

仙台市交通事業経営計画個別管理・評価シート

【取組み概要】

番号	2-1-1(バス)	分類	共通	担当課	業務課	戦略	快適なお客さまサービスの提供			年度	R3
取組	乗車サービスの向上				個別取組	接客教育の充実による接客サービスの向上					
目的	バス運転手がお客さまの視点に立った接客対応、案内を行えるように育成することで、接客サービスの向上を図る。										
内容	バス運転手が、お客さまの視点に立った接客対応、案内を行えるよう、接客サービス向上研修を実施する。										
年次計画	R3	R4	R5	R6	R7						
予定	・研修実施 ・令和4年度以降の研修企画			・令和7年度以降の研修企画		新接客サービス向上研修実施					
実績	・研修実施 ・令和4年度以降の研修企画										

【年度計画】

目標と実施方法	令和元年度から行っていた研修は、本年令和3年度が最終年度となるため、全運転手漏れなく受講するよう実施する。令和4年度から3年間をかけて、全乗務員を対象とした新しい接客サービス向上研修を実施する。	数値目標	年間12回実施
---------	---	------	---------

【年度評価】

評価	◎	進捗状況・評価の説明	・予定通りに接客サービス向上研修を全12回実施するとともに次期研修を検討した。 ・お客さまの接客サービスや運転操作などに対するご意見が多く寄せられていることから、今クールの研修においては、自分の意見を伝えるアサーティブコミュニケーションや、怒りなどの感情をコントロールするアンガーマネジメントの講義を取り入れたことにより、乗務員の接客サービスに対する意識が向上し、モニター評価の平均点も上昇している。	数値目標の達成状況	予定通りに全12回実施した。
課題と改善策					

【備考】

仙台市交通事業経営計画個別管理・評価シート

【取組み概要】

番号	2-1-1(地下鉄)	分類	共通	担当課	安全推進課、駅務サービス課	戦略	快適なお客さまサービスの提供	年度	R3	
取組	乗車サービスの向上				個別取組	接客教育の充実による接客サービスの向上				
目的	駅務員がお客さまの視点に立った接客対応、案内を行えるように育成することで、接客サービスの向上を図る。									
内容	接客研修や職員モニター制度(※1)等を行う。また、研修内容については、接客に対応するお客さまの声等を元に、より効果的なものとなるよう見直しを行う。									
年次計画	R3	R4	R5	R6	R7					
予定	サービス向上(接客)研修の実施					・令和8年度以降の研修計画策定				
実績	サービス向上(接客)研修を実施									

【年度計画】

目標と実施方法	・仙台市交通局高速鉄道安全基本計画に基づき、鉄道管理部内全職員を対象にサービス向上(接客)研修を実施する。 ・外部講師による研修を基本とするが、コロナ禍を鑑み様々な方法を検討する。	数値目標	年間7回実施。
---------	---	------	---------

【年度評価】

評価	◎	進捗状況・評価の説明	・全課所の係長以下の職員を対象にバリアフリーに関する研修をウェブ会議方式で実施した。 ・職員モニター制度を継続して行うことで、職員がお客さま視点に立った接客サービスの自覚を持ち、接客向上を図っている。	数値目標の達成状況	達成した。(当初は、対面式の研修を7日(7回)予定していたが、ウェブ会議方式で行ったところ、全ての対象者の研修を5日(5回)でできた)
課題と改善策					

【備考】

※1「職員モニター制度」とは、お客様サービス向上を図る一環として、駅務員が改札(ラッチ)付近でとるべき行動の基準を定めた「駅業務におけるラッチ対応行動基準」に則った対応の実施状況を職員モニターが調査するものです。
--

仙台市交通事業経営計画個別管理・評価シート

【取組み概要】

番号	2-1-2(バス)	分類	共通	担当課	業務課	戦略	快適なお客さまサービスの提供			年度	R3
取組	乗車サービスの向上				個別取組	バス運行管理者・駅務係員のサービス介助資格取得					
目的	バスの運行管理者にサービス介助の資格を取得させることで、高齢者や障害のある方等の配慮が必要なお客さまに対し、適切な対応、ご案内ができるようにする。										
内容	バスの運行管理者が、高齢者や障害のある方等の配慮が必要なお客さまに対して、適切な対応、ご案内のサービスを提供できるよう、各協会等における研修の実施やサービス介助の資格取得の推進を図る。										
年次計画	R3	R4	R5	R6	R7						
予定	研修の実施及びサービス介助士資格の取得推進										
実績	R4年度資格取得に向けた検討 資格に関する調査の実施										

【年度計画】

目標と実施方法	・盲導犬協会による研修のサポートなど、各団体や協会等と連携し、積極的に研修を実施する。 ・サービス介助士(※1)資格に関する調査を実施する。	数値目標	
---------	---	------	--

【年度評価】

評価	◎	進捗状況・評価の説明	・令和4年度の資格取得に向けサービス介助士資格に関する調査を実施した。 ・令和4年度については、各営業所及び業務課1名の計4名について資格取得に向け取り組みを行った。	数値目標の達成状況	
課題と改善策					

【備考】

※1「サービス介助士」とは、障害者差別解消法の正しい理解、お客さまサービスの対応力向上を目的とした研修を受講し、高齢者や障害者を手伝うときの「おもてなしの心」と「介助技術」を学び、相手に安心していただきながら手伝いができる人のことです。	
--	--

仙台市交通事業経営計画個別管理・評価シート

【取組み概要】

番号	2-1-2(地下鉄)	分類	共通	担当課	駅務サービス課	戦略	快適なお客さまサービスの提供	年度	R3
取組	乗車サービスの向上			個別取組	バスの運行管理者・駅係員のサービス介助資格取得				
目的	駅係員にサービス介助の資格を取得させることで、高齢者や障害のある方等の配慮が必要なお客さまに対し、適切な対応、ご案内ができるようにする。								
内容	駅係員が、高齢者や障害のある方等の配慮が必要なお客さまに対して適切な対応、ご案内のサービスを提供できるようサービス介助の資格取得を推進する。								
年次計画	R3	R4	R5	R6	R7				
予定	サービス介助士資格取得を継続的に推進								
実績	サービス介助士資格取得を継続的に推進								

【年度計画】

目標と実施方法	サービス介助士(※1)資格取得及び更新を推進し、バリアフリーに係るサービスの提供を向上させる。	数値目標	毎年、1名以上取得する。
---------	---	------	--------------

【年度評価】

評価	◎	進捗状況・評価の説明	- 令和3年度に4名の駅務助役がサービス介助士の資格を取得し、駅務助役30名中26名がサービス介助士の有資格者となった。 - 資格取得者は、3年に1度資格更新をしており、令和3年度は、駅務助役5名が更新を行った。 - 指導にあたる駅務助役が資格を取得することで日常業務の中で駅係員に対し、配慮が必要なお客さまへの適切な対応方法を指導・助言することができた。 - 仙台市社会福祉協議会が主催する障害理解サポーター(コロンサポーター)養成研修を受講し障害のある方ご自身の経験をお聞きすることでお客さまの気持ちに寄り添った対応ができるようになった。 - 上半期に日常的な声かけの「強化期間」を設け、より積極的にお客さまへの声かけを実施した。	数値目標の達成状況	サービス介助士の資格を4名が取得し、数値目標は達成できた。
課題と改善策	- 令和3年度末の未取得者4名については、令和4年度に資格取得予定。 - 令和4年度の資格更新予定者は13名。				

【備考】

※1「サービス介助士」とは、障害者差別解消法の正しい理解、お客さまサービスの対応力向上を目的とした研修を受講し、高齢者や障害者を手伝うときの「おもてなしの心」と「介助技術」を学び、相手に安心していただきながら手伝いができる人のことです。

仙台市交通事業経営計画個別管理・評価シート

【取組み概要】

番号	2-1-3	分類	共通	担当課	経営企画課、業務課、営業課	戦略	快適なお客さまサービスの提供	年度	R3
取組	乗車サービスの向上				個別取組	利便性の高い乗車券制度の実施			
目的	より多くのお客さまにご利用いただけるよう利便性の高い運賃制度や乗車券の販売を実施する(※1)ことで、サービスの充実と改善を図る。								
内容	お客さまに魅力を感じていただける新券種や、運賃制度を検討・実施する。								
年次計画	R3	R4	R5	R6	R7				
予定	運賃制度の見直しの検討・実施								
	新券種(電子化含む)の検討・実施								
実績	新券種の実証実験の実施								

【年度計画】

目標と実施方法	・市バス全域を利用できる券種を検討する。 ・市バス・地下鉄共通一日乗車券や地下鉄24時間券を新券種として検討する。 上記の券種について、仙台市まちづくり政策局が進める仙台MaaS(※2)において、搭載を検討・実施する。	数値目標	
---------	--	------	--

【年度評価】

評価	◎	進捗状況・評価の説明	仙台MaaSにおいて、新券種「120円パッ区一日乗車券」の実証実験を実施。本格実施の可否判断を行うには、実績データが少なかったことから、令和4年度も実証実験を継続することとした。	数値目標の達成状況	
課題と改善策	「120円パッ区一日乗車券」の販売枚数増加が課題。令和4年度においては、仙台MaaS事務局とも連携して、広報強化等の販売促進を実施する。また、「120円パッ区一日乗車券」の販売状況等を評価検証し、利用者のニーズに合致した新券種の検討を行う。				

【備考】

- ※1 現在実施している「お得な運賃制度・乗車券」については、下記リンクよりご確認ください。
[仙台市交通局ウェブサイト\[お得な運賃制度・乗車券\]](#)
- ※2 「仙台MaaS」とは、仙台市が令和3年10月より実施予定としている、スマートフォン等で目的地までのルートや移動手段、さらには街なかの飲食店・イベント等の検索・予約・決済に至るまでを一括して行える仕組みです。詳しくは、下記リンクよりご確認ください。
[\[仙台MaaS\]\(外部サイトを表示します\)](#)
[仙台市ウェブサイト\[仙台MaaS推進\]\(外部サイトを表示します\)](#)

仙台市交通事業経営計画個別管理・評価シート

【取組み概要】

番号	2-1-4(全体)		分類	共通	担当課	総務課、経営企画課、営業課	戦略	快適なお客さまサービスの提供		年度	R3
取組	乗車サービスの向上				個別取組	「知りたい」に答える情報提供の充実					
目的	市バス・地下鉄の運行情報やイベント情報等を適時適切に情報提供することで、サービス向上を図るとともに市バス・地下鉄に親しみをもってもらようにする。										
内容	・市バス・地下鉄の運行情報、経営状況、本計画に基づく取組み状況等を交通局ウェブサイトやTwitterなどを活用し情報発信を行う。 ・仙台市交通局広報誌「のるっちゃ」(※1)、仙台市地下鉄情報誌「ちかてつさんぽ」(※2)により情報発信を行う。										
年次計画	R3	R4	R5	R6	R7						
予定	本計画に基づく取組み状況の情報発信(検討・実施)										
	「のるっちゃ」、「ちかてつさんぽ」による情報発信										
実績	本計画に基づく取組み状況の情報発信										
	「のるっちゃ」、「ちかてつさんぽ」による情報発信実施										

【年度計画】

目標と実施方法	・本計画に基づく取組み状況についての情報提供の方法を検討・実施する。 ・「のるっちゃ」「ちかてつさんぽ」でわかりやすい情報発信を行う。 ・磁気カード払戻しの終了(※3)について、様々な媒体を用いて広報を行う。	数値目標	・「のるっちゃ」を年4回発行する。 ・「ちかてつさんぽ」の年6回の発行に協力する。
---------	--	------	--

【年度評価】

評価	◎	進捗状況・評価の説明	・経営改善に向けた取組みを紹介するサイト(※4)を新設した。 ・「のるっちゃ」について、予定どおり6月、10月、12月、3月に発行を行い、それぞれ「南北線新型車両のデザイン決定」、「仙台MaaSサービス開始」「車内での非常時対応」等の情報発信を行った。 ・「ちかてつさんぽ」の発行(年6回)に協力し、地下鉄に親しみをもていただくよう、沿線情報のほか、交通局からのお知らせ等の情報を発信した。 ・磁気カード払戻しの終了について、複数の媒体を用いて広報を行った。	数値目標の達成状況	・「のるっちゃ」を年4回発行した。 ・「ちかてつさんぽ」の年6回の発行に協力した。
課題と改善策					

【備考】

※1 「のるっちゃ」のバックナンバーについては、下記リンクよりご確認ください。 仙台市交通局ウェブサイト「市バス・地下鉄かわらばん「のるっちゃ」を発行します！」 ※2 「ちかてつさんぽ」とは、河北ウィークリーせんだいの別冊で、地下鉄各駅の構内等で配布されているフリーペーパーです。 下記企画・編集会社のウェブサイトから現在配布されている冊子をデータで閲覧できます。 株式会社アドコーポレーション「外部サイトを表示します」 ※3 磁気カード払戻しの終了については、下記リンクよりご確認ください。 仙台市交通局ウェブサイト「磁気カード乗車券等の利用終了に伴う払戻し」 ※4 経営改善に向けた取組みを紹介するサイトについては、下記リンクよりご確認ください。 仙台市交通局ウェブサイト「経営改善に向けた取組みについて」	
--	--

仙台市交通事業経営計画個別管理・評価シート

【取組み概要】

番号	2-1-4(システム)	分類	共通	担当課	業務課、輸送課	戦略	快適なお客さまサービスの提供	年度	R3
取組	乗車サービスの向上				個別取組	「知りたい」に答える情報提供の充実(システム関係)			
目的	市バス・地下鉄の運行情報を提供することで、サービス向上を図る。								
内容	・「どこバス仙台(※1)」の運用・サービス拡張の検討を行う。 ・「せんだい市バス・地下鉄ナビ(※2)」をより便利に利用できるよう、検索機能のさらなる改善を検討する。								
年次計画	R3	R4	R5	R6	R7				
予定	市バス運行情報の提供								
	どこバス仙台の機能改善検討・実施								
実績	市バス運行情報の提供								
	どこバス仙台の機能改善検討								

【年度計画】

目標と実施方法	・運行情報の新たな発信方法を検討する。 ・お客さまからの要望等を踏まえ、どこバス仙台、せんだい市バス・地下鉄ナビの検索機能の改善について検討する。	数値目標	どこバス仙台および市バス・地下鉄ナビの機能拡張について、それぞれ1つ以上検討する。
---------	--	------	---

【年度評価】

評価	○	進捗状況・評価の説明	・どこバス仙台についてはサービス拡張の検討を行った結果、令和4年度に英語対応の改修を実施することとした。 ・せんだい市バス・地下鉄ナビの検索機能改善については、実施内容(算用数字による検索)の検討を行い、見積徴収など準備を進めたものの、厳しい財政状況を踏まえ令和4年度の実施は見送ることとした。	数値目標の達成状況	どこバス仙台および市バス・地下鉄ナビの機能拡張について、それぞれ検討した。
課題と改善策	どこバス仙台については、令和4年度に実施するモニタアンケートの内容を踏まえて、サービス拡張等を検討する。				

【備考】

※1「どこバス仙台」とは、市バスの接近情報等をインターネットを通じて確認することができるシステムです。詳しくは、下記リンクよりご確認ください。 仙台市交通局ウェブサイト[どこバス仙台]
※2「せんだい市バス・地下鉄ナビ」とは、市バス・地下鉄の時刻表や運賃、乗換案内などを交通局ウェブサイト内で提供している検索システムです。詳しくは、下記リンクよりご確認ください。 仙台市交通局ウェブサイト[せんだい市バス・地下鉄ナビ]

仙台市交通事業経営計画個別管理・評価シート

【取組み概要】

番号	2-1-5	分類	共通	担当課	総務課、業務課、安全推進課	戦略	快適なお客さまサービスの提供	年度	R3
取組	乗車サービスの向上				個別取組	お客さまの声を大切にした事業運営			
目的	お客さまからいただく様々なご意見等を交通局内で共有・活用することで、事業運営の改善を図る。								
内容	交通局ウェブサイト内の問合せフォーム等から寄せられるお客さまのご意見等に丁寧に回答するとともに、いただいたご意見等を今後の事業運営の参考とする等、お客さまの声に積極的に対応する。								
年次計画	R3	R4	R5	R6	R7				
予定	「お客様の声」の回答、活用								
実績	「お客様の声」の回答、活用を実施								

【年度計画】

目標と実施方法	・お客さまからご意見等を頂戴しだい、速やかに担当課を割り振り、適切な対応を依頼する。 ・年に2回、お客さまのご意見等に関する実績をとりまとめ、局内各課に共有する。 ・バス・地下鉄に関するご意見の分析を行い、事業の改善を行う。 ・ご意見等を踏まえた改善事例を局ウェブサイトに掲載する。	数値目標	苦情等の件数を前年度以下にする。
---------	--	------	------------------

【年度評価】

評価	◎	進捗状況・評価の説明	・「お客様の声」の実績をとりまとめ、安全マネジメント会議に報告するとともに、全課所へ情報展開した。 ・令和2年度及び令和3年度上期分のお客様の声(ご意見メール)について、月ごとの件数や内容等を集計したうえで、内容項目別や処理区分別、担当部署別等の前年度との比較や主な意見内容の分析を行い、幹部会で報告した。 - また、ご意見等を踏まえた改善に取り組むとともに、主な改善事例について局ウェブサイトに掲載した。	数値目標の達成状況	令和2年度の苦情・意見・要望の件数は、令和元年度と比べ67件減少した(1,394件→1,327件)。また、令和3年度上期の苦情・意見・要望の件数も、令和2年度上期と比べて1割程度減少した(691件→618件)。
課題と改善策					

【備考】

仙台市交通事業経営計画個別管理・評価シート

【取組み概要】

番号	2-1-6(バス)	分類	共通	担当課	業務課、輸送課	戦略	快適なお客さまサービスの提供	年度	R3
取組	乗車サービスの向上				個別取組	オープンデータの推進			
目的	市バスに関するデータをオープンデータ(※1)化し、公共データの利活用を促進することで、MaaS(※2)の推進等を図り、利用者の利便性向上に貢献する。								
内容	国土交通省が定める標準的なフォーマットで市バスの情報を仙台市オープンデータカタログサイト(※3)上で公開することにより、民間企業や研究機関等による検索システム開発への活用を促す。								
年次計画	R3	R4	R5	R6	R7				
予定	オープンデータ公開等 								
	・静的データ公開 ・動的データ公開の検討								
実績	・静的データ公開 ・動的データ公開の検討								

【年度計画】

目標と実施方法	令和3年4月に市バスの静的データ(※4)(停留所、発時刻、運賃等)を公開する。また、動的データ(※5)公開について先行事例を参考に検討するとともに、バスロケーションシステムを基本とした動的データ公開について調査を実施する。	数値目標	動的データ利活用の例を2事業者以上確認する。
---------	---	------	------------------------

【年度評価】

評価	◎	進捗状況・評価の説明	静的データの公開については予定通りに進んでいる。また、動的データについては、オープンデータ出力のためのバスロケーションシステム改修をR4年度に実施することとした。	数値目標の達成状況	動的データ利活用の例を2事業者確認した。
課題と改善策					

【備考】

※1「オープンデータ」とは、国、地方公共団体及び事業者が保有する官民データのうち、国民誰もがインターネット等を通じて容易に利用(加工、編集、再配布等)できるように公開されたデータのことで。
※2「MaaS」とは、スマートフォン等で目的地までのルートや移動手段、さらには街なかの飲食店・イベント等の検索・予約・決済に至るまでを一括して行える仕組みです。
※3「仙台市オープンデータカタログサイト」とは、仙台市が保有する情報のオープンデータ化を推進するための基盤として、仙台市公式ホームページ内に開設されたポータルサイトのことで。詳しくは、下記リンクよりご確認ください。 仙台市ウェブサイト「仙台市オープンデータポータル」(外部サイトを表示します)
※4「静的データ」は、時刻表や運賃、路線、便情報といった固定的なデータの国際的な情報フォーマットのことで。
※5「動的データ」は、遅延状況や到着予測、車両位置等の運行情報をリアルタイムで情報提供する国際的な情報フォーマットのことで。

仙台市交通事業経営計画個別管理・評価シート

【取組み概要】

番号	2-1-6(地下鉄)	分類	共通	担当課	営業課	戦略	快適なお客さまサービスの提供	年度	R3
取組	乗車サービスの向上				個別取組	オープンデータの推進			
目的	地下鉄に関するデータをオープンデータ(※1)化し、公共データの利活用を促進することで、MaaS(※2)の推進等を図り、利用者の利便性向上に貢献する。								
内容	地下鉄の情報を仙台市オープンデータカタログサイト(※3)上で公開することにより、民間企業や研究機関等による検索システム開発への活用を促す。								
年次計画	R3	R4	R5	R6	R7				
予定	地下鉄に関するデータのオープンデータ化の実施								
実績	地下鉄に関するデータのオープンデータ化を実施								

【年度計画】

目標と実施方法	地下鉄に関するデータ(駅の位置・乗車人員)を仙台市オープンデータカタログサイトに公開する。	数値目標	
---------	---	------	--

【年度評価】

評価	◎	進捗状況・評価の説明	地下鉄に関するデータ(駅の位置・乗車人員)を仙台市オープンデータカタログサイトに公開している。	数値目標の達成状況	
課題と改善策					

【備考】

※1「オープンデータ」とは、国、地方公共団体及び事業者が保有する官民データのうち、国民誰もがインターネット等を通じて容易に利用(加工、編集、再配布等)できるように公開されたデータのことで。

※2「MaaS」とは、スマートフォン等で目的地までのルートや移動手段、さらには街なかの飲食店・イベント等の検索・予約・決済に至るまでを一括して行える仕組みです。

※3「仙台市オープンデータカタログサイト」とは、仙台市が保有する情報のオープンデータ化を推進するための基盤として、仙台市公式ホームページ内に開設されたポータルサイトのことで。詳しくは、下記リンクよりご確認ください。
[仙台市ウェブサイト\[仙台市オープンデータポータル\]\(外部サイトを表示します\)](#)

仙台市交通事業経営計画個別管理・評価シート

【取組み概要】

番号	2-1-7	分類	バス	担当課	輸送課	戦略	快適なお客さまサービスの提供	年度	R3
取組	乗車サービスの向上			個別取組	定時性の向上に向けたダイヤの編成				
目的	交通渋滞などの走行環境を考慮した適切な時刻設定を行うことで、利便性向上を図る。								
内容	運行区間ごとに状況を把握・分析するとともに、交通渋滞等走行環境を考慮したダイヤ編成を行い、各バス停の時刻表と実際の運行における通過時刻との差を解消し、バスの定時性を高める。								
年次計画	R3	R4	R5	R6	R7				
予定	定時性の向上に向けた時刻設定の検討・実施								
実績	定時性の向上に向けた時刻設定								

【年度計画】

目標と実施方法	令和3年4月に実施したダイヤ改正後の運行状況や遅延状況を確認し、時刻表の見直しが必要となるバス停では次回のダイヤ改正時に実態に合わせた見直しを行い、定時性の向上を図る。	数値目標	
---------	--	------	--

【年度評価】

評価	◎	進捗状況・評価の説明	- 令和3年4月に実施したダイヤ改正後、バスが終点で10分以上遅れた割合が前年度の10%から9%に改善した。 - 定時運行が難しい路線がある場合には、遅延理由の把握に努め、速やかに改善策を検討し見直しを図っている。 R2.10月 3739便/日 10分以上の遅れ382/日(10%) R3.06月 3630便/日 10分以上の遅れ325/日(9%)	数値目標の達成状況	
課題と改善策	現状の運行状況に問題はないものの、今後の大幅なダイヤ改正を視野に入れ、より一層運行状況と利用状況の把握に努めていく必要がある。				

【備考】