

札幌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
<p>1. 運賃等に関する事項</p> <p>(1) 関係法令、通達に基づく諸手続等</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 札幌市交通局（以下「札幌市交」という。）においては、過去5年間運賃設定・改定に係る認可の実績はなく、営業割引運賃の「YOSAKOI ーランパス」等の届出の諸手続を実施している。 ・ 現地監査を行ったさっぽろ駅等の10駅では、運賃表、料金表、時刻表、旅客営業規則等の備え付け及び運賃表、時刻表の掲示については、適切に実施されていた。 ・ 乗車券、定期券、企画乗車券に適用区間、適用期間、運賃額及び発行の日付が適正に記載されていた。現在、バスとの乗り継ぎ運賃を含めた運賃表と地下鉄単独利用の運賃表の2種類を掲示しており、初心者等には目的地までの運賃が解りづらい状況となっており、今年度中にそれぞれを統合した新しい運賃表に改修を予定している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 保存書類等を確認したところ手続き漏れもなく、法令等に基づき適正に処理されていた。 ・ 駅に掲示している運賃表については、旅客全般の利用しやすさの観点からも計画どおり改修することが望まれる。
<p>(2) 連絡運輸・乗継割引・企画乗車券等</p> <p>① 連絡運輸、乗継割引制度</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 乗降時の切符購入の煩雑さを解消し、乗換抵抗の軽減の観点から、路線バス及び路面 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 鉄道利用者の利便性向上の観点から、輸送モード間の乗り継ぎ利便の向上が求めら

② 企画乗車券

(3) カード式乗車券

電車との間で共通ウィズカード、共通1DAYカード、エコキップを販売するとともに、運賃面では80円（地下鉄60円、路線バス・路面電車20円）の乗継割引を実施している。

- ・ 北海道旅客鉄道株式会社（以下「JR北海道」という。）との乗換駅であるさっぽろ駅及び新さっぽろ駅において連絡運輸は実施していない。
- ・ JR北海道と共同企画のYOSAKOIソーランパスと札幌・小樽ウェルカムパス、地下鉄単独の土日祝専用の割引切符「ドニチカキップ」等を企画するとともに、駅構内、車内吊り、市広報誌等での宣伝活動を実施し、企画乗車券の販売促進及び鉄道利用促進に努めている。
- ・ 現在、関係事業者等とICカードの導入について検討を行っているが、具体的な内容・時期については協議中である。
- ・ 平成4年度からカード式乗車券を導入し、共通ウィズユーカード6種類、共通1DAYカード4種類、土日祝専用ドニチカキップ2種類、地下鉄専用昼間割引カード1種類、エコキップ2種類の合計15種類を販

れており、共通乗車券や乗り継ぎ割引の導入は、物理的な乗換抵抗の低減、運賃面からの乗り継ぎ抵抗の低減が図られることから、引き続き拡大に向けた検討が望まれる。

- ・ JR北海道との連絡運輸については、乗換駅における利用者の利用実態等を調査した上で、連絡運輸の導入効果、精算のためのコスト、JR北海道の意向等を総合的に判断し、連絡運輸による利用者サービスの向上を図るための検討が望まれる。
- ・ 3連休の増加、レジャー等の多様化、訪日外国人の増加等を踏まえ、観光目的の利用者の需要喚起の観点からも、多様な企画乗車券について検討するとともに、対象事業者との調整等による利便性向上について検討することも望まれる。

ICカードの導入により、利用者の利便性が向上するとともに、新たな企画乗車券等の開発やメンテナンスコストの削減が図られることから、その導入に向けた検討を鋭意進め、出来る限り早い時期の導入が望まれる。

(4) 駅務機器類

売している。

- ・ 磁気カード式乗車券の普及により従来の乗車券を購入する事例が減少しており、切符売り場における自動券売機の適正な台数への見直しに取り組んでいる。
- ・ 新型券売機と旧型券売機が混在し、自動改札機においても磁気カード式乗車券が対応できない改札機が部分的に残っている状況である。
- ・ 平成17年度中に旧型券売機を全て交換し、18年度中に全ての改札機で磁気カード式乗車券が使用可能となる改修を予定している。

(5) 運賃の誤表示、誤收受

- ・ 平成12年12月に運賃表等の誤表示等の再点検を行ったところであるが、具体的な運賃誤表示等に係るマニュアルを策定しておらず、その中で、平成16年3月に運賃の誤收受が発生した。
- ・ 具体的には、利用者からの申し出によりプログラムミスが発覚したものであり、札幌市交は、誤收受発覚後、速やかに機器の改修を行うとともに、料金の返還等について、事後処理としては一応適切に対応している。また、平成16年3月に「納入機のチェックフロー」を作成し、誤收受防止対策を図っている。

- ・ ICカードの導入を検討しているが、ICカード導入後においても、ICカード、磁気カード、紙券の3種類の乗車券が存在することとなる。このため全駅においてそれぞれの乗車券が円滑に使用できる等の対応が必要である。また、各駅の統一的な対応、機器の統一化が図られることは利用者利便の観点からも重要であることから、当面は計画に沿って機器類の改修を実施することが望まれる。

- ・ 未だ体系的な誤收受・誤表示等の防止・対応マニュアルが策定されていないため、早急にマニュアル等の策定を行うとともに、職員及び関係者への研修等による周知徹底を図り、再発防止の措置を講じる必要がある。
なお、今年度に予定している駅に掲示している運賃表の改修にあたっては、誤表示が発生しないように万全な体制を整えた上で実施すべきと考える。

<p>2. 情報提供に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 経営等に関する情報として財務状況、事業計画、決算、設備投資計画等、運賃・料金、安全、各種輸送データ等の情報を掲載した「事業概要」（パンフレット・冊子）を作成し、市の市政刊行物コーナーに備え付け、市民の誰でも閲覧できる状況となっているほか、パンフレットについては、若干数ではあるが、各駅に保管し希望者に配布している。さらに、将来的な経営計画を定めた「札幌市営地下鉄事業10か年経営計画」の冊子を発行し同様に市の市政刊行物コーナーに備え付けている。また、「事業概要」「札幌市営地下鉄事業10か年経営計画」とも、札幌市交のホームページに内容を掲載している。 ・ 地下鉄利用にあたっての解りやすいガイドブックとして「地下鉄・市電 まるごとぶっく」を発行しており、市内広域マップ及び主要駅周辺マップ、連絡するバス路線バス乗り場等を記載し、駅等において無料で配布するとともに、記載内容の一部を札幌市交のホームページにも掲載している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 利用者に対する情報提供については、適切に処理されていた。 ・ 札幌市は外国人観光客が多いことから、外国人向けの情報提供としてパンフレットやガイドブック、ホームページの多言語化等による情報の提供方法について質の向上を検討することが望まれる。
<p>3. 案内情報（旅客案内）に関する事項 （1）マニュアル等の整備状況</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 札幌市交における案内情報のマニュアル等は、昭和60年の「地下鉄案内標識設置要領」に基づき、乗車系、降車系、構内・乗換、出口方向の4種類ごとに設置方法、 	

(2) 車内における案内情報

設置場所、色彩等の設置基準を定めている。

- ・平成14年に札幌市が定めた「札幌市公共サイン基本計画」は、国土交通省が定めた公共交通機関旅客施設のサインシステムガイドブック等のピクトグラムやサインの配置基準と整合は図られていた。
- ・車内の情報提供は、車内放送とLED表示器により行っており、自動放送の導入車両と未導入車両が混在している。また、LED表示器の有無や規格に差異があり標示方法が異なっていた。車両更新時期に併せて自動放送機器及びLED表示器を導入する予定である。
- ・車内放送については、路線別に定めた用語実例を基本として行っており、LED標示は日本語と英語を併記する標示と日本語の後に英語が流れる標示の二通りがあり、併記する標示は字が小さく見づらい状況であった。
- ・駅職員による案内としては、路線ごとに定めた接客用語例等を用いて行うとともに、英語対応マニュアルを備え付け職員が英会話ができなくともマニュアルを介して案内ができる体制となっている。
- ・さっぽろ駅と大通駅は、ホームや通路の乗換導線上の床面に路線ごとに色分けした案内テープを貼付し、移動経路を分かり易

(3) 駅における案内情報

- ・全ての車両に自動放送機器及びLED表示器を整備するとともに、LED標示については字の大きさ等の改善を図り、全ての路線における放送内容及び表示内容を統一することが望まれる。

- ・案内標示等は逐次更新していくこととしており、観光客を含めた利用者にとって分かり易い案内情報の掲示方法について再検証することが必要である。

<p>(4) 情報案内の多言語化</p> <p>(5) 駅のナンバリング</p>	<p>くする工夫が見られた。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 現地監査を行った駅等においては、LED表示器で当該駅の発車時刻が標示されていないこと、全駅に貼付している「エレベーター・エスカレーター・階段案内図」の貼付場所が分かりにくい駅があったこと、地下通路等で案内標示が広告に埋没していたなどの改善が必要な事例が見られた。 ・ LED表示器における英語以外の多言語標示については、標示スペースの不足等から導入は困難としており、現在は、さっぽろ駅の乗換口に中国語の表記している。 ・ 2月の雪まつり時期には、中国語やハンガール語による運賃等の標示を行うなど工夫をしている。 ・ 市による観光目標に沿って、他都市と同様にローマ字と組み合わせた標示方法を17年度中に導入すべく検討中とのことであった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 札幌市は、外国人観光客が多く訪れる都市でもあることから、多言語標示の活用の拡充等についても検討することが望まれる。 ・ 数字が使われている駅名が多いことから、利用者が混乱しないような工夫をすることが望まれる。
<p>4. バリアフリー対策に関する事項</p> <p>(1) バリアフリー化の取り組み</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 以前から、その時々、障害者等の意見等を参考として札幌市交における整備基準を定め、条例に基づく「福祉のまちづくり」としてバリアフリー化に努めてきた。 ・ 平成22年度までに移動円滑化基準に適合した設備改善を図るため、平成16年に「地下鉄駅等バリアフリー検討委員会」を 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 札幌市交におけるバリアフリー化に向けた今までの取り組みとして、交通バリアフリー法制定以前から障害者等の意見等を参考として札幌市交独自の整備基準を定めて施設整備をしていたが、現在でも、移動円滑化基準等に適合する施設に改修する際も障害者等の意見を参考に整備

(2) バリアフリー設備の整備状況

- 設置し、障害者等の利用者としての意見を吸い上げ、整備計画に反映することとしている。
- ・ 障害者団体等に対してバリアフリー化設備の整備をする前に情報を提供し意見等を聞くとともに、整備が終了した駅については、実際に施設を利用していただき、意見等を聞くなどのフォローアップを行っている。
 - ・ 平成16年度末現在で見ると、エレベーターは37駅、エスカレーターは36駅に設置しているが、移動円滑化基準に適合している駅は8駅で段差解消率は17.4%となっている。
 - ・ 点字ブロックは全駅で整備されているが、誘導ブロックによる移動円滑化基準に適合している駅は2駅で4.3%となっている。なお、ホーム縁端警告ブロックは8駅で設置している。
 - ・ 平成21年度に東西線はワンマン運転の実施を予定しており、これに合わせて可動式ホーム柵の設置を計画している。
 - ・ トイレの移動円滑化基準適合している駅は7駅で15.2%となっている。
 - ・ 鉄道車両については、396両中移動円滑化基準に適合している車両は179両で45.2%となっており、基本方針に定めている整備率3割を上回っている。また、

を行っていることは評価に値するものと考ええる。

- ・ 平成22年までに全駅のバリアフリー化を達成するため、札幌市交は自ら定めた整備計画に沿って着実に整備を図る必要がある。

<p>(3) ソフト面での対応</p>	<p>専用席の位置は、視覚障害者の要望を踏まえ、平成17年3月から進行方向の連結部左側に統一している。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 駅係員に対しては研修により、障害者等を含めた乗客への対応を指導するとともに、職員に対するバリアフリー教室を開催し、障害者等の疑似体験をすることにより、障害者の身になった対応をするよう指導している。また、障害者団体等とはバリアフリー教室の開催にあたり協力してもらうなど、接点を持ちながら相互に理解を深めている。 ・ 大通駅では、年間23,000件を超える車いす利用者があり、専用チームを設けて対応している。また、車いす利用者の駅における対応件数は増加傾向にある。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 引き続き、身体障害者等に対するソフト面での対応について、身体障害者等と意見交換等を行いながら、日々検証し、駅係員等の対応を充実させることが望まれる。
<p>5. 乗り継ぎ利便等に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 札幌市の交通政策として、地下鉄を市内への主な移動手段と位置付け、他の都市と比較して地下鉄と路線バスとの連携が図られている。 ・ 平成15年度まではバス事業も運営しており、バスターミナルの整備やバスとの乗換口等の整備をするとともに、バス停への乗り継ぎ経路の案内、接続出口の表示、系統別行き先、バス時刻表等の掲示を実施している。 ・ バス事業者にダイヤ調整の協力を要請す 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 利用者ニーズを把握した上で、接続するバスの運行情報の方面別バス到着情報やバス発車時刻情報をリアルタイムで提供するなどのきめ細やかな情報提供について検討することも望まれる。 ・ JR北海道との乗り継ぎ駅であるさっぽ

	<p>る形であるが、ダイヤ改正を実施する前に情報提供を行っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ JR北海道のダイヤに札幌市交自らのダイヤをあわせたのは、新千歳空港から朝1番目の羽田行きフライトに対応すべく始発の乗り継ぎ改善を行っただけとなっている。 	<p>ろ駅、新さっぽろ駅における利用実態を把握した上で、両者間のダイヤ調整による利用者利便の向上について検討することも必要と考える。</p>
<p>6. 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> <p>(2) 輸送障害等発生時の体制等</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 輸送障害の発生件数は、平成15年度で人身事故等が18件、車両故障等が3件、自然災害等が1件の合計22件、16年度で人身事故等が15件、車両故障等が5件の20件となっている。 ・ 輸送に大きな影響を及ぼす鉄道運転事故、30分以上の列車遅延及び災害（以下「事故等」という。）が発生したときの対処方法等について、規程及びマニュアル等（以下「輸送障害規程等」という。）において、事故等に対する備え、対処方法及び利用者等に対する情報提供等を定め、関係社員等に対する研修等を通じて周知することにより、利用者の安全確保、迅速・確実な復旧並びに利用者等への適時・適切な情報提供を行うこととしている。 ・ 事故等が発生したときは、業務用の携帯電話を活用し、事故等の情報を速やかに伝達し、情報の共有化を図っている。 ・ 振替輸送及び代替輸送に備え、各駅にはあ 	

<p>(3) 利用者等への情報提供等</p>	<p>らかじめ臨時停留所が設定されており、急告板と簡易型のバス停も備えられている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 安全運行管理室が中心となって、個別の事故等の再発防止策の検討を行うとともに、月1回のペースで事故防止検討委員会を開催し、事故等の分析、手順書の再構築、基本動作の再徹底、職員に対する教育訓練のあり方などについて職場の声を吸い上げながら具体的な検討を行っている。 ・ 利用者等への情報提供は輸送障害規程等に事故等の原因、復旧作業の状況、復旧見込み時間、振替輸送、代替輸送等の情報提供の方法等を定め、車内・構内放送、LED表示器、急告版等で行っている。 ・ ホームページ及び札幌周辺公共交通案内サイトに掲載するとともに、「地下鉄運休情報メール配信サービス」で登録者に列車の遅延情報等を随時提供している。 ・ 報道機関及び沿線の学校に列車の遅延情報等をFAXで一斉に送信している。 ・ JR北海道とは相互に遅延情報等をFAXで提供しており、この情報は指令から広報課、駅務課、乗務係、各管区等に提供している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 輸送障害規程等を含め十分な体制を整えているが、実際に事故等が発生した後は、事故防止検討委員会等において、利用者及び職員等の意見等を踏まえ、検証を行い、情報提供の改善についても検討することが望まれる。 ・ 輸送障害発生時における利用者の利便性向上を図るため、JR北海道との間では、FAXによる情報提供だけでなく電話等で確実な情報確認を行うことを含めた諸課題について検討する必要がある。
<p>7. 駅業務に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 札幌市交は駅係員が業務を行う上で必要となる規程、マニュアル等を定め、研修等 	

	<p>を通じて周知・徹底を図っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 財団法人札幌市交通事業振興公社（以下「振興公社」という。）に対し、全46駅中30駅の駅業務を委託しており、平成20年度には駅業務の完全委託を予定している。 ・ 振興公社は、札幌市交の規定に沿った業務を行っている。 ・ 振興公社においては、駅係員に対する研修等の年間計画を作成し、駅係員が駅業務及び利用者への対応等についての知識等を修得させている。 ・ 振興公社には年度当初に研修計画及び内容について提出させ、研修結果についても研修終了後に報告させている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 振興公社の研修内容等について、事前にその研修内容等を十分に指導していないことから、今後は、札幌市交として振興公社の研修内容等のチェック及び指導をする必要がある。
<p>8. 利用者からの意見等に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ ホームページ、各駅に備え付けている「ご意見箱」、札幌市の「市民の声を聞く課」等に寄せられた意見等を集約するとともに、関係課において調査した上で処理票を作成し、交通事業管理者が全ての意見等に目を通し、内容を確認した上で対応方等を指示するとともに、意見等を寄せられた方へ回答するなどの対応をしている。 ・ 対応結果については、交通事業管理者を含む幹部及び関係課に回覧した上で、データ 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 利用者からの意見等に対する体制において、早い段階で交通事業管理者自らが関与し、データベース化した事例も参考として、旅客サービスの改善に関する取り組みを行っていることは評価に値するものと考ええる。

	<p>ベース化をするとともに、幹部及び広聴担当職員が閲覧・検索できるシステムを構築し、旅客サービスの改善に取り組んでいる。</p>	
<p>9. その他のサービスに関する事項 (1) 暴力行為、迷惑行為等への対応 (2) 個人情報保護の対応</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 札幌市交が確認している暴力行為等の迷惑行為は、平成16年度が333件でこのうち痴漢行為が28件、平成17年4月1日から7月26日現在では130件でこのうち痴漢行為が30件となっている。 ・ 職員等が迷惑行為に対応する際のマニュアルを作成するとともに、職員等に対して研修等により周知・徹底を図っている。 ・ 個人情報の取扱いは、札幌市個人情報保護条例に基づき対応しており、定期券申込書や意見等で寄せられた個人情報の保護に努めるとともに、振興公社にも条例を通知し、振興公社職員に対しても個人情報の保護を図るよう周知・徹底するよう指導している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 痴漢行為等が増加していることも踏まえて、警察官、職員等の巡回、マナーアップキャンペーン等を実施することにより迷惑行為を撲滅するための検討をする必要がある。 ・ 札幌市交及び振興公社職員に対し、継続的に条例の内容を周知することにより、職員が個人情報の取り扱いの重要性を理解した上で、札幌市の条例に基づく取扱いをする必要がある。