

| | | |
|------|--------------|-----|
| 30年度 | 平成30年9月30日時点 | 交通局 |
|------|--------------|-----|

| No. | 事項名 | 自律改革取組前の状況 (現状・課題) | 検討・分析の進め方 | 取組の内容及び成果 今後の方向性 |
|-----|--------------------|--|---|---|
| 1 | 交通局ベスト・レク・アワードの実施 | ○レク資料の集約や資料に対する評価は未実施 ○個の知識・情報を組織全体で共有・活用するナレッジマネジメントの視点が欠如 | ○局内のレク資料の中から、特に優れた資料について、その作成者に対して表彰するとともに、対象資料を局内公表 ○平成29年度から半期ごとに実施 ○平成30年度上半期まで継続実施 | ○平成30年度は、上半期に各賞を決定し、表彰するとともに、対象資料を局内で公表 ○平成30年度上半期で完了する見込であったが、今後も継続することとした |
| 2 | 接客力向上のための教育用DVDの作成 | ○局研修として、外部講師による接客研修や障害者対応研修を実施するとともに、各事業所ごとにお客様の声を踏まえた研修を実施 | ○おもてなし最前線の見本となる駅係員の接客を分かりやすく示した教育用DVDを作成 ○作成に当たっては、接客業務に従事する若手の駅係員の意見を反映 ○全駅の係員を対象にDVDを活用した接客研修を実施 ○障害者への対応方法をまとめた、バリアフリーDVDを新たに作成し、更なる接客力の向上を図る | ○基礎的な接客力向上を図るべく、実践的な場面を交えた、研修用DVD教材を作成(平成29年度完了) ○接客業務に従事する現場の職員にアンケートを実施し、特にお客様から苦情や意見等をいただきやすい事例を採用(平成29年度完了) ○全駅の係員を対象にDVDを活用した接客研修を開始 ○今後の取組として、障害者への対応方法をまとめた、バリアフリーDVDを作成し、研修を実施 |
| 3 | 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 | ○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 | ○駅改札口(新橋、門前仲町、六本木)、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(平成29年度完了) ○今後の方向性として、バスターミナル(新橋)のほか、引き続き、他の駅においてもデジタルサイネージを設置 |
| 4 | 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 | ○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 | ○タブレット端末等を活用し、異常時・非常時に駅構内における多言語案内放送を実施(平成29年度完了) ○ツーリストインフォメーションセンターを開設し、旅行者の利便性を向上(平成29年度完了) ○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 |
| 5 | 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 | ○トンネルの検査・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 | ○トンネルの検査・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 |
| 6 | 契約に関する知識の共有化 | ○各部から、見積書の徴取方法、長期継続契約の適用可否等について、多くの問い合わせを受けている。 | ○各部からのよくある質問と回答等について、担当者ごとに把握していた情報を整理・集約する。 | ○よくある質問と回答等について、TAIMS掲示板を活用して体系的に整理、記録し、周知することで事務を効率化する。 |
| 7 | 緊急起工に係る契約事務の整理 | ○緊急起工に係る契約の事務処理については、起工部からの契約依頼に基づき対応しているが、災害時等を含め、様々な状況においても、より迅速かつ適確な事務処理を行えるようにする必要がある。 | ○各部と調整して緊急起工に係る契約事務処理の流れを整理する。 | ○緊急起工に係る契約事務処理の流れを整理し、わかりやすく周知することで、事務処理を迅速かつ適確に行う。 |

| | | | | |
|----|-----------------------|--|---|---|
| 8 | 局内研修の見直しによるお客様サービスの向上 | ○営業所での会計事務や事故対応など、お客様サービスに直結する業務について、全ての職員が一定以上の水準によるサービス提供が必要である。 | ○実際に営業所への配属経験のある若手職員を中心としたPT内で、研修の検討・再構築を実施 ○研修内容の職務・職責の不一致や、科目の類似・重複がないかについても検討 ○具体的な研修計画について、研修所との協議を行っていく。 | ○H31年度の局研修・部研修に向けて内容を精査 ○昇任してから一定期間ごとに時期を区切り、長期的な視点で研修を新設・再構築し、段階ごとに適切な研修を実施するよう、整理する。 |
| 9 | ICTを活用した情報共有 | ○公用スマホ・タブレットで業務関連情報の共有化を効率的に行うため、既存のメールアプリのほかに情報共有専用アプリを平成29年度に導入し、情報伝達訓練を実施 | ○情報共有専用アプリを活用した設備障害時などの緊急対応を想定した訓練について、平成29年度は車両電気部単独での実施であったが、緊急時の連携を強化するべく、保守部門の両部(建設工務部・車両電気部)での合同の訓練を実施する。 | ○情報共有専用アプリを用いて、大江戸線の各保守部門において、緊急対応を想定した合同訓練を実施 ○今後は訓練の実施だけでなく、アプリをより有効に活用できるよう、文字入力の手間を省略するなど、アプリのカスタマイズを検討していく。 |
| 10 | 駅美化の実施 | ○2020大会の開催に向け、清潔感のある空間を創出するため、駅構内の清掃を強化するよう、改善する必要がある。 | ○通常の駅清掃に加え、東京2020大会の会場最寄駅等を中心にトイレ・壁面・天井・出入口上屋の清掃を強化する。 | ○トイレ清掃は1日あたりの清掃回数を増加させる ○会場最寄駅等を中心に、大会直前に壁面・天井清掃を実施するよう、清掃サイクルを見直す。加えて、階段部分の高圧洗浄による清掃を実施 ○31年度からは会場最寄駅等のうち、ガラス面のある上屋清掃を実施 |