

30年度	平成31年3月31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	<ul style="list-style-type: none"> ○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 	<ul style="list-style-type: none"> ○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 	<ul style="list-style-type: none"> ○平成30年度は、上半期と下半期で各賞を決定し、表彰するとともに、対象資料を局内で公表 ○当初の予定では平成30年度上半期で完了する見込みであったが、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	<ul style="list-style-type: none"> ○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 	<ul style="list-style-type: none"> ○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 	<ul style="list-style-type: none"> ○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実施(平成30年度完了) ○障害者への対応方法をまとめた、バリアフリーDVDを作成(平成30年度完了) ○障害者への対応方法をまとめたDVDについては、平成31年度に配布及び研修を実施予定
3	公共交通ネットワークの利便性向上	<ul style="list-style-type: none"> ○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 	<ul style="list-style-type: none"> ○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 	<ul style="list-style-type: none"> ○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) ○平成30年度は西葛西駅や亀戸駅において、デジタルサイネージを設置した。今後も引き続き、他の駅においても設置していく。
4	旅行者にも利用しやすい環境の整備	<ul style="list-style-type: none"> ○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 	<ul style="list-style-type: none"> ○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 	<ul style="list-style-type: none"> ○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) ○交通局で管理する全駅(101駅)に8言語対応の券売機を導入した(平成30年度完了)
5	安定的な輸送を支える基盤整備	<ul style="list-style-type: none"> ○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 	<ul style="list-style-type: none"> ○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 	<ul style="list-style-type: none"> ○平成27～31年度にかけて特別全般検査を実施しており、その結果のデータベース化に順次取り組んでいる。 ○データベース化したデータを基に、トンネルの劣化程度・緊急性等を把握できるようになることで、適宜、トンネルの補修計画を修正し、より迅速かつ効率的な補修を実施していく。
6	契約に関する知識の共有化	<ul style="list-style-type: none"> ○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。 	<ul style="list-style-type: none"> ○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。 	<ul style="list-style-type: none"> ○FAQや参考となる通知、規程類について、掲示板に掲示した。また、掲示板の上に質問箱を設けることで、今後の各部からの問い合わせと、それに対する回答を局内で随時共有できるようにした。

30年度	平成31年3月31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
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について、手順が明確かつ統一になるよう、手順書を一部改正し、周知した。今後、契約事務連絡会でも改めて説明していく。
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年度の局研修に向けて内容を精査し、業務上必要なスキルの付与と人材育成の観点から、既存の研修科目の整理や研修内容の見直しを実施した。
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た保守部門両部での合同訓練をH30年度から開始し、緊急時を想定した連携の強化に取り組んだ(平成30年度完了) ○今後は訓練の実施だけではなく、アプリを日常の業務により活用してもらえよう、文字入力の手軽化等の機能をH31年度内に追加できるよう、カスタマイズを進めている。
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。	○会場最寄駅等を中心に、トイレの1日あたりの清掃回数を増加させた(平成30年度完了) ○大会直前に会場最寄駅等の壁面・天井清掃が実施されるよう、清掃サイクルを見直すとともに、階段部分についても高圧洗浄等による清掃の対象に加えた(平成30年度完了) ○会場最寄駅等のうち、ガラス面のある出入口上屋については、平成31年度から大会直近までに集中的に清掃を行う。
11	局施設のサービス向上に係る取組	○2020大会の開催とその後を見据え、誰もが円滑かつ快適に移動できるよう、案内サインをより分かりやすいものに改修する必要がある。	○初めてバスを利用する人でも迷わないようにするなど、局所管の各施設において、利用者の視点に立った点検・評価を実施	○平成30年度下半期から順次、局内各施設の点検及び評価を実施し、点検結果を基に見直しを進めている。(点検・評価対象) 都営地下鉄の各駅から都営バスのバス停までの案内サイン(ホーム集合案内板や駅構内の乗換案内サイン等) ○都営交通モニター等の意見を参考にしながら、サービス向上に取り組んでいく。