

外部評価意見への対応方針 (交通局)

【様式6】

番号	外部評価意見	対応方針 (26年度運営方針(素案)に反映されている場合は、その反映状況についても記載してください。)	対応方針の分類 (※参照)
1	戦略1-2「服務規律を遵守し、職員全員参加で取り組む安全風土の確立」では、戦略に「安全確保のためPDCAサイクルを機能させ」とあるが、具体的にどのようにそれを機能させようとしているのかについて説明する必要がある。	26年度運営方針では、安全風土定着のため「風通しのよい職場づくりを通じた職員の安全意識向上」を戦略とし、事故の芽・ヒヤリハット情報の収集・活用・展開によりPDCAサイクルを機能させることを示すことで反映した。	②
2	また、具体的取組1-2-1の地下鉄について、課題「風通しのよい職場風土の構築による職員の経営参加意識の向上」とあるが、ヒヤリハット情報ができるだけ出てくるような環境を作ることが望ましい。そこで、それを測定しうる指標として、「どれだけヒヤリハット情報が上がってきたか」などを取り上げることが考えられる。バスについても、これまで得られた事故の件数をもとに現状分析を行い、分析のもとで実施する取組の結果によってどのような効果が見込まれるのかという観点から、外部に対して分かりやすく説明していくことが求められる。	(地下鉄) 26年度運営方針では、効果測定するための指標を中間アウトカムとして設定した。	②
		(バス) バスにおいては、年度毎に事故件数を集計したものにより、事故の傾向等を分析し、各種の事故再発防止・未然防止への取り組みを行っており、特に、高齢者の車内転倒事故が多いことから、高齢者向けに車内事故防止チラシを作成し、区役所窓口での敬老優待乗車証新規申請時に配布して、高齢者に対して、バス車内での事故防止に対する理解を深めていただくように案内し、高齢者の車内事故減少に努めている。上記取組を含め、各種の取り組みについては、交通局ホームページにて毎年7月に公表する「市バス安全報告書」に記載している。	①
3	さらに、重大事故につながりそうなヒヤリハット情報等の分析を通じてその要因を抽出し、それらに対する適切な取組を設定するといったロジックの立て方を行う必要がある。	事故の芽・ヒヤリハット情報については、事故の芽情報会を通じて分析や要因抽出をし、対策を講じ、その対応等を情報提供者へ2週間以内に回答しており、それらロジックを具体的取組に記載した。	②
4	戦略2-3「利用しやすい環境整備」では、戦略を「利用しやすい環境」としてしまうと、戦略2-2の空間づくりや戦略2-4の接客・待遇の向上もすべて戦略2-3に含まれてしまうことになる。「利用しやすい環境」とは、どのような状態をイメージしているのかを明確に定義して示すとともに、アンケート調査やお客さまからの要望の状況から課題を分析し、戦略を構築する必要がある。	26年度運営方針では、「地下鉄施設等の満足度向上」及び「接客・接遇の向上」とテーマをハード面とソフト面に分類し、お客さま満足度調査を用いながら、戦略・具体的取組などに反映した。	②

※ 対応方針の分類 ①：当年度において対応 ②：26年度運営方針に反映または26年度に対応予定 ③：26年度では対応できないが、今後引き続き検討 ④：対応困難または対応不可 ⑤：その他