



令和3年度



仙台市交通局

Transportation Bureau City of Sendai

目 次

経営トップからのメッセージ	2
1 輸送の安全確保に関する基本的な考え方	
1. 1 仙台市交通局安全方針	3
1. 2 地下鉄の安全確保における基本理念	3
1. 3 行動規範	4
1. 4 安全基本計画（5ヶ年計画）	5
2 安全管理体制と方法	
2. 1 安全管理体制	7
2. 2 安全管理方法	8
3 輸送の安全の現状等	
3. 1 鉄道運転事故等の発生状況	10
3. 2 輸送障害の概要	10
4 安全確保のための措置	
4. 1 教育訓練	11
4. 2 運行の安全確保	13
4. 3 防災対策	15
4. 4 安全への投資額（決算見込み額）	17
4. 5 緊急時対応訓練	18
5 お客様等とのコミュニケーション	
5. 1 お客様の声	19
5. 2 安全・マナー啓発	20
5. 3 情報発信	22
5. 4 市民の皆様とともに（協働）	23

経営トップからのメッセージ

日頃より、仙台市地下鉄をご利用いただきまして、誠にありがとうございます。

本市地下鉄は、南北線と東西線が一体となって本市を東西南北に貫く十文字の骨格交通軸を形成し、仙台都市圏の社会経済活動を支える公共交通機関として、2路線あわせて28.7km、30駅で営業しており、昨年度は一日あたり約205千人のお客様にご利用いただいております。

令和4年度は地下鉄が開業35年、バスが営業開始80年を迎えました。これまで交通事業をお支頂いた皆様に感謝申し上げますとともに、改めてお客様・市民の皆様の信頼にこたえる事業運営を続けていく責務を痛感しているところです。

令和3年度からスタートした「仙台市交通事業経営計画」。この計画では、バス・地下鉄事業を将来に渡って持続可能なものにしていくための方針と戦略を掲げております。交通事業を維持していくためには職員一人ひとりの意識の向上や、取り組み、実践が大切であると考えております。

その一つが「安全・安心の磨き上げ」。安全を支える仕組みを絶えず見直していくことが必要であり、バスと地下鉄それぞれの安全に関する取り組みを共有し相互に取り入れるなど、日常のコミュニケーションを図りながら、より一層安全・安心に磨きをかけていきたいと考えております。

次に「分かりやすい情報発信」。サービス向上という観点はもとより、お客様の目線に立ち、信頼に應えるために当然に果たさなければならないという意識を持って取り組むべきものと考えております。

そして「人材育成」。技術継承はもちろんのこと、接遇のレベルアップにはすべての職員が継続的に取り組むことが不可欠です。職員のアイディアも柔軟に取り入れるなど、組織活性化のために積極的に進めていく必要があると考えております。

仙台市交通局安全方針に掲げる「安全への取り組みを、絶えず見直し改善します。」という姿勢で、常に職員一人ひとりが輸送の安全確保に取り組んでまいります。

また、新型コロナウイルス感染拡大防止対策及び傷害事件やテロ行為等の対策については、重要な課題として認識しており、安心してご利用いただけるよう努めておりますが、お客様にもご理解とご協力をお願いいたします。



この安全報告書は、本市地下鉄における輸送の安全の現状や取り組みについて、お客様や市民の皆様に広くご理解いただくため作成したものです。輸送の安全の確保に向けた取り組みを更に充実させるため、皆様からのご意見等をお寄せいただければ幸いです。

令和4年9月

仙台市交通事業管理者 吉野 博明

本報告書は、鉄道事業法第19条の4等に基づき作成・公表しています。

1 輸送の安全確保に関する基本的な考え方

1. 1 仙台市交通局安全方針

私たちは、市民の信頼にこたえるため、お客様の安全を何よりも大切にし、新人からベテランまですべての職員が責務を果し、安心してご利用いただけるバス・地下鉄を目指します。

- 一、安全最優先を心に刻み、職務に専念します。
- 一、決められたルールを深く認識し、しっかり守ります。
- 一、行動規範に従い、確実に業務を実践します。
- 一、安全への取組みを、絶えず見直し改善します。

1. 2 地下鉄の安全確保における基本理念

安全方針を実現するため、仙台市交通局高速鉄道安全管理規程に次のような前文を掲げ、高速鉄道事業における安全確保に向けた基本理念を明確にしています。

仙台市交通局高速鉄道安全管理規程（前文）

駅に、電車の中に、お客様の笑顔がある。

通勤や通学、買物などでのご利用、旅行や友人と再会するために遠方より来仙した際のご利用など本市高速鉄道をご利用いただく目的は様々である。

事業の最大の使命は、多くのお客様を安全かつ快適にお運びすることの積み重ねにより、安心してご利用いただける高速鉄道輸送を提供することである。

多数のお客様にご利用いただく旅客鉄道は、事故や災害などにより一瞬にして大切なお客様の笑顔を奪い、ご家族やご友人などを深く悲しませる可能性があることを忘れてはならない。

これまでの鉄道の歴史の中で不幸にして発生した事故や災害などを教訓に、本市高速鉄道においてそのような惨事を決して引き起こすことがないように、交通事業管理者及び職員は、安全を最優先する強い意志を持って職務を遂行し、事故の芽となりうるどのような小さな事象でも漫然と見逃すことなく気づき、その認識を共有し、一丸となって安全対策に取り組まなければならない。

ここに、その不断の取り組みを組織全体の安全文化へと昇華させ、安全を最優先とする事業運営を行うため、この規程を制定する。

1. 3 行動規範

安全を最優先とする事業運営を実現するため、仙台市交通局高速鉄道安全管理規程に安全に係る行動規範を定めています。

① 安全最優先の原則

安全を最優先した職務の遂行及び技能の維持向上に努め、全ての職員等が一致協力して輸送の安全の確保に最大の努力を尽くす。

② 関係法令等の遵守

関係法令等及びこの規程並びに社会的規範を遵守する。

③ 状況の認識

輸送の安全に関する状況について、自らが担当する職務はもとより、それ以外の職務についても広く関心を持ち、輸送の安全を脅かす事象を未然に察知するように努める。

④ 情報の共有と連携

職務に関係する者との連絡を的確に行い、情報を共有し、かつ、相互に連携する。

⑤ 確認の励行

職務の実施に当たり、憶測によらず確認を徹底し、疑義のあるときは最も安全と思われる取扱いをする。

⑥ 事故及び災害時の対応

事故、災害等が発生したときは、被害の拡大を防ぐため迅速に適切な措置を行い、かつ、人命の安全を最優先に行動し、全力を尽くすとともに、運転再開に当たっては、決して先を急ぐことなく安全を最優先に行動する。

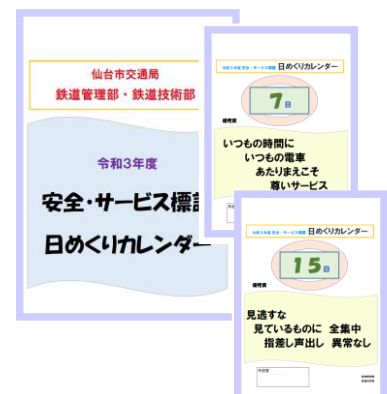
⑦ 不断の努力

常に問題意識を持って改革に取り組み、職務を遂行する。

安全・サービス標語

安全意識の醸成とお客様への接客・接遇に対するサービス意識の高揚を図るために、職員から標語を募集し、優秀作品を表彰するとともに各職場で1年間掲出するという取り組みを令和元年度より実施しています。

また、「日めくりカレンダー」も作成し、更に多くの作品を各職場で掲出し、更なる意識の向上に努めています。



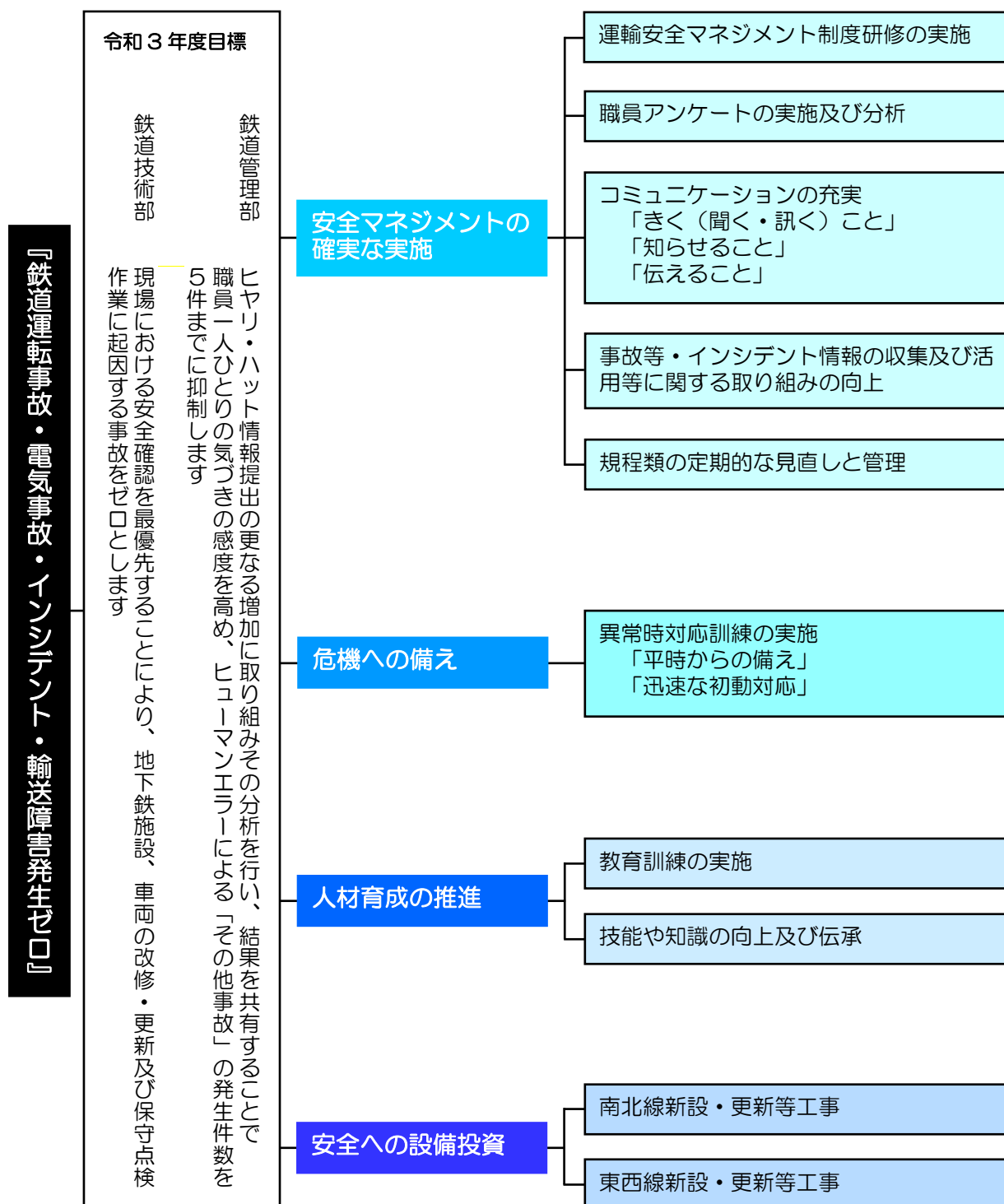
日めくりカレンダー

マナー違反 注意の前に一呼吸 マイクに込める思いやり

令和3年度最優秀作品

1. 4 安全基本計画（5ヶ年計画）

安全で安定的な事業運営の礎となる安全対策の総合的かつ計画的な推進を図るため、本市の高速鉄道事業における輸送の安全確保に関する具体的な施策を定めています。



第4期安全基本計画の策定

令和2年度に第3期計画が完了し、新たに令和3年度からの5ヶ年計画を策定しました。令和2年度に実施した職員アンケートの結果から明らかとなった「風通しの良い職場づくり」の課題等に積極的に取り組むとともに、策定した重点施策を中心に、実効性のある取り組みを確実に推進します。

【課題】

- ・ 幹部職員や中間管理職と現場職員間での情報伝達や指導等におけるコミュニケーションの不足
- ・ 部署の垣根を超えた連携の不足
- ・ 安全推進委員会の活動に対する理解度が不十分

コミュニケーションの充実

経営のトップである交通事業管理者と係長・区長及び現場職員との意見交換会を開催しています。直接、現場の第一線で働く職員と情報や意見を交換し、今後の安全を最優先とする事業運営に反映しています。

また、安全に関する業務を統括する安全統括管理者が定期的に各職場の安全巡視を行うとともに、各駅窓口等へ自ら足を運び、安全に関する気づきや改善点等について、意見交換を行っています。

更に、交通事業管理者、安全統括管理者を含む幹部職員が早朝・夜間を含めた各職場の業務巡視を行い、現状を把握するとともに、良いコミュニケーションの機会としています。

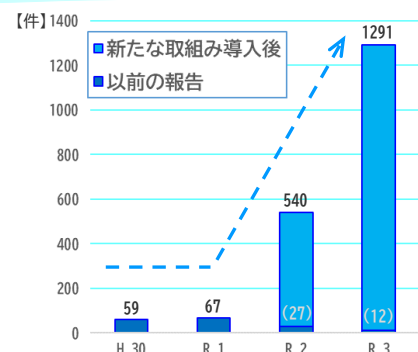


安全統括管理者との意見交換会

事故等・インシデント情報の収集及び活用等に関する取り組みの向上

令和2年度に報告方法の見直しを行い、ヒヤリ・ハット報告件数が増加、令和3年度も維持しています。

蓄積したデータの分析等による事故未然防止の検討にも取り組んでおり、お客様が終点駅に到着したことに気づかず乗り過ごしてしまうことの防止を目的とした駅到着前にBGMを流す取り組みも、その一つとして試験的に実施しました。

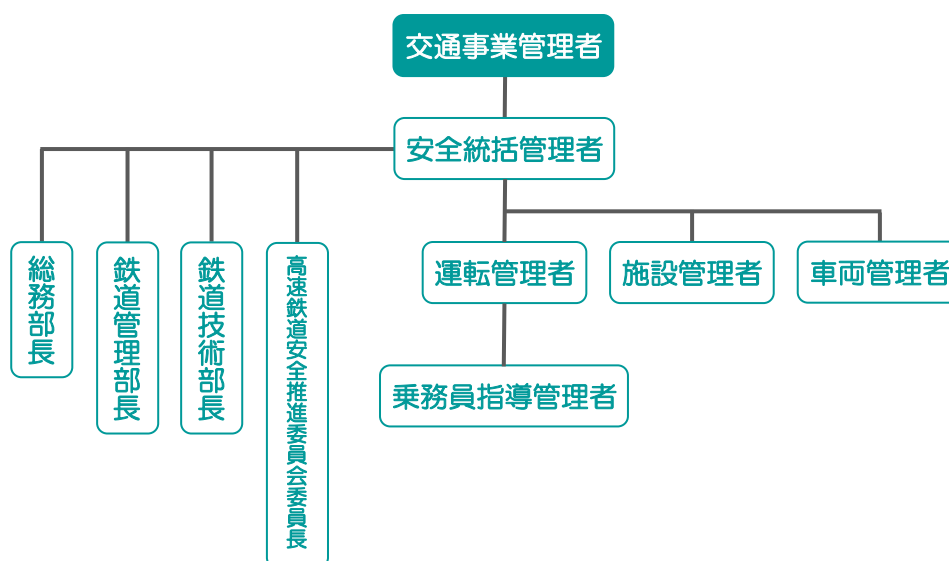


ヒヤリ・ハット報告件数推移

2 安全管理体制と方法

2.1 安全管理体制

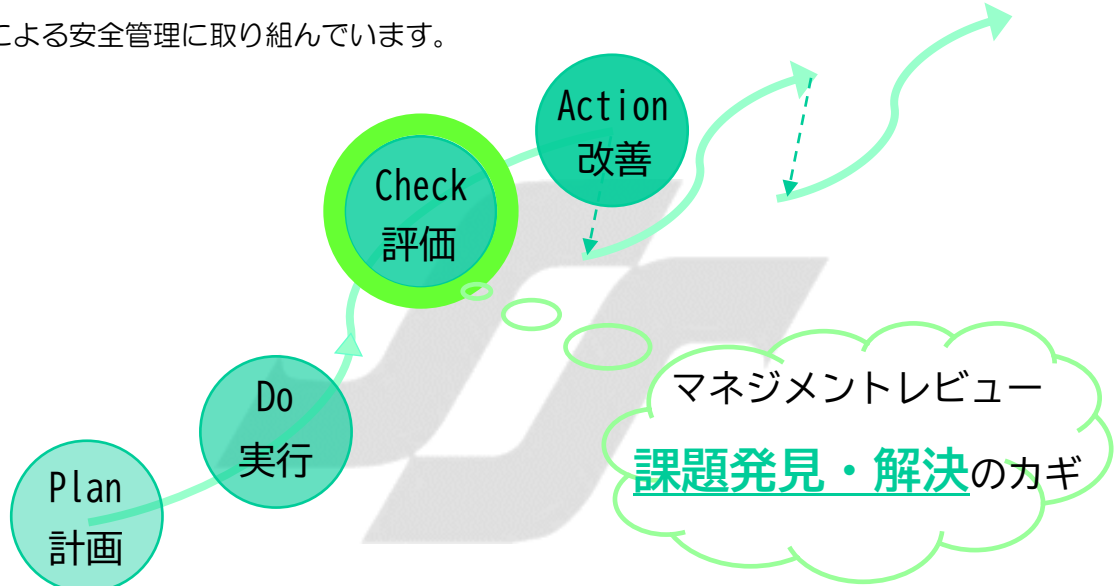
経営の最高責任者である交通事業管理者は、輸送の安全の確保に関する業務を統括する安全統括管理者をはじめ各管理責任者を定めるとともに、その役割と権限を明確にして安全管理体制を確立しています。



管理責任者	役割及び権限
交通事業管理者	輸送の安全の確保に関する最終的な責任を負う
安全統括管理者	輸送の安全の確保に関する業務を統括
運転管理者	安全統括管理者の指揮の下、運転に関する事項を統括
乗務員指導管理者	運転管理者の指揮の下、運転士の資質の保持に関する事項を管理
施設管理者	安全統括管理者の指揮の下、施設に関する事項を統括
車両管理者	安全統括管理者の指揮の下、車両及び車両検査修繕施設に関する事項を統括
総務部長	輸送の安全の確保に必要な要員及び財務に関する事項を統括
鉄道管理部長	安全統括管理者を補佐し、運輸に関する業務を統括
鉄道技術部長	安全統括管理者を補佐し、施設及び車両に関する業務を統括
高速鉄道安全推進委員会委員長	事故防止に関する事項を統括

2. 2 安全管理方法

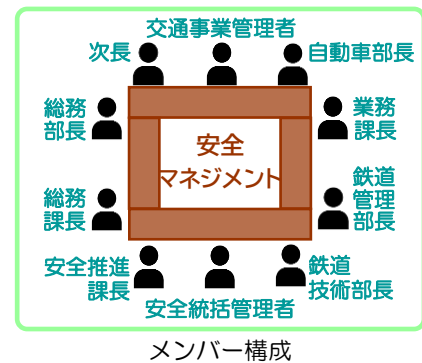
各部門の輸送の安全の確保に関する取り組みが確実に実施されているか進捗状況を確認し、その評価（検証）・改善を行っています。また、安全管理体制が機能しているかどうかの評価を行い、明らかになった課題や問題点について適時見直しと改善を繰り返す等、PDCA サイクルによる安全管理に取り組んでいます。



仙台市交通局安全マネジメント会議

交通事業管理者が主宰し、経営を担当するメンバー等により構成されています。

会議は四半期ごとに開催し、輸送の安全に関する重要な事項について協議・決定しています。

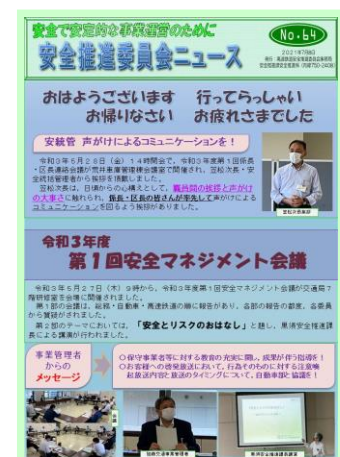


メンバー構成

高速鉄道安全推進委員会

安全統括管理者が委員長を指名し、地下鉄の事業運営に係るメンバーにより構成され定期的開催しています。委員会では、安全運行の確保や事故防止を図るための取り組みについて協議・決定しています。

また、安全推進委員会ニュースを適宜発行し、安全マネジメントに関する情報等を全職員及び委託業者に周知を図り、輸送の安全確保に努めています。



ニュース紙面

事故等への対応

事故等が発生した場合は、その原因や背後要因及びリスクの分析を行い、再発防止策を協議・決定します。その後も再発防止策の検証・評価を行い適切に管理しています。

また、職員から日常の業務の中に潜むヒヤリ・ハット情報の報告を受けて、リスクや背後要因を分析・評価したうえで対応するとともに、全職員に内容を速やかに周知しています。

その他、他事業者の事故等事例を基に、本市地下鉄においても同様の事象が発生しないか検証を行い、鉄道事故等の発生防止に繋げています。

内部監査

本市地下鉄における輸送の安全の確保に関する取り組みが適切に実施され、機能しているかの評価及び優良事例共有のために毎年度内部監査を実施しています。

交通事業管理者及び安全統括管理者等へのインタビューを実施しているほか、部署ごとに安全管理の実施状況等を監査し、監査員からの指摘事項に対しては、速やかに改善措置を講じています。



交通事業管理者へのインタビュー

運輸安全マネジメント評価

国土交通省が、事業者の輸送の安全に関する取り組み状況を確認し、継続的な改善に向けてプラス評価や助言を行うことで、輸送の安全確保に関する取り組みを活性化させ、より一層の安全管理体制の確立を図ることを目的に不定期で行うものです。

令和3年度は、仙台市交通局にとって8回目の運輸安全マネジメント評価が行われ、多くの取り組みに対し評価を受ける一方、取り組みを推進することで更なる安全管理体制の向上が期待される項目や、更なる取り組みへの助言として以下2点の項目があげられました。

【更なる取り組みへの主な助言】

- ・運輸安全マネジメント制度の理解に向けた説明は平板ではなく、自局の取り組み、課題等の具体的事例を添え、PDCAの解説を意識した“刺さる”説明を実施すること。
- ・教育する側の「伝える力」の力量向上のため、会議体において、自身の部署の課題の対応状況等を経営管理部門に対して簡潔・理解しやすくプレゼンテーションする等の取り組みを図ること。



運輸安全マネジメント評価の様子

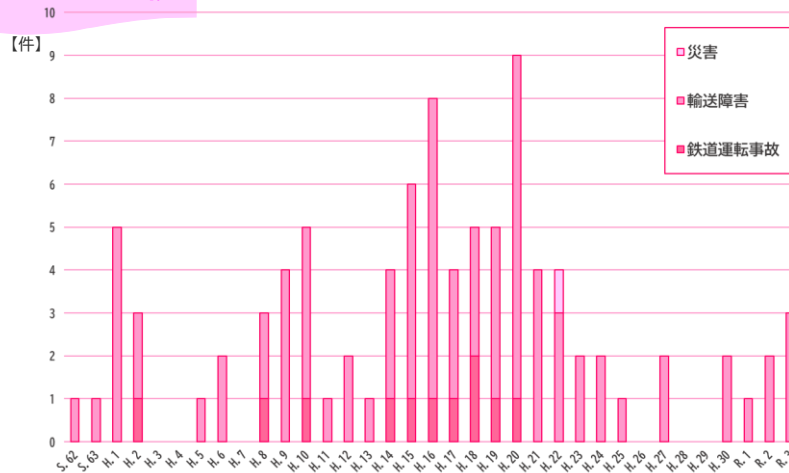
3 輸送の安全の現状等

3. 1 鉄道運転事故等の発生状況

令和3年度は、鉄道事故等報告規則に規定された事故等の内、輸送障害が3件発生しました。

	鉄道運転事故							輸送障害	電気事故	災害	インシデント	合計
	列車衝突事故	列車脱線事故	列車火災事故	踏切障害事故	道路障害事故	鉄道人身障害事故	鉄道物損事故					
令和3年度								3				3
令和2年度								2				2
令和元年度								1				1

発生状況推移



- ・鉄道人身障害事故**
 列車又は車両の運転により人の死傷を生じた事故。
- ・鉄道物損事故**
 列車又は車両の運転により50万円以上の物損を生じた事故。
- ・輸送障害**
 鉄道による輸送に障害を生じた事態であって、鉄道運転事故以外のもの(き電障害や飛び込み等)。
- ・災害**
 暴風、豪雨、豪雪、洪水、高潮、地震、津波その他の異常な自然現象又は大規模な火災若しくは爆発その他大規模な事故により鉄道施設又は車両に生じた被害。
- ・インシデント**
 列車又は車両の運転中における事故が発生するおそれがあると認められる事態。

3. 2 輸送障害の概要

令和3年度に発生した輸送障害の内容は、次のとおりです。

発生日時	種別	概要	原因	影響
令和4年 2月12日(土) 12時06分頃	輸送障害	列車無線装置が故障し、本線の列車と運転指令との列車無線通信の途切れ・通話不能が発生。安全運行に支障をきたすため、全列車を次駅到着後に出発抑止。故障復旧後に運転再開。	設備故障	運休本数 (部分運休含) 南北線:36本
令和4年 3月16日(水) 23時37分頃	輸送障害	福島県沖を震源とするマグニチュード7.4の地震発生。全列車は緊急停止し、運転を休止。翌3月17日全線点検後、南北線は12:50、東西線は13:30運転を再開。その後南北線では地震の影響による列車無線装置の故障により、泉中央～長町南間のみで区間運転を実施。故障復旧後、18:59全線で運転再開。	自然災害(震害)	運休本数 南北線 :291本 東西線 :137本
令和4年 3月29日(火) 14時17分頃	輸送障害	北行線仙台駅を出発した列車が、走行制御装置故障により走行不能となったため、広瀬通～仙台駅間に停車。次発列車にて併結回送し泉中央駅留置線に留置。営業終了後、健全性が確認された他系統の走行制御装置を使用して回送し、富沢車両基地に入庫。	車両故障	運休本数 南北線:17本

4 安全確保のための措置

4. 1 教育訓練

輸送の安全を確保し、お客様サービスと職員の資質を更に向上させるため、地下鉄部門の全体集合研修と部署別の具体的な教育訓練の内容を定め、計画的・継続的に実施するとともに、終了後にはアンケートや小テスト等により成果を確認し、教育の習熟度を確認しています。

安全推進課の新設

運輸安全マネジメントを更に推進し、安全管理体制を強化するため“安全推進課”を新設しました。安全統括管理者とともに教育訓練を含めた運輸安全マネジメント全体の取り組みを強化します。

安全マネジメント研修

輸送の安全の更なるレベルアップと着実な推進を図るため、安全推進課長が講師となり、安全とリスクの基本的な考え方を中心に、運輸安全マネジメントの意義や仕組み等を理解する研修を実施しました。



安全推進課長による講義

新規採用・転入職員研修

令和3年度は、新型コロナウイルス感染防止のため資料展開のみとなりましたが、新たに地下鉄部門に配属になった職員を対象に、安全・旅客サービス・コストに対する意識や鉄道の基本的知識等を学ぶ研修を実施しています。

過去の事故を振り返る

過去には、本市地下鉄においても様々な事故や災害等を経験していますが、年月の経過とともに世代交代や人事異動により過去の事故が風化されます。

これら過去の事故から学ぶべきことは多いため、改めて資料を編集し、当時の資料を基に過去の事故・自然災害を振り返り、改めて安全意識（気づき）の向上と風化防止を図っています。



研修用資料

サービス（バリアフリー）向上研修

お客様に対してより良い接客サービスを提供することを目的に、接客技術のスキルアップ、バリアフリーに関する知識習得など、外部講師等による研修を実施しています。

令和3年度はウェブ方式で実施し、障害理解サポーター養成研修や障害のある方からの講話など、障害やバリアフリーに関する理解を深めました。



ウェブ方式の研修の様子

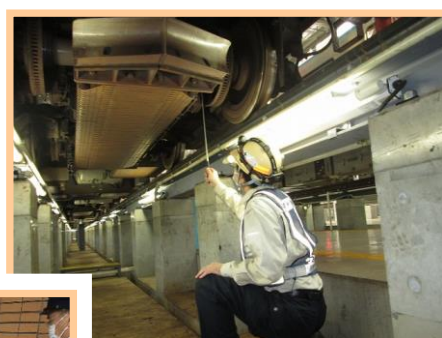
部署ごとの教育訓練

各部署において必要な知識・技能の維持向上を図るため、定期的に訓練を実施しています。

駅の出入口から駅構内への雨水等の流入防止を図るための止水板等設置、進路構成、脱線復旧、普通救命講習、消防・避難誘導訓練等様々な訓練を計画的に行っています。また、保守業者や委託駅務員に対する教育の充実にも努めています。



転てつ器取扱訓練



列車検査研修



浸水防止訓練



非常梯子取扱訓練



軌道特殊車脱線復旧訓練

4. 2 運行の安全確保

地下鉄を安全・安心にご利用いただくため、日々の運行管理や運行の安全を確保するための地下鉄運転士の技能確認や健康管理、各種設備の設置・保守等により運行を支えています。

地下鉄運転士

定期的に行われる添乗指導の一環で、運転技術の向上を目的とした手動運転の技能保有確認を行っています。

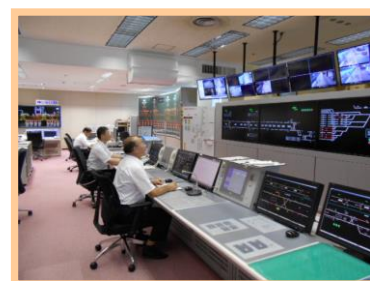
また、健康診断結果を基に、所属長が面談により健康状態を把握し、健康に起因する重大事故を未然に防止しています。



運転技能保有確認

総合指令所

運行管理システム等の設備により、列車運行状況を常に運転指令が監視しています。万が一、異常が発生した場合には、迅速かつ的確に関係部署に指令し、お客様の安全確保と速やかな運転再開を行います。



総合指令所

可動式ホーム柵

お客様の軌道への転落や触車事故を未然に防止し、安全と安定輸送を確保するため、全ての駅に可動式ホーム柵を設置しています。



可動式ホーム柵

風速計・積雪計

地上部を走行する際、強風や大雪の影響による事故を未然に防止するため、監視する装置を設置、総合指令所で情報を監視し、基準以上となった場合は運転規制等を行います。

車両の保守

南北線21編成、東西線15編成（ともに1編成4両で構成）の車両を、安全に運転できる状態に維持・管理するための検査や振動・騒音防止と乗り心地の維持を図っています。



全般検査・
車輪形状測定



土木・軌道・電気施設及び建築設備の保守

地下鉄を安全・安心にご利用いただくため、トンネル等の土木施設、レール等の軌道施設、変電所や信号設備等の電気施設、駅施設等の建築設備について、営業終了後の深夜等にも点検や作業を行い、法令に基づく保守はもとより、計画的な維持管理を行っています。



トンネル内洗浄



軌道検測



電気転てつ機検査

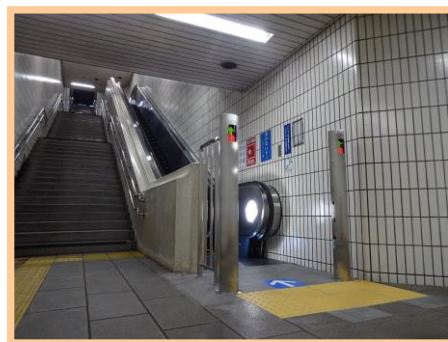


橋りょう検査

エスカレーター更新工事

経年劣化によるエスカレーターの故障が増加しており、計画的にエスカレーターを更新しています。

更新する際には自動運転方式を採用し、バリアフリーへの取り組みとして進入可否の表示も行っています。



愛宕橋駅のエスカレーター

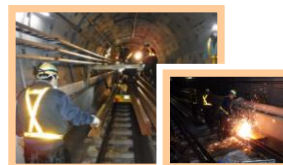
トンネル内漏水・クラック補修工事／ロングレール修繕工事

トンネル部の漏水には導水樋の設置や止水，コンクリートのクラックには樹脂系薬剤の注入等を行っています。

また、レールの摩耗等の状況を定期的に点検し、必要に応じレール交換を行っています。レールは溶接することで継目がなくなり、列車走行時の騒音低減，乗り心地向上を図っています。



導水樋設置作業



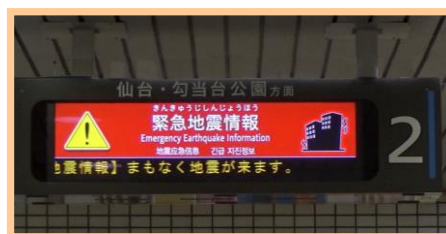
レール運搬・切断作業

4. 3 防災対策

地震対策

気象庁が提供する緊急地震速報を受信し、震度5弱以上の地震が予測された場合には、自動的に列車を減速・停止させる「緊急地震警報システム」を導入しています。緊急地震速報を受信すると駅構内や列車内に自動放送が流れ、車内案内表示器や改札口前とホーム階に設置している駅情報可変表示器にも表示されます。

また、地震計も設置しており、40ガル（震度4相当）以上を感知した場合は、自動的に列車を停止させます。



改札口前の表示イメージ

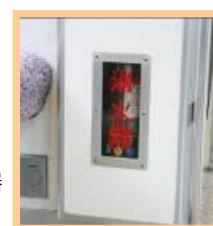
火災対策

車両での火災発生及び延焼を防ぐため、内装に不燃性・難燃性の材料を使用、前後の運転席及び全ての客室（各2箇所）に消火器を備えています。車両間連結部には扉を設け、延焼や煙の流入を防止しています。

また、南北線13駅及び東西線12駅の地下駅には、煙によりお客様が逃げ遅れることを防ぐため、機械排煙設備を設置しています。駅務室内には自動火災報知設備や排煙設備、消火設備等を一元的に管理する防災監視盤を設置しています。



車両間連結部の扉・
車内の消火器



水害対策

台風、集中豪雨等により駅の出入口から雨水の流入が予想される際は、止水板を設置して浸水による被害発生の防止を図ります。

令和元年東日本台風による浸水被害を受け、令和2年度に南北線仙台駅・五橋駅に止水板を増備し、現在南北線では、仙台・五橋・愛宕橋・河原町・長町一丁目・長町・長町南、東西線では、川内・宮城野通・連坊・薬師堂・卸町・六丁の目・荒井の各駅に配備しています。更に吸水性の土のうも配備しています。



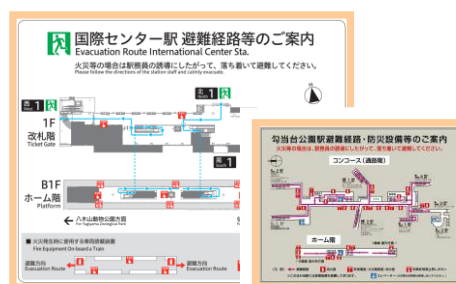
南北線仙台駅に配備した止水板

計画運休

大型台風の接近・上陸や大雨による河川の氾濫等が想定される場合、お客様には外出を控え、また早期にご帰宅いただき危険を避けるとともに、職員の安全も確保することを目的として、令和2年度から計画運休を導入しています。

避難経路・防災設備の案内表示

各駅の券売機付近及びホーム階に避難経路，防災設備の案内表示板を設置するとともに，駅構内及び列車内には災害等が発生した場合における避難方法についての周知用ポスター等を掲出しています。



避難経路等の案内表示

「防災＆マナーガイドBOOK（保存版）」

地下鉄での非常時にお客様が慌てず安全に行動していただくための情報を「防災＆マナーガイドBOOK（保存版）」にまとめています。交通局ウェブサイトでご覧いただけます。

鉄道テロ対策

国土交通省から各鉄道事業者に対してセキュリティ強化及びテロ等事案発生時における被害拡大防止に向けた取り組みが求められており，駅構内では，テロや犯罪等を未然に防止するため，防犯カメラを設置し，駅務員が定期的に巡回しています。車内では巡回のほか，端末駅での折り返し時に運転士が車内点検を実施しています。宮城県警察とも情報を共有し，駅構内や列車内の巡回警備に協力をいただいております。令和3年度は全駅で延べ約2,000人の警察官が巡回警備を行いました。



防犯カメラ作動中表示・駅職員構内巡回

自動体外式除細動器（AED）の設置

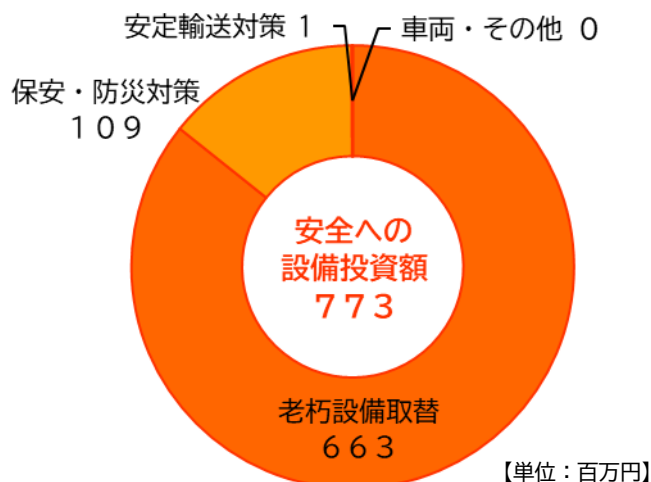
お客様が駅構内や車内で突然心停止状態に陥る等の不測の事態に備え，全駅に設置しています。駅務員と運転士は的確な行動や取扱いができるように，AEDの操作に必要な知識及び技術を習得し，万が一の場合に備えています。



AED

4. 4 安全への投資額（決算見込み額）

令和3年度は、地下鉄南北線の設備老朽化対応・保安対策や車両への対応等として、安全関係設備に約7億7千3百万円の投資を行いました。



分類	令和3年度における安全への主な設備投資項目	設備投資額
老朽設備取替	地下鉄南北線広瀬通配電室外2箇所高圧受電設備等更新工事	222百万円
	地下鉄南北線 I TV設備更新工事	125百万円
	地下鉄南北線富沢き電区分装置外更新工事	56百万円
保安・防災対策	地下鉄南北線河原町駅消火水槽更新工事	34百万円
	地下鉄南北線富沢車両基地給水消火設備更新工事	21百万円
	地下鉄南北線旭ヶ丘駅外1駅動力監視制御設備中央処理装置更新工事	18百万円
安定輸送対策	東西線特殊車搬送台車購入	1百万円
車両・その他	—	—

※上記円グラフのうち、主な設備投資について記載しています。

広瀬通配電室外2箇所高圧受電設備等更新工事

故障頻度が高くなる等、老朽化からの信頼性回復を図るため、南北線駅舎の高圧受電設備の更新を行いました。

変電所から配電された駅舎用電力を受電するために必要不可欠なものであり、信頼性と安全性が要求される設備です。



夜間工事の様子

4. 5 緊急時対応訓練

災害等の異常時に備えた訓練を定期的実施し、お客様の安全の確保と職員の異常時対応能力向上に努めています。

仙台市高速鉄道総合防災訓練

毎年、各種災害等が発生した際の即応体制の確立と連携を図ることを目的に防災訓練を実施しています。

令和3年6月30日荒井車両基地を会場に「荒井駅出入口付近で何者かが不審な液体を撒いた」という想定で実施、オリンピック・パラリンピック開催前に、NBC（Nuclear 核、Biological 生物、Chemical 化学）・テロ災害対応の再確認とともに、警察・消防等関係機関相互の連携強化を図りました。



防災訓練の様子

情報伝達訓練

異常時における即応体制の確立を図り、職員間の情報伝達及びお客様への情報発信が迅速・的確に行えるよう、定期的に各種異常時を想定した情報伝達訓練を実施しています。

異常時想定訓練

部署ごと異常時を想定した訓練を定期的に行っています。

令和3年度、駅構内に刃物を持った不審者がいると通報を受けた駅務員が、110番通報及び避難誘導、駆け付けた警察官が逮捕制圧する想定で防犯訓練を実施しました。仙台北警察署と連携し、お客様の安全確保など職員の初期対応能力向上及び防犯意識の醸成を目的として実施しました。



防犯訓練の様子

電力事故想定訓練

毎年、電力事故が発生した場合を想定し、その適正な措置を習熟することを目的に実施しています。

令和3年度は、「市内広域停電に伴う地下鉄2変電所停電」や「富沢車両基地の電車線にカラスの巣が接触したことによる高抵抗地絡事故」を想定し、安全・迅速な対応方法の習熟に取り組みました。



指令部門・
現場点検部門



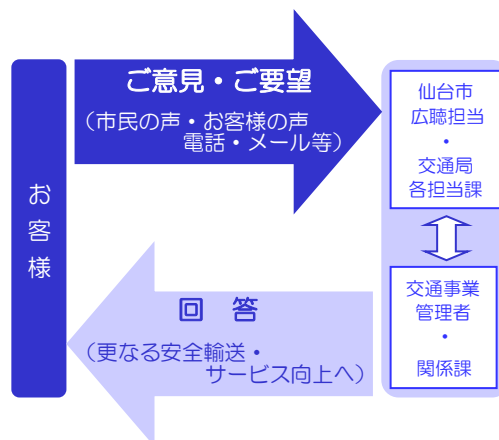
5 お客様等とのコミュニケーション

5.1 お客様の声

お客様からのご意見やご要望は、駅窓口や電話でいただくほか、交通局ウェブサイト開設している受付フォームでもいただいています。また、市政へのご意見を受付ける制度「市民の声」からもいただいています。

令和3年度は、乗降マナー、エスカレーター利用時マナー、案内表示、新型コロナウイルス感染症対策、職員の対応等、725件のご意見やご要望をいただきました。

交通局では、本市広聴担当の部署と連携を図りながら速やかに回答できるように努めるとともに、寄せられたご意見やご要望を更なる安全輸送やサービス向上に役立てています。



お客様の声による改善事例

お客様からは「設備の不具合」や「案内表示の改善」、「交通局ウェブサイトへの指摘」など様々なご意見もいただいています。仙台市交通局では変化や不具合にいち早く気付くよう努めていますが、行き届かない部分に対しお客様にフォローいただいている状況です。

【令和3年度の事例】

- 河原町駅ホームのスピーカーからのアナウンスが途切れる。壊れているのでは。
→ スピーカーのコードが抜けかけていたため是正。
- 勾当台公園駅の北2番出口に向かうクランクで他の利用者とぶつかりそうになる。
→ 駅構内の壁面に「左側通行」や矢印の貼り紙を掲出。
- 地震で地下鉄が遅れたが、ウェブサイトには「現在、遅延証明書の掲載はありません」となっていた。→ 地震による運休や徐行運転での遅延発生・計画運休の実施の際は、遅延証明書の掲載を行わないことを明記。
- 交通局ウェブサイト内のPDF資料のリンクが切れて参照できない。
→ 当該資料は掲出を終了させているものでありサーバー内から削除。
- トイレの壁に左側通行とあるが分かり難い。階段同様、床に矢印をしてほしい。
→ 泉中央駅男子トイレについて、トイレ入口床面へ矢印を設置。
- 長町南駅の改札を出た後、どちらに進めば太白区役所なのか分かり難い。
→ 改札を出た目の前に、ラミネートしたサインを新たに設置。

5. 2 安全・マナー啓発

お客様に安全で快適に地下鉄をご利用いただくため、車内放送やステッカーの貼付、啓発活動等により様々な案内を実施しています。

乗車時の注意喚起

お客様が安全に地下鉄をご利用いただくために、次の点にご注意ください。

- ① ホーム柵のドアから離れてお待ちください。
- ② ホーム柵に寄りかからないでください。
- ③ ホーム柵から身を乗り出したり、物を立てかけたりしないでください。
- ④ かけ込み乗車はおやめください。
- ⑤ 線路内には絶対に立入らないでください。



ホーム柵の表示

車内非常通報器

車内には、運転士への通報手段として「非常通報器」を1車両あたり2箇所のほか、車いすスペースにも設置しています。

緊急に支援が必要な場合は、通報ボタンを押して運転士とお話ください。また、不審物を発見した際には手を触れないでください。尚、乗車の際は、非常通報器の位置をご確認ください。



車内非常通報器

地下鉄車内で何かあったときは？

令和3年8月6日の小田急線、同10月31日の京王線における車内傷害事件の発生を受け、各鉄道事業者や国土交通省とともに、路線や車両等の状況を踏まえた対策を実施しています。

警備の強化、安全な避難誘導の徹底、防犯関係設備の充実、対応力向上のための教育・訓練などのほか、「非常通報装置の位置を確認すること」や「躊躇なく非常通報装置のボタンを押すこと」を呼びかけていますので、非常時にはご協力をお願いします。



交通局発行の広報紙



交通局ウェブサイト異常時対応バナー・非常通報器の使用啓発ポスター

マナーアップ啓発活動

「やめましょう、歩きスマホ。」「エスカレーター『歩かず立ち止まろう』」等の全国的に行われるキャンペーンを共同で実施しています。



掲出ポスター

新型コロナウイルス感染症の感染防止に向けた対応

鉄道事業者及び事業者団体からなる「鉄道連絡会」にて定めた「鉄軌道事業における新型コロナウイルス感染症対策に関するガイドライン」に則り、お客様が安心して地下鉄をご利用いただけるよう、「マスクの着用」と「車内での会話自粛」をお客様へお願いしています。

車内アナウンスやポスターの掲出により呼びかけを行っていますので、皆様のご理解とご協力をお願いします。

その他、車内換気は混雑時だけではなく終日実施へ切り替え、車内のお客様が手を触れる吊り革・握り棒・座面等を抗ウイルスコーティングしています。



掲出ポスター

【抗ウイルスコーティング】

車内に抗ウイルス剤を付着させ、ウイルスや菌類の不活性化を図るものです。



抗ウイルスコーティング作業

5. 3 情報発信

輸送障害等による地下鉄運行停止時の対応

交通局公式ツイッター（アカウント@sendaishi_kotu）から、より多くのお客様へ、より早く非常時の情報発信を行っています。※平常時は、交通局のイベント情報等を発信しています。

また、駅では駅改札口前に運行情報を掲出しているほか、長時間にわたり運行が停止する場合は、地下鉄駅出入口にサインスタンドを設置し、運行情報を確認できるようにしています。



地下鉄出入口のサインスタンド

地下鉄沿線情報誌「ちかてつさんぽ」

市民の皆様にもっと地下鉄を身近に感じていただき、地下鉄のPRや利用促進に繋げるために、地下鉄沿線を中心とした生活エリアに注目し、駅周辺のイベント情報等を発信しています。

また、安全やマナーに関する情報も掲載し、利用者へ啓発を行っています。

提供／ちかてつさんぽ

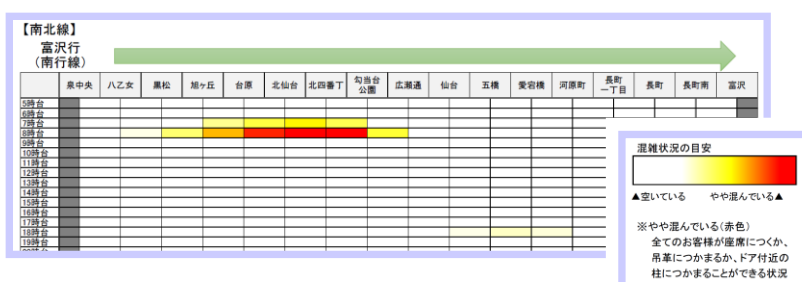


ちかてつさんぽの紙面・表紙

地下鉄混雑状況の公表・分散乗車の呼びかけ

先頭・最後尾の車両が混雑する傾向にあることから、分散乗車の呼びかけや時間帯別の混雑状況を交通局ウェブサイトでお知らせしています。時差通勤等にご活用ください。

公表しているのは1時間毎の混雑状況ですが、列車毎車両毎に状況が異なります。特に、朝の通勤・通学時間帯（7:30～8:30）は先頭1両目の混雑が激しく、中間の2・3両目が比較的空いている状況となっています。密集を避けるため、分散乗車にご協力をお願いします。



混雑状況の表示

5. 4 市民の皆様とともに（協働）

お客様や市民の皆様をはじめ、関係機関のご協力のもと、地下鉄を安心してご利用いただける環境づくりに取り組んでいます。

交通バリアフリー教室

仙台市交通局バリアフリー特定事業計画に基づき、これからの社会の担い手となる小学生を対象に、手助けを必要としている方への声掛けと、行動することの大切さを理解していただくため、高齢者や身体の不自由な方への介助法の体験学習の場として、交通バリアフリー教室を毎年度実施しています。



駅施設の説明・車いす体験

みやぎ高校生マナーアップキャンペーン

宮城県内の高校生が主体となり、駅及び車内等における利用者へ配慮したマナーの向上を図るための取り組みを行っています。

令和3年度は13校の放送部や生徒会が録音したマナーアップへの呼びかけを駅構内で放送しました。

その他、宮城県警察からの広報依頼を受けて、地下鉄の乗車マナーを含む「交通安全メッセージ」を駅構内で放送しました。

その他のイベントについて

例年実施していた「地下鉄親子探検ツアー」や「地下鉄わくわくトレイン」等のイベントは、令和2年度に続き、新型コロナウイルス感染防止のため中止となりました。地下鉄を安全に運行するために日常行っている業務への理解や、地下鉄への親しみ、関心を持っていただくことを目的に、今後も状況を見ながら実施していく予定です。



安全報告書に関するお問い合わせ

この安全報告書の内容や取り組みについて、ご意見等をお寄せください。

【仙台市交通局鉄道管理部安全推進課】

TEL : 022-712-8436 / FAX : 022-224-4559

Eメール : kot051140@city.sendai.jp

【仙台市交通局ウェブサイト】

<https://www.kotsu.city.sendai.jp>