

仙台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. 運賃等に関する事項	<ul style="list-style-type: none"> ・ 運賃誤表示・誤収受対策として、仙台市交通局高速鉄道運賃誤表示対応マニュアル及び運賃誤表示防止マニュアルを定め運用している。 ・ 誤表示は発生していないが、誤収受は過去3年で12件発生している。発生の都度、原因を特定し再発防止策を検討し実施している。 ・ 運賃の誤収受が発生し相手が特定できない場合に公表していないケースがある。 また、誤収受の半数について返却できていない。 ・ 運賃改定時の関係事業者等への連絡体制については、マニュアルは定めていないが、連絡先・担当課・実施時期を定め一覧として社内で共有し 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 過去3カ年において誤表示は発生していないが、本年10月の消費税引き上げに伴う運賃改定を行う場合には、誤表示について特に留意が必要である。 ・ 小児の障害者割引の誤収受の再発防止策として、駅務室内の窓口に運賃を掲示している駅と掲示していない駅があった。再発防止策として、全駅で取り組むことが望まれる。 ・ 誤収受の半数しか返却できていないことから、相手が特定できない場合は、全て公表することが望まれる。 ・ 本年10月の消費税引き上げに伴う運賃改定を行う場合には、関係事業者等への連絡について特に留意が必要である。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費税改定に伴う運賃表示につきましては、仙台市交通局高速鉄道運賃誤表示対応マニュアル及び運賃誤表示防止マニュアルに則り、特段の注意を払い、適切に対応してまいります。 ・ 小児障害者割引誤収受の再発防止策として全駅務室内窓口への運賃掲示を点検するとともに、誤収受の再発防止に取り組んでまいります。 ・ 誤収受の再発防止を図ると共に、発生した場合は公表基準に基づき対応いたします。 ※公表基準では、機械のプログラムミスや駅員の釣銭補充誤りに限定しての公表としております。 ・ 消費税改定に伴い、関係事業者との連絡体制に基づき漏れが生じないように注意を払って対応してまいります。

	<p>ており連絡体制は確立されている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 駅務機器類導入時の体制・作業内容は確立されており、局内で共有されている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 駅務機器類の導入時には、規定どおり、適切な対応がとられることが期待される。 	
<p>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</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 社内での事故災害等異常時の情報連絡体制を定めている。 ・ 異常時の現場対応については、駅業務マニュアル（緊急編）、運転関係マニュアルを定め対応することとしている。 ・ 駅における放送による情報提供については、営業課から電話により情報を管区駅（駅務係）で受け、各駅へは管区一斉電話により指示・伝達を実施、各駅で駅構内放送又は管区駅から管区一斉放送で情報を提供している。 ・ 文字による情報提供については、営業課から電話により情報を管区駅（駅務係）で受け、各駅へは管区一斉電話により指示・伝達を実施し、各駅で改札口ホワイトボードに手書き又は PC 出力により掲出及び管区駅で旅客情報表示器に情報を入力し 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 事故災害時等異常時には、規定どおり情報収集及び情報展開されることが期待される。 ・ 現在作成中のマニュアルについて、旅客にとって有用な情報を早期に提供できるものとなることが望まれる。 ・ 異常時には、駅構内放送マニュアルの異常時放送文例に従い、適切な対応がとられることが期待される。 ・ 異常時には、列車遅延等に伴う旅客案内の指示に関するガイドラインのテロップ入力案内例文やホワイトボード提出例文に従い、適切な対応がとられることが期待される。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ お客様へ適宜・適切に情報提供ができるよう異常発生時の情報提供マニュアルについて、整備を図ってまいります。

	<p>各駅の改札口、ホームの表示器にテロップを流している。</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成30年4月の南北線事故においては、事故調査委員会を設置し、事象についての問題点・背後要因・措置改善・再発防止策等を協議しており、その中で情報管理の一元管理が行われていないなどの指摘があり、今年度中に対応策をマニュアル化する予定。 JR仙台支社と運行不能時における相互情報提供に関する確認書を取り交わし、相互に情報提供を実施している。 	<ul style="list-style-type: none"> 現在作成中のマニュアルにより、今後の事故対応において同じ問題が繰り返されることなく適切な対応がとられることが望まれる。 確認書及び駅業務マニュアルの記載に基づき、引き続き、相互に情報提供が行われることに期待する。 	<ul style="list-style-type: none"> 異常発生時の情報の一元管理について、同じ問題を繰り返さないよう情報提供マニュアルに反映させております。 (平成31年4月1日作成)
<p>3. 訪日外国人対応に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> 訪日外国人向けの企画乗車券として「SENDAI AREA PASS」(仙台エリア)を29年4月から発売している。 異常時における放送による情報提供は、車内においては日本語と英語の選択式の自動放送により実施している。駅構内は日本語のみの対応となっているが、現在のシステムの工夫により対応可能なものがないか検討している。 	<ul style="list-style-type: none"> 利用状況を踏まえて、引き続き、利用促進に向けた取り組みに期待する。 異常時において、車内放送を日本語と英語で実施しており評価できる。駅構内は現在のシステムの工夫による対応検討をすすめており、多言語化に向けた取り組みに期待する。 	

	<ul style="list-style-type: none"> ・異常時における文字による情報提供は、31年4月に全駅の電光掲示板で日本語・英語・中国語・韓国語の4カ国語表記で行う。 	<ul style="list-style-type: none"> ・31年4月から全駅で展開される新型電光掲示板による4カ国語表記による情報提供は評価できる。 ・気象情報表示において、一部（行先表示部）ではあるが、ひらがなを含む5言語を表示言語としている点は評価できる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・異常時の文字による情報提供は、南北線が平成31年3月2日、東西線が同年3月16日から供用を開始しています。
<p>4. 利用者等からの意見に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者等からの意見等については、「苦情・要望・問い合わせに関する処理手順等」に基づき対応している。接遇等の研修は各部署において定期的実施している。 ・利用者からの意見の関係部署幹部等への周知方法は、総務（関係各課）受領後、関係部を通じて所属幹部へ供覧している。回答等処理済み内容を営業課に送付し、処理一覧表を作成し課長会に報告している。その後安全マネジメント会議に報告している。 ・利用者からの意見を施策に反映させる過程は、まずは各課の予算の範囲でできるものから実施し、予算化が必要なものは検討をしていく。 	<ul style="list-style-type: none"> ・お客様の声取扱い処理手順により、今後も引き続き適切に処理されることが期待される。 ・交通局内幹部への報告体制は確立されており、評価できる。 ・予算の制約もあるが、今後もすぐに対応できるもの、対応できないものはその理由も含めて、引き続き丁寧に対応することが望まれる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・お客様からのご意見への施策反映については、引き続き丁寧に対応してまいります。

<p>5. 視覚障害者等対応に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・規定類・通達等はないが、バリアフリー対策として盲導犬協会から講師派遣していただき研修を実施している。また、駅務助役はサービス介助士養成研修を受講している。視覚障害者の方への声かけにも取り組んでいる。 ・盲導犬協会訓練センターによる盲導犬の訓練を駅構内及び列車内で実施している。 ・安全面では、可動式ホーム柵、非常列車停止ボタンを設置済みである。 	<ul style="list-style-type: none"> ・教育訓練の実施やサービス介助士養成研修を受講する等視覚障害者等への積極的対応がなされている。 ・引き続き、定期的に訓練を受け入れ、盲導犬育成に向けて協力することが望まれる。 ・全駅で可動式ホーム柵、非常列車停止ボタンを設置済みであり、安全確保の取り組みとして評価できる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・盲導犬協会訓練センター盲導犬訓練については、引き続き施設を提供し協力してまいります。
<p>6. その他のサービスに関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・女性専用車両については、4両編成での運行では特にラッシュ時の運用が難しく、要望が少ないこともあり検討していない。 ・ハンドル型車いすについては、各種要件や事故・トラブルの責任などの情報は共有されており、スピードの出し過ぎについて注意喚起を行っている。 ・ICカード（ICSCA）の利用エリアはSUICA仙台エリアをカバ 	<ul style="list-style-type: none"> ・トラブルの実績やニーズの把握については、継続的に実施することが望まれる。 ・特に制約を設けず、利用可能としていることは評価できる。 ・Suica等の全国相互利用カードが、ICSCAエリア内でも片利用できており、 	<ul style="list-style-type: none"> ・お客様の声を通じて、女性専用車両に関する要望・意見やトラブルの発生状況等について、把握してまいります。

	<p>ーしており、全国共通 I C カードは全駅で利用可能。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 旅客の避難誘導訓練は年 1 回実施している。 ・ 帰宅困難者対応については、①鉄道管理部における帰宅困難者対応マニュアル（H 2 8 . 3）、②仙台駅長町駅周辺帰宅困難者対応指針（H 3 1 . 2 更新）を作成している。 ・ 仙台駅周辺帰宅困難者対策連絡協議会を H 3 0 年 5 月に開催。長町周辺地域については協議会発足に向けた意見交換会を H 3 0 年 3 月に開催。 ・ 駅務員を対象とした教育訓練を実施している。 ・ 列車内への手回り品（危険物等の持ち込み）に関して、各駅の表示では、禁止事項の一つとして列挙されていた。 	<p>利便性が高まっていることは評価できる。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 引き続き、定期的かつ継続的に訓練を実施することが望まれる。 ・ マニュアルの整備がされ、地域協議会を開催し、連携を図る取り組みがされ、評価できる。 ・ 何らかの事態が発生した場合に、適切に対応できるよう、協議会において連携を図りたい。 ・ 引き続き、定期的に訓練を実施することが望まれる。 ・ 列車内の安全に関しては、車内警備など全国的に対策が強化されている中で、特に危険物等の持ち込み禁止については、旅客に対して具体的に明示することが望まれる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 旅客の避難誘導訓練は、引き続き毎年定期的に実施してまいります。 ・ 引き続き効果的なものとなるよう協議会等と連携を図ってまいります。 ・ 引き続き定期的に教育訓練を行ってまいります。 ・ 列車内での危険物発見時の啓発放送実施や鉄道警察隊の警乗を引き続き依頼するとともに、危険物持ち込み禁止の具体的明示について検討してまいります。
--	--	--	---