

仙台市交通局（本局等）に対する業務監査の実施結果を受けて講じた措置等

項 目	主 な 取 組 み 状 況 等	所 見	講 じ た 措 置 等
1. 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。	・利用者意見への対応については、寄せられた意見を集約し、必要な改善措置等を迅速に実施できるような体制を整えているところだが、なお的確な対応が図られるよう、見直しに取り組んでいく。
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。	・利用者への情報提供にあたっては、利用者の求める多様な情報の種別に即した方法や内容等を判断し、的確かつ効率的に実施できるよう努めていく。特に、バリアフリー関連設備の整備状況やワンルートの案内表示については、ホームページを積極的に活用して情報提供を図っていく。
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。	・今後ダイヤ改正を行う際には、JRとの情報交換を通じて、利用者の乗換え時間が極力短縮されるよう努めていく。
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。	・平成16年7月から、仙台市交の地下鉄と市営バス、宮城交通（株）のバス、JR東日本を2日間乗り放題の乗車券「仙台まるごとバス」を発売したところだが、今後の新たなサービス展開については、時機を見ながら検討していく。
5. 乗継円滑化のための措置	・市営バス及び宮城交通バスとの間で乗り継ぐ場合、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。	・今後ICカードの導入を図ることとした際には、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	・今後、ICカード導入に係る検討と併せて、他の交通事業者との乗継割引やその適用範囲の拡大等についても可能性を検討していく。

		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。	・仙台市交通局交通バリアフリー特定事業計画に定めた誘導・案内設備の整備に先立って、すべての駅の案内表示について詳細な現状把握を実施することにしており、統一的でわかりやすい案内表示となるよう、必要な修正や改善を行っていく。また、駅周辺の状況や駅に接続する他の交通事業者の動向等については定期的に調査し、案内表示の方法や内容の改善等を適宜実施していく。 ・本年4月から運用を開始したLED車内案内装置には、輸送障害発生時における運行状況をわかりやすく表示しているところであり、新年度からは本年度に改修を行っている自動放送設備と連動させた運用を開始する予定にしている。
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・共通化についてもあわせて検討することが必要である。	・ICカードの導入については、他の鉄道事業者の導入状況や当局の自動出改札機等関係機器の更新時期等を勘案しながら検討を進めていくが、これに際しては、市営バス等との共通化とともに、他の鉄道事業者との相互利用・共通化についても併せて検討していく。
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	・今後も他の交通事業者と協力しなが

ビス	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。	ら、利用者のニーズにあわせた企画乗車券の発売を実施していく。 ・外国人観光客の今後の動向を見ながら、その必要性を検討していく。 ・車内の迷惑行為に対しては、職員に対処の方法等について教習等を通じ指導徹底していくとともに、利用者に対しては、仙台市交通局交通バリアフリー特定事業計画において強化していくマナーアップ運動の取り組みの一環として、効果的な呼びかけ方法について検討していく。
Ⅱ. バリアフリー化対策 1. バリアフリー化の 取組み	・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、車いすスベ	・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。	・本年3月に策定した仙台市交通局交通バリアフリー特定事業計画に基づき、さらなるバリアフリー化を推進していく。 ・鉄道施設外の連続した施設についても連続的な整備が図られるよう、他の交通事業者、商業施設、道路管理者等、駅周辺の関係各機関と協議していく。特に、請願出入口を管理する商業施設等との間で組織している連絡協議会を近々開催し、仙台市交の取り組みを紹介するとともに、出入口施設のバリアフリー化について協力要請を行う予定である。また、特定事業計画の具体的な施策の実施にあたっては計画策定時と同様、必要に応じて障害者団体等、利用者の意見を適宜聴取しながら進めていくことにしている。

	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。	・エスカレーターでのベビーカー使用禁止の案内については、現在駅構内の掲示により周知を図っているところだが、より効果的な周知方法について今後充実に努めていく。 ・ハンドル型電動車いすについては、駅構内及び車両内における利用実態等を踏まえながら、利用条件や情報提供の必要性等を検討していく。 ・地下鉄施設内における身体障害者補助犬の訓練については、現在訓練を受け入れている財団法人日本盲導犬協会と改めて協定を取り交わすなどして、受入れにあたっての条件や取扱い等を明確にすることとしている。
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。	・「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。	・平成16年度も「バスちかサポーター」を新たに募集しており、今後も身体障害者や高齢者であっても地下鉄やバスを利用しやすい環境づくりに引き続き取り組んでいく。

	・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加している。	・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、速やかに取組む必要がある。	・仙台市交通局交通バリアフリー特定事業計画において定めた「心のバリアフリー化推進事業」の取り組みの一つとして、駅務員等の定期教育訓練の中で、車いす・白杖歩行等のハンディキャップ体験や、高齢者や身体障害者への介助法研修を新年度より行っていくこととしている。
Ⅲ. 運賃表の誤表示等に係る対応 1. 運賃表の誤表示等	・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に十分に試験・確認作業を行う必要がある。	・今後も運賃誤表示等の発生を防止するため、関係職員に対して運賃誤表示に関するマニュアルの周知徹底を図り、遺漏ないよう対応していく。 ・機器の更新時においても、誤表示等のトラブルが発生しないよう、事業者としての責任をもって試験・確認作業を行っていく。
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	・事故災害等の緊急時における訓練を定期的実施することにより、現状の対応体制を逐次検証し、より確実な避難誘導等が図られるよう適宜見直しに取り組んでいく。 ・平成16年度に防犯・防災カメラに録画機能を新たに付加し、防犯機能を強化したところだが、カメラの増

		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。	設については、既存のカメラ設備等の更新を今後予定しているので、これに合わせ対応していく。
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。	・振替輸送の体制については、市内バス事業者の現状の輸送能力等を踏まえながら、見直しの必要性について検討していく。
3. テロ対策に係る取組み状況	・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組みが期待される。	・テロ対策については、本年３月に発生したスペイン国における鉄道テロ事件以降、新たに民間の警備会社に委託して主要駅を中心とした警戒体制を強化し、現在もこれを継続中であるが、今後も警察等関係各機関と連携をとり、自主警備等の徹底に引き続き取り組んでいく。