

仙台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	所 見 に 対 す る 回 答
1. 運賃等に関する事項 (1) 関係法令、通達に基づく諸手続等	・仙台市交通局高速鉄道事業（以下「仙台市地下鉄」という。）においては、宮城交通バスとの連絡運輸に関する協定の変更や企画乗車券の設定等に伴い届出が行われている。	・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た。	・今後も、関係法令や通達等に基づき、適正に処理してまいります。 ・今後も引き続き、お客様に適切な情報を提供してまいります。
(2) 連絡運輸・乗継割引・企画乗車券等 ① 連絡運輸	・連絡運輸については、仙台市交通局自動車運送事業（以下「仙台市営バス」という。）及び宮城交通バスとの間について実施されているが、ＪＲ東日本との間については乗り換え利用客が少ないとの理由から実施されていない。	・乗継利用客のサービス向上の観点から、引き続き、ＪＲ東日本との連絡運輸の実施について検討を行う必要がある。	・今後、連絡運輸の導入効果、精算のためのコスト、対象事業者の意向等を総合的に判断しつつ、検討してまいります。なお、ＪＲ東日本との共通乗車券として、仙台市地下鉄と仙台市営バス、ＪＲ東日本、仙台空港鉄道等の指定区間が２日間乗り放題の乗車券「仙台まるごとパス」を発売しております。
② 乗継割引	・乗継割引について、連絡運輸を行っている仙台市営バス及び宮城交通バスと実施している。		
③ 企画乗車券	・企画乗車券について、ゴールデンウ	・今後も引き続き、利用者利便の	・今後も引き続き、利用者利便性の

④ ICカードシステム (3) 駅務機器類 ① 駅務機器の設置基準 ② 駅務機器类等故障時の対応	イーク期間中、バス・地下鉄が乗り降り自由となる一日乗車券が発売されている。 - 外国人観光旅客等のみを対象とした企画乗車券の設定は行っていない。 - ICカード式乗車券については、平成25年度に南北線に先行導入し、以後、平成27年度開業予定の東西線、仙台市営バス全線に順次導入していくこととしている。 - 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、局内の基準に基づいて設置台数が決定されており、設置場所についても現地監査を行った各駅において適正な場所の選定が行われていた。 - 自動出改札機等のトラブルが発生した場合には、保守業務委託先等との間の「事故・故障時連絡復旧体制表」	向上、需要の喚起に資する商品の提供が期待される。 - 外国人観光旅客等にとって利便性の高い商品を提供するとともに積極的なPR等を行い、さらなる需要喚起を図ることが期待される。 - ICカードの導入に当たっては、利用者利便の向上や交通ネットワーク機能を十分発揮できるよう、JR東日本等との間において、相互利用が可能となることが期待される。	向上、需要の喚起に資する商品を提供してまいります。 - 外国人観光客への対応について、利用実態を把握したうえ検討してまいります。 - ICカード乗車券の導入に当たっては、JR東日本等との相互利用を目指し、検討してまいります。
--	--	--	--

(4) 運賃の誤表示、誤收受	に従って関係各所との情報連携を図り、早急な復旧に努めることとしている。 ・ 仙台市地下鉄では、平成13年4月に「仙台市交通局高速鉄道運賃誤表示防止マニュアル」及び「仙台市交通局高速鉄道運賃誤表示対応マニュアル」を作成し、運賃表の作成、駅務機器の変更等についての作業手順、チェック体制を定めるとともに、万一、運賃の誤表示等が発生した場合の対応方法について、関係職員に対して周知徹底を図っており、現在までに運賃の誤表示は発生していない。 ・ しかし、運賃の誤收受等については、最近3カ年で18件発生している。その内訳は釣り銭等の誤装填によるものが4件、カード再発行時等の誤入力によるものが5件、乗車券等誤渡しによるものが4件、機器の故障、保守点検時の作業ミス等によるものが4件等となっている。 ・ 仙台市地下鉄ではいずれの誤收受等についても、その都度、全駅へ情	・ 誤收受等の原因の多くは、単純な確認の不徹底であり、これまでの対策が十分ではなかったと考えられる。運賃の正確な收受は、鉄道事業を適正に運営するための、基本的事項であり、仙台市地下鉄においては、駅務員が特定の駅に勤務せず複数の駅をローテーションする勤務体制を採っているため、常に駅務員間の引継ぎが発生して	・ 「確認の励行」実施の周知徹底を継続するとともに、平成22年度中にマニュアルの整備を行い再発防止に努めてまいります。
-----------------------	---	--	---

(5) その他 ① 偽造紙幣等の対応について ② 無料乗車証の取扱いについて	報伝達を行い、確認の徹底を図るとともに、現場の全職員を対象とした研修を実施し、再発防止に努めている。 ・ 仙台市地下鉄では偽造硬貨が発見された場合、本局通達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。 ・ 仙台市地下鉄では、「仙台市交通局無料乗車証発行規程」に基づき、優待乗車証（仙台市名誉市民条例に定める名誉市民）及び公用乗車証（管理者が公務のために必要と認めた者）の二種類の無料乗車証が発行されている。	いる現状を踏まえると、今後は、マニュアルを整備する等再発防止対策に万全を期すことが必要である。	
---	---	--	--

2. 情報提供に関する事項	・ 仙台市地下鉄においては、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、駅等において、運賃や各駅の構内図、エレベーター、エスカレーター、多機能トイレ等のバリアフリーに関する情報等を盛り込んだガイドブックを配布している。 ・ 仙台市地下鉄と連絡運輸を行っている仙台市営バス及び宮城交通バスとの間の具体的な乗継運賃に関する情報提供がなされていないが、これについては、平成21年度中にホームページにおいて情報提供を行うこととしている。	・ 今後とも、利用者に対する各種情報の提供を積極的に行うことが期待される。	・ 引き続き、お客様に適切な情報を提供できるよう、取り組んでまいります。
3. 案内情報（旅客案内）に関する事項	・ 仙台市地下鉄では、案内サイン表示について、局内マニュアルとして「仙台市地下鉄のデザイン計画」を昭和63年2月に策定しているが、当該デザイン計画は策定以来更新を行っておらず、公共交通機関旅客施設の移動円滑化ガイドラインに準拠したものとなっていない。	・ 仙台市地下鉄デザイン計画を公共交通機関旅客施設の移動円滑化ガイドラインに準拠したものに更新すること及び駅内の案内サインを公共交通機関旅客施設の移動円滑化ガイドラインに準拠したものに統一して整備することを検討すべきである。	・ 案内サインのマニュアルについては、移動円滑化ガイドラインに準拠するよう改訂してまいります。また、駅内の案内サイン整備についても利用者の利便性の向上に資するよう、今後検討してまいります。

4. バリアフリー対策に関する事項 (1) バリアフリー設備の整備状況	・南北線の駅内の案内サインについて、一部は公共交通機関旅客施設の移動円滑化ガイドラインに準拠しているものの、当該ガイドラインに準拠していないものも見受けられる。 ・1日あたりの平均利用者数が5千人未満の1駅を含む全17駅で、バリアフリー法による移動円滑化基準に適合した段差解消及び障害者対応型トイレの整備が図られている。 ・平成16年3月に「仙台市交通局交通バリアフリー特定事業計画(以下「特定事業計画」という。)」を策定し、具体的な計画として①駅施設、設備の整備(2段手すりや休憩用いすの増設等)、②誘導・案内設備の整備(案内表示装置や誘導ブロックの敷設改善等)、③車両の整備(車いすスペースの設置、設置位置が低く使い易い吊り手の設置)を定めており、順次整備が行われている。また、毎年交通局内の交通バリアフリー特定事業計画推進委員会で進捗状況を確認するとともに、状	・バリアフリー設備の整備状況については、全国の鉄軌道全体の平均値と比べても極めて高い水準であり、積極的な取り組みが評価できる。	・今後も引き続き、お客様がご利用しやすいよう、バリアフリー設備の充実を図るよう取り組んでまいります。
---	---	---	--

	況の変化に応じた見直しを行っている。 ・車両のバリアフリー化に関しては、平成20年度末では、保有する84両のうち52両が移動円滑化基準に適合（整備率62%）しており、平成25年度までに全車両の整備が完了する計画となっている。		
（2）可動式ホーム柵の整備計画	・可動式ホーム柵については、南北線及び現在建設中の東西線の全駅において整備が計画されている。南北線では平成19年度より設計に着手しており、平成21年9月から順次設置工事を開始し、平成22年2月までに全駅で設置が完了する予定である。	・可動式ホーム柵の設置は、転落・接触事故の防止に効果があり、視覚障害者をはじめとした全ての利用者の安全・安心の確保をより充実させる取り組みとして評価できる。	・平成22年2月20日に全駅に設置を完了しました。
（3）ソフト面での対応	・特定事業計画において、心のバリアフリー化推進事業として、①職員に対するバリアフリー教育、②バリアフリーマナーアップの啓発活動、③交通ボランティア活動の支援、④バリアフリーに関する情報サービスについての強化を位置付けている。	・引き続き、利用者意見を踏まえ、バリアフリー化への取り組みを推進することが期待される。	・引き続き、バリアフリー化への取り組みを推進してまいります。

- | | | | |
|--|--|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none">・ 移動制約者対応への教育として、外部講師を招いた研修や疑似体験を毎年行うほか、駅務員のサービス介助士資格取得にかかる費用を負担する等の資格取得支援を行っており、平成21年7月時点での資格取得者は8名、21年度取得予定者4名となっている。・ 市内の小学生を対象とした「交通バリアフリー教室」を実施し、車いすや視覚障害者の疑似体験等ができる場を提供する等啓発活動にも取り組んでいる。・ 地下鉄やバスの利用時に困っている人を率先してお手伝いするボランティアとして、平成15年度より毎年「バスちかサポーター」を公募し、平成20年度末時点で368名が登録されている。・ 平成17年度より、全駅の移動円滑化ルートとバリアフリー設備の位置情報を立体図で示した小冊子「地下鉄あんしんガイドブック」を作成し、配布を行っている。 | | |
|--|--|--|--|

5. 外国人観光旅客等への対応に関する事項	・ 仙台市地下鉄では、南北線全区間について情報提供促進計画を策定し、車両内における自動放送・案内表示については、一部車両で英語の放送と表示を行っており、切符売り場、精算所、トイレ等の駅施設についても英語での表記を行っている。 ・ また、ホームページにおいて、地下鉄の利用案内や運賃に関する情報等鉄道を円滑に利用できる情報を英語で提供している。 ・ 駅に掲示している運賃表について、駅名には英語表記がなされているものの、旅客に対する説明文には英語表記がなされていない。	・ 仙台市においては、アジア圏からの観光客が多いこと等から、今後は、英語での情報提供のみならず、中国語、韓国語等の英語以外の外国語による情報提供についても検討すべきである。 ・ 外国人観光旅客等が事前に情報を入手できる環境が整備されていることは評価できる。 ・ 引き続き、外国人観光旅客等の利便性の向上に資するよう、英語表記の追加について検討する必要がある。	・ 今後、四ヶ国語による情報提供について検討してまいります。 ・ 今後も引き続き、外国人観光旅客等が必要とする情報を、適切に提供してまいります。 ・ 外国人観光旅客等の利便性の向上に資するよう、英語表記の追加を検討してまいります。
6. 乗継円滑化措置に関する事項 (1) 相互直通運転の実施状況等	・ 仙台市地下鉄においては、他鉄道事業者との相互直通運転を実施しておらず、今後の計画もない。	・ 現在建設中の東西線開業後は、ＪＲ仙台駅との乗り換え通路が現在より短くなる等乗継円滑化が図られることとなっている。今後もこのような取り組みにより利用者利便の向上を図ることが望まれる。	・ 今後も引き続き、乗継円滑化を図り利用者利便の向上を図ってまいります。

(2) ダイヤ調整	・ 仙台市地下鉄においては、ダイヤ改正にあたり、ＪＲ東北新幹線及び宮城交通バスとダイヤの調整を行っているが、ＪＲ東日本の在来線とはダイヤ調整を行っていない。 ・ 自局線の終電車に遅延が発生した場合は、仙台市地下鉄泉中央駅において宮城交通バスと接続調整を行っている。 ・ 毎週金曜日（金曜日が祝日の場合は木曜日実施（木曜日が平日の場合のみ））には、東北新幹線との接続のため、通常ダイヤの最終電車の約１０分後に南北双方向へ列車を１本ずつ増発している。	・ 今後も引き続き輸送の安全を確保するとともに利用者の意見等も参考にしながら、ＪＲ東日本在来線とのダイヤ調整や終電車の接続調整について検討することが望まれる。 ・ 東西線開業の際は、南北線との接続も考慮したダイヤ設定を行うことが望まれる。	・ 本市地下鉄の運転本数は、運転間隔を十分考慮のうえ設定しておりますが、ＪＲ東日本在来線とのダイヤ調整等について、利用者の利便性向上を踏まえ、研究してまいります。 ・ 東西線開業の際は、南北線との接続も考慮したダイヤ設定を行ってまいります。
7. 輸送障害時等の旅客対応に関する事項 (1) 輸送障害の発生状況	・ 仙台市地下鉄における輸送障害は、平成２０年度は１０件発生している。前年度より６件増加しているが、これは平成２０年度に列車のシートに針が刺さっている事象が４件発生したこと等によるものである。		

(2) 輸送障害等発生時の体制等	・輸送障害発生時の対応等については、「仙台市交通局災害対策要綱」及び「異常時運転等取扱要領」等に基づき対応することとしている。 ・輸送障害発生時は、運転指令から管区駅、各駅、各列車等へ運転指令電話や列車無線等を通じて事故情報が配信され、それを受け、構内放送や車内放送、ＬＥＤ表示器等により利用者へ情報提供が行われている。		
(3) 利用者等への情報提供等	・輸送障害発生時には、運転指令から各駅へ事故情報が配信され、各駅において、構内放送やＬＥＤ表示器等で運行状況等の情報提供を実施している。 ・列車内においては、ＬＥＤ案内表示器（一部列車）や車内放送で情報提供を行っている。ＬＥＤ案内表示器は、平成２０年度末現在１４編成５６両に導入されており、平成２５年度までに全２１編成８４両に導入予定となっている。		

(4) 振替輸送等	・ 列車内及び駅における情報提供については、ＬＥＤ等の画面表示における情報提供が行われているが、他社線で発生した輸送障害について、列車内での情報提供を行っていない。 ・ 輸送障害発生時には、ＪＲ東日本との間で取り交わしている「運行不能時における相互情報提供に関する確認書」に基づき情報交換を行うとともに、必要に応じて振替輸送の対応を行っている。 ・ ＪＲ東日本で輸送障害が発生した際に、列車内や駅で振替輸送を実施している旨の情報提供を行っていない。	・ 今後、他社線で発生した輸送障害の情報についても、積極的な情報提供に取り組むことが期待される。 ・ 今後、情報提供を行うことが望まれる。	・ 駅では他社線で発生した輸送障害について、情報提供を行っているところですが、列車内については、輸送の安全確保の観点等から運転士が駅間走行中等に対応することが困難であることや、他事業者と協力してその情報伝達経路を整備する必要があることから、今後、その方法について研究してまいります。 ・ 駅ではＬＥＤ案内表示器等の活用をはじめ、的確な情報提供を検討してまいります。列車内については、輸送の安全確保の観点等から運転士が駅間走行中等に対応することが困難であることや、他事業者と協力してその情報伝達経路を整備する必要があることから、今後、その方法について研
------------------	--	--	--

(5) 遅延証明	・列車遅延による遅延証明書については、申告のあった利用者に対して遅延時分を確認した上で、駅務員より手渡しにて発行するとともに、ホームページにおいては、5分以上の遅延が発生または見込まれる場合に発行している。		究してまいります。
(6) 輸送障害等発生時を想定した訓練	・輸送障害が発生した際の対応については、運転指令区や乗務区、管区駅単位で、車両故障応急処置や関係部署への情報伝達等の訓練を行っている。 ・交通局全体では、車両基地での消防訓練や消防等関係機関と合同で総合防災訓練のほか、特殊災害対応訓練等を実施し、迅速・適切な対応ができるよう努めている。	・今後とも輸送障害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・訓練を実施することが望まれる。	・今後も引き続き、輸送障害発生時に安全で迅速かつ的確な対応が行えるよう、教育・訓練を実施してまいります。

8. 災害時等の旅客対応に関する事項	・災害等への対応については、「仙台市交通局災害対策要綱」及び「異常時運転等取扱要領」等を定め災害発生時の対応を行っている。 ・訓練については、7.(6)のとおり、計画的に教育・訓練が行われている。	・今後とも災害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・訓練を実施することが望まれる。	・今後も引き続き、お客様が安心してご利用頂けるよう、更なる効果的な教育・訓練を実施し、輸送の安全の確保に努めてまいります。
9. 利用者からの意見等に関する事項	・利用者等からの意見は、電話・FAXや手紙のほか、ホームページにより受け付けを行っている。 ・平成20年度の利用者からの意見等は総件数209件となっている。前年度と比較すると22件の増加であるが、これは、平成20年度に列車の停止位置を変更したことにより意見等が増加したものと考えられる。 ・意見・要望の内容としては、①施設・設備に関すること、②運賃等に関すること、③駅務員等の接遇等に関すること、の3つが上位となっている。 ・これら利用者からの意見等については、現場係員等への周知を行うとともに、交通事業管理者をはじめとす		

	る幹部職員へ供覧し、情報共有やお客様対応の改善を図っている。		
10. 駅務員の接遇等に関する事項 (1) 移動制約者対応への教育	・移動制約者への対応については、対応マニュアルが整備されていない。 ・移動制約者対応に関する研修については、視覚障害者や車いす利用者、発達障害者の利用者への対応等、毎年度テーマを替えて行う等工夫をしている。	・整備予定のマニュアルを早急に整備し、職員の接遇に役立てていくことが望まれる。 ・今後も引き続き、移動制約者に対する理解を深める教育・研修を行うことが望まれる。	・知的障害等をお持ちの方への対応、移動制約者への介助等をまとめたマニュアルを平成22年度中に整備してまいります。 ・今後も、教育・研修の充実を図り、知識及び技能の向上に努めてまいります。
(2) 駅務員の育成等	・接遇教育については、外部講師を招いての研修のほか、仙台市職員研修所主催の民間企業体験研修やクレーム対応能力向上研修に参加する等、接遇レベルの向上に向けた取り組みを行っている。	・今後も、引き続き、駅務員の一層の資質の向上を図るため、接遇等の教育に関する取り組みを推進することが望まれる。	・お客様の多様なニーズに的確な対応ができるよう、接遇教育、研修を実施し、スキルアップを図ってまいります。
(3) 暴力行為への対応、迷惑行為等への対応	・平成20年度に駅務員等が乗客等から受けた暴力は2件であり、仙台市地下鉄はそれほど多い件数とはなっていない。	・引き続き、警察との連携強化を図り、暴力等迷惑行為の防止等の啓発活動に努めることが望まれる。	・今後も、警察との連携を継続し、効果的な啓発活動を行ってまいります。

1 1. その他のサービスに関する事項 (1) 健康増進法への対応 (受動喫煙防止対策) (2) ベビーカー対応 (3) 女性専用車両導入やマタニティマークステッカー等について	・ 仙台市地下鉄では、開業時から駅構内では禁煙としているものの、駅の出入り口には灰皿を設置していた。しかし、平成15年5月1日の健康増進法の施行に伴い、駅の出入口に設置していた灰皿を撤去している。 ・ 乳幼児を乗せたベビーカーの取り扱いについて、ベビーカーをそのままの状態で車内に持ち込むことは可能としているが、エスカレーターの利用は禁止している。 ・ エスカレーター利用を禁止する旨の掲示等ベビーカーの利用について周知を図っている。 ・ 女性専用車両について、仙台市地下鉄では乗客数、車両数等の関係から導入はしていない。 ・ また、マタニティマークについては、列車の優先席付近に貼付し、あわせて、定期券発売所においてマタニティマークのステッカーを配布（平成21年7月現在）している。	・引き続き、案内・周知等に取り組まれることが望まれる。	・引き続き、お客様の利用状況を踏まえながら、案内及び周知を継続してまいります。
--	--	---	---

