	6	8	4	1
その他	—	—	—	—	1
車体	7(1)	4(2)	14(4)	5(3)	4(1)
計 (うちインジェクター 除く)	58 (12)	55 (10)	81 (27)	43 (14)	42 (17)

(内メーカー起因)

(令和4年度は1月末現在)

■路上故障抑止目標の考え方と件数

令和4年度の路上故障は、抑止目標48件に対し、1月末現在で42件発生している。

主な要因としては、メーカーに起因するもの(※参照)が17件と全体の約40%を占めており、改善を要望している。

令和5年度の路上故障抑止目標については、車両の構造に起因する不具合の対応にはメーカーとしても解決に時間を要し、今後も一定数の不具合の発生が予想されるが、その他の部分についてはこれまで及び今後の経験を活かし、部品類の定期交換の必要性や交換周期などの検討を継続して取り組み、前年度よりも1件ずつ減じて行くことを目標とし、令和5年度は47件を路上故障抑止目標とする。

※ 令和4年度メーカーに起因するもの(設計製造に関わるもの)

- ・エンジン不良 15件
- ・ミッション(AT)不良 1件
- ・ドア開閉不良 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5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		
実 績	37.3	38.1 (1月末現在)			

令和5年1月末現在のモニター平均点は38.1点と前年同月と比べて同等の推移であり、目標を達成する見込みではあるが、課題として直営(38.8点)と委託事業所(37.0点)の数値に開きがあることに加え、接客面は若手乗務員の評価が高く、ベテラン乗務員の評価が低いことや、運転面はその逆で若手乗務員の評価が低く、ベテラン乗務員の評価が高い傾向にある。このことから、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。また、本局乗務員が上記研修を受講する際のグループは、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意見交換等を行える環境を設けている。令和5年度も、若手、ベテラン、直営、委託先での評価を平準化していくことを目指し、令和4年度の取り組みを継続するとともに、直営管理要員についても、昨年度「接客サービス向上(CS)研修」未受講者を対象に順次、受講をしてもらう。

① 令和5年度の目標

市バスモニター制度における評価について、接遇に関する基本点28点と運転操作に関する基本点3点の合計31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なっている。令和5年度の目標設定にあたっては、上記31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4年度の目標は達成される見込みであるが、まずはこの水準を安定的に維持すべきものと考え、令和5年度目標は令和4年度と同等水準の37.5点とした。

② 令和6年度以降の目標値設定の考え方

令和6年度以降は、上記①を踏まえ、令和5年度の実績と効果を検証した上であらためて決定していく。

※市バスモニター制度について・・・本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) 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		
実 績	45	21 (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	6	6	7	5	5	3	2

① 令和5年度の目標

令和5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両極端な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4年度の目標件数から大幅な減少幅とはせず、七北田を除く各1件減の件数を基本とした。

② 令和 6 年度以降の目標値設定の考え方

令和 6 年度以降は、令和 5 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。

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。