

相模鉄道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. 地震などの大規模災害時における旅客の避難誘導・帰宅困難者対応 (1)東日本大震災の発災前の対応</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・相模鉄道株式会社（以下「相鉄」という。）においては、事故や地震・津波等の災害が発生した場合には、全社的なマニュアルとして、「防災規則」、「地震の場合の運転取扱基準」などを制定し、輸送の安全の確保を図るため、社長を本部長とする事故・災害等対策本部を設置し、組織的に対応することとしていたところである。 ・特に、相鉄最大のターミナル駅である横浜駅については、相鉄グループとして、「横浜駅西口相鉄グループ共通初動対応計画」を制定し、自助・共助の観点から、人命の安全確保・迅速な避難誘導を目的として、各事業者が連携して、グループ全体で対応することとしていたところである。 ・さらに、横浜駅は、相鉄のほか、京浜急行電鉄(株)、東京急行電鉄(株)、東日本旅客鉄道(株)、横浜高速鉄道(株)及び横浜市交通局の6社が接続している駅であり、「横浜駅6社間異常時対応申し合わせ書」を締結し、災害及び事故等により列車等の運転が大幅な遅延又は 	

(2) 東日本大震災の発災時における対応

運転不能となった場合は、横浜駅6社間で正確な情報を円滑かつ迅速に交換し、輸送混乱を最小限に食い止め、旅客の安全を確保することとしていたところである。

- ・このほか、避難誘導や情報受伝達等の訓練については、横浜駅、湘南台駅、相模大塚駅、大和駅において、関係自治体等と連携し、年1回実施していたところである。
- ・平成23年3月11日の東日本大震災発災時において、本社では、「防災規則」に基づき、社長を本部長とする地震対策本部を設置し、以下の対応策を講じた。
 - ・「地震の場合の運転取扱基準」に基づき、全線で運転を中止し、駅間に停車している電車から利用者を最寄りの駅に避難誘導。
 - ・各駅では安全確認を実施するとともに、利用者を各駅で定められている一時避難場所へ避難誘導及び案内を実施。また、一部の駅※では、子供連れ、お年寄りの帰宅困難者が多数滞留していたため、管区長の判断（安全が確認された上で）により、駅ホームに停車している車両の解放等、状況に応じたきめ細かな対応を実施。
 - ※各車両暖房を入れた上で、4ドア中1ドアを常時開放、実施駅：二俣川駅（500人収容）、さがみ野駅（200人収容）、かしわ台駅（100人収容）
- ・「横浜駅西口相鉄グループ共通初動対応計

・横浜駅においては、相鉄グループで定

(3) 東日本大震災の対応を踏まえた改善策

画」に基づき、相鉄グループである「横浜駅西口地下街ザ・ダイヤモンド」では86人、「相鉄ジョイナス」では780人の帰宅困難者を受け入れ、館内を開放しトイレの提供や館内の暖房を継続したほか、非常食を無償で提供。

- ・また、相鉄グループの横浜ベイシェラトンホテル&タワーズにおいては、約1,200人の帰宅困難者を受け入れ、毛布、タオル、おにぎり、飲料水などを無償で提供。

- ・相鉄の鉄道施設の被害がほとんどなかったこと、従前より、防災規則等を制定し、体制を整備するとともに、関係自治体等との連携による避難誘導等の訓練を実施するなどの対策を講じていたこと等から、大きな混乱は生じなかったところである。

- ・震災後、相鉄においては、WG（鉄道事故発生時の緊急時対応の見直し）を立ち上げ、震災時の対応を踏まえ、以下のとおり、社内体制の見直し等を図ることとした。

- ・「防災規則」を「事故・災害等対策規則」に改め、被害者対応本部・広報本部の新設等を実施することとした（平成24年4月1日改定予定）。

- ・「地震の場合の運転取扱基準」について、震度3以下、震度4、震度5弱以上の3段階に分けていた取り扱いを、震度3以下、震度4、震度5弱、震度5強以上の4段階

めた共通初動対応計画に基づき、帰宅困難者を受け入れたことは高く評価されるものである。

- ・相鉄においては、東日本大震災時の対応を踏まえて、様々な改善策を講じることとしたことは評価されることである。

- ・今後は、内閣府及び東京都が共催し、総務省、国土交通省、首都圏の地方自治体や放送・通信・輸送等関連事業者が参加する「首都直下地震帰宅困難者等対策協議会」が昨年9月に発足し、帰宅困難者等対策が検討されているところであり、協議会で本年夏から秋

に分けた取り扱いとし、震度5強以上の場合には、列車が停止している区間を優先的に点検する取り扱いとし、できる限り停車場間に長時間列車を停止させない取り扱いに変更すること等の改正を行うこととした（平成24年4月1日改定予定）。

- ・地震等により、停車場間に列車が停止した場合の乗客の避難誘導対応について、新たに「避難誘導取扱基準」を定め（平成24年4月1日制定予定）、運転再開までの見込時間が60分を越えると予想した場合で、原則として概ね30分を経過しても状況が変わらない場合は、停車場間に停止している列車の乗客を避難誘導する手配を行うこととした。
- ・震災当時、横浜駅近隣の帷子川が津波の影響により水位上昇したことを受けて、新たに「津波に関する警報発表時の取扱基準」を定め（平成24年4月1日制定予定）、津波の発生が予測される場合の運転取扱及び避難誘導の取扱を規定することとした。
- ・利用者への情報提供の充実を図るため、平成24年4月より、全駅に運行情報ディスプレイを導入し、鉄道の運行状況、テレビ放送等の情報を提供することとした。
- ・早期の運転再開に向けて、衛星電話、JR電話を導入し、連絡手段の強化を図るとともに、運転再開のタイミングについても他

にとりまとめる最終報告を踏まえて、地方自治体とも連携をとりつつ、適切に対応することが求められる。

- ・また、津波対策については、現在、横浜市において、避難施設、避難誘導の在り方等を検討しているとのことであるが、津波対策についても、横浜市と連携をとりつつ、適切に対応することが求められる。

2. ICカード障害発生時における対応

(1) 情報連絡体制

(2) 不具合の早期発見のための対策

鉄道事業者との連携を強化することとした。

- ・平成24年から、各駅の防犯カメラをネットワーク化し、映像を本社においても確認できるようにする。
- ・平成24年から本社と司令所（二俣川駅付近）でテレビ会議ができるよう設備を整備する。
- ・帰宅困難者への対応について、全駅にブルーシートを配備するとともに、ターミナル駅においては、障害者・高齢者等を対象に備蓄について検討することとした。
- ・相鉄においては、駅務機器の不具合等が発生した際の、社内、駅務機器のメーカー、他鉄道事業者等への緊急連絡体制を内容とした「駅務機器及びPASMOシステムの不具合等による緊急連絡体制」のマニュアルを整備し、各駅等関係部署に常備しているところである。
- ・相鉄においては、駅務機器の不具合の早期発見のため、本社に設置されている「社局運用端末」の「機器接続状態照会メニュー」機能を使用し、各駅に設置されている駅務機器の稼働監視を行っているところである。
- ・また、駅務機器の新規開発、プログラム改修にあたっては、改修対象となる駅務機器等は、高度かつ広範囲にネットワーク化された

(3) 不具合発生時における応急対応体制

3. 運賃等に関する事項

(1) 運賃・料金の誤收受・誤表示関係について

PASMOシステムに接続することから、局所的な不具合であってもシステム全体に複合的な影響を及ぼし、最悪の場合、システム全体の停止にもなり得る。このため、メーカーにおける検証後に、相鉄が主体となって、「事業者内試験計画書」に基づき、運用開始に向け十分な検証を行い、システム機能及び運用業務に問題がないことを確認した上で、当該機器等を展開することとしている。

- ・相鉄においては、駅務機器等の不具合発生時の手順も盛り込んだ「IC乗車券業務運用マニュアル」を作成し、本マニュアルにより、全係員に対し、入社時等に、不具合発生時における応急措置に関するスキルアップ教育を実施している。

- ・また、不具合発生時には、24時間365日緊急対応が可能となるよう保守サービス会社と連絡体制を整備し、保守サービス会社の係員によるスムーズな応急措置実施のための効率的な係員派遣体制を構築している。

- ・相鉄では、平成20年度から平成22年度までの3年間で釣り銭誤装填による運賃誤收受が3件発生している他、平成23年度には自動券売機硬貨投入部破損による運賃過剰收受が1件発生している。

- ・釣り銭誤装填に関しては、営業課長から各現

- ・高度かつ広範囲にネットワーク化されたPASMOシステムの障害は、首都圏の鉄道輸送に大きな影響を与える可能性があるため、その障害を未然に防止するための対策を講じることが必要であり、また、仮に障害が発生した場合においても速やかに復旧することが重要である。このため、今後ともより一層、その対策に取り組むことが必要である。

- ・運賃收受の信頼性の確保は、鉄道事業者の社会的信用を維持するために最も重要な課題であることから、再発防止策を着実に実施し、誤收受が発生しないよう、さらなる取り組みを図りたい。

(2) 福祉割引

場宛に通達を発出するとともに、その都度社内会議を開催して誤収受の概要・原因を周知し、釣り銭装填時の指差確認喚呼等による確認、釣り銭準備・補充の際に硬貨計数機から硬貨カセットへ直接装填するとともに複数人による確認の再徹底等、再発防止策を講じている。

- ・また、運賃改定作業マニュアルを作成し運用することにより、運賃改定時においても複数回・複数人による確認を徹底している。
- ・釣り銭誤装填の防止に関しては、硬貨計数機を新型に更新すること、硬貨装填時は複数人で確認すること、側面から装填することを禁止する注意喚起シールを貼付すること等、具体的な取り組みを実施している。また今後は、自動券売機を新型に更新し、誤装填防止の仕組みを強化する予定である。
- ・相鉄では、常時介護者が同伴しなければ移動が困難な障害者について、介護者と障害者の2人分の運賃をそれぞれ半額にすることにより、実質的に1人分とすることで負担軽減を図ることを基本的な考え方として、身体障害者等が介護者と同伴して乗車する場合に運賃を各々半額とし、障害者の単独乗車も連絡運輸区間を含めて100kmを超えて利用する場合に運賃を半額とする等の障害者割引を実施している。

(3) ICカードシステム

(4) その他
①加算運賃

- ・精神障害者割引の導入や距離制限の見直しなど障害者割引の拡大については、利用者から相鉄に対して、平成21年度に1件、平成23年度に2件の要望が寄せられているが、公的助成措置の検討も含め、減収額の負担のあり方の見直しが不可欠であるとの見解であり、現段階では特に検討していない状況である。
- ・ICカード式乗車券については、平成19年3月からICカードシステム「PASMO」を導入している。JR東日本の「Suica」と相互利用することができる。平成23年3月時点での定期外における利用率は約74%となっている。
- ・障害者向けのICカードの導入については、連絡運輸社局も含めたPASMO協議会全体の話になることから、現在のところ、相鉄が単独で導入することは検討していない。
- ・相鉄は、昭和51年4月からいずみ野線二俣川・いずみ野駅間（平成2年4月に延伸開業したいずみ野線いずみ野・いずみ中央駅間含む）を乗車する場合に普通運賃で20～40円、さらに平成11年3月からいずみ野線いずみ中央・湘南台駅間を乗車する場合に普通運賃で30円の加算運賃を設定している。

- ・国土交通省としては、障害者団体等から障害者割引の拡大についての要望が寄せられていることを踏まえ、関東運輸局を通じて相鉄に対し、理解と協力を求めているところである。相鉄においては、積極的に検討することが望まれる。
- ・ICカードの普及に合わせて積極的に検討することが望まれる。
- ・特に前者は長期にわたって設定してきていることから、利用者への情報提供も含め、然るべき機会を捉えた積極的な見直しの検討を図られたい。

<p>②企画乗車券</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・企画乗車券については、横浜、箱根、丹沢をはじめとする観光地の周遊に適したフリーきっぷ等を設定している。 ・しかしながら、外国人旅客を対象とした企画乗車券については設定されていない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・引き続き今後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。 ・平成22年の羽田空港再国際化等に伴い外国人旅客が増加していることも踏まえ、今後は外国人旅客に対する案内も含め利便性向上に向けた取り組みが期待される。
<p>③職員による駅務機器の不正使用について</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・相鉄では、平成22年3月、職員が駅務機器を無断で使用し、支給された通勤用定期乗車券に対して不正な処理をし、不正乗車をしていた事象が発生した。その後の再発防止策として、駅務機器の操作内容をその都度記録し、機器の記録と照合し確認するとともに、通達によって法令遵守の再徹底を図った。さらには、平成22年4月及び平成24年1月に全職員を対象として、通勤用定期乗車券の購入実態や連続処理状況を調査した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・平成22年3月以降、そのような事象は発生していないが、不正乗車という行為は、公共交通機関としての社会的信頼を著しく失墜するものであるため、今後も引き続き再発防止策の徹底を図られたい。
<p>4. 利用者等からの意見等に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・相鉄における利用者からの意見等は、駅係員に対して申し出られたもの（お客様ご意見一口メモ）、相鉄お客様センター（運用は相鉄ビジネスサービス㈱に業務委託）に対して電話、手紙、FAX及び来社により申し出られたもの、相鉄グループホームページの「お問い合わせサイト」に対してメールにより申し出られたものがある。これらお問い合わせ窓口の利用者への案内についても、冊子、WE 	

B等により周知が行われている。

- ・寄せられた意見等は、相鉄お客様センターで集約した上で、担当部門が意見等に対する回答を作成し、電話、手紙、電子メール、FAX等で回答するとともに、社内の関係部門に回答内容を送信して情報の共有化を図っている。
- ・また、利用者サービスの更なる向上のため、CS向上委員会（構成メンバー：社長を議長とし、役員、管理職以上）を設置し、CS向上に向けた取組みに関する方針等の策定・審議が行われ（年4回）、下部の各部門（経営管理、営業部、運輸車両部、施設部、プロジェクト推進部、安全対策部）による部門CS向上委員会（構成メンバー：各部の部長・課長・係長で構成）では、具体的な施策の審議、CS向上委員会決定事項の具現化について検討を行い、実施した事項について「相鉄瓦版」及び電車内窓上媒体等でお客さまに具体的に紹介している。
- ・その他取り組みとしては、利用者のソフト・ハード面に対するニーズを的確に把握し、一層のサービス向上を図るため、相鉄線利用者を対象としたアンケート形式による満足度調査を定期的実施しており、調査結果をC

S向上委員会等で分析した上で、その後の設備改修や職員教育に反映されるなど、常に利用者の立場に立った質の高いサービスを提供すべく絶えず自己変革が行われている。

・相鉄における利用者からの意見等の件数

【平成20年度：812件】

運行：181件、接遇：175件

施設：211件、車両：60件

営業：67件、騒音振動：30件

迷惑行為：65件、路線：20件

その他：3件

【平成21年度：841件】

運行：291件、接遇：136件

施設：170件、車両：102件

営業：58件、騒音振動：22件

迷惑行為：41件、路線：9件

その他：12件

【平成22年度：992件】

運行：219件、接遇：151件

施設：149件、車両：171件

営業：50件、騒音振動：21件

迷惑行為：50件、路線：11件

その他：170件

・相鉄においては、高齢者、障害者等移動制約者への接遇に関するマニュアルとして、高齢者や障害を持った人々が今までと変わりに

・相鉄に対する利用者からの意見等は増加傾向にあるものの、利用者ニーズを的確に把握するなど利用者の意見等の収集、対応体制、社内の情報共有化等の取り組みは評価される。

・高齢者、障害者等移動制約者への接遇に関するマニュアル作成やサービス介助士資格の取得推進等、高齢者、障

5. 駅員の接遇等に関する事項

(1) 移動制約者対応への教育

(2) 駅員の接遇に関する研修

く過ごせるノーマライゼーションの考え方や、ハード面のみならずソフト面の心理的な障壁などすべての障壁を除去するバリアフリーへの理解、障害の有無や年齢・性別・人権等にかかわらず多様な人々が利用しやすい環境作りとしてのユニバーサルデザインの考え方等をマニュアル化した「人にやさしい鉄道をめざして ホスピタリティ・マインド編」を作成し社員教育に取り組んでいる。

・また、車いす利用の方や視覚・聴覚障害者の方への介助方法、知的障害、精神障害のある方への理解・対応等実技的な面をマニュアル化した「人にやさしい鉄道をめざして 実技編」も作成し社員教育に取り組んでおり、さらに、高齢者、障害者の疑似体験等を行う新人社員教育や外部講師を招いての放送研修、CS向上研修等も行っている。

・サービス介助士の資格取得に関しては、サービス介助士2級について513名(うち駅現業393名、駅現業全体の98%(平成23年12月末現在))が取得している。

・駅員の接遇に関する研修等については、外部有識者を招いての定期的なCS講演会の開催や、営業部CS向上報告会を定期的に開催し、各管区の担当者が様々な状況にいかに対応してサービスを提供しているかの報告を

害者等移動制約者対応への積極的な姿勢が伺える。

・今後も、引き続き、駅員の一層の資質の向上を図るため、接遇等の教育に関する取り組みを推進することが望まれる。

	<p>行い、情報共有することにより、CS向上に取り組んでいる。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・また、管区ごとに、接客技術の向上等を目的とした業務研究会を定期的を開催し、服装、身だしなみの整正やロールプレイングによる接客実演訓練等、接客に関する実践研修等も行っている。 	
<p>(3) 旅客の犯罪に関する駅職員等の対応</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・平成23年4月から12月末までの旅客の犯罪件数については、暴力行為37件、猥褻や盗撮等迷惑行為22件となっている。このうち、駅員に対する暴力行為が4件と、昨年と比較して2倍となっている。 ・また、旅客同士のトラブル等について、旅客からの申し出があれば、速やかに所轄警察へ連絡が取れる体制が整えられている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・今後とも、旅客の犯罪等暴力行為、迷惑行為防止の啓蒙活動に努めるとともに、警察との連携強化を図ることが望まれる。