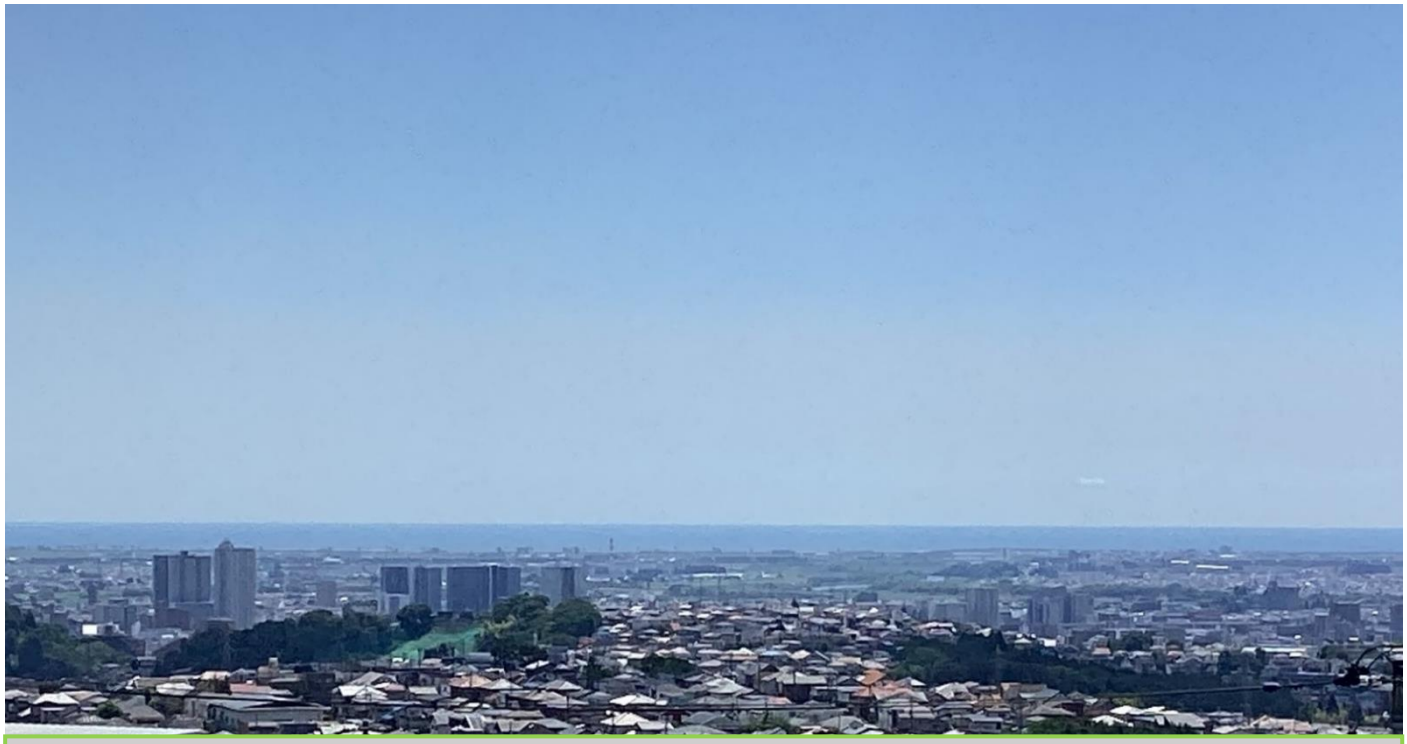
令和４年度（2022）

高速鉄道安全報告書



日本一標高の高い地下鉄駅・八木山動物公園駅からの眺望

（奥は太平洋・仙台湾と水平線）

令和５年９月

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） 24

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２２７千人のお客様にご利用いただき，市民生活や多様な都市活動を支えてきました。

昨年度は地下鉄開業３５周年，バス営業開始８０周年を迎えることができました。これまで交通事業をお支え頂いた皆様に感謝申し上げます。

これからも，お客様の安全を第一に，快適な輸送サービスを提供し，仙台市のまちづくりに貢献していくためには，今後の事業を取り巻く環境の変化や課題に的確に対応し，持続可能な経営基盤を確立していく必要があります。

仙台市交通事業経営計画では，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，交通事業を維持していくためには，次に掲げる３つのことを職員一人ひとりが意識して取り組んでいくことが大切であると考えております。

その一つが「基本の再徹底」です。決められた手順の遵守や気付いたことはその都度報告するという基本的なことを，日々おろそかにせず，常に基本に立ち返り，徹底することが不可欠です。

次に「改善のスピードアップ」です。既存の枠組みや慣習に過度にとらわれることなく，ベテラン職員が次の時代を担う職員の発想を大切にし，挑戦する気持ちとスピード感をもって，様々な取り組みを実行に移していく必要があります。

そして最後に「攻めの情報発信」です。社会の情報ニーズに対する感度を高め，特に新しいことや変化したことについては，積極的にタイムリーな発信を実践してまいります。

南北線新型車両３０００系は，令和６年秋デビューに向け，本年秋からの試験運行を予定しております。安全対策に万全を期し，細心の注意を払いながら試験を進めてまいります。

今後も，仙台市交通局安全方針に掲げる「安全への取組みを，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。

令和５年９月

仙台市交通事業管理者　吉 野　博 明

この安全報告書は，鉄道事業法第 19 条の４等に基づき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・公表しています。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。

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も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から実施しています。

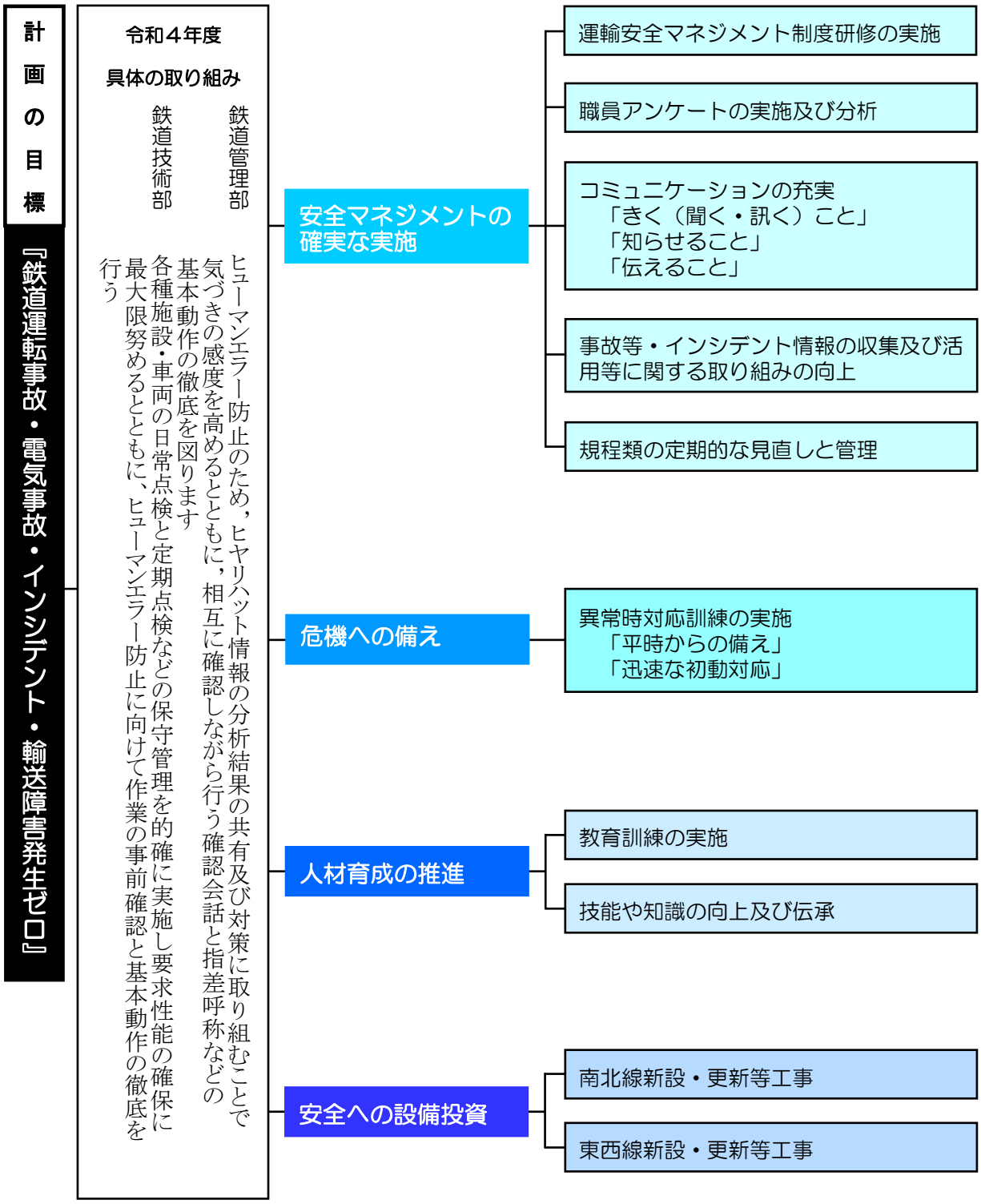
また，「日めくりカレンダー」も作成し，更に多くの作品を各職場で掲出し，更なる意識の向上に努めています。

令和４年度最優秀作品　　日めくりカレンダー

そのことば　専門用語に　なってない？　少しの気づかい　伝わる情報

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期安全基本計画の推進

令和２年度に第３期計画が完了し，令和３年度からは第４期計画がスタートしています。

令和２年度及び令和４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」の課題等に引き続き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ています。

【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
- 安全に関する教育・訓練の更なる充実（特にリーダーの育成）

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，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。

安全統括管理者との意見交換会

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。

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

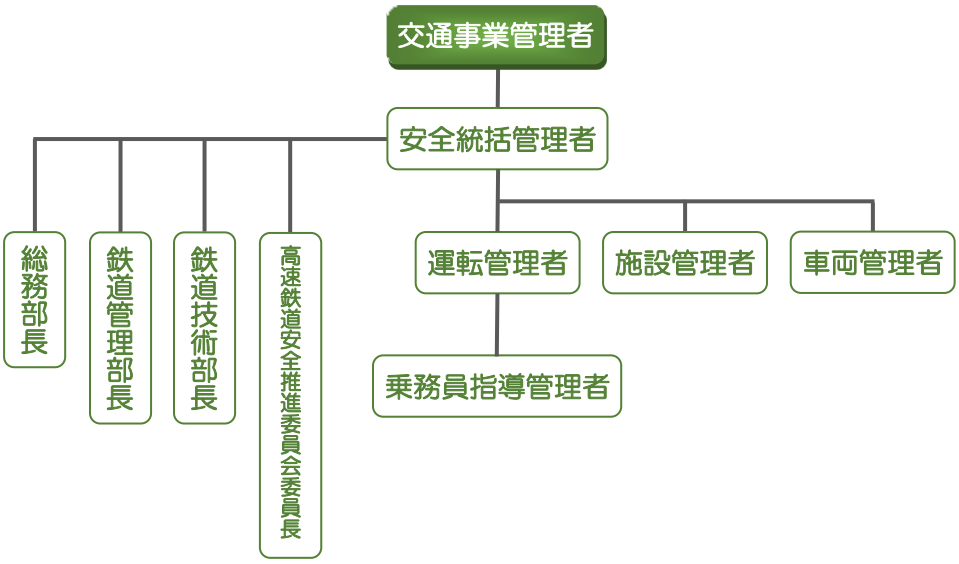
令和２年度に報告方法の見直しを行い，ヒヤリ・ハット報告件数が増加，令和４年度も高い数字を維持しています。

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て，荒井駅終点到着時車内消灯による誤乗車防止の取り組みをその一つとして実施しています。

2　安全管理体制と方法

2．1　安全管理体制

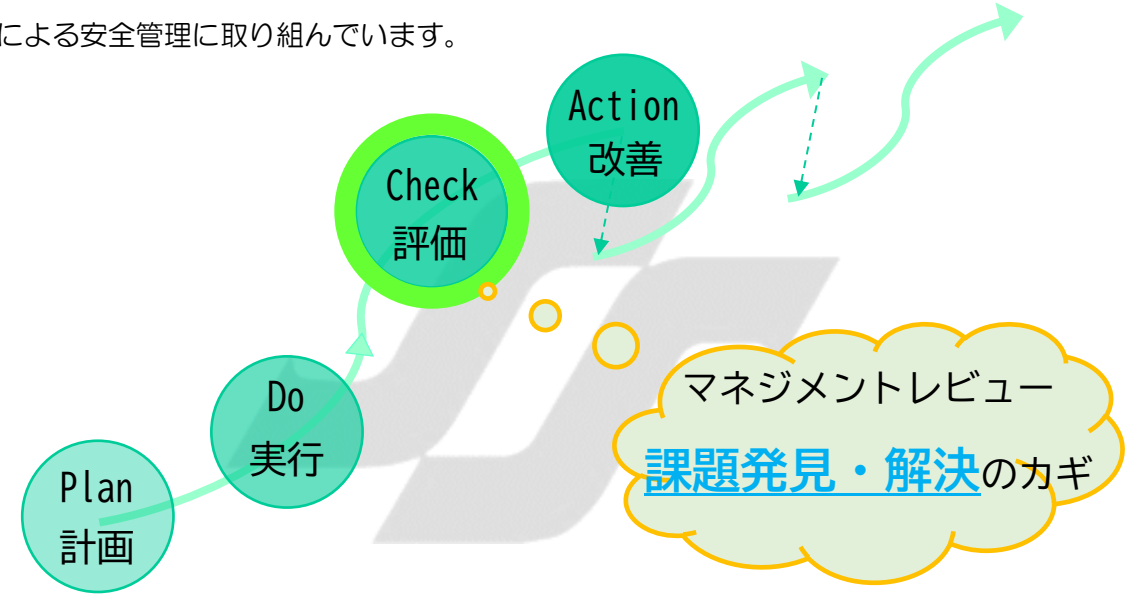
経営の最高責任者である交通事業管理者は，輸送の安全の確保に関する業務を統括する安全統括管理者をはじめ各管理責任者を定めるとともに，その役割と権限を明確にして安全管理体制を確立しています。



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

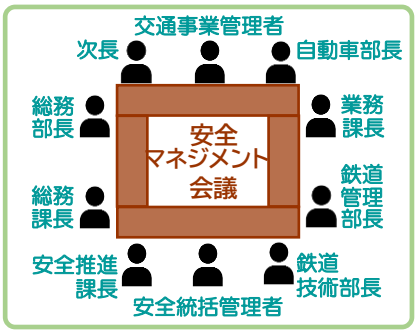
各部門の輸送の安全の確保に関する取り組みが確実に実施されているか進捗状況を確認し，その評価（検証）・改善を行っています。また，安全管理体制が機能しているかどうかの評価を行い，明らかになった課題や問題点について適時見直しと改善を繰り返す等，PDCA サイクルによる安全管理に取り組んでいます。



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（隔週）に開催しています。委員会では，事故，ヒヤリ・ハット情報の共有と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，会議結果は職員への周知を図るとともに，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の周知を図り，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。

安全統括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行うものです。

令和３年度に仙台市交通局は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，更なる安全管理体制の向上が期待される項目や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。今後も安全への取り組みを継続します。

【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

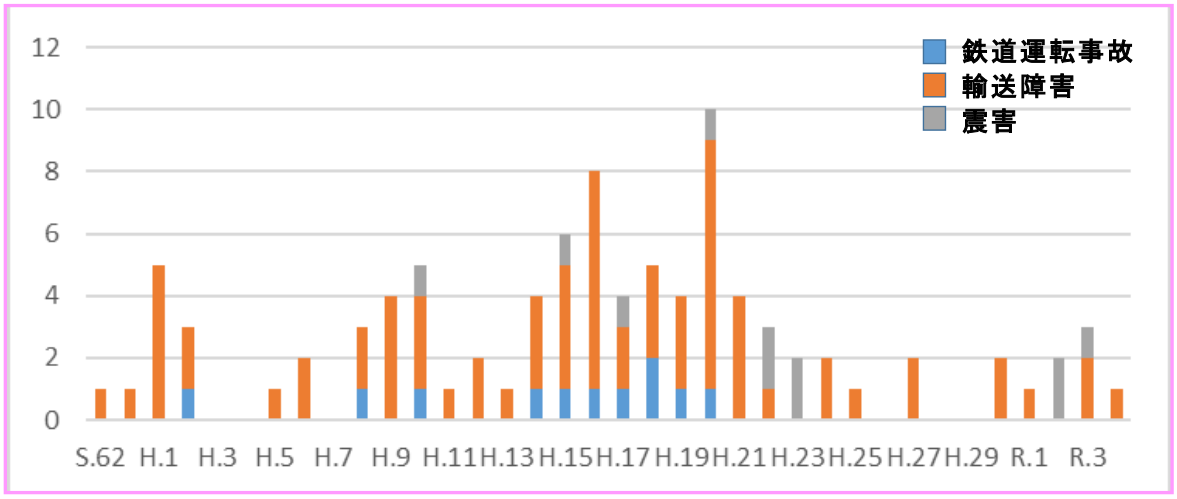
3　輸送の安全の現状等

3．1　鉄道運転事故等の発生状況

令和４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１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４年度								1				1
令和３年度								3				3
令和２年度								2				2

発生状況推移



参考：事故等報告基準上，震害は輸送障害に含まれますが，震害を特出し分類しています。

3．2　輸送障害の概要

令和４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 ８月 10 日(水) ８時 16 分頃	輸送障害	北行線北仙台駅に進入中の列車が，空調装置の故障により低電圧発生装置が停止したため走行不能となり，北仙台駅に停車した。 車両故障が復旧しないため，後続列車で併結回送し泉中央駅へ収容した。尚、併結の際、連結器の密着に時間を要し運転再開が大幅に遅れた。	車両故障	運休本数 南北線：43 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４年度は，新型コロナウイルス感染防止のため期間を１日に短縮し，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ました。

現場にて概要説明状況

過去の事故を振返る

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する恐れがあります。

これら過去の事故から学ぶべきことは多いため，令和３年度に編集した資料を基に過去の事故・自然災害について講義を実施し，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遇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４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。

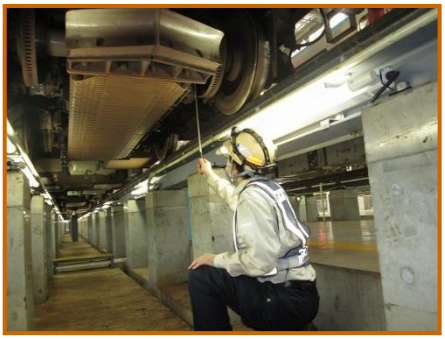
ウェブ方式の研修の様子

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。

進路構成訓練



列車検査研修

止水板設置訓練

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，観測する装置を設置，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

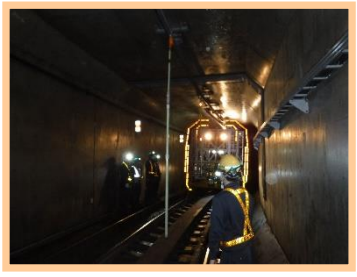
南北線２１編成，東西線１５編成（ともに１編成４両で構成）の車両を，安全に運転できる状態に維持・管理するための検査や車輪形状を適切に維持し，振動・騒音防止と乗り心地の確保を図っています。

全般検査・
車輪形状測定

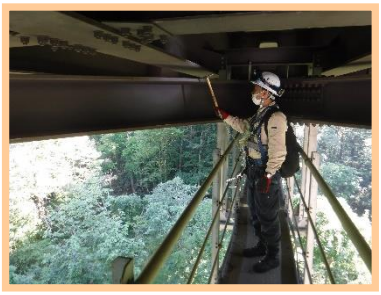
土木・軌道・電気施設及び建築設備の保守

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。

電気転てつ機検査



建築限界測定



橋りょう検査

高架橋補修

ホーム乗降口隙間調整材設置工事

車椅子使用者の単独乗降を可能にするために今後の車両更新時における段差縮小に先立ち，隙間調整材を設置（仙台駅，長町一丁目駅）し，ホームと車両との隙間を縮小しています。

南北線仙台駅隙間調整材設置

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

レール溶接・レール運搬作業

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。

改札口前の表示イメージ

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。

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，車両間の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

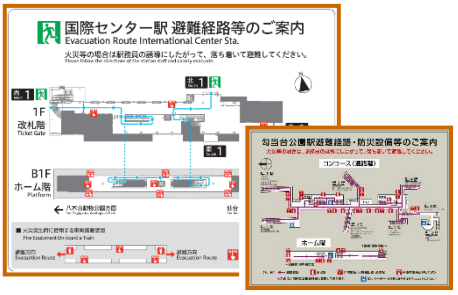
台風，集中豪雨等により駅の出入口から雨水の流入が予想される際は，止水板を設置して浸水による被害発生の防止を図ります。

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

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

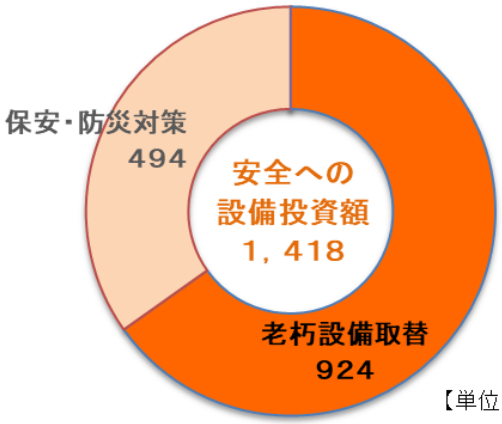
国土交通省から各鉄道事業者に対してセキュリティ強化及びテロ等事案発生時における被害拡大防止に向けた取り組みが求められており，駅構内では，テロや犯罪等を未然に防止するため，防犯カメラを設置するとともに，駅務員が定期的に巡回しています。

防犯カメラ作動中表示・駅職員構内巡回

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，令和４年度は全駅で延べ約１，９００人の警察官が巡回警備を行いました。

４．４　安全への投資額（決算見込み額）

令和４年度は，地下鉄南北線・東西線の設備老朽化対応等として，安全関係設備に約１４億１千８百万円の投資を行いました。



【単位：百万円】

分類	令和４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	地下鉄南北線愛宕橋配電室外３箇所高圧受電設備等更新工事	２４９百万円
	地下鉄南北線ＩＴＶ設備更新工事	２０９百万円
	地下鉄南北線画像伝送設備更新工事（機械分）	１５８百万円
保安・防災対策	地下鉄南北線北仙台変電所非常用発電設備等更新工事	２７９百万円
	地下鉄東西線直流電源設備及び無停電電源設備蓄電池更新工事	６８百万円
	地下鉄南北線河原駅配電室外５箇所無停電電源設備等整備業務委託	３８百万円
安定輸送対策	—	—
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。

愛宕橋配電室外３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に実施し，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。

仙台市高速鉄道鉄道合同防災訓練

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４年１１月２日，富沢車両基地を会場に「走行中の列車内で傷害事件が発生」という想定で，車内傷害事件対応訓練及び情報伝達訓練を実施するとともに，鉄道警察隊からお客様と職員の安全確保のため護身術の講義を実施するなど，警察機関と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４年度，地震発生等で帰宅困難者が発生したことを想定し，帰宅困難者受入れ訓練（図上）を実施しました。コロナウイルス感染対策など様々な課題をどのように解決するか，事前に訓練を実施することによる職員の初期対応能力の向上などを目的として実施しました。

帰宅困難者訓練

帰宅困難者図上訓練

電力事故想定訓練

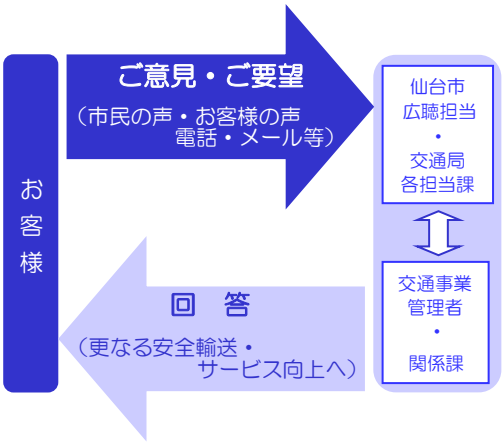
電力事故が発生した場合を想定し，その適正な措置を習熟することを目的に毎年実施しています。

令和４年度は，「全変電所停電時における電力運用」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・事故想定訓練

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に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４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，６０４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４年度の事例】

・旭ヶ丘駅のひろびろトイレのドアが使用後に開いていることが多く不快に感じ，節電のためにも扉を閉めるようポスターを掲出して欲しい。
→トイレの外側・内側のドアボタン付近に扉を閉めるよう促すポスターを設置。

・仙台駅の授乳室について，①手洗い場に手洗い用石鹸を置いて欲しい。②授乳部屋に荷物掛けのフックを設置して欲しい。
→ ①当該授乳室の手洗い場に手洗い用水石鹸を設置。
②オムツ替え台は高さが低く，抱っこ紐など丈の長いものを掛けるのには適していないため，新たに荷物掛けフックを設置。

・泉中央駅男子トイレ床面に設置してある矢印サインが視覚に障害のある方にとって認識しにくい色になっているため改善して欲しい。
→視覚に障害のある方にも認識しやすい白色と黒色を使用した矢印サインに変更。

泉中央駅改良矢印サイン

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（ＳＯＳボタン）」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

ＳＯＳボタン使用啓発ポスター

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

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した。

令和５年５月から５類感染症となったことから，「咳エチケット」の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。

掲出ポスター

５．３　情報発信

台風通過時の市バス・地下鉄の計画運休

厳重な警戒が必要な台風の通過が見込まれる場合，全国各地の公共交通機関が安全確保の観点から，事前発表の上，運休を実施（計画運休）しています。

市バス・地下鉄においても，台風の規模や仙台圏での他の交通事業者の運休状況を総合的に判断しながら運休を実施します。

台風発生の際には，気象情報とともに運行情報を確認し，早めの行動をお願いします。

■事業者・教育機関等の皆さまへ

通勤・通学する皆さまの安全を確保するとともに，帰宅困難等による混乱を防ぐため，市バス・地下鉄が運休した際の対応（臨時休業（休校）や早期帰宅等）について，事前の検討をお願いします。

輸送障害等による地下鉄運行停止時の対応

交通局ウェブサイトや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。

Twitter フォロー促進ポスター

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，時差通勤等にご活用いただくため， 交通局ウェブサイトで令和５年５月７日まで１時間毎の混雑状況を公表していました。

朝の通勤・通学時間帯（7:30～8:30）は先頭１両目の混雑が激しい状況となっておりますので，比較的空いている中間の２・３両目への分散乗車にご協力をお願いします。

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。

車イス体験・駅施設の説明

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４年度は１７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。

その他のイベントについて

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「バス・ちか探検ツアー」や「夏休み親子探検ツアー」等のイベントを実施しています。

バス・ちか探検ツアー

仙台市地下鉄
SENDAI SUBWAY

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