

業務監査所見に対する対応状況

京都市交通局

項 目	所 見	現時点での取り組み状況
<p>I. 利用者利便の確保について</p> <p>1. 利用者意見への対応</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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、京都市交通局的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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 京都市交通局ホームページに「お客様の声」という意見ポストを平成17年3月28日に設置しました。 ・ 利用者意見の集約につきましては、体制の整備に努めてまいります。（現在は、京都市役所や交通局に届いた書状等、ホームページ上の「お客様の声」に届いた意見等を総務課で集約しています。） ・ 利用者意見に対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、毎年類似した意見が数多く寄せられていた現状を踏まえ、平成17年1月28日にホームページ上に「よくあるご質問」を設置し、質問と回答を掲載しました。今後も充実を図ってまいります。
<p>2. 連絡運輸及び乗継円滑化について</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 現在、連絡運輸の取扱いについては、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

	<p>とが必要と考えられる。</p>	<p>実施しておりません。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 今後のお客様の乗継利便性の向上につきましては、現在、京阪、阪急及び能勢電鉄で導入されておりますスルッとKANSAIのICカード「PiTaPa」の平成19年度以降の導入を検討しております。「PiTaPa」は、今後、導入社局を増やすとともに、平成17年度以降にJR西日本のICカード（ICOCA）との相互利用サービスの開始を目指し準備を進めており、実施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。
<p>4. 案内情報サービスの充実</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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諮り、見直しを進めることが必要である。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 平成16年11月に開業しました地下鉄東西線の六地蔵、石田の2駅につきましては、「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ました。今後も新しい駅を設置する場合には、同様の措置を行ってまいります。 ・ 既設の駅については、案内サインの改修時に合わせて「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、京都駅など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。
<p>5. 職員の教育訓練について</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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。

<p>6. その他の利用者サービス</p> <p>(1) 優先席の取扱関係</p> <p>(3) 喫煙関係</p> <p>(4) 携帯電話の取扱関係</p> <p>(6) 迷惑行為等の防止策関係</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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。 ・ 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。 ・ 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。 ・ 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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 優先席の取扱、ベビーカーの取扱、禁煙及び携帯電話の取扱につきましては、乗客へのマナー啓発として、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。 ・ 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。
<p>II. 運賃関係</p> <p>1. 運賃の誤表示、誤收受の対応関係</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 引き続き、これらの取組みを実施していく必要がある。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 引き続き現行の取組みを実施していきます。
<p>3. 偽造紙幣等に対する対応関係</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 引き続き偽造紙幣対策を講じていきます。
<p>III. バリアフリー化対策</p> <p>3. ハンドル形電動車いすへの対応</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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ます。

<p>IV. 緊急時対応関係</p> <p>1. 輸送障害時の旅客対応関係</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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、利用者への情報伝達を実施しておりますが、これらの対応を明文化する方向で検討してまいります。 ・ 利用者に分かりやすい情報提供の方法として、駅構内に設置しているLED（発光ダイオード）方式の案内表示器による情報提供を実施してまいります。
<p>2. 災害時対応等危機管理関係</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 警察や消防と合同での訓練を毎年実施しているところであります。 ・ 今後も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。