

【企画総務部研修所】

【訪問日 11月11日】

区分	評価項目	評価	チームの意見・指摘など	改善(対応)の状況など
1 職場の印象	① あいさつや言葉づかいなど、対応は丁寧で感じのよいものでしたか。	普通	担当者の対応は良かった。 (具体的に研修を実施されている様子が見られなかったため、評価は担当者のみとなった。)	引き続き、丁寧な対応を心掛けてまいります。 なお、当日は、研修を実施しておらず、研修状況を見学していただくことはできませんでした。
	② 笑顔や姿勢など、職員の態度には好感が持てましたか。	普通	若い人がもう少し配属されることを望みます。	ベテラン職員が持っている知識や経験を研修に活かしているところですが、来所された方に好感を持たれるよう、気持ちの良い対応を心掛けてまいります。
	③ 服装や名札の着用等の身だしなみはいかがでしたか。	良い	きちんとされていました。	今後とも、職員の見本となるよう、身だしなみを整えてまいります。
	④ 職場の清掃、整理整頓はいかがでしたか。		清掃・整理整頓はされていたと思う。 ただ、全体的に殺風景で温かみを感じられなかった。	研修施設ということもあり、日頃から整理整頓を心掛けております。 しかしながら、殺風景であるのご意見を頂きましたので、早速、廊下に観葉植物を飾りました。 引き続き、創意工夫により温かみのある職場としてまいります。

区 分	評価項目	評価	チームの意見・指摘など	改善(対応)の状況など
1 職場の印象	⑤ 職場の掲示物等の状態は いかがでしたか。		事務所の入口に座席表が貼られているのは、外部の者にとって、とても親切で良いことと思う。	来客された方がお困りにならないよう、引き続き、工夫してまいります。
	⑥ 職場の雰囲気はどうでしたか。		女性職員の対応と笑顔は印象的でした。	引き続き、丁寧な対応に努めてまいります。

区分	評価項目	評価	チームの意見・指摘など	改善(対応)の状況など		
2 仕事の進め方	⑦ 仕事中の態度など職員の働きぶりはいかがでしたか。	普通	大変, 感じの良い説明でした。	引き続き, 市民の皆様からの信頼が得られるように業務に取り組んでまいります。		
	⑧ 業務を行ううえでの職場の目標が明確になりましたか。	/	/	/		
	⑨ 職員間での情報共有やコミュニケーションは図れていましたか。				毎日の朝礼, 定期的会議及びメール等での周知を行っていることで, 十分図れていると思う。	引き続き, 朝礼の実施や毎月の定例会議などで情報の共有や職員間のコミュニケーションを図ってまいります。
	⑩ 職員全員が協力して課題解決や業務改善等に取り組んでいましたか。				(交通局における)「職員提案制度」の事務局ということもあり, 所属職員全員が1件以上, 仕事の進め方や業務の改善をテーマとする提案を提出することを目標として取り組まれている。	引き続き, 更なる業務改善を目指すため, 職員全員が各自の持っているノウハウを共有できるよう, 努めてまいります。
	⑪ 市民目線に立って業務に取り組んでいましたか。				「英会話出前講座」は秋の観光客シーズンに向けて実施されているものですが, 非常に良い施策であるので, 是非, 受講していない他の職員にも拡大していただきたい。	今年度から「英会話出前講座」で使用したテキストを, 参加できなかった職員も知識が得られるよう, 閲覧に供することといたします。 引き続き, 海外からのお客さまにも, 快適に市バス・地下鉄をご利用いただけるよう, 業務に取り組んでまいります。

区分	評価項目	評価	チームの意見・指摘など	改善(対応)の状況など
3 その他	⑫ 研修所で行っている市バス・地下鉄職員に係る接遇向上の取組について、どう思われますか。			
	⑬ 研修所では、端正な身だしなみの実践を心掛けていますが、どのような印象でしたか。			
4	その他の良い点、好ましい点をお書きください。			
5	その他の気になった点、改善を要する点をお書きください。			
6	改善等の御提案や、その他御意見等をお書きください。		市民等にもっと関心を持ってもらうため、研修施設について、小学生等の見学コースを設けたらいいのではないかと。	地下鉄烏丸線開業30周年記念イベントの際、研修施設を多くの家族連れの方々にも見学していただきました。今後とも、機会あるごとに、市民等への情報発信に努めてまいります。

【自動車部自動車整備工場】

【訪問日 11月11日】

区分	評価項目	評価	チームの意見・指摘など	改善(対応)の状況など
1 職場の印象	① あいさつや言葉づかいなど、対応は丁寧で感じのよいものでしたか。	良い	解りやすく丁寧に業務内容等を説明していただきました。	当職場では、市民の皆様と接する機会が少ないため、様々な機会を通じて、バス車両整備の業務内容、役割を知っていただき、関心を持っていただける職場にしたいと考えております。
	② 笑顔や姿勢など、職員の態度には好感が持てましたか。	良い	/	今後も好感を持っていただけるよう努めてまいります。
	③ 服装や名札の着用等の身だしなみはいかがでしたか。	良い	乱れた服装等は見受けられなかった。	作業服等の正しい着用は、安全に作業するうえで不可欠なものであるため、今後も正しい着用を心掛けてまいります。
	④ 職場の清掃、整理整頓はいかがでしたか。	良い	職場の状態は問題ないが、工場の整理箱(特に段ボール)の劣化がちょっと気になりました。	ご指摘のあった劣化した段ボール箱については、中身を確認し、整理整頓してまいります。

区 分	評価項目	評価	チームの意見・指摘など	改善(対応)の状況など
1 職場の印象	⑤ 職場の掲示物等の状態はいかがでしたか。	良い	きちんと掲示されており気持ち良いが、少し掲示物が多いように感じた。掲示期間等は適切に管理がされているのか。	月間予定表, 整備作業工程表, 緊急連絡体制表, その他一定期間の案内情報等があり, 数が多くなっています。期間が限定されている内容や受付期日のある内容については, その都度張り替えを行っております。
	⑥ 職場の雰囲気はどうでしたか。	普通	作業場での私語がなかったのは良い。	安全な作業, 車両の確実な整備を行うためには, 作業に集中する必要があります。今後も作業に集中できる環境を維持してまいります。

区分	評価項目	評価	チームの意見・指摘など	改善(対応)の状況など
2 仕事の進め方	⑦ 仕事での態度など職員の働きぶりはいかがでしたか。	/	少人数でこの台数の車両設備をこまかに丁寧にされていることが分かり感動しました。	今後も安心してご乗車いただける市バス車両を提供できるよう、細かい部分まで点検、整備をまいります。
	⑧ 業務を行ううえでの職場の目標が明確になっていましたか。		「安心、安全、快適」のスローガンという目標は分かりやすく良い言葉だと思う。	今後も安心、安全、快適な市バス車両を提供できるよう努めてまいります。
	⑨ 職員間での情報共有やコミュニケーションは図れていましたか。	普通	必要の都度職員に周知されている。	今後も朝礼やミーティングを通じて職員間で情報を共有してまいります。
	⑩ 職員全員が協力して課題解決や業務改善等に取り組んでいましたか。	普通	年に数件、業務改善がなされているとのことであるが、担当毎に競い合う仕組みも検討されてはと思います。	点検、整備後の故障等が無い事が当然の職場であるため、競い合う内容を設けるのが困難な部分もありますが、朝礼やミーティングを通じて、今以上に良い点検、整備を心掛けるよう意識付けを図ってまいります。
	⑪ 市民目線に立って業務に取り組んでいましたか。	良い	乗客の安全を第一に取り組んでおられる姿に感動しました。	今後も市バスにご乗車していただくお客様の安全を第一に考え、整備不良による事故、故障等の無い市バス車両を提供できるよう業務に努めてまいります。

区 分	評価項目	評価	チームの意見・指摘など	改善(対応)の状況など
3 その他	⑫ 当工場で目標としている「安心、安全、快適な市バス車両の提供」に向けた取組について、どう思われますか。		目標に向かって業務に取り組んでおられる姿が見られた。	今後も整備不良による事故や故障が無いよう、目標に向けて業務に取り組んでまいります。
	⑬ 当工場では、事故のない安全作業に心掛けていますが、どのような印象でしたか。		作業完了後、主任等が確認点検されるシステムとのことで、職員全員に安全に対する認識が浸透している。	今後も整備不良を防ぐため、何重ものチェックを重ねて不備の無い整備に努めてまいります。
4 その他の良い点、好ましい点をお書きください。			職場の清掃、整理がゆきとどいており、作業安全の配慮が出来ている。	安全作業には、作業しやすい環境も必要であるため、今後も清掃、整理整頓を心掛けてまいります。
5 その他の気になった点、改善を要する点をお書きください。				
6 改善等の御提案や、その他御意見等をお書きください。				

【自動車部西賀茂営業所】

【訪問日 11月11日】

区分	評価項目	評価	チームの意見・指摘など	改善(対応)の状況など
1 職場の印象	① あいさつや言葉づかいなど、対応は丁寧で感じのよいものでしたか。	良い	あいさつや説明等、丁寧に対応していただいた。	今後も市民の皆様への親切かつ丁寧な対応を実践していくため、職員の意識向上に努めてまいります。
	② 笑顔や姿勢など、職員の態度には好感が持てましたか。	良い	活き活きとした姿勢に好感が持てた。	今後も市民の皆様へ信頼していただけるよう、職員が笑顔で働くことのできる職場づくりに努めてまいります。
	③ 服装や名札の着用等の身だしなみはいかがでしたか。	良い	職員全員が制服と名札をしっかりと着用されており、服装の乱れ等は見受けられなかった。	制服や名札の着用は身だしなみの基本です。今後も市民の皆様へ安心・快適にご乗車いただけるよう、徹底して取り組んでまいります。
	④ 職場の清掃、整理整頓はいかがでしたか。	良い	乗務員の方が気持ちよく業務に当たることができるよう、整理整頓等に配慮されていた。	現在の状況の維持・継続と向上に努めてまいります。

区分	評価項目	評価	チームの意見・指摘など	改善(対応)の状況など
1 職場の印象	⑤ 職場の掲示物等の状態はいかがでしたか。	良い	端的に非常にわかりやすい掲示物である。	今後も、必要なものをわかりやすく掲示するように努めてまいります。
	⑥ 職場の雰囲気はどうでしたか。	良い	声かけもあり良い。	声かけをはじめ、今後も良好な職場環境づくりに努めてまいります。

区分	評価項目	評価	チームの意見・指摘など	改善(対応)の状況など
2 仕事の進め方	⑦ 仕事中の態度など職員の働きぶりはいかがでしたか。	良い	安全で快適な市バス運行に向け、職員一人ひとりがしっかりと仕事に取り組んでおられるようだった。	今後も職員一人ひとりが真摯に業務に取り組み、安全で快適な乗車環境を追求してまいります。
	⑧ 業務を行ううえでの職場の目標が明確になっていましたか。	良い	目標「今日も無事故で」に向け、努力されている。 (例)事故防止対策委員会の立ち上げ(H24より)	今後も、事故ゼロを目指し様々な取組を実施してまいります。
	⑨ 職員間での情報共有やコミュニケーションは図れていましたか。	良い	乗務員への声かけをはじめ、非常に風通しの良い職場であると感じた。	職員間の情報共有やコミュニケーションは、安心・安全な市バス運行には欠かすことのできないものです。今後も様々な取組を通じて職場環境の向上に努めてまいります。
	⑩ 職員全員が協力して課題解決や業務改善等に取り組んでいましたか。	良い	目標「今日も無事故で」に向け、努力されている。	今後も、事故ゼロを目指し様々な取組を実施してまいります。
	⑪ 市民目線に立って業務に取り組んでいましたか。	/	料金収入に対し、機械処理がされ、不正防止策として有効であり、市民疑惑が解消された。	今後も、市民の皆様に信頼していただけるよう、誠実に業務を遂行してまいります。

区分	評価項目	評価	チームの意見・指摘など	改善(対応)の状況など
3 その他	⑫ 西賀茂営業所で行っている事故防止の取組について、どう思われますか。		事故多発箇所での運行状況を観察したうえでの注意指導等は、有効な施策である。	今後も、事故ゼロを目指し様々な取組を実施してまいります。
	⑬ 西賀茂営業所では、お客様に安全・安心なサービスが提供できるよう、運転士への積極的な声掛けを心掛けていますが、どのような印象でしたか。		コミュニケーションの充実による事故防止も心掛けておられる。	今後も継続し、より良い職場環境となるよう努めます。
4 その他の良い点、好ましい点をお書きください。			職場に活気が見られる。	今後も職員が生き活きと業務に従事できるよう取り組んでまいります。
5 その他の気になった点、改善を要する点をお書きください。			今回の訪問では特にない。	現在の状況の維持・継続と向上に努めます。
6 改善等の御提案や、その他御意見等をお書きください。				

【高速鉄道部 東西線運輸事務所（醍醐乗務区）】

【訪問日 11月15日】

区分	評価項目	評価	チームの意見・指摘など	改善(対応)の状況など
1 職場の印象	① あいさつや言葉づかいなど、対応は丁寧で感じのよいものでしたか。	良い	丁寧な対応であった。職員の方も全員起立しあいさつされた。	地下鉄の使命は、お客様を安全・正確・快適にお運びすることであり、職員は、日頃からお客様対応の重要性を認識し実行することを責務として実践しております。今後とも、お客様対応の研鑽に努めてまいります。
	② 笑顔や姿勢など、職員の態度には好感が持てましたか。	普通	業務内容の説明等は丁寧にしていただいた。	今後とも、お客様からより一層信頼される地下鉄づくりに向け、気持ちの良い対応を心掛けてまいります。
	③ 服装や名札の着用等の身だしなみはいかがでしたか。	良い	定められた制服等をしっかりと着用されていた。	今後とも、お客様からより一層信頼される地下鉄づくりに向け、服務規律の厳正を心掛けてまいります。
	④ 職場の清掃、整理整頓はいかがでしたか。	良い	乗務員用の手荷物の整理箱にはカバーがあった方が見た目に美しいと思います。	ご意見をいただいた「整理箱」は、乗務員が列車乗務へ速やかに向かえるように、帽子、名札、乗務鞆等を保管するために設けたものであります。今後、「整理箱」へ乗務に不必要な書類等を保管することのないよう指導を徹底し、整理整頓に努めてまいります。

区 分	評価項目	評価	チームの意見・指摘など	改善(対応)の状況など
1 職場の印象	⑤ 職場の掲示物等の状態はいかがでしたか。	良い	特に問題ないように感じた。	今後とも、お客様からより一層信頼される地下鉄づくりに向け、職場の掲示物等の管理の徹底に心掛けてまいります。
	⑥ 職場の雰囲気はどうでしたか。	普通	乗務員の方が少しでも休息できるような配慮が見受けられた。	今後とも、お客様より一層信頼される地下鉄づくりに向け、職場が元気で明るい雰囲気となるよう心掛けてまいります。

区分	評価項目	評価	チームの意見・指摘など	改善(対応)の状況など	
2 仕事の進め方	⑦ 仕事中の態度など職員の働きぶりはいかがでしたか。	良い	乗務中の職員の仕事ぶりは直接見れていないが、安心・安全な地下鉄運行のために一人ひとりが真摯に取り組んでおられるようだった。	地下鉄の使命は、お客様を安全・正確・快適にお運びすることであり、特に、多くのお客様の生命をお預かりし列車を運行する乗務員は、定められた執務を厳正に執行する義務があります。今後とも、お客様の安全を確保するため、執務厳正に努めてまいります。	
	⑧ 業務を行ううえでの職場の目標が明確になっていましたか。	良い	スローガン等の掲示等からも目標がしっかりと共有されていた。	地下鉄の使命は、お客様を安全・正確・快適にお運びすることであり、今後とも、この目標を達成するため、執務厳正に努めてまいります。	
	⑨ 職員間での情報共有やコミュニケーションは図れていましたか。	良い	運行に関する細かな情報の共有などが職場内で確実に行われているようだった。	今後とも、お客様からより一層信頼される地下鉄づくりに向け、職員間での情報共有やコミュニケーションの向上を心掛けてまいります。	
	⑩ 職員全員が協力して課題解決や業務改善等に取り組んでいましたか。	/	/	/	今後とも、お客様からより一層信頼される地下鉄づくりに向け、職員全員が協力して課題解決や業務改善等を心掛けてまいります。
	⑪ 市民目線に立って業務に取り組んでいましたか。	良い	お客様目線をしっかりと意識して業務に取り組んでおられた。	今後とも、お客様より一層信頼される地下鉄づくりに向け、市民目線に立った業務を心掛けてまいります。	

区分	評価項目	評価	チームの意見・指摘など	改善(対応)の状況など
3 その他	⑫ 台風18号の被災により、東西線は4日間運休しましたが、その対処方法について、どう思われますか。		迅速にお客様のための対策が的確にされていた。 (例)臨時バスの手配等	台風18号の被災により、東西線は4日間部分運休しお客様にご迷惑をお掛けしました。乗務員は部分運行の乗務、臨時バス停の案内、改札での対応等に努めてまいりました。今後とも、非常時の迅速な対応を心掛けてまいります。
	⑬ 東西線はワンマン運転ですが、安全性について、どう思われますか。		運転者からの口頭連絡は全て記録され、業務改善にも反映されているということは良い施策である。	今後とも、お客様からより一層信頼される地下鉄づくりに向け、東西線の安全性確保に取り組んでまいります。
4	その他の良い点、好ましい点をお書きください。			
5	その他の気になった点、改善を要する点をお書きください。			
6	改善等の御提案や、その他御意見等をお書きください。			

【高速鉄道部 車両工場（醍醐車庫）】

【訪問日 11月15日】

区分	評価項目	評価	チームの意見・指摘など	改善(対応)の状況など
1 職場の印象	① あいさつや言葉づかいなど、対応は丁寧で感じのよいものでしたか。	良い	あいさつや施設見学等を通じて、とても丁寧に対応していただいた。	・車庫見学会などで一般市民の方々に接する機会もあり、今後も気持ちの良い対応を心掛けてまいります。
	② 笑顔や姿勢など、職員の態度には好感が持てましたか。	普通	・対応された職員以外の他の職員の方からもあいさつがあり、好感が持てた。	・職場の和を保つためにも、職員同士が明るく話せる職場づくりに努めてまいります。
	③ 服装や名札の着用等の身だしなみはいかがでしたか。	良い	あらかじめ定められた作業服や名札等をきちんと着用されていた。	・今後とも、作業に応じた服装を徹底してまいります。
	④ 職場の清掃、整理整頓はいかがでしたか。	良い	・作業スペースということであったが、整っており清潔な印象を受けた。	・安全に作業するために工具類や部品の整理・整頓は必須です。今後とも整理・整頓に努めてまいります。

区分	評価項目	評価	チームの意見・指摘など	改善(対応)の状況など
1 職場の印象	⑤ 職場の掲示物等の状態はいかがでしたか。	普通	・必要なもののみ掲示されている感じ良い印象であった。	・今後とも、その時々に必要なものを掲示してまいります。
	⑥ 職場の雰囲気はどうでしたか。	普通		

区分	評価項目	評価	チームの意見・指摘など	改善(対応)の状況など
2 仕事の進め方	⑦ 仕事中の態度など職員の働きぶりはいかがでしたか。	良い	・事故につながる仕事なので真剣さが感じられた。	・安心・安全な車両を整備していくため、今後とも整備基準に基づいた業務を行ってまいります。
	⑧ 業務を行ううえでの職場の目標が明確になっていましたか。	普通	・安全や目標に関する掲示は見受けられなかった。	・月毎の安全目標などを掲示しておりますが、今後とも掲示の仕方を工夫してまいります。
	⑨ 職員間での情報共有やコミュニケーションは図れていましたか。	良い	・矢印等の掲出で安全標示が簡潔にされている。	・職員間での情報共有を更に向上してまいります。
	⑩ 職員全員が協力して課題解決や業務改善等に取り組んでいましたか。	良い	安全で快適な地下鉄運行という目標に向け、職員一人ひとりがしっかりとお客様目線で考える意識を持ち、取り組んでおられるようだった。	・車両の故障対応など、今後も協力して対応まいります。
	⑪ 市民目線に立って業務に取り組んでいましたか。	良い	同上	・お客様の立場に立って、車両の整備を進めてまいります。

区分	評価項目	評価	チームの意見・指摘など	改善(対応)の状況など	
3 その他	⑫ 車両工場では、お客様に安心して快適にご乗車いただけるよう、五感を働かせて車両整備を行っていますが、どのような印象でしたか。		・私語は無く整然と仕事をされており、作業行動もていねいな感じがした。	・今後とも、市民目線を常に意識しながら業務に取り組み、安全な車両を営業投入していきます。	
	⑬ 車両工場では、部分消灯など節電に取り組んでおりますが、どう思われましたか。		・必要以外消灯されていた。	・引き続き、状況に応じて、作業場や建屋内の照明を部分的に消灯する等、節電に努めてまいります。	
4 その他の良い点、好ましい点をお書きください。					
5 その他の気になった点、改善を要する点をお書きください。				特になし	
6 改善等の御提案や、その他御意見等をお書きください。				特になし	