

業務監査の実施結果報告に対する取り組み状況

仙台市交通局

項 目	所 見	現時点での取り組み状況
I. 利用者利便の確保 1. 利用者意見等への対応	<ul style="list-style-type: none"> ・ 利用者のニーズはこれまで以上に多様化し、かつ、質の高いレベルのサービスが求められていることから、寄せられた意見等について調査・分析を行うとともに改善施策を検討し、より適切な職員教育や改善措置の周知、実践の徹底を図る体制とすることが必要である。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ お客様からの意見等への対応については、寄せられた意見等をデータベース化して意見等の推移の的確な把握や改善措置の迅速化に努めるとともに、現在実施している定期教育訓練等の充実を図るなど、平成17年度内に体制の強化を行ってまいります。
2. 鉄軌道業の情報提供ガイドラインの実施状況	<ul style="list-style-type: none"> ・ 積極的な配布を行っていない地下鉄利用の手引きやエレベーターによるワンルートに関する案内情報等についてホームページに掲載する等、事前の情報提供の方法について検討する必要がある。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 平成17年度内にバリアフリー関連設備の整備状況や各駅のエレベーターによるワンルートに関する案内情報等を記載した冊子を新たに作成する予定ですが、同様の内容についてはホームページにも掲載するなどして、お客様が求める情報を的確かつ効率的に提供してまいります。
3. ダイヤの調整	<ul style="list-style-type: none"> ・ 特に早朝、深夜時間帯においては運転本数が少ないことから、今後ダイヤの改正にあたってはJR線との乗換えの待ち時間を極力少なくするよう配慮する必要がある。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 平成16年3月にJRの金曜日最終新幹線増発に対して地下鉄も最終電車を増発対応した以降も、JRが臨時便を運行する場合等においては、緊密な情報交換を行っております。今後ダイヤ改正を行う際には、JRとの情報交換を通じて、利用者の乗換え時間が極力短縮されるよう努めてまいります。
4. 連絡運輸について	<ul style="list-style-type: none"> ・ 乗換利用客へのさらなるサービス向上の観点から、JR東日本とも協議しつつ、連絡運輸の実施について検討を行っていく必要がある。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 平成16年7月から、仙台市交の地下鉄と市営バス、宮城交通（株）のバス、JR東日本を2日間乗り放題の乗車券「仙台商ごとパス」を発売いたしました。今後の新たなサービス展開については、ICカードの導入時など、時機を見ながら検討してまいります。

<p>5. 乗継円滑化のための措置</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・今後 I Cカードの導入を図ることとした際には、乗継円滑化、公共交通機関の利用促進の観点から乗継割引に係るさらなる取組みが期待されることであり、J R東日本やバス事業者との間の乗継割引の導入・適用範囲の拡大等の乗継円滑化を図るための方策について検討する必要がある。 	<ul style="list-style-type: none"> ・今後、I Cカード導入に係る検討を本格化させていくなかで、他の交通事業者との乗継割引やその適用範囲の拡大等についても可能性を検討してまいります。
<p>6. 旅客案内サービスの充実</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・現状にそぐわない案内表示が見受けられるが、これらについては修正や改善を行うとともに、利用者にとってわかりやすい旅客案内サービス等の提供について、実態を把握し、速やかに改善等の検討を行う必要がある。 ・新設される L E D車内案内装置において、どのような内容が、利用者にとって必要な情報提供となるかについて検討し、実施していくことが必要である。 	<ul style="list-style-type: none"> ・仙台市交通局交通バリアフリー特定事業計画に定めた誘導・案内設備の整備に先立って、高齢者や身体障害者のお客様のご利用が比較的多い五橋駅の案内表示について、平成16年9月に詳細な現状把握を実施しており、これを踏まえて平成17年度内に同駅をモデルとした案内表示の改善計画をとりまとめ、18年度以降すべての駅について案内表示の改善等を進めてまいります。また、平成16年10月にはJ R線との乗換駅となる3駅について、地下鉄駅構内だけでなくJ R駅の構内等にも乗換誘導案内表示の拡充を図り、乗換えのわかりにくさの解消に努めました。このほか、駅周辺の施設の状況等についても定期的に調査し、駅構内等の案内表示に的確に反映させているところです。 ・平成16年4月から運用を開始したL E D車内案内装置には、輸送障害発生時における運行状況をわかりやすく表示しているところであり、平成17年4月からはこれと自動放送設備を連動させた運用も開始しております。
<p>7. S Fカード導入状況及び I Cカード検討状況</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・他の鉄道事業者の I Cカードの導入状況を踏まえ、I Cカードの導入について検討するとともに、他の鉄道事業者との相互利用化、共通化についてもあわせて検討することが必要である。 	<ul style="list-style-type: none"> ・I Cカードの導入については、他の鉄道事業者の導入状況や当局の自動出改札機等関係機器の更新時期等を勘案しながら検討を進めているところですが、これに際しては、市営バス等との共通化とともに、他の鉄道事業者との相互利用・共通化についても併

		せて検討してまいります。
<p>8. その他利用者サービス</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 今後とも、引き続き利用者のニーズにあわせて、他の交通事業者等の関係者と協力しながら、企画乗車券の発売を推進していくことが期待される。 ・ 必要に応じて、他の交通事業者等の関係者と協力しつつ、外国人観光客を対象とした企画乗車券の発売について検討する必要がある。 ・ 痴漢等の車内の迷惑行為に対しては、毅然とした対応を行うとともに、被害があった場合に利用者が申告しやすい方法等についても検討する必要がある。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 今後も他の交通事業者と協力しながら、お客様のニーズにあわせた企画乗車券の発売を実施してまいります。 ・ 外国人観光客のお客様の今後の動向を見ながら、その必要性を検討してまいります。 ・ 車内の迷惑行為に関しては、職員に対して対応方法等について教習等を通じ指導徹底するとともに、テロ対策とも関連して職員が巡回する頻度を上げ、申告を受けられる機会を増やしました。お客様に対しては「迷惑行為防止ポスター」等の掲示を続けていくほか、仙台市交通局交通バリアフリー特定事業計画において強化していくマナーアップ運動の取り組みの一環として、効果的な呼びかけ方法について検討してまいります。
<p>II. バリアフリー化対策 1. バリアフリー化の取組み</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 今後とも、仙台市交通局交通バリアフリー特定事業計画の着実な実施により、さらなるバリアフリー化の的確な向上が期待される。 ・ 鉄道施設内のみならず、外部施設と連続した整備についても関係機関と協力して進めていくとともに、利用者の幅広い意見を踏まえた上で施策を検討・実施していくことが重要である。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 仙台市交通局交通バリアフリー特定事業計画の計画初年度となった平成16年度は、所期の計画を概ね予定どおり実施いたしました。今後も同計画の着実な実施により、さらなるバリアフリー化を推進してまいります。 ・ 平成16年11月に請願出入口を管理する商業施設等との間で組織している連絡協議会を開催し、仙台市交の取り組みを紹介するとともに、出入口施設のバリアフリー化について協力要請を行いました。今後も鉄道施設外の連続した施設についても連続的な整備が図られるよう、他の交通事業者、商業施設、道路管理者等、駅周辺の関係各機関と協議してまいります。また、平成17年4月に供用開始した泉中

		<p>央地下歩道の音声誘導案内設備等の設置や、平成17年度内に予定している車内の点字表示の設置等においては、視覚障害者団体等からのご意見を参考としながら、整備内容を決定したところであり、特定事業計画の具体的な施策の実施にあたっては、必要に応じて障害者団体等、利用者の意見を適宜聴取しながら進めてまいります。</p>
<p>2. 身体障害者等への対応</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・全国ではベビーカーの事故が年数件発生していることから、利用者に対し、安全に利用してもらう観点から、エスカレーターの使用を禁止している旨を案内放送等により周知を図る必要がある。 ・ハンドル型電動車いすについて、あらかじめ取扱いのルールを明確にすべく対応等について検討する必要があるとともに、利用可能とするのであれば、利用条件等について駅やホームページ等を通じて情報提供を行っていく必要がある。 ・日ごろ地下鉄での訓練を受入れている実績のある財団法人日本盲導犬協会以外の団体等から地下鉄での訓練を受け入れて欲しい旨の申し出があることも想定されることから、受入れに関するマニュアルの作成や職員に対する教育を行うことを検討する必要がある。 	<ul style="list-style-type: none"> ・エスカレーターでのベビーカー使用禁止の案内については、現在駅構内の掲示により周知を図っているところですが、エレベーターへの動線案内など、より効果的な周知方法について今後充実に努めてまいります。 ・ハンドル型電動車いすをご利用のお客様は、ごく少数にとどまっておりますが、今後も駅構内及び車両内における利用実態等を踏まえながら、利用条件や情報提供の必要性等を検討してまいります。 ・地下鉄施設内における身体障害者補助犬の訓練については、現在訓練を受け入れている財団法人日本盲導犬協会と改めて協定を取り交わすなどして、受入れにあたっての条件や取扱い等を明確にし、その後この実績等に基づいて他団体の受入体制等を整備してまいります。
<p>3. その他バリアフリーへの対応</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・「バスちかサポーター」はソフト面のバリアフリー施策として有効であるため、引き続き実施していくことが必要である。 ・職員に対する介助の研修の実施については、あくまでも希望者のみの参加であり、勤務時間等との関係 	<ul style="list-style-type: none"> ・現在活動中の168名に加え、平成17年度も新たに「バスちかサポーター」を募集しているところです。今後も身体障害者や高齢者であっても地下鉄やバスを利用しやすい環境づくりに引き続き取り組んでまいります。 ・仙台市交通局交通バリアフリー特定事業計画において定めた「心のバリアフリー化推進事業」の取り組

	<p>から毎年10名程度の参加という現状であることから、より多くの職員が、市の開催する研修に参加できるような体制の確保、あるいは他の研修等により対応する等の検討を行い、駅職員による接遇等の向上に向け、速やかに取組む必要がある。</p>	<p>みの一つとして、平成16年度からは駅務員の、平成17年度からは運転士の定期教育訓練の中で、車いす・白杖歩行等のハンディキャップ体験や、高齢者や身体障害者への介助法研修を始めました。その他の職員についても、市の開催する研修に全職員を計画的に受講させる方向で取り組みを開始したところです。</p>
<p>Ⅲ. 運賃表の誤表示等に係る対応 1. 運賃表の誤表示等に係る対応</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 運賃、料金の正確な収受は、運賃制度を適切に運用するための基本的事項であり、今後とも誤表示等の発生を防止するため、引き続き関係職員への教育・指導の徹底等により厳正な取扱いを図っていくことが重要である。 ・ 通達発出後においても、他の鉄道事業者において、自動改札機等の駅務機器の更新時等におけるプログラムミスやチェックミスから誤表示等が発生している事例があることから、特に機器の更新時期においては、供用開始にあたり駅務機器製造者による試験・確認作業のみではなく、輸送サービスを提供する事業者自らが責任と自覚を持って誤表示等の発生が生じないように十分に試験・確認作業を行う必要がある。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 今後も運賃誤表示等の発生を防止するため、関係職員に対して運賃誤表示に関するマニュアルの周知徹底を図り、遺漏ないよう対応してまいります。 ・ 他事業者の運賃誤表示に関する情報収集に努め、当局の作業体制の検証を図るとともに、機器の新設・更新に際しては、誤表示等のトラブルが発生しないよう、事業者としての責任をもって試験手順の事前検証と確認作業の立会いを徹底してまいります。
<p>Ⅳ. 事故等が発生した時の体制及び対応等 1. 事故災害時の緊急時における対応</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 仮に火災、地震等が発生した場合は煙の発生等も考えられ旅客がさらに混乱するおそれがあることから、マニュアルどおり駅員が旅客に対する避難誘導を行うことが可能かどうか、管区駅等の応援体制も含め各訓練等で検証する必要がある。 ・ コンコースから地上までのエレベーター前には、防犯・防災カメラが設置されていない駅が見受けられるが、これらの場所は人気の少ない場所であること 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 平成16年11月に消防局及び地元の大型商業施設等のご協力をいただいて泉中央駅において実施した地震災害を想定した防災訓練をもとに、現状の緊急時の対応体制を検証した結果として、より確実な避難誘導等が図られるよう、平成17年8月に「異常時運転等取扱内規」の一部見直しを行ったところです。 ・ 平成16年8月に既存の防犯・防災カメラに録画機能を新たに付加し、防犯機能を強化したところですが、カメラの増設については、現在計画している既

	等から、防犯・防災カメラの設置について検討することが望ましい。	存のカメラ設備等の更新に合わせて対応を図る予定としております。
2. 輸送障害等発生時の旅客への対応	・仙台市交の路線に並行する宮城交通バスとの振替輸送の措置について、関係者間で協議、検討する必要がある。	・振替輸送の体制については、市内バス事業者の現状の輸送能力等を踏まえながら、見直しの必要性について引き続き検討してまいります。
3. テロ対策に係る取組み状況	・今後とも、引き続き、警察等関係機関と密に連携を図りつつ、テロ対策に係る自主警備の徹底等の取組みが期待される。	・テロ対策については、平成17年7月に発生した英国ロンドンにおける地下鉄・バス同時爆破テロ事件以降、警察等関係機関とさらなる緊密な連携をとっており、8月にはインターネット掲示板サイトに仙台市地下鉄に爆弾を仕掛ける旨の書込みを行った者が逮捕されることにもなりました。このほか、職員による駅構内の巡回強化など、自主警備等の徹底に引き続き取り組み、お客様が安心して地下鉄をご利用いただけるように努めているところです。