

## 令和7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条の規定に基づき、令和7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7年度目標】

○重大事故ゼロを目指す（健康起因によるものも含む）

○バス停発進時の車内転倒事故ゼロを目指す

○数値目標

・有責事故抑止目標（総件数）・・・・・・・・ 84 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	105 件	66 件 (12月末現在)	
う ち	重大事故	(5 件)	(3 件)	(6 件)	2 件 (12月末現在)	
	バス停発進時の 車内転倒事故	(6 件)	(9 件)	(12 件)	8 件 (12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	1,657,966	10
長町営業所	1,925,648	11
実沢営業所	2,832,494	18
東仙台営業所	2,224,927	13
霞の目営業所	2,552,512	15
白沢出張所	2,055,438	12
七北田出張所	911,809	5
総合計	14,160,794	84

## (1) 令和7年度の目標値設定の考え方

有責事故抑止目標の設定については、直近の有責事故件数の最小値である令和4年度の85件を参考値とし、令和6年度の有責事故の分析結果を踏まえ、市民からの信用失墜につながる「重大事故」及び「バス停発進時の車内転倒事故ゼロ」を目指すとともに、乗務員の不注意による「固定物等との軽微な事故」の削減に取り組むこととする。

このことから、令和7年度の有責事故抑止目標件数は、84件とする。

## (2) 令和7年度抑止目標達成のための取り組み

令和3年度から継続して事故を段階的に削減していく方策として様々な取り組みを実施している中で、令和6年度の事故を分析したところ、直営営業所では物件衝突の事故が大幅に増加し、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が傾向として見られた。

この結果を踏まえ、経験の浅い乗務員には「車両感覚」に関する指導教育、ベテラン乗務員には「加齢が運転行動に及ぼす影響」の意識の醸成など、経験年数や年齢による事故の実態に合わせた研修内容に見直しを行った。さらには、新人乗務員に対する教習カリキュラムの見直しを進めるとともに、外部専門機関への派遣研修の受講対象者を拡大し事故防止に取り組むこととする。

また、委託事業所については、高齢で経験の浅い乗務員が事故を惹起する傾向にあることから、対象となる乗務員に特化した研修実施を依頼し事故防止に取り組む。

今後、いわゆる2025年問題とされる超高齢化社会を迎え、高齢のお客さまが更に増えることを想定し、車内事故防止の強化にも取り組むこととする。

なお、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	36
実 績	43	50	28	12月末現在(21)	—

### ■令和7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	121	113	70	78	76
抑止目標	10	9	5	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2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
舵取り	0	0	0	0	0
制 動	7(4)	2(2)	2(1)	3(1)	0
走 行	2	1	0	0	0
緩 衝	3(1)	2	1	0	0
動力伝達	10(4)	11(2)	10(2)	3(1)	2
原動機	36(12)	15(7)	27(15)	13(4)	15(5)
附属装置	1(2)	3	4	4(2)	0
電気装置	8	4	1(1)	3(1)	1
車 体	14(4)	5(3)	5(2)	2	3(2)
その他	—	—	—	—	—
計	81(27)	43(14)	50(21)	28(9)	21(7)

(内メーカー及びディーラー起因)

(令和6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6年度の路上故障は、抑止目標37件に対し12月末現在で21件発生しており、最終的には目標を達成出来ると見込んでいる。これまでの取り組みや改善の努力が一定の効果を上げているものと考えている。

今年度は、原動機の故障が前年度より増加傾向にあり、エアーコンプレッサーのオイル上がり及び冷却水の漏れが5件、エンジンが吹け上がらない等システムやセンサーの不具合が4件と、いずれも定期点検等での発見が困難な故障も発生している。

令和7年度の路上故障抑止目標については、厳しい経営環境により新車購入を凍結することから、平均車齢の上昇や最高車齢も29年となり故障リスクの高まりも予測されるが、更なる定期整備の内容検討や定期点検の一層の充実を図ること等、抑止に向けた取り組みに努め、今年度の目標値から1件減らした36件とする。

## 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7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	37.5
実 績	37.3	38.2	37.3	36.0 (12月末時点)	
※35点以上 未満	65% 35%	66% 34%	63% 37%	60% 40%	

(※委託事業所含む)

令和6年12月末現在のモニター平均点は36.0点となり、目標値より低い平均点となっている。

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に加え、音量等が低く、アナウンスが聞き取れない等、「伝わらない案内」が実施されていることが考えられる。

このことを踏まえ、令和7年度の目標設定については昨年度と同様、マイク案内の具体的な実施項目の指示に加え、乗務員一人ひとりが「ゆっくり・はっきり・丁寧に」を基本に、「お客さまに伝える案内」を強く意識したアナウンスの実施を徹底し、いつ、どの乗務員が運行するバスに乗車しても、快適で安定的な接客サービスを提供できる市営バス乗務員としてのレベルの底上げを図る。

併せて、降車するお客さま一人ひとりに対し、「ありがとうございます」と感謝の言葉を伝えることで、お客さまとの信頼関係の構築と安心感の提供に取り組む。

また、令和7年度は、新たな取り組みとして、一定の基準に満たない乗務員を対象とした「接客マナーアップ研修」を開催するとともに、委託事業所についても、同様の研修実施を依頼することで、各営業所等での評価の平準化はもとより、更なる接客サービス向上を目指す。

#### ① 令和7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は、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乗務員と一定の基準に満たない乗務員との間に乖離が生じている。

接客におけるサービスの平準化と基本的なレベルの底上げのためには、これら一定の基準に満たない乗務員の評価向上が重要課題と捉え、全ての乗務員がお客さま一人ひとりに対し、伝えなければならないことが確実に伝わるアナウンスを実施することに重点を置き、新たな研修を実施することで評価の上乗せを目指すものとする。

令和7年度の目標は、令和6年度に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、同等水準の37.5点とした。

② 令和8年度以降の目標値設定の考え方

令和8年度以降は、上記①を踏まえ、令和7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	27
実 績	45	27	30	16 (12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	4	4	5	4	5	3	2

① 令和7年度の目標

令和7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6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8年度以降の目標値設定の考え方

令和8年度以降は、令和7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7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ほか、電話や来庁等によるご意見についても取り扱うこととし、その中で苦情として取り扱う事案は、申し出の内容について当該乗務員への聴き取りや、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。