

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	R4	
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					
概要	接客研修や職員モニター制度等を実施し、バス運転手や駅務員がお客さまの視点に立った接客対応、案内を行えるよう育成することで、接客サービスの向上を目指します。 研修内容については、接客に対するお客さまの声を元に、より効果的なものとなるよう見直ししてきます。									
年次計画	R3	R4	R5	R6	R7	R8	R9	R10	R11	R12
予定	・研修実施 ・令和4年度以降の研修企画	接客サービス向上研修実施		・令和7年度以降の研修企画	接客サービス向上研修実施					
これまでの取組み状況	【令和3年度】 ・接客接客向上(CS)研修の前回カリキュラム(令和元～3年度)修了									

【年度計画及び実績】

課題	全乗務員が受講修了するまで3年を要するため、新たな課題が発生しても途中でカリキュラムに盛り込むことができない。								
実施内容	<ul style="list-style-type: none"> ・令和4年度から3年間をかけて、全乗務員を対象とした接客サービス向上研修を実施する。 ・国土交通省において高齢者の車内転倒抑止目標を掲げていることから、当局でも地域包括支援センターの職員に依頼し、高齢のお客さまへの対応について研修を企画・実施する。 ・障害のあるお客さまへの対応についてバリアフリー的視点から研修を企画・実施する。 ・以上の研修の実施により、乗務員の接客サービスに対する意識向上を図る。 						数値目標	年間12回実施	
	予定				実績				
上期	<ul style="list-style-type: none"> ・4月 契約 ・接客サービス向上研修 				【接客サービス向上(CS)研修の実施】 第1回 6月14日 12名 第2回 6月29日 12名 第3回 7月14日 12名 第4回 7月26日 12名 第7回 9月6日 10名 第8回 9月21日 7名 計 6回実施 65名受講 ・直営営業所内勤者 10名受講 ・委託先事業所内勤者 3名受講				
下期	<ul style="list-style-type: none"> ・接客サービス向上研修 				【接客サービス向上(CS)研修の実施】 第9回 10月4日 12名 第10回 10月18日 11名 第11回 11月2日 10名 第12回 11月16日 12名 計 4回実施 45名受講 ・直営営業所管理委員 7名受講 ・委託先事業所管理委員 0名受講				
定期的な取組み	<ul style="list-style-type: none"> ・接客サービス向上研修の実施 				<ul style="list-style-type: none"> ・接客サービス向上研修の実施 				

【令和4年度評価】

評価	◎	進捗状況・評価の説明	<ul style="list-style-type: none"> ・第5回、第6回の接客サービス向上CS研修については、新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から延期とし、スケジュール調整の都合から、令和6年度に実施することとした。 ・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、今年度から開始のカリキュラムにおいては、社会が多様化している中、安全、安心な運行はもとより、心を込めた案内、お客さまの立場になって考える接客について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た。そのため、モニター評価の平均点も上昇し、目標の37.5点に対し、38.1点(令和5年1月末現在)となった。 ・研修を受講した乗務員向けのアンケートでは、研修内容について「大変良い」及び「良い」の肯定的な評価が90%以上を占めていた。また、「交流分析で自分の性格や行動傾向を学ぶことができ、職務においても適切な対応を心掛けたい」など、肯定的な評価が多かったことから、受講後の乗務員の行動変容を期待できる研修内容であった。 	数値目標の達成状況	<ul style="list-style-type: none"> ・今年度は接客サービス向上CS研修を10回実施した。 ・予定していた12回のうち、2回は、新型コロナウイルス感染症の影響により延期し、令和6年度に実施する。
次年度に向けて	<ul style="list-style-type: none"> ・3年間で全乗務員受講に向け、令和4年度未受講者分を以降のスケジュールに追加するために、関係機関や各営業所と調整する必要がある。 ・各営業所における新型コロナウイルス感染状況等を注視しながら実施する必要がある。 ・全乗務員が研修修了まで3年を要するため、期間中に起きたタイムリーな課題を盛り込めないことが課題となる。 				

【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	R4	
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				
概要	接客研修や職員モニター制度等を実施し、バス運転手や駅務員がお客さまの視点に立った接客対応、案内を行えるよう育成することで、接客サービスの向上を目指します。 研修内容については、接客に対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してきます。									
年次計画	R3	R4	R5	R6	R7	R8	R9	R10	R11	R12
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	サービス向上(接客)研修の実施				
これまでの取組み状況	<p>(◆3-2-1シートに関連記載あり)</p> <ul style="list-style-type: none"> 令和3年度は鉄道両部係長以下の職員を対象にサービス向上研修(バリアフリー)をWeb会議形式で5日間実施し、理解を深めた。 「駅業務モニター制度」(※1)によるモニターの意見を駅係員に周知し、接客の向上に活用している。また、モニター結果は「egao通信」(※2)により活動状況を含めて展開している。 外国人旅行者を想定した駅係員全員に「やさしい日本語」の内部研修を実施した。(◆3-2-3シートに関連記載あり) 									

【年度計画及び実績】

課題	<ul style="list-style-type: none"> モニターの意見をタイムリーに職員指導に反映させる必要がある。 コロナ禍にあるため、外部講師による効果的な集合実技研修等訓練の実施可能性が不透明である。 	
実施内容	<ul style="list-style-type: none"> 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、鉄道技術部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。 地下鉄利用者における顧客満足度の向上を図るため、駅業務モニター制度を実施し、モニターの評価やコメント等をもとに接客向上を図る。 	<p>数値目標</p> <p>サービス向上(接客)研修を年間1回実施。 駅係員がお客さまの視点を常に意識した接客サービスを提供するため、駅業務モニター制度を通年実施する。</p>
	予定	実績
上期		
下期	<ul style="list-style-type: none"> 未定 お客さまサービス向上(接客)研修 	<ul style="list-style-type: none"> 2月22日 仙台市社会福祉協議会の協力のもと、鉄道両部係長以下職員で令和3年度未受講者(43名)を対象にサービス向上研修(バリアフリー)をWeb形式で実施し、理解を深めた。 やさしい日本語研修を自主研修で駅務員全員実施。
定期的な取組み	「駅業務モニター制度」を実施。	「駅業務モニター制度」を実施し接客の向上を図った。

【令和4年度評価】

評価	◎	<p>進捗状況・評価の説明</p> <ul style="list-style-type: none"> サービス向上研修(バリアフリー)を鉄道両部係長以下職員(令和3年度未受講者43名)を対象にWeb形式で2月22日に実施し、理解を深めた。 「駅業務モニター制度」を活用し接客の向上を図っている。 迅速な集計を目的として、業務の効率化を図るためDX化に向けシステム設計を実施した。 	<p>数値目標の達成状況</p> <ul style="list-style-type: none"> サービス向上(接客)研修年1回実施の目標は達成できた。 通年で「駅業務モニター制度」を実施した。
次年度に向けて	<ul style="list-style-type: none"> サービス向上研修(バリアフリー)の未受講者を対象に引き続き実施する。 次年度以降も、DX化により、提出しやすくタイムリーに職員指導に反映可能となった「駅業務モニター制度」を活用するとともに、接客研修を実施し、サービス向上を図る。 		

【備考】

※1「駅業務モニター制度」とは、交通局職員が駅係員の日頃の業務や身だしなみなどを確認し、接客向上に活用する取組みです。
 ※2「egao通信」とはお客様サービス向上に向けた課内の取組み等を紹介する交通局内機関誌です。

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	R4	
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					
概要	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サービス介助資格の取得を推進します。									
年次計画	R3	R4	R5	R6	R7	R8	R9	R10	R11	R12
予定	研修の実施及びサービス介助士資格の取得推進									
これまでの取組み状況	【令和3年度】 サービス介助士(※1)資格取得に関する費用及び資格取得講座開催日等の調査を実施。									

【年度計画及び実績】

課題	<ul style="list-style-type: none"> 令和4年度からの取組みのため、資格取得者が少数の時期については、人事異動に伴い資格取得者不在の営業所等が発生することが懸念される。 資格取得対象者を営業所管理要員及び自動車部指定業務職員としているため、バス乗務員に対し、配慮が必要なお客様等への対応方法等指導が必要なことから、研修会など機会をとらえて知識、技術について継続的に指導していく。 								
実施内容	サービス介助士(※1)資格取得に関する費用及び資格取得講座開催日等の調査を実施する。	数値目標	サービス介護士資格取得(各営業所・業務課・各1名)						
	予定					実績			
上期	サービス介護士資格講習受講					サービス介護士資格取得に向け業務課1名・各営業所1名の4名について、受講申請を行った。			
下期						【サービス介護士資格取得】 12月7日、業務課1名・各営業所1名の4名が資格を取得した。			
定期的な取組み						サービス介護士資格取得			

【令和4年度評価】


評価	◎	進捗状況・評価の説明	<ul style="list-style-type: none"> 令和4年度については、各営業所及び業務課1名の計4名が資格を取得した。 研修内容を踏まえ、必要に応じて管理要員や乗務員への助言等を行い、配慮が必要なお客さまに対して適切な対応を行った。 	数値目標の達成状況	業務課1名、各営業所1名、計4名が資格取得し、目標を達成した。
次年度に向けて	サービス介護士の資格者を増やし、未取得の乗務員に向けて接客サービス向上(CS)研修での内部講師を依頼するなど、活用を検討する。				

【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	R4	
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					
概要	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資格(※1)の取得を推進します。									
年次計画	R3	R4	R5	R6	R7	R8	R9	R10	R11	R12
予定	サービス介助士資格取得を継続的に推進 									
これまでの取組み状況	仙台市交通局バリアフリー特定事業計画「心のバリアフリー化推進事業」の取組みとして、平成18年から駅務助役全員のサービス介助士資格取得を目指しており、令和3年度は4名の駅係員がサービス介助士の資格を取得した。令和3年度は、仙台市社会福祉協議会から講師を招きバリアフリー研修を実施している。(◆4-2-2シートに関連記載有) また、令和3年度に、高齢者や体の不自由な方等、配慮が必要なお客さまへより積極的な声かけを行うことを目的に強化期間を設け、「声かけ・見守り運動」を実施した。									

【年度計画及び実績】

課題	<ul style="list-style-type: none"> 資格取得対象者を主に駅務助役としているため、駅係員に対し、配慮が必要なお客さま等への適切な対応方法等指導が必要なことから、OJT訓練を継続的に実施していく。 令和3年度末の未取得者4名について、令和4年度中に資格取得予定。 令和4年度の資格更新予定者は13名。 								
実施内容	<ul style="list-style-type: none"> 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。 お客さまへのサービス向上のため、資格取得した駅務助役はOJTを通じ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等を指導・助言する。 障害のあるお客さまの気持ちに寄り添ったサービスが提供できるよう仙台市社会福祉協議会から講師を招聘しバリアフリーの研修を実施する。 お客さまが安心・快適にご利用いただける空間づくりのため、駅係員による積極的な声かけを実施する。 					数値目標	駅務助役5名が資格取得し、13名の更新を行う。		
	予定					実績			
上期	8月 バリアフリー研修の方法を検討					8月 バリアフリー研修の方法を検討			
下期	12月 5名取得予定 1月 旅客接客教習(バリアフリー研修)を実施予定					<ul style="list-style-type: none"> 9月21日～30日 「地下鉄を利用する障害者・高齢者への声かけ・見守り運動」実施 12月 駅務助役5名がサービス介助士資格取得 2月22日 サービス向上研修(バリアフリー)を昨年度受講していない職員が受講 バリアフリー研修(高齢者疑似体験学習)についてはコロナウイルス感染拡大のため中止。 			
定期的な取組み	<ul style="list-style-type: none"> サービス介助士13名の資格更新(※2)を実施 駅係員による積極的な声かけの実施 					<ul style="list-style-type: none"> 「地下鉄を利用する障害者・高齢者への声かけ・見守り運動」の実施期間：9月21日～9月30日(10日間) 内容：仙台市交通局バリアフリー特定事業計画「心のバリアフリー化推進事業」の取組みとして、「困っていることはないか」、「お手伝いできることはないか」といった積極的な声かけを行い、断られた場合でも近くで「見守り」を行うなど転倒等の事故防止に努めた。 サービス介助士13名が資格更新を実施した。 			

【令和4年度評価】

評価	◎	進捗状況・評価の説明	<ul style="list-style-type: none"> サービス介助士資格の更新13名、取得5名。 「地下鉄を利用する障害者・高齢者への声かけ・見守り運動」実施。 	数値目標の達成状況	<ul style="list-style-type: none"> 駅務助役5名が資格を取得し、13名が更新し、目標を達成した。
次年度に向けて	継続してサービス介助士資格の更新及び取得を実施、駅係員へ伝達し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、ご案内等のサービスを提供できるようにする。				

【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。
 ※2 サービス介助士の資格有効期限は3年間となっている。

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(全体)	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	R4	
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					
概要	お客さまにとって利便性の高い運賃制度や乗車券の販売を実施していきます。また、MaaSの推進も念頭に置き、バス・地下鉄共通一日乗車券や、スマートフォンを用いた電子乗車券等、お客さまに魅力を感じていただける新たな運賃制度や乗車券を検討していきます。									
年次計画	R3	R4	R5	R6	R7	R8	R9	R10	R11	R12
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									
これまでの取組み状況	<ul style="list-style-type: none"> ・仙台まるごとバス、SENDAI AREA PASSの継続的な運用により、仙台エリア旅行者の交通サービスの充実を図ってきた。 ・東西線結節周辺バス均一運賃(100円)、市中心部地下鉄均一運賃(210円)については、一般会計からの補助金を受け実施している。 ・仙台MaaSへも参画し、「120円パツ区一日乗車券」を実証実験として販売することにより、乗車券のオンライン購入のニーズなど調査検討を行っている。 <p>【令和3年度】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・仙台MaaSにおいて、新券種「120円パツ区一日乗車券」の実証実験を実施(◆3-1-2、3-2-4に関連記載あり) 									

【年度計画及び実績】

課題	<ul style="list-style-type: none"> ・市バス一日乗車券(市内券・近郊券)について、利用可能範囲が分かりづらいため、利用可能範囲について見直しを求められている。 ・一日乗車券等について、乗車券発売所や券売機まで行かないと購入できないため、電子化によりオンラインで購入できるようにする等の検討が求められている。 ・仙台MaaSに搭載した新券種について利用者の認知度が低く、販売枚数が伸び悩んでいる。 									
実施内容	<ul style="list-style-type: none"> ・利便性の高い新券種や仙台市のイベントと連携した新券種を検討し、仙台市まちづくり政策局が進める仙台MaaS(※2)において、実証実験等とおし乗車券電子化の拡充を図る。 ・仙台MaaSに搭載済みの券について、仙台MaaS事務局とも連携しながら、各種イベント等への参加やPRを行うことで認知度の向上を図る。 ・利用促進につながる運賃制度や、既存乗車券の見直しの検討を行う。 				数値目標	<ul style="list-style-type: none"> ・仙台MaaSにおいて、イベントと連携した新券種の実証実験を1券種で実施する。 ・仙台MaaSにおいて、令和5年度に向け新券種の本格販売を1券種で実施する。 				
	予定					実績				
上期	<ul style="list-style-type: none"> ・6月～9月 新券種の検討 運賃制度の見直しの検討 					<ul style="list-style-type: none"> ・5月～9月 仙台MaaS上で下記の券種を販売することを検討【令和4年度実証実験】地下鉄一日乗車券(せんくらと連携)⇒9月30日～10月2日において販売【令和5年度販売】全国都市緑化フェア仙台東部周遊乗車券 ⇒R5年4月～6月において販売予定 ・9月 小児運賃低廉化の検討 				
下期	<ul style="list-style-type: none"> ・10月～3月 新券種の販売における各種調整 運賃制度の見直しにおける各種調整 					<ul style="list-style-type: none"> ・10月～12月 令和5年度に仙台MaaS上で販売を予定する全国都市緑化仙台フェア東部周遊乗車券について、システム仕様、業務運用の調整新券種の届出や規程類改正及びPR・広報の検討・調整 ・10月～3月 小児運賃低廉化に係る他市事例の収集・調査 				
定期的な取組み	仙台まるごとバス、SENDAI AREA PASS、icscaポイント制度等の継続運用とともに、ニーズの変化に応じた制度的、技術的検討を行う。					仙台まるごとバス、SENDAI AREA PASS、icscaポイント制度等の継続運用とともに、ニーズの変化に応じた制度的、技術的検討を行う。				

【令和4年度評価】

評価	◎	進捗状況・評価の説明	<ul style="list-style-type: none"> ・令和3年度に新券種として販売開始した「120円パツ区」区域内が乗り放題となる「120円パツ区一日乗車券」を継続販売していたが、令和5年度より本格販売するという調整を行った。 ・利便性の高い乗車券の検討を行い、令和4年度においては「地下鉄一日乗車券」を実証実験として仙台MaaSで販売した。令和5年度においては新券種として「全国都市緑化仙台フェア東部周遊乗車券」を仙台MaaSで販売する予定である。 	数値目標の達成状況	<ul style="list-style-type: none"> ・仙台MaaSにおいて、イベントと連携した新券種の実証実験を1券種で実施した。 ・仙台MaaSにおいて、令和5年度に向け新券種の本格販売を1券種で実施した。
次年度に向けて	新券種について販売枚数を伸ばすためには利用者の認知度を高める必要がある。「地下鉄一日乗車券」については、仙台クラシックフェスティバルと連携したほか、販売期間中にホームゲームのあるベガルタ仙台に広報ツイートをリツイートしてもらうことにより、認知度の向上を図った。今後も仙台市や交通局以外の広報媒体も活用し、新券種の認知度向上を図っていく。				

【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	2-1-3(学都)	分類	共通	担当課	経営企画課	戦略	快適なお客さまサービスの提供	年度	R4	
取組	乗車サービスの向上		個別取組	【新】利便性の高い乗車券制度の実施(学都仙台フリーパス)						
概要	お客さまにとって利便性の高い運賃制度や乗車券の販売を実施していきます。									
年次計画	R3	R4	R5	R6	R7	R8	R9	R10	R11	R12
予定	学都仙台フリーパスの販売継続、販売状況の分析									
	販売促進ポスターの作成、学校向けチラシ送付									
これまでの取組み状況	<p>学生の公共交通機関の利用促進や、学生の交通事故防止と環境負荷の低減を目指し、「学都仙台フリーパス」(※1)の販売を継続してきた。「学都仙台フリーパス」の販売枚数を増やすため、販売状況を分析し、販売実績の高い学校に対して購入案内のチラシを送付しているほか、地下鉄駅構内や学校等施設でのポスター掲出、地下鉄駅構内のデジタルサイネージでの動画掲出を行っている。また、令和4年度はキャンパス移転のある東北学院大学と連携し、東北学院大学生向けの案内チラシを作成・配布した(◆4-1-2シートに関連記載あり)。</p> <p>【学都仙台フリーパス販売枚数推移(1ヶ月換算 年計)】 令和元年度:256,274枚(1ヶ月あたり 21,356枚)(参考) 令和3年度 :183,898枚(1ヶ月あたり 15,325枚) 令和4年度 :213,351枚(1ヶ月あたり 17,780枚)</p>									

【年度計画及び実績】

課題	<ul style="list-style-type: none"> 学都仙台フリーパスの販売枚数が新型コロナウイルス感染拡大により減少し、コロナ前の水準に戻らない状況が続いている。 令和5年4月に東北学院大学の五橋キャンパス移転という大きな環境変化がある。 		
実施内容	<ul style="list-style-type: none"> 毎月フリーパスの販売枚数について確認し、分析を行う。 学校と連携し、効果的な広報活動を行うことで販売枚数の回復を図る。 キャンパスの移転を東北学院大学生の通学手段変化の機会と捉え、市バス・地下鉄の利用促進を図るため、学校と連携しながら、適宜販売促進の広報について検討する。 	数値目標	前年度比で110%を上回る販売枚数を指す。
	予定		実績
上期	4～6月 ・高校や大学のオープンキャンパスに向け、広報の仕方を検討する。 7～8月 ・大学オープンキャンパス時期に地下鉄駅構内のデジタルサイネージで学都仙台フリーパスの利用促進動画を掲出する。	4～6月 ・高校や大学のオープンキャンパス開催が集中する時期に合わせて地下鉄駅構内デジタルサイネージ掲出を実施することとした。 7月 ・大学オープンキャンパス時期(7月18日～7月31日)に地下鉄駅構内のデジタルサイネージで学都仙台フリーパスの利用促進動画を掲出した。	
下期	～12月 ・キャンパス移転のある東北学院大学向けの広報について検討し、学都仙台フリーパスの広報を行う。 1月 ・学都仙台フリーパスポスターを作成し、市内の学校へ一括送付する。 2～3月 ・大学の合格発表時期に地下鉄駅構内のデジタルサイネージで学都仙台フリーパスの利用促進動画を掲出する。	～1月 ・学都仙台フリーパス利用促進ポスターを製作し、令和4年度上期のフリーパス販売上位校に対しポスターを送付した。 ～2月 ・東北学院大学生向けの学都仙台フリーパス利用促進パンフレットを製作。学内での配架、パンフレットデータのホームページでの掲載に協力いただいた。 2～3月 ・高校・大学の合格発表時期(2月13日～3月19日)に地下鉄駅構内のデジタルサイネージで学都仙台フリーパスの利用促進動画を掲出した。 ～3月 ・学都仙台フリーパスの購入要件を緩和(通学証明書の提出ではなく学生証の提示でも購入可)し、令和5年4月以降のフリーパス購入時より適用させることとした。	
定期的な取組み	<ul style="list-style-type: none"> 令和4年度中は、特に東北学院大学と連携し、東北学院大学向けの広報を行っていく。 学都仙台フリーパスの販売枚数について分析を行う(毎月)。 	<ul style="list-style-type: none"> 東北学院大学と連携し、東北学院大学生に特化したフリーパスの使用経路を検討したうえで広報を行った。 学都仙台フリーパスの販売枚数について分析を行った(毎月)。 	

【令和4年度評価】

評価	◎	進捗状況・評価の説明	数値目標の達成状況	学都仙台フリーパスの販売枚数(1ヶ月換算)は、前年度比116.0%となった。
次年度に向けて		<ul style="list-style-type: none"> 令和5年4月より学都仙台フリーパスについて購入要件の緩和を行ったことから、適宜周知・広報を行っていく。 東北学院大学向けの広報について次年度も引き続き検討を行っていく。 学都仙台フリーパスの販売枚数が新型コロナウイルス感染拡大により減少後、コロナ前の水準に戻らない状況が続いていることから、販売状況について引き続き分析を行っていくとともに、効果的な広報・販売促進について検討する必要がある。 		

【備考】

- ※1 「学都仙台フリーパス」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【学都仙台市バス・地下鉄フリーパス】](#)
- ※2 学校との連携については、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【学生向けの公共交通機関利用促進について】](#)

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(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	R4	
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				
概要	交通局ウェブサイトやTwitter(@sendaishi.kotu)等を活用し、市バス・地下鉄の運行情報を手軽にわかりやすく提供するほか、「せんだい市バス・地下鉄ナビ」「どこバス仙台」の検索機能の改善を検討します。また、オープンデータの推進により、民間の経路検索ウェブサービスやスマートフォンアプリにおける市バス・地下鉄情報の充実を促していきます。このほか、経営状況や本計画に基づく取組みの進捗状況についても丁寧に情報発信していきます。									
年次計画	R3	R4	R5	R6	R7	R8	R9	R10	R11	R12
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」、「ちかてつさんぼ」による情報発信									
これまでの取組み状況	<p>【のるっちゃ(※1)】 交通局の経営状況やイベント情報等を掲載する広報紙「市バス・地下鉄かわらばん のるっちゃ」を年4回発行し、バス車内や駅構内で掲出している。令和3年度は「新型車両デザイン決定」、「障害者手帳アプリマイロIDの取扱い開始」、「仙台市交通事業経営計画の策定」、「オープンデータの公開開始」、「仙台MaaSのサービス開始」、「地下鉄車内・市バス車内での非常時対応」、「バス事業の民間委託状況」、「市バス運転手採用情報」、「定期券発売所混雑緩和策」などを掲載した。</p> <p>【ちかてつさんぼ(※2)】 ・「ちかてつさんぼ」の年6回の発行に協力</p> <p>【経営状況・本計画取組みの進捗状況】 市バス・地下鉄の業績ハイライト(※3)や、本計画の年度計画、実績評価(※4)を交通局ウェブサイトで公表し、経営状況や経営計画の進捗状況について情報発信を行っている。</p>									

【年度計画及び実績】

課題	<ul style="list-style-type: none"> 本計画に基づく取組み状況を周知する必要がある。 icscaご利用ガイドは、印刷コストの上昇やウェブサイトによる情報収集行動の定着を踏まえ、配布方法の最適化の検討が必要である。 								
実施内容	<ul style="list-style-type: none"> 本計画に基づく取組み状況についての情報発信を行う。 「のるっちゃ」「ちかてつさんぼ」でわかりやすい情報発信を行う。 icscaご利用ガイドの配布方法の見直しを行い、新規購入者向け配布物を冊子形式からシンプルな1枚折形式に変更した。 						数値目標	<ul style="list-style-type: none"> 「のるっちゃ」を年4回発行する。 「ちかてつさんぼ」の年6回の発行に協力する。 	
	予定					実績			
上期	<p>【本計画の情報発信】</p> <ul style="list-style-type: none"> 9月 モニタリング指標及び前年度実績の公表 <p>【icscaに関する情報発信】</p> <ul style="list-style-type: none"> ご利用ガイドの配布方法の見直し検討 					<p>【本計画の情報発信】</p> <ul style="list-style-type: none"> 9月 モニタリング指標、令和3年度実績及び令和4年度計画修正版の公表 <p>【icscaに関する情報発信】</p> <ul style="list-style-type: none"> ご利用ガイドの配布方法を再度検討し、ウェブサイトによる情報収集行動の定着や印刷コストの上昇から、ご利用ガイド(冊子)から早わかりガイド(A4パンフレット)へ転換することとした。 			
下期	<p>【本計画の情報発信】</p> <ul style="list-style-type: none"> 12月 令和4年度計画(修正があった場合)の公表 3月 令和5年度計画の公表 <p>【icscaに関する情報発信】</p> <ul style="list-style-type: none"> 11月 新ガイド・リーフレット配布(icsca) 市政だよりを通じたポイントチャージ促進広報 					<p>【本計画の情報発信】</p> <ul style="list-style-type: none"> 3月 令和4年度上期実績・評価の公表 令和5年度計画の公表 <p>【icscaに関する情報発信】</p> <ul style="list-style-type: none"> 11月 新リーフレット配布(icsca) 3月 新リーフレット改訂・配布(icsca) 3月 新ガイド配布(icsca) 			
定期的な取組み	<ul style="list-style-type: none"> 「のるっちゃ」の発行(計4回) 「ちかてつさんぼ」の発行(計6回)に協力する。 ポイントチャージ促進広報 交通局ウェブサイトによる経営改善に向けた取組みの情報発信 					<ul style="list-style-type: none"> 「のるっちゃ」を7月、10月、1月、3月に発行。3月号より区役所・総合支所、市民のへやでの配架を開始した。 「ちかてつさんぼ」の発行(計6回)に協力した。 交通局ウェブサイトの経営改善に向けた取組みのページについて、取組みのURLを更新・新設するよう局内各課に依頼を実施(5月、9月、12月、1月)。更新したものを随時ホームページに掲載するとともに更新状況を7月、11月、1月、3月の仙台市交通事業経営計画推進委員会にて報告した。 			

【令和4年度評価】

評価	◎	進捗状況・評価の説明	<ul style="list-style-type: none"> 仙台市交通事業経営計画の実績・評価確定時及び年度計画策定時に適宜公表を行った。 「のるっちゃ」について予定通り発行を行うとともに、配架場所を増やす等調整を行った。 「ちかてつさんぼ」の年6回の発行(上期3回、下期3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。 ご利用ガイドの配布方法を再度検討し、ウェブサイトによる情報収集行動の定着や印刷コストの上昇から、ご利用ガイド(冊子)から早わかりガイド(A4パンフレット)へ転換した。 	数値目標の達成状況	<ul style="list-style-type: none"> 「のるっちゃ」を年4回発行した。 「ちかてつさんぼ」の年6回の発行に協力した。
次年度に向けて	仙台市交通事業経営検討委員会(外部委員会)において、仙台市交通事業経営計画の見直しを行うことになるため、議事内容等について、「のるっちゃ」やホームページ等により適宜情報発信を行っていく必要がある。				

【備考】

<p>※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！」</p> <p>※2「ちかてつさんぼ」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)</p>	
---	--

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	R4	
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)						
概要	交通局ウェブサイトやTwitter(@sendaishi_kotu)等を活用し、市バス・地下鉄の運行情報を手軽にわかりやすく提供するほか、「せんだい市バス・地下鉄ナビ」(※1)「どこバス仙台」(※2)の検索機能の改善を検討します。また、オープンデータの推進により、民間の経路検索ウェブサイトやスマートフォンアプリにける市バス・地下鉄情報の充実を促していきます。このほか、経営状況や本計画に基づく取組みの進捗状況についても丁寧に情報発信していきます。									
年次計画	R3	R4	R5	R6	R7	R8	R9	R10	R11	R12
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									
これまでの取組み状況	【令和3年度】 ・せんだい市バス・地下鉄ナビの運用。 ・どこバス仙台の機能拡張を検討。									

【年度計画及び実績】

課題	<p>○どこバス仙台関係</p> <p>【課題1】運行情報の提供について市バスでは平日と土休で提供する情報に差がでている。 【改善策1】リアルタイム運行情報を発信できる仕組みの構築。</p> <p>【課題2】運行情報の提供について、担当課での情報収集に時間を要すこと。 【改善策2】運行情報の広報担当課への情報収集を簡素化できる仕組みの構築。</p> <p>【課題3】運行情報提供媒体が多岐にわたることから、運行情報提供開始から完了までに時間を要すこと。 【改善策3】同一システムから送られる運行情報については、一つの作業で運行情報提供ができる仕組みの構築。また、文言調整に時間を要すことから、お知らせ内容について事前に整理しておくこと。</p> <p>【課題4】運行情報の提供媒体は、ウェブアクセシビリティを鑑みて設置を検討していく必要があるが、郊外では費用対効果の側面から、運行情報提供媒体の導入が困難であること。(接近表示器やLCD表示器) 【改善策4】交通局として情報提供のハードを準備するのではなく、公共施設等が所持するハードに運行情報を表示する仕組みの構築。</p>									
実施内容	<p>・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。</p>						数値目標	<p>どこバス仙台の機能拡張について、1つ以上検討・実施する。</p>		
	予定					実績				
上期	<p>・～8月 どこバス仙台のサービス拡張の検討・実施</p> <p>・7～9月 ナビ検索機能改善の検討</p>					<p>・～ 8月 どこバス仙台モニターアンケート調査を実施 調査結果を踏まえて、機能拡張を検討</p> <p>・7～9月 ナビ検索機能改善の検討</p>				
下期	<p>・12月～ どこバス仙台のサービス拡張の検討・実施</p> <p>・1～3月 R5.4月ダイヤ改正に向けたナビのデータ更新作業</p>					<p>・12月～3月 どこバス仙台のサービス拡張の検討・実施</p> <p>・1～3月 R5.4月ダイヤ改正に向けたナビのデータ更新作業</p>				
定期的な取組み	<p>・関係部署・バスロケーションシステム開発業者とのサービス拡張案についての検討</p> <p>・せんだい市バス・地下鉄ナビの運用</p>					<p>・バスロケーションシステム開発業者とのサービス拡張案についての検討</p> <p>・せんだい市バス・地下鉄ナビの運用</p>				

【令和4年度評価】

評価	◎	進捗状況・評価の説明	<p>・どこバス仙台については、英語対応を実施した。</p> <p>・せんだい市バス・地下鉄ナビについては、福祉割引・小児運賃の適用範囲等についての案内リンク表示を追加し、検索の際に必要なに応じてすぐに参照できるように対応した。</p>	数値目標の達成状況	<p>どこバス仙台の機能拡張について、英語対応を実施した。</p>
次年度に向けて	<p>・引き続き、どこバス仙台の機能拡張を検討する。</p> <p>・せんだい市バス・地下鉄ナビの安定運用に努める。</p>				


【備考】

※1「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\[せんだい市バス・地下鉄ナビ\]](#)

※2「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\[どこバス仙台\]](#)

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	R4	
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い事業運営						
概要	<p>日々の運行においてバス運転手や駅務員に対してお客さまから頂戴する苦情や賞揚等、様々なご意見について、組織的に共有し、事業運営の改善に活用します。</p> <p>また、お客さまが交通局への意見や質問等を気軽に問合せできるように、交通局ウェブサイト内に問合せフォームを設置し、回答を希望されるお客さまには必ず回答を差し上げるとともに、ご意見を今後の事業運営の参考とする等、お客様の声に積極的に対応していきます。</p>									
年次計画	R3	R4	R5	R6	R7	R8	R9	R10	R11	R12
予定	「お客様の声」の回答、活用 									
これまでの取組み状況	<ul style="list-style-type: none"> ・交通局ウェブサイト内に問合せフォームを設置し、お客さまからのご意見を収集し、内容に応じて担当課へ共有を行っている。 ・寄せられた意見を分析し、局内各課へ共有、意見交換を行い、事業改善に繋げている。 ・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。 									

【年度計画及び実績】

課題	「お客様の声」の年間受付件数1,601件中、苦情・意見・要望等は1,307件であり全体の約8割を占める(令和3年度)。								
実施内容	<ul style="list-style-type: none"> ・お客さまからご意見等を頂戴したい、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。		
	予定					実績			
上期	<ul style="list-style-type: none"> ・5月「お客様の声」(昨年度分)の実績とりまとめ 					<ul style="list-style-type: none"> ・交通局で受け付けたすべての「お客様の声」(令和3年度分)について、実績を取りまとめ中。 ・昨年度にバスに寄せられた『ご意見メール』のうち、運転マナー・接客サービス等に関するものについて取りまとめ、毎月実施されるJR・宮城交通との会議において展開した。 			
下期	<ul style="list-style-type: none"> ・11月「お客様の声」(本年度上期分)の実績とりまとめ 					<ul style="list-style-type: none"> ・交通局で受け付けたすべての「お客様の声」(令和3年度分)について、実績を取りまとめ、関係課と共有を行った。令和4年度実績については、年間を通して取りまとめることとした。 3月「お客様の声」を基に改善した事例についてHP上で公開 ・上期にバスに寄せられた『ご意見メール』のうち、運転マナー・接客サービス等に関するものについて取りまとめ、毎月実施されるJR・宮城交通との会議において展開した。 ・地下鉄に寄せられた賞揚・苦情・ご意見要望等について上半期分を取りまとめ、10月19日開催の第2回安全マネジメント会議に報告。 			
定期的な取組み	<ul style="list-style-type: none"> ・「お客様の声」への回答等 ・ご意見の分析、事業改善の検討 ・ご意見等を踏まえた改善事例を局ウェブサイトに掲載 					<ul style="list-style-type: none"> ・「お客様の声」、「ご意見メール」への回答等 ・ご意見の分析、事業改善の検討を適宜実施し、マナー啓発活動等に反映。 			

【令和4年度評価】

評価	◎	進捗状況・評価の説明	<ul style="list-style-type: none"> ・お客様からの意見により業務の改善を行った事例について取りまとめ、改善前と改善後の内容についてHP上でお知らせを行った。 ・バスに寄せられた「ご意見メール」のうち、運転マナー・接客サービス等に関するものについて取りまとめ、毎月実施されるJR・宮城交通との会議において展開し、各委託事業所における研修会等で活用することにより運転マナー・接客サービス向上に務めた。 ・地下鉄に寄せられた賞揚・苦情・ご意見要望等について、第1回安全マネジメント会議に令和3年度分の取りまとめを、第2回安全マネジメント会議に令和4年度上半期分の取りまとめを報告した。 	数値目標の達成状況	<ul style="list-style-type: none"> ・バス・地下鉄ともに苦情件数は前年度以下であり目標は達成された。
次年度に向けて	<ul style="list-style-type: none"> ・お客様から改善の要望が含まれる意見について、対応について積極的に検討していく 				

【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	R4	
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					
概要	市バス・地下鉄に関するデータをオープンデータ化(※1)し、公共データの利活用を促進することで、MaaS(※2)の推進等を図っていきます。市バスの系統・停留所等の情報のほか、バスロケーションシステムによるリアルタイムの運行情報についてもオープンデータ化を検討します。									
年次計画	R3	R4	R5	R6	R7	R8	R9	R10	R11	R12
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									
これまでの取組み状況	【令和3年度】 ・市バスの静的データ(停留所、発時刻、運賃等)の公開開始(GTFS-JP形式により「仙台市オープンデータカタログサイト」(※3)に掲載)。 ・オープンデータ(GTFS-JP、GTFS-RT)の出力方法を検討。									

【年度計画及び実績】

課題	【課題】動的なオープンデータ公開について、データを利用してもらえないこと。 【改善策】交通局より働きかけることで、データの利用事業者の目途をつける。		
実施内容	市バスの静的データ(※4)(停留所、発時刻、運賃等)の公開を継続する。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。また民間とのデータ連携について、2団体以上と協議する。
	予定		実績
上期	・～8月 動的データ公開にかかるデータ提供手法の調査およびデータ利活用の方法の検討		・～8月 動的データ公開にかかるデータ提供手法の調査およびデータ利活用の方法の検討
下期	・～3月 動的データの利活用についての検討状況に応じた作業 ・1～3月 令和5年4月ダイヤ改正に向けた静的データ更新作業		・～3月 動的データの利活用についての検討状況に応じた作業 ・1～3月 令和5年4月ダイヤ改正に向けた静的データ更新作業
定期的な取組み	・市バスの静的データ(停留所、発時刻、運賃等)の公開 ・国内他事業者における動的データの先行事例を調査		・市バスの静的データ(停留所、発時刻、運賃等)の公開 ・国内他事業者における動的データの先行事例を調査

【令和4年度評価】

評価	◎	進捗状況・評価の説明	動的データ公開に向けてバスロケーションシステム関係メーカーとの調整を進めている。	数値目標の達成状況	動的データ利活用の例を2事業者以上確認した。また民間とのデータ連携の窓口になっているオープンデータ協議会との協議を進めた。
次年度に向けて	動的データの公開に向けてバスロケーションシステム関係メーカーとの調整、オープンデータ協議会との協議を進めていく。				

【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	R4	
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					
概要	市バス・地下鉄に関するデータをオープンデータ化(※1)し、公共データの利活用を促進することで、MaaS(※2)の推進等を図っていきます。市バスの系統・停留所等の情報のほか、バスロケーションシステムによるリアルタイムの運行情報についてもオープンデータ化を検討します。									
年次計画	R3	R4	R5	R6	R7	R8	R9	R10	R11	R12
予定	地下鉄に関するデータのオープンデータ化の実施									
これまでの取組み状況	【令和3年度～】 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(※3)に公開									

【年度計画及び実績】

課題	誰もが自由に利活用できるようにオープンデータを公開する必要がある。	
実施内容	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
	予定	実績
上期	9月 昨年度の乗車人員データを公開	9月 昨年度の乗車人員データを公開
下期		
定期的な取組み	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。	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た。

【令和4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
次年度に向けて	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継続的に公開する。			

【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す。
 ※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す。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	R4	
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					
概要	毎年のダイヤ改正後に、運行区間ごとに利用状況や遅延状況を確認・分析し、道路渋滞等の走行環境も考慮した上で、より適切な経路や時刻設定によるダイヤ編成を実施することで、定時性や利便性、運行効率の向上を図ります。									
年次計画	R3	R4	R5	R6	R7	R8	R9	R10	R11	R12
予定	定時性の向上に向けた時刻設定の検討・実施 									
これまでの取組み状況	【令和3年度】 ・終点到着までに10分以上遅延が生じている全便を抽出し、10分以上遅延する便を年間1%以上削減するよう通過予定時刻の調整を行っている。 ・お客さまからのご意見メールや市民の声、電話での要望を踏まえ、遅延の著しい便の状況を分析し、次期ダイヤ改正時に時刻の調整を図っている。									

【年度計画及び実績】

課題	<ul style="list-style-type: none"> 交通量の変化、信号機の新設等により毎年通過時刻が変わるため、運行状況の詳細な分析が必要となる。 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・利用状況の把握に努めていく必要がある。 		
実施内容	令和4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留所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	
	予定		実績
上期	<ul style="list-style-type: none"> 5～9月 現行ダイヤの運行・遅延状況の確認 現行ダイヤの課題整理 9月～ ダイヤ改正(令和4年4月)での反映事項の整理 		<ul style="list-style-type: none"> 5～9月 現行ダイヤの運行・遅延状況の確認 現行ダイヤの課題整理 9月～ ダイヤ改正(令和4年4月)での反映事項の整理
下期	<ul style="list-style-type: none"> ～12月 ダイヤ改正(令和4年4月)での反映事項の整理 1～3月 バス停留所通過時刻の修正 		<ul style="list-style-type: none"> ～12月 ダイヤ改正(令和4年4月)での反映事項の整理 1～3月 バス停留所通過時刻の修正
定期的な取組み	4～3月 運行状況の把握(運行データの収集)		<ul style="list-style-type: none"> 運行実績のデータ化 遅延の著しい路線、系統の把握 ご意見メールや市民の声の共有

【令和4年度評価】

評価	◎	進捗状況・評価の説明	平均10分以上遅延している便の通過予定時刻調整を行い、遅延を1%削減した。	数値目標の達成状況	
次年度に向けて	<ul style="list-style-type: none"> 季節的な影響や一時的な工事等によっても交通量に変化し遅延が生じてしまうため、遅れの要因を把握する必要がある。 遅延が10分未満の便でも、恒常的に遅延が発生している便については時刻調整を行う。 				

【備考】