

令和2年度	令和3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・活用	○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 ○障害者への対応方法をまとめたバリアフリーDVDを作成 ○全駅の係員を対象にDVDを活用した接客研修を実施	○昨年度に作成した緊急時・災害時の英語での案内、東京2020大会関連の案内のDVDを駅務区等に配布し、12月にそれを用いた研修を実施した。 ○新型コロナウイルス感染症の流行に伴う新しい生活様式に沿った接客力向上を図るためのDVDを作成し、来年度に地下鉄駅勤務者を対象に研修を実施する。 ○令和3年度は、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、バスターミナルに、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	○今年度までに、新木場・渋谷・豊洲・錦糸町のバスターミナル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。 ○令和3年度は、引き続き設置場所の検討を実施。
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	○地下鉄トンネルの検査・点検結果等のデータベース化を推進し、より迅速な情報共有や作業効率の向上等を図ることにより、計画的な補修を実施	○令和2年度は、既存の検査項目に合わせたシステム構築や、特別・通常全般検査データのコンバートに取り組んだ。令和3年度は、新宿線で試験運用を開始するとともに、他路線での段階的な運用開始に向けて、引き続き準備を進めていく。 ○データベース化したデータを基に、トンネル内の変状の分布や劣化程度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>○公用のスマートホン及びタブレットを下記のとおり活用している。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・業務情報(施設保守・工事監理)の共有</li> <li>・各種WEB会議</li> </ul>	<p>○公用スマホ・タブレットの情報共有専用アプリなどを活用した設備障害対応訓練などを実施し、保守部門間や本局との連携強化を一層図る。</p> <p>○東京2020大会に向けた障害発生時の即応訓練において、対策本部と現場間での連絡体制の確認を行う。</p>	<p>○2019年には、設備障害時などの緊急対応を想定した訓練において、建設工務部と車両電気部間で合同の連携訓練を実施した。また、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た関係部署間での連絡体制の確認を行った。さらに、東京2020大会対策本部と障害現場間で情報連絡訓練やリエゾン体制の構築を行い、情報の共有や活用の在り方について検証を行った。</p> <p>○今後は、実践的な総合訓練を行い即応体制の一層の強化を目指す。</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。</p> <p>○令和元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。(令和3年度においては国立競技場駅等で実施予定)</p> <p>○東京2020大会が延期したことに伴い、壁面・天井・出入口上屋等については、大会間近に実施できるよう、令和2年度中に再度スケジュール調整を行い、現在、計画通り実施中。</p>

6	局施設のサービス向上に係る取組	自律改革取組前の状況 (現状・課題)	○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改修を実施	<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。</p> <p>(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)</p> <p>○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。</p> <p>○2020大会の会場最寄駅等(61駅)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った(令和2年度全駅改修完了)。</p> <p>○今後は、案内サイン全面改修のタイミングに合わせて、ホーム集合案内板等の改修を行う。</p> <p>○地下鉄出入口付近におけるバス乗場案内図を更新するとともに、周辺案内図を表示する改善を行う。令和2年度は下記の5駅を実施。 (浅草、蔵前、浅草橋、一之江、東銀座)</p> <p>○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。</p> <p>○今年度、日暮里駅東口にバス乗り場案内を設置。</p> <p>○令和3年度は、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2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>○令和2年度は新型コロナウイルス感染症の影響により、大規模イベントが中止となったことから、応援職員を派遣する機会がなかった。</p> <p>○令和3年度はイベントの実施状況に応じて、以下の取組を行う。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>
---	--------------------	---	--	--