

平成25年度包括外部監査

東京交通サービス株式会社の経営管理について

交通局

区分	番号(頁)	事項	指摘意見の内容(要約)	措置の概要	措置状況
意見	2-4 (130)	匿名による内部通報について	東京交通サービスにおいて、内部通報制度が整備されている。しかし、匿名による通報を受理しない制度となっており、ひぼう中傷目的等の不適切な通報を防止する効果はあるが、その半面、心理的に通報を抑制するという問題点もある。 通報により得られた情報により組織に内在する問題を早い段階で顕在化させ、問題点を解決するという自浄作用の効果を重視し、不適切な通報が多少発生することも織り込んだ上でより多くの有用な情報を得るために、匿名による通報を受け入れる組織が多い。このような状況に鑑み、匿名による通報を受理することを検討されたい。	平成26年3月に、「法令違反行為に関する通報等の処理要綱」を匿名による通報が受理できるように改正するとともに、全社員に周知した。また、平成26・27年度も年度当初に情報システム掲示板により全社員に周知した。	改善済
指摘	2-2 (131)	内部監査の主管組織について	東京交通サービスにおいて「業務内部監査規程」が定められ、それに基づいて内部監査が実施されている。「業務内部監査規程」によれば、内部監査はコンプライアンス委員会の監督下で活動を行っており、独立性の観点から、コンプライアンス委員会やコンプライアンスに関する監査が十分に行われない可能性がある。 コンプライアンスに関し十分な内部監査を実施するため社長直属とし、独立性を確保できる内部監査体制を整備する必要がある。	平成26年3月に、「業務内部監査規程」を社長直属の体制とするよう改正し、平成26年10月に新体制で業務内部監査を実施した。	改善済

平成25年度包括外部監査

東京交通サービス株式会社の経営管理について

交通局

区分	番号(頁)	事項	指摘意見の内容(要約)	措置の概要	措置状況
意見	2-5 (133)	一般社員から固有社員へのスキル継承について	東京交通サービスでは固有社員が34.3%、一般社員である交通局OBが51.4%を占める。一般社員は豊富な経験、スキル・知識を有し、それらの効果的な活用が期待されているため、部長級(管理職)、課長級の役職に選任されている。 しかし、交通局OBは60歳以上で入社するため、在籍年数は常勤の形態では5年程度となることが一般的であり、その間にスキルやノウハウを固有社員に継承していくことが求められる。 東京交通サービスにおいても知識・技能、ノウハウの継承の取組状況を確認し、交通局OBから固有社員へのスキル継承を確実に行われたい。	1 各職場ではOJTによる技術継承を進めるとともに、局OB社員による個別テーマ研修等各職場におけるスキル継承体制を強化した (例：変電技術研修、アーク溶接実習、架線復旧訓練、昇降機保守及び点検研修、隧道内保安立会研修等)。 2 固有社員が主体となり、局OB社員の助言を得ながら都営地下鉄駅昇降設備機械に係る管理台帳等、マニュアル類の整備を行っている。	改善済
意見	2-6 (134)	社員意識調査の実施について	東京交通サービスは都の職員アンケート対象に含まれておらず、東京交通サービスとして独自に調査が行われていない。 固有社員の職務意欲を向上させるためにも、固有社員の動機づけにつながる人事管理を行っていく必要がある。 社員意識調査を行い、社員の特性を把握して適切な人事管理のために活用し、社員の意欲向上を図られたい。	1 平成26年9月に調査票を作成し、平成26年11月に一般社員及び固有社員を対象に意識調査を実施した。 2 調査結果を踏まえ、通信教育を活用した研修の改善等、社員のスキルアップ支援につながる自己啓発制度の見直しを図った。 3 今後とも、社員の意欲向上に資する施策への反映に向け、人事管理の参考としていく。	改善済

平成25年度包括外部監査

東京地下鉄株式会社の経営管理について

都市整備局

区分	番号 (頁)	事項	指摘意見の内容（要約）	措置の概要	措置状況
意見	3-1 (162)	地下鉄構造物の維持管理のあり方について	<p>東京メトロで実施されている地下鉄構造物の長寿命化対策は、定量的な効果が示されていない。従前の維持管理手法と比較した、高水準での構造物健全度の維持及び将来費用の削減と準標準化等を、効果として定量的に示すことを今後の研究課題とすることが望ましい。</p> <p>よって、東京メトロの今後30年程度の将来を見据えた、地下鉄構造物の維持管理計画のビジョンを明確化し、そのビジョンに向けた戦略及び目指すべき数値目標を定め、現在実施している各対策の効果を定量的に計測できる仕組みの構築を進められたい。</p>	<p>1 平成15年度以降の通常全般検査記録の電子化が終了した。また、平成15年度以降の一部路線の修繕記録、平成19年度以降の全路線の修繕記録の電子化が終了した。</p> <p>2 平成27年6月30日をもって土木構造物維持管理システムが完成し、翌7月より運用を行っている。また、これに先駆けて、モバイル端末による検査記録システムを平成27年4月より運用している。</p> <p>3 平成26年度末にデータ分析を用いて、トンネル5m区間ごとに算出される維持管理指標を開発した。</p> <p>4 平成27年度から、上記3で開発した維持管理指標の検証プロジェクトを開始した。平成27年度に一般化及びプログラム化を行い、箱型トンネルを対象に全線展開を目指している。</p>	改善済
意見	3-2 (163)	子会社の利益について	<p>東京メトロの連結子会社は計11社あり、このうち、鉄道施設の保守を担う子会社は、東京メトロからの受託業務が事業の多くを占めており、これが子会社の利益に影響を与えている。</p> <p>東京メトロの子会社では多額の利益剰余金を必要とする会社は少ない。子会社への発注における委託費の積算に留意するなど、必要以上の利益が留保されることのないようにされたい。</p>	<p>四半期ごとの子会社決算分析やヒアリングによる子会社の事業活動状況チェックに加え、子会社に設定させた業績評価目標を基に、子会社と当社の経営層による業績評価会議を実施しており、今後も引き続き子会社の経営状況の把握に努めていく（平成26年度の業績報告会は平成27年3月に実施済みである）。</p> <p>また、委託費についても、従前どおり公的な基準を用いるなどして適切な積算を行っている。</p>	改善済

平成25年度包括外部監査

東京地下鉄株式会社の経営管理について

都市整備局

区分	番号 (頁)	事項	指摘意見の内容（要約）	措置の概要	措置状況
意見	3-3 (165)	契約期間の複数年度化について	<p>現在、東京メトロには複数年度契約についての考え方を示す規程類での定めがないことや契約の透明性を確保するという観点から、見積合せを行うほとんどの契約が単年度の契約となっている。</p> <p>まずは、清掃業務委託等について業務効率化と経費削減の観点から、複数年度契約の締結による効果の有無を確認し、効果があるものについて契約期間の複数年度化を図っていくことが望ましい。</p>	<p>個別案件の発注の際に、効果の有無を確認した結果、多くの手続を必要とする一般競争の案件1件を含む3件について、契約期間の複数年度化を行った。</p>	改善済

平成25年度包括外部監査

東京地下鉄株式会社の経営管理について

都市整備局

区分	番号 (頁)	事項	指摘意見の内容(要約)	措置の概要	措置状況
意見	3-4 (166)	駅清掃業務の委託費の見直しについて	<p>東京メトロは駅清掃業務委託について、株式会社メトロセルビス(以下、「メトロセルビス」という。)との間で特命随意契約を締結している。</p> <p>平成24年度の委託料は3,798,174千円であり、その大半を占めるのは日常清掃業務である。</p> <p>東京メトロにおける日常清掃業務に関する予定価格の積算では、そのほとんどが日常清掃に関わる直接人件費であり、予定価格積算上の人件費単価は、メトロセルビスの支払実績額(口割額)を採用している。</p> <p>東京メトロは、予定価格積算時の人件費単価について清掃のみの場合に一般的に採用される「建築保全業務労務単価」等も参考のうえ検討されたい。</p>	<p>1 平成27年度契約更新時期に清掃員実態賃金の提出を指示し、人件費単価を把握した。</p> <p>2 平成27年度契約において、建築保全業務労務単価等が上昇していること、雇用環境が厳しく人材確保に苦慮していることを、考慮に入れたものの、賃金上昇の抑止を図り委託費予定価格を決定した。</p>	改善済

平成25年度包括外部監査

東京地下鉄株式会社の経営管理について

都市整備局

区分	番号 (頁)	事項	指摘意見の内容(要約)	措置の概要	措置状況
意見	3-5 (168)	東京メトロの契約事務について	<p>東京メトロでは、工事請負等契約以外の鉄道本部工務部が所管する役務契約に関しても多くが鉄道本部工務部で予定価格が算定されていたが、「役務契約事務規則」において、予定価格の算定は要求されていない。</p> <p>役務契約に対して行っている予定価格算定の効果と事務の負担を考慮し、どのような役務契約について予定価格を算定するか特定した上で、必要な場合は、「役務規則」等の規程類に予定価格を算定すべき契約の種類等を明記する等、契約事務と規程類を整合させることが望ましい。</p>	<p>役務契約における予定価格を算定すべき契約の種類等について、各部内のマニュアル等において明確化するよう平成26年5月20日に周知した。</p> <p>これを受けて各部で検討した結果、全ての部において、予定価格の算定の必要性が特に認められなかったことから、生産性の観点を踏まえ、今後は役務契約においては予定価格を算定しないこととした。</p>	改善済

平成25年度包括外部監査		東京地下鉄株式会社の経営管理について		都市整備局	
区分	番号 (頁)	事項	指摘意見の内容（要約）	措置の概要	措置状況
意見	3-6 (170)	営業部の自動更新契約について	平成24年度の営業部の委託契約を確認したところ、契約期間は1年であるが契約解除の申し出がなければ契約が次年度も継続する自動更新条項のある契約があり、これらの多くは契約後の委託料の見直しもされていなかった。自動更新契約については「役務規則」第7条及び「役務規則」第16条の取扱いについて明確にすることが望ましい。	1 営業部の個別案件について (1)平成27年度の自動更新契約の更新時期に、取引先の資力、信用、技術、経験、設備等及び契約金額（建築保全業務労務単価等の市場価格を考慮）の妥当性を検討し、立案課長が確認したものを営業企画課長が承認した。 (2)平成27年度契約において、契約金額等、見直しの必要が認められた案件については取引先選定審査会に付議し、取引先に見積書の提出を求め、見積内容等を検討のうえ、契約金額を決定した。 (3)平成27年度契約において、自動更新契約の更新後（平成26年度中）に内容等に変更があった案件については、取引先選定審査会に付議の上、決定した。  2 役務契約事務規則の取扱いについて 既契約の自動更新契約の更新時期には、取引先の資力、信用、技術、経験、設備及び契約金額等の妥当性を検討するとともに、内容等に変更があった場合には取引先選定審査会に付議の上、決定することとしている。 上記の考え方を平成26年5月20日に周知した。	改善済
意見	3-7 (171)	古紙収集運搬処理業務委託料から差し引かれる古紙売却費について	平成24年度の排出された古紙の量に応じた古紙売却費において、メトロセルビスと運搬専門会社との間で買取差額が1,352千円発生している。東京メトロは運搬収集費の見直しをする際に、東京メトロからメトロセルビスへの古紙売却費及びメトロセルビスから運搬専門会社への古紙売却費について定期的の実勢価格を反映するように図り、少しでも委託料が抑制できるように検討されたい。	1 平成27年度契約において、主要相場（古紙）回収問屋買値を確認して変動を記録したが、大幅な変動が見られなかったことから、実勢価格に近い平成26年度契約と同単価にて契約を行った。  2 今後、一定期間継続して古紙売却費との大幅な差額が認められた場合は、メトロセルビスとの契約更新時期に古紙売却費単価の見直しを図るとともに、メトロセルビスと運搬専門会社の古紙売却費単価についても大幅な差額が生じないように確認を行う。	改善済

平成25年度包括外部監査		東京地下鉄株式会社の経営管理について		都市整備局	
区分	番号 (頁)	事項	指摘意見の内容（要約）	措置の概要	措置状況
意見	3-8 (174)	ラッシュ時の遅延対策について	東京メトロ各線では、混雑による停車時間超過、途中駅止り列車の影響を主要因として、朝のラッシュ時に恒常的な遅延が発生している。高密度ダイヤ時に効果のある停車超過時間の減少のための施策を、強化すべきである。各線各駅における戸挟み及び駆け込み防止や、乗降客の流れを一定方向に導く動線確保のための対策を、検討されたい。	1 ダイヤ改正に関する実施状況 (1)平成25年11月1日にダイヤ改正を行い、朝ラッシュ時に設定していた上野折り返し列車7本のうちの5本を浅草～上野駅間で延長運転したことにより、約2分の遅延縮小が図れた。 (2)平成25年11月1日にダイヤ改正を行い、新宿折り返し列車1本を荻窪へ延長したことにより、新宿三丁目駅ホームの混雑が一部解消でき、8秒の遅延縮小が図れた。 (3)平成26年3月14日ダイヤ改正を行い、霞ヶ関折り返し列車1本を小田急線直通列車にしたことにより、30秒の遅延縮小が図れた。 (4)平成26年3月に日比谷線北千住方向の信号設備を改良したことにより、27秒の遅延縮小が図れた。 (5)平成26年3月に半蔵門線九段下～神保町駅間の信号設備を改良したことにより、6秒の遅延縮小が図れた。  2 遅延防止施策 (1)副都心線新宿駅急行通過線の旅客扱化による交互発着機能を付加した（平成27年5月30日に供用開始）。 (2)小竹向原駅の立体交差化を実施中である（平成27年度に完成予定）。 (3)東西線茅場町駅のホーム延伸を実施中である（平成30年度に完成予定）。 (4)東西線木場駅のホーム拡張を実施中である（平成32年度に完成予定）。 (5)東西線南砂町駅の2面3線化を実施中である（平成32年度に完成予定）。  3 遅延防止・混雑緩和施策 (1)半蔵門線信号設備改良 平成27年7月30日、表参道駅及び青山一丁目駅の信号設備の改良工事を完了した。 (2)東西線都心折り返し機能の付加 平成27年5月12日、地元への説明会を実施して理解・協力を求め、折返線設置に向け協議を進めた。	改善済

平成25年度包括外部監査

東京地下鉄株式会社の経営管理について

都市整備局

区分	番号(頁)	事項	指摘意見の内容(要約)	措置の概要	措置状況
指摘	3-1 (176)	適切な文書管理の必要性について	<p>文書管理規程第20条では、組織文書は、常にその所在並びに処理の経過及びその状況を明らかにしておくとともに、組織としての管理が適切に行い得る専用の場所で保存するものと規定されているため、必要な状況において直ちにその文書を確認できない管理状況は、文書管理規程に反し不適切な保管方法である。</p> <p>組織文書の使用方法や契約関係書類の重要性について周知徹底するなどして、組織文書の管理体制や意識を改善する必要がある。また、諸規程を順守して、適切な文書管理を行う必要がある。</p>	<p>組織文書や契約関係書類の管理方法について、全社的に周知するために、各部等の管理担当課長が毎月1回集まり、全社的な情報交換をする場として開催されている管理課長打合せにおいて、管理方法の周知を行った(平成26年3月18日)。</p>	改善済
意見	3-9 (177)	駅務業務の全般的な見直しについて	<p>平成25年度のA駅務管区、B線駅務センターの「各担当への改善報告書」をみると、書類の整備に関する事項が23件、単純な作業ミスに関する事項が31件など、業務の運用が適切になされていない事項が多数ある。</p> <p>「各担当への改善報告書」にまとめられている指摘事項のうち、業務の運用について改めて適切な統制が働くように徹底されたい。</p>	<p>指導審査及び本社営業部社員各駅巡回において指摘された事項について、関係部署から原因究明及び対策を含む改善指示を行い、これに対し当該管区から改善報告を受け、改善確認を行った。</p> <p>当該管区外に対しては、指導審査部長報告会に出席させ情報共有・周知徹底をし、現業間の統一を図った。</p>	改善済

平成25年度包括外部監査

東京地下鉄株式会社の経営管理について

都市整備局

区分	番号(頁)	事項	指摘意見の内容(要約)	措置の概要	措置状況
意見	3-10 (181)	内部監査について	<p>情報処理システムの内部監査では、「金融商品取引法」で求められる内部統制報告制度に基づく経営者による内部統制評価のみが実施されているため、その評価対象とするシステム及び評価範囲は財務報告リスクに関連するものに限定されたものとなっている。</p> <p>重要な役割を担う情報システムは財務系システムに留まるものではないため、事業系システムも監査対象として含めること、また、監査の視点も内部統制を中心とした評価に留まることなくシステム監査基準等による準拠性等、さまざまなテーマで実施されたい。</p>	<p>平成26年度の鉄道本部監査及びグループ会社監査において、単独の部署が所管している事業系システムを対象として内部監査を実施した。</p> <p>平成27年度の鉄道本部監査では、所管が複数部署にわたる事業系システムを対象として内部監査を実施している。</p>	改善済
意見	3-11 (181)	外部監査について	<p>情報セキュリティ監査などの情報システムに関する外部監査については情報セキュリティマネジメントシステム等により、限定的に実施されているのみである。</p> <p>情報セキュリティや業務の効率性等、さまざまな観点から情報処理システムの外部監査を実施されたい。</p>	<p>1 平成26年度の措置状況 (1)全システム(事業基幹・経営基幹・事業支援・一般管理支援)のシステム外部監査計画書を作成した。 (2)経営基幹システムであるSWANシステムの外部監査を実施した。</p> <p>2 平成27年度の措置状況 システム外部監査計画書に基づき、全システムから優先度の高い9システムを選出し、システム外部監査を行うため、外部監査人との契約を締結し、監査を実施している。</p>	改善済

平成25年度包括外部監査

東京地下鉄株式会社の経営管理について

都市整備局

区分	番号 (頁)	事項	指摘意見の内容（要約）	措置の概要	措置状況
意見	3-12 (185)	内部監査の高度化について	<p>東京メトロにおいて、「内部監査規程」に基づき監査室による内部監査が実施されている。しかし、内部監査の実施に関連し、以下については十分でないため、改善を行い、内部監査をより高度なものとする取組が必要である。</p> <p>①リスクに対する直接的な対応状況を監査するための内部監査 ②リスクマネジメント委員会との連携 ③プロジェクトに対する内部監査</p>	<p>1 平成26年度は、コンサルタント会社による内部監査の外部評価を受けるとともに、リスクへの対応を監査する手法についての提言を受けた。 平成27年度の鉄道本部監査では、リスクへの対応状況を踏まえて監査テーマを選定し、内部監査を実施している。</p> <p>2 平成26年度から、コンプライアンス・リスクマネジメント委員会との連携策として、監査室内部監査要領に基づく監査主任相当の者が、委員会の定例陪席者として委員会に出席し、議論の内容及び資料を把握している。さらに、その内容を内部監査テーマ及び監査対象部署の選定に活用している。</p> <p>3 平成26年度は、ハノイ市都市鉄道整備事業支援プロジェクトチーム（鉄道本部監査）及び渋谷駅基盤整備プロジェクトチーム（一般管理部門監査）を監査対象として内部監査を実施した。 平成27年度についても、鉄道本部監査において、ハノイ市都市鉄道整備事業支援プロジェクトチームを監査対象として内部監査を実施している。</p>	改善済

平成25年度包括外部監査

東京地下鉄株式会社の経営管理について

都市整備局

区分	番号 (頁)	事項	指摘意見の内容（要約）	措置の概要	措置状況
意見	3-13 (187)	インフラ老朽化のリスクマネジメントについて	<p>東京メトロにおいてリスクマネジメント委員会を中心としたリスクマネジメント体制が整備され、経営上重要と思われるリスクに対処するための取組が行われている。</p> <p>しかし、平成24年度と平成25年度のリスクマネジメント委員会に提出された資料に、取り組むべきリスクとしてインフラ老朽化に関するリスクは取り込まれていない。重要なリスクに対し、リスクマネジメントの枠組みの中でどのように対応していくかについての検討が必要である。</p>	<p>平成26年度からインフラ老朽化リスクをリスクマネジメント取組計画の全社リスクに位置づけた。 平成27年5月に開催されたコンプライアンス・リスクマネジメント委員会で、平成26年度の進捗について下記の報告があった。 土木構築物の検査、修繕記録の電子化が完了した。また、土木構築物検査による維持管理指標算出装置（仮称）を開発し、全線の土木構築物の検査、修繕記録を入力し維持管理指標を構築した。 平成27年7月に開催されたコンプライアンス・リスクマネジメント委員会で、第1四半期の進捗について下記の報告があった。 平成27年6月に土木構造維持管理システムを構築し、1線をパイロットとして維持管理指標の検証を実施中である。 平成27年10月に開催されたコンプライアンス・リスクマネジメント委員会で、上半期のトンネル補修、高架橋劣化対策（表面被覆）の進捗の報告があった。</p>	改善済
意見	3-14 (189)	事業継続計画（BCP）の早期整備について	<p>東京メトロは、その社会的使命から、できるだけ早期に全てのBCPの整備が要求されるため、前倒しでのBCP整備が必要である。また、その他の災害についても、早期にどのようなBCPが必要か検討し、対応が必要である。</p> <p>さらに、2020年東京オリンピック・パラリンピック競技大会開催により、テロリスクが現実の問題となって迫ってきており、テロリスクに対応するBCPの策定も検討が必要である。</p>	<p>1 災害のBCPの策定について (1)大規模地震について平成27年3月経営層へ説明し、平成27年4月に策定した。また、平成27年5月に本社社員を対象とした机上訓練を実施した。 (2)大規模水害については大規模地震と同時期に策定を進めていたが、平成26年8月から荒川下流タイムラインの策定が始まり、平成27年5月に公表されたことから、BCPに取り込んだものを10月末に策定した。 (3)その他の災害について火山対策（富士山噴火）を進めている他社へ平成27年2月にヒアリングを実施し、その内容を平成27年5月に社内へ周知した。</p> <p>2 テロリスクについて 平成27年度からグループ会社を含め、テロ対策の取組状況（訓練の参加など）について報告を依頼し、平成27年7月・11月に社内へ周知した。 なお、警視庁と連携を取りテロ抑止対策を安全・技術部が中心となり実施している。</p>	改善済

平成25年度包括外部監査

東京地下鉄株式会社の経営管理について

都市整備局

区分	番号(頁)	事項	指摘意見の内容(要約)	措置の概要	措置状況
意見	3-15 (191)	運転士の健康状態の把握とその管理について	<p>東京メトロでは、運転士の健康状態について、点呼及び乗務中の確認、睡眠時無呼吸症候群対応、アルコール検査等により管理を実施している。</p> <p>しかし、数値により把握が可能な管理項目のうち睡眠時間については、点呼の際に乗務その他の運転に直接関係する業務に従事させるか否か判断をする際の客観的な基準は定められていない。</p> <p>「心身状態・睡眠時間確認」に基づき、個人ごとの過去の睡眠時間等を分析し、当日の業務に従事させるか否かについて、個人ごとの特性に応じた基準を定め、それを用いて判断するようにされたい。</p>	<p>1 パイロット運用の評価 パイロット運用の結果、いくつかの課題があったが若干のプログラムの機能追加をすることで導入可能であると判断し、平成26年6月「睡眠自己管理プログラム」を全乗務管区に展開するため、取引先に最終ヒアリングを実施したところ、同プログラムのバージョンアップの予定がないこと及び弊社の要望(機能追加等)にも対応できないことが判明したため、同プログラムの導入を断念し、現業区を中心としたプロジェクトチームを発足、日常における個人の睡眠管理を推進していくこととした。</p> <p>2 プロジェクトチームの活動状況 プロジェクトチームを中心にハンドブック作成及び睡眠日誌導入に向けてプロジェクト会議を適宜開催し、睡眠自己管理に関する取組を推進した。</p> <p>(1)ハンドブックについては、質の高い睡眠をとるためにはどのようなことに注意すれば良いのかを質問形式による資料として作成し、個人の睡眠に対する意識の向上を図っていくこととした。現在、ハンドブックの製本が完了したため、教育用DVDとあわせて各乗務管区で年度内に教育を実施する。</p> <p>(2)睡眠日誌については、個人の睡眠についてどのように把握していくか、また、記入する際、負担にならないように簡単な様式を検討し、様式の策定が完了した。</p> <p>(3)睡眠日誌の記録、データ整理、フィードバック、自己の睡眠管理の状況把握及び改善、改善状況の評価の行程を策定した。</p> <p>(4)睡眠日誌やハンドブックなどの睡眠自己管理を係員一人一人真摯に取り組んでもらうことを目的に教育用DVDを作成した。</p>	改善済

平成25年度包括外部監査

東京地下鉄株式会社の経営管理について

都市整備局

区分	番号(頁)	事項	指摘意見の内容(要約)	措置の概要	措置状況
意見	3-16 (192)	社員意識調査の結果の利用について	<p>健康やストレスに関する問題は、安全・安心で快適なより良いサービスの提供に影響を及ぼすリスクのある項目であるため、更なる向上を目指すべきである。</p> <p>社員意識調査結果は「中期研修基本計画」に反映され、強化すべき分野の研修提供が計画されているが、研修以外にも調査結果の向上につながる施策はあり得るため、調査結果の分析を行い、原因を明らかにして対策を検討するなど、調査結果をより有効に活用されたい。</p> <p>業務分担に関する問題も、安全・安心でより良いサービスの提供に影響を及ぼすリスクの項目であるとともに、社員の士気にも影響を及ぼす項目であることから、原因を分析し早期の改善を図られたい。</p>	<p>1 社員意識調査後の平成25年から定期健康診断時の事前問診票にメンタルに関する分析質問を設定し該当者に医療的対応を行っている。これに加え平成27年度から、全社員を対象としたストレスチェックを新たに導入した。</p> <p>2 各部署ごとに業務量に関する各部ヒアリングを毎年10月～11月に実施するとともに、採用数に関する各部ヒアリングについても毎年12月に実施した。あわせて、業務量の過不足に応じ、その都度各部署において適正な要員配置を行った。</p>	改善済

平成25年度包括外部監査 高速電車事業(交通局)と東京地下鉄株式会社に共通する事項 交通局・都市整備局

区分	番号(頁)	事項	指摘意見の内容(要約)	措置の概要	措置状況
意見	4-1 (85)	交通局と東京メトロとの共通路線図の普及について	<p>地下鉄の路線図について、交通局と東京メトロとの共通の駅ナンバリング路線図を作成しているが、都営地下鉄の駅の券売機や、印刷物、ホームページ等において、交通局作成の路線図が多く使用されている。また、東京メトロでも、東京メトロの作成する路線図が使用されている。</p> <p>用途を踏まえつつ交通局と東京メトロとの共通の駅ナンバリング路線図を普及促進させていくことが望ましい。</p>	<p>【高速電車事業(交通局)】</p> <p>東京メトロとの共通ナンバリング路線図については都営地下鉄各駅で配布するとともに、平成26年度からは旅行者向け共通乗車券と併せて空港などで配布している。</p> <p>今後も引き続き、駅等での配布・普及に努めていく。</p>	改善済
				<p>【東京地下鉄株式会社】</p> <p>1 引き続きTokyo Subway Ticketを発売する際、駅ナンバリング路線図が掲載された「Tokyo Metro Guide」(東京メトロガイド)をお客様に配布した。</p> <p>2 メトロホームページ多言語ページにおいて、駅ナンバリング路線図の表示箇所を見やすい位置へとしているほか、駅ナンバリングの説明文を表示している。</p>	

平成25年度包括外部監査 高速電車事業(交通局)と東京地下鉄株式会社に共通する事項 交通局・都市整備局

区分	番号(頁)	事項	指摘意見の内容(要約)	措置の概要	措置状況
意見	4-2 (89)	利用者にとって分かりやすい運賃表について	<p>地下鉄の運賃表には、都営地下鉄と東京メトロの各駅に自路線の運賃表と他路線の乗り継ぎ運賃表の2枚が掲示されており、利用者が2枚のいずれに行き先の運賃が表示されているかを知るためには、行き先の駅が都営地下鉄の路線の駅か、東京メトロの駅かを認識する必要がある。</p> <p>地下鉄利用者の視点から、より分かりやすい運賃表とするよう、今後検討すべきである。</p>	<p>【高速電車事業(交通局)】</p> <p>平成26年度から平成27年12月までの間に、東京メトロと合同で検討会を計10回開催した。</p> <p>検討会においては課題整理を行った上で、新運賃表(各種運賃を1枚で表示する)を試作し、既存運賃表(都営地下鉄単独運賃表、都営・メトロの連絡運賃表)との比較調査を行った。</p> <p>その結果、新運賃表案は情報量が多く、目的駅・ルート・路線・運賃が探し難いという利用者からの評価であった。</p> <p>このことから、今後は既存の2種類の運賃表を利用者にとってより分かりやすいものとするよう、検討を行っていくこととした。</p>	改善済
				<p>【東京地下鉄株式会社】</p> <p>平成26年度から平成27年12月までの間に、交通局との検討会を計10回開催した。</p> <p>検討会において課題整理を行い、新運賃表案(東京メトロ単独運賃、都営地下鉄単独運賃、メトロ・都営の連絡運賃を1枚で表示する。)を試作し、既存運賃表との比較調査を行った。結果、新運賃表案は情報量が多すぎる雑然さ、目的駅・ルート・路線・運賃が探し難いという評価であった。よって、今後においては既存運賃表を分かりやすくするための検討を行っていく。</p>	



平成25年度包括外部監査 高速電車事業(交通局)と東京地下鉄株式会社に共通する事項 交通局・都市整備局

区分	番号(頁)	事項	指摘意見の内容(要約)	措置の概要	措置状況
意見	4-3(92)	終電の延長について	都営地下鉄及び東京メトロの地下鉄の終電車については、地下鉄の終電車が早く、JR東日本の終電車が遅いダイヤになっており、都心からの利用者が、乗り継いで郊外へ帰宅する場合の制約になっている。 安全施策の確保、更には、乗り継ぎの各会社とのダイヤの調整における協力を前提とするが、終電の延長ダイヤを検討し、利用者の深夜の乗り継ぎの利便を図ることが望ましい。	<p>【高速電車事業(交通局)】</p> <p>お客様の利便性を向上する観点から、終電から始発までの間に実施している、トンネルや設備の保守点検・修繕等の時間には影響を及ぼさない範囲で以下の通り終電の延長を行った。</p> <p>実施時期：平成26年3月15日(土)</p> <p>&lt;三田線&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>西高島平駅～白金高輪駅間の最終時刻を13分繰り下げ</li> <li>白金高輪駅～新板橋駅間の最終時刻を7分繰り下げ</li> </ul> <p>&lt;大江戸線&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>清澄白河駅～(六本木)～都庁前駅間の最終時刻を12分繰り下げ</li> </ul> <p>【東京地下鉄株式会社】</p> <p>平日深夜時間帯の輸送サービスの更なる充実を図るため、以下のとおり終電ダイヤの見直しを行った。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>平成25年11月、丸ノ内線中野坂上駅行き最終列車を荻窪駅へ延長した(荻窪駅でのJR線との接続の改善を図った)。</li> <li>平成25年12月、東西線東陽町駅行き最終列車を妙典駅へ延長した(ネットワークを改善した)。</li> <li>平成26年3月、半蔵門線清澄白河駅行き最終列車を押上駅へ延長した(錦糸町駅でのJR線との接続の改善を図った)。</li> <li>平成26年3月、南北線駒込駅行き最終列車等を赤羽岩淵駅へ延長した(王子駅でのJR線との接続の改善を図った)。</li> <li>平成27年3月 東西線西船橋駅行き最終列車を増発して繰り下げた(西船橋駅でのJR線との接続の改善を図った)。</li> </ol>	改善済

平成25年度包括外部監査 高速電車事業(交通局)と東京地下鉄株式会社に共通する事項 交通局・都市整備局

区分	番号(頁)	事項	指摘意見の内容(要約)	措置の概要	措置状況
意見	4-4(94)	エレベーター及びエスカレーターの更なる整備について	都営地下鉄の出入口はエレベーターの設置を行っている部分はあるものの、バリアフリーマップ等によると階段のみの構造となっているところが多い。 1ルートでは限られた出入口しか利用できない状況であるため、利用者の多い駅については、複数の経路の整備についても中長期における目標を定め、エレベーターの更なる整備を進めていくことが望ましい。 また、改札階から地上への経路では、エスカレーターの整備状況は十分とは言えない。 さらに、駅の利用状況やエレベーター、エスカレーターの配置状況等を踏まえ、今後のエレベーター整備とあわせて検討を行い、中長期における目標を定めて整備を進めていくことが望ましい。	<p>【高速電車事業(交通局)】</p> <p>東京メトロとの乗換駅で国立競技場の最寄駅の一つである大江戸線青山一丁目駅や、JR等との乗換駅である大江戸線新宿西口駅等の駅における、乗換経路等へのエレベーター設置について、6駅では既に設計を完了し、工事発注手続を進めており、平成27年度以降の順次供用開始を目指していく。</p> <p>また、エスカレーターについては、駅に隣接した開発との接続を契機とした整備の可能性を検討しており、平成26年度には、三田線大手町駅及び三田線内幸町駅の2駅において、隣接ビル内にエスカレーターが整備された出入口との接続を実現しており、平成27年度は三田線神保町駅で接続工事を行っている。</p>	改善済

平成25年度包括外部監査 高速電車事業(交通局)と東京地下鉄株式会社に共通する事項 交通局・都市整備局

区分	番号 (頁)	事項	指摘意見の内容(要約)	措置の概要	措置状況
意見	4-5 (95)	下りエスカレーターの整備の促進について	都営地下鉄は、構造上、防災上等の理由により整備困難な場合が多いため、10駅について下りエスカレーターを整備できていない。 交通局は、下りエスカレーターについては、整備計画を未定としているが、今後、整備の促進を検討されたい。	【高速電車事業(交通局)】 下りエスカレーターについては、駅に隣接した開発との接続を契機とした整備の可能性を検討しており、平成26年度においては、三田線内幸町駅で、隣接ビル内にエスカレーターが整備された出入口との接続を実現しており、平成27年度は三田線神保町駅で接続工事を行っている。	改善済

平成25年度包括外部監査 高速電車事業(交通局)と東京地下鉄株式会社に共通する事項 交通局・都市整備局

区分	番号 (頁)	事項	指摘意見の内容(要約)	措置の概要	措置状況
意見	4-6 (96)	改札階から地上に向けて上りエスカレーターが設置されているが、途中から階段のみとなる箇所の利用者への告知について	都営地下鉄の駅の中には、改札階から地上に向けてエスカレーターが設置されているものの、途中から階段のみとなる箇所が51駅100出入口ある。 高齢者等がエスカレーターに乗る前に容易に判断しうよう、十分な告知の取組を行われたい。	【高速電車事業(交通局)】 平成26年5月から平成27年7月までの間に、東京メトロとの検討会を計8回開催した。 その結果を踏まえ、ホームの駅構内案内図にピクトグラムを活用した地上出口の設備の一覧を掲出することとした。 平成26年度は4駅で試行実施した。平成27年度は必要な駅に順次展開している。	改善済

平成25年度包括外部監査 高速電車事業(交通局)と東京地下鉄株式会社に共通する事項 交通局・都市整備局

区分	番号(頁)	事項	指摘意見の内容(要約)	措置の概要	措置状況
意見	4-7(97)	出入口階段における渋滞の対策について	<p>都営地下鉄には、階段が狭いことに起因して、ラッシュ時に一時的に階段が渋滞している出入口階段が見受けられる。</p> <p>リスクの発生度合いが高いと想定される場所については、現状の対策に加えて周辺開発と連携して出入口の新設をするなど、ハード面の整備も検討する必要がある。また、こうした対策を講じた場合には、必要に応じてその実効性を確認することが望ましい。</p>	<p>【高速電車事業(交通局)】</p> <p>事業所との情報交換も踏まえた定期的な改善計画の策定を通じて、リスクの発生度合いが高いと想定される場所を選定し、通行帯の床サイン及びカーブミラーの整備を行った。</p> <p>また、汎用タイプの床貼用矢印シートを必要な箇所に応じて事業所に配付した。</p> <p>今後も引き続き、旅客の動向の変化等を注視しながら、床サインやカーブミラーの設置などの整備を行っていく。</p> <p>(平成26年度実績)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・通行帯の床サイン…2駅(三田、馬喰横山)</li> <li>・カーブミラー…10駅(東銀座、人形町、浅草橋、勝どき ほか)</li> </ul> <p>なお、新たな出入口については、平成26年度、三田線大手町駅及び三田線内幸町駅の2駅において、エレベーター・エスカレーター等が整備された出入口を隣接ビル内に実現した。</p>	改善済

平成25年度包括外部監査 高速電車事業(交通局)と東京地下鉄株式会社に共通する事項 交通局・都市整備局

区分	番号(頁)	事項	指摘意見の内容(要約)	措置の概要	措置状況
意見	4-8(99)	エレベーター及びエスカレーターの更なる整備について	<p>東京メトロの地下鉄の出入口はエスカレーターやエレベーターの設置を行っている部分はあるものの、階段のみの構造となっているところが多く見受けられる。</p> <p>1ルートでは限られた出入口しか利用できない状況であるため、2ルート目及び特に出入口が多い大きな駅については3ルート目の整備についても、中長期における具体的な数値目標を定め、エスカレーターやエレベーターの更なる整備を進めていくことが望ましい。</p>	<p>【東京地下鉄株式会社】</p> <p>平成26年度末までに、エレベーター等(エレベーター、適合スロープ、適合エスカレーター、階段昇降機)による1ルート整備(段差解消)を100%整備した。</p> <p>また、階段昇降機などで段差解消された駅へのエレベーターによる段差解消の促進と、2ルート目以降のエレベーター整備について、鉄道統括部・営業部・改良建設部・工務部・管財部・事業開発部によるメンバーで検討を行い、月1回の定例会を実施して中長期の数値目標の具体化を図り、階段昇降機などで段差解消された駅へのエレベーターによる段差解消については、平成31年度までの100%整備を目指すこととした。</p> <p>エスカレーター整備促進については、上記構成員と同様なメンバーにて駅構内の構造、用地確保、旅客流動などの検討を行った。</p>	改善済

平成25年度包括外部監査 高速電車事業(交通局)と東京地下鉄株式会社に共通する事項 交通局・都市整備局

区分	番号(頁)	事項	指摘意見の内容(要約)	措置の概要	措置状況
意見	4-9 (99)	下りエスカレーター の整備の促進 について	東京メトロの駅のなかには、構造上、用地確保等の理由により整備困難な場合が多いため、13駅について下りエスカレーターが整備されていない。上りエスカレーターの整備に加えて、下りエスカレーターの整備の促進を検討されたい。	【東京地下鉄株式会社】 下りエスカレーター整備促進については、主に月1回の定例会等により鉄道統括部・営業部・改良建設部・工務部・管財部・事業開発部によるメンバーで検討を行っているが、バリアフリー設備として最も効果的な段差解消設備であるエレベーター整備を優先して実施している。	改善済
意見	4-10 (101)	改札階から地上 に向けて上りエ スカレーターが 設置されている が、途中から階 段のみとなる箇 所のみとなる箇 所への告知につ いて	東京メトロの駅の中には、改札階から地上に向けてエスカレーターが整備されているものの、構造上、防災上等の理由により整備が困難な場合があるため、途中から階段のみとなる箇所が43駅69出入口ある。高齢者等がエスカレーターに乗る前に容易に判断しうよう、十分な告知の取組を行われたい。	【東京地下鉄株式会社】 交通局と検討の結果、お客様が電車を降りて利用出口が選択できるホーム上でのご案内が望ましいとの結論に至ったことから、ホームの駅構内案内図にピクトグラムを活用した、出口別エスカレーター・エレベーター一覧表を掲出することとし、平成26年度は22駅でご案内を開始し、平成27年度中に残りの駅に展開することとした。	改善済

平成25年度包括外部監査 高速電車事業(交通局)と東京地下鉄株式会社に共通する事項 交通局・都市整備局

区分	番号(頁)	事項	指摘意見の内容(要約)	措置の概要	措置状況
意見	4-11 (101)	出入口階 段における渋滞 の対策につ いて	東京メトロには、階段が狭いことに起因して、ラッシュ時に一時的に階段が渋滞している出入口階段が見受けられる。リスクの発生度合いが高いと想定される場所については、周辺開発と連携して出入口の新設をするなど、ハード面の整備も検討する必要がある。また、こうした対策を講じた場合には、必要に応じてその実効性を確認することが望ましい。	【東京地下鉄株式会社】 1 出入口階段の整備状況について (1)当該箇所の調査を実施してその状況を把握するとともに用地取得及び周辺再開発事業との連携を図りながら中長期の改良計画について、平成26年度から調査検討を行い、出入口整備を推進している。 (2)日比谷線築地駅については、混雑対策として出入口2箇所の新設を関係機関及び民地所有者と協議をしながら整備を進めている。 (3)銀座線虎ノ門駅については、周辺再開発事業に伴う混雑対策として出入口1箇所を新設することとし、関係機関と協議しながら整備を進めている。 (4)東西線東陽町駅については、駅中央部に新設出入口1箇所を設け、平成27年度の供用開始を目指している。 2 出入口階段整備以外の混雑緩和対策について (1)東西線・千代田線大手町駅において、自動改札機の配置変更・増設及びホーム階段増設に向け整備を進めている。 (2)日比谷線・東西線茅場町駅において、日比谷線北千住駅方面ホームの一部拡幅、東西線ホーム延伸及び自動改札機の配置変更・増設を図りスムーズな乗換えが出来るよう整備を進めている。	改善済

平成25年度包括外部監査 高速電車事業(交通局)と東京地下鉄株式会社に共通する事項 交通局・都市整備局

区分	番号(頁)	事項	指摘意見の内容(要約)	措置の概要	措置状況
意見	4-12(103)	都営地下鉄と東京メトロとの乗換駅における乗換経路のバリアフリー整備について	<p>都営地下鉄と東京メトロとの乗換駅における乗換経路について、エレベーター、車いす対応エスカレーター及び車いす昇降機付階段のいずれも設置していない駅が5か所となっている。乗換駅についても、具体的な数値目標を定め、乗換経路が階段のみとなっている箇所のバリアフリー整備を早期に進めていくことが望ましい。</p>	<p>【高速電車事業(交通局)】 平成26年度における都営地下鉄と東京メトロが共同で実施した検討は3回、現場実査は1回であり、乗換経路におけるバリアフリー化対象駅選定のための協議調整を行った。 平成27年度は対象箇所の選定や整備目標年度について検討を実施しており、5月、9月及び12月に検討会を実施し、平成28年3月にも第4回目の検討会開催を予定している。</p>	改善済
			<p>【東京地下鉄株式会社】 平成26年度における都営地下鉄と東京メトロとの共同で実施した検討は3回、現場実査は1回であり、乗換経路におけるバリアフリー化対象駅選定のための協議調整を行った。 平成27年度は東京メトロと都営地下鉄が共同して乗換経路におけるバリアフリー化、整備目標年度について検討を実施しており、5月、9月、12月に検討会を実施した。</p>		

平成25年度包括外部監査 高速電車事業(交通局)と東京地下鉄株式会社に共通する事項 交通局・都市整備局

区分	番号(頁)	事項	指摘意見の内容(要約)	措置の概要	措置状況
意見	4-13(106)	「バリアフリーガイド2013」及び「バリアフリー便利帳」について	<p>交通局が発行している、都営地下鉄各駅のバリアフリー設備の設置一覧及び駅立体図をまとめた「バリアフリーガイド2013」及び東京メトロと交通局と共同で発行している、地下鉄全駅のバリアフリー設備の設置一覧をまとめた「バリアフリー便利帳」について、それぞれの良い点を取り込んだ統一した冊子を作成することが、利用者目線に立った情報提供と考える。また、地上における地下鉄出入口情報が不足しており、分かりにくい状況であるので、地下鉄駅周辺の地図を入れることや、外国語対応等の改善の検討が必要である。</p>	<p>【高速電車事業(交通局)】 1 東京メトロとの検討会 平成26年5月以降、東京メトロと統一冊子化の是非、外国語対応の方向性について、3回の打合せを行った。その結果、ページ数の増加により携帯性が損なわれることを考慮して、冊子の合本化は行わないこととなったが、各々について以下の改善策を行った。 2 「バリアフリー便利帳」 新たにホーム上の設備の位置や出入口番号を分かりやすくするなどの改善を実施し、従前どおり共同発行を継続することとした(最新版平成27年6月発行)。 3 「バリアフリーガイド」 新たに主要駅の地上における地下鉄出入口情報、乗換え・出口案内(乗車位置情報)を加え、平成26年12月に発行済みである。 4 バリアフリー情報の外国語対応 ホームページ等の電子媒体の活用も視野に入れながら、検討していく。</p>	改善済
			<p>【東京地下鉄株式会社】 1 交通局との検討会を、平成26年5月以降、全3回(5月、7月、10月)実施した。 2 バリアフリー便利帳について、平成27年6月にホーム上の各設備位置やのりば及び出口番号を明確にするなど改善し、発行した。また、東京メトロナビについても平成26年4月に大型化し、見やすく改善した。 3 外国語対応については、ホームページ等の電子媒体の活用も視野に入れながら検討を行った。 4 案内図に駅周辺地図を追加した。</p>		

平成25年度包括外部監査 高速電車事業(交通局)と東京地下鉄株式会社に共通する事項 交通局・都市整備局

区分	番号(頁)	事項	指摘意見の内容(要約)	措置の概要	措置状況
意見	4-14(107)	ホームドアの整備の促進について	乗降客の安全確保と安定的な運行確保のために、戸袋移動型等の新技術の採用を積極的に検討するとともに相互直通運転を行っている各社と課題解決に向けた協議・検討を重ねることにより、更なるホームドアの整備に努められたい。	<p>【高速電車事業(交通局)】</p> <p>1 新宿線について 相互直通運転の相手方である京王電鉄株式会社とホームドア整備に合意し、平成26年度から事業に着手した。今後は車両や信号設備の改修等を進め、平成31年度中の完了を目指す。</p> <p>2 浅草線について 大門駅と泉岳寺駅について、ホームドアを先行整備していくこととした。今後、ホームドアの整備計画を策定する。 他の駅については、技術面や輸送面の課題について解決するとともに、相互直通運転各社の理解と協力を得る必要があることから、引き続き、検討・協議を行っていく。</p>	改善済
				<p>【東京地下鉄株式会社】</p> <p>1 新技術の導入 車両のドア位置及びドア幅が異なる列車が運行されている路線へのホームドアの早期設置に向けて、平成27年3月より東西線妙典駅において、大開口ホームドアの実証試験を実施している。</p> <p>2 未整備路線へのホームドア整備 日比谷線は、整備に向けた設計を実施するとともに、平成28年度より相互直通運転を実施している東武鉄道と車両規格の統一を図った新造車両を導入予定である。 千代田線は、整備に向けた設計を実施するとともに、相互直通他社と詳細な車両改造スケジュールについて協議を引き続き実施している。 東西線及び半蔵門線は、整備に向けた諸課題の整理や課題解決に向けて検討するとともに、相互直通運転各社と協議を引き続き実施している。</p>	

平成25年度包括外部監査 高速電車事業(交通局)と東京地下鉄株式会社に共通する事項 交通局・都市整備局

区分	番号(頁)	事項	指摘意見の内容(要約)	措置の概要	措置状況
意見	4-15(110)	乗車券券売機等の外国語対応について	都営地下鉄と東京メトロの乗車券券売機については日本語と英語の2か国語のみで対応しているが、中国語及び韓国語を含む4言語対応にすることを検討されたい。 また、より多くの駅施設等において、多言語表記を実施するなどして、外国人観光客等のより一層の地下鉄路線や駅構内の施設案内等の理解促進に努められたい。 一方、外国人観光客に対して交通系ICカードの利用を促進する取組も他の鉄道事業者で進みつつあることから、こうした事例も参考に外国人観光客に対する利便性の向上を図られたい。	<p>【高速電車事業(交通局)】</p> <p>1 券売機については、平成28年度末を日途に、当局が管理する101駅全駅において、少なくとも1台は4か国語対応化を図っていく。 また、外国人対応や操作性向上を目的とした、東京メトロとの券売機仕様共通化等については、引き続き共同で検討を行っており、計画の確実な実行に向けて、今後更に検討を進めていく。</p> <p>2 駅施設等の多言語表記については、多言語対応協議会に参画し、今後の方針策定に協力したほか、JRや東京メトロ等と取組状況の共有等を行った。 これと併せて、平成27年2月に発行された産業労働局による「国内外旅行者のためのわかりやすい案内サイン標準化指針」の策定にも協力した。 さらに、局内で検討会を開催し、今後の対応の方向性について検討を行った。 これらの状況を踏まえて、現行の多言語表記の確認及び表記する範囲等の検討を行っていく。 こうした取組を通じて、外国人観光客に対する利便性向上を図っている。</p>	改善済
				<p>【東京地下鉄株式会社】</p> <p>当社における乗車券券売機の多言語対応については、平成27年度末の日本語・英語・中国語・韓国語の4か国語化を目途に準備・調整を行った。 さらに、交通局との券売機の操作性向上を含めた画面共通化については、試作画面を製作し検証を進めた。 また、駅施設等における、外国人観光客への利便性向上を図るため、「国内外旅行者のためのわかりやすい案内サイン標準化指針(平成27年2月)」を参考にサインシステムの見直しを行い、4か国語表記のサインを現在の6種から10種に拡大するほか、駅ナンバリング及びピクトグラムの表記を拡大する等に取り組んだ。</p>	

平成25年度包括外部監査 高速電車事業(交通局)と東京地下鉄株式会社に共通する事項 交通局・都市整備局

区分	番号(頁)	事項	指摘意見の内容(要約)	措置の概要	措置状況
意見	4-16(111)	交通局と東京メトロとの地下鉄構造物の維持管理に関する交流拡充について	<p>交通局と東京メトロは、地下鉄構造物の維持管理に関して、具体的な考え方や手法については異なる点が見受けられる。</p> <p>しかし、両者とも今後の地下鉄構造物の維持管理を、より効率的に進めるため、様々な手法にて実施していることから、お互いの知見の交流を進めていけば、双方の維持管理を更に向上させることが可能と考えられる。</p>	<p>【高速電車事業(交通局)】</p> <p>平成26年度は、2回の共同研究会を行い、双方の構築補修方法の比較及び他社の補修方法の調査を行った。</p> <p>平成27年度は、7月の情報連絡会において年度内の活動方針を検討した。9月30日に共同研究会を開き、メトロと交通局の補修施工における要求性能の整理等を検討した。また、10月28日に双方の試験施工個所の現地調査を実施した。</p> <p>【東京地下鉄株式会社】</p> <p>平成26年度は、2回の共同研究会を行い、双方の構築補修方法の違いを比較した。</p> <p>平成27年度は、6月に地下鉄技術協議会を実施、7月に情報連絡会を実施した。</p> <p>平成27年9月に共同研究会を実施し、双方の構築補修における要求性能の整理等を行うとともに、既にメトロで着手している複数の試験施工の状況を共有した。</p> <p>また、平成27年10月に千代田線大手町駅、三田線大手町駅において、双方のトンネル部における構築補修個所の現地調査を実施した。</p>	改善済

平成18年度包括外部監査に基づく改善措置状況総括表

テーマ	監査対象(所管局等)	指摘等数	措置状況			
			改善済		改善中 一部改善済	未措置
			既通知済	今回通知		
中小企業対策に関する事業の管理及び財務事務の執行について	産業労働局	56	54	2	0	0
観光振興対策に関する事業の管理及び財務事務の執行について	産業労働局	10	10	0	0	0
雇用就業対策に関する事業の管理及び財務事務の執行について	産業労働局	16	16	0	0	0
財団法人東京しごと財団の経営管理について	産業労働局	8	8	0	0	0
合計		90	88	2	0	0

平成18年度包括外部監査

中小企業対策に関する事業の管理及び財務事務の執行について

産業労働局

区分	番号 (頁)	事項	指摘意見の内容（要約）	措置の概要	措置状況
指摘	1-13 (50)	貸付先が破綻した債権の不納欠損処理について	<p>高度化資金貸付金の平成17年度末残高のうち、B方式によるa及びbに対する貸付金については、次のものは、貸付先が破綻して回収可能性が全くない。</p> <p>a及びbに対する貸付金は、最終弁済年がそれぞれ平成2年と平成6年であり、現在においては全く回収可能性がないため、不納欠損処理を行う必要がある。</p>	<p>高度化資金貸付金の当該B方式債権は、都が独立行政法人中小企業基盤整備機構（以下「機構」という。）に貸付けを行い、機構がa及びbに対して転貸を行ったものである。</p> <p>本件の都の直接の貸付先である機構との協議の結果、機構が都に対して持つA方式（都が機構から資金を借り入れ、それに都が資金を追加して組合等に貸し付ける方式）の債権と当該B方式債権との相殺を行った。相殺により、不納欠損処理を行ったのと同様に都の債権から削除された。</p>	改善済
意見	1-4 (52)	設備近代化資金貸付金に生じている回収延滞について	<p>産業労働局から提示された資料によると、設備近代化資金貸付金については、224件のうち222件、金額にして928,862千円のうち916,523千円が延滞債権であり、同資金の東京都の新規貸出が平成11年度で終了していること、平成17年度における回収額が25,186千円であることに鑑みると、同貸付金残高の大半が、回収の極めて困難な債権となっている。</p> <p>延滞債権の貸付先の中には、平成17年度末時点では、破綻しているものが相当数あると考えられるが、不納欠損処理は行われていない。</p> <p>産業労働局は、延滞債権の貸付先の状況を十分把握整理して、回収可能性が全く見込めない債権については、当該貸付金の財源の2分の1を東京都に貸し付けている国と協議の上、積極的な不納欠損処理を行う必要がある。</p>	<p>小規模企業者等設備導入資金助成法に基づき都が小規模事業者等に設備近代化資金（この資金の2分の1は、国から都に貸し付けられたもの）を貸し付ける制度は、平成26年度末に廃止された。</p> <p>国からの借入金は、制度廃止後、原則、償還することになる。しかし、償還に関する国の最終的な方針が示されていないため、都が不納欠損処理した債権が償還の対象となるのか、国と協議を続けてきた。そのため、不納欠損処理についても保留してきた。</p> <p>今般、国から「都道府県が回収不能として不納欠損処理した債権は、償還の対象外とする」との方針が示されたため、平成27年度より不納欠損処理を着実に実施していく。</p>	改善済



発行  
 東京都  
 東京都新宿区西新宿二丁目八番一  
 号  
 電話 〇三(五三二)一一一一(代)

郵便番号  
 163-8001

定価  
 本号  
 一箇月 六、六〇〇円  
 (郵送料を含む)

印刷所  
 勝美印刷株式会社  
 東京都文京区白山二丁目十三番七  
 号  
 電話 〇三(三八二)五二〇一(代)

郵便番号  
 113-0001

