

## 京成電鉄株式会社に対する業務監査の実施結果

※項目における下線は、今年度監査において重点的に監査を実施したものを示す。

項 目	主 な 取 り 組 み 状 況 等	所 見
1. 運賃等に関する事項 (1) 関係法令、通達に基づく諸手続等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 京成電鉄株式会社（以下「京成」という。）においては、過去3年間で7件の届出が行われている。17年度には、それまで企画割引として実施していた空港連絡特殊割引を乗継運賃の設定に係る届出とした。それ以外は、主として京成の設定する企画乗車券又はスカイライナーの特急料金に関する営業割引の届出であり、その他運賃等の認可事項はない。</li> <li>・ 鉄道運輸規程第4条の運賃表、料金表及び旅客列車の時刻表その他運輸上必要となる旅客営業規則の備え付けについては現地監査対象駅において確認したところ、概ね適切に掲示並びに備え付けられていた。</li> <li>・ 運賃・料金表の駅名に英語表記も附しており、外国人に配慮した表示となっている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 運賃掲示には英語表記があるものの、外国人の利用の多い駅においては、成田空港駅等代表的な駅の運賃等をわかりやすく掲示するなどの工夫が望まれる。</li> </ul>

(2) 連絡運輸・乗継割引・企画乗車券等 ① 連絡運輸  ② 乗継割引  ③ 企画乗車券	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 上野駅においては乗車券面の記載について英語の解説を掲示していたが、券売機から離れており視認しにくい箇所に小さく掲示されていた。</li> <li>・ 京成は19社の鉄道事業者との連絡運輸を行っている。そのうち、普通乗車券及び定期乗車券いずれも発売している事業者が8社、定期乗車券のみ発売している事業者が11社である。</li> <li>・ 現在京成では、東京都交通局、東京地下鉄、東武鉄道、新京成電鉄並びに北総鉄道と乗継割引を行っている。また、この他「空港連絡特殊割引」として東京都交通局、京浜急行電鉄と、成田空港・空港第2ビル及び羽田空港駅相互間の利用、又は成田空港・空港第2ビル及び都営線内各駅を乗り継いだ場合に各社30円の割引を行っているところである。</li> <li>・ 京成は沿線のバス事業者等との提携や商業施設とのタイアップにより1日乗車券や割引乗車券等の販売を行っている。主に外国人向けとしては「小江戸佐原お散歩バス」及び外国人に限定した「スカイライナー&amp;メトロバス」を設定しており、4カ国</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 外国人利用者に対する情報提供の運賃額の掲示等とあわせて、更に工夫した取り組みを進めてもらうことが期待される。</li> <li>・ 現在連絡運輸を実施していない他事業者と協議中とのことであるが、連絡運輸範囲を拡大することにより利用者利便の更なる向上を図ることが望まれる。</li> <li>・ 今後の成田新高速鉄道の開業やスカイライナーの建設に向けて、さらに外国人をはじめとした多くの来訪者が見込まれることから、運賃割引等による更なる利用促進を図ることが期待される。</li> </ul>
-------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>③ ICカードシステム</p>	<p>語乃至は英語表記により外国人向けにも案内している。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「スカイライナー&amp;メトロパス」は、成田空港駅及び空港第2ビル駅のスカイライナーのカウンターにおいて発売されている。</li> <li>・京成は19年3月からICカードシステム「パスモ」の運用を開始し、また本年3月からは電子マネーのサービスを開始している。利用者は現在定期利用者のうち7割を超え、定期外利用者では5割以上の利用率となっている。</li> <li>・駅務機器についてもIC化を進めており、自動改札機、自動精算機及び特急券券売機については100%IC化対応となっている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当該カウンターにおいては、職員により英語で基本的な対応は可能なスタッフが常駐する他、案内係を配置しているが、多くの外国人が利用することを念頭に置きながら、外国語による乗車券販売の案内や企画商品の案内を充実する等、外国人にとって利用しやすい取り組みを積極的に進めることが必要である。</li> <li>・今後は、ICカードによる企画乗車券の設定や、関西圏等他のICカードとの相互利用等の拡大など、ICカードを活用した利用者利便の向上の取り組みについて、関係者とともに積極的に図ることが期待される。</li> </ul>
--------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>(3) 駅務機器類</p> <p>① 駅務機器の設置基準等</p> <p>② 駅務機器等故障時の対応</p> <p>(4) 運賃の誤表示、誤収受</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・駅務機器については、京成としては、ピーク時間帯の乗車人員や乗降客に占める普通乗車券の割合等により、一定の算定式に基づいて設置台数を算出している。これに基づいて自動改札機や自動券売機を設置しているが、原則として自動券売機については、各駅とも改札口毎に最低二台置くこととしている。</li> <li>・現地監査対象駅の京成上野駅他9駅において、各駅とも駅務機器の位置、台数等、特に利用に支障があるものは見受けられなかった。</li> <li>・駅務機器が故障した際の連絡体制は、各機器のメーカーから京成の担当部署への連絡先及び連絡体制が予め定められている。また複数駅に影響を及ぼす場合には運輸指令により、他の関係鉄道事業者にも通報されることとなっている。また、パスモに関わるものであれば、パスモ会社に通報した上で、同社の指示に基づいて対応することとなっている。</li> <li>・京成においては、平成18年度に3件、19年度に1件、20年度に3件発生している。その内訳としてJRとの連絡通学定期</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・先般首都圏で発生したICカードシステムダウンの事例を鑑みて、駅によっては大きな混乱が発生することが十分に予測されることから、予め利用者への対応について先般の事例を活かした対応策の策定が必要である。</li> <li>・システムのプログラムミスについても、例え一義的にメーカーのミスによるものであっても、例えばメーカーの対策が十分な</li> </ul>
---------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>(5) その他</p> <p>① 偽造紙幣に対する対応</p>	<p>券の発売ミスによるものが1件、その他機器のプログラムミスによるものが2件、つり銭の硬貨誤装填によるものが4件発生している。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>京成は「運賃改定時作業マニュアル」及び「駅務機器取扱いマニュアル」を策定し、各駅に存置している。</li> <li>京成では、偽造紙幣発見時は社内関係部署及び警察署に連絡することとしている。</li> </ul>	<p>ものであるかを京成においてもチェックするなど、メーカーサイドとの連携を密にして再発防止を図ることが必要である。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>マニュアルを策定しているにもかかわらず、つり銭の誤装填が連続して4件も発生しており、同社としては発生の都度チェック方法等を見直しているとのことであるが、これだけ立て続けに発生していることを鑑みると、対策として十分ではないといわざるを得ない。単に駅員の単純ミスとして扱うのではなく、事業の根幹である運賃として、極めて基本的な取扱いに根本的な誤りがあったということを、会社全体として重く認識することが必要である。</li> <li>誤収受、誤装填が発生した都度、マニュアルを更新し、さらに各駅単位等においてマニュアルの勉強会を行うなど、平素から係員が意識して行動する環境を作り出すなど、常日頃から誤収受等の防止に向けた強い意識を持つような環境作りが必要である。</li> </ul>
------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>② 無料乗車証の発行について</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>京成では、職務乗車証、社員家族乗車証、株主優待乗車証等、同社が定める規程に基づき発行している。昨年度の実績で約12,000枚の発行実績がある。</li> </ul>	
<p>2. 情報提供に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>京成においては、ホームページにより財務等に関する情報、運賃に関する情報、安全・サービスに関する情報（バリアフリー化設備の設置状況、列車の運行状況に関する情報等）を提供している。列車の運行状況については、携帯電話サイトにより異常時の運行情報を提供している。</li> <li>バリアフリー設備の各駅における設置状況については、ホームページ中の「バリアフリーMAP」において確認することができるが、駅の構内図については、成田空港駅、空港第2ビル駅など5駅に限られている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>車いすによる駅利用に関する案内については、今後作成を検討するとのことであり、車いす利用者に対する積極的な取り組みが期待される。</li> </ul>
<p>3. 案内情報（旅客案内）に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>案内サインに関し、京成では社内マニュアルを作成していないが、業務上の「作業手順書」に基本パターンを例示し、当該作業手順書は移動円滑化整備ガイドラインに準拠した内容となっている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>接続する他の事業者と著しく異なっていると断言するところはないとのことであるが、案内表示の統一は利用しやすさにとって重要であり、また、連絡運輸を行っている駅も多いことから、事業者間の調整を積極的に図られることが期待される。</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>駅周辺地図については、64駅中37駅に設置しており、主要駅や乗降客数の多い駅を主として整備する方針とのことであるが、今後、利用状況に応じて、周辺地図が無い駅への設置についても積極的に検討することが望まれる。</li> </ul>
<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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>京成では、上記基本方針の主旨を踏まえ、原則として平成22年までに1日当たりの平均利用者が5千人以上の駅(48駅)について、エレベーター等による段差解消を進めることとしている。</li> <li>京成における1日当たりの平均利用者が5千人以上の駅は48駅中、段差を解消し、バリアフリー新法による移動円滑化基準に適合している駅は平成19年度末現在で32駅(整備率67%)となっている。これは鉄軌道駅全体平均値と同率である。何らかの段差解消装置があるものの、移動円滑化基準に適合していない駅や未整備の駅16駅については、平成22年までに原則全てを整備する方向で進めている(ただし、連立高架事業にあわせてバリアフリー化予定の1駅は除く)とのことであり、</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>今後は、連立高架事業や駅舎橋上化にあわせてバリアフリー化が予定されている1駅をはじめとして、移動円滑化基準適合に向け、今後ともバリアフリー法における鉄道事業者の責務を踏まえ、地元自治体の協力を得つつ、着実にバリアフリー化を推進することが求められる。</li> <li>現地監査を行った京成上野駅においては、車いす対応券売機の隠込みが設けられておらず、また、成田空港駅や空港第2ビル駅については、オストメイト設備が無いことから、スムーズな乗車券の購入やオストメイト対応のための施設整備が望まれる。</li> </ul>

<p>(3) ハンドル形電動車いすの対応</p> <p>(4) ソフト面での対応</p>	<p>物理的な条件などから事業費が多額に上るため整備が困難とされている駅はないとのことである。なお、5千人未満であるが、基準に適合した段差解消が図られている駅が2駅ある。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ホームからの転落防止のための措置として視覚障害者等から導入の要望があるホームドアや可動式ホーム柵については、検討はしているが、今のところ具体的な導入計画はないとのことである。</li> <li>ハンドル形電動車いすについては、現在23駅において利用可能となっており、利用可能駅については交通エコロジー・モビリティ財団の「らくらくおでかけネット」において情報提供がなされている。利用には事前の申し込みが必要であるが、実際に申し込みがあった際は、乗車駅と降車駅との間で連絡を取り合い、対応している。また、スカイライナー、モーニングライナー、イブニングライナーについては通路幅が確保できないため乗車はできないこととなっている。</li> <li>京成では、移動制約者対応への教育として、毎年、サービス介助士2級の資格を取得させており、平成20年度中には、取得</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>今後も駅・車両の整備状況に応じ利用可能駅の拡大の検討を進めるとともに、円滑な対応のため利用者への一層の周知を図ることが望まれる。</li> <li>バリアフリー施設の整備に伴い、高齢者、障害者等の外出機会が増加する中で、駅構内等での人の手助けの重要性は増大して</li> </ul>
----------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<p>予定者も含め411名（駅係員の69%）が取得する計画となっており、翌年度以降も計画的に取得させていく予定とのことである。また、駅構内等に啓発ポスターを掲出し一般旅客に対する意識の啓発に努めているほか、全駅に筆談器を設置している。</p>	<p>いるところである。バリアフリーに関する社員教育については、受講対象者の拡充を図る等、今後もより一層充実させていくことが期待される。</p>
<p>5. 外国人観光旅客等への対応に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 京成では、外国人観光旅客等への対応のため「旅客接遇マニュアル」、「鉄道接客対応英会話テキスト」の活用や、新任研修、接遇研修等において、外国人旅客への対応について研修を実施している。また、外国人旅客への対応をテーマとした意見交換会議に出席し、できる限り現場へ反映させること等により取り組みを進めている。</li> <li>・ 駅施設等の案内の多言語化については、全ての駅において少なくとも日本語、英語の2ヶ国語表記となっている。</li> <li>・ 外国人観光客の多い京成上野駅では改札口前に設置されている東京観光情報センターと連携を図るとともに、日暮里駅、空港第2ビル駅、成田空港駅では、旅客案内係を配置し、英語による外国人旅客の案内を行っている。</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 4カ国語（日本語、英語、中国語、韓国語）表記については、現在スカイライナー停車駅を中心に11駅となっており、今後については改良工事等の機会を捉え、できるだけ4カ国語表記にするよう取り組むこととしている。</li> <li>・ 外国人向けの案内用パンフレットについては、スカイライナーの時刻表とともに外国人旅客の多い京成上野駅、日暮里駅、空港第2ビル駅、成田空港駅の構内図が入っているポケット版のタイプや、時刻表入りの沿線案内のチラシ（7カ国語別）も用意されている。ホームページについても英語、中国語、韓国語による情報提供を行うなど外国人利用の利便性に配慮している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 今後においても成田空港アクセスを担っていくこと、沿線に東京スカイツリーが建設される予定となっていることから、外国語による運賃額の掲示等の工夫、乗車券販売の案内や企画商品の案内を充実する等、外国人を対象とした運賃割引等による更なる利用促進を図ることとあわせて、係員による案内及び旅客案内表示の充実や英語放送の拡充等を図り、外国人にとって利用しやすく、解りやすい取り組みを積極的に進めることが求められる。</li> </ul>
<p>6. 乗り継ぎ利便等に関する事項 (1) 相互直通運転の実施状況等</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 京成は、昭和35年に東京都交通局浅草線との相互直通運転を開始以降、現在は京浜急行本線及び空港線との3社にわたる相互直通運転を実施しているのをはじめと</li> </ul>	

<p>(2) 乗換改札口の改良等</p> <p>(3) ダイヤ調整</p>	<p>して、北総鉄道、芝山鉄道及び新京成とそれぞれ相互直通運転を実施している。なお、新京成電鉄とは、同社が京成に乗り入れるのみの片乗り入れを実施している。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>青砥、京成高砂、京成津田沼及び京成成田各駅において、自社他路線と同一ホーム上で乗り換えを実施している。</li> <li>京成では、平成19年に新たに供用開始した船橋駅の橋上駅舎化により、JR東日本及び東武鉄道との乗り継ぎは、歩行者通路を通じて円滑な移動が可能となった。さらに現在日暮里駅の改良工事において、JR及び東京都交通局日暮里・舎人ライナーとの乗り継ぎ円滑化が図られることとなる。</li> <li>接続する他の鉄道事業者とのダイヤ調整については、互いに運行頻度が確保されていることもあり特段実施していないが、終電時間帯等、接続する他の鉄道事業者に遅延が発生した場合については、日暮里駅及び船橋駅においてJR東日本と最大5分の時間調整を行っている。また、必要により京成津田沼駅においては新京成電鉄と、押上駅においては東京メトロと調整を行っている。なお、自社線が遅延した場合には他社に接続の要請を行っている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>引き続き、利用者利便に資するよう、他の鉄道事業者とも連携しつつ、ダイヤ調整等に取り組むことが望まれる。</li> </ul>
---------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p><b>7. 輸送障害時等の旅客対応に関する事項</b></p>		
<p>(1) 輸送障害の発生状況</p> <p>(2) 輸送障害等発生時の体制等</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>輸送障害等は、平成19年度には12件が発生している。このうち線路内立入等の部外原因によるものは4件(33%)、インシデントは0件である。</li> <li>輸送障害等が発生した場合の対応方法等については、同社の「運輸指令業務総合マニュアル」により対処することとしている。</li> <li>輸送障害が発生した場合は、速やかに指令室に通報し、通報を受けた指令室は列車無線、一斉情報装置、指令電話により、列車乗務員及び駅施設係員へ通報するとともに、相直を行っている各社指令へも直通電話により情報提供を行っている。会社幹部へは非常用携帯電話を所持させ、障害等発生時には社内携帯連絡網により、社長を含めた幹部へ連絡されることとなっている。</li> <li>鉄道本部災害対策規則に基づく運輸部災害対策内規を定めており、内規では事故や災害の規模に応じた体制を引くことになっており、組織の業務分担と任務を定め、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を行うこととしている。</li> </ul>	

<p>(3) 利用者等への情報提供等</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>指令室から通報を受けた列車乗務員及び駅施設係員は、「運輸指令業務総合マニュアル」及び「列車運行不能時における取扱い」により案内放送、駅頭掲示、LED表示機等で情報提供することとしている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>相直運転会社以外の乗り継ぎ情報については、相手方からの遅延情報等の提供があれば、自社線内旅客に対して情報提供を行っているとのことだが、独自での情報収集が難しいことは理解できるものの、関係事業者と調整を図り、利用者利便向上のための情報提供が行えるよう検討することが望まれる。</li> </ul>
<p>(4) 振替輸送等</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>構内放送については、構内の状況に応じて適宜実施することとしている。</li> <li>振替輸送については、遅延の大小にかかわらず、直ちに振替輸送を実施しており、迅速な対応が図られている。振替輸送を受諾・依頼した場合には、その内容が一斉情報装置・列車無線により全線に通報され、利用者へ情報提供している。また、東京都指令・北総鉄道指令へも連絡することとなっている。</li> </ul>	
<p>(5) 遅延証明</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>遅延証明の発行については、遅れが発生した場合には、利用者の申し出があれば、遅延時分を確認した上で発行している。ホームページでの提供は、5分以上の遅れが生じた場合に発行している。</li> </ul>	

<p>(6) 輸送障害等発生時を想定した訓練</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>輸送障害等を想定した訓練については、駅単位では毎月1回異常時点検デーとして、テーマを設定して点呼時に教育を実施している。</li> <li>管区単位では現業長を対象とした運転取扱訓練、会社全体では鉄道運転事故や輸送障害発生時の非常招集訓練、関係機関合同では列車脱線等を想定した異常時総合訓練を毎年1回定期的に行っている。また、乗務員には全乗務員を対象として、定期的に集合教育や少人数研修を行っている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>今後とも、輸送障害等発生時に安全で迅速かつ確かな対応が行えるよう、引き続き年間を通して計画的に教育や訓練を実施することが望まれる。</li> </ul>
<p>8. 災害時等の旅客対応に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>輸送障害等発生時の旅客対応に準じ、適切に対応しており、計画的に教育・訓練を行っている他、都市型地震発生を想定した鉄道本部防災訓練を年1回定期的に実施し、必要に応じてテロ対策初動措置合同訓練も行っている。</li> </ul>	
<p>9. 利用者からの意見等に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>電話・メール等による利用者の意見、要望、苦情等の取扱件数は、平成19年度は1,742件となっている。平成18年度の1,274件と比較すると大幅に増加しているが、主な要因としては、最近、ペビーカーの乗車が増加しており、エレベーター・エスカレーターの設定要望が多数寄せられていることやダイヤ乱れが増加して</li> </ul>	

	<p>いることによる意見・苦情の増加等が挙げられる。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者等からの意見等については、ホームページ上のバナーの設置や電話・郵送・来社・FAXと幅広く利用者の声を聞く体制となっている。寄せられた意見等については、社長以下の管理職には書面と社内イントラネットで報告され、所轄部署から各現業職場等に書面で伝達されることとなっており、情報の共有を行っている。</li> <li>・駅施設や車両等のハード面に関する意見については、費用の問題から即時に対応できないものもあるが、接客態度への苦情等、個別指導等により改善が可能なものは直ちに対処を行っている。</li> </ul>	
<p>10. 駅員の接遇等に関する事項 (1) 移動制約者対応への教育</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・移動制約者への対応については、「旅客接遇マニュアル」(平成21年度修正予定)を作成し、対応を行っている。</li> <li>・移動制約者対応の教育については、平成17年度からサービス介助士(2級)の資格取得を通じ、疑似体験も含めて実施しており、毎年100名程度が取得している。平</li> </ul>	

<p>(2) 駅係員の育成等</p> <p>(3) 業務委託</p>	<p>成20年度末には駅係員594名のうち411名(69%)が資格を取得する予定であり、翌年度以降も計画的に取得させていく予定とのことである。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・駅係員の育成等については、駅係員接遇研修を毎年1回100~150名を対象に行っており、1人あたりでは概ね4年に1回の研修となっている。その他、京成グループ(鉄道4社)合同による接遇コンクール、外部モニター制度を導入して一般旅客と意見交換会、助役・主任職対象の苦情分析会を実施し接遇の向上に努めている。</li> <li>・京成グループでは平成11年度からBMK(ベストマナー向上)推進運動と称して、接客サービスの向上を目的とした運動に年間を通じて取り組んでおり、強調月間には重点項目の設定や優秀社員には表彰を行うなどして、接客サービスの向上を図っている。</li> <li>・駅業務の委託については、8駅で定期券、4駅で特急券の発売をグループ会社の京成トラベルサービス株式会社へ委託している。</li> <li>・近年では、PASMO導入時に係員の知識</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・苦情等の駅係員への周知については、点呼等の場で現場長等から周知が行われているものの、駅係員のより一層の資質の向上を図るため、駅係員の接遇等の教育については、定期的に研修を行い、事例研究等が行われるよう検討されることが望まれる。</li> </ul>
------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



<p>(4) 暴力行為への対応、迷惑行為等への対応</p>	<p>不足から数件の苦情があったものの、業務知識の向上を目的とした年1回の研修を行い、サービスの向上に努めている。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>暴力行為は、平成19年度には3件発生しており、主に酔客によるトラブルとなっている。係員へは、暴力行為対応策として「第三者暴力行為災害対応マニュアル」に対応方を定めている。常日頃より地元警察との連絡を密にして連携を図っている。</li> <li>痴漢等の迷惑行為等については、平成19年度には45件発生している。マニュアル等は整備していないが、発生した際には、加害者・被害者を近づけないよう事務所に待機させて警察に連絡することとしている。</li> </ul>	
<p>11. その他のサービスに関する事項</p> <p>(1) 携帯電話及び優先席の取扱い</p> <p>(2) 健康増進法施行への対応（受動喫煙防止対策等）</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>携帯電話及び優先席の取扱いについては、全車両にステッカーを掲示し、車内放送案内を適宜実施して協力依頼や啓発を行っている。</li> <li>駅構内については、平成15年5月から終日全面禁煙とし、灰皿を撤去している。</li> <li>列車内については、有料特急列車に喫煙可</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>今後も分煙の徹底及び全面禁煙に向けた取り組みが期待される。</li> </ul>

<p>(3) ベビーカーの対応</p> <p>(4) 女性専用車両の導入</p> <p>(5) プラットホームからの転落防止策</p> <p>(6) 遺失物の取扱い</p>	<p>能車両を連結しているが、その他の列車は禁煙としている。新線開業に合わせて運行される新型スカイライナーは全面禁煙とする予定である。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ベビーカーの対応については、「ベビーカーの取扱い」を定め、利用者の自己責任を前提に折りたたまず乗車を認めている。</li> <li>ベビーカーの使用上の注意については、ポスターやマナー看板で案内を行っている。また、ベビーカーの利用について一般利用者からの意見を聴取している。</li> <li>女性専用車両については、朝ラッシュ時の上り上野行き「通勤特急」4本に導入している。マタニティーマークについては、優先席付近にステッカーを掲示している。</li> <li>列車非常停止装置は64駅中48駅に整備している。ホームに上がるためのステップ等は24駅に、列車を避けるためのホーム下待避スペースは54駅に整備している。</li> <li>遺失物については、遺失物管理システムで一元管理し、全ての駅から検索できるシステムとなっており、押上駅「お忘れ物セン</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>今後ともプラットホームからの転落防止のための、措置の拡充が望まれる。</li> </ul>
----------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------

<p>(7) その他</p>	<p>ター」に保管することとしている。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ 今後、成田新高速鉄道の整備に伴って、成田空港、空港第2ビル及び日暮里駅その他関係する工事が予定されている。</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 工事中、駅等においては利用者への動線等の案内が適切に行われることが必要である。また、開業後の利用者への案内等の旅客対応については、十分に検討することが望まれる。</li></ul>
----------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------