

東京急行電鉄株式会社に対する業務監査の実施結果

項 目	主 な 取 組 み 状 況 等	所 見
<p>1. 運賃に関する事項 (1) 関係法令、通達に基づく諸手続等</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・平成12年2月より実施の軌道の定期券発売を有効開始日の7日前とする適用方法の変更、平成12年3月より実施のこどもの国線の上限の範囲内での実施運賃の変更等を行った。 ・運賃表、料金表、旅客営業規則とともに点字運賃表についても備え付けられていた。なお、点字運賃表の1枚がはがれてしまっていたが直ちに貼り出される措置がとられた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・関係法令、通達に基づき、適正に実施されている。
<p>(2) 駅務機器類等の整備、運賃表の誤表示等</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・「運賃改定時作業マニュアル」を作成し、関係者が順守すべき事項を定めるとともに周知徹底を図っている。 ・しかしながら、過去3年間に次の7件の誤表示等が発生。 <ul style="list-style-type: none"> ① 駅係員が作成し掲出した連絡運賃表に誤表示 ② 他事業者からパスネットで乗車し、2枚対応改札機で下車した場合に10円多く収受する誤収受 ③ 改札口の新設工事に伴う運賃表の書き替えにおいて10円高く表示する誤表示 ④ 連絡定期券発行の際、連絡相手事業者の新運賃適用日前に新運賃を適用して当該定期券を発行する誤収受 	<ul style="list-style-type: none"> ・運賃・料金の正確な収受は運賃制度を適正に運用するための基本的事項であり、今後とも関係職員への教育指導の徹底等により厳正な取扱いを行い、再発防止に万全を期することが必要である。

- ⑤ J R 東日本連絡通学定期券の継続購入の際に、高校または中学生用を適用すべきところ大学生用運賃を適用する誤收受
 - ⑥ パスネットで入場の際に前引きされる運賃が下車駅でも二重收受される誤收受
 - ⑦ 特定の定期券とパスネットの組み合わせによる乗り越し精算時に過剰收受する誤收受
- ・ いずれの誤表示等についても全該当者に返金済みの事象を除き利用者に対しポスターの掲示、申告に応じて返金する措置を講じている。
 - ・ 再発防止策としてシステム開発業務の集約化等による業務体制の見直し、関係者の作業責任の明確化、確認手順の再徹底等を図っている。

(3) 連絡運輸・乗継割引制度・企画乗車券等

- ・ 連絡運輸は J R 東日本、東京メトロ等主要駅で接続する他社路線について実施している。
- ・ 乗継割引制度は、昭和 59 年より開始。順次拡大し、現在は中目黒駅、渋谷駅、横浜駅等において相手方事業者との間において設定している。
- ・ 世田谷線（軌道）においては、平成 14 年 7 月より IC カード「せたまる」を導入し、利用者の需要の喚起に貢献している。
- ・ 平成 18 年度に向けた鉄道各社との共通 IC カード化については、前向きに導入したいとしている。

- ・ 今後とも利用者利便の向上、需要の喚起に資する商品の提供が期待される。

- ・ IC カードの共通化・相互利用化は、乗り継ぎ時間の短縮、券売機での混雑・不便の解消など利用者の利便性の向上に資するものであることから、引き続き実用化に向けた検討・準備が期待される。

<p>2. 情報提供に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 情報誌「HOTほっとTOKYU」を毎月配布。 ・ ホームページにより経営状況、運賃に関する情報、駅の構内図やバリアフリーに関する情報を提供している。 ・ 列車の運行情報については、ホームページヘリアルタイムに提供を行っており、携帯電話でも利用が可能である。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 情報誌やホームページにおいて適切な情報が提供されており、今後とも利用者に対する各種情報の提供を積極的に行うことが期待される。
<p>3. 案内情報に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 案内表示の整備に係るマニュアルについては、平成5年に策定し、平成15年4月1日に当該マニュアルの全面改訂が行われ、「公共交通機関旅客施設の移動円滑化整備ガイドライン（平成13年8月）」や「公共交通機関旅客施設のサインシステムガイドブック（平成14年11月）」の内容が反映されたものとなっている。 ・ 上記マニュアルに基づく駅構内の案内表示の整備状況は、監査時点で29駅が整備済み、今年度はさらに10駅で整備を行うこととし、平成16年度末で39駅が整備済みとなる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 今後も案内表示に対する利用者ニーズは時とともに変化していくものと考えられることから、一定の期間ごとに見直しを行うなど利用者ニーズに合致したものとなるよう積極的な対応を図るべきである。 ・ 未整備の駅については、毎年10駅程度ずつ整備することを予定しており、その着実な整備が望まれる。 特に、東急電鉄では、今後、東京メトロ横線渋谷駅の地下化や大井町線改良・田園都市線複々線化により大井町線のバイパス化が図られることとなるが、利用者に混乱を招かないよう、案内表示のあり方についても積極的に検討すべきである。また、駅のナンバリングについても今後検討していくことが望まれる。

- ・ 駅名標において、日本語と英語の2ヶ国語表示を基本としつつ、出入口等の主要な経路案内やトイレ等の主要な駅構内施設について、日本語、英語、中国語及び韓国語の4ヶ国語表示を実施している。車内における案内表示については、5000系等の新型車両においては、小型液晶ディスプレイを設置するとともに、従来型の車両についてもLED表示器の設置を進め、日本語及び英語による表示を行っている。また、車内自動放送についても、新型車両では英語放送を実施している。
- ・ タッチパネル式自動券売機の導入が進められており、英語による表示により外国人利用者による乗車券の購入が円滑化されるものとなっている。
- ・ 横浜高速鉄道みなとみらい線との相互直通運転を開始した横浜駅では、横浜市が中心となり、JR東日本や相模鉄道などの関係事業者と調整を行い駅全体の案内表示の整備を進めてきたところである。
- ・ 外国人にも使いやすい駅施設とするひとつの取組みとして評価できると考える。
- ・ 今年度中に全駅に設置することとしており、その着実な整備が望まれる。
- ・ 渋谷駅では、今後、東横線と東京メトロ13号線との相互直通運転に伴い、地下駅の新設及び既存の地上駅の廃止が予定されているが、横浜駅での取組みを先導的事例として参考にしつつ、同駅の大規模改良工事に当たっても関係者間で十分な調整を図り、自社のみならず駅全体で適切な案内情報の提供が行われ、誰にでも利用しやすい空間となるよう、積極的に取り組んでいくべきである。
- ・ 1日当たりの平均利用者数が5千人以上の駅は86駅であるが、そのうち段差を解消し、交通バリアフリー法による移動円滑化基準に適合している駅は72駅であり、1日当たり
- ・ 他社と比較しても高い整備水準であり、これまでの積極的な取組みが認められるところ、平成22年までの目標達成に向けて今後も着実な整備が望まれる。

4. バリアフリー対策に関する事項

	<p>の平均利用者数 5 千人以上の駅の 84 % となっている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 車椅子対応型トイレの設置については、56 駅で整備がされている。このうち、身体障害者対応型トイレについて、移動円滑化基準の適合は 15 駅にとどまっている。 ・ 田園都市線渋谷駅のバリアフリー化に当たっては、東京メトロ 13 号線と東横線との相互直通運転に伴う改良工事の際に整備することとしているが、このように今後の大規模改良工事等に併せて駅施設をバリアフリー化することとしている。 ・ 利用者に対する接遇の向上策として、民間資格である「サービス介助士」の資格取得が促進されており、助役以上の駅管理者のほとんどと係員の約半数が当該資格を取得し、利用者に対する確かな対応が図られるよう積極的な取組みが行われているところである。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 整備率では 17 % と低い水準にあることから、今後の整備が望まれる。 ・ 大規模改良工事が何らかの事由により予定よりも遅れた場合、それに伴い、バリアフリー施設の整備も遅れると懸念されるところであるが、基本方針の目標が達成できるよう今後の整備計画において十分に考慮されるべきである。 ・ 高齢者や身体障害者が気軽に安心して鉄道施設を利用できるよう、きめの細かいソフト面でのバリアフリーへの対応の観点から、今後も資格取得の促進に努められるとともに、駅係員だけでは対応しきれない場面も想定されることから、駅におけるバリアフリーボランティアの活用についても併せて検討することが望まれる。
<p>5. 乗継利便等に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 鉄道ネットワークの拡充やサービスの向上に先進的に取り組んでいるところであるが、相互直通運転で使用される車両の案内表示や車内放送内容等については、関係各社で仕様や取扱マニュアル等が異なっている部分もある。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 今後関係各社の調整、統一化による更なる利便性の向上が望まれるところである。
<p>6. 輸送障害時の旅客対応に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 輸送障害が発生時には、通報系統に基づき事故発見者から運輸司令部に連絡があり次第、一斉に各駅の LED 表示器に運転状況、振替輸送情報 	

	<p>を表示する他、ホームページへリアルタイムの情報提供も行っており、携帯電話でも利用が可能である。通報を受けた各駅では旅客への案内は、案内放送・急告板による案内が行われている。併せて、相互直通運転している東京メトロ・横浜高速鉄道指令所へも連絡している。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・車両における情報提供については、放送のほか、現在、新型車両については情報提供のLED表示器、液晶ディスプレイ等をドア付近に導入し利用者へ情報提供を行っている。 ・運行情報を配信するLED表示器を駅の改札口付近に設置することを基準としており、平成16年度末で鉄道線全駅で設置が完了する予定である。しかし、こどもの国線のこどもの国駅及び恩田駅（ともに無人駅）については、「運行情報表示器」による運行状況の提供は行っていない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・今後も他社からの相互直通車両も含めて、導入、整備が期待される。 ・「運行情報表示器」の必要性については、鉄道施設等を所有している第3種鉄道事業者である横浜高速鉄道の判断によるものであるが、現在、両社間で協議しているところであり、今後、導入が期待される。
<p>7. 災害対応等危機管理に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・毎年10月に、事故、災害発生を想定した訓練を長津田検車区構内で実施している。また、毎年9月1日の「防災の日」には、管区駅毎に管轄の消防署と合同で防災訓練を実施しており、夏季輸送期間及び年末年始輸送期間には、管区駅毎に消火訓練、避難誘導訓練も実施しており、安全で迅速かつ適確な対応が行われるように全社で取り組んでいる。これら、地震・火災等の異常事態が発生した場合を想定した避難誘導マニュアル 	<ul style="list-style-type: none"> ・今後もあらゆる事態を想定した、訓練、教育内容を更に充実させ、今まで以上に迅速に対応できる体制を確立することが望まれる。

8. 利用者からの意見等
に関する事項

を整備している。

- ・利用者等からの電話・ファックス・ホームページによる意見を「東急お客さまセンター」で受け付けている。初期対応は同センターで行うが、対応できない場合には、本社の各部署に転送し対応することとしており、これらの処理期間を原則3日としている。同センターは意見等を集約、データベース化し、本社や各駅で閲覧、情報の共有化を実施しており「役付役員報告会」にも（3月、9月）報告している。平成15年度の鉄道に関する受付件数は73,886件、16年度上半期時点では107,549件という状況であり、既に前年を上回る結果となっている。
- ・各駅に寄せられた利用者等からの意見については、平成14年9月より、全運輸営業部員が利用者の声及び担当社員の考えを共有するとともに、利用者ニーズの迅速な対応と業務改善を進めることを目的に「サービス日誌データベース」に入力することとしており、利用者等からの意見や業務改善に繋がる提案を全般的に入力するように定義している。
- ・電車モニター制度を実施しており、任期を2年、毎年200名のモニターを募ってアンケート調査や線区の希望者からなる会議を年6～7回開催している。アンケート調査の結果等については、東急電鉄が発行している「HOTほっとTOKYU」の

- ・今後も利用者からの意見等については、真摯に受け止め、利用者利便等の向上、利用促進策の検討等を継続的に行うことが重要と考える。

	<p>臨時号で紹介するとともに、利用者等ニーズの動向の把握やハード面・ソフト面からの改善点について検討するなど、実施可能なサービス向上のための施策展開を行っている。</p>	
<p>9. その他のサービスに関する事項 (1) 迷惑行為への対応</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 近年、鉄道駅構内及び車内においての利用者同士の暴力行為、止めに入った他の利用者や駅係員が暴行を受ける等の事例も発生していることから、各駅に対しトラブル発生時の対応方について周知徹底を図るとともに、マナーポスターの掲示や車内放送する等のマナー向上を訴える啓蒙活動を行っている。 ・ トラブルが発生した場合には、駅係員は駅長等に連絡のうえ状況により警察に通報することとしており、現場では複数人で対応することとしている。駅係員が一人体制時に発生した場合には、必要に応じて巡回しているガードマンと一緒に向かうといった対応をとっている。その発生件数は、駅構内408件（平成16年1月～11月末）、車内15件（平成16年4月～11月末）となっている。また、仲裁に入った利用者がトラブルに巻き込まれた件数は、確認が出来ているものとして、利用者本人から2件報告がされている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 今後も暴力行為発生時の対応方についての周知徹底及び警察官との連携を図るなど毅然とした対応が必要である。
<p>(2) 駅業務等に従事する駅職員の研修等</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 平成14年7月に、新入社員や新任助役など駅職員に対する教育専門の 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 引き続きこうした駅職員の教育を確実に行っていくとともに、各種研修内容の充実等

	<p>部署を設け、駅職員の教育やサービス向上等のための各種研修を年次計画に基づいて実施している。</p>	<p>に向けた検討を積極的に実施することが望まれる。</p>
<p>(3) 駅業務の外部委託等について</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・平成14年8月1日から田園都市西・旗の台・池上・世田谷エリアの5路線の31駅を対象として駅業務の外部委託をしている。委託先は、東急電鉄の100%出資子会社である東急レールウェイサービスであり、納金業務及び運転取扱を除く、利用者への案内業務、発券業務、機器のトラブル対応業務、構内巡視業務、事故発生時の初期対応に関する業務等を委託している。 ・東急レールウェイサービスの職員に対する研修は東急電鉄の現職員と一体的に実施している。 ・事故等発生時には、東急レールウェイサービスの職員は初期対応は行うが、その後、管理駅の東急電鉄の駅長等に引き継ぎ、その指揮の下で対応することとなっている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・駅業務の外部委託は、経営効率化の観点から実施されているところであるが、その場合にあっても、旅客の安全や利便性の確保の点で従来より水準が低下するようなことがあってはならない。 ・教育体制に特段の問題があるとは思われないが、今後も教育体制等には遺漏のないよう適切な対応が必要である。 ・安全確保の観点から、対応に遺漏のないように十分な研修・訓練を行っていく必要がある。