

大阪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. 地震などの大規模災害時における旅客の避難誘導・帰宅困難者対応に関する事項 (1) 旅客の避難誘導 ①対応マニュアルの整備について	・大阪市交通局（以下「大阪市交」という。）においては、これまで、各駅において独自の非常時対応マニュアルを策定し、また、災害発生後に役割・担当を決定することとしていたが、平成22年5月の保安監査において、発災時において迅速・的確な対応が十分に行えない懸念があることについて指摘を受けた。これを踏まえ、各駅独自のマニュアルを見直し、「火災」「地震」「水害」それぞれの災害発生時に駅職員が対応すべき行動を明確化し、それを任務ごとに分担したマニュアル「統一基本マニュアル」を平成23年6月に策定し、133全駅に周知・徹底を図った。	・保安監査での指摘を踏まえ、早急にマニュアルの見直しを行った点は高く評価できる。今後、PDCAサイクルを活用し、本マニュアルを機会あるごとに精査・検証し、完成度を高めることが期待される。	・平成23年度から計画的に実施している火災時、水害時、地震時の対応訓練を通じて、各駅では「基本統一マニュアル」に基づいて作成した各駅マニュアルを、より実動に応じたものに見直しを行っている。また、「基本統一マニュアル」についても、各駅マニュアルの見直しを踏まえてその完成度を高めるため、精査・検証を行い、改訂版を作成していくこととしている。

②職員への訓練・研修について	・各駅においては、この統一基本マニュアルを踏まえ、駅の人員や構造に応じた細則を作成しており、現在は全駅で配備されている。各職員の役割・担当については、始業時に確認できるようになっており、例えば、なんば駅では点呼時に各自の役割記載したカードを配布し、日本橋駅では駅長室の黒板にそれぞれの担当を記載し、出勤職員全員がわかるようにしている。 ・マニュアルに基づく行動については、点呼時の役割分担によるＯＪＴを通じて習得を促すとともに、発災を想定した訓練を実施している。特に平成２３年度からは、従来実施しているポイント故障時の対応、防水パネルの使用法の訓練に加えて、火災時の対応、水害時の対応、地震発生時の対応について、計画的に訓練を実施し、全職員が偏りなく参加できるよう取り組みを開始したところである。	・マニュアルに基づく訓練については途についたばかりであり、火災、水害、地震については、例えば毎年実施している「輸送安全総点検」などの機会も通じて確認が可能と思われる。今後とも、災害時において適切な行動が行えるよう、様々な場を通じて計画的かつ継続的な教育・訓練を実施するとともに、特にターミナル駅の構内における避難・誘導については、図上訓練だけでなく、他の鉄道事業者等と連携しながら実地訓練もできるよう工夫することが期待され	・訓練の確認については、各種運動や安全総点検などの機会を通じて行うよう努めてまいりたい。今後とも、年間訓練計画に基づき継続的に教育・訓練を実施するとともに、ターミナル駅においては各関係先への通報訓練を定期的に行うとともに、今後は、地下街協議会等で行われる防災訓練等にも参加し、連携を図るよう努めてまいりたい。
-----------------------	---	---	--

③非常時の体制について	・大規模災害の発生時には、地下鉄では特に停電による混乱が懸念されるが、停電時には各駅にあるバッテリーにより３０分程度は非常照明や非常放送設備などの電力を確保できる。 ・列車が駅間で停止し運行不能となった場合には、利用者を最寄り駅まで避難誘導し、その後、津波の場合は駅近傍の建物の３階以上へ避難するよう呼びかけることとしている。なお、変電所に非常発電機を設置しており、１０時間程度は避難に必要な照明などの電力が供給可能となっている。 ・また、東北地方太平洋沖地震の際には津波により大きな被害を受けたが、南海地震が発生した際は２時間程度で津波が到達するとの想定が地域防災計画で示されている。大阪市交においては、現在、駅間停止の列車からの避難誘導方法について車両の側扉を活用して避難するこ	る。	
--------------------	---	-----------	--

(2) 帰宅困難者対応	とも検討している。 ・ 出入口の防水設備としてはゲリラ豪雨等の一時出水用として、各駅に設置された止水板はOP（大阪湾最低潮位）4.5メートルまでは堰き止めることができ、職員の止水板の取り扱いについては訓練を通じて実施している。 ・ 東北地方太平洋沖地震の影響により、首都圏においては鉄道の多くが運行を停止するとともに、道路において大規模な渋滞が発生し、多くの公共交通機関の運行に支障が生じた。その結果、発生時刻が平日日中であったことと相まって、鉄道等を使って通勤・通学している人々の帰宅手段が閉ざされ、首都圏において約515万人（内閣府推計）に及ぶ帰宅困難者が発生した。 ・ 大阪市地域防災計画において、帰宅困難者対策として、徒歩帰宅者への支援や事業者などにおける従業員への対策、代替交通の実施体制などについて、関係機関と連携を図りな	・ 大阪市交としては、帰宅困難者対策の検討を進める上で、内閣府及び東京都の共同主催による「首都直下地震帰宅困難者等対策協議会」の議論も注視しながら、公営企業として積極的に対応することが望まれる。	・ 大阪市交として帰宅困難者対策は重要課題と認識しており、ご指摘の「首都直下地震帰宅困難者等対策協議会」の議論も注視しながら、今後、関係機関と連携のうえ、大阪市交が策定している災害時活動体制の指針に、具体の計画を盛り込んでいくため、検討を進めてまいりたい。
--------------------	--	---	--

(3) 振替輸送	がら対策を実施する旨の基本方針が示されている。大阪市交では、平成23年11月2日に大阪駅周辺地区帰宅困難者対策協議会が主催する帰宅困難者対策訓練に参加し、市バスによる帰宅困難者の輸送において協力した。今後、関係機関と連携のうえ、大阪市交が策定している災害時活動体制の指針に、帰宅困難者に関する計画を指針に盛り込んでいくよう、検討を進めている。 ・振替輸送については、輸送障害が発生し、列車の出発抑止からおおよそ10分経過した時点においてもしばらく運行再開できないと判断したとき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。 振替輸送については、不通線区ごとに振替を依頼する鉄道事業者線区が決められており、全ての線区において協定を締結している。	・ 今後は、大規模災害等発生時に複数社局の路線が長時間にわたり運行再開が見込まれない場合において、旅客の安全・保護を最優先とした臨機応変な判断・対応が講じられるような危機管理体制の検討・確立が望まれる。	・大規模災害発生時に長時間にわたり複数社局において運行再開が見込まれない場合は、多くのお客さまが帰宅困難となることが想定され、その対策については、先述のとおり検討を進めてまいりたい。 また、お客さまの安全・保護を最優先とした対応ができるよう、その帰宅困難者対策に基づいた訓練の実施も検討してまいりたい。
-----------------	--	--	---

(3) 不具合発生時における 応急対応体制について ①駅係員によるスムーズな 応急措置実施のための 手順書について ②駅係員の応急措置に関 するスキルアップ教育 について ③保守サービス会社によ る応急措置実施のため の係員派遣体制につい て	・不具合発生時における応急措置の手 順書は特に作成していないが、自動 改札機の障害によりＩＣカードが 使用できない場合には、旅客に混乱 を来さないよう、速やかに「着駅払 乗車証」を発行し、改札口での滞留 を回避する措置を取ることにして いる。 ・応急措置に関する特段の教育研修等 は行われておらず、障害発生状況に よって本局よりその都度指示がな されることになっており、係員は指 示に従い措置することになっている。 ・自動改札機や自動券売機が全台で使 用不能となった際等の緊急時には、 保守メーカーに緊急連絡を行うこ とになっており、連絡を受けたメー カーの担当者は現場に緊急出動す る体制が確立されている。また、夜 間や休日等の障害発生に備え、緊急 連絡表が各駅務機器のメーカー毎 に整備されている。		
---	--	--	--

3. 運賃等に関する事項 (1) 運賃・料金の誤収受・誤表示関係について	・大阪市交では、過去3年間でつり銭誤装填による運賃誤収受が4件発生している他、平成15年阪急電鉄洛西口駅開業時に設定された自動改札機のプログラムミスによる誤収受が発生している。特に、洛西口駅開業に伴うプログラムミスによる誤収受は、平成15年～平成21年の約6年にも渡り旅客からの申告があるまで認識されず、誤収受金額及び対象人数が不明という状況であった。	・駅務機器のプログラムミスによる運賃誤収受については、ICカードシステムの導入等によりプログラムが複雑化していること、事業者側にプログラムに精通している者が希少なことから、完全に防止することは困難ではあるが、プログラムミスは、最終的なチェック責任の所在がメーカーなのか事業者なのかが不明瞭であることが要因の一つと考えられ、発注に際してはマニュアル等により各々の責任分担を明確にするなどの改善が望まれる。 ・大阪市交ではプログラムミス防止策として、本局内に設置した実際使用している模擬改札機により更新したプログラムの作動状況を可能な限り事業者自らがチェックしているなど、再発防止に向けた率先的な取組については評価される。	・駅務機器のプログラムミスにつきましては、駅務機器メーカー内でのプログラムのチェック方法・体制の強化や過去の不具合発生事例を踏まえてチェックリストや検証パターンを充実させることにより、メーカー及び当局の双方において発生の防止に努めているところである。今後は、駅務機器のプログラム改造や新規製作の発注に際して適用するマニュアルにおいて、最終的なプログラムのチェック責任の所在を明記すると共に、当局が主体となって検証を行う項目についても明確にして、当局自らも可能な限りチェックを行うことで、プログラムミスが発生しないよう努めてまいりたい。
--	--	--	---

(2) 福祉割引	・つり銭誤装填に関しては、平成23年度中に3件発生しており、その都度本局お客さまサービス担当から各現場宛に対する注意喚起するとともに、つり銭の準備作業を別々の係員が異なる時間に行うこと、装填時に単発放出を行うこと及び履行者名、履行時間等を記録するための履行確認表等への記載に関する通達を各現場に発出し、再発防止策を講じている。 ・従来から身体障害者及び知的障害者に対する運賃の割引措置が導入されている。また、精神障害者に対しても、大阪市内在住者に限り割引に要する財源の補填を前提に身体障害者等と同等の割引を実施している。	・今後、つり銭誤装填の防止を徹底するためにも、再発防止策の着実な実施が不可欠であり、現場職員に対する定期的な研修の実施や釣り銭装填作業の都度に視認可能な分かりやすい作業フローの作成・貼付など、再発防止策の実効性向上に向けた更なる創意工夫が期待される。 ・運賃収受の信頼性の確保は、鉄道事業者の社会的信用を維持するために最も重要な課題であることから、引き続き、再発防止に向けた取り組みが求められる。 ・国土交通省としては、障害者団体等から障害者割引の拡大についての要望が寄せられていることを踏まえ、近畿運輸局を通じて大阪市交に対し、理解と協力を求めているところである。大阪市交の福祉割引に対す	・つり銭装填誤りの再発防止のためには、現在実施している防止対策を全職員が日々確実に履行する必要があると考えている。 ・防止対策が確実に実施されているかを駅長が日々確認するとともに、定期的実施する現場研修の場において、職員一人ひとりに手順どおり厳正に行うことの重要性を理解させることとしたい。 ・運賃収受の信頼性の確保については、鉄道事業者として最重要課題であると認識している。 ・引き続き防止対策の確実な実施に取り組むとともに、券売機等の更新時には、つり銭誤装填防止機能を装備することとしたい。 ・障害者割引の拡大については、障害者団体等からの要望や国からの協力依頼、他事業者の動向などを踏まえ、引き続き検討してまいりたい。
-----------------	---	---	--

(3) ICカードシステム	・平成18年2月からスルッとKANSAIの「PiTaPa」カードを導入している。このICカードは乗車実績に応じた運賃を1ヶ月毎に精算し利用者の口座から引き落とすシステム（ポストペイ方式）であり、利用形態により様々な割引制度の設定が可能である。「PiTaPa」導入事業者との共通利用はもとより、事前にチャージすることにより、JR西日本のICカード「ICOCA」とも相互に利用することができる。	る姿勢は評価でき、引き続き要望を踏まえつつ、更なる検討を進めることが望まれる。 ・平成23年10月の現在のIC化率は35.1%であり、今後、平成25年春から実施を予定しているICカード全国相互利用により、更なる普及と一層の利便性向上が期待される。	・平成25年春に予定されているICカードの全国相互利用に向け、駅務機器の改修等は順調に進捗している。 今後とも、より一層利便性の高いサービスをお客さまに提供し、ICカード利用の普及に取り組んでまいりたい。
4. 利用者からの意見等に関する事項	・大阪市交では、利用者からの意見等をホームページ「お客さまの声」、電話、FAX、手紙、来訪により随時受け付けている。年度により若干の差はあるが、毎年度1,000件前後の意見等があり、平成22年度の利用者からの意見等は1,166件であった。その内訳は、ダイヤ等の運行に関する意見（41件）、バリアフリー施設などの駅施設に関		

	する意見（２６７件）、職員の対応に関する意見（３７５件）など多岐にわたっている。 ・大阪市交においては、平成２１年度に「お客さまの声反映会議」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。同会議は、総務部長、広報担当課長、企画課長、職員課長、事業監理課長、管理課長、業務課長で構成されており、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。また、これまではホームページに寄せられた意見について回答するシステムは導入されていなかったが、平成２４年３月より大阪市交ホームページをリニューアルし、個別の意見について回答することとしている。 ・２３年度については、原子力発電所の停止等による電力供給力不足を踏まえ、関西電力からの要請により、夏期及び冬期において節電を実施することとなったが、大阪市交に	・こうしたサービス向上に係る大阪市交の取り組みは評価でき、引き続き、利用者の意見を丁寧に把握するとともに、利用者の視点に立った、便利で快適なサービスの提供が期待される。 ・２４年度以降も夏期、冬期において節電の要請がある可能性もあるが、引き続き、消費電力の抑制を図りつつ、安定的な輸送と鉄道サービスの確保に努	・今後についても、市民やお客さまからいただいた貴重なご意見やご要望について、実現可能なものは反映できるよう、引き続き取り組んでまいりたい。 ・今後についても、節電の要請がある場合、お客さまの安全を確保するとともに利便性に最大限配慮しながら、輸送力の確保を前提とした節電を実施することとしている。
--	---	---	--

	おいては、バリアフリー施設や駅照明などについて、可能な限り旅客サービスの維持に努めたこと、また、個別の箇所について具体の申し入れがあった際には速やかに対応したこともあり、節電による不便等の意見は多くはなかった。	められたい。	
5. 駅員の接遇等に関する事項 (1) 移動制約者対応への教育	・移動制約者への対応として、交通エコロジー・モビリティ財団の協力を得て「市営交通バリアフリーハンドブック」を作成している。また、管区駅毎に管理職が講師となり、介助方法等の課題を設けて、毎年1時間、全駅職員（運輸助役以下約1,800名）を対象に研修を実施している。また、駅幹部職員養成課程において、社会福祉協議会ボランティア情報センターからの講師によるバリアフリーに関する講義、疑似体験研修、移動制約者ご自身からの体験談の聴講を実施している。 ・なお、サービス介助士2級資格については、平成22年度末で468名が取得しており、平成23年度には	・これらの取組により、サービス介助士については概ね1駅に1名程度配置でき、質の高いサー	・サービス介助士については、今後も駅職員を対象に毎年100名程度、資格取得に取り組むこととしてお

(2) 上記以外の接客に関する研修 (3) 業務委託に関する事項	新たに96名が取得し、大阪市交の予算から受講費用を補助するなど積極的に取り組んでいる姿勢は高く評価できる。 ・ 駅職員の接客・接客技術及び意識の向上を図る目的で、平成21年度から5ヵ年計画（全12回）で、サービスマネージャーが習得した接客技術や日々の案内業務のノウハウについて、全駅職員（運輸助役以下約1,800名）を対象に研修を実施している。また、乗務員等から配置換えした新任助役補及び駅務職員転職者を対象に、大阪市交が掲げる「お客さま第一主義」に沿った接客・接客研修を実施している。 ・ 駅務の業務委託については、平成22年度末まで委託駅であった南港ポートタウン線9駅が直営で管理する駅となったため、長堀鶴見緑地線17駅の内13駅で、始業業務・窓口業務・ホーム立哨業務・終業業務について、交通サービス株式会社	ビスを提供できる体制となっているが、介助士資格の取得に限らず、引き続き、移動制約者等に対してきめ細かな対応ができるよう職員の教育を継続していくことが望まれる。 ・ 今後も職員の資質の向上とともに、自己啓発につながるような研修の実施が期待される。	り、更に質の高いサービスを提供できる体制を目指していく。また、移動制約者対応への教育については、今後も研修等に取り組み、引き続き、駅職員の意識の向上並びに技能の向上に努めてまいりたい。 ・ 今後も接客・接客研修に取り組み、引き続き、駅職員の意識の向上並びに資質の向上に努めてまいりたい。
--	--	---	--

	に委託している。 ・規程の変更、乗車券の取扱い変更等、利用者への案内に必要な事項については、大阪市交から委託会社へ遅滞なく連絡し、委託会社内では通知・掲示等により各社員に周知している。また、委託会社の管理職が講師となり駅委託社員を対象に年2回計4時間の研修をしている。	・引き続き、大阪市交職員と同等のサービスを旅客に提供できるように、委託会社との連携を深め、委託社員にも十分な教育訓練を実施することが望まれる。	・今後も委託会社に対し、委託業務の履行に必要な事項について情報の連携を行い、各社員が当局職員と同等のサービスを提供できるように取り組んでまいりたい。
6. その他のサービスに関する事項 (1) 時刻表の改善（前回監査指摘事項フォローアップ）	・前回監査（平成21年2月実施）において指摘した「駅ホーム天井吊り下げ式により設置している時刻表の文字が小さく見づらい」件については、順次、床または壁に設置を行い、近くで確認できるよう改善を行ってきた。その後、平成22年度より、利用者への案内充実を図る目的で、ホームに分散設置していた出口案内、周辺案内図、駅構内図、路線図、乗車位置案内、時刻表などを一箇所で確認できるよう「総合案内板」を全駅に設置することを決定し、その中で時刻表の改善もあわせて進めることとした。	・現在、順次、総合案内板の設置を進めているところであり、平成30年度には全駅が完了する予定であるが、引き続き、計画的に設置していくことが望まれる。	・今年度、谷町線12駅を実施し、順次、平成25年度に谷町線の残りの14駅と堺筋線10駅、平成26年度に長堀鶴見緑地線17駅、平成27年度に四つ橋線10駅、平成28年度に中央線14駅、平成29年度に千日前線14駅、平成30年度にニュートラム10駅を行い、設置完了となる。 時刻表の改善は、平成26年度の長堀鶴見緑地線の総合案内板設置により全ての駅で改善完了となる。

(2) えきマップの作成	・JRや民鉄が乗り入れるターミナル駅において、案内が不統一でわかりづらいという指摘を踏まえ、梅田駅、なんば駅では、鉄道事業者や地下街ターミナルサイン協議会関係者が協議し、梅田駅では平成4年10月より、なんば駅では平成15年7月より、それぞれの駅の地下街において統一的なピクトグラムによる案内を実施している。	・えきマップは、地下街の利用者や観光客からの「声」を反映して作成したものであり、今後とも、利便性向上に資する施策については、関係者と連携して積極的に実施されたい。	・毎年、協議会が開催され、ターミナルサインについて協議し、変更があれば迅速に対応して、お客さまに分かりやすい案内に努めている。 - また、駅構内の案内サインを変更する大きな工事を行う場合や総合案内板設置時には、統一的なピクトグラムや多言語を使用した案内とすることで、わかりやすい案内に取り組んでいる。
---------------------	---	---	---