

## 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
<p>◎利用者利便の確保</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 車椅子用昇降機等利用の際の安全徹底</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 昇降機利用の際は、駅職員と車椅子利用者との意思疎通をしっかりと図ること、駅職員のフォロー体制を今一度確認することが必要である。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 平成15年7月に「車椅子利用者の際の安全徹底」に係る通達をし、職員に周知するとともに、現場職員に事故事例等を踏まえた研修等を継続して実施し、安全意識の向上や実践の指導・教育に努めております。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 「鉄軌道業の情報提供ガイドライン」への対応</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 他の鉄道事業者と連携した情報提供に関して現在は、相互に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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 現在、交通局ホームページにおいて、当局も加入している「スルッとKANSAI」の公式ホームページとリンクを行っております。</li> <li>・ また、(株)スルッとKANSAIで開発を行った加盟各社の「乗り換え案内」への情報提供も行っております。</li> <li>・ 今後は、利用者のより一層の利便性の向上を図るため、研究等を進めてまいります。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 旅客案内サービスの充実</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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おり、難波駅においては、国土交通省と大阪府が共同事務局となって難波ターミナル地域の移動円滑化サインの新システムを平成17年3月から実施しております。</li> <li>・ また、一部の路線でホームに設置している旅客案内表示において、列車事故時等の運行状況を表示できるようにしております。今後、他の路線についても整備する予定をしております。</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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り、利用者の視点に立って検討することが必要である。</li> <li>・ 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周する方法を検討することが必要である。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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取り組んでまいります。</li> <li>・ なお、時刻表につきましては、千日前線において天吊式のものから、お客さまの見やすい位置に変更するとともに大きさや色についても工夫を凝らしたものに變更しました。今後、他の路線についても順次変更する予定をしております。</li> <li>・ 梅田駅や難波駅などターミナル駅においては、連絡会議等を設け連携を図っており、難波駅では、隣接する地下街等を含む地区の案内をより分かりやすいものとするよう、地区をブロック分けするとともに統一したデザインの案内表示を設置しております。</li> <li>・ また、エレベーターによる経路（アクセスルート）の表示については、梅田駅など一部の駅において実施しております。</li> </ul>
<p>n・その他の利用者サービス</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ エスカレーターの利用に際しては、特に注意喚起する放送は流していないが、エスカレーターでのベビーカーの事故が発生していることから、自己責任とはいえ放送等による注意喚起について検討する必要がある。</li> <li>・ 一般のトイレについても、既にトイレットペーパーを設置している他の事業者を参考に、問題を解決する方策について検討することが必要である。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ エスカレーターには注意喚起のステッカーを貼付しておりますが、新たな注意喚起の方法について、他事業者の方法を参考に取り組んでまいります。</li> <li>・ なお、現在、エレベーター整備を進めているところであります。</li> <li>・ 平成17年3月から全トイレにトイレットペーパーを設置しております。</li> </ul>

<p>◎バリアフリー化対策</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・バリアフリーへの対応</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 他社線との乗り継ぎを含めた面的なバリアフリー化については、必ずしも十分ではなく、今後は他事業者と十分協議を行い、乗り継ぎを含めたバリアフリー化の充実を図っていくことが必要である。</li> <li>・ 今後、新しく作るトイレについては基準に適合したブロックの設置を行うとのことだが、ブロックを先に整備した上で、行き先がトイレであることを点字触地図や音声案内により周知することが必要である。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 大阪市では、平成14年度に梅田、難波、天王寺の3地区で第1次交通バリアフリー基本構想の策定を行い、その後順次、基本構想の策定を進めております。</li> <li>・ 交通局では、この大阪市の交通バリアフリー計画と連携を図りながら、平成14年度に市営交通バリアフリー計画を策定し、現在、バリアフリー化の充実を図っております。</li> <li>・ 他の鉄道事業者との乗り継ぎは非常に重要な課題であると認識しており、大阪市が進めている基本構想のもと、面的なバリアフリー化の充実について、検討を行い実行していくこととしております。</li> <li>・ 現在、「市営交通バリアフリー計画」に基づき、トイレへの誘導ブロック及び点字触地図の整備を順次進めており、音声案内についても検討を進めてまいります。</li> </ul>
<p>◎運賃表の誤表示等に係る対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 運賃表の誤表示等に係る対応</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ マニュアル作成以降も2度にわたり、駅務機器の発生の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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 平成14年10月に近畿運輸局からの指導を受け、</li> <li>・ 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、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することといたしました。</li> <li>・ また、プログラム改造の発注の際には、上記内容を再度徹底するように駅務機器メーカーに指導しております。今後とも引き続き厳正な取扱いに努めてまいります。</li> </ul>