



### 企画乗車券

### ICカードシステム

浜高速鉄道の8社局と実施している。

- ・ 企画乗車券については、「みなとみらいチケット」、「東急東京メトロパス」、「東急お台場パス」などが発売されている。
- ・ 東急では現在、外国人旅客のみを対象とした企画乗車券の設定はしていない。
- ・ カード式乗車券については世田谷線で平成14年7月からICカード乗車券の「せたまる」が導入されている。さらに平成19年3月からは首都圏の多くの鉄道、バス事業者で共通利用することができるICカード乗車券「PASMO」が首都圏の各事業者で導入され、東急電鉄においても同時期に導入されている。平成19年度における「PASMO」の利用率は定期が64.2%、定期外が55.8%となっており、ICカードへの切り替えが着実に進んでいる。

- ・ 既存の企画乗車券でも観光需要の高い地区をフリーエリアとして含んだ企画乗車券もあり、外国人旅客にとっても利便性の高い商品と考えられるため、積極的なPR等を通して外国人旅客の更なる利便性向上が期待される。
- ・ 今後とも、ICカード利用者の利便性に配慮した取り組みを検討することが望まれる。

<p>駅務機器の設置基準等</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 自動券売機、自動改札機等の駅務機器類の設置については最混雑時の利用人員や旅客誘導等を勘案した社内的な基準に基づいて設置台数が決定され、現地監査を行った各駅において適正な場所の選択が行われていた。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 情報を駅務システム管理センターで一括管理することで情報の錯綜を防ぎ、早急な対応が求められる故障発生時の対応に資する体制となっていると考えられる。</li> </ul>
<p>駅務機器等故障時の対応</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 平成19年10月に首都圏において改札機のトラブルが発生し、このことを受け、東急においては、駅務機器類のトラブルが発生した場合、各駅から東急の駅務システム管理センターへ連絡が入り、同センターが情報を集約、整理して(株)パスモやトラブルを起こした機器のメーカー等の関係各所へ連絡が入る体制が整備された。</li> </ul>	
<p>(4) 運賃の誤表示、誤收受</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 東急では平成12年、平成13年の国からの通達を受け、「運賃改定時作業マニュアル」を作成し、運賃表の作成、駅務機器の設定、改修の際に関係者が遵守すべき事項を定めるとともに万一、誤表示等が発生した場合の対応方法を定め関係者に対して周知徹底を行っている。また、新たに発生した誤表示等の再発防止のためにマニュアルの作成や改定をし、対応を図っているが、最近3カ年において5件の誤表示等が</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 誤表示等が発生した際の徹底した対応については評価ができる。運賃料金の正確な收受は運賃制度を適正に運用するための基本的事項であるため、今後も運賃等の誤收受等が発生しないように積極的な取り組みが望まれる。</li> </ul>

<p>(5) その他 偽造紙幣に対する対応</p> <p>無料乗車証の取扱について</p>	<p>発生している。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ 東急ではいずれの誤表示等について、駅へのポスターの掲示、過払いのあった利用者に対しては申告に応じて返金する措置を講じるとともに、それぞれ再発防止のための対策（チェック体制の強化、規定の改定、誤発売対策PTの立ち上げ等）を講じて再発防止を図っている。また改定された規定等を係員が理解しているかの確認を個別に行っている。</li><li>・ 東急では偽造紙幣が発見された際の対応は警察に通報するとともに「輸送障害以外における緊急時の報告及び対応」により対応し、偽造紙幣が発見されたら駅長から本社へと連絡される体制が整えられている。</li><li>・ 東急では、職務乗車証、家族乗車証、通学乗車証、特別乗車証（全線、区間、切符式）、株主優待乗車証、永年勤続優待乗車証があり、多くが福利厚生の一環として設けられているものであり、不正使用等はこれまでに特に発生していない。</li></ul>	
---	---	--

<p>2 . 情報提供に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 東急においてはホームページにおいて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（駅構内設備、沿線情報）の提供を行っているほか、毎月広報誌の「HOTほっとTOKYU」を無料配布している。</li> <li>・ 列車の運行情報はホームページで提供されており、本年の5月27日より自社線内で列車遅延や運転見合わせが発生した際にあらかじめ登録された利用者の携帯電話に運行情報が配信される「東急線運行情報メール」を開始している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 「東急線運行情報メール」サービスは利用者にとっては必要な情報をリアルタイムに得ることが可能になり、情報提供の取り組みとして評価できる。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。</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>・ 案内サインについては、「駅旅客案内掲示基準」を作成し、移動円滑化整備ガイドラインに準拠している。一部の駅については、旧タイプの表示であるが、順次更新することとしている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 今後、東京メトロ副都心線との相互直通運転も予定されており、利用者へのニーズに応じた更なる案内情報への取り組みが期待される。</li> </ul>
<p>4 . バリアフリー対策に関する事項 (1) バリアフリー化の取り組み</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 東急では、基本方針の趣旨を踏まえ、原則として平成22年までに、1日当たりの平均利用者数が5千人以上の駅（96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> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 現地監査を行った緑が丘駅は、段差解消が図られていないものの、現在、駅改良工事を行っており、駅構内を盛土構造から高架橋構造とし、自由通路及び歩行者スペースを確保するとともにバリアフリー化されることになってい</li> </ul>

(2) バリアフリー設備の整備状況

- ・ 東急における1日当たりの平均利用者数が5千人以上の駅97駅中、バリアフリー新法による移動円滑化基準に適合した段差解消が図られている駅は、平成19年度末現在で93駅(整備率96%)となっている。
- ・ 残る4駅のうち、高津駅は今年度中に段差解消が図られる予定となっている。また、トイレについては1日あたり利用者数が5千人以上の87駅(軌道駅除く)のうち、78駅に設置されている。そのうち、移動円滑化基準に適合しているトイレが設置されている駅は、71駅(整備率は91%)あり、整備の着実な進捗がうかがえる。
- ・ ホームドアについては、目黒線全線において東京メトロ南北線、都営地下鉄三田線との相互直通運転に合わせて可動式ホーム柵を整備済みである。池上線では、可動式ではないが、センサー付のホーム柵を整備済みである。また、

る。一定の制約のある立地条件の中でのバリアフリー化の取り組みとして評価できる。

- ・ 今後は、整備する上で用地上の制約がある駅のバリアフリー化や多機能トイレの設置などの課題があるが、移動円滑化基準適合に向け、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、着実なバリアフリー化を推進することが求められる。
- ・ 鉄軌道駅全体の平均値と比べると高い水準であり、前回の業務監査以降の期間も含め、これまでの積極的な取り組みが認められる。
- ・ ホームドア及び可動式ホーム柵の整備については、視覚障害者の方々をはじめとした全ての利用者の転落防止に効果があることから、安全・安心に利用できる鉄道駅の実現を図る観点からも、これらの取り組みは評価できる。

<p>( 3 ) ハンドル型電動車いすの対応</p>	<p>これ以外の線への導入について検討はしているが、今のところ具体的な導入計画はないとのことである。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ ハンドル形電動車いすについては、改札口が限定されるなど条件付きであるが可能な駅も含め 88 駅で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。</li> <li>・ こどもの国線各駅及び世田谷線各駅については事前の連絡が必要であるが、実際に申し出があった際は、乗車駅と降車駅との間で連絡を取り合い、対応しているとのことである。</li> <li>・ 車両については、全車両について対応が可能となっている。</li> </ul>	<p>今後も、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。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 今後も利用可能駅の拡大やホームページ上での案内展開を行うことが期待される。</li> </ul>
<p>( 4 ) ソフト面での対応</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 東急では、移動制約者対応への教育として、サービス介助士 2 級の資格を取得させており、駅係員の約 9 割が取得しているとのことである。また、心のバリアフリーの意識の啓発については、教育委員会や地元自治体から依頼があった場合は講演に出向いていると</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <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いるところである。東急では、バリアフリーに関する社員教育については、積極的な取組みが図られており評価できる。引き続きバリアフリ</li> </ul>

<p>5 .外国人観光旅客等への対応に関する事項</p>	<p>のことであり、また、早くから全駅に筆談器を整備している。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 東急では、外国人観光旅客等への対応については、主要駅においては改札口脇のカウンターの係員により対応をしている。駅施設については、案内表示板は英語併記を基本としつつ、乗車券売り場、精算所、トイレについては4カ国表記（日本語、英語、中国語、韓国語）となっている。</li> <li>・ 車両の客室内における自動放送・車内表示については、各線一部車両で英語の放送と表示を行なっている。</li> <li>・ 外国人観光旅客対応のためのマニュアルや職員研修は特に行われておらず、ホームページも現時点では外国語による情報提供は行われていない。</li> <li>・ 駅に掲示してある運賃表について東急自社内の運賃表には駅名に英語表記があり、自動券売機も英語版の画面に切</li> </ul>	<p>一化に関する取組みを推進することが望まれる。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 「JNTO 訪日外国客実態調査」によれば、起点や終点駅の渋谷や横浜は外国人の訪問先や友人に薦めたい場所として挙げられており、今後、英語版のホームページの作成、連絡運輸運賃表の英語表記、外国人向けの企画商品の開発などの取組みを推進することが求められる。</li> <li>・ 自動券売機では英語版に切り替えた上で連絡乗車券や企画乗車券の購入が可能となっているので、連絡運賃表やそ</li> </ul>
------------------------------	---	--

	<p>り替えることが可能となっており、東急線内のみを利用する外国人旅客に対しては特に問題のない設備となっている。しかし、他社線との連絡運賃表や運賃表に記載してある企画乗車券等の旅客に対する案内については英語表記がない状況であった。</p>	<p>の他の案内においても外国人旅客の利便性向上に資するよう英語表記を追加する等の検討が求められる。</p>
<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>・ 東急は、田園都市線において東京地下鉄半蔵門線及び東武伊勢崎線との3社にわたる相互直通運転を実施しているほか、東横線においては、中目黒接続で東京地下鉄日比谷線と、横浜接続で横浜高速鉄道みなとみらい線と相互直通運転を実施している。目黒線においては、東京地下鉄南北線、埼玉高速鉄道線及び都営地下鉄三田線と相互直通運転を実施している。</li> <li>・ 今後は、東横線において、東京地下鉄副都心線と同線に接続する東武鉄道・西武鉄道との直通運転を、東横線及び目黒線において、相模鉄道との直通運転を実施する計画である。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 利用者利便向上のためのネットワーク充実に向けた取り組みについては、大いに評価すべき点である。</li> <li>・ 今後、東京地下鉄副都心線との相互直通運転など控えているが、ネットワーク拡大により遅延等が発生するリスクが高まるので、実施にあたっては、運行トラブル等が起きないように、十分に関係者との調整や訓練等を実施することが望まれる。</li> </ul>

( 2 ) 乗換改札口の改良等

・ 東急では、平成 20 年 3 月に横浜市営地下鉄グリーンラインの開業に伴い、日吉駅に乗換改札口を新設している。また、同年、6 月に東京地下鉄副都心線の開業に伴い、副都心線渋谷駅と田園都市線渋谷駅との間に連絡通路を新設している。

・ 当該通路において、新たな取り組みとして、大型の電照式の表示を壁面や柱に取り入れ、文字をできるだけ少なくし、色やサインでの表示を中心に効率的なスタイルとなっている。

・ 実験中の取り組みとのことだが、利用者からの反応は好評とのことであり、案内表示の先進的な取り組みとして期待される。

( 3 ) ダイヤ調整

・ ダイヤ改正にあたり、相互直通運転を実施している東京地下鉄、横浜高速鉄道、埼玉高速鉄道及び東京都交通局とダイヤの調整を行っている。また、東急バスとの間においてもダイヤ調整を実施している。

・ 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。

・ 自社線内の異なる路線間と、溝の口や菊名接続の JR 東日本等の終電車において、自社又は他社線の終電車に遅延が発生した場合は、接続調整を行っている。

## 7. 輸送障害時の旅客対応に関する事項

### (1) 輸送障害の発生状況

・ 輸送障害等は、19年度には40件発生している。人身事故におけるものが22件であり、その他、車両故障や踏切支障が3件ずつとなっている。車両故障における原因が昨年より19件減と大幅な減少となっている。

・ 監査当日のH20.12.4において、信号故障により田園都市線が全線の運転見合わせ、90本の運休を行った。

### (2) 輸送障害等発生時の体制等

・ 輸送障害等が発生した場合の対応方法等については、「事故発生時の対応方」に基づき対処することとし、役員や駅係員等を招集し対応にあたっている。

・ 輸送障害等が発生した場合は、運輸司令所から、列車無線、旅客情報装置等により乗務員や駅係員へ情報提供が行われている。

### (3) 利用者等への情報提供等

・ 運輸司令所からは各駅のLED表示器へ運転状況や振替輸送情報を配信し最新の情報が提供されている。また、構内放送や告知板、全駅の改札口付近に設置してあるLED表示器により情報提供がされている。

・ 輸送障害については、減少傾向にあるが、一方、数分程度の遅延については、恒常的な発生が見受けられる。ダイヤ改正やラッシュ時における急行運転の取りやめ、延伸工事など、改善に向けた取り組みは評価できるものの、引き続き、遅延対策等が求められる。

<p>( 4 ) 振替輸送等</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 列車内においては、車内放送のほか、新型車両では、LED表示器等をドア付近に導入し、情報提供を図っている。</li> <li>・ 振替輸送については輸送障害が発生後、速やかに行うこととしている。振替輸送の承認後、運輸指令所より、列車無線、旅客情報装置や各駅のLED表示器により情報が提供されている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 利用者への情報提供は確実に行われているものの、今後も引き続き、利用者の立場に立ったより良い情報提供のあり方が求められる。</li> <li>・ 今後は、遅延情報だけでなく、他ルートへの振替に関する情報についてもより良い提供のあり方が望まれる。</li> </ul>
<p>( 5 ) 遅延証明</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 遅延が発生した場合には、ホームページ上において、5分以上の遅延発生時に発行を行っており、また、駅改札付近においても駅係員により手渡しにて発行している。</li> </ul>	
<p>( 6 ) 輸送障害時に対応した教育・訓練</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 運転事故総合訓練を年1回会社全体で、関係部署間の連絡体制の確認や、乗客への避難誘導訓練等を行っている。また、管区単位では、年2回事故を想定した異常時運転取扱訓練を実施している。さらに、消防や警察、自治体と合同で訓練を実施している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 今後とも輸送障害発生時に安全で迅速かつ的確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・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>・ 7 ( 6 ) 同様、教育・訓練を実施しているほか、夏季輸送安全総点検、年末年始輸送安全総点検実施時に異常気象時運転取扱規程に定められた災害発生時の対応訓練を行っている。また、年に1回連絡体制や復旧作業等についての訓練として情報伝達訓練を実施している。</li> <li>・ 東急では、平成19年11月より社内インフラを活用してヒヤリハットなど気付いた点があればささいなことでも報告するよう取り組んでいる。</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からの意見・要望等は、19年度は約201千件と昨年より約13千件の減少となっている。減少の要因としては、運賃などの問合せ件数が大幅に減少していることがある。一方で、苦情等の意見・要望については横ばいの状況である。内容としては、遅延や昇降機の設置、接遇などの要望が多く寄せられているところである。</li> <li>・ 利用者からの意見等については、電話・手紙・ホームページにより意見等</li> </ul>	

を受付けている。寄せられた意見等については、月ごとに役員等へ報告されるほか、CSR経営会議においてCS推進にむけた問題意識等を確認している。また、データベース化により集計・分析され、社員全員が閲覧可能となっている。その他、駅長会議において情報の共有化の実施や駅には関係する意見が本社より毎日送付されている。

- ・ 400人からなる「東急電車モニター」の取り組みを実施し、定期的にモニターとの意見交換の実施し、利用者ニーズの把握や新たな施策展開に役立っている。
- ・ 東急では世田谷線や東急多摩川線において、各路線の利用者と協力して、路線毎の独自の鉄道サービスやその他路線毎の特色を生かした取り組みを行っている。

- ・ 利用者からの意見等については、モニター制度の導入などにより、利用者のニーズをくみ上げる努力は評価すべき点である。  
また、沿線の特色を生かした取り組みについては、利用者のニーズをくみ上げるだけでなく、地域との共生を図ろうとしている努力は評価すべき点がある。
- ・ 引き続き、これらのような取り組みを推進することが望まれる。

## 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

- ・ 移動制約者への対応については「接客手順書」を作成し、対応を行っている。また、教育等については、駅員に対し、「サービス介助士」の資格取得を推進しており、平成20年11月現在では、約92%の取得率となっている。さらに、資格取得者に対しての研修を行うなどさらなる接客サービス向上に努めている。

- ・ 「サービス介助士」については、新入社員を考慮するとほぼ全員が取得している状況であり、サービス向上への取り組みについて大いに評価できる。
- ・ 引き続き、駅員の接遇等に関する取り組みを推進することが望まれる。

### (2) 駅係員の教育等

- ・ 駅係員の育成等については、駅務機器等の設備が整っている「育成センター」において新入社員に教育を行っているほか、助役就任時にも3ヶ月間の研修を行っている。また、年1回の接客サービス選手権の実施や年2回のサービス競技会を実施、また、社内表彰制度を設けるなど、サービス向上に努めている。

- ・ 東急電鉄では、平成13年4月より「サービスアップ109」を実施し、係員と監督者によるロールプレイング形式の訓練を実施するなど接客サービス向上に取り組んでいる。

### (3) 業務委託

- ・ 平成14年8月から5路線36駅にお

- ・ 駅業務の外部委託については経営効率

<p>(4) 暴力行為への対応、迷惑行為等への対応</p> <p>11. その他のサービスに関する事項 (1) 携帯電話及び優先席の取扱い</p>	<p>いて子会社の東急レールウェイサービスに運転取扱等を除く一部業務委託を行っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>東急レールウェイサービスの職員に対する研修は、東急の職員と一体的に実施し、サービス向上に努めている。</li> <li>暴力行為は、平成19年に駅員が乗客から受けた暴力は15件であり、平成20年では、7件増の22件が発生し、47%の増加である。旅客への対応方として「お客様対応ハンドブック」「初期対応の手引き」を定めている。</li> <li>日頃から意見交換等を行い警察とも連携の強化を図っているほか、警察OBを囑託職員として採用し、対応策等の教育・訓練を実施している。</li> <li>携帯電話及び優先席の取扱いについては、車内放送の実施やつり皮を黄色に色別に分け、ステッカーを窓・床等に貼付し、啓蒙活動を行っている。</li> </ul>	<p>化等の観点から実施されているが、旅客の安全や利便性の確保に留意されているが、引き続き、これらの点で水準が低下することないように望まれる。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>現在の研修体制に特段の問題は見受けられないが、今後も教育体制には遺漏がないよう検討することが望まれる。</li> </ul>
---	--	---

<p>( 2 ) 健康増進法への対応</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成15年5月より駅構内における終日禁煙を実施し、禁煙ステッカー等により周知を図っている。</li> </ul>	
<p>( 3 ) ベビーカーの対応</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・取扱いについては、他の乗客の迷惑とならないよう自己責任においての使用を認めている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ベビーカーの利用については、案内・周知等を徹底するよう検討が必要である。</li> </ul>
<p>( 4 ) 女性専用車両等について</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ポスターを掲出し、乗車マナーについて周知を図っている。</li> <li>・女性専用車両については、平成17年4月より、田園都市線の朝の通勤時間帯に、同年7月に東横線に朝・夕の通勤時間帯に導入されている。</li> </ul>	
<p>( 5 ) プラットホームからの転落防止策</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・AEDについては、平成18年4月より導入を進め、管理者所在駅24駅に設置されている。取扱いについては駅係員に対して定期的に訓練を行っている。</li> <li>・列車非常停止装置については、98駅すべてに設置済みである。</li> </ul>	
<p>( 6 ) その他 混雑・遅延対策</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・田園都市線等の混雑や恒常的な遅延に対して、「混雑緩和対策検討委員会」</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・混雑緩和対策の積極的な対策を行っていることは評価すべき点である。しか</li> </ul>

<p>IC専用自動改札機について</p>	<p>や混雑感を軽減した6ドア・座席格納車両を増備するとともに、二子玉川～渋谷間においては、混雑を平準化する目的として各駅に停車する「準急」の導入を平成19年4月より行っている。また、渋谷駅では、駅係員を増やすことにより遅延防止に対して効果を挙げているところである。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 大井町線については、『大井町線改良・田園都市線複々線化工事』により、大井町～二子玉川間の急行運転を昨年3月から開始するとともに、今年7月に大井町線を溝の口まで延伸し、大井町～溝の口間で急行運転を開始予定である。</li> <li>・ 目黒線については、『目黒線改良・東横線複々線化工事』により、昨年6月に目黒線を日吉駅までの延伸を行うなど、各路線において様々な混雑・遅延緩和対策に取り組んでいるところである。</li> <li>・ 東急では、ICカードの利用率が約8割となっており、順次IC専用自動改札機に切り替えを行っている。現在、自動改札機のうち、約4割がIC専用</li> </ul>	<p>し、依然、田園都市線は首都圏で混雑率が最も高い路線の一つであり、また恒常的な遅延が発生している路線でもある。今後は、混雑緩和対策について積極的に情報開示を行い、利用者に混雑緩和対策への理解を得るようなPRに努めるとともに、利用者利便を損なわぬよう引き続き、状況に応じて所要の対策を講じることが求められる。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 今後ともIC専用自動改札機を増やすにあたっては、利用者の利便性を損なわないよう検討することが望まれる。</li> </ul>
----------------------	--	---

	<p>改札機となっており、異なる色や表示により区別できるようにしている。</p>	
--	--	--