

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
1. 地震などの大規模災害時における旅客の避難誘導・帰宅困難者対応に関する事項 (1) 旅客の避難誘導 ①対応マニュアルの整備について	・ 大阪市交通局（以下「大阪市交」という。）においては、これまで、各駅において独自の非常時対応マニュアルを策定し、また、災害発生後に役割・担当を決定することとしていたが、平成22年5月の保安監査において、発災時において迅速・的確な対応が十分に行えない懸念があることについて指摘を受けた。これを踏まえ、各駅独自のマニュアルを見直し、「火災」「地震」「水害」それぞれの災害発生時に駅職員が対応すべき行動を明確化し、それを任務ごとに分担したマニュアル「統一基本マニュアル」を平成23年6月に策定し、133全駅に周知・徹底を図った。 ・ 各駅においては、この統一基本マニュアルを踏まえ、駅の人員や構造に応じた細則を作成しており、現在は全駅で配備されている。各職員の役割・担当については、始業時に確認できるようになっており、例えば、	・ 保安監査での指摘を踏まえ、早急にマニュアルの見直しを行った点は高く評価できる。今後、PDCAサイクルを活用し、本マニュアルを機会あるごとに精査・検証し、完成度を高めることが期待される。

(2) 帰宅困難者対応	以上へ避難するよう呼びかけることとしている。なお、変電所に非常発電機を設置しており、10時間程度は避難に必要な照明などの電力が供給可能となっている。 ・また、東北地方太平洋沖地震の際には津波により大きな被害を受けたが、南海地震が発生した際は2時間程度で津波が到達するとの想定が地域防災計画で示されている。大阪市交においては、現在、駅間停止の列車からの避難誘導方法について車両の側扉を活用して避難することも検討している。 ・出入口の防水設備としてはゲリラ豪雨等の一時出水用として、各駅に設置された止水板はOP（大阪湾最低潮位）4.5メートルまでは堰き止めることができ、職員の止水板の取り扱いについては訓練を通じて実施している。 ・東北地方太平洋沖地震の影響により、首都圏においては鉄道の多くが運行を停止するとともに、道路において大規模な渋滞が発生し、多くの公共交通機関の運行に支障が生じた。その結果、発生時刻が平日日中であったことと相まって、鉄道等を使って通勤・通学している人々の帰宅手段が閉ざさ	・大阪市交としては、帰宅困難者対策の検討を進める上で、内閣府及び東京都の共同主催による「首都直下地震帰宅困難者等対策協議会」の議論も注視しながら、公営企業として積極的に対応することが望まれる。
--------------------	--	--

(3) 振替輸送	れ、首都圏において約515万人（内閣府推計）に及ぶ帰宅困難者が発生した。 ・大阪市地域防災計画において、帰宅困難者対策として、徒歩帰宅者への支援や事業者などにおける従業員への対策、代替交通の実施体制などについて、関係機関と連携を図りながら対策を実施する旨の基本方針が示されている。大阪市交では、平成23年11月2日に大阪駅周辺地区帰宅困難者対策協議会が主催する帰宅困難者対策訓練に参加し、市バスによる帰宅困難者の輸送において協力した。今後、関係機関と連携のうえ、大阪市交が策定している災害時活動体制の指針に、帰宅困難者に関する計画を指針に盛り込んでいくよう、検討を進めている。 ・振替輸送については、輸送障害が発生し、列車の出発抑止からおおよそ10分経過した時点においてもしばらく運行再開できないと判断したときに運転指令の判断で行うこととしており、併せて列車内や各駅での案内放送等により情報提供を行っている。振替輸送については、不通線区ごとに振替を依頼する鉄道事業者線区が決められており、全ての線区において協定を締結している。	・ 今後は、大規模災害等発生時に複数社局の路線が長時間にわたり運行再開が見込まれない場合において、旅客の安全・保護を最優先とした臨機応変な判断・対応が講じられるような危機管理体制の検討・確立が望まれる。
-----------------	---	---

（１）情報連絡体制の確立について

(3) 不具合発生時における応急対応体制について

・大阪市交を含めたスルッとKANSAIでは、ICカード（PiTaPa）システムに係る社局サーバ、自動改札機、後方機器等に障害が発生した場合に備え、「障害発生時連絡手順書」を発行しており、その手順書の中で「障害発生時連絡ルート」を確立している。また、大阪市交では、スルッとKANSAIのPiTaPa運用部から連絡があった際、大阪市交内の関係部署への連絡体制として「PiTaPa障害発生時連絡体制」を確立している。

- ・ 不具合の早期発見のための特別な対策は取られていないが、「障害発生連絡手順書」に従い関係各所と連携を図り、メーカー等との対策を講じ早急に復旧できるよう努めている。

- ・ 不具合発生時における応急措置の手順書は特に作成していないが、自動改札機の障害によりＩＣカードが使用できない場合には、旅客に混乱を来さないよう、速やかに「着駅払乗車証」を発行し、改札口での滞

- ・ ICカード障害発生時における対応については、スルッとKANSAIが発行する「障害発生時連絡手順書」に一連の体制は確立されているものの、障害の程度に応じて報告・連絡の要否について現場の判断が求められ、また、連絡体制も時間帯により窓口が替わる社局があるなど、先般関東一円で発生したICカードシステムの大規模障害及び東北地方太平洋沖地震時のような災害発生時に伴う障害が発生した場合、現行の体制下では職員等が遅滞なく対応できないことが想定される。大規模障害に関する対応は、大阪市交単独で解決される問題ではないため、スルッとKANSAI加盟各社局で連携を取り、関西地区全体で有事の際の現場において迅速かつ適確な初動対応が取れるような体制づくりが求められる。

②駅係員の応急措置に関するスキルアップ教育について ③保守サービス会社による応急措置実施のための係員派遣体制について	留を回避する措置を取ることにしている。 ・ 応急措置に関する特段の教育研修等は行われておらず、障害発生状況によって本局よりその都度指示がなされることになっており、係員は指示に従い措置することになっている。 ・ 自動改札機や自動券売機が全台で使用不能となった際等の緊急時には、保守メーカーに緊急連絡を行うことになっており、連絡を受けたメーカーの担当者は現場に緊急出動する体制が確立されている。また、夜間や休日等の障害発生に備え、緊急連絡表が各駅務機器のメーカー毎に整備されている。	
3. 運賃等に関する事項 (1) 運賃・料金の誤收受・誤表示関係について	・ 大阪市交では、過去3年間でつり銭誤装填による運賃誤收受が4件発生している他、平成15年阪急電鉄洛西口駅開業時に設定された自動改札機のプログラムミスによる誤收受が発生している。特に、洛西口駅開業に伴うプログラムミスによる誤收受は、平成15年～平成21年の約6年にも渡り旅客からの申告があるまで認識されず、誤收受金額及び対象人数が不明という状況であった。	・ 駅務機器のプログラムミスによる運賃誤收受については、ICカードシステムの導入等によりプログラムが複雑化していること、事業者側にプログラムに精通している者が希少なことから、完全に防止することは困難ではあるが、プログラムミスは、最終的なチェック責任の所在がメーカーなのか事業者なのかが不明瞭であることが要因の一つと考えられ、発注に際してはマニュアル等により各々の責任分担を明確にする

		などの改善が望まれる。 ・大阪市交ではプログラムミス防止策として、本局内に設置した実際使用している模擬改札機により更新したプログラムの作動状況を可能な限り事業者自らがチェックしているなど、再発防止に向けた率先的な取組については評価される。 ・今後、つり銭誤装填の防止を徹底するためにも、再発防止策の着実な実施が不可欠であり、現場職員に対する定期的な研修の実施や釣り銭装填作業の都度に視認可能な分かりやすい作業フローの作成・貼付など、再発防止策の実効性向上に向けた更なる創意工夫が期待される。 ・運賃収受の信頼性の確保は、鉄道事業者の社会的信用を維持するために最も重要な課題であることから、引き続き、再発防止に向けた取り組みが求められる。 ・国土交通省としては、障害者団体等から障害者割引の拡大についての要望が寄せられていることを踏まえ、近畿運輸局を通じて
(2) 福祉割引	・ つり銭誤装填に関しては、平成23年度中に3件発生しており、その都度本局お客さまサービス担当から各現場宛に対する注意喚起するとともに、つり銭の準備作業を別々の係員が異なる時間に行うこと、装填時に単発放出を行うこと及び履行者名、履行時間等を記録するための履行確認表等への記載に関する通達を各現場に発出し、再発防止策を講じている。 ・ 従来から身体障害者及び知的障害者に対する運賃の割引措置が導入されている。また、精神障害者に対しても、大阪市内在住者に	

(3) ICカードシステム	限り割引に要する財源の補填を前提に身体障害者等と同等の割引を実施している。 平成18年2月からスルッとKANSAIの「PiTaPa」カードを導入している。このICカードは乗車実績に応じた運賃を1ヶ月毎に精算し利用者の口座から引き落とすシステム（ポストペイ方式）であり、利用形態により様々な割引制度の設定が可能である。「PiTaPa」導入事業者との共通利用はもとより、事前にチャージすることにより、JR西日本のICカード「ICOCA」とも相互に利用することができる。	大阪市交に対し、理解と協力を求めているところである。大阪市交の福祉割引に対する姿勢は評価でき、引き続き要望を踏まえつつ、更なる検討を進めることが望まれる。 平成23年10月の現在のIC化率は35.1%であり、今後、平成25年春から実施を予定しているICカード全国相互利用により、更なる普及と一層の利便性向上が期待される。
4. 利用者からの意見等に関する事項	大阪市交では、利用者からの意見等をホームページ「お客さまの声」、電話、FAX、手紙、来訪により随時受け付けている。年度により若干の差はあるが、毎年度1,000件前後の意見等があり、平成22年度の利用者からの意見等は1,166件であった。その内訳は、ダイヤ等の運行に関する意見（41件）、バリアフリー施設などの駅施設に関する意見（267件）、職員の対応に関する意見（375件）など多岐にわたっている。	

	・ 大阪市交においては、平成２１年度に「お客さまの声反映会議」を設置し、利用者の意見を集約し事業運営に反映している。同会議は、総務部長、広報担当課長、企画課長、職員課長、事業監理課長、管理課長、業務課長で構成されており、各駅や本局担当課等で受けた意見の内容、回答等措置状況等について報告を受け、意見の分析、今後の措置について検討を行っている。また、これまではホームページに寄せられた意見について回答するシステムは導入されていなかったが、平成２４年３月より大阪市交ホームページをリニューアルし、個別の意見について回答することとしている。 ・ ２３年度については、原子力発電所の停止等による電力供給力不足を踏まえ、関西電力からの要請により、夏期及び冬期において節電を実施することとなったが、大阪市交においては、バリアフリー施設や駅照明などについて、可能な限り旅客サービスの維持に努めたこと、また、個別の箇所について具体の申し入れがあった際には速やかに対応したこともあり、節電による不便等の意見は多くはなかった。	・ こうしたサービス向上に係る大阪市交の取り組みは評価でき、引き続き、利用者の意見を丁寧に把握するとともに、利用者の視点に立った、便利で快適なサービスの提供が期待される。 ・ ２４年度以降も夏期、冬期において節電の要請がある可能性もあるが、引き続き、消費電力の抑制を図りつつ、安定的な輸送と鉄道サービスの確保に努められたい。
--	--	---

(3) 業務委託に関する事項	1, 800名)を対象に研修を実施している。また、乗務員等から配置換えした新任助役補及び駅務職員転職者を対象に、大阪市交が掲げる「お客さま第一主義」に沿った接客・接遇研修を実施している。 ・ 駅務の業務委託については、平成22年度末まで委託駅であった南港ポートタウン線9駅が直営で管理する駅となったため、長堀鶴見緑地線17駅の内13駅で、始業業務・窓口業務・ホーム立哨業務・終業業務について、交通サービス株式会社に委託している。 ・ 規程の変更、乗車券の取扱い変更等、利用者への案内に必要な事項については、大阪市交から委託会社へ遅滞なく連絡し、委託会社内では通知・掲示等により各社員に周知している。また、委託会社の管理職が講師となり駅委託社員を対象に年2回計4時間の研修をしている。	・ 引き続き、大阪市交職員と同等のサービスを旅客に提供できるように、委託会社との連携を深め、委託社員にも十分な教育訓練を実施することが望まれる。
6. その他のサービスに関する事項 (1) 時刻表の改善(前回監査指摘事項フォローアップ)	・ 前回監査(平成21年2月実施)において指摘した「駅ホーム天井吊り下げ式により設置している時刻表の文字が小さく見づらい」件については、順次、床または壁に設置を行い、近くで確認できるよう改善を行	・ 現在、順次、総合案内板の設置を進めているところであり、平成30年度には全駅が完了する予定であるが、引き続き、計画的に設置していくことが望まれる。

(2) えきマップの作成	ってきた。その後、平成22年度より、利用者への案内充実を図る目的で、ホームに分散設置していた出口案内、周辺案内図、駅構内図、路線図、乗車位置案内、時刻表などを一箇所で確認できるよう「総合案内板」を全駅に設置することを決定し、その中で時刻表の改善もあわせて進めることとした。 ・ JRや民鉄が乗り入れるターミナル駅において、案内が不統一でわかりづらいという指摘を踏まえ、梅田駅、なんば駅では、鉄道事業者や地下街ターミナルサイン協議会関係者が協議し、梅田駅では平成4年10月より、なんば駅では平成15年7月より、それぞれの駅の地下街において統一的なピクトグラムによる案内を実施している。	・ えきマップは、地下街の利用者や観光客からの「声」を反映して作成したものであり、今後とも、利便性向上に資する施策については、関係者と連携して積極的に実施されたい。
---------------------	--	--