

平成28年12月22日

# 「自律改革」取組状況

## (説明資料)



都営交通  
TOEI TRANSPORTATION

# お客様本位のサービス改善に向けた取組

## 【お客様の声を活かした事業改善】

取組事項	具体的な取組内容	実施予定事項	9月			10月			11月			12月			1月			2月			3月			4月～		
			上旬	中旬	下旬	上旬	中旬	下旬	上旬	中旬	下旬	上旬	中旬	下旬	上旬	中旬	下旬	上旬	中旬	下旬	上旬	中旬	下旬	上旬	中旬	下旬
お客様の声の更なる活用 (総務部・各部)	お客様の声の活用促進	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆対応状況の公開                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・お客様の声に対する対応状況等をホームページで公開</li> </ul> </li> <li>◆お客様の声活用マニュアルの作成                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・お客様の声データベースに蓄積された過去のお客様の声について、各部署が積極的に活用できるような仕組みを構築する等、お客様の声の更なる有効活用を促進</li> </ul> </li> </ul>																								
	お客様の声を活用したバス停留所の案内サイン改修	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆デザインマニュアルの作成                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・都営交通モニター等により収集したご意見等を参考にバス停留所のデザインマニュアルを作成</li> <li>・改修後もお客様の声を踏まえて順次マニュアルを改善</li> </ul> </li> </ul>																								
	お客様視点に立ったデジタルサイネージの設置	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆外国人モニターのご意見の活用                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・外国人モニターにデジタルサイネージの画面を実際に見てもらうことで、表示方法等に対するご意見を収集</li> <li>・収集したご意見を参考に駅改札口等にデジタルサイネージを順次設置していき、外国人旅行者をはじめ誰にでもわかりやすい情報提供を行っていく。</li> </ul> </li> </ul>																								
駅構内スペースの有効活用 (資産運用部)	お客様ニーズを捉えた駅構内店舗等の展開	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆お客様視点に立った駅構内店舗等の改善                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・都営交通モニター等を活用して駅構内店舗等に対するお客様のご意見を把握する仕組みを構築</li> <li>・集約したご意見を踏まえ、順次改善を行い、お客様ニーズを捉えた事業展開につなげていく。</li> </ul> </li> </ul>																								

課題整理  
公開内容の検討

対応状況の  
公開開始  
(全庁取組)

以降、月ごとに公開

現状分析・課題整理

改善点の検討

活用  
マニュアル  
作成

現状分析  
課題整理

デザイン  
マニュアル  
作成

停留所等のサイン改修（順次実施）

◆主な内容  
・ターミナル駅における乗り場番号のルールを統一  
・系統番号、運行系統図等の視認性の向上  
等

現状分析  
質問項目検討

外国人  
モニター  
調査実施

意見集約  
改善点の検討

駅改札口・ターミナル等に順次設置

◆調査概要  
・外国人モニターに試作のデジタルサイネージ画面を実際に見てもらい、表示方法及び提供情報等についてご意見を収集

現状分析  
質問項目検討

都営交通  
モニター  
調査実施

意見集約・分析

改善に向け検討

その他ニーズ調査等の方法検討

◆調査概要  
・都営交通モニター調査の質問事項に「駅構内の店舗等について」の項目を追加（利用店舗の評価や改善して欲しい点、今後駅構内に設置して欲しい店舗・サービス等に関すること等）

# お客様本位のサービス改善に向けた取組

## 【お客様ニーズを捉えた情報発信】

取組事項	具体的な取組内容	実施予定事項	9月			10月			11月			12月			1月			2月			3月			4月～		
			上旬	中旬	下旬	上旬	中旬	下旬	上旬	中旬	下旬	上旬	中旬	下旬	上旬	中旬	下旬	上旬	中旬	下旬	上旬	中旬	下旬	上旬	中旬	下旬
サービス推進の取組 の情報発信 (総務部・各部)	サービス推進活動等の発信強化	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆サービス推進活動等の積極的な発信</li> <li>・従来、局内の共有に留まっていたサービス推進本部及び各部門のサービス推進活動等について、ホームページ上で積極的に発信</li> </ul>																								
お客様が求める情報の積極的な発信 (総務部・電車部・自動車部)	ホームページのリニューアル	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆誰もが利用しやすいホームページの構築</li> <li>・お客様の声や若手職員の意見を参考にすることで、視認性・操作性の向上を図る。</li> <li>・音声読み上げツールの導入や多言語ページの充実等により、誰もが利用しやすいホームページを構築</li> </ul>																								
	広報冊子等の改善	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆広報冊子等の再点検</li> <li>・既存の広報冊子等の掲載内容等について外国人旅行者や障害をお持ちのお客様の視点等から再点検を行い、より一層有効な情報提供につなげていく。</li> <li>◆情報提供方法の改善</li> <li>・従来、駅等での配布のみであった冊子等をホームページ上でも提供することで、より多くのお客様に情報を発信</li> </ul>																								
	情報公開の更なる拡充	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ホームページ掲載情報の更なる拡充</li> <li>・お客様からの問い合わせの多い情報や他都市の交通局が公開している経営情報等について比較・検証を行い、ホームページ上で順次情報を発信していく。</li> </ul>																								
			<ul style="list-style-type: none"> <li>◆12月1日時点の実施例</li> <li>・情報公開ポータルを設置 ・決算速報値及び予算原案の公開</li> <li>・各部所管の要綱及び要領の公開 ・バス系統別収支及び地下鉄路線別収支の公開 等</li> </ul>																							

# 不断の業務改善に向けた体制づくり

## 【職員の能力向上に資する取組】

取組事項	具体的な取組内容	実施予定事項	9月			10月			11月			12月			1月			2月			3月			4月～		
			上旬	中旬	下旬	上旬	中旬	下旬	上旬	中旬	下旬	上旬	中旬	下旬	上旬	中旬	下旬	上旬	中旬	下旬	上旬	中旬	下旬			
局職員の人材育成 (職員部)	人材育成の体制強化	<p>◆人材育成方針の改定</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>各職務・職級ごとの育成目標及び人材育成における各主体の役割を明確にすること等により、局の人材育成体制を強化</li> <li>ダイバーシティ等の観点から、働きやすくやりがいを持てる職場づくりを目指していく。</li> </ul>	育成方針の改定内容検討						方針決定			関係部署調整、詳細決定						改定実施								
	職員表彰制度の活用	<p>◆職員表彰制度を活用した業務改善の活性化</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>若手職員のアイデア等を積極的に表彰する仕組み等を検討し、若手職員の育成につなげていく。</li> <li>表彰を受けた事例を局内で積極的に共有する等の活用方法を検討し、更なる業務改善につなげていく。</li> </ul>	他局・他都市等の取組を調査						課題整理・方針検討						方針決定			局内において順次展開								
技術力の強化 (車両電気部・建設工務部)	最新技術情報等の取得	<p>◆技術発表会等の拡充</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>従来、部内及び一部の関連会社の参加に留まっていた技術発表会等について、他の鉄道会社、大学教授等の専門家にも参加してもらい、最新の技術情報等を局内に取り入れていく。</li> </ul>	部内P T等による拡充案の検討 外部講師の選定						関係者との協議・調整 参加依頼						順次実施											
	ヒヤリハット事例・改善策の共有	<p>◆安全対策事例集の作成</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>従来、各現場から報告を受けるに留まっていたヒヤリハット事例及びその改善策について、事例集として取りまとめ積極的に水平展開することで、各現場の技術力の強化につなげていく。</li> </ul>	◆12月1日時点の状況												ヒヤリハット事象に対する改善策の効果確認を随時実施						安全対策事例集の作成					
			<ul style="list-style-type: none"> <li>技術発表会の内容拡充に向け、若手職員も含めた部内P Tを設置</li> <li>現状分析及び類似の発表会の調査、参加を働きかける対象について検討</li> </ul>																							

# 不断の業務改善に向けた体制づくり

## 【風通しの良い職場環境づくり】

取組事項	具体的な取組内容	実施予定事項	9月			10月			11月			12月			1月			2月			3月			4月～		
			上旬	中旬	下旬	上旬	中旬	下旬	上旬	中旬	下旬	上旬	中旬	下旬	上旬	中旬	下旬	上旬	中旬	下旬	上旬	中旬	下旬	上旬	中旬	下旬
若手職員の積極的活用 (職員部・各部)	若手職員を活用した業務改善の促進	<p>◆各部における若手活用の促進</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>各種会議等に若手を参加させること等により、若手職員の問題意識やアイデアを積極的に吸い上げる仕組みを構築し、業務改善につなげていく。</li> </ul>	<p>方針検討</p> <p>各部通知</p> <p>各部において若手の活用方法検討、取組実施、取組内容のブラッシュアップ</p> <p>◆12月1日時点の実施例</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>営業戦略部会への若手参加…新たな情報発信手段、グッズ販売の方法等について検討</li> <li>鉄道車両、設備の信頼性向上PTへの若手参加…過去の輸送障害事例や緊急時の対応を分析 等</li> </ul>																							
	3年目研修の積極的活用	<p>◆3年目研修を活用した業務改善の活性化</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>局事業の課題等について、入都3年目の職員がグループで討議・研究した成果を局内で広く共有することで、業務改善を活性化させていく。</li> </ul>	<p>3年目職員による局課題の討議・研究</p> <p>局内プレゼンの実施</p> <p>検討内容の共有、次年度検討</p> <p>◆3年目研修の概要</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>「東京の発展に貢献」という視点から、入都3年目の職員がテーマの設定・討論・研究等を行い、成果を局内でプレゼン</li> </ul> <p>※10～11月は3回程度の自主勉強会を実施</p>																							
技術力の向上・継承に向けた仕組みづくり (自動車部・車両電気部・建設工務部)	技術研修の更なる充実	<p>◆より実践的な研修内容の充実</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>事業所間・局間の技術交流研修を実施していくとともに、現場での体験学習の機会を多く取り入れる等、より実践的な研修内容を充実させていく。</li> </ul>	<p>研修の効果検証・改善を随時実施</p> <p>次年度以降の検討</p> <p>◆12月1日時点の実施例</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>技術交流研修の実施…各事業所の技能職員による相互職場視察及び意見交換等を行う</li> <li>現場研修の実施…環状第5の1号線の工事現場に行き、施工管理・安全管理について学ぶ 等</li> </ul>																							
	OJTの更なる充実	<p>◆より効果的なOJTの実施</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>整備版ハザードマップや模擬実習施設等を用いてより効果的にOJTを行っていくことで、技術の向上・継承を効果的に行っていく。</li> <li>実習風景を撮影した映像を編集し、次年度以降の教材を作成</li> </ul>	<p>OJTの実施・効果検証</p> <p>次年度以降の検討</p> <p>実習風景の撮影・教材の作成</p>																							

平成28年12月22日

**「政策・施策・事務事業」  
自主点検・評価  
(説明資料)**



**都営交通**  
TOEI TRANSPORTATION

## (ホームドアの整備)

### 1 局外の事例や状況

#### ■現在の整備率 (H28.3時点/国土交通省公表) ※1日当たりの平均利用者が1万人以上の駅

- JR6社 4.9% (32/656駅)
- 大手民鉄15社 4.2% (32/771駅)
- 地下鉄10社局 57.2% (308/538駅)

#### ■今後の予定 (主な事例)

##### ●国土交通省「駅ホームにおける安全性向上のための検討会」

平成28年8月26日より開催、年内の中間とりまとめを予定

##### ●東京メトロ (H28.11.4報道発表)

銀座線、東西線、半蔵門線のホームドア設置を前倒し、東西線、半蔵門線では優先駅を決定

- ・銀座線：2018年度上期完了 (渋谷駅、新橋駅渋谷方面ホーム除く)
- ・東西線：2019年度未完了 (優先駅6駅)
- ・半蔵門線：2019年度未完了 (優先駅7駅)

##### ●東急電鉄 (H27.1.9報道発表)

東横線・田園都市線・大井町線の全64駅にホームドアを設置：2020年目標

##### ●小田急電鉄 (H28.10.27報道発表)

小田急線6駅にホームドアを設置

- ・代々木八幡駅、下北沢駅 (地下2階ホーム)：2018年度
- ・代々木上原駅 (1, 4番線)、東北沢駅、世田谷代田駅、梅ヶ丘駅：2019年度
- ・下北沢駅 (地下3階ホーム)：2020年度

### 2 取組の状況・方向性

- 都営地下鉄は、これまで先駆的にホームドアを整備 62.8% (59/94駅)  
※H28.3時点、1日当たりの平均利用者が1万人以上の駅
- 新技術を用いた実証実験を実施するなど、引き続き、早期の全駅整備を目指す。
- ホームドア整備までの間も、転落事故防止対策を実施し、安全対策に万全を期す。

#### ■今後の予定 (主な取組)

##### ●新宿線へのホームドアの整備

- ・全21駅に整備 (平成31年度まで)

##### ●浅草線へのホームドアの整備

- ・泉岳寺駅と大門駅の2駅に先行整備 (東京2020大会まで)



▲大江戸線ホームドア

### (首都直下地震への備え)

#### 1 局外の事例や状況

- **東京メトロ**（「東京メトロプラン2018」ほか）
  - ・阪神・淡路大震災を受けた国の通達に基づく耐震対策：実施済み
  - ・さらなる耐震対策：～平成29年度
    - 高架橋柱補強 約1,200本
    - 地上部石積擁壁補強 約1,800m
- **横浜市交通局**（「市営交通中期経営計画（平成27～30年度）」ほか）
  - ・阪神・淡路大震災を受けた国の通達に基づく耐震対策：実施済み
  - ・さらなる耐震対策：～H40年度
    - トンネル中柱補強 約1,400本
    - 高架橋柱、橋梁橋脚補強 約1,600本
- **大阪市交通局**（「交通局経営会議資料」ほか）
  - ・阪神・淡路大震災を受けた国の通達に基づく耐震対策：実施済み
  - ・さらなる耐震対策：～H30年度
    - 高架橋脚補強、落橋防止対策、地下中柱補強

#### 2 取組の状況・方向性

- 阪神・淡路大震災を受けた国の通達に基づく耐震対策は実施済み（H22年度）
- 東日本大震災を踏まえ、施設等の安全性をより一層高めるとともに、早期の運行再開を図るため、更なる耐震対策として、高架部の橋脚及び地下部の中柱(計約3,800本)の補強を実施中

#### ■今後の予定（主な取組）

- **高架部の橋脚及び地下部の中柱補強**
  - ・約5割完了（H30年度まで）
  - ・約7割完了（H33年度）



▲西台駅付近高架下

### (地下鉄の浸水対策の強化)

#### 1 局外の事例や状況

- **東京メトロ**（「東京メトロプラン2018」、HP「風水害対策」ほか）
  - ・ 出入口の止水板嵩上げや完全防水化（2022年度完了予定）
  - ・ 坑口・地上駅・変電所等への対策（2022年度完了予定）
  - ・ 水深6mの水圧に対応できる浸水防止機への更新
- **名古屋市交通局**（「名古屋市交通事業経営計画2015-2018」「市バス・地下鉄 安全報告書（平成28年7月）」）
  - ・ 2013年に公表された津波ハザードマップに基づき、地下鉄駅の止水板や換気所の扉などを津波に対応した強度のものに改修（H27年度に1駅2施設11か所実施）
  - ・ 駅出入口の既設木製止水板を立ち上げ式や扉式等の機械式に改修（H27年度に11駅実施、H28年度に8駅実施予定）
- **大阪市交通局**（HP「津波浸水対策について」）
  - ・ 2013年に大阪府が公表した津波浸水想定への対策を2014年度から5か年で実施
  - ・ 出入口の止水板を改造 ・ U型隧道の側壁部嵩上げ ・ 換気口の嵩上げ
- **福岡市交通局**（「平成28年度安全報告書」ほか）
  - ・ 全出入口を歩道地盤面より高い位置に設置
  - ・ 全駅に止水板を設置

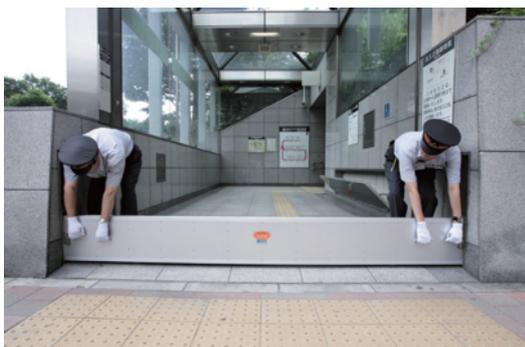
#### 2 取組の状況・方向性

##### (当局施設における対応)

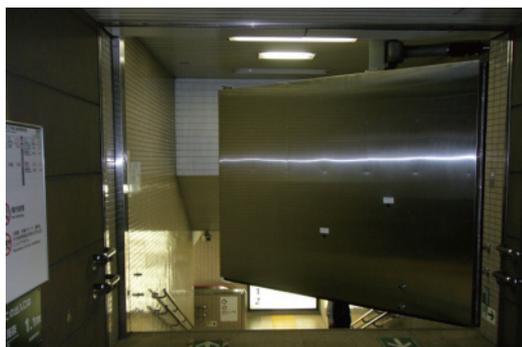
- 東海豪雨規模の降雨の想定に対応した、駅出入口への止水板の設置及び通風口における浸水防止機の改良等を実施済み
- 東京メトロと連携し、当局保有の駅出入口に海拔を表示済み（H24年6月から実施）
- 今後予定されている新たな浸水想定区域の公表等を注視し適切に対応

##### (他施設との連携が必要な対応)

- 東京都地下街等浸水対策協議会の各部会へ参加、情報伝達訓練や東京メトロとの合同訓練を実施
- 今後、駅と接続している地下街やビル等の出入口の浸水防止に向けた検討を実施



▲ 止水板



▲ 止水扉

### (テロ対策の強化)

#### 1 局外の事例や状況

##### ■鉄道各社の動向（主な事例）

##### ●訓練の実施

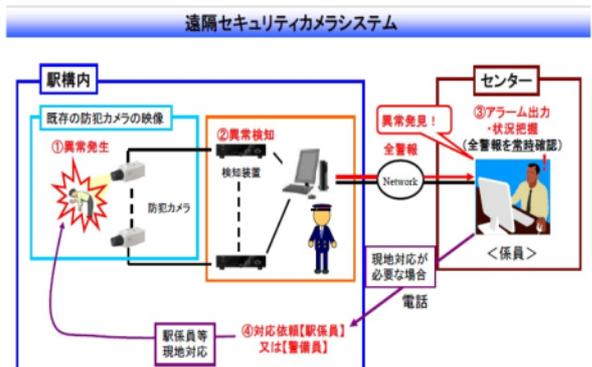
- ・テロ対策訓練の実施（JR東日本、東京メトロほか）
- ・神奈川県警・私鉄三社による五輪を見据えた初動対応訓練を実施（H28年2月）

##### ●駅構内カメラ

- ・東急電鉄  
駅構内の防犯カメラと警備隊を連携させた実証実験を実施（H27年度）
- ・JR西日本  
不審物の置き去りなどの危険を自動検知する遠隔セキュリティカメラを導入予定(H28年12月上旬)

##### ●その他セキュリティ強化の取組

- ・中身の見えるごみ箱の設置（JR東日本、東京メトロほか）
- ・車内カメラの導入（新幹線、JR常磐線グリーン車、小田急ロマンスカー等の優等列車を中心に普及が進展）



▲（出典）JR西日本HPより

#### 2 取組の状況・方向性

- 警察・消防と連携し、NBC対処訓練として避難誘導や爆発物対処訓練を実施
- 都営地下鉄各駅において監視カメラを設置
- 中身の見えるごみ箱を都営地下鉄全駅に設置済み（H27年度）
- 今後、新技術の開発動向にも注視しながら、より効果的なテロ対策を検討

##### ■今後の予定（主な取組）

##### ●駅構内監視カメラの増設

重点整備箇所への増設と映像の集約・録画化



▲NBC対処訓練の様子

### (非常時における電源の確保)

#### 1 局外の事例や状況

##### ■非常用走行バッテリーの車載

##### ●東京メトロ（「メトロプラン2018」より）

- ・銀座線 2018年度完了予定
- ・丸ノ内線 2022年度完了予定

##### ■変電所等への電力貯蔵設備の設置

##### ●東京メトロ（「メトロプラン2018」より）

以下の橋梁において停電時に列車が停止した場合にも走行を可能とするため導入

日比谷線 隅田川橋梁、東西線 荒川・中川橋梁、江戸川橋梁、千代田線 荒川橋梁

(2016年度完了予定)

##### ●多摩都市モノレール（H28.7.28報道発表）

電力貯蔵設備（非常走行用及び回生吸収用リチウムイオン電池）を導入

停電時に駅間停止した全車両が最寄駅まで自力で走行可能に

##### ●横浜市交通局（「平成26年度交通局運営方針」）

ブルーラインの三ツ沢下町駅～吉野町駅間に、停電時に列車が停止した場合にも走行を可能とするため導入（H26年度）

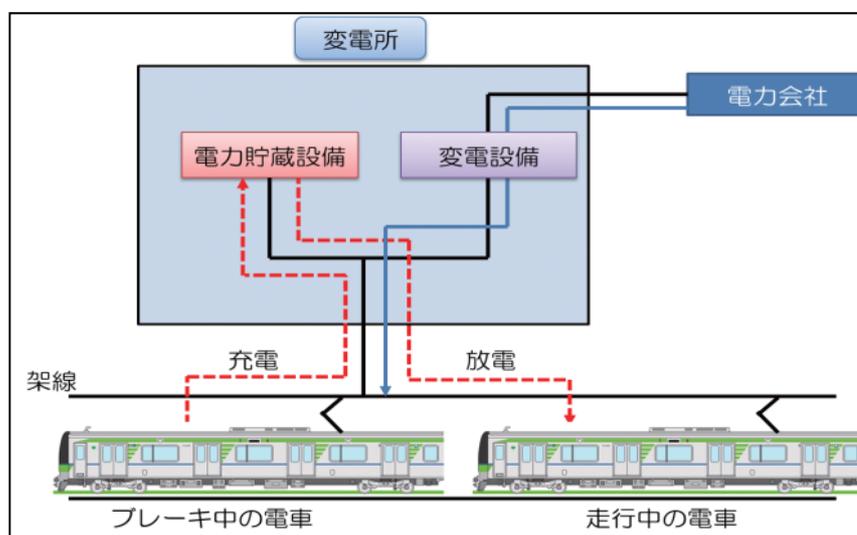
#### 2 取組の状況・方向性

- 新宿線において、H27年度に実施した実証実験の結果を踏まえ、電力貯蔵設備を導入
- 他の路線についても、今後、変電所の更新に合わせた導入拡大を検討

##### ■今後の予定（主な取組）

##### ●新宿線に導入（H30年度）

電力貯蔵設備 ▶



## (地下鉄構造物の長寿命化)

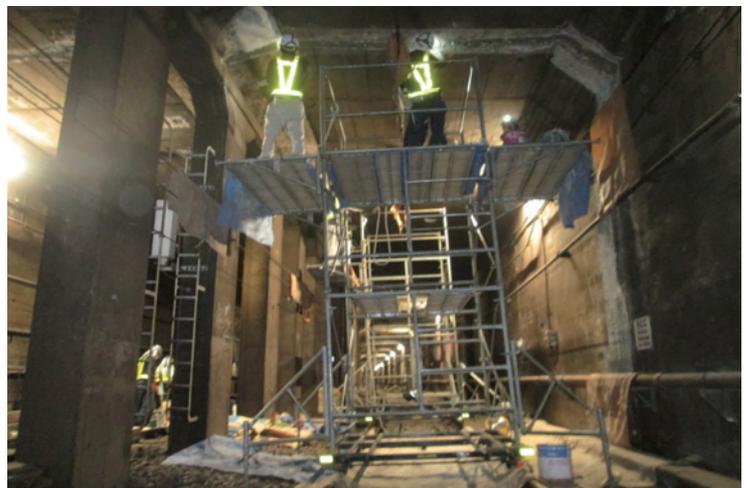
### 1 局外の事例や状況

- **東京メトロ**（「東京メトロプラン2018」ほか）  
トンネルの維持管理レベルを高め、長寿命化を推進
  - ・ 検査・補修を継続的に実施
  - ・ 塩害対策工事（2020年度完了予定）
- **大阪市交通局**（「大阪市公共施設マネジメント基本方針」）
  - ・ 点検及び検査等の結果をもとに、構造上の弱点箇所の補強や中性化防止対策を実施
- **首都高速道路株式会社**（ホームページ）
  - ・ 維持管理計画立案時にアセットマネジメント手法を導入（試行）

### 2 取組の状況・方向性

- トンネル等の地下鉄構造物について、予防保全型の管理手法に基づき、浅草線、三田線で計画的に補修
  - ・ 浅草線：H23～24年度に試験施工、H25年度から本格施工を実施
  - ・ 三田線：H25～27年度に試験施工、H27年度から本格施工を実施
- 経年や塩害等による地下鉄構造物の劣化に対応し、計画的に止水・塩害対策を実施
- 今後、トンネル画像や検査・点検結果、補修履歴等のデータベース化を進め、維持管理に活用しながら、計画的な補修を実施

- 今後の予定（主な取組）
- 浅草線・三田線の止水対策（H31年度完了予定）
- 塩害対策（H30年度完了予定）



▲補修工事の様子

## (輸送力の増強とダイヤの見直し)

### 1 局外の事例や状況

#### ■主な新線開業、複々線化（2005年以降）

- 2008年 東京メトロ副都心線（池袋～渋谷）開業  
東急東横線（多摩川～日吉）複々線化
- 2009年 東急田園都市線（二子玉川～溝の口）複々線化
- 2012年 西武池袋線（練馬高野台～石神井公園）複々線化
- 2015年 J R東日本上野東京ライン開業

#### ■その他の対策

- 車両の長編成化（東急電鉄、京王電鉄）
- 幅広車体の導入（J R東日本、西武鉄道）

【鉄道の混雑状況について】

路線名	最混雑区間	混雑率(2015)
J R東日本 総武緩行線	錦糸町 →両国	199%
東京メトロ 東西線	木場 →門前仲町	199%
J R東日本 横須賀線	武蔵小杉 →西大井	193%
小田急電鉄 小田原線	世田谷代田 →下北沢	191%
J R東日本 中央快速線	中野 →新宿	188%

### 2 取組の状況・方向性

- 混雑率の状況を注視し、車両増備や長編成化等を適宜実施
- 併せて、ソフト面での混雑対策を検討

#### ■今後の予定（主な取組）

- 大江戸線の輸送力増強
  - ・勝どき駅の大規模改良工事に合わせて  
3編成増備（H30年度）
- 新宿線の輸送力増強
  - ・車両の更新に合わせて  
8両編成から10両編成へ
- 日暮里・舎人ライナーの輸送力増強
  - ・1編成増備（H28年度）
  - ・更なる混雑対策を検討

新宿線新型車両▶



ライナー新型車両▶



## (乗換駅等でのエレベーター整備)

### 1 局外の事例や状況

#### ■鉄軌道駅における段差解消（1ルート整備）への対応状況（H27年度末時点/国土交通省HP）

※1) 1日当たりの平均利用者が3,000人以上の駅 ※2) 車椅子対応エスカレーターや段差解消機を含む

JR旅客各社6社	88.7 %	(1,069/1,205 駅)
大手民鉄15社	96.3 %	(1,133/1,177 駅)
地下鉄10社局	100.0 %	(623/623 駅)

#### ■地下鉄社局の動向（主な事例）

##### ●東京メトロ（「東京メトロプラン2018」H28.3）

- ・1ルート整備完了（H26年度） ⇒ エレベーター1ルート整備完了（H31年度予定）
- ・エレベーターによる複数ルートや乗換ルートの整備を推進

##### ●大阪市交通局（ホームページ）

- ・エレベーター1ルート整備完了（H22年度）
- ・局内乗換駅における乗換え経路の1ルート整備完了（H25年度）
- ・乗換経路や移動経路の改善に資するエレベーターの整備を推進

### 2 取組の状況・方向性

- 都営地下鉄においては、H25年度に全ての駅でエレベーター等による1ルート整備を完了
- 他路線との乗換駅等において、他事業者と連携しながらエレベーターの整備を推進

#### ■今後の予定（主な取組）

##### ●乗換駅等でのエレベーター整備

- ・16駅（H33年度まで）



▲新宿西口駅乗換えエレベーター（イメージ）

## (トイレの改修)

### 1 局外の事例や状況

#### ■鉄道各社の動向

- ・全国的に洋式化を推進、便座クリーナーも順次導入傾向
- ・首都圏は一部の私鉄において主要駅を中心にトイレを改修、温水洗浄便座を導入
- ・関西圏は私鉄各社が温水洗浄便座の導入に積極的

#### ■地下鉄社局の動向（主な事例）

##### ●東京メトロ（「東京メトロプラン2018」H28.3）

- ・多機能トイレ整備率 97%（H27年度末時） → 全駅への整備完了（H29年度予定）
- ・トイレ改装に合わせて、洋式トイレに置き換え  
合わせて、便座クリーナー、温水洗浄便座、手指乾燥機を設置

##### ●大阪市交通局（ホームページ）

- ・多機能トイレ整備率 100%
- ・御堂筋線新大阪駅：「日本トイレ大賞」国土交通大臣賞を受賞（H27.9）  
トイレの面積を従来の約2倍に拡充し、女性用トイレにパウダールームやフィッティングルームを設置、トイレ前には待ち合わせにも利用可能な「くつろぎの空間」を設置
- ・トイレの洋式化、便座クリーナーの設置を推進
- ・多機能トイレを中心に温水洗浄便座を導入

### 2 取組の状況・方向性

- 多機能トイレ（だれでもトイレ）整備率 100%（H22年度完了）
- トイレのグレードアップ（H22年度以降、浅草線・三田線・新宿線）  
出入口の段差解消、ベビーチェア・ベビーシートの増設、パウダーコーナーの設置等、トイレの全面改修を実施

#### ■今後の予定（主な取組）

- トイレのグレードアップにおいて洋式化を進めるとともに、大江戸線でも洋式化を推進
- 洋式化に合わせて、温水洗浄便座や便座クリーナー等を順次導入



▲だれでもトイレ



▲洗面スペース



▲パウダーコーナー

## (新たなバスモデルの展開)

### 1 局外の事例や状況

#### ■バスターミナル・駅改札口におけるサイネージ

##### ●新潟市BRT

待合室にデジタルサイネージを導入  
(発車案内・緊急情報の表示が可能、平成27年9月)

##### ●横浜市交通局・相鉄バス

横浜駅西口地下街に共同表示の路線バス案内情報  
表示機を設置 (H28年4月)



▲新潟市BRTデジタルサイネージ

#### ■バリアフリー車両

##### ●ヨーロッパの大都市中心部 (ロンドン、パリ等)

路線バスにおいて、車内通路に段差のない車両の割合が高い

##### ●アジアの大都市 (香港、シンガポール等)

路線バスにおいて、車内通路に段差のない車両が半数以上

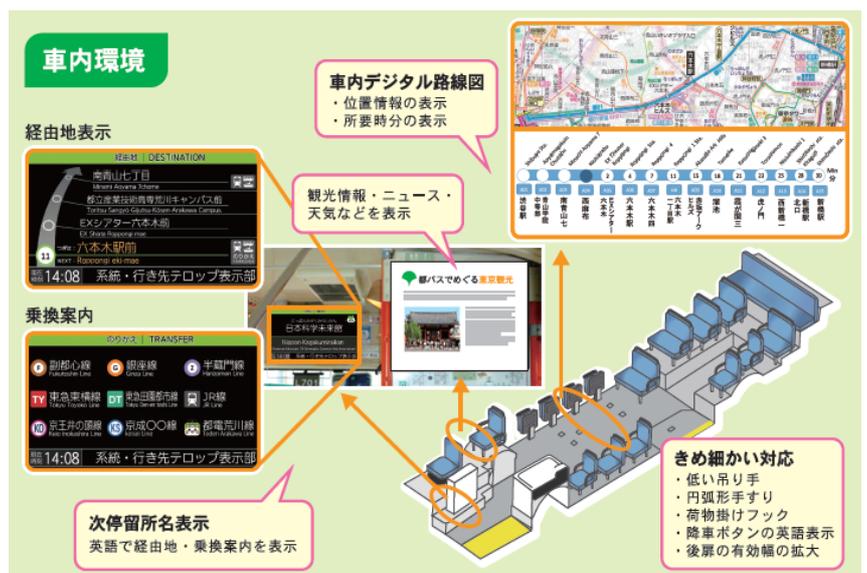
### 2 取組の状況・方向性

○高齢化の進行や訪日外国人旅行者の増加といった事業環境の変化を踏まえ、誰もが利用しやすい新たなバスモデルを検討・展開

#### ■今後の予定 (主な取組)

##### ●以下の事項について導入を検討

- ▶フルフラットバス
- ▶系統ナンバリング
- ▶LEDカラー行先表示器
- ▶バスターミナルや地下鉄改札口での運行案内用のデジタルサイネージ
- ▶複数の車内液晶モニター



▲バス車内のイメージ

## (公共交通機関の乗継改善)

### 1 局外の事例や状況

#### ■デジタルサイネージの活用

鉄道とバスとの乗換利便性向上を図るため、バスの時刻表をリアルタイムで表示

<取組例>

- ・岡山駅、倉敷駅、姫路駅などで導入済み
- ・千里中央駅、東京駅などで実証実験



▲デジタルサイネージ設置例（岡山駅）

#### ■案内サインの改善

案内の連続性を確保するため、関係各社が連携して、統一デザインの案内サインを整備

<取組例>

- ・横浜駅、博多駅、東京駅周辺で導入済み
- ・新宿駅では基本ルールを策定済み
- ・渋谷駅、池袋駅などで導入に向けて検討



▲案内サイン整備例（横浜駅）

### 2 取組の状況・方向性

#### (地下鉄と都営バスにおける乗継改善)

- 東京メトロと連携して、地下鉄駅改札口付近にバス路線図を掲示するとともに、バス停留所最寄の出入口階段部に乗り場案内を掲示
- 都営地下鉄の改札口において、都営バスへの乗換案内用デジタルサイネージを設置（H28.4～大江戸線門前仲町駅で試行実施中）

#### (他の事業者等との乗継改善)

- 新宿ターミナル協議会等に参加し、案内サインの統一、バリアフリー化の推進、利便性向上など実施

#### ■今後の予定（主な取組）

- 都営地下鉄から都営バスへの乗換案内用デジタルサイネージの設置
  - ・本格実施（H30年度から）

## (旅行者の視点に立ったサービスの充実)

### 1 局外の事例や状況

#### ■観光案内所の設置等

ターミナル駅などに政府観光局（JNTO）認定の外国人観光案内所を設置し、外国人旅行者に観光地の案内などを多言語で実施

<取組例>

- ・小田急（新宿駅：カテゴリー2 小田原駅：カテゴリー1）
- ・西武（池袋駅：カテゴリー2）
- ・京急（羽田空港国際線ターミナル駅：カテゴリー3）

#### ■企画乗車券の利便性向上

関係各社が連携して割安の企画乗車券を発売し、インバウンド需要の取り込み、沿線の観光地に旅行者を誘致

<取組例>

- ・「JR TOKYO Wide Pass」（JR東日本、東武鉄道、伊豆急行ほか）
- ・「KYOTO-OSAKA SIGHTSEEING PASS 1day」（京阪電気鉄道+大阪市交通局）

### 2 取組の状況・方向性

#### (人的対応の強化)

- 外国人のお客様が多い駅を中心に、コンシェルジュを配置（現在24駅）  
うち2駅では中国語での案内にも対応
- 地下鉄等全駅にタブレット端末を配備済み
- 都庁前駅構内設置の都営交通案内所は、JNTOカテゴリー2の認定を取得済み

#### (多言語対応の充実)

- 駅構内（改札口などの主要な事項）やバス停留所において、4か国語表記を実施中
- 東京メトロと共同開発した、路線図等から検索可能な次世代型多言語対応券売機を導入

#### (その他)

- 企画乗車券の利便性向上として、東京メトロと共同で「Tokyo Subway Ticket」の24時間単位化を実施済み
- 無料Wi-Fiサービスを都営地下鉄の全ての駅構内や全ての都営バス車内にて提供中

#### ■今後の予定（主な取組）

- コンシェルジュの配置
  - ・30駅に配置（東京2020大会まで）
- 次世代型多言語対応券売機の導入
  - ・32台導入（H28年度）
- 無料Wi-Fiサービス
  - ・都営地下鉄保有の全編成でサービスを提供（東京2020大会まで）



▲次世代型多言語対応券売機