

市営バス事業の管理の委託業務に係る実績評価報告書

(東仙台営業所)

令和元年9月

仙台市交通局市営バス事業の管理委託評価委員会

I 評価対象の概要

1. 評価対象事業所

仙台市交通局 東仙台営業所 (仙台市宮城野区燕沢一丁目 27 番 10 号)

2. 評価対象事業者 (受託事業者)

宮城交通株式会社 (仙台市泉区泉ヶ丘三丁目 13 番 20 号)

3. 委託業務

委託期間 平成 27 年 4 月 1 日から令和 2 年 3 月 31 日まで

委託規模 9 路線 38 系統 車両 80 両 (平成 31 年 4 月 1 日現在)

II 評価の概要

1. 評価対象期間

平成 27 年 4 月 1 日から平成 31 年 3 月 31 日まで

令和元年 7 月 26 日 (実地調査)

2. 評価項目及び評価方法

評価項目や評価方法、評価参考資料は以下のとおりとし、経営の安定性、委託費用を除き、「特に良好」、「良好」、「普通」、「努力を要する」、「相当努力を要する」の 5 段階で評価をした。

(1) 運行の安全性について

- ①事故の発生状況
 - ・有責事故の発生件数
 - ・重大事故の発生件数
- ②運転操作のモニター評価
 - ・職員市バスモニターによる運転操作の評価
- ③運転操作に関する苦情等
 - ・苦情・賞揚統計
- ④点呼等の実施状況
 - ・実地調査
- ⑤緊急時対応の教育・訓練
 - ・実地調査
- ⑥運行の安全性向上への取組み
 - ・研修等の実施状況
 - ・安全運行に係る教育訓練内容
- ⑦添乗調査
 - ・実地調査

(2) サービス水準

- ①接遇のモニター評価
 - ・職員市バスモニターによる接遇の評価
- ②接遇に関する苦情等
 - ・苦情・賞揚統計

③接遇向上への取組み

- ・研修等の実施状況
- ・実地調査

④添乗調査

- ・実地調査

(3)経営の安定性

- ・事業者の財務諸表（27年度～30年度）
- ・実地調査

(4)委託費用

- ・次期委託期間の委託費見積

III 評価結果

1. 運行の安全性について

(1)評価項目

①事故の発生状況

事故の発生状況については、事業量の影響を除外するため10万kmあたりの事故発生件数で比較している。

評価対象期間（以下「期間」）における有責事故は、期間を通じて全体を上回り、期間平均で約1.25倍となっている。有責の重大事故（※）は期間中で1件のみとなっている。

※重大事故：自動車事故報告規則第2条に定めるもの

（評価：努力を要する）

10万kmあたりの有責事故件数 (単位：件・%)

	27年度	28年度	29年度	30年度	平均
全体	0.45	0.52	0.58	0.54	0.52
東仙台	0.69	0.54	0.69	0.66	0.65
比率	153.3	103.8	119.0	122.2	125.0

②運転操作のモニター評価

期間を通じて職員市バスモニターの評価は、27年度以降上昇傾向にあるが、交通局全体平均を下回っている。

（評価：努力を要する）

職員市バスモニター連絡票平均点 (単位：点・%)

	27年度	28年度	29年度	30年度	平均
全体	1.34	1.08	1.15	1.55	1.28
東仙台	0.82	0.99	0.96	1.38	1.04
比率	61.2	91.7	83.5	89.0	81.3

運転操作：評価最高点3点

③運転操作に関する苦情等

苦情については、28年度を除いて走行キロ割合を下回っている。また、賞揚については、29年度は走行キロ割合と同等である。

(評価：普通)

運転に関する苦情や賞揚

(単位：件・%)

		27年度	28年度	29年度	30年度	合計
苦情	全体	15	19	14	21	69
	東仙台	1	4	2	2	9
	割合	6.7	21.1	14.3	9.5	13.0
賞揚	全体	10	3	12	14	39
	東仙台	0	0	2	1	3
	割合	0.0	0.0	16.7	7.1	7.7

走行キロ割合	東仙台	14.3	15.0	15.0	15.2	14.9
--------	-----	------	------	------	------	------

④点呼等の実施状況

実地調査において出庫点呼状況を確認した。乗務員、運行管理者ともに、健康状態や睡眠不足に係る確認をはじめ、乗務前の必須事項や当日の注意事項、伝達事項、携帯品の確認を的確に実施しており、安全・安心な運行を喚起させる点呼を実施していた。

(評価：良好)

⑤緊急時対応の教育・訓練

重大事故、非常災害、異常気象、バスジャック、テロ発生時の緊急連絡系統表を掲示し有事の際の迅速な連絡系統を整備している他、大地震発生時の初動マニュアルをバス車内用と携帯用の2つを作成して、防災意識の向上に努めている。

(評価：良好)

⑥運行の安全性向上への取組み

運転に慣れ、事故の発生が多くなる傾向のある入社1年目の乗務員を対象として、1年経過時運転士研修に加えて新たに6ヶ月経過時運転士研修を追加した。また、本年10月より3年毎運転士定期教育を実施する予定で、全乗務員が3年に1回定期的に研修する環境を整えた。加えて宮城交通初の研修専用車両を10月に導入することとなっている。事故・事件情報を会社内のものだけでなく、同業他社の重要事案も各営業所へ展開して注意喚起を行っている。

(評価：良好)

⑦添乗調査

営業車に始発から当該営業所まで添乗し確認した。乗務員は、安全運行に対する自覚及び運転技量を十分に備えており、車内での案内放送、ドア開閉操作も丁寧かつ適切であり、事故防止はもとより乗客に安心感を与える運転をしていた。

(評価：良好)

(2) 全体評価

期間における実績評価のうち、事故発生状況及び運転操作のモニター評価が平均に満たない状況であるが、本年の1月～5月までの間に、100日無事故を達成している点は評価できる。6ヶ月経過時運転士研修や3年毎運転士定期教育など事故削減や運転技術向上のため、積極的な取組みも行っている。

実地調査での点呼業務においては、的確な指示・伝達がなされ、バス添乗においては、安全を第一とした確実な運転操作が行われていることを確認した。

期間の評価実績は、交通局全体平均を下回るレベルの項目もあるが、積極的に研修などを取り入れ、今後の改善策が示されていることを考慮して「普通」と評価する。

2. サービス水準について

(1) 評価項目

① 接遇のモニター評価

職員市バスモニターの評価は、期間を通じて27年度以降年々上昇しているが、交通局全体平均を下回っている。

(評価：努力を要する)

職員市バスモニター連絡票平均点 (単位：点・%)

	27年度	28年度	29年度	30年度	平均
全体	28.42	28.32	29.69	31.62	29.51
東仙台	24.34	24.96	27.76	28.21	26.32
比率	85.6	88.1	93.5	89.2	89.2

接客接遇：評価最高点 56 点

② 接遇に関する苦情等

苦情については、期間を通じて走行キロ割合を下回っている。また、賞揚については、28年度は走行キロ割合と同等であるものの、その他の3年については走行キロ割合を下回っている。

(評価：普通)

接客に関する苦情や賞揚 (単位：件・%)

		27年度	28年度	29年度	30年度	合計
苦情	全体	18	27	14	17	76
	東仙台	0	3	1	2	6
	割合	0.0	11.1	7.1	11.8	7.9
賞揚	全体	99	137	146	134	516
	東仙台	6	20	11	10	47
	割合	6.1	14.6	7.5	7.5	9.1

走行キロ割合	東仙台	14.3	15.0	15.0	15.2	14.9
--------	-----	------	------	------	------	------

③ 接遇向上への取組み

接客接遇 DVD を作成して乗務員研修を実施している他、お客様の苦情や賞揚を掲示物や社内誌に掲載して全乗務員に展開している。また、成績優秀な乗務員を表彰するなどして、乗務員のモチベーションアップの取組みを行っている。

(評価：良好)

④添乗調査

営業車に始発から当該営業所まで添乗し確認した。乗務員は、乗客への案内・対応が丁寧かつ的確であり、ドアの開閉操作のタイミングも適切であった。また、足の不自由な乗客にも適切な接客接遇を行っていた。

(評価：良好)

(2)全体評価

接遇向上に向けた実効性のある教育訓練が実施されており、苦情については、期間を通じて走行キロ割合を下回っている。接遇のモニター評価の点数については、交通局全体平均より低くなっている。

また、実地調査でのバス添乗においては、安全最優先としながらも、詳細な案内を的確に行うなど、乗客に安心感を与える接客接遇を行っていることを確認した。

以上から、「普通」と評価する。

3. 経営の安定性について

提出された財務諸表から、有利子負債依存度や自己資本比率等、経営の安定性に関する指標は改善傾向が見られる。また、中期経営計画を策定し、財務体質の強化に努めている。

加えて、評価対象事業者はここ数年、純利益を確保するなど経営が安定しており、次期委託期間における事業継続に対しては、懸念を有する状況にはないものと考えられる。

4. 委託費用

委託費用の妥当性の評価にあたっては、人件費の上昇率、その他経費の見積り内容については概ね妥当であると考えられる。今後、契約の締結にあたっては、現在の人員配置実績や今後の人員確保見込みを考慮して、適正な金額で契約を締結する必要がある。

5. 総合評価

以上、「運行の安全性」、「サービス水準」、「経営の安定性」、「委託費用」について総括すれば、総合評価は「普通」が相当であると判断する。

なお、運行の安全に関する取組みは様々行っているものの、事故件数やモニター評価は平均を下回る状況であるので、市民生活にとって身近な公共交通機関としての役割を再認識し、実施中の取組みがより浸透するよう、乗務員一人一人の育成に力を入れていく必要がある。また、サービスに関する取組みについては、最新の動向を取り入れた接遇研修など、より一層取組みを強めていく必要がある。更に、乗務員確保が全国的な課題となっている点に鑑み、人員配置計画書に基づく人員確保が重要である。

IV 評価委員会開催の経過

- 第1回 令和元年7月1日
- ・管理の委託について
 - ・評価の実施について

- 第2回 令和元年7月26日（実地調査）
- ・事業者ヒアリング
 - ・点呼等の実施状況
 - ・バス添乗による運転状況調査

第3回 令和元年8月22日

・受託事業者の実績評価及び報告書のとりまとめ

V 仙台市交通局市営バス事業の管理委託評価委員会 委員名簿

(五十音順、敬称略)

氏家 宏	仙台市交通局 自動車部長
岡田 真秀	特定非営利活動法人まちづくり政策フォーラム 交通を考える研究会 代表
立野 昭宏	仙台市交通局 次長 (委員長)
長久保 美奈	有限会社 ミナ・コーポレーション 代表取締役
早川 勤也	独立行政法人 自動車事故対策機構 仙台主管支所長
水野 由貴	公認会計士