

## 京王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	所見に対する回答
<p>1. 地震などの大規模災害時における旅客の避難誘導・帰宅困難者対応に関する事項</p> <p>(1) 地震などの大規模災害時における対応体制等</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 京王電鉄株式会社（以下「京王電鉄」という。）では、地震などの大規模災害発生時における会社全体の対応として京王防災規則を、鉄道事業部門における対応として鉄道事業本部防災取扱規則等を策定している。</li> <li style="padding-left: 2em;">鉄道事業本部防災取扱規則においては、大規模地震により広範囲に亘って被害が発生したとき、又は、鉄道事業本部長が設置を必要と判断したとき等は、鉄道事業本部長を本部長とする災害対策本部を設置することとしている。災害対策本部においては、利用者の誘導案内・救護、線路等各施設の応急措置・復旧、列車運転の復旧等の業務を行うこととしている。</li> <li style="padding-left: 2em;">また、鉄道事業本部防災取扱規則に基づき、鉄道営業部の災害予防対策・災害応急対策の細則として、鉄道営業部防災</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 今後とも、利用者の安全確保の観点から、万全な態勢を整えるべく取り組んでいくことが期待される。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 利用者の安全確保を最優先として、引き続き、規則やマニュアル類の見直しを行い、万全な態勢を整えるべく取り組んでまいります。</li> </ul>

取扱規則を定めている。鉄道営業部防災取扱規則においては、災害の程度に応じた動員計画を定め、鉄道従事員は、動員命令が発せられた場合には所属部署に出社し、災害発生等により交通機関が使用できない場合は、原則として最寄りの事業所に出社し、事後の指示を受けなければならないとしている。鉄道従事員の出社を支援するため、震災時、水やトイレなどの提供を行う東京都選定の支援施設等を記載した「災害時徒歩等出社支援地図」を作成し配布している。

- ・ 利用者の避難誘導に関しては、避難誘導を行う係員の配置等のマニュアル化、避難場所の改札口への掲出等を行うこととし、利用者に対する運行状況の案内に関しては、駅運行表示器や駅構内放送、ホームページ等により運転状況や振替輸送等に関する情報を提供することとしている。
- ・ 平成24年度における避難誘導訓練については、自治体、警察、消防等と連携した合同訓練を2回実施しているほか、全7管区で業務研究会をそれぞれ年4回開催し、その中で避難経路、避難誘導方、広域避難場所の確認等の社員への机

<p>(2) 東北地方太平洋沖地震の発生時における対応</p>	<p>上教育や実踏も実施している。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 平成23年3月11日14時46分に東北地方太平洋沖地震が発生したが、地震発生時において、京王電鉄が設置した地震計11箇所のうち10箇所で震度5を計測するとともに、緊急地震速報を受信したため、自動的に無線で全列車に停止を指示し、乗務員は安全な場所に全列車を停止させた。その後、京王電鉄では、鉄道事業本部災害対策本部を設置し、利用者の安全確保、施設の点検等を行った後、運行再開及び終夜運転を実施した。</li> <li>・ 具体的には、地震発生時に運転していた列車66本のうち、15本が駅間に停止したため、安全を確認した上で、その場で旅客を降車させ最寄り駅まで徒歩による誘導を行った。        駅においては、利用者を広域避難場所等に避難誘導するとともに、駅構内の巡回、駅務機器等の点検を実施した。また、駅構内に滞在した具合の悪い利用者に対しては椅子を貸し出し、高齢者に対しては寒さ対策として毛布・保温性シートを提供した。        運転再開については、各路線において</li> </ul>		
---------------------------------	--	--	--

<p>(3) 東北地方太平洋沖地震発生時の対応を踏まえた改善策</p>	<p>徒歩点検による安全確認を実施し、点検終了後、警察等関係者と連携し、22時10分に運転を再開し、終夜運転を実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>京王電鉄においては、上記対応により、利用者の安全確保等を図ったところであるが、その後の社内における検証の結果、帰宅困難者への対応、利用者への運行情報の提供等の課題が明らかになり、今後の大規模災害等に対応するため以下の対策を講じているところである。 <ul style="list-style-type: none"> <li>大規模災害等の発生により、列車が運休し、運転再開の見込みが立たず、かつ、振替輸送等が実施できないことで、各駅に帰宅困難者が集中した際に適用できる対応マニュアルとして、「帰宅困難者対応マニュアル」を定めた。本マニュアルにおいては、利用者の駅における一時的な待機、備蓄品の提供等について定めている。</li> <li>駅構内における一時待機場所については、全69駅において一時待機スペースを検証し、新宿駅、渋谷駅、京王八王子駅の3駅合計で約1千人分のスペースを確保した。その他の多数の駅は狭隘なため、一時待機スペースの</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>左のとおり、京王電鉄においては、駅における一時待機場所の確保、飲料水等の備蓄品の配備、情報提供の充実など様々な改善策を講じているところである。しかしながら、備蓄品の種類については、現在、飲料水、防寒アルミシート、簡易トイレとなっており、災害時には、一時滞在施設の開設が遅れることによる食料の不足といった事態も想定されるため、簡易食料を備蓄品に追加することについて、引き続き検討の上、取り組むことが期待される。</li> <li>また、平成24年9月10日、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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>簡易食料を備蓄品に追加し、平成25年度内に全駅への配備を完了いたします。</li> <li>「首都直下地震帰宅困難者等対策協議会」最終報告で示されたガイドラインを踏まえ、鉄道事業者として</li> </ul>
-------------------------------------	---	---	---

	<p>確保が困難であることから、速やかに広域避難場所等に案内できるように対策を行っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>飲料水等の備蓄品については、駅の備蓄可能スペースの範囲で備蓄しており、全69駅で約3万3千人分を配備した。備蓄品の1人当たりの数量は、飲料水1本、防寒アルミシート1枚である。このほか、車両基地や一部の駅に設置されている防災備蓄倉庫に、仮設トイレ74個、簡易トイレ2千個を備蓄しており、大規模災害時には、車両等で必要な駅に配送することとしている。</li> <li>運行情報については、登録した利用者に対するメール配信サービスを平成23年12月から開始するとともに、平成24年8月からは公式Twitterアカウントによる列車運行状況の配信を行うこととした。また、LCD型案内ディスプレイを全69駅に整備し、情報提供の充実を図ることとした。</li> <li>東北地方太平洋沖地震発生時、社内及び外部機関との通信が繋がりにくく、相互連絡に支障をきたしたため、警視庁とのホットラインの整備、衛星</li> </ul>	<p>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」において最終報告がとりまとめられ、大規模災害時における帰宅困難者発生により生じる社会的混乱を防止するため、</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>「大規模な集客施設や駅等における利用者保護ガイドライン」(大規模な集客施設や駅等の事業者が利用者保護を適切に行うための参考となる手順等を示したもの)</li> <li>「駅前滞留者対策ガイドライン」(駅周辺の事業者や学校等からなる駅前滞留者対策協議会を設置しようとする地方公共団体において、地域の行動ルールに基づき混乱を防止する共助の取組を円滑に実施する際の参考となる手順等の具体的な内容を示したもの)</li> </ul> <p>などが策定された。</p> <p>この最終報告を踏まえ、鉄道事業者自ら取り組むこと</p>	<p>自ら取り組むことが可能な事項について、沿線自治体等とも連携して、積極的・計画的に取り組めます。</p>
--	--	---	--

	<p>携帯電話の増備、JR直通電話の新設を行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>関係地方自治体、警察、消防、周辺企業と合同で新宿駅、京王永山駅において、駅構内から一時滞在施設への誘導、情報提供等を内容とした帰宅困難者対策訓練を実施するとともに、当該団体で構成される協議会に参加し、対策を進めている。</li> <li>さらに、京王電鉄においては、新宿区、神奈川県で自治体、警察、消防、周辺事業者等を構成員とした協議会等に参加し、帰宅困難者対策を協議しているところである。</li> </ul>	<p>が可能な事項については、引き続き積極的・計画的に取り組むことが必要である。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>また、一時待機場所については利用者を円滑に誘導できるように駅係員に周知徹底し、備蓄品については大規模災害発生時に容易に配布できるようにするとともに、適切な方法で管理することにより、大規模災害発生時に即応できる態勢を整えることが期待される。</li> <li>今後とも、他の自治体において協議会等が設置され、京王電鉄に対して参加要請があった場合には、積極的に参加するとともに、利用者の安全確保など鉄道事業者として取り組むべき事項については、積極的にその役割を果たすことが必要である。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>一時待機場所については、適切な誘導ができるよう、案内方法の整備や、係員への教育・訓練を通じて周知・徹底を図ってまいります。また、備蓄品についても、容易に配布できるようにするとともに適切に管理し、災害発生時に即応できる態勢を整えてまいります。</li> <li>今後とも、沿線自治体等の協議会が設置された場合は、積極的に参加し、鉄道事業者として取り組むべき事項についてその役割を果たしてまいります。</li> </ul>
--	---	---	--

<p>2. 運賃等に関する事項</p> <p>(1) 運賃・料金の誤表示・誤收受等について</p> <p>(2) 福祉割引について</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>京王電鉄においては、前回監査時以降、釣銭の誤装填防止のための券売機硬貨部のスケルトン化や誤補給検知センサの搭載など駅務機器の改善を行い、また、適宜、他社で発生した事例を参考として自社で同様の事案が生じないように遵守事項等を整理し注意喚起を図るなど誤表示・誤收受の防止に努めており、平成22年度から平成24年度までの3年間において運賃・料金の誤表示・誤收受は発生していない。</li> <li>京王電鉄では、身体障害者及び知的障害者に対する運賃の割引措置が導入されているが、単独乗車の場合は距離制限の条件が設定されている。また、精神障害者に対する運賃の割引措置は導入されていない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>運賃の適切な収受は、鉄道事業者の社会的信用に関わる重要な課題であることから、来春の消費税率引き上げに伴う運賃改定があることも踏まえ、引き続き、誤表示・誤收受の防止対策に取り組む必要がある。</li> <li>国土交通省では、福祉割引について、精神障害者に対する割引の導入や単独乗車の場合の距離制限の条件の撤廃、障害者用のICカード（定期を除く）の導入等の要望が障害者団体等から寄せられていることから、これらの要望を踏まえ、関東運輸局を通じて、京王電鉄に対しても理解と協力を求めているところであり、検討するよう期待する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>今後とも鉄道事業者としての社会的信用を失う事の無いよう、本社および現業が一体となり、誤表示・誤收受の防止対策を徹底してまいります。</li> <li>制度のあり方を含め、検討してまいります。</li> </ul>
---	---	---	---

<p>3. 輸送障害時における文字による運行情報の提供に関する事項</p> <p>(1) ホーム、改札口付近、車両における文字による運行情報の提供に関する取組状況</p> <p>① ホーム・改札口付近における取組状況</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 京王線、井の頭線の全69駅の全てのホームや一部のコンコースについては、LED型行先案内板を合計で329台設置しており、列車の行先や発車時刻を表示するほか、輸送障害時には運行情報を表示することとしている。</li> <li>・ また、ほぼ全ての改札口付近にはLCD型案内ディスプレイを合計で97台設置しており、列車の行先や発車時刻等を表示するほか、輸送障害時には文字による運行情報、自社線の場合は路線図にて運行情報、振替輸送区間を表示することとしている。なお、LCD型案内ディスプレイの設置が困難な連絡改札口等については、LED型案内表示器を合計で8台設置しており、輸送障害時には運行情報を表示することとしている。</li> <li>・ 上記のとおり、全てのホームや改札口</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 文字による運行情報の提供は、例えば、緊急時にどのように対応するのか、また、列車が遅延した場合に運行再開を待つか振替輸送を利用するかなど、次にどのような行動をとるかを判断するために有意義なものであり、特に聴覚に障害のある方にとっては、重要なものである。このため、各駅や車両等における文字による運行情報の提供については、引き続き、その内容を充実させることが期待される。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 今後とも引き続き、文字情報による運行情報の提供について、内容の充実に努めてまいります。</li> </ul>
--	---	--	---



<p>② 車両における取組状況</p> <p>(2) ホームページ等における文字による運行情報の提供に関する取組状況</p>	<p>付近（出口専用を除く）等に案内表示器が設置されており、列車が所定の時刻より15分以上遅延するといった輸送障害が発生した場合には、運輸指令所から一斉に配信された運行情報を表示することとしている。また、案内表示器では、各駅の周辺イベント情報などを各駅で入力し表示することができることとなっている。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ なお、案内表示器については、表示できる文字数に制限があるため、より詳細な情報については、改札口付近に設置する急告板に表示するとともに、必要に応じて駅係員が筆談器で対応できるよう体制が整えられている。</li> <li>・ 車両については、全車両843両の乗降ドアの上部にLCD型ディスプレイ又はLED型案内表示器を設置しており、通常時には次駅、停車駅などの案内表示をしており、輸送障害時には各駅の案内表示器と同様に運輸指令所から一斉に配信された運行情報を表示することとしている。</li> <li>・ 京王電鉄においては、ホームページ、京王ナビ（携帯サイト）及びツイッター</li> </ul>		
--	--	--	--

	<p>でも運行情報を提供している。また、京王ナビで登録をした利用者については、輸送障害が発生した時と全線運転再開時の2回、その携帯電話にメールを配信するサービスを提供している。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>提供する運行情報の内容は、各駅や車両と同様に運輸指令所から一斉に配信されたものを表示することとしている。</li> </ul>		
<p>4. ICカードに係る情報管理に関する事項</p> <p>(1) 利用履歴等の個人情報の保護に関する内部規程等の整備について</p> <p>(2) 個人情報を取り扱う職員に対するセキュリティ対策について</p> <p>(3) 情報管理体制及び情報漏えい防</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>京王電鉄においては、ICカード「PASMO」を平成19年3月から導入している。</li> <li>個人情報の保護に関する規程については、「京王グループ個人情報保護方針」、「京王グループ個人情報管理指針」、「個人情報保護規程」を定めている。</li> <li>アルバイトを含む全社員に対し教育や知悉度確認を行うとともに、個人情報の記載された帳票類については施錠可能な場所に保管することとしている。</li> <li>各規程類の他、ICカードの取り扱いについて定めた「ICカード乗車券業務</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>今後とも引き続き、個人情報の情報管理体制の維持強化を実施されることが望まれる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>今後とも鉄道事業者としての社会的信用を失う事の無いよう、個人情報の取り扱いに関する教育を定期的実施し、厳重な管理を徹底してまいります。</li> </ul>

<p>止のための対策について</p>	<p>運用マニュアル」により、氏名、生年月日及び連絡先等の個人情報を適切に管理する体制が整えられている。また、情報管理等に係る社内通達については各々職場のパソコンにより確認させるとともに、通達等を確認したことを記録した「駅掛員手帳」を駅助役が毎月検認している。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ また、情報漏えい防止のため、職員に対する教育を行い、他業種も含めた個人情報取り扱いに係る事案を社内通達により周知するとともに、帳票類の廃棄事業者への監査を実施し、問題ないことを確認している。</li> <li>・ なお、個人情報以外であっても、ICカード内のデータを目的外に商用利用することはない。</li> </ul>		
<p>(4) 情報漏えい発生時における対応体制について</p> <p>① スムーズな対応措置実施のための内部規程等の整備について</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 「個人情報に関する事故対応規程」、「個人情報漏えい発生時における連絡体制」を定めている。</li> </ul>		

<p>② 情報管理に関する研修等の実施について</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>入社時の教育だけでなく、毎月のグループ会議や業務研究会といった機会をとらえ、情報管理に係る周知等を行うこととしている。また、半年毎に10日程度の「営業活動点検強化旬間」を設定して自己点検させるとともに、知悉度確認を行っている。さらに、本社社員が月2回、いずれかの現場に業務指導に入ることであり、個人情報の扱いについても点検している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>今後とも引き続き、情報管理に関する教育等を定期的実施することが望まれる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>今後とも引き続き、会議や業務研究会等、機会をとらえて定期的に教育を行ってまいります。</li> </ul>
<p>③ 保守サービス会社との連携体制の構築について</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>システムに不具合が発生した場合等に備え、「駅務機器関連業務の連絡体制」を定めており、保守サービス会社との連絡体制が構築されている。</li> </ul>		
<p>(5) 情報漏えい事案の発生状況について</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>過去3ヶ年のうち、平成24年11月、ICカード乗車券に係る氏名と電話番号を、拾得主に教えるという事案が発生している。</li> <li>本件については、後日、拾得主から持ち主に無事届けられ、その持ち主からも事後承諾があったため問題にはならなかったとのことであるが、旅客サービス課長名で注意喚起文書を発出し、社員に対し個人情報の取り扱いについて改めて周知徹底して再発防止を図るととも</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>個人情報の保護は重要な課題であることから、社員への教育を引き続き徹底するなど個人情報の漏えい事案の防止のための取り組みを実施するとともに、万が一発生した場合の当省への速やかな報告についても、徹底されたい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>個人情報の適切な取扱いと厳重な管理について、引き続き定期的に教育するとともに、万が一発生した場合の報告等についても徹底してまいります。</li> </ul>

	に、その後の継続的な教育に努めている。		
<p>5. その他のサービスに関する事項</p> <p>(1) 女性等に配慮した車両（いわゆる「女性専用車」）について</p> <p>① 導入状況</p> <p>② 利用者に対する周知・案内方法</p> <p>③ 職員に対する教育等</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>京王線において、平成12年12月の試行の後、同13年3月から本格的に導入し、平成17年5月からは平日朝の上り及び同夕方以降の下り列車を指定し、実施している。</li> <li>ホームページに掲載するとともに、時刻表に表示し、また、ホームや車内窓にステッカーを掲出している。</li> <li>利用者からの意見や要望は年に数百件あるものの、現場での特段大きなトラブルはないと聞いている。</li> <li>「女性専用車両対応マニュアル」を作成しており、現場において教育を実施するとともに、業務研究会等の機会をとらえ、旅客対応等について周知している。また、取り扱いや対象列車の変更時には</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>当該制度は、利用者の協力が不可欠であることから、引き続き、当該車両の趣旨及び利用実態等を踏まえ適切に周知等を行うとともに、利用者の利便性の向上に資する旅客サービスを提供していくことが望まれる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>今後とも、お客様にご理解、ご協力をいただけるよう周知を図ってまいります。</li> </ul>

<p>(2) ハンドル形電動 車いすに係る対 応状況</p>	<p>社内通達を発出し、周知することとしている。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>社内通達「ハンドル形電動車いすの利用について」により対応している。</li> <li>車いす利用者の対応については、電動、手動ともそれぞれ月に5,000件程度あり、うちハンドル形車いすについては月に約50件である。</li> <li>意見や要望については年に1件程度であり、利用者とのトラブルは発生していない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>今後とも引き続き、利用者に配慮し、適切に対応していくことが望まれる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>今後とも引き続き、車いす利用者が円滑に移動できるよう配慮し、対応してまいります。</li> </ul>
<p>(3) 前回業務監査時 (平成18年度) のフォローアップ</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>4カ国語による案内表示については、スペースを考慮しながら、設備の更新にあわせて順次実施されてきている。また、京王電鉄のホームページは、日本語、英語、中国語、韓国語の4カ国語に対応しており、一部はフランス語にも対応している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>今後とも、外国人利用者向け情報の充実が望まれる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>今後とも引き続き、外国人利用者向け情報の充実に努めてまいります。</li> </ul>
<p>(4) その他の旅客サ ービス等</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>バリアフリーについては、移動等円滑化された経路の2ルート目を整備中であり、幅広改札や多機能トイレについては、ほぼ全駅に設置されている。</li> <li>また、観光地である高尾山については、日本語に加え、英語や韓国語、中国語に</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>今後とも、国内外からの観光客の更なる増加策の検討やPRの充実とともに、分かりやすく利用しやすい旅客サービスを継続していくことが望まれる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>今後とも、国内外からのご利用者の更なる増加につながる施策や、沿線行楽地のPRに努めるとともに、利便性向上につながるサービスの提供に努めてまいり</li> </ul>

	<p>対応したパンフレットの作成や周辺施設等との提携、ホームページやポスターへの掲出などのPRに努めるとともに、「高尾山きっぷ」をはじめとした観光客や沿線の行楽客向けの企画乗車券を設定し、その内容を充実させてきている。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 駅案内については、新宿駅、渋谷駅、及び行楽期の高尾山口駅の昼間帯に外国語対応が可能な案内補助者（サービススタッフ）を配置し、案内表示だけでなくソフト面からも、対応の充実を図っている。</li> <li>・ 7年後の2020年に開催予定の東京オリンピックにおいては、これまで以上に多くの利用客が見込まれると思われるため、今後、会場や日程等の具体的な内容が決定していくに伴い、サービススタッフの更なる増員や配置等、適切に対応することとしている。</li> </ul>		<p>ます。</p>
--	--	--	------------