

令和元年度

令和2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	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	○平成30年度に作成した障害者への対応方法をまとめたバリアフリーDVDを駅務区等に配布し、それを用いた研修を7～8月に地下鉄駅勤務者を対象に実施した。 ○今年度緊急時・災害時の英語での案内、東京2020大会関連の案内のDVDを新たに作成した。 ○緊急時・災害時の英語での案内、東京2020大会関連の案内のDVDについては、来年度地下鉄駅勤務者を対象に研修を実施する。 ○引き続き、これまでに作成したDVDを活用した研修を実施し、接客力の向上を図っていく。
2	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(亀戸駅、西葛西駅)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、六本木等)、バスターミナル(亀戸駅、西葛西駅)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。(平成30年度まで) ○今年度は、バスターミナル(新木場、渋谷、豊洲)に設置。
3	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	○平成27年度から実施している特別全般検査の結果について、新宿線の一部でデータベース化に取り組んだ。令和3年度以降に段階的に運用を開始する。 ○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。

4	ICTを活用した情報共有	<p>○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</p>	<p>○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。</p>	<p>○各路線で行った東京2020大会に向けた障害発生時の即応訓練において、情報共有専用アプリを活用し、関係部署間での連絡体制の確認を行った。 ○鉄道の運行情報や各種イベントにおいて必要があるものなどは、情報共有アプリを積極的に活用して一斉に情報共有を行っている。</p>
5	駅美化の実施	<p>○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。</p>	<p>○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。</p>	<p>○会場最寄駅等について、トイレの1日あたりの清掃回数を平成30年度から増やしたほか、壁面・天井等の清掃を大会間近に実施できるようスケジュールを調整するとともに清掃内容等を見直した。 ○今年度から大会直近にかけて、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、集中的に清掃を行っている。(泉岳寺駅等で実施)</p>
6	局施設のサービス向上に係る取組	<p>自律改革取組前の状況(現状・課題)</p>	<p>○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</p>	<p>○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) ○駅ホームの乗り換え出口案内について、汚れや劣化による視認性の低下を改善するための改修を行う。平成30年度は三田線・新宿線の改修が完了し、令和元年度は浅草線・大江戸線を改修を完了した。 ○2020大会の会場最寄駅等について、ピクトグラムの活用や案内の4言語化、バリアフリールートの記載等の改修を行う。令和元年度は19駅を改修した(改修工事中の駅については、一部サインのみ改修)。 ○地下鉄出入口付近におけるバス乗場案内図の改善として、令和元年度は下記の9駅を実施。 (浅草、上野御徒町、森下、一之江、両国、大門、住吉、船堀、新橋) ○都営バスとの結節駅でバス乗り場番号のない停留所について、設置可能な停留所へ令和3年度までに設置する。 ○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。</p>

7	局職員のイベント対応力向上に係る取組	<p>○東京2020大会を控え、国内外からの観光客等、都営交通を利用するお客様の大幅な増加が見込まれる。これに対応するために、特に現場対応の経験の少ない職員を対象として、各部と連携しイベント対応等を経験する機会を設けることで、局を挙げた応援体制を構築する必要がある。</p>	<p>○各部から令和元年度に応援が必要なイベントの情報を収集する ○各部と情報を共有し、イベント対応等の経験が少ない職員を中心に応援職員を選出、イベントに派遣する ○応援に参加した職員から感想や課題などのアンケートを実施し、課題解決に向けたフィードバックを行う</p>	<p>○各部と情報を共有し、イベント対応等の経験が少ない職員を中心に応援職員を選出、イベントに派遣する。 ○応援に参加した職員から感想や課題などのアンケートを実施し、課題解決に向けたフィードバックをイベントを所管する部署へ行う。</p> <p><令和元年度取組成果></p> <ul style="list-style-type: none"> ・応援職員派遣人員数 延べ44名 ・参加イベント 江戸川花火大会、コミックマーケット96、ジュニアポット選手権、マラソングランドチャンピオンシップ、バスまつり&みんくる20周年、ラグビーワールドカップ、都営フェスタ、コミックマーケット97 ・イベントの応援に参加した職員に対して実施したアンケートから、課題と改善に向けた意見を集約し、担当部署と共有した。 ・引き続き、各部と連携しながらイベント対応を通じて職員の応援体制の強化を図っていく。
---	--------------------	---	--	--