

神戸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. 運賃に関する事項 (1) 関係法令、通達に基づき諸手続等	<ul style="list-style-type: none"> ・平成11年8月に上限運賃の変更、回数旅客運賃の設定を実施している。 <li style="padding-left: 20px;">その他各種の企画商品（割引運賃）の設定についても適宜実施している。 ・海岸線の開業により、海岸線と西神・山手線との乗り継ぎによる環状乗車の実現した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・関係法令、通達に基づき、適正に処理されている。 ・鉄道運輸規程に基づく運賃表の掲示に関して、海岸線と西神・山手線とを乗り継ぐ場合の表記で、運賃が二段書となり利用者にとって解りにくいため、改善が必要である。 	<ul style="list-style-type: none"> ・今後とも適正に処理してまいります。 ・西神・山手線、海岸線の乗り継ぎによる運賃表は、環状乗車のため、二段書とならざるを得ないと考えています。しかし、運賃表がお客様にとってより解りやすい表示となるような改修を検討してまいります。
(2) 連絡運輸・乗継割引制度・企画乗車券等	<ul style="list-style-type: none"> ・連絡運輸は阪急電鉄等6社との間で実施している。 ・乗継割引制度は、北神急行電鉄、神戸電鉄との間で実施している。 ・ファミリー利用の促進、マイカ 	<ul style="list-style-type: none"> ・阪急電鉄等との間で主として定期券による連絡運輸を実施している。 <li style="padding-left: 20px;">JR西日本との間は未実施であるが、今後ICカード化・共通化への取り組みのなかで実現に向けた検討が必要である。 ・乗継割引制度は現在相直運転を実施している北神急行とこれに接続する神戸電鉄との間での実施となっているが、他の路線との割引についてもICカード化・共通化への取り組みのなかで実現の可能性について検討することが必要である。 ・今後とも多様な企画商品の発売 	<ul style="list-style-type: none"> ・今後、ICカード導入にかかる検討とあわせて、他の交通事業者との連絡運輸についても検討してまいります。 ・今後、ICカード導入にかかる検討とあわせて、他の交通事業者との乗継割引についても可能性を検討してまいります。 ・これまで、新たな旅客誘発を目的

	<p>ーから鉄道への転換等により鉄道輸送需要を喚起するため、企画乗車券等の発売を促進している。</p>	<p>により輸送需要の創出を図ることが不可欠である。</p> <p>特に、海岸線については需要が低迷しており、沿線の観光資源の活用も含めた需要喚起策の検討が必要である。</p>	<p>として、他の鉄道事業者と連携を図りながら、沿線の観光施設、商業施設、イベントとタイアップした企画乗車券を発売してきましたが、今後とも、沿線の観光資源の活用も含め多様な企画商品を発売することにより、さらなる需要喚起を図るよう努めてまいります。</p>
<p>(3) 運賃の誤表示、誤収受問題</p>	<p>・過去5年間該当事案は発生していない。</p>	<p>・当該事案は機器類の更新、ダイヤ改正によるプログラム改修等に発生する回数が多くなっている。</p> <p>今後とも機器類の改修等に当たっては慎重に対処し、事案の発生を未然に防止することが必要である。</p>	<p>・機器類の改修時等においては、誤表示等が発生しないように、改修内容等の試験・確認を行って慎重に対処してまいります。</p>
<p>(4) 無料バス等の設定状況</p>	<p>・敬老・福祉パスにより無料で地下鉄利用が可能となっているが、一般会計からの負担割合が極めて低く、利用実態を反映していない状況となっている。</p>	<p>・高齢者対策、身障者対策の推進については、極めて重要な施策ではあるが、一方で現在の地下鉄の財政状況は厳しい状況となっており、経営健全化への取り組みが不可欠となっている。</p> <p>このため、一般会計による負担については、敬老・福祉パスによる地下鉄利用の実態を考慮し実施することが必要である。</p>	<p>・敬老福祉乗車制度は、高齢者、障害者の方々等の移動支援、生きがい施策として、交通局としても制度に協力しています。</p> <p>負担割合については、一般会計のおかれた非常に厳しい財政状況や制度の趣旨を踏まえながら、一般会計と協議していきたいと考えております。</p>
<p>2. 情報提供に関する事項</p>	<p>・平成11年3月よりバス事業及び地下鉄事業共通のホームページを開設。</p> <p>・時刻表、運賃等鉄道の利用に関する基本的な情報のほか、各種企画乗車券の案内、沿線イベン</p>	<p>・ホームページでの駅周辺施設案内は、現状は文字情報だけであり、観光需要喚起の観点も含め、さらなる工夫が期待される。</p>	<p>・市内観光情報、施設案内等については、神戸市ホームページにも掲載しています。今後、地下鉄の利用促進の観点からも、神戸市ホームページとのリンクも活用し、きめ細かい情報提供を行っていきたいと考えております。</p>

	<p>ト情報等を提供。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・経営状況に関する情報は、簡単な数値の掲載にとどまっている。 ・携帯端末に対しては、時刻表等の情報提供を行っている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・決算、事業計画、経営再建計画等経営状況に関するきめ細かい情報提供を行い、市民の理解を深めることが必要。 ・ホームページ、携帯端末でのリアルタイム運行情報の提供は行っていないが、一般的ニーズの高まりを踏まえ、今後の検討が求められる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・平成16年9月に交通局の経営計画（経営改革プラン《レボリューション2004》）のホームページへの掲載を行いました。今後、決算状況等についてもよりきめ細かい情報提供を行っていききたい。 ・お客様サービス向上の観点から、ホームページでのリアルタイム運行情報の提供について、検討していきたいと考えております。
<p>3 .案内情報に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・駅構内等での案内表示については、昭和60年に策定された「'85ユニバーシアード神戸大会公式ピクトグラム」に基づき整備しており、平成13年開業の海岸線の各駅についても、当該ピクトグラムに基づく「地下鉄海岸線サインマニュアル」を作成、案内表示を行っている。 ・駅での列車行先案内は、海岸線は全駅がLED式、西神・山手線は一部行灯式があるものの大半はLED式となっている。 ・全駅の駅名標、路線案内、周辺鉄道案内などで英語を併記、駅、車両のLED表示機でも英語で案内を実施。海岸線の全車両、 	<ul style="list-style-type: none"> ・案内の連続性、統一性という観点から、今後取替え時期等に応じて、国土交通省ガイドラインを踏まえた表示への計画的な改修を行っていく必要がある。 ・西神・山手線のLED表示機は各駅での操作によるものであり、異常時の一斉同報等の点でやや機能が劣ることから、行灯式の表示機の更新も含め、計画的な改良に向けた検討が求められる。 ・西神・山手線の車両について、英語による自動放送が未対応の車両の早期対応が期待される。 	<ul style="list-style-type: none"> ・案内表示の取替え時期等には、国土交通省ガイドラインを踏まえた表示改修を検討してまいります。 ・平成17年度に西神・山手線に異常時の一斉同報等の機能をもつシステムの導入と5駅のコンコースに新型のLED表示機を設置します。なお、未設置の駅についても、LEDによるわかりやすい案内情報の提供を行うため、順次設置していききたいと考えております。 ・西神・山手線の英語による自動放送が未対応の車両についても、早期に対応を行ってまいります。

	<p>西神・山手線の一部車両では、英語での自動放送も実施している。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成17年度末の神戸空港開港をにらみ、神戸市全体として観光振興に力を入れており、特にアジア地域からの観光客増への期待が高まっている。 ・各駅構内での案内について、利用者からの動線からやや離れた位置に掲示板が設置されているなど改善に向けた検討が期待される駅もある。 ・三宮駅では、JR線、阪急電鉄、阪神電鉄等と接続し、大規模な地下街が形成されている。現時点では、各鉄道事業者、地下街管理者がそれぞれ案内表示をしており、案内の統一性、連続性等の観点で、利用者にとって必ずしも分かりやすいものとなっていない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・神戸市交通局では、中国語、韓国語を含む本格的な4ヶ国語表記は実施されていないが、今後、新神戸駅や三宮駅のような中核駅での積極的な対応が期待される。 ・今後利用者の意見等を踏まえた改善が求められる。 ・また、管理主体が複数あるような駅では、各主体が集まって案内情報のあり方について協議する場を設けるなどの体制の構築が必要である。 ・三宮地区案内サイン整備協議会（事務局：神戸市都市計画総局）において、地下通路の出入口のサインの統一化及び連続性の確保に向けた取組が行われており、こうした機会を捉えて、各事業者間で案内情報の連続性の確保に向けた改修の検討が行われることが必要である。 	<ul style="list-style-type: none"> ・三宮駅の出口案内等で、日本語、英語の他に韓国語、中国語を含む4ヶ国語表記を行ってまいります。 ・駅構内の案内表示について、お客様のご意見を踏まえ、改善検討を加えてまいります。 ・地上駅の駅前広場の管理主体は、神戸市建設局等複数あり、定期的に協議する場を設定することは困難ですが、改修時等に個別に案内情報のあり方について協議したいと考えております。 ・三宮地区案内サイン整備協議会に神戸市交通局も参加しています。案内情報連続性の確保について同協議会において検討してまいります。
<p>4 . バリアフリー対策に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・駅の段差解消率は監査時点で86%である。 	<ul style="list-style-type: none"> ・エレベーターは設置されているが障害者対応となっていない3駅について、可能な限り平成22年までに移動円滑化基準への適合を図ることが求められる。 ・段差解消駅であっても、出口によっては段差解消がなされてお 	<ul style="list-style-type: none"> ・駅舎大規模改修工事等を伴うため大規模改修時に基準に適應するよう取組んでまいります。 ・利用者の今後の動向を見ながら、その必要性を検討し、取組んでま

- ・トイレは全ての駅の改札内に車いす対応型トイレを男女用ともに整備、現在、オストメイト、ベビーチェア等多機能化を図るべく改良工事を実施中。
- ・西神・山手線の誘導ブロックは線状ブロックと点状ブロックが混合した神戸市型と言われる独自規格のものであり、移動円滑化基準に適合していない。
- ・海岸線の各駅では、視覚障害者への案内誘導や利用者の快適な鉄道利用のためのサービス等を目的として音サインシステムを導入している。
- ・新神戸駅ではコンコース階から地上へのエレベーターの案内表示がないなど、個々のバリアフリー施設の利用に際して案内表示が不適切な場合も見受けられる。
- ・バリアフリーに関する研修は、各駅ごとに、駅助役や駅掌を対象にして随時行っている。
- ・ハンドル型電動車いすに関しては、通常の車いすと同様の取扱

らず利用者からの要望や苦情もあることから、利用者の動向や意見等を踏まえ、可能な限り整備を図ることが必要である。

- ・すべての駅のトイレについて移動円滑化基準への適合を図るよう、今後の整備促進が求められる。
- ・今後、基準に適合したブロックへの張替えを計画的に実施していく必要がある。
- ・音による案内は視覚障害者への情報提供として有効であり、今後、西神・山手線での導入に向けた検討、国土交通省のガイドライン等も踏まえた改良が求められる。
- ・利用者の歩行動線を分析するとともに、利用者等から寄せられる意見、要望等を踏まえ、必要なときに必要な情報が得られるようさらなる検討が求められる。
- ・移動制約者への対応マニュアルを充実するとともに、運転士や囑託の職員等も含めた交通局全体としての教育、訓練の充実が求められる。
- ・ハンドル型電動車いすは今後利用が増えることが予想される

いります。

- ・16年度に3箇所終了しており、今後移動円滑化基準の対応を進めることにより利用しやすいトイレになるよう努めてまいります。
- ・今後、既設ブロックの移動円滑化基準に適合した整備を進めるように取り組んでまいります。
- ・普及状況を見ながら、西神・山手線での検討を進めてまいります。
- ・利用者の動線、要望等を踏まえて検討してまいります。新神戸駅のバリアフリー施設の案内表示については、エレベーターの管理者等と協議を行い、検討を進めてまいります。
- ・移動制約者への対応マニュアルについては順次充実を図り、地下鉄職員全体の教育訓練を実施してまいります。
- ・局内で統一的な取扱いを定め、利用者への周知と併せて職員の応

	いをしている。	ことから、その取扱いについて、神戸市交通局内で統一的な方針を定めるとともに、研修の実施等駅員、車掌等の適切な対応が図られるよう配慮が必要である。	対に差異が生じないように取り組んでまいります。
5 . 乗り継ぎ利便等に関する事項	<ul style="list-style-type: none"> 西神・山手線のニュータウンエリアでは、特にバスとの接続に配慮している。また、これらの地区ではパークアンドライドも実施している。一部タクシーを利用される方もいるとのことだがタクシー会社との調整は行っていない。 	<ul style="list-style-type: none"> 神戸市交通局の最終列車は最終駅に24:30頃の着となるが、バスの最終便は22:30から23:00と開きがある。終バス以後の利用者の足の確保の観点から、タクシー利用者の動向等を踏まえ、タクシー会社との協議の機会を持つことについても検討が求められる。 	<ul style="list-style-type: none"> (社)兵庫県タクシー協会を通じて、タクシー会社との連絡調整を図るよう検討してまいります。
6 . 輸送障害時の旅客対応に関する事項	<ul style="list-style-type: none"> 事故情報は、発生現場(駅等)から運転指令区長に速報があり、運転指令から各関係部署・駅・列車等に通報される。駅では旅客に対して、構内放送や掲示板で案内を行う。 振替輸送については、JR西日本、神戸高速鉄道、北神急行電鉄、神戸市バス等との間で実施しており、運輸・サービス担当部長が判断し、要請等を行うこととなっている。 	<ul style="list-style-type: none"> 西神・山手線は、旧式のLED表示機のため異常時の案内が十分にできないので、遅延情報等の情報提供の充実方策について検討する必要がある。 	<ul style="list-style-type: none"> 旧式のLED表示機設置駅では、更新されるまでの間、構内放送や告知板による案内情報の掲出を適宜行うとともに、旅客への効果的な周知方策を検討してまいります。
7 . 災害対応等危機管理に関する事項	<ul style="list-style-type: none"> 非常停止ボタンの設置状況は、海岸線の全駅及び西神・山手線の三宮駅、妙法寺駅に導入がされている。 駅事故取扱要領に事故に対する処置、旅客への周知・避難措置等が定められている。また、介 	<ul style="list-style-type: none"> 非常停止ボタンが未設置である西神・山手線の14駅についても、その設置が望まれる。 今後、研修・教育内容をさらに充実させ、今まで以上に迅速に対応出来る体制を確立すること 	<ul style="list-style-type: none"> 平成16年度は板宿駅に、17年度は名谷駅、新長田駅の2駅に導入いたします。他の駅についても、順次設置してまいります。 今後も引き続き係員への研修・教育内容を充実させ、事故・災害等非常時に迅速に対応できるよう、

	<p>助が必要な旅客のために駅係員への連絡用インターホンが設置されている。</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成15年度には、駅係員に対する輸送障害時の旅客対応・災害対応等危機管理等への研修・教育も実施されている。 	<p>が望まれる。</p>	<p>危機管理体制の充実に努めてまいります。</p>
<p>8.利用者からの意見等に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ホームページにおいて、利用者からの意見・要望・苦情等を電子メールにて受け付けている。寄せられたメールは、総務課において、各担当部局へ回答依頼し、原則3日以内に返信することとしている。また、メールでの意見等はデータベース化され、交通局職員が閲覧できるようになっている。 サービス向上の観点から、テーマを定めて、サービス面（ソフト面）を中心にアンケート調査を実施している。アンケート結果はホームページに公表するとともに、可能なものから業務改善に反映することとしている。 神戸市交通局全ての駅に「メッセージBOX」を設置し利用者からの意見等を収集している。意見等は各駅で集約し、助役、管区駅長で対応可能なものはその場で迅速に対応し、困難なものは本局運輸サービス課において処理している。 	<ul style="list-style-type: none"> 利用者からは、駅施設等ハード面への意見、要望も多く、今後はこうした観点からのアンケート調査の実施についても検討が必要である。 今後ともホームページ等の多様な媒体を活用した対応が期待される。 	<ul style="list-style-type: none"> 1月に実施したお客様アンケートではハード面に関する設問は含んでおりませんが、自由意見欄に記入された意見・要望や既存の広聴制度によりお客様のニーズの把握に努めてまいります。 今後も、お客様の意見の収集及びその意見への対応をホームページ等の多様な媒体を活用し、充実させてまいります。

	<ul style="list-style-type: none"> ・市民から市政一般への意見具申として「市長への手紙」という制度もあり、神戸市交通局関係のものは、所管課において処理されている。 		
9. その他のサービスに関する事項 (1) 女性専用車両	<ul style="list-style-type: none"> ・平成14年12月より女性専用車両の運行を終日実施している ・女性専用車両の導入に関して、定期的にアンケート調査を実施している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・女性専用車両の運行を終日実施しているところは他に例がなく、利用者サービスの観点から、引き続き、アンケート調査等により利用者の意向を十分に把握するよう努める必要がある。 	<ul style="list-style-type: none"> ・迷惑行為防止対策としての女性専用車両の運行に関する設問を含めたお客様アンケートを1月下旬に実施いたしました。今後も継続して実施していきたいと考えております。
(2) 駅業務等に従事する係員の研修等	<ul style="list-style-type: none"> ・駅業務について、西神・山手線の一部の駅と海岸線の全ての駅で嘱託駅員を採用している。基本的に元職員を嘱託として雇用しており、研修等についても、現職員と同様に行っている。今後も嘱託職員を増やしていくことにより、経営改善に努めていきたいとのことである。 	<ul style="list-style-type: none"> ・嘱託職員も現職員も同じ交通局の職員であることから、嘱託職員ゆえのサービスの低下や危機管理対応能力の欠如があってはならない。今後も、現職員、嘱託職員ともども、利用者ニーズの多様化等に対応できるよう、研修等の充実を図っていく必要がある。 	<ul style="list-style-type: none"> ・引き続き現行のとおり、嘱託職員にも現職員と同内容の教育訓練を実施していくとともに、接遇等の研修を充実してまいります。