

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	R5	
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まいります。									
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	<p>【令和3年度】</p> <ul style="list-style-type: none"> 接客接遇向上(CS)研修の前回カリキュラム(令和元～3年度)修了 「接客だより」の発刊 接客・接遇コンクールの実施 市バス添乗モニターの実施 <p>【令和4年度】</p> <ul style="list-style-type: none"> 入札および契約 令和4年度接客接遇向上(CS)研修 <p>⇒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、高齢のお客さまや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での新カリキュラムによる研修を実施。</p> <ul style="list-style-type: none"> 「接客だより」の発刊 接客・接遇コンクールの実施 <p>【営業所ごとの取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> 川内営業所→アンガーマネジメント研修の実施 長町営業所→接客接遇向上(CS)研修フォローアップ 実次営業所→接客接遇向上(CS)研修フォローアップ 市バス添乗モニターの実施 									

【年度計画及び実績】

課題	全乗務員が受講修了まで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し、実施する。 障害のあるお客さまへの対応についてもバリアフリー的視点から研修を企画し、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。 接客接遇向上(CS)研修、年間の日程終了後に検証を行い、乗務員からのアンケート結果や社会的に話題となった課題等を踏まえ、次年度のカリキュラムに反映させることができるか検討しながら実施する。 	<p>数値目標</p> <ul style="list-style-type: none"> 【接客サービス向上研修】年間12回実施 【接客だよりの発刊】年間12回以上 【接客・接遇コンクール】年1回 【市バス添乗モニター件数】年間2,000件以上
	予定	実績
上期	接客サービス向上研修(6回)	<p>【接客サービス向上(CS)研修の実施】</p> <p>第1回 6月13日 12名 第2回 6月28日 12名 第3回 7月13日 11名 第4回 7月25日 11名 第5回 8月 9日 12名 第6回 8月25日 11名 第7回 9月 5日 10名 第8回 9月20日 12名</p> <p>計 8回実施 91名受講 ・直営営業所内勤者 11名受講 ・委託先事業所内勤者 6名受講 ・「接客だより」6件発行</p>
下期	接客サービス向上研修(6回) 営業所、出張所対抗接客、接遇コンクール10/1～11/30まで	
定期的な取組み		

【令和5年度上期評価】

評価	◎	<p>進捗状況・評価の説明</p> <p>【接客サービス向上(CS)研修の実施】</p> <ul style="list-style-type: none"> 計 8回実施 91名受講 直営営業所内勤者 11名受講 委託先事業所内勤者 6名受講 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「大変よい」及び「良い」の肯定的な評価が90%以上を占めていた。また、「盲導犬ユーザー受け入れ・接客セミナーでは、健常者も視覚障害者も安心して気持ちよく目的地まで乗車していただくことが乗務員の重要な役割だと思う」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。 お客さまの立場に立った接客、接遇を行うための「接客だより」6件を各営業所、出張所に発行した。
下期に向けて	計画どおりの受講となるよう乗務員に適宜呼びかけを行っていく。	

【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	2-1-1(地下鉄)	分類	共通	担当課	安全推進課、駅務サービス課、運転課	戦略	快適なお客さまサービスの提供	年度	R5	
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、バス運転手や駅係員及び運転士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をします。									
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				
	職員モニター制度の実施									
		集計作業のデジタル化を検討	集計作業のデジタル化を実施							
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。 令和4年度は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会議形式で1日実施し、理解を深めた。 									

【年度計画及び実績】

課題	モニターの意見をタイムリーに職員指導に反映させること。									
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(5ヶ年)、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、様々な方法を検討する。 駅業務モニター制度を継続し接客向上を図る。 「egao通信」の定期的な発行。 駅業務モニター制度の集計処理作業のデジタル化を実施し、タイムリーな指導につなげる。 乗務助役が自動車部CS研修を受講し、運転士に伝達教習を実施する。 					数値目標	<ul style="list-style-type: none"> サービス向上研修を年間1回実施する。 駅業務モニター制度を通年実施する。 「egao通信」を四半期ごとに発行する。 			
	予定					実績				
上期	<ul style="list-style-type: none"> 集計処理作業のデジタル化を実施 「egao通信」の発行 					<ul style="list-style-type: none"> 「egao通信」の発行(8月) 				
下期	<ul style="list-style-type: none"> 未定 サービス向上研修 「egao通信」の発行 乗務助役の自動車部CS研修受講及び運転士への伝達教習 									
定期的な取組み	<ul style="list-style-type: none"> 駅業務モニター制度 乗務助役添乗時における適切な車内放送等の確認及び指導 					<ul style="list-style-type: none"> 駅業務モニター制度を実施し、接客の向上を図った。 				

【令和5年度上期評価】


評価	○	進捗状況・評価の説明	駅業務モニター制度の評価・コメント等は課内全体で共有し、駅係員への指導・教育に活用した。							
下期に向けて	<ul style="list-style-type: none"> 上期に実施できなかった駅業務モニター制度の集計方法をデジタルツールを用いた手法に変更する。 仙台市社会福祉協議会と研修内容等について調整する。 									

【備考】

<p>※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り組みです。</p> <p>※2「egao通信」とは課内の取組み等を紹介する交通局内機関誌です。</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	2-1-2(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	R5	
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(※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	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	【サービス介助資格取得】 ・令和4年度、各営業所内勤者1名、業務課職員1名の4名がサービス介助資格取得。									

【年度計画及び実績】

課題	サービス介助資格取得者はもとより、未取得者についても必要な知識や技術を習得し、バリアフリーに係るサービスを均一に提供させる情報共有と伝達研修が課題となる。								
実施内容	<ul style="list-style-type: none"> ・高齢者や障害のある方を手伝うときの「おもてなしの心」と「介助技術」の伝達研修の実施。 ・サービス介護士資格講習の受講を促し、サービス介助士(※1)資格取得を推進させる。 ・お客さまへのサービス向上のため、資格取得した副所長・運行管理者は乗務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適宜、指導・助言する。 					数値目標	サービス介護士資格取得(各営業所・業務課・各2名)		
	予定					実績			
上期	<ul style="list-style-type: none"> ・サービス介護士資格講習受講 					<ul style="list-style-type: none"> ・サービス介護士資格取得に向け業務課1名・各営業所2名の7名について、受講申請を行った。 			
下期	<ul style="list-style-type: none"> ・サービス介護士資格講習受講 								
定期的な取組み	<ul style="list-style-type: none"> ・職場研修会・スキルアップ研修会(配慮が必要なお客さま等への適切な対応方法) 								

【令和5年度上期評価】


評価	◎	進捗状況・評価の説明	サービス介護士資格取得に向け、令和5年度サービス介助士検定取得講座を受講申し込みを行った。						
下期に向けて	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	R5	
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」の取り組みとして、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、令和4年度は5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年度及び4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	資格を有していない駅係員に対し、適切な対応を確実に伝達すること。								
実施内容	<ul style="list-style-type: none"> 新たなサービス介助士の資格取得。 資格を取得した駅務助役は、資格を有していない駅係員に対し、必要な知識や技術などを伝達する。 仙台市社会福祉協議会から講師を招きバリアフリーの研修を実施する。 強化期間を設けた「声かけ・見守り運動」の実施。 					数値目標	駅務助役3名が新たに資格を取得する。		
	予定					実績			
上期	<ul style="list-style-type: none"> 4月 「声かけ・見守り運動」の実施 9月 「声かけ・見守り運動」の実施 					5月 「春の全国交通安全運動」に合わせて「声かけ・見守り運動」を実施 9月 東日本旅客鉄道と共催し、「声かけ・見守り運動」を実施			
下期	<ul style="list-style-type: none"> 12月 サービス介助士資格を3名が取得予定 1月 バリアフリー研修の実施 								
定期的な取組み	資格を有していない駅係員に対する必要な知識や技術などの伝達					サービス介助士の資格を有した駅務助役が巡回時等に駅係員へ介助技術等の知識を伝達した。			

【令和5年度上期評価】

評価	◎	進捗状況・評価の説明	5月、9月に「声かけ・見守り運動」を実施した。
下期に向けて	令和5年度サービス介助士検定取得講座の申込み手続きを行っていく。		

【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(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	R5	
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円パッ区一日乗車券」や「地下鉄一日乗車券」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やQR乗車券の実用性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円パッ区一日乗車券」の実証実験を実施(◆3-1-2、3-2-4に関連記載あり)。 <p>【令和4年度】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・仙台MaaSにおいて「120円パッ区一日乗車券」の実証実験を継続(◆3-1-2、3-2-4に関連記載あり)。 ・仙台MaaSにおいて「地下鉄一日乗車券」を実証実験として販売(9月30日～10月2日)(◆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。 ・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必要。 ・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新たな運賃制度や、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。 		
	予定					実績			
上期	<ul style="list-style-type: none"> ・4月 120円パッ区一日乗車券の本格導入 ・4月～6月 全国都市緑化仙台フェア東部周遊乗車券の販売 ・6月～9月 新券種の検討(◆3-2-4に関連記載あり) ・新運賃制度の検討・既存券種の見直しの検討 					<ul style="list-style-type: none"> ・4月 120円パッ区一日乗車券の本格導入 ・4月～6月 全国都市緑化仙台フェア東部周遊乗車券の販売 ・6月～9月 新券種の検討(◆3-2-4に関連記載あり) ・8月～9月 新運賃制度の検討(◆4-1-21に関連記載あり) 			
下期	<ul style="list-style-type: none"> ・10月～3月 新券種の実証実験における各種調整 ・新運賃制度・既存券種の見直しにおける各種調整 								
定期的な取組み	仙台まるごとバス、SENDAI AREA PASS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5年度上期評価】

評価	◎	進捗状況・評価の説明	<ul style="list-style-type: none"> ・令和3年度より新券種として実証実験を行っていた「120円パッ区」区域内が乗り放題となる「120円パッ区一日乗車券」を本格導入した。 ・利便性の高い乗車券の検討を行い、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で販売した。 ・経営検討委員会での委員の意見も踏まえ、新たな運賃制度を検討中である。(◆4-1-21に関連記載あり) 						
下期に向けて	<ul style="list-style-type: none"> ・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。「全国都市緑化仙台フェア東部周遊乗車券」については、緑化フェア推進室と連携し、全国都市緑化仙台フェアのHPにて紹介いただくなど、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。 ・他都市や事業者の制度を調査・研究し、お客さまにとって利便性が高い新たな運賃制度を検討していく。(◆4-1-21に関連記載あり) 								

【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	R5	
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"> 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・広報を行っていく必要がある。 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。 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を行っていく。 						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。				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。			
	7~8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。				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した。(◆4-1-2に関連記載あり)			
下期	10月	・高校や大学の合格発表に向け、広報の仕方を検討する。								
	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。								
定期的な取組み	<ul style="list-style-type: none"> 令和5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)。 									

【令和5年度上期評価】

評価	◎	進捗状況・評価の説明	高校や大学のオープンキャンパス時期に向けた広報について検討し、地下鉄駅構内のデジタルサイネージにおいて学都仙台フリーパスの利用促進動画を掲出した。(◆4-1-2に関連記載あり)							
下期に向けて	下期については、キャンパス移転のあった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っていく必要がある。(◆4-1-2に関連記載あり)									

【備考】

<p>※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】</p> <p>※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】</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(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	R5	
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X(旧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	【「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4年度は「市バス80周年・地下鉄35周年事業のイベント・グッズ販売情報」や、「交通局の経営改善策」、「市バスの経営状況」、「市バス運転手の採用後の流れ」、「icscaポイント制度の見直し」、「南北線ホーム車両間の隙間縮小事業」などを掲載した。 【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 【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。 【X(旧Twitter) (@sendaishi.kotu)】◆1-2-3に関連記載									

【年度計画及び実績】

課題	・交通局の取組みや経営検討委員会(◆4-1-21に関連記載あり)の議事内容等についてわかりやすい情報発信が必要。 ・icscaの広報媒体について、現在は印刷物を主軸としているが、経費削減等の観点から見直しが必要。								
実施内容	・本計画に基づく取組み状況についてウェブサイト等での情報発信を行う。 ・「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のご案内はウェブサイトをご覧いただくことを基本とし、窓口で配布している冊子状の印刷物をリーフレット状のものへ置き換える。					数値目標	・「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	【本計画の情報発信】 ・9月 モニタリング指標及び令和4年度計画実績の公表 【icscaに関する情報発信】 ・ご利用ガイド(令和5年4月版)の配布方法の変更					【本計画の情報発信】 ・7月 モニタリング指標及び令和4年度計画実績の公表 【icscaに関する情報発信】 ・窓口配布物を簡素化し、ご利用ガイドはウェブサイトを案内することとした			
下期	【本計画の情報発信】 ・12月 令和5年度計画(修正があった場合)の公表 ・3月 令和6年度計画の公表 【icscaに関する情報発信】 ・必要に応じて「ご利用ガイド」「早わかりガイド」改訂(icsca)								
定期的な取組み	・「のるっちゃ」の発行(計5回) ・「ちかてつさんぼ」発行(計6回)への協力 ・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 ・X(旧Twitter)による情報発信					・「のるっちゃ」の発行(令和5年9月時点で計2回発行。) ・「ちかてつさんぼ」の発行(上期3回)に協力した。 ・基本ポイント付与終了に伴い、ポイントチャージ促進広報は縮小して継続。 ・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 ・X(旧Twitter)による情報発信			

【令和5年度上期評価】

評価	◎	進捗状況・評価の説明	・仙台市交通事業経営計画の令和4年度実績・評価確定時に交通局ウェブサイトにて公表を行った。 ・「のるっちゃ」において、交通局の経営状況やイベント情報、仙台市交通事業経営検討委員会の内容等を掲載し、予定通り上期で計2回発行した。 「ちかてつさんぼ」の発行(上期3回)に協力し、地下鉄に親しみをもっていただくよう、沿線情報のほか、交通局からのお知らせとしてイベント開催等の情報を発信した。						
下期に向けて	交通局の最新情報について、引き続き適切な広報を行っていく必要がある。								

【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「のるっちゃ」を発行します!!							
※2「ちかてつさんぼ」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 市バス・地下鉄の業績ハイライトについては、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「市バス・地下鉄の現状」							
※4 「仙台市交通事業経営計画」の年度計画・実績評価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「仙台市交通事業経営計画2021-2030(令和3~12年度)」							

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	R5	
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	<p>【令和3年度】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・どこバス仙台アクセス数3,018,765件/年 <p>【令和4年度】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・せんだい市バス・地下鉄ナビの運用。 ・バス停時刻表にどこバス仙台の二次元バーコードを掲載し、読み込むとそのバス停へのバス接近情報が表示されるよう改良。 ・どこバス仙台のモニタアンケート調査を実施して、提供情報の満足度等を確認。 ・どこバス仙台を機能改修し、英語でのご案内を開始。 ・どこバス仙台アクセス数3,409,921件/年(令和3年度比約13%増) 									

【年度計画及び実績】

課題	<ul style="list-style-type: none"> ・バス利用を促進するため、便利で使いやすい運賃等検索サービスを提供する必要がある。 ・「知りたいこと」の把握。 ・どこバス仙台について、費用対効果の観点から実施困難と判断せざるを得ない改修もある。 		
実施内容	<ul style="list-style-type: none"> ・せんだい市バス・地下鉄ナビ、どこバス仙台の運用 ・オープンデータを活用した民間サービスによる利便性の向上を目指し、リアルタイムデータ(GTFS-RT)を含むオープンデータの公開方法を検討する。(◆2-1-6(バス)に関連記載あり) 	数値目標	
	予定	実績	
上期	～9月 動的データ(※3)を含むオープンデータの公開方法を検討	～9月 動的データ(※3)を含むオープンデータの公開方法を検討	
下期	～3月 動的データを含むオープンデータの公開準備		
定期的な取組み	・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	・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	

【令和5年度上期評価】


評価	○	進捗状況・評価の説明	動的データ(※3)を含むオープンデータの公開方法について関係機関との協議を行った。
下期に向けて	動的データ(※3)を含むオープンデータについて、データの修正等が必要であり、下期はその課題の解消に向けて検討を行う。		

【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」](#)
- ※3「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	2-1-5	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	R5	
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						
概要	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。 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。									
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1,773件中、苦情・意見・要望等は1,322件であり全体の約7割を占める(令和4年度)。お客さまからのご意見等に対し、速やかな対応と業務への反映が必要である。	
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。 	<p>数値目標</p> <p>苦情等の件数を前年度以下にする。</p>
	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"> 5月 「お客様の声」(昨年度分)の実績とりまとめ 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。 令和4年度分「お客様の声」をとりまとめ、安全推進委員会(5月12日)・安全マネジメント会議(7月21日)において報告し共有を図った。
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 3月 ご意見等を踏まえた改善事例を局ウェブサイトに掲載 	
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 	

【令和5年度上期評価】

評価	◎	進捗状況・評価の説明	<ul style="list-style-type: none"> お客様の声の前年度分実績について取りまとめを行い、局内会議にて共有を行った。なお、今後局内会議で改善事例等の共有を行う。 より多くのお客様の声を拾い上げるため、スマートフォンでも申請が容易しやすくなり、設問項目を見直したりするなど受取フォームの改良を行った。 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努めた。 東北学院大学五橋キャンパスの開校に伴い南北線五橋駅の朝の混雑が激しく交錯する危険がある旨ご意見をいただいたことから、駅係員によりホーム・改札付近にて案内誘導を継続して行っている。 7月のダイヤ改正の影響もあり南北線仙台駅の割り込み乗車等へのご意見をいただいたことから、ホーム階にて駅係員による整列乗車案内を継続して行っている。
下期に向けて	受け付けたデータについて速やかに処理を行い、適切に対応する。		

【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	2-1-6(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	R5	
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(※3) ・動的データ公開の検討(※4)									
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」(※5)に掲載)。 ・オープンデータ(GTFS-JP、GTFS-RT)の出力方法を検討。									
	【令和4年度】 ・市バスの静的データの公開継続。 ・バスロケーションシステムを改修してオープンデータ(GTFS-JP)の出力を実施。									

【年度計画及び実績】

課題	民間事業者がより有用なデータを活用できるように、更なるオープンデータの推進をする必要がある。									
実施内容	・市バスの静的データ(停留所、発時刻、運賃等)の公開を継続する。 ・動的データ(GTFS-RT)を含むオープンデータを民間事業者へ公開するために、WEBサービスの構築等を検討する。(◆2-1-4(システム)に関連記載あり)						数値目標			
	予定					実績				
上期	～9月 動的データを含むオープンデータの公開方法を検討					～9月 動的データ(※3)を含むオープンデータの公開方法を検討				
下期	～3月 動的データを含むオープンデータの公開準備									
定期的な取組み	・国内他事業者における動的データの先行事例を調査					・先行事例の調査				

【令和5年度上期評価】

評価	○	進捗状況・評価の説明	動的データ(※3)を含むオープンデータの公開方法について関係機関との協議を行った。							
下期に向けて	動的データ(※3)を含むオープンデータについて、データの修正等が必要であり、下期はその課題の解消に向けて協議を行う。									

【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「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す。
 ※4「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す。
 ※5「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。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	2-1-6(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	R5	
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(※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5年度上期評価】


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。
下期に向けて	データに変更がある場合、随時更新する必要がある。		

【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	R5	
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・令和4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	・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にあたっては、運行状況・利用状況等について、これまで以上に詳細かつ膨大な、いわゆるビッグデータの収集・分析を行う必要がある。									
実施内容	令和5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	・6～9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～ 次期ダイヤ改正(令和6年4月)への反映事項の整理					・6～9月 現行ダイヤの運行・遅延状況の確認済み 現行ダイヤの課題整理中 ・9月～ 次期ダイヤ改正(令和6年4月)への反映事項の整理中				
下期	・10～11月 遅延の著しい路線のリストアップ ・10～11月 バス停留所通過時刻の修正 ・11～12月 次期ダイヤ改正の時刻変更・確定									
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・分析)									

【令和5年度上期評価】

評価	◎	進捗状況・評価の説明	毎月の利用状況や遅延情報を収集し、見直しの必要なダイヤや時刻の選定を行った。
下期に向けて	分析した運行情報をもとに、遅延の著しい路線の通過予定時刻を調整する。		

【備考】

--	--	--	--