

京浜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. 運賃等に関する事項</p> <p>(1) 関係法令、通達に基づく諸手続等</p> <p>(2) 連絡運輸・乗継割引・企画乗車券 連絡運輸、乗継割引</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・京浜急行電鉄株式会社（以下「京急電鉄」という。）においては、通学定期乗車券の適用方法の変更認可に係る諸手続は平17年2月に行っている。営業割引運賃等を除く運賃関係の届出は18年度までに3件実施した。 ・東京都交通局（以下「都交通局」という。） 東日本旅客鉄道株式会社（以下「JR東日本」という。） 横浜市交通局、東京急行電鉄株式会社（以下「東急電鉄」という。） 相模鉄道株式会社（以下「相模鉄道」という。） 横浜高速鉄道株式会社（以下「横浜高速鉄道」という。） 横浜新都市交通株式会社（以下「横浜新都市交通」）、東京モノレール株式会社（以下「東京モノレール」という。）の8各社局との間で連絡運輸を実施している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・関係法令、通達に基づき適正に処理されている。 ・運賃表等の掲示、関係規程類等の駅への備え付け、マニュアル等に基づく運賃表修正表示等についても適正に処理されている。 ・平成19年度末に、JR東日本等との連絡運輸の範囲の拡大が予定されているが、引き続き利用者利便の観点から連絡運輸の範囲の拡大が望まれる。

企画乗車券

(3) カード式乗車券

- ・乗継割引運賃については、都交通局、JR東日本、東急電鉄、相模鉄道、横浜高速鉄道の5社局間で実施。割引額は普通旅客運賃賃(大人)で原則20円(京急電鉄10円、各社10円)の割引を実施。
- ・企画乗車券については、他社との連携による通年商品のほか、観光資源を活用した「みかん狩りセット往復乗車券」、他の施設等と連携した「平和島温泉クアハウスきっぷ」など各種の企画商品(全12種類：平成18年度実績)を発売している。
- ・平成12年からパスネット(ルランカード)を導入しており、平成18年度の販売実績は約604万枚、約134億円となっている。
- ・平成19年3月からは、パスネット事業者及びバス共通カード事業者共通であり、Suicaとの相互利用が可能なICカード「PASMO」を導入している。

- ・引き続き、利用者利便の観点から乗継割引制度の維持・拡大が望まれるとともに、連絡運輸を実施している8社局のうち乗継割引を行っていない横浜市交通局、横浜新都市交通、東京モノレールについても、実施に向けた検討が望まれる。
- ・引き続き、多様な利用者ニーズの的確な把握、事業者間調整により、あらたな企画商品の設定についての取り組みを期待したい。

<p>(4) 駅務機器類</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 駅務機器等の更新時に乗降実績、機器処理能力等を勘案し、また、旅客の滞留等が発生しないようピーク時の利用状況を実際確認した上で適切な台数を設置している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 利用者の利用実態に適応した機器類を設置し、今後も適時適切に見直しを行うことが望まれる。
<p>(5) 運賃の誤表示、誤收受</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 平成17年4月に1件、平成18年4月に1件誤收受が発生している。発覚後、速やかな事実関係の報告、運賃返還等の措置を講じたほか、各現場への再発防止の通達等の改善に向けた取り組みが進められてきているところである。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 今後とも、再発防止に積極的に取り組む必要がある。
<p>(6) 無料乗車券</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 株主等を対象とするもの以外は、発行実績がない。 	

<p>2 . 情報提供に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none">・ホームページによる財務、運賃、安全・サービス等に関する情報の提供を行っている。このうちリアルタイムな運行情報については、携帯電話対応のホームページでも確認できるようにしている。・広報誌「なぎさ」を毎月駅等で無償にて配布し、情報提供に努めている。	<ul style="list-style-type: none">・ガイドラインに沿った各種の情報提供がなされている。
-----------------------	--	--

<p>3 . 案内情報（利用者に対する案内）に関する事項</p> <p>（ 1 ）利用者に対する案内に係るマニュアル等の整備状況</p> <p>（ 2 ）列車内及び駅における案内情報</p>	<ul style="list-style-type: none">・ 駅構内の施設の案内については、「鉄道事業業務揭示基準」に基づき統一的な整備を図ってきたところであるが、バリアフリー施設の案内、外国語表記、ピクトグラムによる案内等の充実を図るため、新たな基準を作成する必要性を認識しており、現在検討中である。・ このほかのマニュアルとして、車内放送のための「車掌車内案内放送文（基本）」、駅放送のための「案内放送マニュアル（駅係員・信号扱者編）」、総合的な案内マニュアルとして「さわやか接客マニュアル」が整備されている。・ 乗務員による車内放送のほか、一部車両ではLED表示による行き先や停車駅の案内、乗り換え案内も行っている。・ 駅での案内は、「案内放送マニュアル」に基づいた音声案内が行われているほか、主要駅のホーム上や改札付近にLED表示装置を設置し、文字でも情報	<ul style="list-style-type: none">・ より良質な案内等の実現に向けて、引き続き取り組むことが望まれる。・ 今後は、新規車両の導入機会等を捉え、リアルタイムな情報を車内で表示することも含めさらなる充実について検討することも望まれる。
---	--	---

<p>(3) 外国人にもわかりやすい案内情報</p>	<p>提供を行っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ L E D 表示装置は、総合指令所と直結しており、輸送障害時の情報を速やかに反映することが可能となっている。また、各駅に急告板も用意している。 ・ 羽田空港駅については、改札付近に案内ブースを設置するとともに、一定時間自動券売機周辺で案内係を配置し、よりきめ細やかな案内対応を実施している。 ・ 関東運輸局管内の鉄道事業者が参画する「輸送障害発生時の対応検討会」のメンバーとして、検討会で取りまとめに沿った情報提供への取り組みも行っている。 ・ 特に外国人利用者が多いと見込まれるターミナル駅等においては、乗換口、出入口を中心に4ヶ国語（日本語、英語、中国語、韓国語）による案内表示を行っている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 利用者案内を充実させる観点から適切な対応が行われていると評価される。今後とも、より利用しやすい案内ブースのあり方等、引き続き積極的な取り組みが期待される。
------------------------------	--	---

・今後も外国人の利用の状況を踏まえつつ、駅のナンバリング導入に関する検討も含め、適切な対応を検討されることが望まれる。

<p>4 . バリアフリー対策に関する事項</p> <p>(1) バリアフリー化の取り組み</p> <p>(2) バリアフリー設備の整備状況</p> <p>(3) ソフト面での対応</p>	<ul style="list-style-type: none">・ バリアフリー法に基づく基本方針に定められた目標である平成 2 2 年までに利用者数 5 千人以上のすべての駅において計画的に段差解消を図ることとしている。・ 沿線自治体による基本構想の策定に当たっても協議会に参加し、駅周辺と連携したバリアフリー化の推進に取り組んでいる。・ 利用者数 5 千人以上の駅 7 0 駅のうち、平成 1 8 年度末現在で、3 8 駅において段差解消が図られており、積極的な取り組みが行われている。・ 平成 1 6 年度より 5 ヶ年計画ですべての駅員にサービス介助士 2 級の資格を取得させることとしており、平成 1 8 年度までに 2 2 6 名取得している。今後についても計画的に取得させることになっている。・ 関東運輸局からの働きかけに応じ、平成 1 7 年度に上大岡駅、平成 1 8 年度	<ul style="list-style-type: none">・ 今後も目標達成にむけ着実にバリアフリー化を推進することが期待される。 ・ 駅員等による資格の取得や駅ボランティアの一般化を含め、心のバリアフリー化への取り組みが行われていると評価できる。引き続き積極的な取り組みが期待される。
--	---	---

	<p>に汐入駅で駅ボランティアの社会実験を実施した。解決すべき様々な課題について、所要の検討が行われている。</p>	
<p>5 . 乗り継ぎ利便等に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 自社線内での直通運転、方向別配線による同一ホーム乗換など利用者の乗り換えの手間の減少を図っている。 ・ 本線では、都交通局浅草線と相互直通運転と直通運転を行っている。 ・ 品川駅及び横浜駅では、1つの改札口を通るだけで JR 東日本との乗り継ぎを可能としている。 ・ 相互直通運転又は接続する他社線、接続するバス会社等との間で、利用者利便に配慮したダイヤ設定等を行っている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 今後も引き続き、乗り継ぎ・乗り換えの利便性向上のための検討が望まれる。
<p>6 . 輸送障害等発生時の旅客対応に関する事項</p> <p>(1) 輸送障害等の発生状況</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 輸送障害等は、平成 1 8 年度には 3 0 件が発生している。このうち人身事故等の部外原因によるものが 1 2 件 (4 0 %) と約 3 分の 2 を占め、車両故障や信号機故障等の部内原因 	

(2) 輸送障害等発生時の体制等

によるものが18件(60%)である。

- ・初動対応として、その当事者又は発見者は速やかに最寄駅長に通報するとともに、状況に応じて直接運輸司令に通報するシステムとなっており、運輸指令では隣接の駅長等に順次速報するとともに、状況を判断して、各部署や関係行政機関に連絡・通報することになっている。また、必要に応じて担当者を現地に派遣して、死傷者への応急処置対応に当たることとしている。
- ・多数の死傷者が生じるか、長時間運転を支障する見込みが明らかになった場合には、本社に鉄道本部長を責任者とする事故対策本部を設置し、現地には対策本部長が任命した者を総括責任者とする現地指揮所を設置し、事故復旧や死傷者への対応、振替、代替輸送の手配、関係機関への通報等に対処することとしている。

<p>(3) 利用者等への情報提供等</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 3 . (1) ~ (3) のとおり、きめ細かい情報提供に努めている。 	
<p>(4) 振替輸送等</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 相互直通運転又は接続する他社線及び接続するバス会社と不通となった場合の振替輸送パターンを事前協議により確立しており、円滑な振替輸送を実施している。 ・ 代行輸送の必要と認めたときはバス事業者に代行輸送を依頼している。 	
<p>(5) 遅延証明</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 概ね 5 分の遅れを目安に改札口で駅係員が発行することとしている。またホームページにおいても 5 分の遅れで発行することができるようにしている。改札口では申し出があれば遅れが 5 分未満の場合でも発行することとしている。 	
<p>(6) 輸送障害等発生時を想定した訓練</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 輸送障害等を想定した訓練については、毎年 1 0 月に消防署や警察署の協力を 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 今後とも、年間を通して計画的に教育や訓練を実施して、安全で迅速かつ的確な対応

	<p>得て、脱線・転覆を想定した鉄道本部全体の総合復旧訓練を実施している。また、各管区毎においても、年間教育訓練の一環として線区の特性を考慮した緊急対応訓練、輸送障害事故対応訓練、異常時対策訓練、改札規制訓練等発生時の対応訓練を実技・机上両面で実施している。</p>	<p>が行えるよう、全社的な取り組みが期待される。</p>
<p>7 . 災害対応等に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・災害時の対応については、輸送障害等発生時の対応と同様に、「災害対策規程」の内規に規定されている。 また、毎年9月1日には、防災週間の訓練の一環として、災害対策本部の設置、情報伝達訓練、訓練放送、減速運転訓練、非常召集訓練等を内容とする「防災訓練」を自治体等と連携して行い、万全を期している。 また、職場毎にも災害時の連絡体制、避難経路等について整備している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・今後も、あらゆる事態を想定した教育・訓練等を実施し、迅速かつ安全、的確な対応がとれる体制を確立することが望まれる。
<p>8 . 利用者からの意見等への対応</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・京急電鉄は、平成18年9月より利用者からの問い合わせ窓口として「京急電鉄お客さまセンター」を設置している。 ・利用者の声をより一層大切にし、それを企業活動に反映させるため、本社内 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者等の意見等を業務の改善につなげていくための取組みを組織的に行ってきており、今後とも引き続き積極的な取組みが行われることが期待される。

	<p>に20名のオペレーターを配置し、電話等で各駅に寄せられた要望等を一括して処理している。</p> <ul style="list-style-type: none"> これらの利用者の意見・要望・苦情等は、本社へ報告され担当課が関係部署と調整のうえ回答を作成し、同センターから利用者へ伝えることとしている。更にそれらの内容・回答は、毎月開催される本部内会議（部長以上出席） 駅業務担当者会議（全駅長出席）に報告されるとともに、現場へも社内報、駅朝礼等の形でフィードバックすることとしている。 	
<p>9. その他のサービスに関する事項 (1) 暴力行為、迷惑行為への対応</p>	<ul style="list-style-type: none"> 暴力行為は、平成18年度には京急品川駅他で11件発生した。関東鉄道協会が作成した暴力行為に関するパンフレットで対応方法に関する知識等を周知しているほか、暴力行為対応に関する社内マニュアルも整備している。 痴漢行為は、平成18年度は137件発生した。迷惑行為対応に関する社内マニュアルも整備しており、具体的には事案が発生した場合、駅員全員が携帯しているブザーを鳴らし、発生現場に複数の駅員が駆けつけることとして 	

	<p>おり、1人での対応を禁じ必ず複数での対応することとしている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・また、駅毎に最寄りの警察と担当者会議を頻繁に行うなど、警察との緊密な連携が図られている。 ・さらに啓蒙活動として（社）日本民営鉄道協会の暴力防止ポスターによる利用者への周知などの対策も行われている。 	
<p>(2) 健康増進法施行への対応</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・健康増進法の施行により、平成15年5月から駅構内と鉄道車両内の全面禁煙化を実施している。 ・また、ポスター掲示による周知や、駅構内での放送、さらに駅員全員にポケット灰皿を携帯させ、駅構内で喫煙している人へは、駅員による注意を行っている。 	
<p>(3) 携帯電話・優先席の取扱い</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・携帯電話及び優先席の取扱いについては、いずれについても車内放送やつり革を橙色に色別及びステッカーを窓に貼ることにより啓蒙活動を行っている。また、携帯電話については、（社） 	

<p>(4) 女性専用車両の導入</p> <p>(5) 駅業務に関する事項 駅係員の育成等</p> <p>業務委託</p>	<p>日本民営鉄道協会のポスターによる周知を行っており、優先席については、現在1車両に1列ある優先席の増加も検討している。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・女性専用車両については、平成17年5月から平日朝の混雑時上りの快速特急6便の先頭車両で導入されている。 ・女性専用車両の表示は実施時間外に混乱が生じないように、取り外し可能なものとなっており、利用者への配慮がなされている。 ・駅業務従事者の育成のための研修については、全職員を対象に本社が作成する年間教育訓練計画に基づき、年間にわたり安全・接遇・異常時対応等について教育を実施している。その内容については、実際に現場で発生した事例を想定して作成された実践的なカリキュラムとなっている。 ・全て(71駅)の駅業務について、子会社の京急ステーションサービス株式会社に委託している。 	
--	--	--

(6) その他のサービス関係

- ・乳幼児を乗せたベビーカーの取扱いについて、平成11年1月1日より、他のお客さまのご迷惑とならないよう使用者自身の自己責任において使用することとなり、実質ベビーカーを折り畳まず乗車できることとなった。
- ・駅係員の対応としては、保護者の依頼があれば、駅係員がベビーカーの搬送等のお手伝いをする事としている。その際、乳幼児は保護者に抱いて移動するようお願いしている。
- ・プラットホームからの転落防止を図る観点から、平成18年7月より横浜駅、日ノ出町駅において、LEDを用いホーム端を点滅させ、目立たせることにより、利用者への注意喚起を行う「スレッドライン」と呼ばれるホーム足下灯を開発・設置しているほか、交通バリアフリー法の移動円滑化基準に基づき、ホームと車両の間隔が大きい曲線ホームにはホーム足下灯の設置や車両

の連結部には転落防止用外ホ口が設置しているなど、ハード面でも充実が図られている。また、5万人以上の主要駅においては、常時ホーム要員を配置するなどソフト面での対応も行われている。

- ・平成15年1月から「お忘れ物検索システム」が各駅に導入されて一元管理が行われている。遺失物の引き取り率は38.4%となっている。