

仙台市交通事業経営計画個別管理・評価シート

【取組概要】

番号	2-1-バ1	分類	バス	担当課	運輸サービス課	戦略	快適なお客さまサービスの提供	年度	R7	
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ていきます。									
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	接客マナーアップ研修 ・令和8年度以降の研修企画					
これまでの取組み状況	・接客サービス向上（CS）研修（令和4～6年度、3年で全乗務員を対象に実施） ・「接客だより」の発行 ・市バス添乗モニターの実施 ・接客・接客コンクールの実施 ・接客・接客コンクール強化月間の実施（10/10～10/20） ・令和7年度より、接客マナーアップ研修の実施 ・スキルアップ研修に接客に対する内容を盛り込み実施									

【年度計画及び実績】

課題	・モニター点数の底上げにより、全体の平均点を向上させること。 ・全乗務員へタイムリーな情報を迅速に周知する情報共有と伝達研修が課題となる。		
実施内容	・接客マナーアップ研修は、モニター点数が一定の基準に満たない乗務員を対象に、接客サービスに不可欠な知識及び更に質の高い対応等を習得させる。また、一定基準を満たしている乗務員の受講を免除することで、モチベーション向上を図る。 ・一定基準を満たしている乗務員についてはCSをテーマとした内容等をスキルアップ研修の中で追加実施する。 ・直営営業所における上記の取組みを委託事業所へ情報共有するとともに、委託事業所における平均点底上げの取組みを確認する。	数値目標	【接客マナーアップ研修】年間6回実施 【接客だより」の発行】年間12回以上 【接客・接客コンクール】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	・接客マナーアップ研修（10回） ・接客だよりの発行（3件） ・接客マナーアップ研修のフォローアップの実施		【接客マナーアップ研修の実施】 - 第1回 6月12日 4名 第2回 6月27日 3名 - 第3回 7月1日 2名 第4回 7月9日 5名 - 第5回 7月17日 5名 第6回 7月30日 3名 - 第7回 8月21日 3名 第8回 9月2日 4名 - 第9回 9月11日 3名 第10回 9月30日 4名 - 計10回実施 36名受講 ・直営営業所内勤者 16名受講 ・「接客だより」3件発行 ・地域包括支援センターとの意見交換会（6/11） ・令和7年度以降の研修について打合せを実施
下期	・接客マナーアップ研修（2回） ・接客マナーアップ研修のフォローアップの実施 ・接客だよりの発行（3件） ・営業所、出張所対抗接客・接客コンクール10/1～11/30 ・令和8年度以降の研修について打合せを実施		【接客マナーアップ研修の実施】 - 第11回 10月2日 8名 - 第12回 10月10日 4名 ・接客マナーアップ研修のフォローアップ 16名 ・「接客だより」3件発行 ・10月1日～11月30日を対象期間とし営業所対抗接客接客コンクールを実施 - 最優秀 白沢出張所 - 第2位 東仙台営業所 - 第3位 長町営業所 ・10月10日～10月20日を取組強化月間に設定 ・10月15日を重点強化日に設定し街頭指導を実施 ・令和8年度以降の研修について打合せを実施 ・地域包括支援センターとの意見交換会（10/16）（2/12）
定期的な取組み			

【令和7年度評価】

評価	◎	進捗状況・評価の説明	【接客マナーアップ研修の実施】 ・令和7年度より、市バスモニターの評価を接客サービス水準の指標としながら、目指す水準に達していない運転士を対象とした研修等により、底上げを図ることでモニター平均点の向上を目指した。 ・市バス添乗モニター平均点については、上期の状況が低調であったものの、10月に接客サービス強化月間や強化日を設定し取組んだことにより上期より改善し、年間目標の37.5点に対し、38.1点と目標を達成することができた。	数値目標の達成状況	・接客サービス向上研修 12回 ・接客だより 6件発行 ・市バス添乗モニター件数4479件 ・予定していた受講回数を実施することができた。
次年度に向けて	・新たな取り組みとした研修会の開催を行うとともに、研修会の内容を検証する等、市バス添乗モニター評価の平準化を図っていく。 ・全乗務員にとって必要な知識・情報はタイムリーに学ぶことができる機会を設けていく。				

【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-バ2	分類	バス	担当課	運輸サービス課			戦略	快適なお客さまサービスの提供		年度	R7
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。 ・令和5年度、各営業所内勤者2名、業務課職員1名の7名がサービス介助資格取得。業務課職員1名更新。 ・令和6年度、営業所内勤者計5名サービス介助資格取得。 ・令和7年度、営業所内勤者計5名サービス介助資格取得。3名資格更新。											

【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	- 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。 - サービス介助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	サービス介助士資格取得又は、更新4名
	予定		実績	
上期	・サービス介助士資格講習受講		・サービス介助士資格取得のため各営業所の4名について受講申請を行い、うち3名が資格取得した。	
下期	・サービス介助士資格講習受講		【サービス介助士資格取得】 - 各営業所の管理要員2名が新規に資格を取得した。 - 各営業所の資格取得者3名の更新を行った。	
定期的な取組み	・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）での伝達研修			

【令和7年度評価】

評価	◎	進捗状況・評価の説明	- 令和7年度については、各営業所の管理要員5名について新たに資格取得に向け取り組みを行った。 - 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取ることができた。	数値目標の達成状況	- 各営業所の管理要員5名が新規に資格を取得し目標を達成した。 - 川内営業所 2名 - 長町営業所 1名 - 実沢営業所 2名
次年度に向けて	・サービス介助士の資格者を増やすことで、営業所で実施するスキルアップ研修等で伝達研修を行う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-バ3	分類	バス	担当課	総務課、運輸サービス課	戦略	快適なお客さまサービスの提供	年度	R7	
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士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、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	・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。									

【年度計画及び実績】

課題	「お客様の声」の年間受付件数2,019件中、苦情・意見・要望等は1,613件であり全体の約8割を占める（令和5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	・年に1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。 ・バスに関するご意見の分析を行い、事業の改善を行う。		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	・7月 「お客様の声」（前年度）の実績とりまとめ、局内共有 ・「お客様の声」を取りまとめ、毎月実施されるJR・宮城交通との会議において情報を共有		・6月 安全マネジメント会議において「お客様の声」（6年度）の実績とりまとめ、局内共有した。 ・上期にバスに寄せられた「お客様の声」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情報を共有した。
下期	・「お客様の声」を取りまとめ、毎月実施されるJR・宮城交通との会議において情報を共有		・下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情報を共有した。 ・令和7年度4月から12月までに受付したお客様の声の集計を行い、次年度の実施計画に反映させた。
定期的な取組み	・「お客様の声」への回答等 ・ご意見の分析、事業改善の検討		・「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7年度評価】

評価	○	進捗状況・評価の説明	・数値目標は達成することができなかったが、お客様からの意見により業務の改善を行うなど、速やかかつ積極的に対応することができた。 ・自動車部に寄せられた「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、毎月実施している。JR・宮城交通との会議において情報共有し、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。	数値目標の達成状況	・「お客様の声」の年間受付件数2,040件中、苦情・意見・要望等は1,651件（全体の約8割）であり、前年度より31件多かった。 ・特にバスにおいては、令和7年度の苦情件数は39件と、前年度の20件を上回ったが、これは受付方法を変更したことによる影響と考えられる。
次年度に向けて	・お客様から改善の要望が含まれる意見の対応について積極的に検討していく。 ・引き続き「ご意見メール」を活用し、運転マナー・接客サービス向上に努める。				

【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-バ4	分類	バス	担当課	運輸サービス課、輸送管理課		戦略	快適なお客さまサービスの提供		年度	R7
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し、公共データの利活用を促進することで、MaaS（※1）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	静的データ(※2)のオープンデータ化										
	動的データ(※3)のオープンデータ化										
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」（※4）に掲載）。 - GTFS-JP・GTFSリアルタイムデータの出力方法を検討。 【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の機能改修（GTFS-JPデータの出力機能を搭載）を実施。 【令和5年度】 - 市バスの静的データの公開継続。 - オープンデータ（GTFS-JP・GTFSリアルタイムデータ）の内容に関する諸課題（実運用と一部齟齬が生じている等）の解消方法を検討。 【令和6年度】 - 市バスの静的データの公開継続。 - ダイヤ編成支援システムの機能改修（オープンデータ（GTFS-JP・GTFSリアルタイムデータ）の内容に関する諸課題の解消）を実施。 - バスロケーションシステムの機能改修（GTFSリアルタイムデータの出力機能を搭載）を実施。 - GTFS-JP・GTFSリアルタイムデータを公共交通オープンデータセンターに公開するための課題洗い出しと解決に向けた調整。 【令和7年度】 - 公共交通オープンデータセンターにGTFS-JP・GTFSリアルタイムデータを公開。 - 市バス運行情報のGoogleMaps反映についての課題解消に向けた調整。										

【年度計画及び実績】

課題	常に適切な情報を提供するため、オープンデータ（GTFS-JP・GTFSリアルタイムデータ）の更新を継続して行う必要がある。		
実施内容	GTFS-JP・GTFSリアルタイムデータの内容を適宜更新し、公共交通オープンデータ協議会（※5）に提供する。	数値目標	
	予定	実績	
上期	4月～ Google等とオープンデータの活用について調整	GTFSリアルタイムデータの公開前に解消する必要がある。現在、修正に向けてGTFS-JPデータを修正中。	
下期	9月～ Google Mapにおいてリアルタイム運行情報の提供開始予定	公共交通オープンデータセンターにGTFS-JP・GTFSリアルタイムデータを公開した。	
定期的な取組み	GTFS-JP・GTFSリアルタイムデータの内容を適宜更新し、公共交通オープンデータ協議会に提供する。	GTFS-JP・GTFSリアルタイムデータの内容を適宜更新し、公共交通オープンデータ協議会に提供した。	

【令和7年度評価】

評価	○	進捗状況・説明	GoogleMaps反映には至らなかったが、オープンデータセンターにGTFS-JP・GTFSリアルタイムデータを公開した。	数値目標の達成状況	
次年度に向けて	課題解消の実行可能性が向上したため、次年度上期にGoogleMapsに市バス運行情報を掲載するための業務を実施する。				

【備考】

※1 「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。 ※2 「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。 ※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。 ※4 「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) ※5 先進的な公共交通サービスを実現するため複雑な日本の公共交通のデータ流通プラットフォーム構築を目指し、公共交通事業者、ICT事業者が中心となり構成される、産官学連携の協議会。	
--	--

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-バ5	分類	バス	担当課	輸送管理課			戦略	快適なお客さまサービスの提供		年度	R7
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～令和7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7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8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 現行ダイヤの課題整理 ・9月～ 次期ダイヤ改正(令和8年4月)への反映事項の整理
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		・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)		・4～3月 運行状況の把握(運行データの収集・分析)

【令和7年度評価】

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・分析し、遅延の著しい便の時刻調整をR8年4月改正時に実施した。	数値目標の達成状況
次年度に向けて	令和8年4月改正後の運行状況を注視し、時刻調整について検討していく。			

【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-地1	分類	地下鉄	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	R7	
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してします。									
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 化の試験運用	集計作業のデジタル 化の本格運用						
これまでの取 組み状 況	(◆3-2-地1シートに関連記載あり) ○サービス向上研修 ・お客様に地下鉄を快適にご利用いただくために、質の高いサービスの提供ができる接客の向上を目的に、鉄道両部職員を対象として実施している。 ・令和6年度に健康福祉局から講師を招き「認知症サポーター養成講座」を受講し、バリアフリーに関する意識向上を図った。 ○職員モニター制度 ・「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6年7月から、駅業務モニター制度の集計作業をデジタル化した。									

【年度計画及び実績】

課題	モニターの意見を職員指導に反映させること。	
実施内容	・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。 ・各種研修等の受講を通し、車内案内放送を含めた接客向上を図る。 ・仙台市交通局高速鉄道安全基本計画(5ヶ年)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研修を実施する(外部講師による研修を基本とし、様々な内容を検討する)。	数値目標 ・駅業務モニター制度を毎年実施する。 ・「egao通信」を概ね四半期ごとに発行する。 ・サービス向上研修を年間1回実施する。
	予定	実績
上期	・「egao通信」の発行	・「egao通信」の発行(6月・8月) ・乗務助役による添乗時に適切な車内案内等の確認を行い、必要に応じて指導を行った。
下期	・「egao通信」の発行 ・各種研修等の受講や定期教育内での接客に関する教習を実施し、車内案内放送を含めた接客向上を図る。 ・認知症サポーター養成講座の受講 ・サービス向上研修の実施	・「egao通信」の発行(12月・3月) ・2月4日 職場内指導者養成研修として、盲ろう者による講話(盲ろう者の理解を深める)を実施。 ・3月19日 外部講師に依頼し、サービス向上研修(車掌向けCS接客研修)を実施。 ・乗務助役による日勤作業時における添乗指導を下期は計100回実施しており、車内放送等の確認の上、必要に応じて指導を行っている。
定期的な取組み	・駅業務モニター制度の実施 ・乗務助役添乗時における適切な車内案内等の確認及び指導	・駅業務モニターを実施、接客向上を図った。 ・乗務助役の添乗時に適切な車内案内等の確認を行い、必要に応じて指導を行う。

【令和7年度評価】

評価	◎	進捗状況・評価の説明 ・予定していた「認知症サポーター養成講座受講」ではなく、盲ろう者の障害のある方からの講話を実施。その他の研修も予定通り実施し、お客さまの視点に立った接客サービスの向上を図った。 ・駅業務モニター制度を毎年実施し、職員の接客向上を図った。 ・乗務助役による日勤作業時における添乗指導を令和7年度は計203回実施しており、車内放送等の確認の上、必要に応じて指導を行っている。	数値目標の達成状況 駅業務モニター制度の毎年実施、予定していた年1回のサービス向上研修の実施、「egao通信」の年4回発行により、数値目標を達成している。
次年度に向けて	・サービス向上研修の内容等について、より効果的なものとなるよう継続的な見直しに努める。 ・「駅業務モニター制度」を継続して実施し、集計結果を踏まえ接客向上を図る。 ・さらに伝わりやすい車内案内放送となるよう、乗務助役添乗時における確認及び指導を継続して取り組む。		

【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り組みです。 ※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。	
---	--

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-地2	分類	地下鉄	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	R7
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、令和5年度においては2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、令和5年度は日本盲導犬協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-地2シートに関連記載有） また、令和5年9月1日～10月31日に、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する知識・技術の伝達を行う必要がある。		
実施内容	・サービス介助士の新規資格取得。 ・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。 ・強化期間を設けた「声かけ・見守り運動」の実施。 ・バリアフリーの研修を実施する。	数値目標	駅務助役5名が新たに資格を取得する。
	予定	実績	
上期	・「声かけ・見守り運動」の実施	・9月21日～9月30日 東日本旅客鉄道と共催し、「声かけ・見守り運動」を実施。	
下期	・サービス介助士新規資格取得 ・バリアフリー研修の実施	・12月9日～12月10日 統括助役・駅務助役計5名がサービス介助士資格取得。 ・2月2日～2月6日 バリアフリー研修の実施。	
定期的な取組み	サービス介助士の新規資格取得及び更新	サービス介助士の資格を有した統括助役・駅務助役が巡回時等に介助技術等の知識を伝達した。	

【令和7年度評価】

評価	◎	進捗状況・評価の説明	・サービス介助士の資格を5名が取得し、定期教育訓練内にて駅務員へ取扱いを伝達した。 ・声かけ・見守り運動を年1回実施した。	数値目標の達成状況	・統括助役・駅務助役計5名が新たに資格を取得した。
次年度に向けて	サービス介助士の新規資格取得者が、駅務員に対し、必要な知識や技術をOJT等で伝達する。				

【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-地3	分類	地下鉄	担当課	総務課、安全推進課		戦略	快適なお客さまサービスの提供		年度	R7
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	・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。										

【年度計画及び実績】

課題	「お客様の声」の年間受付件数2,019件中、苦情・意見・要望等は1,613件であり全体の約8割を占める（令和5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	・年に1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。 ・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	・7月 「お客様の声」（前年度）の実績とりまとめ、局内共有	・6月 安全マネジメント会議において「お客様の声」（6年度）の実績とりまとめ、局内共有した。	
下期		・3月 受付したお客様の声も参考とし、次年度の高速鉄道安全基本計画を策定した。	
定期的な取り組み	・「お客様の声」への回答等 ・ご意見の分析、事業改善の検討 ・鉄道両部の全課所長が出席する会議において、毎月分析結果及び内容を周知し事業改善の参考としている。		・「お客様の声」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7年度評価】

評価	○	進捗状況・評価の説明	数値目標は達成することができなかったが、お客様からの意見により業務の改善を行うなど、速やかかつ積極的に対応することができた。	数値目標の達成状況	「お客様の声」の年間受付件数2,040件中、苦情・意見・要望等は1,651件（全体の約8割）であり、前年度より31件多かった。
次年度に向けて	お客様から改善の要望が含まれる意見の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-地4	分類	地下鉄	担当課	営業課			戦略	快適なお客さまサービスの提供		年度	R7
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、市バス・地下鉄利用の促進や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・平成19年度以降の駅ごとの乗車人員）を仙台市オープンデータカタログサイト（※3）に公開											
	【令和6年度～】 ・地下鉄駅時刻表データ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・平成19年度以降の駅ごとの乗車人員・駅時刻表）の仙台市オープンデータカタログサイトへの公開を継続する。	数値目標	
	予定	実績	
上期	・9月 昨年度の乗車人員データをエクセルデータとして公開する。	昨年度の乗車人員データ公開は10月に実施予定。	
下期		昨年度の乗車人員データを仙台市オープンデータカタログに公開した。	
定期的な取組み	- 地下鉄に関するデータ（駅の位置・平成19年度以降の駅ごとの乗車人員・駅時刻表）の仙台市オープンデータカタログサイトへの公開を継続する。 - 他事業者の状況も踏まえつつ、汎用性の高い形式でのデータ公開について検討する。	地下鉄に関するデータ（駅の位置・平成19年度以降の駅ごとの乗車人員・駅時刻表）を仙台市オープンデータカタログサイトに継続して公開した。	

【令和7年度評価】

評価	◎	進捗状況・評価の説明	昨年度の乗車人員データを仙台市オープンデータカタログに公開した。	数値目標の達成状況	
次年度に向けて	- 引き続き、昨年度の乗車人員データを仙台市オープンデータカタログサイトに公開していく。 - 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。 ※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

【取組概要】

番号	2-1-全1	分類	全体	担当課	経営企画課、運輸サービス課、営業課	戦略	快適なお客さまサービスの提供			年度	R7
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	・仙台商ごとバス、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。(◆3-2-全2、3-2-地2、3-2-全2に関連記載あり) ・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、新しい券種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。										
	【仙台MaaS】(◆3-1-全2、3-2-全2に関連記載あり) ・「120年バス区一日乗車券」(実証実験:令和3年10月～令和5年3月)(本格実施:令和5年4月～) ・「地下鉄一日乗車券」(実証実験:令和4年9月30日～10月2日) <期間限定券> ・「緑化フェア周遊バス」(令和5年4月17日～6月18日) ・「Pokémon GO Fest 2024:仙台」地下鉄24時間券・36時間券(令和6年5月21日～6月2日) ・「東北絆まつり2024仙台」地下鉄24時間券・36時間券(令和6年5月29日～6月9日) ・「ドラゴンクエストウォーク<東北>」地下鉄24時間券・36時間券(令和7年10月31日～11月3日) 【世代別の乗車数向上策】 ・令和5年度から子ども連れをターゲットとした乗車数向上策の検討を開始。令和6年度・令和7年度において、小児運賃無料化実証実験(※3)を実施(◆2-1-全6、4-1-全1に関連記載あり)										

【年度計画及び実績】

課題	・「自家用車等を主な交通手段とし、公共交通を普段利用しない方」や「観光客・イベント参加者」の市バス・地下鉄利用を促進する取組みが必要。 ・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ことに加え、定期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。 ・令和6年度に実施した子ども連れをターゲットとした乗車数向上策の実証実験結果を踏まえ、見直しを行った運用方法を検証する必要がある。		
実施内容	・仙台商まちづくり政策局が進める仙台MaaS（※2）において、新たな需要獲得と乗車券電子化の拡充によるお客様の利便性向上を図ることとし、市バスの新たなデジタルチケット販売の実証実験を実施する。（◆3-2-全2に関連記載あり） ・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。 ・関係各課と連携しながら、イベントの開催時などの公共交通利用促進につながる新たな乗車券の新設や、既存乗車券の見直しの検討を行う。（◆3-1-全1に関連記載あり） ・子ども連れをターゲットとした土日祝日及び年末年始限定小児運賃無料化の実証実験を期間限定で実施する（◆2-1-全6、4-1-全1に関連記載あり）。	数値目標	
	予定	実績	
上期	・7月 仙台MaaSを活用した市バスの新たな乗車券販売の実証実験を開始予定（◆3-2-全2に関連記載あり） ・6月～9月 新券種の検討 新運賃制度の検討・既存券種の見直しの検討	【仙台MaaS】（◆3-2-全2に関連記載あり） ・4～6月 仙台MaaS搭載に係る各種テストの実施 新券種の届出や規程類改正及びPR・広報の実施 ・7月 仙台MaaSを活用した市バスの新たな乗車券 「休日のんびりバス旅きっぷ（土日祝日限定市バス全線一日乗車券）」の実証販売開始【新】 ・8月 台湾ランタン祭と連携し地下鉄一日乗車券を仙台MaaSにて販売	
下期	・10月～3月 小児運賃無料化実証実験 ・10月、11月 地下鉄時間券（ドラゴンクエストウォーキング＜東北＞、ドラゴンクエストウォーク秋祭り開催記念）の販売 ・10月～3月 新券種の販売における各種調整 新運賃制度・既存券種の見直しにおける各種調整	・10月～3月 小児運賃無料化実証実験 【仙台MaaS】（◆3-2-全2に関連記載あり） ・10月、11月 地下鉄時間券（ドラゴンクエストウォーキング＜東北＞地下鉄時間券）の販売【新】 ・1月～ 仙台89ERS黄援きっぷ（試合チケット+地下鉄時間券）の販売【新】	
定期的な取組み	・関係各課と連携しながら、イベントの開催時などの公共交通利用促進につながる新たな乗車券の新設や、既存乗車券の見直しの検討を行う。（◆3-1-全1に関連記載あり） ・仙台商ごとバス、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。	仙台商ごとバス、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、技術的検討を行った。	

【令和7年度評価】

評価	◎	進捗状況・評価の説明	【仙台MaaS】 「休日のんびりバス旅きっぷ」は期間中に1,651枚を販売し、市バスのおでかけ需要の喚起につながった。また、各種イベントと連携した地下鉄一日券・時間券（計1,397枚）を販売し、地下鉄の利用機会創出にも貢献した。 【小児運賃無料化実証実験】 従来よりも広報を強化し、期間中にバス・地下鉄あわせて延べ約192千人に利用いただいた。本制度により、子育て世帯のバス・地下鉄利用促進へとつながった。	数値目標の達成状況	
次年度に向けて	・「休日のんびりバス旅きっぷ（土日祝日限定市バス全線一日乗車券）」の本格実施に向けた取組みを継続するほか、大型イベントやスポーツイベントと連携した乗車券の検討を進める。 ・R8年度から小児運賃無料化制度（ハッピー・ファミリー・ライド）を本格実施し、子育て世帯のさらなる利用促進を図る。				

【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) ※3 土日祝日限定小児運賃無料化実証実験については、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「小児運賃無料化実証実験」										
---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

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-全2	分類	全体	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	R7	
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（学都仙台フリーパス）【追加】				
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	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5年4月にキャンパス移転した東北学院大学と連携し、令和4～7年度に東北学院大学生向けの案内チラシを作成・配布したほか、令和5～7年度には東北学院大生協とも連携し、一人暮らしの家探しをする学生向けにもチラシを配布した（◆4-1-全2に関連記載あり）。 【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5年度：238,134枚（1ヶ月あたり19,845枚） 令和6年度：251,261枚（1ヶ月あたり20,938枚） 令和7年度：254,418枚（1ヶ月あたり21,202枚） 【せんだいバスFREE+】（※3） 都市整備局が主導する本制度について、実施のために必要なIC乗車券システムの改修を行うとともに、販売窓口等の広報を都市整備局と連携して行った（◆1-3-全1、3-1-全1に関連記載あり）。									

【年度計画及び実績】

課題	・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6年10月より都市整備局主導の「せんだいバスFREE+」が制度開始となったため、広報等について、都市整備局と連携して行っていく必要がある。特に、せんだいバスFREE+は学都仙台フリーパスと販売窓口が異なるため、分かりやすい広報を行う必要がある。		
実施内容	・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。 ・せんだいバスFREE+について、都市整備局と連携して、販売窓口等の広報を行っていく。	数値目標	前年度を上回る販売枚数を目指す。
	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。 7～8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。	10月 高校や大学の合格発表に向け、地下鉄駅構内デジタルサイネージで利用促進動画を掲出することとした。 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した。 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利用促進動画を掲出した。	
定期的な取組み	・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）。 ・せんだいバスFREE+について、都市整備局と連携して、販売窓口等の広報を行う。		
	・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）。 ・都市整備局と連携し、仙台市公式LINE等で、学都仙台フリーパスと共にせんだいバスFREE+の広報を実施した。		

【令和7年度評価】

評価	◎	進捗状況・評価の説明	- 学都仙台フリーパス販売校に利用促進ポスターを送付したほか、デジタルサイネージにて利用促進動画を掲出した。 - 東北学院大学と連携した学都仙台フリーパスの利用促進広報を行った。 - せんだいバスFREE+と連携した広報を実施した。	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101.3%（254,418枚）となった。（R6:251,261枚）
次年度に向けて	- 学都仙台フリーパスのさらなる利用促進に向け、引き続き販売状況について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。 - 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。（◆1-3-全1、3-1-全1に関連記載あり）				

【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】				
※3	せんだいバスFREE+については、下記リンクよりご確認ください。 仙台市ウェブサイト「新たな学生フリーパス制度（せんだいバスFREE+）について」（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-全3	分類	全体	担当課	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	R7	
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 (@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」、「ちかてつさんぽ」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4～5回発行し、バス車内や駅構内、区役所等で掲出している。 【「ちかてつさんぽ」(※2)】 ・「ちかてつさんぽ」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。 【icscaに関する情報発信】 ・令和5年度から、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、窓口配布物を冊子から簡易なリーフレットへ置き換えた。 【X (@sendaishi_kotu)】◆1-2-全2に関連記載 【市バス・地下鉄ガイド】 ・令和5年度に市バス・地下鉄ガイドの大幅リニューアルを実施。									

【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。		
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」「ちかてつさんぽ」でわかりやすい情報発信を行う。 ・市バス・地下鉄の利用促進に関する広報を適宜行う。【新】 ・地下鉄に関するデータ（駅の位置・平成19年度以降の駅ごとの乗車人員・駅時刻表）の仙台市オープンデータカタログサイトへの公開を継続する。◆2-1-地4に関連記載	数値目標	・「のるっちゃ」を年5回発行する。 ・「ちかてつさんぽ」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6年度計画実績の公表 ・9月 昨年度の乗車人員データをエクセルデータとして公開する◆2-1-地4に関連記載	・6月～ 「のるっちゃ」及び交通局ホームページにて、新たな経営状況周知コーナーの連載開始 ・9月 モニタリング指標及び令和6年度計画実績の公表 ・昨年度の乗車人員データ公開は10月に実施予定。◆2-1-地4に関連記載	
下期	【本計画の情報発信】 ・12月 令和7年度計画（上期実績）の公表 ・3月 令和8年度計画の公表	【本計画の情報発信】 ・11月 令和7年度計画（上期実績）の公表 ・3月 令和8年度計画の公表	
定期的な取組み	・「のるっちゃ」の発行（計5回） ・「ちかてつさんぽ」発行（計6回）への協力 ・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による情報発信 ・市バス・地下鉄の利用促進に関する広報を実施 ・icscaに関する「ご利用ガイド」「早わかりガイド」の改訂・増刷	・「のるっちゃ」の発行 ・「ちかてつさんぽ」発行（計6回）への協力 ・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 ・市バス・地下鉄の利用促進に関する広報を実施 ・地下鉄の増便等運行に係る情報をXにて発信した。 ・icscaに関する「ご利用ガイド」「早わかりガイド」の改訂（Web版）を実施	

【令和7年度評価】

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、予定通り発行した。 ・「ちかてつさんぽ」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ってもらったよう、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。 ・地下鉄の増便等運行に係る情報をXにて発信した。	数値目標の達成状況	・「のるっちゃ」を年5回発行した。 ・「ちかてつさんぽ」の年6回の発行に協力した。
次年度に向けて	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 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-全4	分類	全体	担当課	運輸サービス課、輸送管理課	戦略	快適なお客さまサービスの提供	年度	R7	
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X（@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ービス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。 ・どこバス仙台アクセス数3,018,765件/年 【令和4年度】 ・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ー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） 【令和5年度】 ・せんだい市バス・地下鉄ナビの運用。 ・どこバス仙台アクセス数3,782,968件/年 【令和6年度】 ・せんだい市バス・地下鉄ナビの運用。 ・GTFS-JP・GTFSリアルタイムデータを公共交通オープンデータセンターにて公開するための課題洗い出しと解決に向けた調整。 【令和7年度】 ・公共交通オープンデータセンターにGTFS-JP・GTFSリアルタイムデータを公開									

【年度計画及び実績】

課題	・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。 ・常に適切な情報を提供するため、オープンデータ（GTFS-JP・GTFSリアルタイムデータ）の更新を継続して行う必要がある（◆2-1-バ4に関連記載あり）。		
実施内容	・せんだい市バス・地下鉄ナビの運用。 ・GTFS-JP・GTFSリアルタイムデータの内容を適宜更新し、公共交通オープンデータ協議会に提供する（◆2-1-バ4に関連記載あり）。		数値目標
	予定		実績
上期	4月～ Google等とオープンデータの活用について調整		GTFSリアルタイムデータの公開前に解消する必要がある。現在、修正に向けてGTFS-JPデータを修正中。
下期	9月～ Google Mapにおいてリアルタイム運行情報の提供開始予定		公共交通オープンデータセンターにGTFS-JP・GTFSリアルタイムデータを公開した（◆2-1-バ4に関連記載あり）。
定期的な取組み	GTFS-JP・GTFSリアルタイムデータの内容を適宜更新し、公共交通オープンデータ協議会に提供する（◆2-1-バ4に関連記載あり）。		GTFS-JP・GTFSリアルタイムデータの内容を適宜更新し、公共交通オープンデータ協議会に提供した（◆2-1-バ4に関連記載あり）。

【令和7年度評価】

評価	○	進捗状況・評価の説明	GoogleMaps反映には至らなかったが、オープンデータセンターにGTFS-JP・GTFSリアルタイムデータを公開した。（◆2-1-バ4に関連記載あり）	数値目標の達成状況
次年度に向けて	課題解消の実行可能性が向上したため、次年度上期にGoogleMapsに市バス運行情報を掲載するための業務を実施する（◆2-1-バ4に関連記載あり）。			

【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-全5	分類	全体	担当課	総務課	戦略	快適なお客さまサービスの提供	年度	R7	
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	交通局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、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	・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2,019件中、苦情・意見・要望等は1,613件であり全体の約8割を占める（令和5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	・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1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	・「お客様の声」（前年度）の実績とりまとめ、局内共有	・6月 安全マネジメント会議において「お客様の声」（6年度）の実績とりまとめ、局内共有した。	
下期	・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	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	
定期的な取り組み	・「お客様の声」への回答等 ・ご意見の分析、事業改善の検討	・「お客様の声」への回答等 ・ご意見の分析、事業改善の検討	

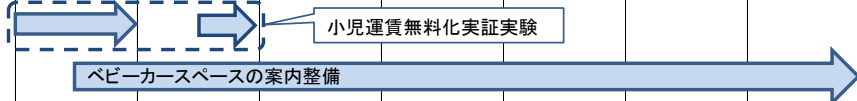
【令和7年度評価】

評価	○	進捗状況・評価の説明	数値目標は達成することができなかったが、お客様からの意見により業務の改善を行うなど、速やかかつ積極的に対応することができた。	数値目標の達成状況	「お客様の声」の年間受付件数2,040件中、苦情・意見・要望等は1,651件（全体の約8割）であり、前年度より31件多かった。
次年度に向けて	お客さまから改善の要望が含まれる意見の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-全6	分類	全体	担当課	経営企画課、運輸サービス課、営業課	戦略	快適なお客さまサービスの提供	年度	R7	
取組	乗車サービスの向上			個別取組	子育て世代の利便性向上【追加】					
概要	子育て世代が家族で利用しやすい市バス、地下鉄のあり方を検討するとともに、子どもたちに将来にわたって利用していただけるようなきかけづくりを行います。									
年次計画	R3	R4	R5	R6	R7	R8	R9	R10	R11	R12
予定										
これまでの取組み状況	【令和4年度】 ・ソフトバンク「タッチでメール」の実施協力開始 【令和5年度】 ・「小学生はじめてicscaキャンペーン」の開始 ・子育て世代の沿線居住促進につながる「仙台市若年・子育て世帯住み替え支援事業」対象者へのicscaポイント付与の開始 ・子ども連れをターゲットとした新たな運賃制度の検討 【令和5年度までの定期的な取組み】 ・「1ねんせいをはじめてきつぷ」の実施 ・市バス及び地下鉄車内でのベビーカースペースの確保 ・地下鉄仙台駅における授乳室の設置 ・環境定期券制度～休日カルガモ家族～の実施（※1） 【令和6年度】 ・令和5年度から子ども連れをターゲットとした乗車数向上策の検討を開始。令和6年度のGW及び秋季において、小児運賃無料化実証実験（※2）を実施（◆2-1-全1、4-1-全1に関連記載あり） ・仙台駅西改札授乳室付近に「子育て応援自動販売機」を設置（令和7年度末終了） ・ベビーカーレンタルサービス「ベビカル」の開始（仙台駅・八木山動物公園駅 令和6年10月～） ・地下鉄車内のベビーカースペースに仙台市の子育て応援団長「くまのジャッキー」を使用した案内ステッカーを掲示 【令和7年度】 ・10月～3月において、小児運賃無料化実証実験を実施（◆2-1-全1、4-1-全1に関連記載あり）									

【年度計画及び実績】

課題	・マイカーが大半を占める子ども連れの移動について、マイカーから公共交通への転換を促す取組みが必要である。 ・令和6年度に実施した子ども連れをターゲットとした乗車数向上策の実証実験結果を踏まえ、見直しを行った運用方法を検証する必要がある。		
実施内容	・子ども連れをターゲットとした土日祝日及び年末年始限定小児運賃無料化の実証実験を期間限定で実施する。 ・ベビーカーレンタルサービス「ベビカル」の拡大に向けた調査・検討		
	予定		実績
上期	・4月～ ベビーカーレンタルサービス「ベビカル」の利用状況の把握・分析 ・7～8月 「小学生はじめてicscaキャンペーン」の実施		・4月～ ベビーカーレンタルサービス「ベビカル」の利用状況の把握・分析を実施。 ・7～8月 「小学生はじめてicscaキャンペーン」を実施（実績は集計中）
下期	・10～3月 小児運賃無料化実証実験 ・10月 仙台市若年・子育て世帯支援事業対象世帯へのicscaポイントの付与 ・新型車両3000系の車内のベビーカースペースに案内ステッカーを掲示（2編成）		・10～3月 小児運賃無料化実証実験 ・10月 仙台市若年・子育て世帯支援事業対象世帯(95件)へicscaポイントの付与 ・10月～ ベビーカーレンタルサービス「ベビカル」の利用状況の把握・分析を実施。
定期的な取組み	・市バス・地下鉄の利用促進に関する広報を適宜行う（◆2-1-全3に関連記載あり）。【新】 ・ソフトバンク「タッチでメール」の実施協力継続及びその利用促進広報		・交通局ホームページにおいて、ソフトバンク「タッチでメール」の広報を実施。

【令和7年度評価】

評価	◎	進捗状況・評価の説明	・従来よりも広報を強化し、期間中にバス・地下鉄あわせて延べ約192千人に利用いただいた。本制度により、子育て世帯のバス・地下鉄利用促進へとつながった。 ・ベビーカーレンタルサービス「ベビカル」の利用状況の把握・分析を実施した。	数値目標の達成状況	
次年度に向けて	・R8年度から小児運賃無料化制度（ハッピー・ファミリー・ライド）を本格実施し、子育て世帯のさらなる利用促進を図る。 ・ベビーカーレンタルサービス「ベビカル」は令和7年度に行った分析を踏まえ、事業の方向性を含め、枠組みの見直しを検討する。				

【備考】

※1 環境定期券制度～休日カルガモ家族～	
土・日・休日、年末年始（12月29日～1月3日）に、市バス・宮城交通バスの定期券を持っている方が、同居する家族（5人まで）と定期券表示区間内を利用した場合に、家族が1人乗車1回につき、大人100円・小児50円（現金に限る）で利用できる制度です。	
仙台市交通局ウェブサイト「環境定期券制度～休日カルガモ家族～」	
※2 土日祝日限定小児運賃無料化実証実験については、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「小児運賃無料化実証実験」	