

令和 8 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 8 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 8 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
- 経験年数の浅い乗務員の事故削減を目指す
- 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	令和8年度
抑止目標件数		91 件	90 件	88 件	86 件	84 件	84 件
実 績		87 件	85 件	105 件	83 件	74 件 <small>(12 月末現在)</small>	
う ち	重大事故	(5 件)	(3 件)	(6 件)	(6 件)	5 件 <small>(12 月末現在)</small>	
	車内事故	(22 件)	(25 件)	(28 件)	(18 件)	19 件 <small>(12 月末現在)</small>	
	バス停発進時の 車内転倒事故	(6 件)	(9 件)	(12 件)	(9 件)	4 件 <small>(12 月末現在)</small>	
	経験年数の浅い 乗務員（経験 5 年未満）の事故	(40 件)	(25 件)	(46 件)	(30 件)	36 件 <small>(12 月末現在)</small>	

■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	1,673,716	16
長町営業所	1,948,132	11
実沢営業所	2,818,346	17
東仙台営業所	2,232,913	16
霞の目営業所	2,534,073	12
白沢出張所	2,062,264	6
七北田出張所	914,610	6
総合計	14,184,053	84

(1) 令和7年度の事故の状況(12月末現在)

令和7年度の事故発生状況を分析したところ、12月末時点での有責事故は74件と、前年の同時期と比べて8件増加している。内訳については、物件衝突事故が22件(前年同期比+4件)、車内人身事故が19件(前年同期比+2件)であり、特に車内事故については、交差点付近での発生が11件(前年同期比+5件)と大きく増えている。

また、事故全体を乗務員の経験年数別にみると、経験年数の浅い乗務員(5年未満)による事故が36件と、有責事故全体の半数を占める結果となった。

一方で、令和6年度に事故件数が多かった60代乗務員については、令和7年度から60代乗務員向けに新たな取り組みとして直営営業所で実施したBTOC研修(※1)の効果などもあり、事故件数が前年の同時期より3割減少したことから、委託事業所にも情報共有を図り事故防止に取り組んでいく。

(2) 令和8年度抑止目標達成のための取り組み

令和8年度においては、経験の浅い乗務員に対し、引き続き「車両感覚」や「車両特性」に関する指導教育を委託事業所も含め重点的に取り組み、安全運転に必要な基礎力の向上を図っていく。また、直営営業所では、先進運転支援システムである「モービルアイ・シールドプラス」(※2)を活用し、経験年数が浅い乗務員の運転行動の改善を促すことにより、さらなる事故防止に取り組んでいく。

さらに、増加傾向にある車内事故の削減に向けては、着座前発進の防止のための「3秒ルール」の徹底、運行の遅れを回復しようとすることで疎かになりがちな運転行動、「黄色信号は止まれ」を各種研修において継続的に指導・教育していく。加えて、乗務員に「3秒ルール」をより強く意識付けるため、令和7年度に「安全総点検」の一環として試験的に車内音声に追加した「発進時のチャイム音」について、本格運用を開始し、車内事故件数の抑止に取り組む。

(3) 令和8年度の目標値設定の考え方

これまでは、年間予定走行距離数及び令和元年度の有責事故発生件数を基に令和3年度から令和7年度までの目標値を設定していたが、最新の実態を踏まえた目標管理が必要と判断し、次年度は過去5年のデータに基づき単年度の目標値を設定する方式へと改める。(※3)

令和3年度から令和7年度(予測値を含む)までの有責事故件数の平均は92件である。このうち、バス停発進時の車内転倒事故は、平均8件であった。

令和8年度の有責事故抑止目標件数については、バス停発進時の車内転倒事故を「ゼロ」とする目標を踏まえ、全体の平均件数92件から当該事故の平均8件を除いた84件を目標値として設定する。

また、営業所別の目標件数については、過去5年間における各営業所の有責事故件数の平均を基礎とし、各営業所の実態に応じた目標値を設定する。

なお、令和9年度以降の事故抑止目標件数については、国の方針や施策動向、前年の事故発生状況、事故形態ごとの傾向、並びに当該年度の重点施策を総合的に考慮しながら適切に設定していく。

- (※1) BTOC研修とは、「令和8年度輸送の安全に関する計画等」に定める4.(1)3「BTOC研修」を参照。
- (※2) モービルアイ・シールドプラスとは、「令和8年度輸送の安全に関する計画等」に定める6.19「モービルアイ・シールドプラスの増設」を参照。
- (※3) この考え方は、国土交通省が示す指針である「特に優先的に取り組む施策を定め、毎年度、目標値の達成状況をフォローアップし、必要に応じて具体策の追加や修正を行うこと」に沿ったもの。

2 路上故障抑止目標の件数と考え方

■各年度における路上故障抑止目標

(件)

	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	37	36	35
実績	50	28	27	19(12月末)	

■整備工場別路上故障抑止目標

(件)

整備工場	川内(白沢)	実沢(七北田)	長町	東仙台	霞の目
所管車両数	121	113	70	78	76
抑止目標	9	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。

※所管車両数は12月末現在とする。

■部位別路上故障発生件数

(件)

	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 (12月末現在)
舵取り	0	0	0	0	0
制動	2 (2)	2 (1)	3 (1)	1 (1)	0
走行	1	0	0	0	0
緩衝	2	1	0	0	1
動力伝達	11 (2)	10 (2)	3 (1)	3	7 (1)
原動機	15 (7)	27 (15)	13 (4)	18 (6)	4 (1)
附属装置	3	4	4 (2)	0	0
電気装置	4	1 (1)	3 (1)	1	6 (1)
車体	5 (3)	5 (2)	2	4 (2)	1
その他	- -	- -	- -	0	0
計	43 (14)	50 (21)	28 (9)	27 (9)	19 (3)

()内メーカー及びディーラー起因

■路上故障抑止目標の考え方

令和7年度の路上故障は、抑止目標36件に対し12月末現在で19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効果が一定の効果を上げているものと考えている。

今年度は、動力伝達、電気装置の故障が前年度より増加傾向にあり、月1回の定期点検等での発見が困難な故障も発生している。このような故障に対して、日常点検等において日々の変化に注意することにより不具合を早期発見し、路上故障を未然に防ぐことも今後の対策に有効と考えられる。

令和8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30年となり運行中の故障リスクが高まると予測されるが、定期整備の検討や定期点検の一層の充実を図ることなどの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35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8年度モニター平均点目標

(点)

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
目標平均点	37.5	37.5	37.5	37.5	37.5
実 績	38.2	37.3	36.3	37.6 (12月末現在)	

① 令和7年度のモニター平均点の状況 (12月末現在)

市バスモニター制度(※1)における令和7年12月末現在のモニター平均点は37.6点で、前年同時期の36.1点を上回っている。この要因の一つとして、モニター平均点の底上げを目的に新たに実施した「接客マナーアップ研修」の効果が挙げられる。本研修では、少人数での実施を基本とし、接客の基本事項の向上や、実車を用いたロールプレイングなど、受講者一人ひとりに寄り添うことを重視した。研修受講後に確認した受講者のモニター平均点(12月末時点)は、昨年度の平均点と比較したところ6.4点上昇し、本研修による一定の効果が確認できる。

一方で、令和7年度(12月末時点)の全体のモニター評価において、観察項目の一つである「聞き取りやすさ」については、「聞き取りにくい」と評価された割合が、前年同時期で約0.5%増加している。このことから、昨年度に続き音量不足などによりアナウンスが聞き取りづらく、「伝わらない案内」となっている点が課題であると考えている。

(※1) 市バスモニター制度とは、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 令和8年度モニター平均点の目標達成のための取り組み

上記①を踏まえ、令和8年度も一定基準に満たない乗務員を対象に「接客マナーアップ研修」を継続して実施する。また、委託事業所の管理要員にも受講を促し、各営業所・出張所において同様の研修を実施することで、直営・委託事業所双方の評価の平準化と接客サービスの更なる向上を図る。

さらに、マイク案内における三つの用語(※2)のアナウンスを徹底するとともに、どの乗務員が担当しても快適で安定した接客サービスを提供できるよう、直営の全乗務員を対象とした「スキルアップ研修」をはじめ、経験年数に応じた各種研修(※3)において指導・教育を徹底し、全体のレベルアップを図る。

また、委託事業所については、月次点検においてドライブレコーダー映像等を活用しながら、乗務員一人ひとりの状況に応じた指導を行う。併せて、降車時には必ず「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努める。

(※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ありがとうございます。〇〇(停留所)です。」

(※3) 各種研修とは、「令和8年度輸送の安全に関する計画等」に定める4.(2)5「乗務経験1年次研修」、4.(2)7「乗務経験5年次研修」を参照。

③ 令和8年度の目標値設定の考え方

上記①②を踏まえ、令和8年度は、新人からベテランまで全ての乗務員が、お客さま一人ひとりに対して「伝えるべき内容を確実に伝えるアナウンス」を実施できるようにすることを重点とする。

目標点数については、令和7年度に設定した水準を安定的かつ標準的に維持すべきと判断し、令和8年度も同水準の37.5点とする。

(2) 苦情の抑止目標

■ 苦情抑止目標

(件)

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
抑止目標件数		40	34	30	27	60 (※4)
実 績	ご意見メール	27	30	20	33 (12月末現在)	
	電話・来庁等				37 (12月末現在)	

(※4) これまでカウントしてきたご意見メール(市民の声含む)に加え、電話や来庁等により交通局に寄せられたご意見を含んだ抑止目標件数とする。

■ 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	9	9	10	9	9	8	6

① 令和7年度の苦情件数の考え方と苦情件数

令和7年度までは、ご意見メールのみを苦情抑止目標の対象としていた。しかし近年、電話や来庁等による意見が増加しており、より実態に即した取り組みを行う観点から、これらも対象に含めることとした。接客態度や運転操作等に関する意見については、乗務員への聴き取りやドライブレコーダー映像を確認し、「仙台市交通局自動車運転者執務心得」に照らして問題があると判断した場合に苦情としてカウントしている。

令和7年度(12月末時点)の苦情件数は、ご意見メールと電話・来庁等を合わせて70件となっている。中でも乗車扱いの未実施に関する苦情が増加しており、昨年度の3件に対し、今年度はメール12件、電話・来庁等15件の計27件となった。内訳は直営14件、委託事業所13件であり、そのうち8件は乗務経験1年未満の乗務員によるものである。

② 令和8年度抑止目標のための取り組み

上記①を踏まえ、経験の浅い乗務員の習熟不足が乗車扱いの未実施の増加につながったことから、点呼時の的確な指示や、日頃からの積極的な情報共有を徹底し、不安要素を確実に取り除いたうえで運行を開始できるよう、組織として意識を高める。

また、各種研修等(※5)において、乗務員として必要な基礎知識についての重要性を深く認識させるとともに、乗務員一人ひとりの適性診断結果に基づいた指導・教育を行う。

なお、運転マナーや接客態度に関する苦情が寄せられた職員については、直営・委託事業所ともに、個々の状況に応じた指導を実施するとともに、指導後も添乗等で継続的にフォローアップを行うなど改善に向けた取り組みを進める。

(※5) 各種研修等とは、「令和8年度輸送の安全に関する計画等」に定める4.(2)3「新規採用乗務員教習」、4.(2)4「新人乗務員のフォローアップ研修」、4.(2)5「乗務経験1年次研修」を参照。

③ 令和8年度の目標値設定の考え方

近年、電話や来庁等による意見が増加している現状を踏まえ、今後はこれらを含めた目標値設定を行う。

令和7年度の苦情件数の予想は94件(※6)である。上記①のとおり、乗車扱いの未実施に関する苦情が増加したが、これは、乗務員一人ひとりが基本動作を確実に実施することで、発生防止が期待できる。また、運行(早・遅発)に関する苦情についても、乗務員が小まめに運行指示書の再確認等を行うことで防止が可能な事案であることから、令和8年度の苦情抑止目標件数については、令和7年度に寄せられた苦情件数を新たな基準とし、令和7年度(予想)を下回る件数を目標とする。併せて、乗車扱いの未実施および運行(早発・遅発)に係る苦情についてはゼロを目指し、全体の目標件数を60件とする。

なお、令和9年度以降の目標値設定については、令和8年度の取り組み内容とその効果を検証した上で、あらためて決定する。

(※6) 令和7年度苦情件数(予想)について、令和7年度12月末時点の苦情件数70件から月平均を算出すると約7.8件となる。この月平均を12か月分に換算すると、年間では約94件となる。