

神戸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.運賃に関する事項 (1)関係法令、通達に基づく諸手続等	・平成16年度以降、「エコファミリー制度」の設定や、PiTaPaの利用額割引の設定等についての諸手続が行われている。	・企画切符及び運輸に関する協定等に対する届出等の諸手続、鉄道運輸規程第12条に基づく券面表示等については、関係法令、通達に基づき適正に処理されていた。 ・海岸線と西神・山手線については、環状乗車が可能であり、経由する駅によっては営業キロが異なるため、運賃については、二段で表記されている。現在、紛らわしさを避けるため、高い方の運賃については、暫定的にテープなどで見えなくする等の処置がなされているが、経由する営業キロが長い方の利用者に対しては、追加運賃を収受することになるため、その点についての周知、案内を十分に行う必要がある。	・引き続き、適正な事務の執行に努めてまいります。 ・環状乗車による運賃の違いについては、駅職員が駅窓口で、個別に説明するなど、お客様に対して十分に周知・案内を行ってまいります。
(2)連絡運輸・乗継割引・企画乗車券関係 ①連絡運輸	・連絡運輸については、乗継ぎ事業者である7事業者のうち、阪急電鉄株式会社(以下「阪急」という)、等、6社間で、乗継ぎ駅9駅の内、5駅で実施されている。	・JR西日本との連絡運輸については未だに実施されていない状況である。平成18年より、ICOCAとPiTaPaが相互利用化されたことも踏まえ、今後の利用需要等も勘案しつつ、実現に向けた可能性について検討が行われることが望まれる。	・JR西日本との連絡運輸の拡大に関しては、地下鉄事業の経営状況等に鑑み、将来的な課題として検討してまいります。
②乗継割引	・現在、普通券において、神戸市交通局各駅と北神急行電鉄各駅及び、神戸電鉄各駅(鈴蘭台より以西を除く)とで乗継割引が設定されており、それぞれ、神戸市交通局が20円、相手事業者が10円割引引くこととなっている。 ・また、神戸市交通局バス路線及び他社線とで共同運行が行われている路線についても割引制度を設けている。		

神戸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
③企画乗車券	・企画乗車券については、他鉄道事業者や他モード事業者とも連携し、周辺の観光施設の利用・入場料がセットとなった企画乗車券も多数発行しており、利用者利便の向上を図り、輸送需要の喚起を図っている。また、国のEST(環境的に持続可能な交通)普及事業の一環として、「エコファミリー制度」を実施しており、今年度より適用日を夏休み(7月21日～8月31日)へも拡充している。	・今後とも多様な企画商品の発売により沿線の観光資源の活用も含めた旅客のさらなる需要喚起に努めることが望まれる。 ・なお、各駅において、販売されている多様な企画乗車券の案内が一元的に行われていないため、企画乗車券の情報が的確に利用者に届いていないと思われる。販売されている企画乗車券が一覧できるような案内の工夫が望まれる。	・今後もお客様の声等を踏まえつつ、沿線施設等とも調整しながら、魅力的な企画商品を検討し、需要喚起に努めてまいります。 ・各駅で販売している企画乗車券が一覧できるように、各駅に新たな案内板を設置します。
④ICカードシステムの活用	・神戸市交通局においては、平成18年よりPiTaPaが導入され、平成19年には、PiTaPaの定期サービスが開始されている。また、平成18年1月より、PiTaPaとICOCAの相互利用サービスが開始されていることから、現在、神戸市交通局において利用できるICカードはPiTaPa及びICOCAとなっている。 ・また、ICカード利用促進のため、平成18年度より、PiTaPa利用者に対して、1ヶ月で1,000円以上の利用に対して、それぞれの利用実績に応じて、1～10%程度割引を行う「利用額割引」を実施しており、平成22年3月～5月においては、1,000円未満の利用者に対しても、10%割引を行う「フレッシュ割引キャンペーン」が実施されている。	・効率的な運営を行うためにもICカードの普及率向上は重要であることから、今後とも、ICカードを活用した利用者の利便性向上を図るとともに、利用率向上に向けた取り組みの実施が望まれる。	・今後も、利用者の利便性とIC利用率の向上に向け、新たなサービスの実施や、利用しやすい料金・割引制度のあり方を検討してまいります。

神戸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
(3) 駅務機器類 ① 駅務機器の設置基準等	・駅務機器の設置については、各駅の乗降客数を勘案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。 ・また、自動改札機については、西神・山手線については、平成22年度末までに全てICカード対応にするとのことであり、海岸線についても乗客需要に応じた改札機のIC対応を行っている。		
② 駅務機器類等故障時の対応	・駅務機器等の故障発生時の対応については、出札機器、改札機器において、それぞれ保守業者が決まっており、故障発生時においては、電話にて連絡を行い、対応する体制が整えられている。		
(4) 運賃・料金の誤表示、誤収受 ① 誤収受等の発生状況	・平成18年6月22日に、海岸線新長田駅で、平成23年1月26日に伊川谷駅において、それぞれICカード対応改札機におけるプログラム設定のミスによる誤収受が発生している。	・2件の誤収受の発生原因については、いずれもIC対応改札機の設置において、プログラム改修委託事業者における新しいプログラムへの変更の際の設定ミスにより発生したものである。しかしながら、利用者との関係においては、一義的には鉄道事業者が責務を負うものであることから、今後、駅務機器等のプログラム改修に際しても、利用者に対する運用上の責任の立場から、鉄道事業者による動作確認の最終的なチェック等、ミスのない作業体制を構築されることが望まれる。	・再発防止策として、駅務機器を取り扱う業者に作業手順を示したチェックシートを作成・提出させることとし、また、交通局職員の立会手順書を作成し、機器更新・移設時の最終的なチェック手順を明確にしたところである。今後は、お客様に安心してご利用いただけるよう、ミスのない作業体制を確立してまいります。
② 再発防止策	・今後、駅務機器の移設・更新作業については、駅コーナーごとのチェックシートを作成し、確認を行う。また、上記確認は、作業員のみではなく、複数名で行うとのことである。		

神戸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
(5)その他 ①偽造紙幣等の対応について ②無料乗車証の取扱いについて ③福祉割引の設定状況	・偽造紙幣等に対する対応については、偽造紙幣発見時の連絡体制として、発見された場合は、随時、各駅から管区に報告し、管区から神戸市交通局関係各課及び所轄警察署に連絡する体制となっている。 ・神戸市交通局においては、「交通局業務乗車証発行規程」に基づき、神戸市交通局職員及び事業上必要と認める者が市営交通機関を利用する場合には、交通局業務乗車証を発行している。業務乗車証は、所属長が指定した管理者が適切に管理しており、使用する場合は、使用者が管理者に申し出て借り受けることとしている。 ・市外の第1種の身体・知的障害者及び第2種身体・知的障害者の小児については、本人が介護人と共に乗車しようとする場合については、本人及び介護人に対して普通運賃及び定期運賃、回数運賃について50%の割引がなされている。 ・また、第2種身体・知的障害者の大人については、本人にのみ対して普通運賃及び定期運賃、回数運賃について50%の割引がなされている。なお、本人単独乗車に対しては、距離制限等は設けられていない。 ・一方で、市外の精神障害者に対しては事業者負担となることから、運賃割引制度については未だ実施されておらず、今後、他都市や近隣民間事業者の状況も勘案しながら、実施について検討するとのことである。		
2. 情報提供に関する事項	・神戸市交通局においては、事業計画の概要や決算の内容等財務に関する情報や、運賃に係る情報、ダイヤ情報や遅延等の情報、駅施設やバリアフリー化施設整備状況など、安全・サービスに関する情報について、市議会における報告やプレス発表、インターネット、広報誌、駅や車両内でのポスター、小冊子等などの様々な手段・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。	・今後とも、利用者に対する各種情報の提供を積極的に行うことが期待される。	・今後とも様々な手段・媒体を活用し、情報内容の充実を図り、より効果的・効率的な情報提供を積極的に進めてまいりたい。

神戸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
3. 駅等での案内情報に関する事項	・駅構内における案内サインに関し、神戸市交通局独自のマニュアルは整備されていないが、国のガイドラインで示された内容に準拠して行うこととしている。 ・現行の案内サインの整備状況について、駅のホーム、コンコースにおいては、全ての駅において、路線案内図を掲示し、路線、駅名、他線・他鉄道への乗り換え案内を行っている。また、エレベーター、エスカレーター、トイレ、公衆電話等については、全ての人が直感的に把握できるJIS企画のピクトグラムにより統一的に表示をしているほか、利用者の多い三宮駅と県庁前駅では、平成20年4月よりエレベーターの位置が分かりやすいように誘導サインとして床面と壁面にピクトグラムと矢印を貼付するなど工夫を試みている。 ・外国人観光旅客等への対応については、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ているが、平成16年10月から路線毎に駅番号表示制度（路線名を記号、駅名を番号で表示）を実施しており、ホーム、コンコースに掲示の駅表示、運賃表等全ての掲示類に表示されているほか、平成17年4月より主要駅・乗換駅（新神戸、三宮、湊川公園、長田、新長田、板宿、三宮・花時計前、ハーバーランド、新長田、全9駅）の出口案内、きっぷうりばなどの主要な表示類については、4カ国語（日本語、英語、中国語（簡体字）、ハングル語）表示を行っている。また、車内・ホームページでは4カ国語で表示した地下鉄周辺鉄道路線図を掲示している。 ・なお、西神・山手線の三宮駅と海岸線の三宮・花時計前駅においては、日本人旅行者や外国人利用者が駅を間違えるケースがあることから、主要な掲示類以外にも4カ国語表示が求められる。現状では、駅員手作りの案内マップを迷われた方、間違ってしまった方に対して配布するなどの対応をしている。	・サービス向上を図るための工夫が見受けられる。	・今後も、サービス向上のための工夫を継続してまいります。

神戸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
4. バリアフリー対策に関する事項	・他社線の遅延情報の提供については、現在は特に行っておらず、終電における接続列車の遅延情報提供においても一部駅に限られている。 ・なお、西神中央駅におけるバスの接続については、「えきバスびじょん」というバスの発車時刻、行き先に応じた乗り場、停留所主要な施設へのバスでの行き方が簡単に分かる実証実験を実施しているところであるが、好評のため、実験終了後も継続が決定したとのこと。	・まずは他社と組織的に遅延情報を相互に交換できるよう、体制構築を図るとともに、駅構内LED等による、利用者目線からの情報提供について更なる強化に努められたい。 ・極めて高く評価できることから、更なる普及を期待するところである。	・お客様に混乱が生じないように、他社線で発生した遅延情報をどのような形で提供できるかについて、他社とも意見交換の場を設けるなどして、今後、研究してまいりたい。 ・評価していただいた「えきバスびじょん」につきましては、利用者の方からも好評を得ており、平成23年度は名谷駅に設置する予定です。引き続き、地下鉄・バスの乗換利便性、利用者へのサービス向上を図りながら更なる普及に努めてまいります。
(1)バリアフリー法に基づくバリアフリー化の取り組み	・神戸市交通局においては、全25駅について、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。 ・神戸市交通局においてバリアフリー法における移動等円滑化基準に適合した段差解消が図られている駅は、1日当たりの平均利用者数が5,000人以上の駅においては全20駅中14駅(整備率70%)となっており、全国の整備率77%(平成21年度末現在)を下回る水準となっている。 ・多機能トイレについては、全20駅中15駅(整備率75%)となっており、残りの5駅についても平成25年度末までに整備することとなっている。 ・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38編成(208両)のうち、移動等円滑化基準に適合しているものは16編成(76両)となっており、整備率は42%である。これは全国の鉄軌道車両のバリアフリー化整備率33%を上回る整備水準となっている。また海岸線では各車両に車いすスペースが設けられている。	・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。 ・残り6駅についても、引き続き整備完了に向けて精力的に取り組まれたい。	・引き続き、移動円滑化基準への適合化に必要な改修を、乗客数・鉄道施設の老朽化更新・安全対策工事等も考慮しながら、順次整備を進めてまいります。 ・残り6駅についても、平成24年度からの10カ年の中期更新計画を策定する中で、大規模改修の際に、基準適合化ができるように検討してまいります。また隣接施設エレベーターを利用している駅については、施設管理者と基準適合化に向け協議を進めてまいります。

神戸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
(2)可動式ホーム柵の整備計画	・神戸市交通局においては現在のところ可動式ホーム柵等の整備についての具体的な計画はないが、その必要性については十分に認識しており、引き続き設置に向けて検討を行う予定である。	・安全対策としてホーム下の待避スペースや列車非常停止装置などは整備されており、評価できる。可動式ホーム柵等の整備についても引き続き設置に向けて精力的に検討していくことが求められる。	・可動式ホーム柵の導入については、多額の事業費を必要とし、財政状況も非常に厳しいため、直ちに設置することは難しいが、引き続き設置の可能性について検討してまいります。
(3)ソフト面での対応	・一般旅客に対する心のバリアフリーの意識の啓蒙、啓発への取組については、駅構内や車内でのマナーポスター・ステッカー等の掲出や放送による案内の他、毎年実施している「地下鉄お客様アンケート」において、快適な利用のために優先すべき取組みの項目にバリアフリー対策の項目を設けている。また、駅に設置してある「メッセージBOX」や「市長への手紙」などにより、バリアフリーに関する利用客からの要望を汲み上げ、対応している。 ・駅職員に対しては、交通事業者向けバリアフリー教育訓練の実施などの措置を講じている。	・利用客からの要望が多いものについては毎年度対策を講じており、評価できる。	・今後も引き続き、お客様への啓発、要望の把握に努め、サービスの向上・充実等に役立ててまいります。
5. 外国人観光旅客等への対応に関する事項	・「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」に基づく、外国人観光客が公共交通機関を円滑に利用するために必要と認められる外国語等による情報の提供を促進するための措置を講ずべき区間として、神戸市交通局のすべての路線の区間が指定されている。 ・神戸市交通局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行っているほか、駅の乗り場案内、券売機、出口など主要な表示については、中国語(簡体字)、ハングル語を追加した4カ国語表示を行っている。 ・駅係員の対応については、採用時等における接遇研修の中での実施、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客の質問等へ対応することが可能となるよう、「コミュニケーションボード」を各駅に配置しているほか、三宮駅と三宮・花時計前駅の利用間違いへの対応のため、駅係員手作りによる案内マップ(三宮ー三宮・花時計前の道のり案内、日本語、英語あり)を設置し、申し出のあった利用者に配布している。	・神戸市交通局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られたい。	・今後も、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。

神戸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
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	・神戸市交通局では、西神・山手線において北神急行電鉄北神線と相互直通運転を実施している。なお、現在のところその他の鉄道事業者との直通運転を実施する計画はない。		
(2)ダイヤ調整	・神戸市交通局では、ダイヤ改正時には、自社線内の路線間及び相互直通運転を行っている北神急行電鉄北神線とダイヤ調整を実施している。また、自社の終電等が遅延した場合は相互直通運転を行っている北神急行電鉄北神線へ接続措置を要請し、逆に相互直通運転を行っている北神急行電鉄北神線の終電等が遅延した場合は、自社線の接続措置を行っている。	・現状はダイヤ改正時等において接続する他交通事業者とのダイヤ調整を実施しておらず、今後は他交通事業者とのダイヤ調整の実施に向けて関係者間での協議を行うことが求められる。	・最も乗降客数の多い三宮駅では、JR・阪急・阪神・ポートライナーが接続しており、これら複数の事業者とダイヤ調整を行うことは、大変難しい課題であると認識しております。このため、乗り換えるお客様の利便性を踏まえうえて、どのようなダイヤ調整ができるかについて、今後、研究してまいりたい。
7. 事故等による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	・自社線内で事故等が発生した場合、発生現場から運転指令区へ第一報が連絡され、運転指令区から統合管区(東部管区(新神戸駅～長田駅)、西部管区(新長田駅～西神中央駅)、海岸線管区(全線)の駅務を担当)、乗務区(列車の乗務を担当)、各駅の駅員、各車掌・運転手へ同時に情報伝達されるなど、旅客に対して速やかに情報提供できる体制が整っているところであるが、運転指令区からの連絡が、電話による一方通行の音声情報であるため、個別に不明点がある場合は、運転指令に再度問い合わせる必要がある。 ・他社線で発生した遅延情報については、振替輸送が行われない場合、他社より運転指令区へ連絡が入る仕組みとはなっていない。しかしながら、山陽新幹線との接続のある新神戸駅とJR山陽本線との接続がある新長田駅においては、旅客の便宜を図るため、遅延が発生した場合には、お互いの駅係員同士の情報交換により遅延情報等を共有している。これらの情報交換は、駅係員同士がお互いの旅客への情報提供のために自主的に実施しているものであり、会社同士の正式な協定等に基づくものではない。	・確実な情報伝達が可能な文字情報による最新情報を、各駅等が同時に共有できる「駅間ネットワーク」の構築が計画(平成24年度末完成予定)どおり図られることを期待する。 ・今後は、遅延情報の共有などについて、鉄道事業者間で協定等を結ぶなどの動きが広がるよう、その必要性に応じて検討されることが期待される。	・平成23年度は、基本構想の策定からソフト開発、ケーブル敷設までを行う予定であり、計画どおり平成24年度末までに整備できるよう、努めてまいります。 ・お客様に混乱が生じないよう、他社線で発生した遅延情報をどのような形で提供できるかについて、他社とも意見交換の場を設けるなどして、今後、研究してまいりたい。

神戸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
(2)輸送障害等発生時の体制等	・神戸市交通局においては、LED表示器が西神・山手線の全16駅、海岸線の全10駅に設置されているが、その内訳を見ると西神・山手線の駅ホームは9駅、海岸線のコンコースは4駅の設置にとどまっている。 ・更に、西神・山手線の駅ホームに設置されている8駅のLED表示器については、固定文書のみでの表示となっているため、事故情報等について任意文書をスクロール表示することが出来ず、輸送障害時においても通常案内表示が流れている状態となっている。 ・他社線で発生した輸送障害の情報提供については、北神急行電鉄(株)を除き、駅係員による直接案内や告知板以外の、例えば駅構内放送による情報提供は実施していない。列車内においても、運転指令区からの一斉連絡により、乗務員には情報伝達されるものの、旅客に対しては、他社線で発生した輸送障害による遅延情報の提供は実施していない。	・施設の更新やシステム改修等の機会に、任意文字による情報提供が可能なLED表示器の導入を検討するなど、旅客への情報伝達について更なる充実が図られることが望まれる。 ・他社線で発生した輸送障害についても、遅延の程度や旅客への影響を勘案しつつ、旅客に混乱を生じさせないことを前提として、可能な限り旅客への情報提供ができるよう研究がなされることを期待する。	・設備の更新や案内表示システム等の改修に併せ、任意文字情報の提供が可能な案内表示器を設置し、お客様に分かりやすい情報サービスが提供できるよう検討してまいります。 ・お客様に混乱が生じないよう、他社線で発生した遅延情報をどのような形で提供できるかについて、他社とも意見交換の場を設けるなどして、今後、研究してまいります。
(3)遅延証明	・遅延証明については、5分以上の遅延が発生した際に、駅係員により駅改札口付近での手渡しを実施している。ホームページでの遅延証明は発行していないが、30分以上の遅延が発生した場合は、ホームページにお詫びを掲載し、また沿線の大規模事業所や学校に対しては、電話にて連絡するなどの対応を実施している。		
(4)輸送障害時に対応した教育・訓練	・輸送障害に対応した教育訓練等については、乗務員に対する研修・訓練を年に4回、各乗務区、運転指令区の職域単位で実施しており、駅係員に対する研修・訓練を年に2回、海岸線管区、東部管区、西部管区の職域単位で実施している。また、保線区、変電区、電気区、検車係等の保守係員についても、各職域単位で研修・訓練を実施している。研修・訓練内容は、車両故障時の機器表示確認や動作確認などの車両の取り扱い訓練やポイント手回し訓練などの実地研修、輸送障害時やイベント時の対応などの旅客対応に関する研修などを実施している。	・年に複数回の教育訓練を実施し、かつ平成20年6月に発生した岩手・宮城内陸地震における仙台市交通局の対応等取材し、お客様への対応や復旧方法などの事例を研修に取り入れるなど他社の事例を積極的に取り入れ、新しい事案に対応しようとしており、高く評価できるものと思われる。	・今後も他の鉄道事業者の事例も参考にしながら、輸送障害時に対応した教育・訓練を引き続き実施してまいります。

神戸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
8. 災害時等の旅客対応に関する事項	・大規模な鉄道事故や災害が発生した場合に備えて、「運転事故等復旧対策要綱」「災害対策要綱」「地震対策要綱」「異常気象対策要綱」「非常事態対策要綱」を制定しており、対策本部の設置や権限、各部署の役割などが具体的に定められている。これらの要綱類が災害時等の非常時に際して円滑に実践できるよう、例えば不審物と爆発物の発見を想定した訓練や駅構内火災を想定した訓練、地震や津波などの自然災害を想定した訓練など、非常事態に対応した各種の防災訓練を実施している。	・災害発生時を想定した各種訓練を徹底して実施しているところであり、高く評価されるべきものと考ええる。引き続き、災害発生時、輸送障害発生時においても安全に迅速かつ的確な対応が行えるよう、年間を通じて教育・訓練を実施していくことを期待する。	・今後とも、異常時・災害発生時には、安全に迅速かつ的確な案内・誘導等が行えるよう、引き続き、計画的に教育・訓練を実施してまいります。
9. 利用者等からの意見等に関する事項	・利用者からの意見等については、各駅における駅係員対応のほか、地下鉄各駅に設置したメッセージBOXや神戸市交通局のホームページにおいても受け付けている。ホームページには、電話での問い合わせ先が記載されているほか、専用のフォームにより電子メールでの問い合わせが出来るよう配慮されている。 ・意見等に対して回答を行う際には、同時に神戸市交通局全体の広報・広聴担当である総務課総務係においても回答の内容を把握し、処理結果を集約して、神戸市交通局長へ報告することとしている。 ・また、月に1回、乗務員、駅務員の代表で構成される乗務・駅務班長会議において報告され、直接利用者に接する各駅、各乗務区へ情報伝達されている。	・利用者からの意見等については、幹部職員や直接利用者に接する各部門に伝達され、反映される仕組みが備わっており、神戸市交通局全体として、寄せられた意見等に対して同じ認識が共有できるシステムとなっている。この点において、高く評価されるべきものであると思われる。	・今後とも、お客様のご意見、アンケート結果等は、局内で情報共有し、安全対策やお客様サービスに生かしていくよう努めてまいります。
10. 駅員の待遇等に関する事項			
(1)移動制約者対応への教育	・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。 ・エコロジー・モビリティ財団の実施するバリアフリー教育プログラムを取り入れ、高齢者の疑似体験や障害のある方の基礎知識、コミュニケーション方法を学ぶことで、接遇・対応の向上を図っている。		

神戸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
(2) 駅務員の研修等	・平成21年度から助役123名を対象とした交通事業者バリアフリー教育訓練を実施することで、接遇・介助方法の習得を図っている。 ・接遇教育については、新規採用、助役転任等の異動時のほか、定期的に行われる教育訓練において、敬語・クレーム対応等についての応対マナー研修を実施している。職員の知識・理解が定着しているかどうかを確認するため、定期的(駅職員は年2回、乗務員は年4回)に効果測定を実施している。 ・お客様の声等利用者からの意見について、職員に周知すべき事案、業務に活かせる事案については、毎月の班長会議において報告をし、各現場の点呼時等において周知・指導をすることで、今後の業務に活かせるように努めている。また、班長会議の資料は職場に常時設置し、いつでも閲覧できるようになっている。	・当該訓練について、今後6年間の研修受講計画(毎年20名、平成26年度までに120名程度の受講)の中に委託会社の駅係員が入っていないなど、限られた人員のみが訓練を受講できる体制となっているため、更なる拡充を期待するところである。 ・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	・交通事業者バリアフリー教育訓練は交通局職員の助役を対象としておりますが、今後は、委託会社の職員も含めて受講できる体制について、検討してまいりたい。 ・今後も引き続き、一層の資質向上を図れるよう、接遇教育に取り組んでまいります。
(3) 駅業務の委託	・接客等の研修の中核となる研修所が名谷にあるが、研修所には、現段階でサービス機器の模擬器が設置されていないため、実機での研修は、実際に駅に設置してある機器で行わざるを得ない状況であることから、今年度、模擬器の設置を行っているところ。 ・西神・山手線駅の一部職員及び海岸線の全駅職員を神戸市の外郭団体である神戸交通振興株式会社に業務委託している。海岸線管区の駅務職員については、直営の西神・山手線の駅務職員と同様の研修(採用時研修や定期教育訓練等)を実施している。	・予定通り設置が進み、より効果的な研修が行われることを期待する。 ・平成22年6月(駅係員によるICカード不正使用)、9月(定期券発売所係員による定期券の不正発行)と立て続けに神戸交通振興株式会社の社員での不祥事があった。別会社ではあるが、利用者から見れば同じ神戸市交通局であり、サービスレベルは同一にすべきであることから、改善が望まれる。 ・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。	・設置したサービス機器の模擬器を活用して、駅関係係員を対象とした、効果的な接遇等の研修の実施と充実に努めてまいります。 ・今後も交通局職員と委託先職員のサービスレベルに差が生じないよう、一貫した研修・定期教育訓練を実施するとともに、不祥事の再発防止に向けた委託業務のチェック体制の強化、綱紀粛正の徹底を図ってまいります。 ・今後も警察との連絡を密に、連携した対応を図るとともに、ポスターや放送などを活用し、迷惑行為防止の啓蒙活動に努めてまいります。
(4) 暴力行為への対応、迷惑行為等への対応	・駅員が旅客から暴力行為を受けた場合又は旅客から痴漢、暴力行為等による被害の申し出があった場合については、速やかに警察に連絡し、連携して対応をすることとしている。		

神戸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
11. その他のサービスに関する事項 (1)鉄道利用者への救護・救急体制 (2)携帯電話・優先席の対応 (3)健康増進法への対応(受動喫煙防止対策) (4)ベビーカー対応	・BIC(ブロード・インフォメーション・キャッチ)システムを導入し、駅構内作業に従事している関連業者(清掃メンテナンス業者、警備業者等)からの不審物・不審者に関する情報提供をシステム化することにより、警察(鉄道警察隊)、神戸市交通局、関連業者一体となって、鉄道エリア内における犯罪の予防、検挙等鉄道利用者の安全確保を図っている。 ・神戸市交通局では全駅にAEDを設置済である。また、同市消防局が展開している「まちかど救急ステーション」の称号を平成17年7月に受けており、乗客が急病等で呼吸・脈が停止する危篤状態になった場合に、駅職員がAEDを使用して命が救える体制を整えている。 ・人工呼吸、AEDの使用等救急時の対応について、普通市民救命士講習として、採用、異動等に係る研修時に実施している。 ・平成16年2月16日より携帯電話マナーを関西20社局の鉄道事業者で統一している。「優先座席付近では携帯電話の電源を切る、優先座席以外ではマナーモードに設定の上、通話は遠慮願う」という取扱いについて、車内及び駅構内放送、ポスター、ステッカー、優先座席前のつり革、駅LED案内表示により案内・啓発を実施している。 ・優先席については、シートをオレンジ色に変更し、内部障害者も安心して優先席を利用出来るよう、優先席マークのデザインをシート上の窓に表示しているほか、車内・駅構内放送や、駅LED案内表示においても優先席についての周知・啓発を実施している。 ・平成15年7月から健康増進法の施行を受け、地下鉄全駅、改札外も含めて全面禁煙としたところであり、駅構内放送、LED案内表示等により啓蒙活動を実施している。 ・乳幼児を乗せたベビーカーの取り扱いについては、そのままの状態ですぐに車内に持ち込むことを可能としている。また、お手伝いの申し出があった場合については、できる限りの対応をしている。	・今後とも利用者に対する啓発に取り組まれない。	・今後も引き続き、利用者に対する啓発活動に取り組んでまいりたい。

神戸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
(5)女性専用車両導入やマタニティ・マーク等について	・女性専用車両については、平成14年12月より全線で、始発から終車まで、毎日実施している。運行に際しては、ホーム及び車内放送による案内やホームページ等により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。	・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。	・今後も女性専用車両に対する協力を呼びかけるとともに、快適な車内環境の維持に努めてまいります。
(6)CSR(企業の社会的責任)	・神戸市では、平成19年1月からコンプライアンス条例を施行し、法令遵守及び倫理保持のための体制の整備、市政の透明化の推進、公正な職務執行の確保等全庁挙げてコンプライアンス体制の確立に取り組んでいるところである。 ・神戸市交通局の過去5年間の懲戒処分件数は、18年度は2件、20年度は1件、17、19、21年度は0件となっているが、不祥事撲滅のため、当該条例の下、コンプライアンス研修の実施、点呼時における服務規律・綱紀肅正についての周知徹底等によりコンプライアンス体制の確立に取り組んでいる。 ・運輸安全マネジメントの関連では、鉄道事業法に基づく安全管理規定を制定し、同規定、安全方針等をはじめ、鉄道に関する技術基準等法令遵守を職員に徹底させている。しかしながら、西神・山手線駅の一部職員及び海岸線の全駅職員を神戸市の外郭団体である神戸交通振興株式会社に業務委託しているが、平成22年6月(駅係員によるICカード不正使用)、9月(定期券発売所係員による定期券の不正発行)と立て続けに神戸交通振興株式会社の社員での不祥事があったところ。	・引き続き、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。 ・別会社ではあるが、利用者から見れば同じ神戸市交通局であり、サービスレベルは同一にすべきであることから、改善が望まれる。	・コンプライアンス研修等の実施により、引き続き、不祥事を発生させない職場環境を醸成してまいります。 ・今後も交通局職員と委託先職員のサービスレベルに差が生じないよう、一貫した研修・定期教育訓練を実施するとともに、不祥事の再発防止に向けた委託業務のチェック体制の強化、綱紀肅正の徹底を図ってまいります。