

大阪市交通局に対する業務監査の実施結果

項 目	主 な 取 組 み 状 況 等	所 見
<p>1. 運賃等に関する事項</p> <p>(1) 関係法令、通達に基づく諸手続等</p> <p>(2) 連絡運輸・乗継割引・企画乗車券等 連絡運輸</p> <p>乗継割引</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・大阪市交通局では、平成17年7月の中央線・南港ポートタウン線の大阪港～トレードセンター前間における運輸開始及び平成18年12月の今里筋線における運輸開始に伴う旅客運賃の適用方法の一部変更等による運賃変更認可申請を行っており、また、上記運輸開始に関するもののほか、企画乗車券の設定等に伴い届出等が行われている。 ・連絡運輸は、各駅で接続するJR以外の主な他事業者の路線との間について実施されており、連絡運輸の範囲については、旅客の利用実態等を勘案し他事業者との調整の上設定されている。 ・乗継割引について、相互直通運転を行っている北大阪急行電鉄、阪急電鉄、近畿日本鉄道の3社と実施している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・関係法令、通達に基づき適正に処理されている。 ・運賃表、関係規程等の備え付けは現地監査を行った駅においては適正に行われている。

企画乗車券

・企画乗車券について、地下鉄・バス等1日乗車券を基本としてスルッとKANSAIエリアに拡大した乗車券、観光施設等の入館料とセットにした乗車券などが発売されている。

・外国人旅客を対象とした乗車券については、スルッとKANSAI加盟会社と共同して3日間又は2日間のフリー乗車券、大阪市内の観光施設の入場クーポンとセットになった外客用大阪周遊2日券を発売している。

・ICカード式乗車券については、平成18年2月からスルッとKANSAIのPiTaPaカード（ポストペイ方式）を導入しており、JR西日本のICOCAと相互利用することができる。平成20年12月の1日平均で地下鉄の乗車人員の19%がICカードを利用している。

・自動券売機、自動改札機等の駅務機器類の設置については最混雑時の利用人員や旅客誘導等を勘案して設置台数等が決定され、現地監査を行った各駅において適正な場所の選択が行われていた。

・引き続き今後も利用者利便の向上、需要の喚起に資する商品の提供が期待される。

・今後とも、より工夫を凝らした企画乗車券を設定すること等による外国人旅客に対しての利便性向上のための取り組みが期待される。

・更なる利用促進に向けての検討が求められる。

ICカードシステム

(3) 駅務機器類

駅務機器の設置基準

駅務機器類等故障時の対応

(4) 運賃の誤表示、誤收受

- ・自動改札機等のトラブルが発生した場合には、P i T a P a 障害発生連絡手順書に従って関係各所との情報連携を図り、メーカー等と技術的分析・対策検討を行い、早急な復旧に努めることとしている。
- ・大阪市交通局では、最近3カ年において7件の誤收受等が発生している。その内訳として、自動改札機等のプログラムミスによるものが3件、自動改札機の不具合によるものが2件、運賃表の誤表示によるものが1件、つり銭の硬貨誤装填によるものが1件発生している。
- ・大阪市交通局ではいずれの誤收受等についても、駅へのポスターの掲示、過払いのあった利用者に対しては申告に応じて返金する措置を講じるとともに、それぞれ再発防止のための対策を講じている。運賃表の変更時のミスについては、「料金表シールの貼り付け時における確認マニュアル」を定め、チェックシートをもとに複数で実施、確認を行うこと等により、チェック体制の強化を図っている。自動券売機等への釣り銭の誤補充については、各駅において実施している誤補充の防止対策をとりまとめて各駅に周知する等の再発防止を徹底することとし
- ・運賃料金の正確な收受は運賃制度を適正に運用するための基本的事項であるため、今後も運賃等の誤收受等が発生しないように積極的な取り組みを行うことが必要である。
- ・平成13年に駅務機器による誤表示及び誤精算を防止するためのマニュアルを作成した後においても駅務機器のプログラムミスによる運賃の誤收受が発生したことから、平成14年の監査において指摘したところであり、これに対して大阪市交通局は、メーカーとともに検査の取り組みの強化を徹底するとしたところである。しかしながら、依然としてプログラムミスが発生していることから、メーカーと十分に連携を図ったうえで、チェック体制の強化等再発防止を図ることが必要である。

<p>(5) その他 偽造紙幣の対応について</p> <p>無料乗車証の取扱いについて</p>	<p>ている。駅務機器のプログラムの設定ミスについては、メーカーに対しチェック方法の強化等を求め、再発防止に努めることとしている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・大阪市交通局では偽造紙幣が発見された場合、「収入金の偽造通貨等の取扱い」により対応しており、警察、交通局内関係部署へ連絡される体制が整えられている。 ・大阪市交通局では、無料乗車証は発行していないが、大阪市健康福祉局及び大阪市教育委員会事務局が福祉目的等で発行している無料乗車証を取り扱っている。 	
<p>2. 情報提供に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・大阪市交通局においてはホームページにおいて財務等に関する情報、運賃に関する情報、安全・サービスに関する情報の提供を行っているほか、広報誌を配布している。 ・列車の運行情報はホームページで提供している。 ・運賃改定時においても、記者発表のほか、リーフレットを作成して配布している。 	

<p>3.案内情報（旅客案内）に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・大阪市交通局ではピクトグラムの統一や、利用者に配慮した案内表示の設置によるサービス向上のため、「大阪市交通局地下鉄案内表示マニュアル」を策定している。当該マニュアルは、「公共交通機関旅客施設の移動円滑化整備ガイドライン」に準拠している。 ・バリアフリー施設の案内サイン表示の整備状況については、エレベーター、障害者等が使いやすい多機能トイレ、乗車券等販売所などの位置サイン及び誘導サインが整備されており、また、駅出入口付近へのエレベーター等の配置を表示した案内板についても、平成23年度に全駅に設置することを予定として順次設置を進めている。 ・以上のような案内表示設備の整備に加えて、主要駅にサービスマネージャーを配置するなどの取り組みを行っている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・今後、時刻表の文字の小ささの改善や、協議会を通じた乗換駅などにおけるピクトグラムの統一を推進することであり、案内情報の一層の充実に向けた取り組みが期待される。
<p>4.バリアフリー対策に関する事項 (1)バリアフリー化の取り組み</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・大阪市交通局では基本方針の趣旨を踏まえ、バリアフリー化を推進しており、平成21年2月現在で、総駅数108駅中、104駅で段差解消をしている。 	

(2) バリアフリー設備の整備状況

・ 1日当たりの平均利用者数が5千人以上の駅100駅中、96駅において段差が解消されている。加えて1日当たりの利用者数が5千人未満の駅(8駅)についても、全駅で段差解消がなされている。

・ その他の設備では、ホームからの転落や列車との接触を防止するため、平成18年12月に開業した今里筋線全駅のホームに可動式ホーム柵を導入した他、長堀鶴見緑地線についても、平成22年度の導入を目標に準備を進めている。

・ 鉄軌道駅全体の平均値と比べると高い水準であり、1日当たりの利用者数が5千人未満の駅のバリアフリー化とともに取り組みが強力に推進されており、大いに評価できる。

・ 今後、段差解消が未整備の駅4駅については、平成22年度までに原則全てを整備する計画とのことであり、今のところ特段の支障はないということであることから、着実な整備が期待される。

・ 引き続き、移動円滑化基準適合に向け、バリアフリー法における鉄道事業者の責務を踏まえ、地方自治体の協力を得つつ着実なバリアフリー化を推進することが求められる。

・ ホームドア及び可動式ホーム柵の整備については、視覚障害者の方々をはじめとした全ての利用者の転落防止に効果があることから、安全・安心に利用できる鉄道駅の実現を図る観点からも、これらの取り組みは評価できる。今後も、プラットホームからの転落防止のための措置の拡充が望まれる。

<p>(3) ハンドル型電動車いすの対応</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・大阪市交通局におけるハンドル型電動車いすの駅利用については、平成18年12月24日時点で御堂筋線20駅中12駅、谷町線26駅中22駅、四つ橋線11駅中9駅、中央線14駅中9駅、千日前線14駅中11駅、堺筋線10駅中8駅、長堀鶴見緑地線全駅、今里筋線全駅及び南港ポートタウン線全駅において対応が可能となっている。ホームページにおいて、利用可能駅の情報提供を行っており、利用に際しての事前申し込みは不要である。実際に利用がなされる場合については、自社内の乗車駅と降車駅間で連絡を取り合い、適切に対応している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ハンドル型電動車いすの利用に関する利用者からの要望や不満の声は特になくということであるが、まれに駅員の多忙のため連絡が不十分な事例も生じているとのことであり、今後は一層の情報提供体制・連絡体制の強化について検討が求められる。
<p>(4) ソフト面での対応</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・大阪市交通局では、一般旅客に対するバリアフリー意識の啓発の取り組みとして、駅構内放送で点字ブロック上に荷物を置かないことや、優先座席を設けていることなどを呼びかけ、利用者の協力をお願いしている。また、バリアフリーに関する職員への教育として、外部講師を招いた研修や疑似体験の場を設けている他、ハンドブックを配布するなど意識の向上を図っている。なお、研修教材については視覚障害者の方に確認を頂くなどしており、より適切なものとなるよう配慮している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・バリアフリー施設の整備に伴い、高齢者、障害者等の外出機会が増える中で、駅構内等での人の手助けの重要性が増しているところであり、引き続き取り組みの充実を図ることが期待される。

	<ul style="list-style-type: none"> ・さらに、平成18年度から職員のサービス介助士2級資格の取得を推進しており、各駅に最低一人の有資格者の配置を目指している。 	
<p>5. 外国人観光旅客等への対応に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・大阪市交通局においては、地下鉄全線及び南港ポートタウン線について情報提供促進実施計画を策定し、案内表示設備による英語・韓国語・中国語での案内、ピクトグラムの統一の推進等、情報提供の充実を図っている。 ・また、ソフト施策として、主要駅へのサービスマネージャーの設置、英語・韓国語・中国語（二種類）によるパンフレットの配布、御堂筋線なんば駅への市営交通アクセスガイドの設置などの取り組みを行っている。 ・駅に掲示してある運賃表については、駅名に英語表記及び駅ナンバー（一部の駅では駅名のみ別に掲示）があり、自動券売機も英語版の画面に切り替えることが可能となっている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・大阪市交通局は地下鉄を中心に都心部の路線を保有しており、また、韓国・台湾等東アジアからの観光客が多く来訪しており、外国人旅客への対応が一段と重要となっていることから、引き続き、外国人旅客の更なる利便性の向上等のため、外国人旅客の利用状況や地域特性などを踏まえた取り組みを推進することが期待される。 ・サービスマネージャーによる積極的なお声がけは好評を博しているということであり、評価の出来る取り組みである。

	<ul style="list-style-type: none"> ・この他、職員研修として英語研修の他、近年では韓国語・中国語の研修を導入しており、英語圏に加えて東アジアからの旅客への対応についても取り組みを推進している。 	
<p>6. 乗り継ぎ利便等に関する事項</p> <p>(1) 相互直通運転の実施状況等</p> <p>(2) 乗換改札口の改良等</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・大阪市交通局においては、御堂筋線と北大阪急行電鉄、中央線と近畿日本鉄道、堺筋線と阪急電鉄の相互直通運転を実施している。今後新たな相互直通運転の予定はないとのことである。また、自社線内の大国町駅において、御堂筋線と四つ橋線の同一ホーム上での乗継ぎを実施している。 ・大阪市交通局では他事業者や駅ビル等の周辺状況を踏まえつつ、利用者利便に配慮し、必要に応じ乗換改札口や連絡通路の整備を行っている。 ・最近の例としては、阪神なんば線の開業に伴い、中央線九条駅においてエレベーター・エスカレーターの設置と併せて西改札の整備を行っている他、千日前線桜川駅及び長堀鶴見緑地線ドーム前千代崎駅において連絡通路の整備を進めているところである。 	

<p>(3)ダイヤ調整</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・大阪市交通局における路線間のダイヤ調整については、最終電車が遅延した場合に、自社線同士のダイヤ調整を実施している。他社との調整については、大阪市交通局の路線が大阪圏の鉄道ネットワークの中心に位置しており、1つの社と調整を行うと2次的に別の社との接続が行えなくなるという問題があり、実施していない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・引き続き、利用者利便に資するよう、他の事業者とも連携しつつダイヤ調整等に取り組むことが望まれる。
<p><u>7. 輸送障害時等の旅客対応に関する事項</u></p> <p>(1)輸送障害の発生状況</p> <p>(2)輸送障害等発生時の体制等</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・輸送障害等、平成19年度には67件が発生している。このうち線路内立入等の部外原因によるものは45件(67%)、インシデントは0件である。 ・輸送障害等が発生した場合の対応方法等については、局内で定めた運転事故等速報伝達経路により対処することとしている。 ・輸送障害が発生した場合は、速やかに指令所に通報し、通報を受けた指令所は列車無線、一斉列車無線、指令電話により、列車乗務員及び駅職員、技術職員へ通報するとともに、相互直通を行っている各社指令へも直通電話により情報提供を行っている。交通局幹部へは非常用携帯電話を所持さ 	

<p>(3) 利用者等への情報提供等</p>	<p>せ、障害等発生時には交通局内携帯連絡網により、局長を含めた幹部へ連絡することとなっている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 輸送障害が発生した場合は、LED表示機による情報提供を行うとともに、指令所から通報を受けた列車乗務員及び駅施設係員が、「異常時の放送用語例」等に基づき案内放送による情報提供を行っている。駅構内の放送については、概ね5～10分毎に実施することとしている。 ・ 他事業者の輸送障害情報について、相互直通運転を行っている事業者については、大阪市交通局に振替輸送の依頼があった場合のみ情報提供を行っているが、その他の事業者については行っていない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 他事業者の輸送障害情報について、独自の情報収集が難しいことは理解できるものの、乗り継ぎを行う旅客への事前情報提供は重要なものと考えられることから、関係事業者と調整を図り、利用者利便向上のための情報提供が行えるよう、情報共有の検討が望まれる。
<p>(4) 振替輸送等</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 振替輸送については、相互直通運転又は接続する他社線及び接続する自局バスと不通となった場合の振替輸送パターンを事前協議により確立しており、円滑な振替輸送を実施している。 ・ 振替輸送を受諾・依頼した場合には、利用者へ駅構内及び案内放送（今里筋線では車 	

<p>(5) 遅延証明</p> <p>(6) 輸送障害等発生時を想定した訓練</p>	<p>内LED表示可能)により速やかに情報提供を行っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> 遅延証明書の発行については、遅延した時間等の基準はなく、利用者の申し出があれば、駅改札窓口等において遅延時分を確認した上で発行している。ホームページでの提供は、行われていない。 輸送障害等を想定した訓練については、駅単位では連動駅において毎月1回列車集中制御装置の故障を想定した訓練を実施しており、管区単位では年2回、閉そく変更等の訓練を実施している。 また、現場の駅務員には事故処理対応等を想定した現場研修を実施している。 	<ul style="list-style-type: none"> 今後とも、輸送障害等発生時に安全で迅速かつ的確な対応が行えるよう、引き続き年間を通して計画的に教育や訓練を実施することが望まれる。
<p>8 . 災害時等の旅客対応に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> 災害時等の旅客対応については、災害活動体制の指針、高速鉄道運転取扱基準といったマニュアルを整備している。 駅単位では年に1回、防水パネル等の設置操作訓練を実施しており、大阪市交通局全体では年1回、消防・警察と合同で大地震やテロ発生などを想定した総合訓練を実施 	

	<p>している。これら以外に年1回、大阪市全体で実施される震災訓練にも参加している。</p>	
<p>9. 利用者からの意見等に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・電話・メール等による利用者の意見、要望、苦情等の取扱件数は、平成19年度は1,420件となっている。平成18年度の1,557件と比較すると減少傾向にあるものの、女性専用車両及びダイヤに関する意見は増加傾向にある。 ・利用者等からの意見等については、ホームページ・電話・郵送・来訪・FAXと幅広く利用者の声を聞く体制となっている。寄せられた意見等については、大阪市交通局ポータルサイトにて局長以下の管理職が常時閲覧できるようにしている。 	
<p>10. 駅員の接遇等に関する事項 (1) 移動制約者対応への教育</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・移動制約者への対応については、交通エコロジー・モビリティ財団の協力を得て「市営交通バリアフリーハンドブック」を作成している。 ・移動制約者対応の教育については、サービス介助士(2級)の資格取得を通じ、疑似体験も含めて実施しており、平成20年度 	<ul style="list-style-type: none"> ・今後、一層のサービス向上に取り組むことが望まれる。

<p>(2) 駅係員の育成等</p>	<p>末には駅職員 2 , 2 0 4 人中 2 4 5 名 (1 1 %) が資格を取得する予定である。また、研修等の機会を捉えて指導教育を行っており、平成 1 9 年度、平成 2 0 年度においては、聴覚障害者、高齢者関連の研修を 1 3 0 ~ 1 5 0 名を対象に行っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 駅係員の育成等については、接遇について「接遇の心得」を全職員に所持させ、接客サービスの向上について啓発を行っている。また、年 1 回行われる現場研修において旅客接遇研修を実施している。さらに、主要駅の券売機付近で旅客への案内を行っているサービスマネージャーによる研修も計画されている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 利用者ニーズ等の高まりにより、より良質な接客対応が求められていることから、研修成果の確認等を含め、さらに良質な接客対応に向けて取り組むことが望まれる。
<p>(3) 業務委託</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 駅業務の委託については、1 3 3 駅中 2 2 駅で、他の駅では駅職員が行っている改札口業務、ホーム立哨業務などを大阪市の監理団体である交通サービス株式会社へ委託している。 ・ 委託業務を実際に行っている職員は、大阪市交通局の O B 職員であることから、サービス低下は起こっていないが、研修や教育・訓練については委託先に任せている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 今後、研修内容の把握や、交通局職員が受講する研修への参加など、サービスの低下が起こらないよう適切な対応が行われることが望まれる。
<p>(4) 暴力行為への対応、迷惑行為等への対</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 暴力行為は、平成 1 9 年度には 3 0 件発生 	

<p>応</p>	<p>しており、約半数が酔客によるトラブルとなっている。係員へは、暴力行為対応策として「痴漢など迷惑行為に対する駅職員マニュアル」に対応方を定めている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・痴漢等の迷惑行為については、平成19年度には153件発生している。暴力行為と同様に「痴漢など迷惑行為に対する駅職員マニュアル」に対応方を定めている。 	
<p>11. その他のサービスに関する事項 (1) 携帯電話及び優先席の取扱い</p> <p>(2) 健康増進法施行への対応(受動喫煙防止対策等)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・携帯電話及び優先席の取扱いについては、全車両にステッカーを掲示し、車内放送案内を適宜実施して協力依頼や啓発を行っている。 ・また、阪急電鉄と相互直通運転を実施している堺筋線では8両編成の8号車を「携帯電話電源オフ車両」に設定した独自の取り組みを行っている。 ・列車内・駅構内ともに現在は全面禁煙となっている。 ・改札内外にポスターやステッカー掲示、啓発放送のほか、喫煙者発見時にはその場で喫煙をやめてもらい、吸い殻は駅職員が携 	

<p>(3) ベビーカーの対応</p> <p>(4) 女性専用車両の導入</p> <p>(5) プラットホームからの転落防止策</p> <p>(6) 遺失物の取扱い</p>	<p>帯している吸い殻入れで回収している。</p> <ul style="list-style-type: none">・ベビーカーの対応については、利用者の意見を踏まえ、利用者の自己責任と他の利用者への迷惑にならないことを前提に折りたたまず乗車を認めている。・女性専用車両については、御堂筋線で平日は終日設定しており、谷町線では始発から午前9時まで設定している。女性専用車両の表示は車両やホーム乗車位置に表示されている。・マタニティマークについては、全駅にポスターを掲示し、啓発に努めている。・非常停止合図装置を全駅に整備している。・遺失物については、遺失物管理システムで一元管理している。 なお、遺失物はなんば駅にある「お忘れものセンター」にて保管することとしている。	
--	--	--