

名古屋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. S Fカードの導入状況 及び I Cカードの検討 状況	・名古屋市交通局（以下「名古屋市交」という。）においては、平成元年9月に「回数券カード」を、平成10年5月にS Fカード「ユリカ」を導入している。 また、平成15年3月にS Fカードにより、名古屋鉄道株式会社（以下「名鉄」という。）等と共通利用できるシステムを導入している。 ・I Cカードの検討状況については、「運賃システム開発室」の組織を設置し、検討を行っているところである。	・公共交通機関へのI Cカードの導入は、利用者にとって利便性が向上するとともに、改札口の混雑緩和にも資するものであることから、今後も積極的に検討を行う必要がある。 ・さらに、I Cカードの導入については、他の鉄道事業者との間でも利用可能となるよう、相互利用化・共通化に向けての検討も合わせて行う必要がある。	・現在、I Cカードの持つ機能、他地域の導入状況について調査検討を行っているところですが、今後におきましても、導入に向け積極的に検討を行ってまいります。 ・I Cカードの導入につきましては、鉄道・バスを含め名鉄等他の事業者間との共通利用・相互利用に向けて、この地域における公共交通の役割と利用の実態等を踏まえた検討を進めてまいります。
2. 運賃表の誤表示等に係 る対応	・運賃表の作成及び駅務機器の改修等の作業マニュアルを作成し、関係者に対して周知徹底を図り、運賃表の誤表示等の再発防止に取り組んでいる。	・運賃・料金の正確な収受は、運賃制度を適正に運用するための基本的事項であり、今後とも、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うよう万全の対応が必要である。 ・また、開業等に伴う駅務機器の改修、運賃表の変更等に際しては、駅務機器製造業者による試験・確認作業だけではなく、輸送サービスを提供する鉄道事業者たる名古屋市交自らが責任と自覚をもって誤表示等の生じないように十分に試験・確認作業を行う必要がある。	・運賃、料金の収受につきましては関係法令や高速電車乗車料条例を始めとする関係規定に基づいて、厳正な取扱いを行うよう職員への教育指導を徹底してまいります。 ・名古屋大学・新瑞橋間の開業及び名古屋鉄道空港線の開業に際しては、平成16年2月に改正した「運賃表の誤表示等に関する防止・対応マニュアル」に基づき、鉄道事業者として駅務機器の改修、運賃表の変更に関する試験・確認作業に積極的に関与する等、運賃表誤表示等の再発防止策を着実に実施いたしました。

3. 利用者への情報提供	・利用者に対して「財務等に関する情報提供」、「地下鉄の運賃に係る情報提供」、「安全、サービスに関する情報提供」を広報誌及びホームページ等を通じて行っている。	・ホームページ等を活用し、列車の運行案内を含むリアルタイムな情報を適切かつ適確に利用者に対して提供することを更に工夫し、進めることが望まれる。	・平成16年10月、リアルタイムな市バス接近情報の配信サービスを開始いたしました。今後におきましては、最適経路選択システムとして、お客様が目的地までどのような経路で市バス・地下鉄をご利用いただくのが良いのかをお知らせするシステムについて、調査・研究を進めてまいりたいと考えております。
4. 旅客案内サービスの充実	・昭和63年に「市交通局統一サインマニュアル」を定め同マニュアルに基づき案内表示を整備している。(同マニュアルは平成13年の「公共交通機関旅客施設の移動円滑化整備ガイドライン(国土交通省)」に基づいたピクトグラム等にも対応) ・通常の案内表示以外に障害者用案内表示(車椅子利用者に対するルート表示)や愛知万博の開催のため、全駅において多言語化(英語、中国語、韓国語及びポルトガル語)等にも取り組んでいる。 ・名古屋市交が取り組んでいるものとして、特に車いす利用者や視覚障害者等に対する案内として、エレベーターによるワンルート確保が行われた駅について、駅の出入口付近に障害者用の案内表示の整備や交差駅等構		

	造の複雑な駅での音声による駅構内の案内表示を行う等、障害を持つ利用者に対する案内情報の提供に関して、創意工夫を行っていた。 ・現地監査では、久屋大通駅において、桜通線（島式ホーム）から名城線（相対式ホーム）への乗換客が、行き先の反対ホームに出てしまい駅員に移動方法等を尋ねている姿が見受けられた。	・健全化計画では駅係員の削減が予定されていることもあり、乗換駅等のエレベーター、エスカレーター乗車口等は、特に、利用者から見て容易に判別しやすい案内表示の工夫をする余地があると考えられる。	・容易に判別しやすい案内表示の工夫につきましては、名城線環状化に際して、より判別しやすい工夫をいたしました。今後も、お客様のご意見も参考にし、より判別しやすい案内表示の整備に向けて工夫してまいります。なお、現地監査において、ご指摘のありました久屋大通駅につきましても、乗換案内の改修を行った結果、分かりやすくなったと効果を確認しております。
5. バリアフリー化の取り組み	・平成22年の目標年次に向けて順次計画的にバリアフリー化を進めていくことが重要であるが、名古屋市交においては、平成18年度までのバリアフリー化計画を策定して計画的に整備を進めることとしている。 同計画においては、平成15	・今後の課題としては、他の鉄道事業者への乗継案内の充実やターミナル駅における案内表示の共通化に向けての調整を進める必要がある。	・名古屋駅、金山駅など他鉄道との接続駅におきましては、他の事業者や関係団体等と調整をし、案内の連続性を確保できるよう「愛・地球博」の開催に向けて整備を進めております。また、案内表示の共通化につきましては、引き続き調整してまいります。
	・平成22年の目標年次に向けて順次計画的にバリアフリー化を進めていくことが重要であるが、名古屋市交においては、平成18年度までのバリアフリー化計画を策定して計画的に整備を進めることとしている。 同計画においては、平成15	・今後平成22年の目標年次に向けて整備を進める上で、主にエレベーター設置のための用地の確保等が課題として上げられているが、その他駅隣接施設のエレベーター利用によりワンルートが確保されている駅についても利用時間が限られている等、	・用地などの課題解決は容易ではありませんが、引き続き用地確保に取り組んでまいります。また、隣接施設のエレベーターの利用時間についても地下鉄営業時間中の利用が可能となるよう、隣接施設側と調整を続けるとともに、他のルートの整備についても検討

	年度末での段差解消率 50% を平成 18 年度末までに段差解消率 75% とすることとしている。 また、平成 15 年度末で視覚障害者用誘導ブロックは 100%、車いす使用者対応トイレの整備は 75% となっている。	利用しにくいケースも存在することから、利用者に利用しやすい施設整備を進めることが重要と考える。 ・バリアフリーの取組については、施設整備に限らず、ソフト面での対応の必要性を勘案し、今後、更に社員教育の充実を図ることも必要である。	してまいります。 ・バリアフリーに係るソフト面の対応につきましては、交通弱者対策として、職員採用時や助役昇任時に研修を実施するとともに、職制に対しても実施研修を実施しているところですが、今後も引き続き各所属（現場）における実地研修等も含めて、職員教育の充実に努めてまいります。
6．乗継円滑化のための措置・調整 （１）連絡運輸	・乗継割引は、名鉄等との間で実施している。	・他の鉄道事業者や他の輸送モードとの間を乗り継ぐ場合における運賃の割高感の是正を図るための方策についてさらに検討する必要がある。 ・名鉄との連絡運輸は行われているが、ＪＲ東海との間においては、連絡運輸は締結されていない。名古屋駅や金山駅などのターミナル駅やそれ以外の乗換駅（千種駅等）においても多数の利用者が乗換を実施していることから、今後ともＪＲ東海との連絡運輸の実施について引き続き検討を進められたい。 ・名古屋市交においても、藤が丘駅における滞留旅客対策を真剣	・平成 16 年 10 月より名古屋臨海高速鉄道(株)と割引連絡定期券及びトランパスカードによる乗継割引を行いました。他の交通事業者との乗継割引等については、今後、その可能性を検討してまいります。 ・他の鉄道事業者との連絡運輸につきましては、ＩＣカード導入に係る検討とあわせて、可能性を検討してまいります。 ・藤が丘駅滞留対策を始めとして、乗客の安全輸送につきましては、

(2) 国際博覧会の開催に伴う輸送対策

- ・ 博覧会協会は、来場者が快適・安全に博覧会会場に迎えるための方策を検討する輸送対策協議会（中部運輸局、警察庁、関係自治体及び名古屋市交を含む関係輸送事業者が参画）を立ち上げ、
 - ① 来場者の輸送を分散させるための対策
 - ② 多客日における東部丘陵線の輸送力の増強及び来場者の滞留場所の確保と整理
 - ③ 東部丘陵線の異常時対策等の滞留対策を現在検討中である。

(3) 健全化計画に伴うダイヤ改正

- ・ 健全化計画において、利用者の利便性を図るため、名古屋市交の全線の終着駅において、終着時刻を24時30分に統一することとしている。また、利用実態を踏まえた運転間隔とするため平成15年3月27日、平成16年10月6日の2回のダイヤ改正により、平日で214本、土休日で372本の減便を実施することとなるが、市民には健全化計画（案）に対するアンケート調査を行うとともに、名古屋市交広報誌での情報提供、名古屋市交ホームページへの掲載等により、情報提供を行っている。

に検討することが必要であり、博覧会会場への輸送対策について、万全を期すことが望まれる。

- ・ 今後とも、ダイヤ改正については利用実態を踏まえて行い、利用者に対するダイヤ改正（特に減便）の公表は余裕を持って行うことが重要と考える。

国際博覧会協会、関係鉄道事業者、中部運輸局等関係機関等と緊密に連携を図り、万全な体制で臨んでまいります。当局におきましては、藤が丘駅にお客様が集中しないための広報や、藤が丘駅等への職員増員による体制強化を行うとともに、滞留が予測される日には博覧会会場行きの臨時バスの運行を行い、滞留緩和を図るなどの対策を行います。

- ・ ダイヤ改正につきましては、今後も利用実態を踏まえ、適正なダイヤ調整に努めてまいります。また、ダイヤ改正の公表につきましては、平成16年10月6日、名古屋大学・新瑞橋間の開業に伴うダイヤ改正に際して、駅改札口付近において、従来より早めの9月16日からポケット時刻表を配布して、積極的な広報活動を行いました。今後とも早めの広報活動に努めてまいります。

7. 輸送障害時の旅客対応及び災害対応等危機管理	・名古屋市交は、輸送障害が発生した場合の対応として「輸送障害発生時の情報伝達マニュアル」、「高速電車相互振替輸送取扱規程」、「運転指令室初動マニュアル」等を定め、運転再開、お客様に対する情報提供等は運転指令により一元的に行っている。 ・また、火災、有毒ガス発生時等に対する対応等及び危機管理に対応する「名古屋市交通局初動マニュアル」を定めている。さらに、東南海・南海地震、東海地震対策として「名古屋市営地下鉄東南海・南海地震防災対策計画」、「名古屋市営地下鉄防災応急計画」を策定し、津波からの円滑な避難に関する対策を規定している。	・職員に対する研修は定期的に行われているが、今後とも研修を継続して行うとともに、職員がマニュアルを熟知することが望まれる。	・事故や車両故障に伴う輸送障害時及び地下浸水や大規模地震等を始めとする災害発生時におきましては、予め定めた初動マニュアル等により、迅速、的確に対応できるよう職員教育や訓練を実施しているところですが、今後も職員に対する研修を継続的に実施し、初動マニュアルの熟知と初動態勢の体得に努めてまいります。
8. 業務の効率化等	・名古屋市交は、業務の効率化等により職員定数の削減に努めてきており、平成5年度の3,251名を桜通線、4号線の開業による増員を含め平成17年度には2,750名まで削減を予定している。また、職員の削減に伴い、駅務業務、運転業務等の補完として嘱託職員を積極的に採用しており、平成元年度に24名を採用したのをはじめとして、17年度には330名程度の在籍を予定している。 ・なお、(社)名古屋市交通局協力	・名古屋市交として、職員に対する研修及び同等の研修を嘱託職員並びに業務委託先職員に対し引き続き行い、名古屋市交職員、嘱託職員及び業務委託先職員が、お客様に対し、名古屋市交の業務を行っている自覚を持って対応するよう指導する必要がある。	・嘱託職員につきまして、採用にあたり、それまでの勤務経験や職務状況等について面接した上で、名古屋市交通局職員として引き続き十分にお客様への対応ができる職員を採用することとしております。 - 業務委託先の職員につきましては、交通局としては、直接研修は実施しておりませんが、特にお客様と接する職場については、依頼により当局職員を研修講師として派遣して研修を行っております。また、委託先におきまして

	会に定期券販売等の業務委託を行っている。		も、当局出身の研修経験豊富な者が、職員に対して、名古屋市交の業務を行っている自覚を持って、お客様に対応すべく研修・指導を引き続き実施してまいります。
9. 利用者からの意見等への対応	・名古屋市交に対する意見等は市民相談室、市のホームページ、名古屋市交のホームページ及び駅に設置している「お気づき箱」等に寄せられている。 ・名古屋市交は、寄せられた意見等を経営資源として、地下鉄事業に活かし、利用促進を図るため、交通局長を委員長とする「お客様のご意見検討委員会」を開催し、意見等の集約・分析、意見等に対する措置及びその他関連する事項を処理している。 ・また、広報室が中心となってお客様に回答するとともに職員に周知等を行っている。 ・平成15年度から500人にモニターを委嘱し、年3回程度、テーマを定めてインターネットを利用したアンケート調査を実施するとともに、この調査を分析し、必要な措置を行っている。	・今後とも、お客様からのご意見並びにアンケート調査に対するモニターの意見等については真摯に受け止め、利用者利便等の向上、利用促進策の検討等を継続的に行うことが重要と考える。	・今後とも、「お客様のご意見検討委員会」を中心に、お客様から寄せられるご意見を経営資源として、市営交通事業の運営に生かしてまいります。

10. その他のサービス等 (1) 企画乗車券	企画乗車券としては、コンサートへの招待の抽選券付きの「ユリカ」カード等を発売しており、ホームページ掲載、駅貼りポスター等により旅客への案内、発売に努めている。	近年、訪日外国人観光客数の倍増を目標として、政府・自治体・民間企業等が官民一体となって様々な取組みを行っているところであり、また、平成17年3月から9月までの間、愛知万博が開催される予定であることから、名古屋市交においても、必要に応じて他の鉄道事業者や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等について検討を行う必要がある。	- トランパスの利用範囲をリニモに拡大することで、1枚のカードでの地下鉄・リニモによる万博アクセスを可能にします。 - トランパスの購入方法、使用方法、万博会場へのアクセスルートなどを案内した多言語パンフレット（英語、ハングル、中国語、ポルトガル語）を地下鉄駅、宿泊ホテル等で配布します。
(2) 身体障害者補助犬（介助犬）への対応	名古屋市交は、平成14年10月1日の身体障害者補助犬法（以下「補助犬法」という。）の施行に伴い、「身体障害者補助犬のバス・地下鉄への乗車取扱要領（平成14年10月1日）」を定め、身体障害者の地下鉄利用に対する身体障害者補助犬（以下「補助犬」という。）の同伴に対応するとともに、補助犬の地下鉄乗車訓練及び認定試験に協力することとしており、平成15年10月5日に行われた介助犬の認定試験に対し、地下鉄（名古屋駅～栄駅間）及び名古屋市営バス（栄バスターミナル～笹島間）の乗車試験に協力した。	今後、「社会福祉法人名古屋市総合リハビリテーション事業団」が認定業務を始めることにより、名古屋市交に対し乗車訓練及び認定試験の協力依頼が増加することが見込まれることから、名古屋市交として、乗車訓練及び認定試験に対する積極的な協力が望まれる。	- 身体障害者補助犬の乗車訓練や認定試験について、既に平成15年度から協力をしているところですが、平成16年度についても9月には聴導犬の認定試験における立会い等について協力いたしました。 - 今後とも身体障害者補助犬法に基づく介助犬等の乗車訓練及び認定試験に係る公共交通機関の利用に際しては、積極的に協力してまいります。

(3) 暴力行為、迷惑行為への対応	・名古屋市交は、警察の協力を得て毎年2回「暴力、痴漢、破壊防止のキャンペーン」を実施している。 ・平成13年度の犯罪発生件数は63件、14年度は49件、15年度は45件となっており、犯罪件数は年々減少している。また、駅職員に対する暴力行為も年数件発生している。	・今後とも、キャンペーン等の実施により、暴力行為等の縮減に努めるとともに、暴力行為等は犯罪であることから、事業者が加害者に対し毅然とした対応をすることにより、犯罪発生 of 縮減に努めることが求められている。	・痴漢等の犯罪防止対策といたしましては、駅構内の巡視、車内監視の強化を始め、ラッシュ時間帯を中心としたホーム及び車内での放送や駅構内への痴漢防止ポスターの掲示による啓発活動を実施するとともに、鉄道警察隊を始めとした警察との密接な連携を図っているところであります。 - 今後とも、引き続き犯罪の防止に取り組むとともに暴力行為等に対しては、安全確保を第一として、加害者に対し、毅然とした態度で適切に対応するよう努めてまいります。
---------------------------------	---	--	---