

京都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
I. 利用者利便の確保について 1. 利用者意見への対応	・京都市交通局の本局企画総務部に「お客様サービス推進プロジェクトチーム」として、利用者意見の取りまとめ窓口を設置している。 ・文書等による利用者意見は、月2回全職員に回覧している。 ・月1回、局幹部にも利用者意見を報告し、事業への反映を図っている。 ・平成15年度には、市民モニターを募集し、意見交換会等を通して、意見収集に努めている。	・京都市のホームページには意見ポストが設置されているが、京都市交通局のホームページには設置されていないため、設置が必要と思われる。 ・利用者意見を本局等に報告する際の基準がなく、利用者の多様な意見がお客様サービス推進プロジェクトチームに集約されているとは言い難い。体制の整備が望まれる。 ・利用者意見に対しては、引き続ききめ細かく回答を実施していくことが必要であるが、ホームページ等も活用することが望まれる。	・ホームページ上への意見ポストの設置につきましては、高度情報化社会が進展していく現状を踏まえ、様々な媒体の一つとして、今後実施してまいります。 ・利用者意見の集約方法につきましては、体制の整備に努めてまいります。 ・利用者意見に関する回答につきましては、住所・氏名等が確認できる場合、できるだけ本人へ回答するよう、引き続き努めてまいります。また、毎年類似したご意見が数多く寄せられている現状を踏まえ、FAQ（よくある質問と回答）等の方式により、ホームページ上に掲載してまいります。
2. 連絡運輸及び乗継円滑化について	・相互直通運転を行っている近畿日本鉄道株式会社・京都線（竹田駅）及び京阪電気鉄道株式会社（以下「京阪」という。）・大津線（御陵駅）との間で連絡運輸の取扱いを行っている。	・実質的な乗継駅である烏丸線の京都駅（対西日本旅客鉄道株式会社（以下「JR西日本」という。）及び四条駅（対阪急電鉄株式会社）、東西線の二条駅（対JR西日本）、山科駅（対JR西日本、京阪）及び三条京阪駅（対京阪）での連絡運輸の取扱いが実施されていない。利用者動向を十分把握した上で、連絡運輸の実施について検討することが必要と考えられる。	・現在、連絡運輸の取扱いについて、直通運転を行っている関係から竹田駅で近鉄京都線と、御陵駅で京阪大津線と、定期券に限っては三条京阪駅で京阪線各駅と行っております。しかしながら、現在までお客様からの要望が少ないことや普通券のお客様についてはスルッとKANSAIカードで対応できることから、上記以外での連絡運輸は実施しておりません。今後は、お客様の乗継利便性の向上を図るため、京阪神一円で利用が可能となるようスルッとKANSAIのICカード（PiTaPa）の導入を検討してまいります。「PiTaPa」は、現在、京阪、阪急及び能勢電鉄で導入されておりますが、今後は導入社局を増やすとともに、JR西日本のICカード（ICOCA）とも相互利用を進める方向で調整を行っている状況であり、実現されれば乗継利便性は飛躍的に向上するものと考えております。

3. SFカード及びICカード関係 (1) SFカード関係	・京都市交通局のバス・地下鉄のみが利用できる「トラフィカ京カード」と、スルッとKANSAI協議会に加盟する全ての社局において利用できる「スルッとKANSAI都カード」を発売している。		
(2) ICカード関係	・平成19年度以降の導入に向けてICカード化の準備をすることとしている。		
4. 案内情報サービスの充実	・駅構内、ホーム等の文字による案内については、英語表記を併記している。 ・駅周辺の観光スポット等を掲載した地下鉄沿線エリアマップを日本語版、英語版、ハングル版で作成し、駅・案内所等で無料配布している。 ・外国人旅行者等にも利用しやすい鉄道を目指して、「駅のナンバリング」の導入について検討している。	・駅構内における案内表示を充実させるために、「公共交通機関旅客施設の移動円滑化ガイドライン」に基づく案内サインを基本に更なる案内情報の充実に努めるとともに、単に自社内の対応に留まることなく、他の鉄道事業者等との案内表示の整合性についても協力等を十分に語り、見直しを進める必要がある。	・延伸等によって新しい駅を設置する場合には、「公共交通機関旅客施設の移動円滑化ガイドライン」に基づいた案内情報を設置してまいります。また、既設の駅についても、案内サインの改修時にあわせて「公共交通機関旅客施設の移動円滑化ガイドライン」に基づき、案内情報の充実に努めるとともに、京都駅等、他の鉄道事業者と関連している駅については、できる限り案内情報の表示方法について調整を図ってまいります。

5. 職員の教育訓練について

- ・ 職員の教育訓練については、助役は年4回、乗務員は年5回、駅務員は年2回、職種別に定期教育訓練を実施している、
- ・ 平成15年度は外部の講師を招いて接遇の教育を行っている。

- ・ 駅業務の一部を実施している委託職員や嘱託職員にも、引き続き、局職員と同内容の教育訓練を実施していくことが必要である。

- ・ 引き続き現行のとおり委託職員や嘱託職員にも局職員と同内容の教育訓練を実施していきます。

6. その他の利用者サービス			
(1) 優先席の取扱関係	・優先座席は全車両に設置している。 ・京都市保健福祉局が妊婦に配布しているバッジと同じシンボルマークのステッカーを鉄道、バスの優先席に貼り、妊婦が優先的に着席が可能となるよう対応が図られている。	・車内放送や啓発ステッカーに留まらず、更に周知徹底を図って行く必要がある。	・禁煙や携帯電話の使用等に関する乗客へのマナー啓発と併せて、ポスターの掲示などにより周知徹底を図ってまいります。
(2) ベビーカー等の取扱関係	・エスカレーターの利用時に折りたたむ呼びかけを行っているが、車両の乗降には規制を設けていない。		
(3) 喫煙関係	・地下駅は駅構内を全面禁煙とし、唯一の地上駅である竹田駅は、ホームのみ喫煙コーナーを設けている。 ・平成15年5月1日の健康増進法（平成14年法律第103号）の施行を受け見直しを行い、同年10月から竹田駅のコンコース内は禁煙とし、ホームの喫煙場所を利用者の動線にかからない1箇所のみとしている。	・引き続き利用者に対する駅構内の禁煙措置について周知が必要である。	・優先席や携帯電話の使用等に関する乗客へのマナー啓発と併せて、ポスターの掲示などにより周知徹底を図ってまいります。
(4) 携帯電話の取扱関係	・平成16年2月より車内での携帯電話の取扱いについて、関西19社局とともに、優先座席付近を電源OFFとし、他の場所ではマナーモードにして通話を遠慮いただくこととしている。	・利用者によるマナー向上を図るためにも、周知方法等について様々な工夫が必要である。	・禁煙や優先席の使用等に関する乗客へのマナー啓発と併せて、ポスター掲示などにより周知徹底を図ってまいります。
(5) 女性専用車両の導入	・現在、女性専用車両の導入はされていない。		
(6) 迷惑行為等の防止策関係	・利用者に対し、迷惑行為を受けたり見かけた場合は駅係員にお知らせいただくよう、駅構内のポスターで	・迷惑行為に対する係員の対応マニュアルを定め、係員の責任の明確化を図ることが必要である。	・迷惑行為に対する係員の対応マニュアルを定めて職員に周知してまいります。

案内している。

- ・全駅で駅構内の巡回を行っている。
- ・警察と連携した取組みを実施している。
- ・泥酔した利用者を見つけた場合は、駅務室で休憩してもらうこととしているとともに、駅構内の売店では酒類を販売をしないこととしている。
- ・転落事故防止のため、平成13年度から各ホームの非常停止押しボタンを3つずつに増設し、周知を図っている。

Ⅱ. 運賃関係 1. 運賃の誤表示、誤収受の対応関係	・平成12年11月に「運賃誤表示の防止マニュアル」を作成し、運賃表の改修時には、複数回数・複数人数で確認すること等を明確化している。 ・運賃の誤表示等が発生した場合は、ホームページへの記載や、関係駅の掲出等により速やかに事実を公表して利用者へ知らせるとともに、払戻し等の処置を講じることとしている。	・引き続き、これらの取組みを実施していく必要がある。	・引き続き、現行の取組みを実施していきます。
2. 企画乗車券関係	・バス・地下鉄全線と京都バスが1日乗り降り自由な「京都観光一日乗車券」をはじめ、利用者のニーズに応じた様々な企画乗車券を発売している。		
3. 偽造紙幣等に対する対応関係	・偽造紙幣が発見された場合、直ちに各駅に通報して、該当種類の紙幣が使用出来ないようにすることとしている。	・今後も引き続き、鉄道事業者間で連絡を密にし、偽造紙幣対策を講じていくことが必要である。	・引き続き偽造紙幣対策を講じていきます。
Ⅲ. バリアフリー化対策 1. バリアフリーへの対応	・全ての駅において、エレベーターによる1ルートが確保されており段差解消が図られている。		
2. 身体障害者補助犬法施行への対応	・市の福祉部局と連携を取り、適切な対応がなされていた。		

3. ハンドル形電動車 いすへの対応	・障害者に限定せずに高齢者も含めてハンドル形電動車いすの利用を認めている。	・ハンドル形電動車いすの利用については、車内等限られた空間での安全性を十分確保することが必要と考えられることから、引き続き十分な安全性確保のための対応が必要である。	・今後も国土交通省等からの情報を参考に、安全性確保のための対応を検討してまいりたいと考えております。
IV. 緊急時対応関係 1. 輸送障害時の旅客 対応関係	・事故等が発生した場合の対応についての規程を定め、大規模輸送障害発生時の対策本部の設置等を規定している。 ・輸送障害発生時は、烏丸線・東西線それぞれの運転指令が連携しつつ、各駅、各列車に情報を通報し、各駅、各列車から利用者に対し事故状況等を放送や張り紙で案内している。 ・輸送障害発生後、20分経過後も復旧の見込みのない場合は、本局運輸課長が振替・代行輸送の認定を行い、振替輸送等を開始する。その際、各駅、各列車の利用者にも放送等で振替輸送等の開始を案内することとなっている。	・規程には組織内部の情報伝達の規定はあるが、利用者に対する情報伝達についての詳細な規定がないため、対応を明確化する必要がある。 ・利用者への情報提供に関して、より分かりやすくする取組みとして、駅構内に設置しているLED（発光ダイオード）方式の案内表示器での情報提供について検討することが必要である。	・現在、運転指令の指示に基づいて各駅で放送や張り紙により、利用者へ情報伝達を実施しているが、今後はこれらの対応を明文化する方向で検討してまいります。 ・利用者への情報提供に関して、より分かりやすくする取組として、駅構内に設置しているLED（発光ダイオード）方式の案内表示機での情報提供実施に向けて検討してまいります。
2. 災害時対応等危機 管理関係	・車内、駅構内で火災が発生した場合の対応をマニュアルとして定め、職種ごとの処置について定めている。 ・定期的な防災訓練を年1回行うとともに、各駅で地元の消防署と合同の防災訓練を行う場合もある。 ・火災事故及びテロへの対策として、構内・車内の点検強化により不審物、不審者の発見等に努めている。	・引き続き、関係機関と連携しつつ、係員への教育の徹底、防災訓練等により、危機管理体制の整備に努めることが必要である。	・今後も警察・消防等の関係機関との連携を深め、職員への教育訓練や他機関との合同訓練等の実施により、危機管理体制を強固なものにしてまいります。