

福岡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. 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) 地震などの大規模災害時における対応体制・訓練等	- 福岡市交通局（以下「福岡市交」という。）では、地震などの大規模災害が発生した際、災害対策基本法に基づき作成されている福岡市地域防災計画のもと、福岡市災害対策本部が立ち上がり、交通局は、対策本部の交通部として災害対策を行うことになっている。実際に災害対策本部が立ち上がると、その災害の状況に応じて必要な人員が各職場に緊急参集することになっている。 - 災害時及び大規模停電時等異常時における乗務員や駅務員の対応については、各種通達及び避難誘導マニュアルが整備されており、地震発生時には、緊急地震速報又は沿線に設けられた地震計が地震を感知し、震度に応じた運転規制を行うことなどが定められている。乗務員については、駅間で運行が不可能となった場合の旅客の避難誘導の手順及び案	今後とも、これらの対策が実効性を持つよう教育・訓練等を通じて現場に浸透させることが重要であり、利用者の安全確保の観点から、常日頃から万全な態勢を整えておく必要がある。	今後とも、利用者の安全確保の観点から、引き続き万全な態勢が整えられるよう取り組んでまいります。

	内放送の手順等が定められ、駅務員については、旅客への案内放送の手順、昼間・夜間時における避難誘導の手順、避難完了後の対応等が定められている。 ・ 津波対策としては、平成24年3月に東北地方太平洋沖地震の発生を契機に「大津波警報発令時における避難誘導の取扱いについて」を定めており、博多湾沿岸に大津波警報が発令された場合には、指令所より全列車・全駅に避難誘導の指示が出され、走行中の列車の乗務員は、次駅まで走行後、駅務員と協力して降車させた後、駅務員は、駅に滞在している全ての旅客に対する避難誘導を駅構外まで行うこと等が定められている。 ・ 平成25年度における避難誘導訓練については、定期的な訓練を各管区毎に全駅務員を対象に年1回、各乗務事務所毎に全乗務員を対象に年1回行うとともに、交通局全体で実施する統一訓練が年1回行われている。なお、平成25年度の統一訓練においては、乗客役として福岡市地下鉄モニターも参加し、意見交換を行っている。また、不定期ではあるが、自治体、警察、消防等と連携した大規模		
--	---	--	--

(2) 帰宅困難者対策について	な訓練も行われている。 ・ 現在のところ、福岡市交では、帰宅困難者が発生した際の誘導マニュアルや各駅における利用者の一時待機スペース及び飲料水等の備蓄の配備などについて検討されていないが、福岡市の都市整備部局が中心となり福岡市交もメンバーとなって構成されている市内連絡会議において、今年度中に都市再生安全確保計画の策定に向けた協議が進められている。この中で、帰宅困難者に対応したマニュアルや訓練等について検討を行うとこととしている。	・ 帰宅困難者対策については、平成24年9月10日、内閣府及び東京都が共催し、総務省、国土交通省、首都圏の地方自治体や放送・通信・輸送等関連事業者が参加する「首都直下地震帰宅困難者等対策協議会」において最終報告がとりまとめられ、大規模災害時における帰宅困難者発生により生じる社会的混乱を防止するため、 ・ 「大規模な集客施設及び駅等における利用者保護ガイドライン」(大規模な集客施設や駅等の事業者が利用者保護を適切に行うための参考となる手順等を示したもの) ・ 「駅前滞留者対策ガイドライン」(駅周辺の事業者や学校等からなる駅前滞留者対策協議会を設置しようとする地方公共団体におい	・ 帰宅困難者が発生した際の対応マニュアルの作成や、主要駅における一時待機スペースの確保、飲料水等の備蓄など、自ら取り組むことが可能なことについて、地下施設であることの安全性の問題を踏まえながら検討してまいります。
------------------------	---	--	---

		て、地域の行動ルールに基づき混乱を防止する共助の取組を円滑に実施する際の参考となる手順等の具体的な内容を示したもの) などが策定された。 - この最終報告を受け、国土交通省より事業者自ら取り組むことが可能な事項については、積極的かつ計画的に取り組むよう要請しているところである。 - 近年、巨大地震等を想定した防災意識が高まっている中、公営企業として鉄道輸送を担う福岡市交が果たす役割は重要である。このため、帰宅困難者対策については、鉄道駅の公共性も踏まえて、一時待機スペースの提供や飲料水等の備蓄品の確保など、自ら取り組むことが可能な事柄については積極的に実行する必要がある。	
--	--	--	--

2. 運賃等に関する事項 (1) 運賃・料金の誤表示・誤収受等について	- 福岡市交においては、過去3年間で運賃の誤収受が3件発生している。1件は、平成24年2月に発生した磁気カード乗車券を2枚使って駅窓口にて精算処理を実施した際の誤収受（プログラムの不備）、1件は、平成24年12月に発生した自動券売機における誤収受（釣銭の補填の誤り）、もう1件は、平成26年4月に発生した定期券うりばの定期券発行機における連絡通学定期券の誤収受（運賃改定時における運賃・料金データの誤り）である。 - 平成24年2月に発生した誤収受については、プログラムの不備が原因であったことを踏まえ、駅務機器導入時の手順を策定し、仕様書とプログラムを突合し不整合の有無を確認するとともに、実機により、改修プログラムを組み込んだ機能だけでなく全機能の確認を実施する再発防止策を講じている。 平成24年12月に発生した誤収受については、釣銭補填の誤りが原因であったことを踏まえ、駅務マニュアルを見直し、「つり銭準備金確認表」による確認作業を駅務マニュアルに追加す	これらの改善措置については、関係者に周知され毎日の釣銭補填業務において、実践されていたことから、今後とも引き続き誤収受の防止に努め、適切な運賃収受を実施するよう求めたところである。	今後とも駅務機器導入・改修時における確認の励行、駅務マニュアルの整備・確認の徹底等により、誤表示・誤収受の防止に努めてまいります。
---	---	--	---

(2) 利用者利便の向上について	る再発防止策を講じている。 平成26年4月に発生した誤収受については、運賃改定に伴う運賃・料金データの誤りが原因であったことを踏まえ、運賃改定時納入機器チェックフローを修正し、確認項目に「運賃データ(表)の確認」を追加する確認漏れ防止対策を講じている。 企画乗車券については、「エコちかきっぷ」の発売拡大(毎月第2土・日の発売から毎週土・日、祝日の発売へ)など、前回の監査以降、お客様の声を反映した施策が実施されている。	今後、旧式自動券売機の改良・更新が進められることから、駅務機器の改良・更新にあたっては、運賃の誤収受等の防止に有効な機能を有する機器の導入を進めるとともに、利用者に使いやすいものとしていくことが求められる。	今後、旧式券売機等の更新時には運賃誤収受等の防止策をハード・ソフトとも積極的に検討してまいります。また、接客面の仕様等につきましても、利用者に使いやすいユニバーサルデザインを考慮した仕様を検討してまいります。
3. 輸送障害時における文字による運行情報の提供に関する事項 (1) ホーム、改札口付近、車両における文字による運行情報の提供に		文字による運行情報の提供は、例えば、緊急時にどのように対応するのか、また、列車が遅延した場合に運行再開を待つか振替輸送を利用するかなど、次にどのような行動をとるかを判断するために有意義なものであり、特	今後とも、文字等による運行情報の提供について、内容の充実に努めてまいります。

(2) ホームページ等における文字による運行情報の提供に関する取組状況	合に、遅延理由も含めて、その旨が表される。空港線及び箱崎線については、現在のところＬＥＤ型案内表示器が設置されていないことから、車内放送で旅客に対する案内を行っている。 福岡市交においては、ホームページやスマートフォン、携帯端末でも文字による運行情報を提供しており、ホームや車両内の案内表示器とほぼ同程度の内容を発信しているほか、九州全体の交通事業者の運行情報を提供している「九州のりもの info. com」においても運行情報を提供している。また、今年度ホームページを更新し、ＪＲ九州や西日本鉄道の運行情報が検索可能となるなど、より広汎な情報提供を行い、利用者利便の向上を図ることとしている。		
4. ＩＣカードに係る情報管理に関する事項 (1) 利用履歴等の個人情報の保護に関する内部規定等の整備について	福岡市交においては、ＩＣカード乗車券「はやかけん」を平成２１年３月から導入している。はやかけんの取扱いに係る個人情報の保護は、「福岡市個人情報保護条例」に基づき対応しており、「福	今後とも引き続き、個人情報の管理体制を維持し、情報漏えい防止のための取り組みを継続することが望まれる。	今後とも個人情報の管理体制を維持し、情報漏えい防止の取り組みの実施に引き続き努めてまいります。

	岡市情報セキュリティに関する規則」において、市における情報管理体制の整備や個人情報の取得・管理・利用に関して規定している。 ・ 個人情報を取り扱う職員に対するセキュリティについても規定がなされており、駅窓口等での機器を取り扱える者を必要最小限に留めることや取り扱える情報に制限を設け、また、暗証番号を使用しないとログインできないよう管理し、さらに操作状況が把握できるよう措置を講じている。		
(2) 情報管理体制について	・ 「交通事業管理者」を局内における情報セキュリティ管理に関する統括的な権限及び責任を有する情報セキュリティ管理者とし、「理事」を管理者の補佐をする情報セキュリティ副管理者とし、以下、本局の各部に情報セキュリティ副管理者を配置、各課に情報セキュリティ責任者を置くなど、各課までの体制が整えられている。	・ 個人情報の保護は重要な課題であることから、引き続き、委託駅員も含めた教育を徹底するなど、個人情報の漏えい事案等を可能な限り防止するための取り組みを実施するとともに、万が一発生した場合の当省への速やかな報告についても徹底されたい。	・ 今後とも情報セキュリティ研修等の個人情報漏えい防止の取り組みの実施に努めるとともに、万が一発生した場合には迅速で的確な対応がとれるように努めてまいります。
(3) 情報漏えい防止のための対策について	・ 駅窓口からの照会の情報については、一括してサーバー内に保存されている。詳細なログ情報についても同様に保存され、一定程度の期間の操作について調		

(4) 情報漏えい発生時における対応体制について	査が出来る仕組みとなっている。また、サーバーを設置している場所については、厳重に管理されており認証行為がないと入室は不可となっていることや防犯カメラを設置するなど対応がなされている。 福岡市交では、「交通局情報セキュリティ管理体制要綱」を作成しており、個人情報の保護を強化している。当該要綱の中で、個人データの紛失、漏えい、滅失等の危機が発生した場合の緊急時の対応の流れを定めている。また、職員に対する教育として、交通局全課長を対象に情報セキュリティ研修を実施している。		
5. その他のサービスに関する事項 (1) ハンドル型車いすに係る対応状況 ① 対応マニュアルの整備状況	電動四輪車等の列車乗降時の介助についてマニュアルを通達しており、ハンドル形電動車いす利用者を含む移動制約者への対応方を周知している。	交通弱者への対応も含め、利用者が安心して駅を利用できるよう、引き続き駅員等の教育を行っていく等の継続的な対応が望まれる。	今後とも引き続き、車いす利用者等の交通弱者が安心して駅をご利用いただけるよう対応に努めてまいります。

② 利用実態、利用者からの意見	平成25年度の車いす利用者等介助対応を行った実績は、約3万4千件となっている。ハンドル形電動車いす利用の利用状況は車いす等と同様の対応を行っており、まとめて集計を行っていたが、平成25年12月より集計を開始し、平成25年12月～平成26年3月までの間は93件である。また、障がい者団体との意見交換を定期的に行っているが特段の要望等はなく、また、車いす利用に関しての大きなトラブルは発生していない。		
(2) 車いす・ベビーカー等に係る対応状況	福岡市交では、車内に従来よりあった車いすスペースを平成25年7月1日より「車いす・ベビーカー等の優先スペース」とし、車内外に案内表示のステッカーを貼るとともに、スペースの床面に「車いす・ベビーカー」優先表示を行い、利用者への理解と協力を促し、安心して利用しやすい環境を整備する取り組みを行っている。また、乳幼児親子が外出しやすい環境作りとして、一部の駅において授乳室が設置されている。	女性をはじめ乳幼児親子が安心して乗車できるための取り組みについて、引き続き実施されていくことが期待される。	車内優先スペースの取り組みについては他社に先行して実施しているところです。今後もお客さまが安心して利用できる環境づくりに努めてまいります。

(3) その他の旅客サービス ① 外国人向けの案内情報(表示)	- 福岡市交は福岡空港へのアクセス路線を有しており、「外国人観光旅客の旅行の容易化等の促進による国際観光の振興に関する法律」に基づき、全路線において情報提供促進措置を講ずべき区間として指定されている。 - 駅での案内表示においては、天神・博多・福岡空港など特に外国人利用者の多い主要6駅では、日本語・英語・中国語・韓国語の4カ国語及びピクトグラムによる表示を実施している。主要駅以外においても日本語・英語及びピクトグラムによる案内表示を行っている。また、地下鉄全駅の窓口及びお客様サービスセンターにおいて外国語サポートサービス(電話通訳システムにより英語・中国語・韓国語の通訳案内サービス)を行っているところである。さらに、平成23年3月には全駅において、駅ナンバリング表示を実施し、外国人にとって分かりやすい案内表示に努めている。 - 駅での切符等の購入については、一部の自動券売機はタッチパネル式となっ	今後とも訪日外国人が増えていくと考えられることから、案内表示以外にも外国の観光客への対応策の検討や、わかりやすい案内設備の充実及び周知等を図られることが望まれる。	今後とも訪日外国人の利用状況等を勘案し、わかりやすい外国語等による情報提供に取り組んでまいります。
---	---	---	---

② 利用者からの意見について	ており、画面の表示を日本語・英語・中国語・韓国語の4カ国語に切り替えることが可能となっている。 ・ 福岡市交においては、業務の改善に活用するため電子メールや電話の他、主要駅構内に「お客様の声ボックス」を設置するなどして、利用者からの意見を聴取している。寄せられた意見については、毎週開催している会議の場で意見交換を行い、経営陣まで情報共有を図るとともに、改善が活かされた事例はホームページで紹介を行っている。また、日頃の利用者の一部の方を対象とした「モニター制度」を実施し、モニターからの評価・意見なども事業の運営に活かされている。 ・ 2～3年毎に「お客様満足度調査」を実施し、地下鉄の「安全・安心」、「快適性」、「利便性」に関する評価を行っており、これらを基に短・中期的な方策を示した「福岡市地下鉄中期経営指針」に掲げられた指標の達成に向け、お客様サービスの向上を図っている。	・ サービスに関する外部からの意見を様々な形で吸い上げ、それを今後の運営に活かすという取り組みは評価でき、今後も継続させていくことが望まれる。	・ 今後とも利用者からの意見の積極的な聴取及び事業運営への反映等に引き続き取り組み、お客様サービスの向上に努めてまいります。
-----------------------	--	---	--