

【自律改革】総括表(平成28年度)

No	事項名	自律改革取組前の状況 (現状・課題)	自律改革の取組内容(プロセス)	取組の成果 今後の方向性	取組状況 (平成29年3月31日時点)
1	お客様の声の更なる活用	モニター調査やお客様の声データベース等、お客様のご意見を収集・分析する仕組みを構築	モニター調査等の更なる有効活用の検討	お客様視点を反映した施策等を展開(外国人モニターを活用したサイネージ画面の改善等)	実施中
2	駅構内スペースの有効活用	駅構内スペースに様々な構内店舗等を設置	モニター調査に質問事項を追加し、構内店舗等に関するご意見を収集	集約したご意見を踏まえ、可能なものから順次改善(月替わりのスイーツショップ、宅配便ロッカー等)	実施中
3	サービス推進の取組の情報発信	本庁から各事業所まで一体となったサービス推進活動を実施	サービス推進本部会議等において、積極的な情報発信を検討	HP上で発信を開始	実施済
4	お客様が求める情報の積極的な発信	都営交通に関するトピックスや運行情報等をHPやSNS等で発信 財務諸表等の経営情報をHPで発信	若手の意見を参考に改善点を検討 他政令市と公開情報を比較	HPのリニューアルを実施 経営情報等を順次公開(バス・地下鉄の路線別収支、指標による他都市比較等)	実施中
5	局職員の人材育成	プロフェッショナル職員育成のため人材育成方針を策定 モラルアップのために表彰制度を活用	若手活用やライフ・ワーク・バランス等の視点の導入を検討 他都市・民間事業者の取組を調査	人材育成方針を改定 表彰制度に若手職員を対象とした表彰を新設	実施済
6	技術力の強化	局内の技術情報共有のために技術発表会を開催 事業所ごとにヒヤリハット事例を本局に毎月報告	若手を含めたPTにより拡充案を検討 現場職員を中心に事業所を横断してヒヤリハット事例を整理	鉄道総合技術研究所の発表会参加に向け協議 事例集を作成し、研修等に活用	実施中
7	若手職員の積極的活用	個別の課題について、PT等を設置 入都3年目の職員が局課題を討議・研究する研修を実施	若手の積極的活用について局内通知 研修成果を活用した業務改善の活性化を検討	若手中心のPTを立ち上げる等、局内の若手活用を促進 3年目研修の成果を局幹部で共有	実施中
8	技術力の向上・継承に向けた仕組みづくり	研修やOJTなど、技術力の向上・継承に向けて様々な取組を実施	より効果的な研修やOJTについて、現場職員も含めて検討	技術交流研修の実施など、研修内容を拡充 バス整備上の勘所等をまとめた「整備版ハザードマップ」の活用など、各現場でより効果的なOJTを実施	実施済

【自律改革】総括表(平成28年度)

No	事項名	自律改革取組前の状況 (現状・課題)	自律改革の取組内容(プロセス)	取組の成果 今後の方向性	取組状況 (平成29年3月31日時点)
9	ホーム事故「0」を目指した取組	三田線、大江戸線に続き、新宿線においてホームドアの整備を推進 浅草線では、東京2020大会までに、泉岳寺駅と大門駅において、ホームドアを先行的に整備予定	他都市・民間事業者の取組を調査 国の検討会の動向等を踏まえ、ハード・ソフト両面から取組の強化を検討	ホームの警備員の配置を拡大するとともに、ホーム端の警告表示の整備に着手 浅草線については、三田駅・新橋駅への追加先行整備を決定するとともに、新技術の活用による全駅整備を検討	実施中
10	災害対策等の強化	地震や浸水などの自然災害への備えのほか、テロや電力供給停止など、非常時の対応について推進	他都市・民間事業者の取組を調査	テロ対策に資する取組として、東京メトロと連携し、地下鉄車内への防犯カメラの導入を決定 車両の更新に合わせ、防犯カメラを順次設置	実施中
11	安定的な輸送を支える基盤整備	建設から40年以上が経過している浅草線や三田線の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、計画的な補修を実施	他都市・民間事業者の取組を調査	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推進し、これらも活用しながら計画的な補修を実施	実施中
12	輸送需要への的確な対応	混雑緩和や定時性の確保、利便性向上を図るため、地下鉄の輸送力増強やバス路線の新設・拡充によるダイヤの見直し等を実施	他都市・民間事業者の取組を調査	混雑率や乗客潮流の把握に努め、地下鉄等の輸送力増強やバス路線の新設・拡充を実施 併せて、ソフト面での混雑対策を検討	実施中
13	便利で快適な移動空間の創出	利便性や快適性の向上を図るため、施設・設備の改良や「人にやさしい車両」への更新等を実施	他都市・民間事業者の取組を調査	新たに国立競技場駅や九段下駅におけるエレベーター整備方針を決定 浅草線の新型車両等、車両の更新に合わせ、フリースペースを導入 トイレのグレードアップに加え、洋式化を推進	実施中
14	新たなバスモデルの展開	外国人旅行者の急増や本格的な高齢社会の到来などを踏まえ、誰もが利用しやすい新たなバスモデルを構築、提示予定	他都道府県との比較・分析 若手職員の声の収集・分析	施策展開に当たり、事前の周知や理解促進を図るため、リーフレットを作成することとし、若手を中心に案を作成 リーフレットを基に今後動画を制作	実施中

【自律改革】総括表(平成28年度)

No	事項名	自律改革取組前の状況 (現状・課題)	自律改革の取組内容(プロセス)	取組の成果 今後の方向性	取組状況 (平成29年3月31日時点)
15	公共交通ネットワークの利便性向上	東京メトロと連携して、案内サインのデザインを統一するほか、地下鉄の駅構内に都営バスの路線図を掲示するなど、地下鉄やバスの乗継改善を実施	他都市・民間事業者の取組を調査	駅改札口(新橋、門前仲町、六本木)、バスターミナル(新橋)に、バス運行情報等を多言語で表示するデジタルサイネージを設置	実施中
16	旅行者にも利用しやすい環境の整備	訪日外国人が増加している状況の中、多言語対応の充実やきめ細かな案内など、旅行者に対する利便性向上策を推進	他都市・民間事業者の取組を調査	タブレット端末等を活用し異常時・非常時の多言語案内を強化 新たな券売機を導入し、対応言語を拡大するなど、多言語表示を充実	実施中