



<p>② 乗継割引</p> <p>③ 企画乗車券</p>	<p>名古屋臨海高速鉄道との間で実施している。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・名古屋鉄道との間では、相互直通運転を行っている鶴舞線及び上飯田線の接続駅から名古屋市交の初乗り区間（3 kmまで）と名古屋鉄道の一定区間相互間を乗り継いで利用する場合に名古屋市交及び名古屋鉄道で普通運賃大人20円、小児10円の割引を行っている。</li> <li>・名古屋市交と名古屋臨海高速鉄道を乗り継いで利用する場合に、名古屋市交及び名古屋臨海高速鉄道で普通運賃大人80円、小児40円の割引を行っている。</li> <li>・企画乗車券については、地下鉄全線一日乗車券、バス・地下鉄全線一日乗車券、バス・地下鉄全線一日乗車券を土・日・休日及び毎月8日（環境保全の日）の利用に限定し低廉な額としたドニチエコきっぷのほか、バス・地下鉄全線一日乗車券と東山動植物園の入場券をセットにした市バス・地下鉄&amp;東山動植物園1DAYチケット等を設定している。なお、当日使用したドニチエコきっぷ等一日乗車券を提示すると市内の主要な観光施設（35施設）の入場料が割引となるなどの取り組みが平成11年</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・今後さらに、他の鉄道事業者等と連携するなどにより、利用者利便の向上、需要の喚起に資する商品の提供が行われることが期待される。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・お客様ニーズの把握に努め、市バス・地下鉄の利用促進を図ることのできる商品を開発してまいります。</li> </ul>
------------------------------	--	---	--

<p>④ ICカードシステム</p> <p>(3) 駅務機器類</p> <p>① 駅務機器の設置基準</p>	<p>より行われており、観光施設の情報を掲載したガイドブック「なごや得ナビ」を年間50万部発行し、地下鉄駅のほかに、観光案内所やホテルで無料配布しているほか、ウェブサイトにおいても同様の情報を提供している。また、市内ホテルと提携して乗車券付き宿泊プランの販売を働きかけ、市内観光における利用促進を図るなど、観光による鉄道の活性化や他の事業者との連携による需要喚起策としての観点からの取り組みについて評価できる。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・外国人旅客を対象とした企画乗車券は、設定していないものの、バス・地下鉄全線一日乗車券等の企画乗車券を含めた地下鉄利用に関する外国語表記のパンフレットを作成し配布している。</li> <li>・ICカード式乗車券については、平成23年2月から名古屋鉄道、名古屋臨海高速鉄道等と共通のICカードシステム「マナカ」の導入を予定している。また、平成24年春にはJR東海の「TOICA」、平成25年春にはJR東日本の「Suica」と相互利用も予定されている。</li> <li>・名古屋市交では、自動券売機、自動改札機</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・今後とも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。</li> <li>・新たなICカード式乗車券の導入に際しては、移行時に支障のでないよう、万全を期して取り組まれるとともに、更なる利用者利便の向上が図られることが望まれる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地下鉄利用に関する外国人表記のパンフレットを作成、配布しているところですが、今後とも外国人旅客の需要の喚起や利便性向上に努めてまいります。</li> <li>・マナカの導入にあたり、マナカのシステムや駅務機器等については、十分に試験を行い支障のないことを確認するとともに、駅係員に対しても十分な教育を実施しました。また、更なる利用者利便性の向上を図るため、相互利用の実現に向けた準備を進めてまいります。</li> </ul>
--	---	---	--

<p>② 駅務機器类等故障時の対応</p> <p>(4) 運賃の誤表示、誤收受</p>	<p>及び自動精算機は全83駅(名古屋市交が管理を行っている駅は、81駅)に設置されている。自動券売機等の駅務機器類の設置については、各駅の乗降客数を基礎としてラッシュ時に乗客が集中する駅、イベント開催時に利用が多い駅については、券売機コーナーや改札口毎に機器を増設する等により設置台数を決めている。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 駅務機器類のトラブルが発生した場合、通常勤務時間(9:00~17:30)においては各駅から保守委託会社に連絡して対応することとしている。その他の時間帯においては、「駅務機器緊急時連絡先」を定め周知しており、これにより対応することとしている。</li> <li>・ 名古屋市交においては最近の3カ年において、誤表示・誤收受は発生していないとのことである。名古屋市交ではマニュアル(「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、運賃に変更がある場合や、運賃表等の改修が行われる場合における誤表示の防止に努めているとのことである。このマニュアルでは、毎年1回、各駅において運賃表等の破損等について調査・点検することとなっており、その結果について管区駅長、駅務区長に報告</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 運賃・料金の正確な收受は、運賃制度を適正に運用するための基本的事項であるため、引き続き運賃の誤收受等が発生しないように万全の対応がなされることが求められる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 引き続き、運賃誤收受等が発生しないよう、対応に努めてまいります。</li> <li>・ 野並～徳重間の開業に際しては、「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、駅務機器の改修、運賃表の変更に関する確認、切替え作業を確実に実施し、運賃・料金の誤收受が発生しないよう万全の対応を実施しました。</li> </ul>
---	---	--	--

<p>(5) その他</p> <p>① 偽造紙幣等の対応について</p> <p>② 無料乗車証の取扱いについて</p>	<p>し、さらに本局担当課に報告されることになっている。また、券売機等の釣銭誤装填等について、券売機等の釣銭装填の取扱い等を定め、誤収受の防止に努めている。</p> <p>・名古屋市交では偽造紙幣等が発見された場合は、事故速報系統図による連絡体制を基本として、警察署等関係各所に連絡することとなっている。</p> <p>・名古屋市交では、職務上の必要により発行する地下鉄バス職務乗車証等、を発行している。不正使用等はこれまで発生していないとのことである。</p>		
<p>2. 情報提供に関する事項</p>	<p>・名古屋市交においては、ホームページ、広報誌、駅や車両内でのポスター、小冊子などの様々な媒体を通じて鉄道の利用等に関する情報を提供している。特にホームページでは、相当程度の情報を入手することが可能であり、列車の運行情報、各駅の構内図、エレベーター、エスカレーター、多機能トイレ等のバリアフリーに関する情報が掲載されている。また、名古屋市交が公営企業体であり、市民からの関心の高い経営に関する事項も、ホームページのみならず、「市営交通事業経営健全化計画の</p>	<p>・これまでも可能な限り多様な情報提供に努めているところであるが、引き続き、利用者のニーズを踏まえながら情報発信を継続していくことが望まれる。</p>	<p>・引き続き、できる限り利用者の要望を取入れて、情報発信を継続してまいります。</p>

	<p>あらし」などの小冊子を通じて広報に努めている。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・名古屋市交では、沿線地域に自動車関連メーカーに従事する外国人が多く居住すること、また、2005年に開催された日本国際博覧会（愛知万博／愛・地球博）を契機に外国語による情報提供にも積極的に努めている。ホームページでは、日本語、英語、中国語、韓国語、ポルトガル語の5カ国語による情報提供を行っており、地下鉄への乗車の仕方や運賃、企画乗車券などの様々な案内を実施している。また、各種小冊子においてもこれらの5カ国語を併記する形で発行しており、多くの利用者にご理解いただけるよう努めている。</li> </ul>		
<p>3. 案内情報（旅客案内）に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・駅構内における案内サインに関し、名古屋市交では昭和63年に「名古屋市交通局旅客サイン」策定、平成14年には「名古屋市交通局旅客サインマニュアル（平成14年度改訂版）」を新たに作成、以後、必要に応じて増補・改訂を行いつつ、局内において掲出するサインに関し、統一的な基準として、旅客サービスの向上を図るため、案内設備の整備を行っているとのことである。なお、当該サインマニュアルは、移動等円滑化整備ガイドラインに準拠した</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・名古屋市交における案内情報については、利用者利便の向上に向け案内情報の改善を図るなど、積極的に取り組んでおり、評価できる。</li> </ul>	

ものとなっている。

- ・ 現行の案内サインの整備状況については、駅構内においては78駅／全81駅が整備済みとなっており、外国人観光旅客等の対応については全ての駅について、ピクトグラム及び英語表記を原則としつつ、改札口や券売機などの表示については、中国語（簡体字）、ハングル語、ポルトガル語を追加した5カ国語表示を行っているとのことである。このほか、平成16年の名城線環状化に併せて駅のナンバリング（記号・番号表示）を行っているほか、平成18年度から21年度にかけて、交差する路線を表示し駅構内全体を示す立体的な駅構内図とし、乗換えの経路や車いす利用者の移動経路を示すように改善し、合わせて、乗り換えの方向、エレベーター、トイレの位置の案内に距離表示を追加した上で、柱や壁などに連続的に掲示するよう改善を図っている。また、バリアフリー設備の案内サインについては全ての駅で整備済みであり、視覚障害者のための階段付近の音サインについても全ての駅で整備済みである。
- ・ 駅周辺案内図については、駅から1km四方の主要施設などの案内を全駅に設置済

	<p>みであるほか、接続する他社線への乗継ぎ案内についても11駅全てで整備されている。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・列車での案内情報の提供状況については、サインマニュアルに基づき、全車両において、ピクトグラムや日本語と英語の二カ国語表示による案内を実施している。</li> </ul>		
<p>4. バリアフリー対策に関する事項</p> <p>(1) バリアフリー設備の整備状況</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・名古屋市交では、名古屋鉄道との共同使用駅である上小田井駅及び上飯田駅の2駅を除く全駅(81駅)について、平成24年度までにエレベーター等による段差解消、視覚障害者用誘導ブロック及び多機能トイレの整備を進めることとしている。</li> <li>・名古屋市交におけるバリアフリー法による公共交通移動等円滑化基準(以下「移動等円滑化基準」という。)に適合した段差解消が図られている駅は、平成21年度末現在で71駅(整備率88%)となっており、1日あたりの平均利用者数5,000人以上の駅全体に対する基準に適合した国内全体の駅の整備率(77%・平成21年度末現在)を超える高い整備水準となっている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・移動等円滑化基準への適合に向け、バリアフリー法における鉄道事業者の責務を踏まえ、今後とも着実なバリアフリー化を推進することが求められる。</li> <li>・前回監査時に平成15年度末時点での段差解消駅数が39駅(整備率50%)であったが、今日までに名古屋市交は関係者との調整等を積極的に推進し、計画の着実な遂行に向けた努力が認められ評価できる。</li> <li>・残る10駅のうち、平成22年度中の整備予定は5駅、平成24年度までの整備予定は5駅となっており、これら</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・今後も、移動等円滑化基準への適合に向け、着実なバリアフリー化の推進に努めてまいります。</li> <li>・平成22年度に整備予定であった、5駅については整備を完了しており、残る5駅についても、平成24年度の整</li> </ul>

<p>(2) 可動式ホーム柵の整備計画</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・多機能トイレについては、平成21年度末現在で73駅(90%)に設置されており、平成22年度中の整備予定は7駅、平成23年度までの整備予定は1駅となっており、段差解消等の整備と併せて整備することである。</li> <li>・鉄道車両のバリアフリー化については、平成21年度末現在で、総車両数132編成(767両)中の76編成(448両)が移動等円滑化基準に適合しており、整備率は、58%となっている。これは、国内で事業の用に供している車両全体に対する移動円滑化基準に適合した国内全体の車両の整備率(46%・平成21年度末現在)を超える高い整備水準となっている。</li> <li>・ホームドアや可動式ホーム柵の整備計画に関し、桜通線については平成22年度から平成23年度に、東山線については平成27年度に、名城線、名港線については平成32年度に可動式ホーム柵を整備する予定となっている。</li> </ul>	<p>残り5駅についても整備完了に向けて精力的に取り組またい。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・前向きな取り組み姿勢は高く評価でき、今後の計画通りの整備実施が期待される。</li> <li>・鶴舞線については、相互直通運転の相手先である名古屋鉄道の車両についても改造の必要があるという課題があり、名古屋市交のみでは事業を進め</li> </ul>	<p>備完了に向けて、今後も精力的に取り組んでまいります。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・桜通線、東山線、名城線、名港線の可動式ホーム柵について、今後も計画通りの整備実施に努めてまいります。</li> <li>・鶴舞線の可動式ホーム柵の整備については、引き続き検討を進めてまいります。</li> </ul>
-------------------------	---	---	--

<p>(3) ソフト面での対応</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・一般旅客に対する心のバリアフリーの意識啓発についての取組については、月別にマナー啓発のための重点事項を設定し、構内及び車内におけるマナー啓発のための放送を行うほか、LEDによる表示も実施している。また、高齢者や障害者を始めとした利用者へのサービス向上の一環として、駅長、副長、首席助役、助役、運輸課駅務係職員を対象として、NPO法人日本ケアフィットサービス協会が認定する民間資格「サービス介助士」の資格を取得させている。なお、平成22年度中に対象となる職員ほぼ全員が資格を取得する予定で、今後は全ての駅において、よりきめ細かな対応をするとのことである。</li>   <li>・平成16年度より駅及びバスターミナルにおいて「ばすちかお助けボランティア」を一般市民から募集し、駅における旅客案内や旅客の荷物を運ぶ手助けをするなどの活動を行っており、平成22年度は81名が登録され活動している。</li> </ul>	<p>ることができないため、将来的な課題として検討していくとのことであり、引き続きこれら取り組みの検討が期待される。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・資格取得の状況については、平成22年4月1日現在で対象となる職員416名中393名が取得しており、取得率は約95%と高く、評価できる。</li> </ul>	
---------------------	--	---	--

<p>5. 外国人観光旅客等への対応に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・名古屋市交では全ての区間の駅、列車において、日本語と英語の2カ国語及びピクトグラムによる表示を平成20年3月までに完了しているほか、駅の改札口や券売機などの表示については、中国語（簡体字）、ハングル語、ポルトガル語を追加した5カ国語表示を行っている。</li> <li>・国土交通省における「大規模交通結節点における外国人観光客に対する情報提供促進調査」（平成20年度実施）、「外国人観光客受入体制整備のための案内表示等の多言語化調査」（平成21年度実施）に参画し、英語による駅名表記について、それまでの駅番号順の表記からアルファベット順の表記（平成21年3月完了）とするなどの改善を図っている。</li> <li>・路線図、乗車券、地下鉄の乗り方及び乗車券発行場所について、英語、中国語（簡体字）、ハングル、ポルトガル語のパンフレット「NAGOYA CITY SUBWAY GUIDE」を発行し情報提供を行っているほか、ホームページにおいても英語、中国語（簡体字）、ハングル、ポルトガル語による情報提供に努めている。</li> <li>・駅係員の対応については、外国語が話せない場合でも指さしすることで外国人観光</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・名古屋市交における外国人観光客への対応については、評価できる。今後とも積極的な取り組みを図りたい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・駅の改札口や券売機の多言語化表示、パンフレットによる多言語の情報提供などを行っているところですが、今後とも外国人観光客への対応について積極的に取り組んでまいります。</li> </ul>
------------------------------	--	--	---

	客の質問等へ対応することが可能となるよう、「指図式外国人案内冊子」を各駅に配置している。		
<p>6. 乗継円滑化措置に関する事項</p> <p>(1) 相互直通運転の実施状況等</p> <p>(2) ダイヤ調整</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・名古屋市交は、上飯田線において名古屋鉄道小牧線と舞鶴線において名古屋鉄道犬山線及び豊田線と相互直通運転を実施している。現在のところ、新たに相互直通運転を実施する予定はない。</li> <li>・名古屋市交では、ダイヤ改正時には、自局線内全線及び相互直通運転を実施している名古屋鉄道上飯田線等とダイヤ調整を行っており、また、名古屋市交のバス部門に対しても随時情報提供を行っている。終電等が遅延した場合の措置については、もともと名古屋市交の地下鉄線が、接続する他の鉄道会社路線よりも遅くまで運行しているため特段実施していない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・今後、他線を含むダイヤ改正等の際には利用者の利便を損なうことのないよう調整することが望ましい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・今後、ダイヤ改正の際には、利便性を損なうことのないよう取組んでまいります。</li> </ul>
<p>7. 輸送障害時等の旅客対応に関する事項</p> <p>(1) 輸送障害の発生状況</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・名古屋市交における平成21年度の輸送障害は、設備の故障などが1件、自然災害によるものが1件、自殺などの第三者による事故などが5件の計7件発生している。平成20年度も4件であり輸送障害が非常</li> </ul>		

<p>(2) 輸送障害等発生時の体制等</p>	<p>に少ない。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・輸送障害発生時の対応としては、発生時における局内伝達系統及びお客様への案内について「輸送障害発生時の情報伝達マニュアル（平成18年6月）」において定めている。輸送障害発生時は、事故発生駅から管区駅長に報告するとともに、運転指令へ通報、運転指令から各駅及び本局部門へ伝達する系統が確立されている。また、伝達する情報についても「いつ」「どこで」などの整理すべき具体的内容がマニュアルにおいて規定されており、これに基づき、想像や憶測を含む情報は伝達しないことと定められている。</li> <li>・接続する他社路線において発生した事故等による輸送障害情報についても、当該事業者から名古屋市交運転指令へ連絡が入り、その後は自局輸送障害発生時と同様の系統をたどり情報伝達が行なわれることとなっており、自局・他社いずれの輸送障害時においても適切な情報伝達が実施されている。</li> </ul>		
<p>(3) 利用者等への情報提供等</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・輸送障害発生時には、マニュアルに基づき、運転指令から各駅・各列車へ情報が伝達され、この情報をもとに利用者等を案内する</li> </ul>		

<p>(4) 振替輸送等</p> <p>(5) 遅延証明</p>	<p>こととしており、可能な限り具体的な情報提供に努めている。なお、名古屋市交においては、これまでの輸送障害発生状況から、運転再開まで30分以内の輸送障害が大部分であり、基本的には運転再開見込みに関する情報提供は実施していないが、これによる問題等はこれまでに発生していないとのことである。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・車両内における利用者等への情報提供方法としては、車内放送や一部の車両でLED表示器（767両中23両）により案内を行っている。22年度中にLCD搭載車両を15両導入する予定となっている。また、各駅においては、非常用放送（構内一斉）、ホーム放送、ハンドマイク、情報提供ボード等により案内を行っている。また、一部駅（全93駅中57駅）については、LED表示器を活用した情報提供を行っている。</li> <li>・振替輸送については、輸送障害が発生し、運行不能もしくは輸送力の大幅な低下が見込まれる場合に運転指令の判断で行うこととしており、併せて列車内や各駅での案内放送等により情報提供を行っている。</li> <li>・列車遅延による遅延証明書については、発</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・今後、LEDについては、23年度までに全駅に導入予定であり、またLCD搭載車両については、車両更新時にあわせて随時導入予定であることから、継続的かつ計画的な投資が望まれる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・LCD搭載車両は22年度15両導入しました。今後、車両更新時にあわせて、計画的に導入に努めてまいります。</li> </ul>
----------------------------------	---	---	---

<p>(6) 輸送障害等発生時を想定した訓練</p>	<p>行するための遅延時間の設定はしておらず、乗客からの申し出があれば駅係員より改札付近での手渡しにて発行している。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・輸送障害が発生した際を想定した訓練は、駅単位で年4回、管区単位で年3回、局全体でも年3回実施しており、その内容も事故対応からテロ対策まで幅広い事態を想定した訓練を実施している。また、消防や警察のみならず、病院等も含めた合同テロ対策訓練を年2回実施しており、通報があった際の初期対応、避難・誘導方法の確認を実施している。また、職員の教育についても、助役・運転士・車掌の養成研修等を通じて機器取扱や車両の連結・解放訓練等を実施しており、多くの職員がこれらの研修に参加している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・継続的な職員教育に加え、病院も含めた大規模な訓練の実施等の取り組みは高く評価できる。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、年間を通して、計画的に教育・訓練を実施することが望まれる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・年間計画を策定し、より実践的な訓練や関係機関との合同による訓練を積極的に実施してまいります。</li> </ul>
<p>8. 災害時等の旅客対応に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・災害等対応等危機管理については、火災、地震、浸水等の際における対応手順等を記した「初動マニュアル（平成22年7月）」に基づき実施することとしている。また、教育・訓練については、駅単位で年2回、管区単位で年1回、局全体で年2回実施しており、延べ3千人以上の職員がこれらの訓練に参加している。また、消防や沿線施設と連携した訓練も年6回程度参加しており、危機管理に対して非常に高い意識を</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・今後とも、研修や訓練を通じてマニュアルの周知徹底を図るとともに、災害発生時等に安全に旅客を避難・誘導するとともに、災害に対して適切な処置が行えるよう、関係機関とも連携しながら計画的かつ継続的な教育・訓練を実施することが望まれる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・年間計画を策定し、研修で習得したマニュアル等の知識を訓練を通じて習得度を確認し、対応能力のレベルアップを図ってまいります。</li> </ul>

	<p>持って取り組んでいる。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・名古屋市交においては、「お客様のご意見検討委員会」を設置し、利用者の意見を集約し事業運営に反映している。「お客様のご意見検討委員会」は、交通局長、次長、技術本部長、各部長で構成されており、月に一回、各駅や本局担当課等で受けた意見の内容、回答等措置状況等について報告を受け、意見の分析、今後の措置について検討を行っている。</li> <li>・平成21年度の利用者からの地下鉄に関する意見等は、地下鉄バス共通のものや、おほめ・お礼を含め総件数1,830件となっている。前年度と比較すると5%の減少となっているが、引き続き2千件近いご意見・ご要望をいただいている。その内容としては、接客に関する事、利用マナーの啓発、案内表示に関する事が比較的多数となっている。これら利用者からの意見等について、接客に関する事等については、職場内研修として管区駅単位で毎月行われている「助役会議」、「業務習得」において、現場駅職員等への教育に活かされている。</li> </ul>		
9. 利用者からの意見等に関する事項		<ul style="list-style-type: none"> <li>・今後とも、利用者の意見を取り入れ、引き続きサービス向上の検討を進めることが望まれる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・引き続きお客さまからのご意見を教育用資料として紹介したり、職制が参加する「運輸会議」等で、議題に取り上げ事例研究を行うなどして現場職員への教育を図ってまいります。</li> </ul>
10. 駅務員の接遇等に関する事項			

<p>(1) 移動制約者対応への教育</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・移動制約者対応への教育については、4(4)のとおり積極的に取り組まれている。また、名古屋市交では、定期的にバリアフリー研修を実施するとともに、車いす体験・視覚障害者疑似体験・片マヒ疑似体験等を通じて、移動制約者の立場に立った案内を実施できるよう努めている。</li> <li>・既述のとおり、平成22年4月1日現在で対象となる職員416名中393名がサービス介助士の取得しており、平成22年度中に対象となる職員ほぼ全員が資格を取得する予定となっているが、現時点においても、各駅に常時1名はサービス介助士を配置するようにしている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・資格取得に際しては、受験者に対して受験料を全額負担するなど、局の事業として整備しており極めて高く評価できる。</li> </ul>	
<p>(2) 駅務員の育成等</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・接遇教育については、名古屋市交においてこれまで蓄積された経験を踏まえた様々な研修カリキュラムを設定し、採用時や昇進時の集合研修のみならず、定期的な管内研修等を活用して、必要な業務知識・技能を確実に習得させるとともに、常にカリキュラムを見直し、より効果的な研修となるよう努力を続けている。</li> <li>・係長級以上の職員等が、運輸現場職員の接客を優良であると感じた際、その接客に対するメッセージカードを手交・激励し、職</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・名古屋市交においては、これまでも高品質の職員教育や接客意識を高めるための取り組みが行われてきたところであり、これらの試行錯誤と継続性は極めて高く評価できる。今後も引き続き、駅職員の一層の資質の向上を図るため、接遇等の教育に関する取り組みを推進することが望まれる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・駅職員の一層の資質の向上を図っていくため、接客サービスを含めた階層別研修や管内研修を活用した業務知識等の教育のほか、個人の日々の業務状況を細かく把握し、指導・評価する人財育成プログラムを23年度から試行実施するなど職員教育に関する取り組みを引き続き推進してまいります。</li> <li>また、係長級以上の職員等が配布するメッセージカードや業務知識、接客スキルの向上を図る接客コンクールな</li> </ul>

<p>(3) 駅業務の委託</p>	<p>員のさらなるモチベーションの向上を図っている。同カードは21年度には2,300枚手交されている。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「業務知識」や「接客サービススキル」などについて、所属代表者が競い、優秀者を表彰する接客コンクールを開催し、職員のモチベーションの維持・向上に努めるとともに、優秀者のDVDを職場内で共有することにより、職員全員の接客意識の向上を図っている。これに加え、接客サービス強化月間や安全総点検等の時期を捉え、期間を限定して無事故や接客向上に努めるための職場単位でのコンクールも実施しており、個人のスキルのみならず、職場単位の接客意識の向上・連携強化を図っている。</li> <li>・名古屋市交では、経営効率化の観点から22年度より一部駅業務を委託することとしている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・鉄道の安全な運行、接客サービスや公金管理等をはじめ、22年度よりICカードが導入されることも踏まえ、個人情報の取扱等も含めて、十分な教育訓練を実施し万全を期すことが望まれる。</li> </ul>	<p>ど職員のやる気を引き出す取り組みを通じて、駅職員のモチベーション向上に努めてまいります。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・鉄道の安全な運行、接客サービスや公金管理等をはじめ、ICカードに係る個人情報の取扱等に関する教育、訓練につきましては、法令及び関係諸規程、名古屋市交通局安全方針、接客サービスの品質方針等に基づいた十分な教育訓練を実施して万全を期すよう駅業務委託の適切な監督、指導に努めてまいります。</li> </ul>
-------------------	---	--	--

<p>(4) 暴力行為、迷惑行為等への対応</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・名古屋市交においては、これまでもポスターや車内アナウンス等を通じてマナー啓発に努めているが、より快適な地下鉄利用の環境を醸成するため、お客様の声をもとに設定するマナー向上の「重点事項」を隔月ごとに定め、駅構内及び社内において全線全駅統一したスポット放送を実施し、啓蒙活動の強化を図っている。また、実際に迷惑行為等が発生した場合は、所轄警察と連携して対応することとしており、警察関係者とは防犯訓練などを通じて、連絡体制を密にしているところである。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・今後とも、警察との連携強化を図るとともに、暴力等迷惑行為の防止等の啓蒙活動に努めることが望まれる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・引き続き、警察との連携強化を図るとともに、ホーム放送、車内放送、ステッカー及びポスターなどにより、啓発に努めてまいります。</li> </ul>
<p>12. その他のサービスに関する事項</p> <p>(1) 鉄道利用者への救護・救急体制について</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・名古屋市交においては、急病人が発生した場合、状況に応じてAEDや毛布等を持参の上、現場に急行することとしており、平成21年度末現在で地下鉄駅67駅に計79台のAEDを設置している。また、平成22年度中に未設置駅14駅、設置駅1駅及び新駅4駅の計19駅に19台を設置することになっている。なお、平成17年の設置以降8回の使用が確認されており、平成21年度は2回使用し、いずれも救命できたとのことである。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・名古屋市交の積極的な取り組みは評価できる。</li> </ul>	

<p>(2) 携帯電話・優先席の対応</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・名古屋市交では、車内での携帯電話の使用について、市バスや他鉄道事業者の事例などを考慮し、それまでの「車内での携帯電話の使用全般を原則禁止、混雑時には携帯電話の電源をお切りいただく」から「車内ではマナーモードに設定し通話のみ禁止、優先席付近では携帯電話の電源をお切りいただく」との取扱変更を平成22年3月1日から行っている。</li> <li>・優先席については、各車両の1シート（3席）から2シート（6席）とする取り扱いを平成18年2月1日から行っており、その際、内部障害者も安心して優先席を利用出来るよう、新たな図案を取り入れた優先席マークのデザインとしている。</li> <li>・携帯電話及び優先席の取り扱いについては、車内放送やステッカーの掲示、一部の車両における車内案内表示装置などで協力依頼や啓発を行っているほか、各月ごとにマナー向上の重点事項を定めてスポット放送やLED案内表示器などにおいて啓発に努めている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・今後とも利用者に対する啓発に取り組まれない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・引き続き啓発活動に取り組むとともに、より効果的な啓発方法を検討してまいります。</li> </ul>
<p>(3) 健康増進法への対応 (受動喫煙防止対策)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・名古屋市においては、昭和60年4月1日より全駅禁煙となっており、駅構内でのポスターの掲示などにより啓蒙活動を実施</li> </ul>		

<p>(4) ベビーカー対応</p>	<p>している。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・乳幼児を乗せたベビーカーの取り扱いについては、安全が十分に確保されている場合に、ベビーカーをそのままの状態ですぐに持ち込むことを可能としている。また、階段等でのお手伝いの申し出に対しては、利用者に子供を抱いて頂いた上で、ベビーカーの持ち運びについてお手伝いするなど、できる限りの対応をすることである。</li> </ul>		
<p>(5) 女性専用車両導入やマタニティマークステッカー等について</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・名古屋市交においては、東山線で平成14年9月から平日の始発から午前9時までの朝ラッシュ時間帯の上下列車で女性専用車両を運行しているところ、女性等が安心して乗車出来る環境づくりとして、平成20年6月2日より、平日の夕方ラッシュ時間帯の上下列車にも導入している。運行に際しては、ホーム放送や車内放送による案内を実施するなど、鉄道利用者に対する協力を呼びかけている。マタニティ・マークについては、車両の優先座席へのステッカー貼付や駅でのポスター掲示などにより、鉄道利用者に対する妊婦への配慮についての啓発を行っている。</li> <li>・遺失物などの取り扱いについては、拾得物取扱規程など諸規定を整備しているほか、</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・引き続き、利用実態等を踏まえながら、安全・安心に鉄道を利用するための取り組みが進められることが望まれる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・引き続き、利用実態やお客様のご意見を踏まえ、ホーム放送、車内放送、ステッカー及びポスターなどにより、啓発に努めてまいります。</li> </ul>

<p>(6) 駅における住民票取次サービス等の取組状況</p>	<p>遺留品検察システムを導入し適正に取り扱っているとのことである。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・名古屋市交においては、名古屋市市民経済局からの委託を受け、平成5年3月から市民サービスの維持・向上を目的として、駅において交通局職員による住民票（写）と印鑑登録証明書の交付の取次ぎを行っており、市民が駅に出向き申込みを行えば、平日の8時から12時までの受付分は、17時以降、12時から20時30分までの受付分は、翌日17時以降、申込み駅で受け取れるというサービスである。導入当初8駅設置から始まり、10年6月には2駅を、20年6月には20駅をそれぞれ増設し、現在30駅において取次ぎを実施しているとのことである。</li> <li>・実績としては、平成19年度が合計約1万1千通であったのに対し、20年度には約1万6千通、21年度には約1万8千通もの取次ぎを行っており、設置駅を増やしたことや徐々に市民にサービスが浸透していることの効果が伺える。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・このサービスは、公営企業ならではの取組みではあるが、他に例を見ない画期的な取組みであり、利用者利便の向上を図る新たなサービスとして、特に評価できる。今後とも、取り次ぎ駅の増設をするなど、より広い地域でのサービスの拡大が期待される。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・住民票取次ぎサービスにつきましては、市民サービスの維持・向上に資するものであると考えておりますが、既に相当数の駅で実施していることから、取次ぎ駅等の拡大につきましては、駅における職員配置体制、委託元である市民経済局の意向等をふまえ、引き続き検討してまいります。</li> </ul>
---------------------------------	---	--	---

<p>12. CSR（企業の社会的責任）について</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・名古屋市交は、自らの組織が鉄道事業者であり、かつ公営企業体であることを踏まえ、日頃から勤務時間内外を問わず職員の服務規律の確保の徹底を図っており、市民や利用者の信頼を失うことなく、職員一人ひとりのコンプライアンス意識の向上に努めている。</li> <li>・特に、新規採用研修等を通じて公務員倫理に関する研修を実施するとともに、各職場における研修会や既述の職場単位の接客コンクールを通じて、コミュニケーションの活性化を促し、風通しの良い職場づくりに積極的に取り組んでいる。</li> <li>・名古屋市交の懲戒処分件数は、19年度は0件、20年度は1件、21年度は5件となっているが、不祥事の撲滅のため、22年度に経営管理部門の部長級全員から組成される「交通局リスク管理委員会」を設置し、リスクの適切な管理に努めている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・引き続き、職員研修や同委員会の活用等を通じて、職員一人ひとりのコンプライアンス意識の向上を図り、不祥事を発生させない職場環境を醸成していくことが望まれる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・今後とも、職員一人ひとりのコンプライアンス意識の向上に努め、公務員倫理研修のいっそうの充実、各種コンクールの実施により、風通しの良い職場づくりに積極的に取り組んでまいります。さらに、22年度に設置した「交通局リスク管理委員会」の取り組みを進め、リスクの適切な管理を図ってまいります。</li> </ul>
------------------------------	---	--	--