

業務監査の実施結果報告に対する取り組み状況

大阪市交通局

項 目	指 摘 事 項	現時点での取り組み状況
◎利用者利便の確保 ・車椅子用昇降機等利用 の際の安全徹底	平成 14 年度における昇降機等での車椅子利用者の事故発生は 4 件。 昇降機利用の際は、駅職員と車椅子利用者との意志疎通をしっかりと図ること、駅務員のフォロー体制を今一度確認すること、操作方法についての教育を徹底することが必要である。	昨年に改めて車椅子利用の際の安全徹底について通達し、管区駅長会議において周知いたしました。さらに、先般、他都市地下鉄事業者の教育状況についても調査し、よりよい教育方法についてさらなる検討を進めているところです。 引き続き、車椅子介助の安全徹底につとめてまいります。
・プラットホームからの 転落事故に対する安全 対策	駅職員は、常時ホーム監視用モニターを監視できている訳ではないことから、朝タラッシュ時の対応に万全を期すことは当然のこと、朝タラッシュ時以外の時間帯においても、ホームからの転落事故に対する対応が必要である。	ご利用の少ない時間帯についても、駅職員の構内巡視など取り組むことにより安全確保に努めており、引き続き、ハード・ソフト面を含め、安全対策について取り組んでまいります。
・事故等発生時の遅延証 明書の発行	駅職員の数が少ないところでは、出改札口付近の解り易い場所の箱に入れておく場合もあるとのこと。不慣れな人などは必要でも、受け取れない場合もありうることから、よりよい方法の検討も必要である。	遅延証明書を配布する際には、必要な人が受け取れないことのないよう努めておりますが、他事業者の取り組みも参考に引き続き、確実に配布できるように努めてまいります。
・「鉄軌道業の情報提供 ガイドライン」への対 応	平成 15 年度にホームページの大規模な見直しを行う予定とのことだが、その後も定期的に見直しを行う必要がある。	平成 15 年 9 月 1 日にパソコン用ホームページにおいて大規模リニューアルを実施しました。デザインの一新や、各種検索システムの改良などのほか、壁紙・スクリーンセーバーダウンロードページの開設など、よりお客さまに利用していただけるよう

・旅客案内サービスの充実	他の鉄道事業者と連携した情報提供に関して現在は、相互リンクをはるにとどまっているが、少なくとも乗換えや終電などの利用者利便に即した情報提供について、どのような連携が可能か検討することが必要である。 他社との乗換駅や接続駅における旅客案内サービスについて、他の鉄道事業者をはじめとする関係者との間で定期的に協議する場を設置し、利用者にとって分かり易い表示に可能な限り統一すること。 乗換表示設備や列車の運行情報提供設備等をより効果的な場所に設置すること等について、関係者間の連携の下で検討することが必要である。	に、提供内容の充実を図りました。 携帯端末用ホームページについても同日に開設し、市営交通に関する情報を中心に情報提供を行っているほか、定期観光バスの予約受付も開始しました。 また、平成 16 年度中に、バス接近情報の提供開始を予定しており、現ページにおいても随時情報更新を実施するなど、より利用者の立場に立った使いやすいページ作りをすすめてまいります。 梅田地域においては、近畿運輸局・地下街・鉄道事業者などがメンバーの梅田ターミナル地域サイン整備連絡会を設け梅田ターミナル地域共通サインシステムで管理を図っており、現在、よりわかりやすいサインシステムについての協議が進められております。 また難波ターミナル地域においても本市関係局などが事務局になり、サインシステムの共通化に向け基本設計の策定の協議を進めており、当局においても、今後、その基本設計に基づいて、案内表示の整備を進めてまいります。 引き続き、効果的な情報提供について、各ターミナル会議などを通じて関係先と連携を図りながら検討に努めてまいります。また、平成 15 年 8 月 28 日付近畿運輸局鉄道部長通達「鉄道駅における乗り継ぎ円滑化について」に基づいて自主点検を行い、改善に取り組みしました。
---------------------	---	--

・女性専用車両の導入	列車時刻表は文字が小さく読み取りにくく、掲示場所についてもわかりにくい場所に設置しているものが見受けられる。運賃表示は同一駅にもかかわらず、改札口の違いで表示の取扱いが異なっているなど、利用者に判りにくいものとなっており、利用者の視点に立って検討することが必要である。 乗換えの際に段差の解消が完全ではないため、隣接する民間企業の自由通路で乗換えを行う必要があるなど、車椅子利用には常時駅職員が付き添うとはいえ、バリアフリールートを知知する方法を検討することが必要である。 導入後においても、女性専用車両への男性の乗車が常習者も含めてまれに見受けられるとのことであり、このような利用者への対応についての検討が必要であるとともに、引き続き、利用者の理解を求めていく努力が必要である。	他社線への乗り継ぎにあたっては、乗車される改札口により利用される路線及び乗り継ぎ駅が異なる場合があることから、改札口により異なった運賃表示を行っている駅もありますが、今後、より分かりやすい表示について、検討してまいります。なお、駅舎改造工事等の機会を捉え、時刻表の大型化や壁面へ設置するなどの整備進めてまいります。また、本年7月より駅の番号制を地下鉄・ニュートラム全駅で実施いたしております。 駅舎改造工事等の機会を捉え、エレベーターによるアクセスルートについての案内表示を整備してまいります。 昨年には、女性専用車両に間違えて乗車される男性のお客さまへの案内の強化策といたしまして、専用車両の扉窓にステッカーを貼り付けました。 また、御堂筋線の女性専用車両については、本年秋頃を目処に終日実施に向けて取り組んでおり、よりわかりやすい案内についても検討しているところであり、具体的には、御堂筋線においては、女性専用車両を他の車両と区別するための車両の広告ラッピングを、全ての列車において実施いたします。
-------------------	---	---

◎運賃表の誤表示等に係る対応 ・運賃表の誤表示等に係る対応	補助犬の訓練についても原則受け入れるとのことだが、これについても円滑な受入れを行なう体制等について、十分検討することが必要である。 マニュアル作成以降も2度にわたり、駅務機器の発生プログラムミスによる運賃の誤収受が発生。今後とも誤表示等の再発を防止するため、関係職員への教育指導の徹底等により厳正な取扱いを行なうよう万全の対応が必要である。	平成14年10月に近畿運輸局からの指導を受け、 ・設計仕様書自体に誤り、漏れがないかの検証 ・各メーカー共通のテストパターンを使うことによる、より精度の高いテストの実施等の内容の「駅務機器のプログラム開発における料金誤りの再発防止対策について」を再度駅務機器メーカーに対して発出しました。 また、本年6月3日、近畿運輸局主催の「鉄道運賃誤収受に係る情報・意見交換会議」において、他事業者と情報・意見交換も行っており、引き続き、駅務機器の更新等の際には、プログラムミスのないよう、メーカー及び当局担当者に対して検査の取り組みを徹底してまいります。
--	--	---