

業務監査実施結果報告書

事業者名	札幌市交通局	実施期間	令和2年1月15日～1月16日
検査箇所	本局、大通駅、さっぽろ駅、福住駅		
監査項目	取組状況	所見	所見に対する回答
1. 運賃等に関する事項	<ul style="list-style-type: none"> 運賃料金の誤収受は過去3年間で3件発生しているが、その都度原因を究明し再発防止策を講じている。 運賃改定時の誤表示対策にはマニュアルが整備されており、相互確認等の手順が定められ、誤表示等を防ぐ対策が講じられている。 自動券売機の釣り銭や、公金の取扱いについては、マニュアルが整備されており、複数で対応することとしている。 福祉割引については、以前より身体障害者及び知的障害者に対する割引を行っていたが、障害者団体や国土交通省からの要請があったため、平成31年4月より精神障害者に対しても割引を行うこととした。 	<ul style="list-style-type: none"> 運賃収受の正確性の確保は、利用者からの信頼を維持するために重要な課題であることから、引き続き誤収受の再発防止に努められたい。 精神障害者に対する割引を導入したことを評価する。 	<ul style="list-style-type: none"> 引き続き、誤収受の再発防止に取り組み、利用者からの信頼維持に努めてまいります。
2. 輸送障害等発生時における旅客への対応方法に関する事項	<ul style="list-style-type: none"> 事故・災害対策本部設置規程等が整備され、それに基づき対応されている。情報は対策本部にて一元化され、業務時間中はイントラネット等、業務時間外は、公用携帯で各職員に通知され対応にあたることとしている。 また、交通事業管理者をトップとした事故防止検討委員会が設置され、課題の検討、検証がなされている。 	<ul style="list-style-type: none"> 規程類に基づき適切に対応されること、事故防止検討委員会にてなされる検討、検証が一層の安全対策に活かされること期待する。 運行情報の提供に関しては適切な案内を行っていること確認しており、取組がより充実されることを期待する。また、交通局ホームページにおける運行 	<ul style="list-style-type: none"> 輸送障害等発生時においては、規程類に基づいた適切な対応が可能となるよう努めるとともに、事故防止検討委員会での課題検討や検証が一層の安全対策につながるよう、引き続き努めてまいります。 運行情報の提供については、今後も適切な案内を行うとともに、取組の充実を図ってまいります。ホームページでの情報提供につきましても、より細やかな情報提供に努めてまいります。

<p>3. 訪日外国人に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> 現場係員における運行情報の提供に対する取組については、駅構内ではICプレーヤーによる自動放送を実施しており、各駅改札付近に運行急告板の掲示や一部駅における大型ディスプレイでの案内のほか、車内では運転手が日本語にて案内を行っているほか、一部車両において車内でも情報提供を実施している。また、交通局ホームページのトップに運行情報が掲載され情報発信を行っている。 企画乗車券については、(一財)北海道バス協会が発行する「道内周遊パス」と連携した1日乗車券の販売を目指し、協議・調整を行っている。 異常時(災害時、輸送障害時)の情報提供の多言語化については、駅では、運行急告板を多言語で掲示しているほか、駅事務室に携帯型翻訳機や一部駅においてメガホン型翻訳機を常備し対応にあたることとしている。 車両においては、今年度中に運転手に対して携帯型翻訳機を所持させることで、異常時に速やかに対応出来る体制を構築することとし、文字情報についても、順次多言語対応のLED表示器等を導入することとしている。 その他受入環境の整備については、案内等表示類、自動券売機等の多言語化、無料Wi-Fi環境の整備、トイレの洋式化など、様々な取組が計画されている。 	<p>情報の提供については今年度中のリニューアルを予定しており、日英中(繁・簡)韓の5言語対応や時間短縮による細やかな情報提供が望まれる。</p> <ul style="list-style-type: none"> 外国人旅行者の利便増進のため、引き続き関係機関と協議・調整を行うことを期待する。 災害発生時における速やかな情報提供は大きな課題であるが、外国人旅行者を含めた旅客に対する迅速な情報提供が望まれる。 外国人旅行者のストレスのない移動にこれからも取り組まれるよう期待する。 	<ul style="list-style-type: none"> 引き続き、関係機関との協議・調整を行ってまいります。 外国人旅行者への案内を含め、災害発生時の迅速な情報提供につきまして、充実に向けた検討を進めてまいります。 今後におきましても、外国人旅行者のストレスのない移動に配慮した多言語案内の充実等に取り組んでまいります。
<p>4. 利用者等からの意見等に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> 利用者の意見等は、駅設置の「ご意見箱」のほか、ホームページ、札幌市のコールセンターなど広く受付が出来る体制が整えられている。 	<ul style="list-style-type: none"> 利用者の意見や職員の気づきを業務に反映して、一層のサービスの向上が期待される。 	<ul style="list-style-type: none"> 引き続き、利用者や職員から寄せられた意見をサービス向上に生かしてまいります。

<p>5. 視覚障害者等対応に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 寄せられた意見は、イントラメール等にて交通局幹部まで周知・共有され、取り入れた意見についてはホームページ上で公表している。 ・ 利用者モニター制度は導入されていない。 ・ また、職員からの意見を「安全に対する職員の声」として聴取する体制も整備されている。 ・ 「困っている人の運動」を平成26年度から取り組んでおり、平成30年度からは交通局職員も期間中の駅巡回を行うなど拡大実施している。 ・ 国が作成した「公共交通事業者に向けた接遇ガイドライン」を基に教本を作成しているとともに、バリアフリー教室も3年に1度開催している。 ・ 助役以上の駅職員全員がサービス介助士の資格を有している。有資格者は名札にマークが掲出されているほか、主要駅窓口付近にサービス介助士マークを掲出しており、お手伝いを希望される旅客に対応出来る体制を整えている。 ・ 盲導犬育成への協力に応じている。 ・ 地下鉄においては、平成28年度までに各駅ホームドアが設置済。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 駅員等による声掛けや接遇の教本を作成し教育を行っていること、バリアフリー教室を開催するなど、要支援者に対する理解が深められており、取組がより充実されることを期待する。 ・ 全駅にホームドアが設置されており、転落防止対策が取られていることを評価する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 引き続き、職員の要支援者に対する理解を深める取組に努めてまいります。
<p>6. その他のサービス等に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 「女性と子どもの安心車両」が南北線、東西線に平成20年から順次導入され、ホーム、車内などにポスターやステッカーが掲示さ 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 「女性と子どもの安心車両」が導入されてから10年以上経過し、旅客にも浸透しているものと考え。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 引き続き、取組の理解に向けた周知等に努めてまいります。

	<p>れている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 車いす利用者に対しては、対応マニュアルが整備されており、乗車の申し出があった際には連絡票を作成するとともに、各駅にて相互確認を行うなど、乗車駅、下車駅の駅員による意思疎通がはかれるよう対応が取られている。 ・ 平成25年にk i t a c aをはじめとした全国相互利用が可能な交通系ICカード10種を使用可能とした。 ・ 旅客の避難誘導については、火災訓練やテロ対策訓練等を実施している。 ・ 研修は、駅職員のほか、駅勤務のない交通局本庁舎勤務職員に対しても短縮車両を用いた体験型研修やVTRを活用した研修を実施している。 ・ 帰宅困難者対策として、札幌市災害対策本部訓練（図上訓練）において、札幌市の危機管理部局やまちづくり部局との情報共有や連携を図っている。 ・ 札幌駅・大通駅周辺地区都市再生安全確保計画によりさっぽろ駅と大通駅が一時滞留施設とされているが、昨年2月の地震時にはすすきの駅も開放した。 ・ 滞留者対策として、さっぽろ駅と大通駅で水、乾パン、毛布等を配備した。職員向けを含め、必要最低限の備蓄品配備を完了したが、今後、さらに必要な物資等が出てきた場合は、増備を検討していく。 ・ 列車遅延防止の観点から円滑な乗降を促す「マナーアップ」の働きかけについては、札 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 車いす利用者に対し、駅員の誤認を防ぐ対策が取られており、評価する。 ・ 利用者の利便性向上のため、全国相互利用カードを使用可能としたことを評価する。 ・ 旅客の避難誘導訓練を毎年計画的に実施しているほか、一般職員に対しても実践的な訓練を実施するなど、これからも旅客の安全第一が望まれる。 ・ 帰宅困難者対策については、関係機関と連絡を密にし、求められる役割を十分に果たすよう期待する。 ・ さらなるマナー向上をめざし、多様な活動や施設整備を期待する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 引き続き、正確な情報伝達に努め、安全安心な運行を目指してまいります。 ・ 今後においても、旅客の避難誘導訓練を継続し、一般職員に対する実践的な訓練についても引き続き実施し、旅客の安全に努めてまいります。 ・ 今後においても、関係機関との連絡を密にし、求められる役割を十分に果たすことができるよう努めてまいります。 ・ 引き続き、マナー向上に向けた活動や施設等の整備に努めてまいります。
--	--	---	---

	<p>幌市の広報誌にて公共交通等のマナー周知を行ったほか、学生利用の多い駅などで啓蒙活動を行っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 今後は、東西線大通駅に敷設している4列乗車を促すシートを南北線大通駅に敷設予定。 		
<p>優良事例</p>			
<p>地下鉄全49駅でホーム柵を設置するなどバリアフリー化に積極的に取り組んできたことが評価され、平成30年1月に国土交通省バリアフリー化推進功労者大臣表彰を受賞している。</p>			