

京都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. 運賃等に関する事項 (1) 関係法令、通達に基づく諸手続等 (2) 連絡運輸、乗継割引、企画乗車券関係 ① 連絡運輸関係 ② 乗継割引 ③ 企画乗車券	・京都市交通局高速鉄道事業(以下「京都市営地下鉄」という。)では、東西線六地蔵・醍醐間運輸開始による旅客運賃設定認可申請、運賃改定に伴う旅客運賃変更認可申請、その他の企画乗車券の設定等に伴う届出が行われている。 ・連絡運輸については直通運転を行っている近畿日本鉄道、京阪電気鉄道との間で実施されている。連絡運輸の範囲については旅客の利用実態を勘案し設定されている。 ・乗継割引については、近畿日本鉄道、京阪電気鉄道の2社と実施している。また、バス連絡では、京都市交通局自動車運送事業(以下「京都市営バス」という。)・京都バス・京阪バス等との間で実施している。 ・企画乗車券については、京都市営バス・京都市営地下鉄と京都バス(一部乗車区間を除く)が1日または2日間乗り降り自由で、一部観光施設	・関係法令、通達に基づき適正に処理されている。 ・運賃表、関係規定の備え付けは現地監査を行った駅において、適正に行われていた。 ・今後とも、乗継利用客のサービスの向上の観点から、引き続き他鉄道事業者との連絡運輸の実施について検討が望まれる。 ・「京都観光一日・二日乗車券」は、自動券売機でも購入可能であり、利便性が図られているが、前述の特典ガイドブッ	・引き続き、適正な事務の推進に努めて参ります。 ・引き続き、運賃表、関係規定の備え付け等適正に実施して参ります。 ・連絡運輸の拡大に関しては、現状では実施困難であります。お客様の要望ならびに本市地下鉄事業の経営状況に鑑み、将来的な課題として検討して参ります。 ・券売機による購入については、より分かりやすい掲示によりお客様へ周

④ ICカードシステム (3) 駅務機器関係 ① 駅務機器の設置基準等	で優待が受けられる特典ガイドマップ付きの「京都観光一日・二日乗車券」や京都市営地下鉄が1日乗り降り自由で、一部優待施設で割引が受けられる「市営地下鉄1dayフリーチケット」など様々な企画乗車券が発売されている。 ・外国人旅客のみを対象とした企画乗車券の設定はしていないが、関西の鉄道事業者が共同で「KANSAI THRU PASS」を発売している他、外国人観光客の利用が見込まれる一部の企画乗車券については、京都市交のホームページ上で英語・韓国語・中国語の案内を行っている。 ・ICカード式乗車券については、平成19年4月からスルッとKANSAIの「PiTaPa」カードを導入している。また、JR西日本の「ICOCA」と相互利用することもできる。平成20年度の利用率は地下鉄定期外のみ利用ということもあり7.5%と低い水準となっている。 ・自動券売機、自動改札機等の駅務機器類の設置については、最混雑時の利用人員や旅客誘	クを駅窓口で受け取ることから二度手間となり、またその案内も見落としがちとなることから購入者に不備なく手交されるような工夫を検討することが望まれる。 ・引き続き今後も利用者利便の向上、需要の喚起に資する商品の提供が期待される。 ・今後とも、使い勝手の良い企画乗車券を設定すること等により外国人旅客の需要の喚起や利便性向上への取り組みが期待される。 ・ICカードシステムについては、利用者にも利便性の高いサービスであり、システム開発や駅務機器の設置などに多額の設備投資を行っていることから、一層の普及促進に向けた取り組みが期待される。	知するなど、工夫して参ります。 ・市内全域で利用可能な「京都観光一日・二日乗車券」、「市バス専用一日乗車券」、「地下鉄1dayフリーチケット」などニーズに対応した乗車券を設定しております。また、平成22年度以降、印刷するカード(広告付を除く。)には、券名の英語表記を入れることとしております。 ・ICカードの普及については、利用者のニーズの把握に努めながら、取り組んで参ります。
--	--	---	--

② 駅務機器等故障時の対応	導等を勘案し社内的な基準に基づいて設置台数が決定されており、設置場所についても現地監査を行った各駅において適正な場所の選択が行われていた。 ・駅務機器類のトラブルが発生した場合、各駅から駅務機器保守会社に連絡し、早急に対応することとしている。また、トラブルの影響が他駅におよぶ場合には、駅長の判断のもと運転指令に連絡し、全駅へ速やかに情報伝達される体制をとっている。		
(4) 運賃・料金の誤表示・誤収受関係	・平成12年11月に「運賃誤表示の防止マニュアル」を作成し、運賃表や駅務機器の改修時における取組方を定め、運賃表改修時には、複数回数・複数人数での作業チェックシートによる点検項目・内容を確認することを明確にした。 また、万が一、運賃の誤表示等が発生した場合は、ホームページへの記載や関係駅への掲出などにより速やかに事実を公表して利用者へ知らせるとともに、払い戻し等を講ずることとしている。	・運賃の正確な収受は、鉄道事業を適正に実施するうえで、基本的事項であるなか、運賃の誤表示等が過去3ヵ年発生していないことは高く評価される。引き続き万全の対応が図られることが望まれる。	・引き続き、万全の対応を図って参ります。
(5) その他 ① 偽造紙幣に対する対応	・偽造紙幣が発見された場合、各駅から警察へ通報するとともに、「報告・連絡の徹底について」(平成20年4月作成)により対応し、駅長から交通局内関係部署へ連絡される体制が整えられている。		

② 無料乗車証等の発行について ③ 経営健全化計画における運賃 施策について	・京都市保健福祉局が発行する敬老乗車証及び福祉乗車証(福祉施策の一環として設定)等を取り扱っている。 ・京都市交通事業ルネッサンスプラン(平成15～20年度)や地下鉄事業経営健全化対策を活用した「地下鉄事業経営健全化計画」(平成16～25年度)において、地下鉄事業の経営健全化を図っている。 また、「地方公共団体財政健全化法」に基づく経営健全化団体となることから、経営健全化計画を平成21年度中に策定することとしている。		
2. 情報提供に関する事項	・京都市営地下鉄においてはホームページ、パンフレット、市民しんぶん等において財務等に関する情報、運賃に関する情報、安全・サービスに関する情報の提供を行っている。 運賃改定時においても、記者発表のほかホームページ・市民しんぶんへの掲載、パンフレット等により情報提供を行っており、今後もガイドラインに沿って対応していくこととしている。	・引き続き利用者の安全性や利便性の向上等に関する総合的な情報提供への取り組みが期待される。	・今後とも、ホームページや市民しんぶん、駅構内ポスターや車内ポスター等の媒体を利用し、情報内容の充実を図るとともに、積極的な情報提供を推進して参ります。
3. 案内情報(旅客案内)に関する事項 (1)利用者に対する案内に係るマニュアル等の整備状況	・京都市営地下鉄では、駅構内に設置するサインシステムの掲示基準として、平成9年に「京都	・当該マニュアルは、駅出入口からコンコース階、改札口、ホーム階までの利用	・東西線開業時に作成した「京都市高速鉄道東西線サインマニュアル」を基

(2) 駅における案内情報	市高速鉄道東西線サインマニュアル」を策定しているが、これまでに一度も改訂されたことはなく、また、烏丸線に適用されるマニュアルは、いまだに策定していない。 ・烏丸線と東西線におけるサインシステムは統一されていない。また、東西線内においても、開業時期の差異により、各駅においてピクトグラムの色が異なるなど、一部のサインシステムは統一されていない。 烏丸御池駅は、烏丸線と東西線の乗換えの行き先に応じて乗換通路の方向が異なる複雑な構造であるため、既存のサインシステムを補完することを目的とする現場手作りの紙張り案内情報が氾濫しており、行き先別床面カラー誘導サイン等の既存サインシステムの効果が有効に発揮されていないように見受けられた。 ・駅構内の音声案内については、自動放送及び駅員による案内放送を「駅構内案内放送実施要	者の利用にあたっての動線に応じて乗車系、降車系の別に色・文字・ピクトグラム等を統一的に表示するように定められているものの、国の基準や最新のガイドライン等を踏まえ、早期に京都市営地下鉄全線共通の統一的なマニュアルを策定するとともに、策定後においても、適宜の改訂を実施する等のフォローアップを適切に実施すべきである。 ・一部の鉄道事業者は、統一的な「サインマニュアル」に基づき、定期的に駅構内及び駅周辺の旅客動線における案内表示の掲示状況等をチェックする等、一元的な指導体制によって、各駅の案内表示の統一的整備と維持管理を実施していることから、サインマニュアルを策定する際には、このようなチェック体制のあり方についても、あわせて検討することが望まれる。	に、国の基準や最新のガイドライン、ピクトグラムを反映し、地下鉄全線を対象とした統一的な「サインマニュアル」を策定して参ります。 ・地下鉄全線統一した「サインマニュアル」を策定することと併せて、案内表示の整備と維持管理を実施できる体制についても検討して参ります。
----------------------	---	--	--

	領」に基づき統一的に実施している。列車行先案内については、全31駅のホームにおいてLED(Light Emitting Diode - 発光ダイオード)表示器による情報提供を行っており、東西線については、ホームに加え、改札口付近にも設置されている。これらLED表示器では、通常時の列車行き先案内やマナー啓発情報に加え、運転指令の統括制御により、異常時等の緊急情報も提供できるようになっている。		
(3)列車内における案内情報	・列車内の音声案内は、自動放送及び乗務員による案内放送を「車内放送実施要領」に基づき統一的に実施している。平成20年度末現在、車両のLED表示は全37編成中20編成(東西線全17編成・烏丸線3編成)が対応しており、日本語及び英語での情報提供を実施している。	・引き続き、車両の更新時等にあわせ、緊急情報の提供が可能なシステムの整備が期待される。	・車両の更新時においては、緊急情報の提供が可能なシステムの整備について検討し、より利便性の高いサービスの提供に向けて検討して参ります。
(4)他事業者等との調整状況について	・ターミナル駅については、利用者の利便性や案内誘導における安全性の観点から、案内サインについて統一性・連続性を図ることが重要であることから、複数の関係者からなる協議会等において共通の取扱いを検討することが望ましい。京都駅のような大規模なターミナルをはじめ、四条駅、三条京阪駅、太秦天神川駅等の他社線との乗換駅についても、関係者が一同に会して自由通路等のサインシステム統一化を協議するよ	・今後、地元自治体を中心となり関係鉄道事業者が公共スペースにおけるサインシステム共通化等を実施した事例も参照にするなどして、利用者の視点にたったサインシステム充実化のための枠組み作りが期待される。	・現状、案内表示については、個々の事業者での取組となっており、サインシステム共通化については、非常に困難な課題と考えております。しかしながら、多くのお客様が利用される京都駅などのターミナル駅については、事業者間で協議を行う等、お客様にとってわかりやすい案内表示となるよう努めて参ります。

(5) 外国人にもわかりやすい案内情報	うな恒常的な枠組みは設けられておらず、案内板の新設等の際に、必要に応じて協議を行っている。 平成20年度には、東西線六地蔵駅と京阪電気鉄道六地蔵駅間の接続経路(駅間約400メートル)に乗換案内表示板を設置する等、他の交通事業者との連携を進めている事例も見受けられるが、東西線太秦天神川駅においては、公共スペース上において、京福電鉄嵐山本線「嵐電天神川」停留所側から太秦天神川駅への誘導サインが不足しているように見受けられた。 ・京都市交の地下鉄全線・全区間が「外国人観光旅客の旅行の容易化等の促進による国際観光の振興に関する法律(平成9年法律第39号)(以下「国際観光法」という。)」第8条における情報提供促進措置を講ずべき区間として、指定されており、京都市営地下鉄は、同法第9条に基づき情報提供促進実施計画を定め、これに基づき外国人観光旅客に対する情報提供を促進しているところである。 ・京都市営地下鉄においては、駅の案内表示について英語併記を基本としつつ、駅看板表示や乗り場・出口案内・自動精算機設置箇所については4カ国語表記(日本語・英語・中国語・韓国	・引き続き、利用者ニーズ等も踏まえながら、サインシステムへの外国語表記の充実、車内等での外国語放送の充実に努めることが期待される。	・多くの外国人旅客が訪れる京都という特色を勘案し、引き続き、できる限り外国語での対応の充実に努めて参りたい。
----------------------------	---	--	---

	語)を実施している。なお、外国人旅客の利便性を向上させる駅のナンバリングは、平成16年11月から実施している。 ・車内放送については、全37編成で英語による自動放送機能を導入している。車両のLED表示は、東西線は全車両で英語の表示が行われているものの、烏丸線においては一部車両のみでの英語表示となっており、新車導入にあわせて表示する方針である。また、全31駅の全ての自動券売機がワンタッチで英語表記になる機能を有している。 ・ホームページでは、日本語、英語、中国語、韓国語表記を自由に選択して、事前情報を入手できる環境が整備されており、また、駅周辺の名所旧跡、観光スポット等を掲載した地下鉄沿線エリアマップを日本語版・英語版で作成し、駅・案内所等での無料配布を実施している。		
		・評価すべき事項である。	・引き続き、ニーズに応じた案内や情報の発信の充実に努めて参ります。

	型ストレッチャータイプのを整備するなど様々なバリアフリー設備の整備を積極的に進めているところである。 ・トイレについては、全31駅において車いす利用者対応型のトイレを整備済みである。また、全駅中18駅においては、オストメイトに対応した身障者対応トイレ(移動円滑化基準適合)であり、かつ、ベビーベッド等を設置した多機能トイレとなっている。 ・車両のバリアフリー化に関しては、平成20年度末で46%(移動円滑化基準適合済み17編成102両/37編成222両)となっており、基本方針における“平成22年までに約50%との目標”まであと2編成となっている。 ・ホームドアについては、東西線の全17駅に設置済みとなっている。 ・視覚障害者向けに駅構内の配置等を示す触知案内板については、駅施設の標準設備として位置づけられ、全駅に設置されている。AED(自動体外式除細動器)も、全駅に設置されている。	・残り13駅のトイレが移動円滑化基準を満たしていないことから、「京都市みやこユニバーサルデザイン推進条例」の趣旨等も踏まえ、「京都市交通事業第2次アクションプログラム(平成18年6月)」に基づき、身障者対応トイレの整備に努める必要がある。 ・引き続き、更なる努力が期待される。 ・視覚障害者をはじめ、誰でも安心・安全に鉄道駅を利用することができるための取組みとして大いに評価できるので、引き続き、烏丸線への設置に向けた検討が期待される。	・全ての車いす対応型トイレを多目的トイレに改修することについては、財政面の理由から非常に困難ですが、その必要性は認識しており、将来的に機器更新等の機会を捉え、改修するよう努めて参ります。 ・車両の更新や大規模改修の機会を捉え、バリアフリー化に努めて参ります。 ・烏丸線へのホームドアの設置については、財政面の理由から導入することは非常に困難ですが、将来的な課題として検討して参ります。
--	---	---	---

(3)ソフト面での対応	・全駅において、特に障害者に限定せず、高齢者も含めてハンドル形電動車いすの利用を認めている。 ・京都市営地下鉄では、定期的な職員研修(人権研修)のカリキュラムの一環として、視覚障害者、聴覚障害者、知的障害者対応に関する専門家の講義を取り入れているところではあるが、実務としての対応は、基本的には、職員個々の知見やスキルに委ねられている。 ・バリアフリー施設に関する情報案内については、ホームページでの情報提供などにより鉄道利用に際しての事前情報の提供や現地でのバリアフリー施設の所在に関する情報提供等が求められる。 ・ホームページにおいて、全駅のバリアフリー施設の有無や車いすの利用等に関する情報を提供している。駅構内図については、できる限り駅全体の構造を分かり易く記載するとともにバリアフリー施設を利用した段差のない動線のルート	・今後ますますユニバーサルデザインの実現に向けた要請が高まり、バリアフリーに対するニーズの高度化、多様化が見込まれるので、障害者・高齢者対応マニュアルの早期作成及び介助等の実務に特化した職員研修を取り入れるなどのカリキュラムの充実や研修頻度の増加等の研修体制の強化についても検討すべきである。	・障害者・高齢者対応マニュアルにつきましては、早期に作成致します。 また、介助等の実務に特化した研修を取り入れるなどのカリキュラムの充実や研修頻度の増加についても、検討を進めて参ります。
--------------------	---	---	---

	案内を盛り込むなど十分な情報が提供されており、また、交通エコロジー・モビリティ財団ホームページ(らくらくおでかけネット)へのリンクも設定しており、利用者に配慮した情報提供に努めている。		
5. 外国人観光旅客等への対応に関する事項	・京都市営地下鉄においては、3. (5)にあるとおり、駅の案内表示や車内放送等について対応している。 ・社員教育については、外国人観光旅客対応に関するマニュアルは特に作成しておらず、研修所が英会話出前講座を開催し、専門の講師が各所属に出向いてバス・地下鉄の案内対応に必要な基礎的な英会話を教えている。	・ホスピタリティーの観点からハード整備のみならず、駅係員の対応マニュアルの整備や社員教育の充実に取り組まれることが望まれる。 引き続き、外国人旅客の更なる利便性の向上等のため、外国人観光旅客等の利用状況や地域特性などを踏まえた取り組みを推進することが期待される。	・駅係員の外国人観光旅客対応に関するマニュアルを整備し、かつ、これを用い職員教育の充実に取り組んで参ります。また、今後とも、英会話出前講座を継続して実施するなど、外国人観光旅客等の利用状況や地域特性などを踏まえた取組を進めて参ります。
6. 乗継円滑化措置に関する事項 (1)相互直通運転の実施状況等	・京都市営地下鉄は、烏丸線において近畿日本鉄道京都線と相互直通運転を実施しており、また東西線において京阪電気鉄道京津線の車両のみが乗り入れる片乗り入れを実施している。		

(2)ダイヤ調整	・京都市営地下鉄では、ダイヤ改正にあたり、直通運転を行っている近畿日本鉄道京都線及び京阪電気鉄道京津線や京福電気鉄道嵐山線、京都バスとダイヤ調整を行っている。 ・自局又は他社線の終電車に遅延が発生した場合の接続調整については、自局内の接続は行っているが、他社線とは一部イベント時等を除き行っていない。	・京都市営地下鉄は、接続する路線も多いことから、今後も利用者の意見を参考に、ダイヤ調整や終電車の接続調整について検討することが望まれる。	・平成 22 年 3 月 19 日のダイヤ改正に際し、直通運転を行っている事業者との調整はもとより、同時期に実施された、接続する他社線の動向も考慮致しました。
7. 輸送障害時の旅客対応に関する事項 (1)輸送障害の発生状況 (2)輸送障害等発生時の体制等	・京都市営地下鉄における平成20年度の輸送障害は、人身事故によるものが2件、線路内支障(シニアカーのホームから軌道階への転落)によるものが1件の計3件発生している。 ・輸送障害発生時の対応等については、「高速鉄道運転事故復旧対策要綱」等に基づき対応することとしており、2時間以上の輸送障害が見込まれる場合等は、高速鉄道部長を本部長とする事故復旧対策本部を設置することとしている。輸送障害発生時は、運転指令から各駅、各列車等へ指令電話や列車無線等を通じて事故情報が配信され、それを受け、構内放送や車内放送等により利用者へ情報提供が行われている。		

(3)利用者への情報提供等	・輸送障害発生時には、運転指令から各駅へ事故情報が配信され、各駅において、構内放送やLED表示器で運行状況等の情報提供を実施している。 - 列車内においては、車内放送で情報提供を行っている。ただし、東西線全17編成、烏丸線3編成にLED表示器が導入されているが、輸送障害時等の案内表示を行うシステムになっていない。 ・ホームページを活用した運行状況等の情報提供も行われていない。なお、他社線で発生した輸送障害の情報提供については、基本的に相互直通運転を行っている一部の路線のみ情報提供を行っている。		
(4)振替輸送等	・振替輸送については、「京都市高速鉄道振替輸送取扱規程」に基づき、長時間運行不能の際などに必要に応じて、近畿日本鉄道、京阪電気鉄道、JR西日本と相互間で行っている。また、京都市営バス、京都バス、京阪バスへの振替輸送を行っている。なお、振替輸送実施時には、列車内や駅での案内放送等により情報提供を行っ	・他社線へ乗り換える利用者も多いことから、より広範囲の情報提供を行うことが望まれる。 - 今後、列車内でのLED等の画面表示における情報提供やホームページにおける情報提供が広範に行われるように、積極的に取り組むことが期待される。	・当局のホームページのシステム変更については、システム導入に伴う交通局内全体の実施体制や財政面等の問題があり困難であると考えております。 - また、列車内での情報提供については、車両の更新時においてシステムを整備できるよう、検討して参りたい。

(5) 遅延証明	ている。 ・列車遅延による遅延証明書については、5分以上の遅延が発生した場合に、駅係員より改札口で手渡しにて発行している。ホームページにおける遅延証明書の発行は行っていない。	・ホームページにおける遅延証明書の発行については、利用者利便の観点からも、ホームページによる発行について検討が求められる。	・当局のホームページのシステム変更については、システム導入に伴う交通局内全体の実施体制や財政面等の問題があり困難であると考えております。
(6) 輸送障害時に対応した教育・訓練	・輸送障害が発生した際の対応については、助役や運転士・車掌などを対象にして毎年度テーマを替えて研修・訓練を行っている。平成20年度は事故発生時における初動体制と通報体制の訓練等を行ったところである。また、毎年消防や関係機関等との合同の訓練を実施し、異常時における迅速かつ的確な対応ができるように努めている。	・輸送障害時等の旅客対応は重要であるため、今後も輸送障害発生時に安全で迅速かつ的確な対応が行えるよう、引き続き、計画的に教育・訓練を実施することが望まれる。	・今後とも輸送障害発生時に安全で迅速かつ的確な対応が行えるよう、引き続き、計画的に教育・訓練を実施して参ります。
8. 災害対応等危機管理に関する事項	・災害等への対応については、「高速鉄道災害対策要綱」、「高速鉄道地震対策基準」等に基づき災害発生時の対応を行っている。訓練については、水害発生時や地震発生時の初動措置や	・災害時等の旅客対応は重要であるため、今後も災害発生時に安全で迅速かつ的確な対応が行えるよう、引き続き、計画的に教育・訓練を実施することが望	・今後とも、災害発生時に安全で迅速かつ的確な対応が行えるよう、引き続き、計画的に教育・訓練を実施して参ります。

	情報伝達などの訓練や列車火災を想定した消防との合同訓練などを行っている。	まれる。	
9. 利用者からの意見等に関する事項	・京都市営地下鉄においては、利用者等からの意見は、電話・FAXや手紙のほか、ホームページにより受付を行っている。平成20年度の利用者からの意見等は総件数176件となっている。前年度と比較すると38件の減少であるが、これは、接遇に関する意見・苦情等が減少したものと考えられる。意見・要望の内容としては、依然として接遇に関することが一番多くて、次いで駅施設に関すること、ダイヤ・運行等に関することの順で寄せられている。これら利用者からの意見等については、必要に応じて駅係員等へ周知するとともに、京都市交の部長会において毎月報告を行い、情報共有やお客様対応の改善を図っている。		
10. 駅員の接遇等に関する事項 (1)移動制約者対応への教育 (2)駅職員の研修等	・移動制約者対応への教育については、4. (3)のとおりである。 ・接遇教育については、毎年実施している業務研修・人権研修において、外部講師を招いての	・4. (3)のとおり研修体制の強化について検討すべきである。 ・今後も、引き続き、駅係員の一層の資質の向上を図るため、接遇等の教育に	・4. (3)のとおり研修体制の強化について検討を進めて参ります。 ・今後も、定期的な外部講師の招聘を継続するなどにより、現場や研修所での研修において、一層の資質の向上

	合は、大きな被害を被らないために速やかに警察へ連絡するよう指導している。 ・痴漢対策としては、利用者から痴漢被害の申告があった場合は、鉄道警察隊と連絡を密にすることで、早期解決に向け、取り組んでいる。また、鉄道警察隊と連携を図り、「痴漢犯罪追放キャンペーン」期間中に、痴漢被害を受けた利用者への相談窓口の案内などを駅構内放送にて実施するなど痴漢被害対策としての取り組みを行っている。 ・ホームからの転落に関しては、全駅でホームドアを整備している東西線では発生しないが、ホームドアのない烏丸線では年に数件発生しており、その大半が泥酔者によるものである。泥酔している利用者を見つけた場合は、改札で係員が声を掛け、駅務室で休憩してもらうこととしている。ホームからの転落への対策として、運転指令及び各駅において、ホームのモニター監視を行うとともに、各ホームに非常停止押しボタンを設置している。当該非常停止押しボタンは従来各ホームに1つずつ設置していたところであるが、平成13年1月のJR東日本新大久保駅での転落事故を受けて、平成13年から各ホーム3つずつに増設するとともに、案内サイン等により、非常停	・非常停止押しボタンの機能と位置については、今後も、利用者に対する周知徹底を図って行く必要がある。	・今後とも、引き続き、利用者への周知の徹底を図って参ります。
--	---	--	---------------------------------------

	止押しボタンの機能と位置について、利用者に対して周知を図っている。 ・京都市営地下鉄では、前回の業務監査(平成16年)における指摘等を踏まえ、平成20年7月に「迷惑行為発生時の対応マニュアル」を策定している。		
11. その他サービスに関する事項 (1) 観光旅客を対象とした需要喚起方策 (2) 健康増進法への対応(受動喫煙防止対策)	・本邦の中でも屈指の観光地である京都市では、これまでも多種多様な観光需要喚起策を展開しているが、この中でも特筆すべきものとして、「公共交通機関利用情報提供システム“洛ナビ”」、「観光シーズン等における“観光客向けのパークアンドライド”」、「観光モデルコースの見どころやバリアフリー情報を紹介する“京都ユニバーサル観光ナビ”」、「春と秋の観光ハイシーズンに実施する交通局職員を総動員しての“観光旅客アテンダント”」が挙げられる。 ・京都市営地下鉄では、昭和63年より全ての地下駅内を終日禁煙としており、唯一の地上駅である竹田駅は、ホームのみ喫煙コーナーを設けていたが、平成15年5月1日の健康増進法(平成14年法律第103号)の施行を受け、見直しを行い、同年10月からコンコース内は禁煙とし、ホ	・他の交通事業者等における模範となる先駆的な取り組みとして高く評価できるものである。	・今後とも、様々な取り組みにより、観光客をはじめとする利用者へのサービスの充実に努めて参ります。

(3)携帯電話及び優先席の取扱い	ームの喫煙場所を利用者の動線にかからない1箇所のみとした。その後、平成20年3月3日から竹田駅においても終日禁煙とし、これにより全駅が、終日禁煙化された。 ・京都市営地下鉄は、従来、車内混雑時にペースメーカー等使用の利用者のため、携帯電話の電源をお切りいただくよう車内放送により周知していたが、平成16年2月より携帯電話の車内での取り扱いについて、関西19社局と協調して、「優先座席付近を電源OFFとし、他の場所ではマナーモードに設定し、通話をご遠慮していただく」こととし、その旨を車内の案内放送等において、随時、利用者に周知している。 ・優先座席は、全車両に設置している。特に妊婦の優先座席利用促進対策として、京都市保健福祉局は、妊婦に母子手帳を交付する際、妊婦であることが周囲の乗客等に理解されるようにシンボルマークの入ったバッジを渡している。これに対して、京都市交は地下鉄・バスの優先席に、バッジと同じシンボルマークの入ったステッカーを貼り、妊婦が、優先的に着席できるような対応が図られていたが、平成21年4月からは、厚生労働省のマタニティマークもあわせて表示したステッカーへ張り替えている。また、車内放送にお		
-------------------------	---	--	--

	いて、お年寄りや身体の不自由な方、赤ちゃん連れの方へ座席を譲るよう呼びかけ、利用者各人のマナー向上への啓発を行っている。		
(4) 女性等に配慮した車両の導入	・京都市営地下鉄では、女性専用車両のような女性等に配慮した車両の運行は導入していない。今後、痴漢行為の発生件数や利用者からの要望等を踏まえ、慎重に検討していくこととしている。		
(5) 駅業務に関する事項	・職員の教育訓練体制については、助役は年4回、運転士は年5回、車掌は年4回、駅職員は年2回、職種別に定期教育訓練を実施している。研修内容は、業務上必要な研修の他、緊急時（駅構内火災等）の対応や急病人への対応等幅広い研修を実施するとともに、例年、外部講師による接遇研修を行っている。 ・京都市営地下鉄は、駅業務の一部を退職職員の再雇用、局職員の派遣等による委託職員や嘱託職員、民間事業者への委託による民間の駅業務従事者により実施することにより、駅業務の合理化を進めている。	・職員の教育訓練については、局職員のみならず、委託職員及び嘱託職員、民間事業者への委託による民間の駅業務従事者に対しても、引き続き、局職員と同じ内容の教育訓練を実施することが望まれる。	・職員の教育訓練につきましては、局職員のみならず、引き続き、局職員、嘱託職員とともに同じ内容の教育訓練を実施するとともに、民間事業者に対しても局職員と同じ内容の教育訓練を実施するよう指導して参ります。
(6) ベビーカーの対応	・京都市営地下鉄では、列車内及びエスカレータ	・引き続き、利用者に対しては、乳幼児	・引き続き、ベビーカー利用者に対しま

	一利用時のベビーカーの取扱いについて、折りたたんで利用するよう、ポスター等により利用者に案内を行っている。しかしながら、列車内では保護者が責任をもって使用することを前提に、折たたまず使用することを認めている現況にある。	や他の利用者の安全に十分配慮し、自己責任をもって使用することについて周知を行うとともに、利用者の要望等を適切に把握することが望まれる。	しては、周知を行うとともに、今後とも、利用者の方の要望等の把握に努め、適切に対応して参ります。
--	--	--	--