

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
I. 利用者利便の確保 1. 利用者意見等への対応	・利用者等に対し、受理日より概ね2週間以内に回答を作成し、書面、Eメールにより回答。また、内容と件数を整理し、対応等が不十分な場合においては的確な方針を示し、利用者サービスの向上に努めている。	・利用者のニーズはこれまで以上に多様化し、かつ、質の高いレベルのサービスが求められていることから、寄せられた意見等について調査・分析を行うとともに改善施策を検討し、より適切な職員教育や改善措置の周知、実践の徹底を図る体制とすることが必要である。
2. 鉄軌道業の情報提供ガイドラインの実施状況	・現在各駅の券売機横の1箇所に設置している避難誘導経路に関する案内を駅ホームの3箇所にも増設している。 ・輸送障害時の情報提供として、列車の遅れの状況及び理由に加え、平成14年度からは運転再開の見通しについても案内を実施している。	・積極的な配布を行っていない地下鉄利用の手引きやエレベーターによるワンルートに関する案内情報等についてホームページに掲載する等、事前の情報提供の方法について検討する必要がある。
3. ダイヤの調整	・新幹線との円滑な乗換え接続と利用者利便を確保するため、新幹線のダイヤ改正にあわせて、金曜日のみ最終電車を1本増発するダイヤ改正を実施している。	・特に早朝、深夜時間帯においては運転本数が少ないことから、今後ダイヤの改正にあたってはJR線との乗換えの待ち時間を極力少なくするよう配慮する必要がある。
4. 連絡運輸について	・仙台市交通局（以下「仙台市交」という。）の市営バス及び宮城交通（株）のバスとの間で連絡運輸を実施している。	・乗換利用客へのさらなるサービス向上の観点から、JR東日本とも協議しつつ、連絡運輸の実施について検討を行っていく必要がある。
5. 乗継円滑化のため	・市営バス及び宮城交通バスとの間で	・今後ICカードの導入を図ることとした際

の措置	乗り継ぐ場合、地下鉄とバスの運賃合計額から40円の運賃割引（乗継割引）を実施している。	には、乗継円滑化、公共交通機関の利用促進の観点から乗継割引に係るさらなる取組みが期待されるところであり、JR東日本やバス事業者との間の乗継割引の導入・適用範囲の拡大等の乗継円滑化を図るための方策について検討する必要がある。
6. 旅客案内サービスの充実	・ 仙台市交通局交通バリアフリー特定事業計画において、音声誘導案内設備、点字触知案内板、電光掲示による運行状況等の誘導・案内設備の整備を実施することにより、旅客案内サービスの充実を図っていくこととしている。 ・ 車両については、平成25年度までに順次車両の大規模改修を実施中。車いすスペースの設置、LED車内案内装置の設置等のバリアフリー化や車両冷房装置の設置が図られていく予定である。	・ 現状にそぐわない案内表示が見受けられるが、これらについては修正や改善を行うとともに、利用者にとってわかりやすい旅客案内サービス等の提供について、実態を把握し、速やかに改善等の検討を行う必要がある。 ・ 新設されるLED車内案内装置において、どのような内容が、利用者にとって必要な情報提供となるかについて検討し、実施していくことが必要である。
7. SFカード導入状況及びICカード検討状況	・ 平成5年8月から地下鉄にSFカードシステムを導入。翌年9月にはバスにも導入し、地下鉄とバスとのSFカードシステムを共通化している。 ・ 映画館の入場料の割引が受けられるタイアップカード乗車券の発売、地下鉄で大型商業施設に来店し、一定額以上の買い物をした利用者に商業施設側が交通費相当分のカードをサービスする買物乗車券制度を実施している。	・ 他の鉄道事業者のICカードの導入状況を踏まえ、ICカードの導入について検討するとともに、他の鉄道事業者との相互利用化、共通化についてもあわせて検討することが必要である。
8. その他利用者サー	・ 平成10年度からゴールデンウィー	・ 今後とも、引き続き利用者のニーズにあわ

ピス	クに地下鉄全線、市バス全路線及び宮城交通バス県内全路線が乗車可能な企画乗車券を発売。平成15年度には、夏休みにも同様の企画きっぷを発売するとともに、小中学生向けの便利で割安な企画乗車券を発売している。	せて、他の交通事業者等の関係者と協力しながら、企画乗車券の発売を推進していくことが期待される。 ・必要に応じて、他の交通事業者等の関係者と協力しつつ、外国人観光客を対象とした企画乗車券の発売について検討する必要がある。 ・痴漢等の車内の迷惑行為に対しては、毅然とした対応を行うとともに、被害があった場合に利用者が申告しやすい方法等についても検討する必要がある。
Ⅱ. バリアフリー化対策 1. バリアフリー化の取り組み	・駅施設におけるバリアフリー化については、身体障害者対応型便所の設置を除き、すべて移動円滑化基準を達成。 ・身体障害者対応型便所のオストメイト対応設備についても、仙台駅には設置済。長町南駅（簡易型対応）、泉中央駅は平成15年度に設置。残る各駅も平成18年度までには設置予定。 ・仙台市交通局交通バリアフリー特定事業計画を策定（平成15年度）。 ①駅施設・設備整備（2段手すりや休憩用椅子の設置等） ②誘導・案内設備整備（点字触知案内板、電光掲示板等わかりやすい誘導・案内等） ③車両施設整備（設置位置を低くした使いやすい吊り手、車いすスペースの設置等） <心のバリアフリー化推進事業> ①職員の接遇、介助研修の強化 ②マナーアップ運動等の啓発活動の	・今後とも、仙台市交通局交通バリアフリー特定事業計画の着実な実施により、さらなるバリアフリー化の的確な向上が期待される。 ・鉄道施設内のみならず、外部施設と連続した整備についても関係機関と協力して進めていくとともに、利用者の幅広い意見を踏まえた上で施策を検討・実施していくことが重要である。

	強化 ③交通ボランティア活動支援の強化 ④バリアフリー情報提供サービスの強化	
2. 身体障害者等への対応	・ベビーカーの車内持込は可能。ただし、エスカレーターでの使用は原則として禁止しており、駅員が見かけた際にはエレベーターを利用するよう案内することとしている。 ・「ハンドル型電動車いす」については、駅員がモニターにより監視。なお、乗車時には有人ラッチ通過時に駅員が運転指令に連絡し、運転指令から運転士に連絡され、運転士が当該者の乗降を確認することとしている。 ・身体障害者補助犬については、以前から乗車を認めていた。身体障害者補助犬法の施行を受け、改めてポスターの掲示等により利用者への周知に努め、仙台市高速鉄道運賃条例施行規程を改正し、駅務員にも周知した。	・全国ではベビーカーの事故が年数件発生していることから、利用者に対し、安全に利用してもらう観点から、エスカレーターの使用を禁止している旨を案内放送等により周知を図る必要がある。 ・ハンドル型電動車いすについて、あらかじめ取扱いのルールを明確にすべく対応等について検討する必要があるとともに、利用可能とするのであれば、利用条件等について駅やホームページ等を通じて情報提供を行っていく必要がある。 ・日ごろ地下鉄での訓練を受入れている実績のある財団法人日本盲導犬協会以外の団体等から地下鉄での訓練を受け入れて欲しい旨の申し出があることも想定されることから、受入れに関するマニュアルの作成や職員に対する教育を行うことを検討する必要がある。
3. その他バリアフリーへの対応	・平成15年度に「バスちかサポーター」を募集し、研修会に参加した約100名弱が現在無償ボランティアとして身体障害者・高齢者等に対する駅の案内、手荷物の運搬、乗降の補助及び階段等での移動の支援活動を実施している。 ・職員の接遇等に関する取組みとしては、仙台市交が実施する教育訓練のほか、仙台市が開催する研修にも参	・「バスちかサポーター」はソフト面のバリアフリー施策として有効であるため、引き続き実施していくことが必要である。 ・職員に対する介助の研修の実施については、あくまでも希望者のみの参加であり、勤務時間等との関係から毎年10名程度の

	加している。	参加という現状であることから、より多くの職員が、市の開催する研修に参加できるような体制の確保、あるいは他の研修等により対応する等の検討を行い、駅職員による接遇等の向上に向け、速やかに取り組む必要がある。
Ⅲ. 運賃表の誤表示等に係る対応 1. 運賃表の誤表示等に係る対応	平成13年4月に「運賃誤表示防止マニュアル」及び「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、作業の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等について定め、関係職員に対して周知徹底を図っている。	- 運賃、料金の正確な収受は、運賃制度を適切に運用するための基本的事項であり、今後とも誤表示等の発生を防止するため、引き続き関係職員への教育・指導の徹底等により厳正な取扱いを図っていくことが重要である。 - 通達発出後においても、他の鉄道事業者において、自動改札機等の駅務機器の更新時等におけるプログラムミスやチェックミスから誤表示等が発生している事例があることから、特に機器の更新時期においては、供用開始にあたり駅務機器製造者による試験・確認作業のみではなく、輸送サービスを提供する事業者自らが責任と自覚を持って誤表示等の発生が生じないよう十分に試験・確認作業を行う必要がある。
Ⅳ. 事故等が発生した時の体制及び対応等 1. 事故災害時の緊急時における対応	- 事故の未然防止及び迅速な対応のため、原則として各駅構内のホーム、コンコース、エレベーター前、改札口、トイレ入口前に防犯・防災カメラを設置している。 - 毎年定期的に仙台駅において大規模訓練を実施している。	- 仮に火災、地震等が発生した場合は煙の発生等も考えられ旅客がさらに混乱するおそれがあることから、マニュアルどおり駅員が旅客に対する避難誘導を行うことが可能かどうか、管区駅等の応援体制も含め各訓練等で検証する必要がある。 - コンコースから地上までのエレベーター前には、防犯・防災カメラが設置されていない駅が見受けられるが、これらの場所は人気の少ない場所であること等から、防犯・防災カメラの設置について検討することが

		望ましい。
2. 輸送障害等発生時の旅客への対応	・ 運行状況、復旧見込み等の情報提供については、運転指令からの一斉指令をもとに駅・車内において一斉放送を行うほか、駅に掲示等することにより旅客に情報提供を行っている。 ・ 振替輸送に係るマニュアルには代行バスによる輸送手段が規定されている。	・ 仙台市交の路線に並行する宮城交通バスとの振替輸送の措置について、関係者間で協議、検討する必要がある。
3. テロ対策に係る取り組み状況	・ JR東日本との間で代替輸送協定を結び、いずれか一方の運行が不能となった場合に、代替交通手段として他方が旅客を運送する取決めを行っている。 ・ 平成13年10月より、テロ対策に係る取り組みとして、宮城県警察本部、仙台市警察部に対して駅構内の巡視、営業列車への警乗を依頼するとともに、運転室等の保安強化、運用コントロール施設等の警備の強化、駅構内・車内等の巡回の強化、旅客への不審物発見に係る協力要請放送、異常時取扱いマニュアルの再確認等の取り組みに努めている。 ・ 平成16年2月に発出された「鉄軌道輸送における自主警備等の徹底について」（国鉄総第380号）については、速やかに全職員に対し周知、徹底を図った。	・ 今後とも、引き続き、警察等関係機関と密に連携を図りつつ、テロ対策に係る自主警備の徹底等の取り組みが期待される。