

交通局における自律改革の取組

交通局 自律改革の基本的考え方

= 経営理念 =

私たち都営交通は、都民やお客様に信頼され、支持される公共交通機関として、安全・安心を何よりも大切にし、東京の都市活動や都民生活を支えています。

- 「都民ファースト」「情報公開」「税金の有効活用（ワイズ・スペンディング）」の3原則に照らし、
- 交通局の経営理念である都民やお客様からの「信頼」「支持」を、これからも獲得していくために、
- 都民やお客様の目線に立って自律改革に取り組み、安全・安心の確保を最優先に、更なるサービス向上につなげていく

これまでの取組状況

- これまで交通局は長年にわたり財政再建のための人員削減等を実行し、経営を健全化
- 東京の都市活動や都民生活を支える公共交通機関として、安全管理体制やサービス品質を強化

■ 経営健全化の取組

- ・ 昭和30年代後半以降の急速な財政悪化を受け、3次にわたる財政再建・経営健全化を実行
- ・ 組織や執行体制の見直しなど経営効率化を進め、近年では事業規模が拡大する中でも総定数を抑制
 - ※ S38年度17,084名 → H28年度6,556名
- ・ 人件費割合が高いバス事業については、平成19年度から運転手等の給与を削減

■ 安全管理の持続的向上

- ・ 運輸安全マネジメント制度に基づき、経営トップから事業所まで一体となった安全管理体制を構築

■ サービス品質の持続的向上

- ・ お客様本位のサービスを提供する観点から、経営トップから事業所まで一体となったサービス推進本部を設置

現在は、東京2020大会後も見据え、平成28年度から33年度までを計画期間とする「交通局経営計画2016」に基づき事業を推進

交通局における自律改革

- 「経営計画2016」を推進するにあたり、その基礎となる各職場における自律改革の視点を醸成
- 毎日の仕事を不断に見直していく職場風土を培っていくことが重要

■ 交通局自律改革の視点

- **都民ファースト**
 - ・ 第一線の現場を多く持つ組織の特性を活かし、都民やお客様のニーズを的確に把握して事業に反映
- **情報公開**
 - ・ 局ホームページやSNS等を活用し、都民やお客様の求める情報をわかりやすく積極的に発信
- **税金の有効活用(ワイズ・スペンディング)**
 - ・ 公営企業として経済性を発揮しながら公共の福祉を増進するとともに、都の行政施策と積極的に連携
 - ・ 現場や若手職員等の問題意識を吸い上げて不断の業務改善を図り、経営効率化を推進

自律改革の当面の進め方

- 現在、局内各部署で実施している取組を、自ら都民・お客様目線で再点検
- 既存の局内検討体制や会議体を活かしつつ、各部署が個々の具体的な取組を主体的に実践

■ 交通局における具体的な取組事項

- **お客様本位のサービス改善に向けた取組**
 - ・ お客様の声を活かした事業改善
 - ・ お客様ニーズを的確に捉えた情報発信
- **不断の業務改善に向けた体制づくり**
 - ・ 職員の能力向上に資する取組
 - ・ 風通しの良い職場環境づくり

- 具体的な取組事項については、各部署で改善策を検討
- 年内に取組の検討スケジュールを確定
- 上記に関わらず、すぐにできる改善は順次実施

各部において課題解決を図っていくことで、局内の改革気運の醸成を一層推進

お客様本位のサービス改善に向けた取組

【お客様の声を活かした事業改善】

項目	現在の取組内容	自律改革に向けた問題意識	自律改革の方向性・具体的取組
お客様の声の更なる活用 (総務部) (各部)	<ul style="list-style-type: none"> 各現場等においてお客様から頂いたご意見を集約し、データベース化 各事業について都営交通モニターから評価をいただき、日頃の利用における満足度等を検証 その調査結果を各部・各事業所にフィードバックし、サービスレベルを向上 	<ul style="list-style-type: none"> ご意見をいただいたお客様から十分にご理解が得られているか。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ お客様の声に対する対応状況の公開 寄せられたお客様や都営交通モニターからのご意見の取扱いについて、お客様にフィードバックする観点から、対応状況の公開を検討
駅構内スペースの有効活用 (資産運用部)	<ul style="list-style-type: none"> 駅構内スペースに店舗や自動販売機、期間限定ショップなど、様々な駅構内店舗等を設置 	<ul style="list-style-type: none"> お客様のニーズを捉えた駅構内店舗等の展開により、利便性の更なる向上を図ることはできないか。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ お客様ニーズを捉えた駅構内店舗等の展開 都営交通モニター等を活用し、構内店舗等の評価や改善点などのご意見をいただくことで、更にお客様ニーズを的確に捉えた展開を検討

【お客様ニーズを的確に捉えた情報発信】

項目	現在の取組内容	自律改革に向けた問題意識	自律改革の方向性・具体的取組
サービス推進の取組の情報発信 (総務部) (各部)	<ul style="list-style-type: none"> お客様本位のサービス提供を推進するため、本庁から各事業所まで一体となった「サービス推進本部」を設置し、各部門におけるサービス推進運動等を実施 ※ 本部（本庁）、部会（各部）、チーム（各所） 	<ul style="list-style-type: none"> 各部門における活動内容など、サービス推進の取組がお客様に十分に伝わっているか。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ サービス推進活動等の発信強化 サービス推進の取組をお客様に広く伝える観点から、サービス推進本部を中心とした各部門における活動等の発信強化を検討
お客様が求める情報の積極的な発信 (総務部) (電車部) (自動車部)	<ul style="list-style-type: none"> 都営交通に関するトピックスや、異常時・遅延時等の運行情報等を、局HPやSNSにて情報提供、配信 東京メトロと共同で、地下鉄各駅のバリアフリー施設情報を掲載した冊子『バリアフリー便利帳』を作成・配布 各事業の沿線情報冊子を発行し、各駅等で配布 	<ul style="list-style-type: none"> お客様が求める情報を発信できているか。 お客様が必要な情報にアクセスしやすくなっているか。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ HPのリニューアル等 お客様視点に立ったHPのリニューアルを実施 広報等の冊子について、掲載内容や紙媒体以外の提供方法、外国人旅行者や障害をお持ちのお客様の視点などから再度点検 検討過程においては、若手職員の意見も反映

不断の業務改善に向けた体制づくり

【職員の能力向上に資する取組】

項目	現在の取組内容	自律改革に向けた問題意識	自律改革の方向性・具体的取組
局職員の人材育成 (職員部)	<ul style="list-style-type: none"> 局事業を支えるプロフェッショナル職員を育成 任用・給与体系の一本化、職責差を反映した給与体系の整備など新たな制度を適切に運用 職員のモラルアップのために職員表彰制度を活用 	<ul style="list-style-type: none"> 集合研修、OJT、自己啓発が、相互に連携しながら効果的に実施されているか。 現在の職員表彰制度を、更に業務改善に活用できないか。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 人材育成の体制強化 <ul style="list-style-type: none"> 各職務、職級ごとの育成目標やダイバーシティ等の観点を踏まえ、働きやすくやりがいを持てる職場づくりの方向性を検討 ◆ 職員表彰制度の活用 <ul style="list-style-type: none"> 局の職員表彰等を通じた若手職員の人材育成の仕組みを検討し、業務改善に活用
技術力の強化 (車両電気部) (建設工務部)	<ul style="list-style-type: none"> 技術発表会を開催し、若手職員の技術力を向上 	<ul style="list-style-type: none"> 技術発表会に当たり、部内及び一部の関連会社の発表だけではなく、他の鉄道会社等からも広く情報を収集し、周知する場として活用できないか。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 技術発表会の拡充 <ul style="list-style-type: none"> 他の鉄道会社等、外部からの最新技術情報を取り入れる観点から発表会の内容の見直しを検討 大学教授等の専門家の参加や意見交換の実施を検討

【風通しの良い職場環境づくり】

項目	現在の取組内容	自律改革に向けた問題意識	自律改革の方向性・具体的取組
若手職員の積極的活用 (職員部) (各部)	<ul style="list-style-type: none"> 各部や各職場で実施しているサービス推進運動などにおいて、若手職員の意見を積極的に取り入れ活動を実施 	<ul style="list-style-type: none"> お客様サービスや仕事のやり方を見直すために、若手職員の問題意識を吸い上げ、更に活用できないか。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 若手職員を活用した業務改善 <ul style="list-style-type: none"> 若手職員の意見を柔軟に取り入れながら業務改善を活性化していく仕組みを導入するとともに、若手職員の人材育成の場としても活用することを検討 (例) ・若手を活用し、車両や駅設備の利便性をお客様の視点から捉え改善していく取組など
技術力の向上・継承に向けた仕組みづくり (自動車部) (車両電気部) (建設工務部)	<ul style="list-style-type: none"> ベテラン職員から若手職員へのOJTなど、電車保守、自動車整備に関する技術力の向上・継承に向けて様々な取組を実施 	<ul style="list-style-type: none"> ベテラン職員のノウハウの確実な継承や新技術への対応など、技術力の向上に向けた仕組みづくりは万全か。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 技術力向上・継承に向けた取組の拡充 <ul style="list-style-type: none"> OJTの充実など、ベテランの知識を若手に確実に継承していく仕組みづくり 様々な職場・技術者との相互交流等の促進 新たな機器・技術に関する研修等によるスキルアップ

各取組項目のスケジュール

項 目			9月			10月			11月			12月			1月			2月			3月			4月～																																												
			上旬	中旬	下旬	上旬	中旬	下旬	上旬	中旬	下旬	上旬	中旬	下旬	上旬	中旬	下旬	上旬	中旬	下旬	上旬	中旬	下旬	上旬	中旬	下旬																																										
お客様本位のサービス改善に向けた取組	お客様の声を活かした事業改善	お客様の声の更なる活用 (総務部・各部)	◆ お客様の声に対する対応状況の公開												現状調査・課題整理、公開内容の検討									方針決定 (可能なものから順次実施)																																												
		駅構内スペースの有効活用 (資産運用部)	◆ お客様ニーズを捉えた駅構内店舗等の展開												モニター活用方法の検討									都営交通モニターの意見集約									その他ニーズ調査等の方法検討									次年度検討																										
	お客様ニーズを的確に捉えた情報発信	サービス推進の取組の情報発信 (総務部・各部)	◆ サービス推進活動等の発信強化												現状調査・課題整理									方針検討									中間報告									発信内容検討、各職場意見交換									方針決定									運用開始								
		お客様が求める情報の積極的な発信 (総務部・電車部・自動車部)	◆ HPのリニューアル等												現状調査・検討									局内分析・検討 (HPコンテンツ、各広報冊子類)									新HPデザイン、システム設計									システム構築、移行作業									新HP運用開始																	
不断の業務改善に向けた体制づくり	職員の能力向上に資する取組	局職員の人材育成 (職員部)	◆ 人材育成の体制強化												育成方針の検討									方針決定									局内各部ヒアリング、関係部署調整、詳細決定									改定実施																										
		技術力の強化 (車両電気部・建設工務部)	◆ 職員表彰制度の活用												表彰制度等を通じた若手職員の人材育成の仕組みの検討、局内各部ヒアリング、現状調査									方針決定									運用開始																																			
	風通しの良い職場環境づくり	若手職員の積極的活用 (職員部・各部)	◆ 若手職員を活用した業務改善												方針検討									方針決定									若手職員対象研修の内容検討									局内プレゼン実施、次年度検討									各部において若手の活用方法検討、取組実施、取組内容のブラッシュアップ																	
		技術力の向上・継承に向けた仕組みづくり (自動車部・車両電気部・建設工務部)	◆ 技術力向上・継承に向けた取組の拡充												OJT実施、技術交流研修の企画・実施、PTによる事故事例等の検証									講習教材の作成など									教育・技術講習の実施									次年度検討																										

交通局におけるこれまでの主な取組

交通局ではこれまで執行体制の見直し等、経営健全化の取組を進めるとともに、安全対策やお客様サービスの向上に努めてきた。

経営健全化の取組

■ 都営地下鉄

○ 駅業務の委託

- 平成15年度より段階的に拡大（平成28年度期首：59/101駅）

○ 保守業務の委託

- 車両や電気設備、構築物等の保守業務の委託を順次拡大

■ 都営バス

○ 管理の委託

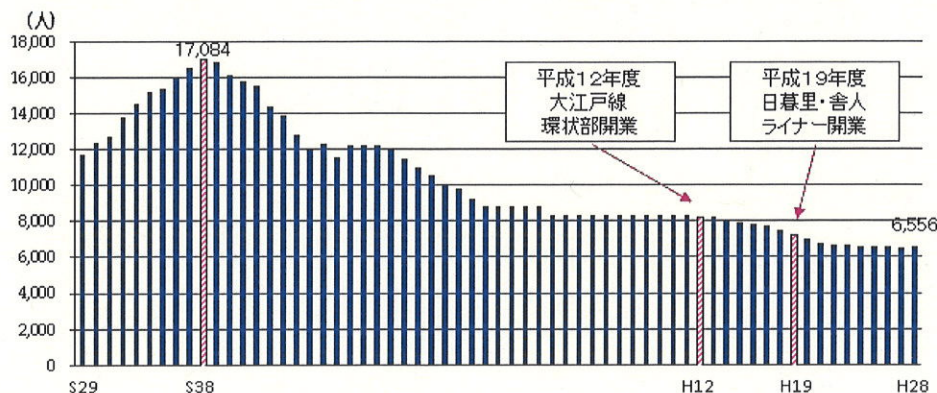
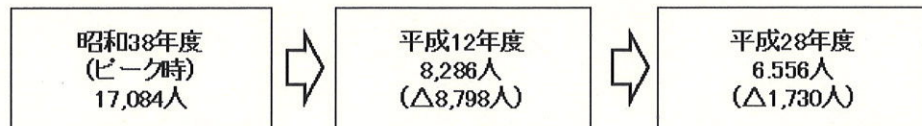
- 平成15年度より段階的に拡大（平成28年度期首：42/129系統）

○ 運転手等の給与の削減

- 平成19年度に現業系職員に適用する給料表を見直し

■ 全事業の職員定数の推移

- 事業規模が拡大する中でも総定数を抑制



安全・サービスの持続的向上

■ 都営地下鉄

○ 災害対策の推進

- 平成22年度に阪神・淡路大震災を受けた耐震対策を完了
- 平成25年度に東海豪雨対応の浸水対策を完了

○ ホームドアの整備

- 平成12年度に三田線、平成25年度に大江戸線で全駅整備完了(整備率61%)
- 平成31年度までに新宿線全駅、東京2020大会までに浅草線2駅に整備予定

○ トンネル等の長寿命化

- トンネル等の地下鉄構造物について、長寿命化及び補修費用の平準化を図るため、予防保全型の管理手法に基づく補修を計画的に実施

○ 終車時刻の延長

- 平成25年度に三田線・大江戸線の終車時刻を繰り下げ運行時間を拡大

○ エレベーター等による全駅1ルート確保

- 平成25年度に全106駅にてホームから地上までエレベーター等によるルート確保

○ トイレのグレードアップ

- エバーグリーンを取り入れ、清潔感と機能性を備えたトイレを計画的に改修

■ 都営バス

○ 全車ノンステップバス化

- 乗合バス全車で乗降口に段差がないノンステップバス化を平成24年度に完了

○ ドライブレコーダーの全車導入

- 平成23年度に事故状況の確認や運転技術の向上に資するドライブレコーダーを全車に導入

○ 無料Wi-Fiサービスの全車導入

- 平成25年度に外国人旅行者等から要望の高い無料Wi-Fiサービスを導入

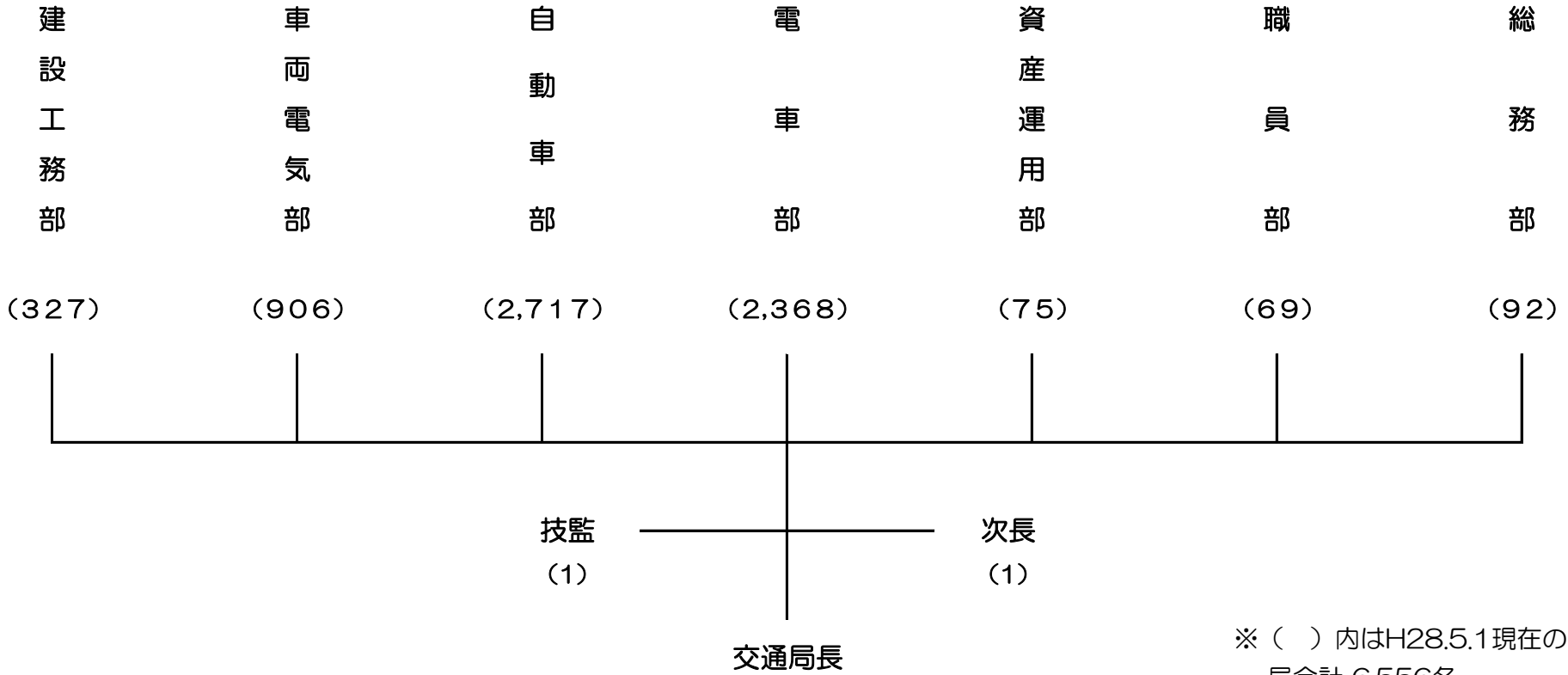
○ 東日本大震災における対応

- 東日本大震災の被災地支援を実施

〔医療チーム等の被災地への輸送を担当
岩手県・宮城県の被災地へバス車両49台を譲渡〕

交通局組織図

お客様



※ () 内はH28.5.1現在の定数
局合計 6,556名