

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	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"> ・ 京浜急行電鉄株式会社（以下「京急電鉄」という。）では、事故、災害等発生時における京急グループ全体の対応として京急グループ危機管理規程を、鉄道事業部門における対応として鉄道安全管理規程を定めており、両規程の下に、事故、災害等発生時における迅速な救援、被害の軽減及び早期の復旧を図ることを目的として具体的な事項を定めた鉄道事故・災害対策規程を制定している。 ・ 鉄道事故・災害対策規程においては、事故、災害等により多数の死傷者が発生し、または鉄道本線に長時間支障をきたす等の場合は、必要に応じて、意思決定、情報の共有及び伝達の迅速化を図り、旅客対応、復旧作業及び広報対応等を総合的に実施するため、鉄道本部長を対策本部長として、事故発生時には事故対策本 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 引き続き、安全確保のため、訓練等を実施し、万全な態勢を整えてまいります。

<p>(2) 東北地方太平洋沖地震の発生時における対応</p>	<p>部を、災害発生時には鉄道災害対策本部を設置することとしている。特に、東京都（区部）または神奈川県（横浜市、川崎市、横須賀三浦地域）、あるいは京急電鉄設置の震度計で震度5強以上の地震が発生したときは、特段の手続きを要せず鉄道災害対策本部を設置することとしている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ また、当該規程においては、震災時における在宅社員の出勤場所等を定めた非常召集体制の整備、地震や津波等の際の駅毎の避難誘導・案内場所の確認及び選定、災害時優先電話や衛星電話等緊急通信設備の確保等を定めている。 ・ 平成24年度における避難誘導訓練については、京急電鉄で計8回実施したほか、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。また、各駅毎において、年間の駅内教習指導計画を作成し、指導項目の1つとして、利用者の避難誘導について、駅係員に対して教習指導を実施している。 ・ 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、京急電鉄が設置した 		
---------------------------------	--	--	--

<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>地震計13箇所のうち5箇所で震度5弱、1箇所で震度5強を計測するとともに、緊急地震速報を受信したため、乗務員は直ちに安全な場所に全列車を停止させた。その後、京急電鉄では、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。</p> <ul style="list-style-type: none"> 具体的には、地震発生時に運転していた列車62本のうち、26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、駅構内の巡回、駅務機器等の点検を実施するとともに、利用者を広域避難場所等に避難誘導した。 運転再開については、各路線において徒歩による設備の安全確認、被災箇所の点検・復旧、試運転列車による確認等の作業が地震発生翌日の明け方まで及んだため、3月12日始発から運転を再開した。 京急電鉄においては、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、 	<ul style="list-style-type: none"> 左のとおり、京急電鉄においては、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 	<ul style="list-style-type: none"> 備蓄品の種類追加の検討については、簡易トイレの配備を進め、大規模災害時等で断水が発生した際でもトイレの提供ができるよう
-------------------------------------	---	---	---

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。

- ・ 東日本大震災時の対応、追浜～京急田浦間の土砂崩落に伴う列車脱線事故を踏まえて、事故、災害発生時の対応を見直し、「事故速報規程」・「緊急事故処理心得」・「鉄道部門災害対策計画」・「鉄道本部の災害・事故等に対する警戒体制について」の4規程類を統合し、京急電鉄鉄道事業の事故・災害対応の基本となる「鉄道事故・災害対策規程」を定めた。また、鉄道事故・災害対策規程を踏まえ、利用者の避難誘導や帰宅困難者対応等に関して、より分かりやすく記載した「事故・災害発生時対応の手引き」を作成し、全駅に備え付けるとともに、各駅で実施する駅内教習にて駅係員に教習を実施することとした。
- ・ 駅構内における一時待機場所については、全72駅（他社との共同使用委託駅を除く。以下同じ）のホームを除いた改札内外において、一時待機スペースを検証し、合計で約1万3千人分のスペースを確認した。
- ・ 飲料水等の備蓄品については、駅における一時待機可能人数を基に、帰宅

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、アルミ製ブランケット、レジャーシートとなっており、災害時には、食料の不足や水道管の破裂等によりトイレが使用できなくなるなどの事態も想定されるため、簡易食料や簡易トイレ等備蓄品の種類の追加について、引き続き検討の上、取り組むことが期待される。

- ・ 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、
 - ・ 「大規模な集客施設や駅等における利用者保護ガイ

準備を進めてまいります。
簡易食料については、内容、数量、配布方法など様々な与件を確認し検討を進めてまいります。

- ・ 「首都直下地震帰宅困難者等対策協議会」の最終報告および各ガイドラインを踏まえ、鉄道事業者として帰宅困難者対策や自ら取り組むことが可能な事項については、必要性を検討のうえ進めてまいります。
また、駅前滞留者対策協議会などが設置され、鉄道事業者に対して参加するよう依頼があった場合には、積極的に参加いたします。

	<p>困難者が最も多く発生すると想定される平日昼12時台の京急電鉄の利用者数を加味して、約1万3千人分の備蓄品を配備した。備蓄品の1人当たりの数量は、飲料水1本、アルミ製ブランケット1枚である。このほか、地面に敷くレジャーシートを配備している。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 運行情報については、東日本大震災時に京急ホームページに掲載の鉄道運行情報へのアクセスが集中し、利用者が閲覧できない状況が一時的に発生したことを受け、平成23年7月14日から公式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、他社線を含めた運行情報案内表示器（LCD式）を利用者数の多い品川駅、京急蒲田駅、横浜駅、羽田空港国内線ターミナル駅の4駅の全改札に設置し、情報提供の充実を図ることとした。 ・ 災害時などの通信規制による固定、携帯電話の使用が困難な場合においても、関係機関と連絡がとれるよう、警視庁緊急直通電話、衛星携帯電話、JR電話を導入した。 ・ 関係地方自治体、警察、消防、周辺 	<p>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の)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 「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)などが策定された。 <p>この最終報告を踏まえ、鉄道事業者自ら取り組むこと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"> ・ 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 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 訓練を定期的 to 実施し、備蓄品に関しては、適切な管理を行ってまいります。
--	--	---	--

	<p>企業と合同で品川駅、京急蒲田駅、京急川崎駅、横浜駅において、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。</p> <ul style="list-style-type: none"> さらに、京急電鉄においては、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。 	<p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> 今後とも、他の自治体において協議会等が設置され、京急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、積極的に取り組むことが必要である。 	<ul style="list-style-type: none"> 自治体より、協議会等への参加要請があった場合には、積極的に参加いたします。
<p>2. 運賃等に関する事項 (1) 運賃・料金の誤表示・誤收受等について</p>	<ul style="list-style-type: none"> 京急電鉄においては、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新型自動券売機・精算機への切替などの駅務機器改善や、マニュアル等の再確認などの誤表示・誤收受の防止に努めているが、平成23年9月の北品川駅での釣銭未放出、平成25 	<ul style="list-style-type: none"> 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、誤表示・誤收受の防止対策をより一層強化す 	<ul style="list-style-type: none"> 今後とも、公共交通機関としての社会的信頼を維持すべく、誤表示・誤收受の防止対策の徹底を図ってまいります。

<p>(2) 福祉割引について</p>	<p>年11月の京急蒲田駅における掲示運賃表誤表示などが発生している。</p> <ul style="list-style-type: none"> 京急電鉄では、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。 	<p>る必要がある。</p> <ul style="list-style-type: none"> 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、京急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。 	<ul style="list-style-type: none"> 福祉割引は、原則として介護者との同乗時に割引を行うべきものと考えております。その他の要望への対応は、負担のあり方などを公的機関や他の鉄道事業者と協調して検討してまいります。
<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 (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>		<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 適切かつ迅速に、運行情報の提供を行うべく、より分かりやすい表示内容等を検討してまいります。

<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"> ・ 京急電鉄の全72駅のホーム・改札口付近については、LED式・LCD式の案内表示器のいずれかを設置しており、列車の行先や発車時刻等を表示するほか、輸送障害時には運行情報を表示することとしている。その設置台数は、列車の行先・発車時刻と運行情報を表示する列車発車案内表示装置（LED式）106台、運行情報のみを表示する運行情報案内表示器（LED式）77台、列車の接近表示と運行情報を表示する列車接近案内表示器（LED式）122台、列車の行先・発車時刻と路線図により運行情報を表示する運行情報案内表示器（LCD式）10台を設置している。 ・ 特に、運行情報案内表示器（LCD式）については、路線図により支障区間、振替輸送先、列車の運行情報等を視覚的に分かりやすく表示しており、現在、利用者数の多い品川駅、京急蒲田駅、横浜駅、羽田空港国内線ターミナル駅の4駅の全改札に設置している。運行情報案内表示器（LCD式）については、増設する予定であり、設置駅、設置数等の具体的な計画は今後、検討することとしている。 ・ 上記の全ての案内表示器については、 	<p>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、その内容や表示の仕方を充実させることが期待される。</p>	
----------------------------	--	---	--

<p>② 車両内における取組状況</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>列車が所定の時刻より10分以上遅延するといった輸送障害が発生した場合に、運輸司令部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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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聴覚障害者に対し筆談器で対応できるよう体制が整えられている。 ・ 車両については、全車両790両のうち154両について、乗降ドアの上部に列車内運行情報案内表示器（LCD式）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司令部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。 ・ 京急電鉄においては、自社のホームページに加え、京急まちWeb（携帯サイト）及びツイッターでも運行情報を提供している。いずれも、列車が所定の時刻より10分以上遅延するといった輸送障害が発生した場合に、運輸司令部から 		
---	---	--	--

	一斉に配信された運行情報を表示することとしている。		
<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>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 京急電鉄においては、ICカード乗車券「PASMO」を平成19年3月から導入している。PASMOの取扱いに係る個人情報の保護は、(株)パスモが定めている「ICカード乗車券業務運用マニュアル」に基づき、対応することとされている。 ・ また、京急電鉄では、「個人情報保護規程」を作成しており、その中で会社における体制の整備や取扱マニュアルの整備等基本的な事項を定め、「個人データ保護取扱マニュアル」において、具体的に個人情報の取得・管理・利用について、わかりやすく解説している。 ・ 平成24年度に「機密保存帳票類の保管方および確認方」の変更について各駅所長あてに周知徹底を行い、従来の各駅でのビニール袋等による保管から、機密保存帳票袋(封筒)に帳票類を収納の上、鍵のかかる保管庫での保管としている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 今後とも引き続き、個人情報の情報管理体制を維持し、情報漏えい防止のための取り組みを継続することが望まれる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 今後とも、個人情報の管理体制および情報漏洩防止に、継続して取り組んでまいります。

<p>(3) 情報管理体制について</p> <p>(4) 情報漏えい防止のための対策について</p> <p>(5) 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手順書の整備につ</p>	<p>さらに、帳票類の収納及び開封時には、日付の記入と担当者印を割印し、開封有無の確認等のため「個人情報書類・廃棄処理確認簿」を作成するなど、個人情報保護の取り組みが強化されている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 総務担当役員を保護統括責任者とし、以下、本社の各部門に保護責任者と取扱主任者を置き、各部門の所管会社までの体制が整えられている。 ・ 特に、PASMOに関しては、「ICカード乗車券業務運用マニュアル」により、カード内情報を機器に表示する際の注意点など厳正な取り扱いを定め、氏名、生年月日及び連絡先等の個人情報と、これを容易に検索可能な状態で管理する個人データについて、厳正に取り扱うこととされている。 ・ 「個人データ保護取扱マニュアル」の中で、個人データの紛失、漏えい、滅失等の危機が発生した場合の緊急時の対応の流れを定めている。 		
---	--	--	--

<p>いて</p> <p>② 情報管理に関する研修等の実施について</p> <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"> ・ 職員に対する教育として、毎月さまざまなテーマを指導項目とする駅内教習を実施している。情報漏えい防止のための機密書類・着札管理について、複数の月で重点的なテーマとする指導項目の一つとされており、教習資料には実際の機密書類保管庫の写真を用いて、管理方法や注意事項を具体的に示している。 ・ 機密書類・着札管理について、使用済み乗車券の保管方・回収方法変更、機密書類の保管方および確認方の変更、個人情報の開示請求等の問い合わせ先変更等、取扱いに変更が生じるたびに社内通達を発出するとともに、他社の不正事例を受け、駅内教習等の活用による指導徹底とマニュアルの再確認について周知している。 ・ 「駅務機器保守運用業務仕様書」の中で、自動券売機、自動精算機、自動改札機等の機器にシステム障害等が発生した場合の各メーカー等の対応窓口が定められており、保守サービス会社との連絡体制が構築されている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 左記の駅内教習は、新入社員、職種変換社員、現場の駅社員に対して行われており、教習の中で小テストによる再確認など、効果的な教習が行われているものとする。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 引き続き、情報管理に対する研修等を実施し、社員に対して意識付けを行ってまいります。
--	---	---	---

<p>(6) 情報漏えい事案の発生状況について</p>	<ul style="list-style-type: none"> 情報漏えい事案は発生していないが、駅係員による不正事案が2件発生している（平成21年及び平成23年）。いずれも私物のICカード乗車券について、業務外で不正乗車防止システムを使用し、勤務駅までの無賃乗車を行っていたものである。 	<ul style="list-style-type: none"> 2件は、駅業務を委託している関連会社の社員とアルバイト社員によるものであり、それぞれに退職等の厳正な処分が行われているが、駅業務を取り扱う者に対しては改めて周知徹底の上、再発防止に努められたい。 個人情報の保護は重要な課題であることから、引き続き、関連会社の社員も含めた教育を徹底するなど、個人情報の漏えい事案等を可能な限り防止する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。 	<ul style="list-style-type: none"> 今後も、不正等の事案が発生しないよう、再発防止に努めるとともに教育体制の強化を図ってまいります。 全駅係員には今後も定期的に教育を行い、引き続き厳正な管理を徹底するとともに、万が一発生した場合には、速やかに報告できる体制を整えてまいります。
<p>5. その他のサービスに関する事項 (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>		<ul style="list-style-type: none"> 女性専用車については、特に男性利用者の理解と協力が不可欠であることから、導入の趣旨及び利用実態等を 	<ul style="list-style-type: none"> お客様にご理解のうえ継続的に周知を図ってまいります。

<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"> ・ 平日の朝ラッシュ時間帯、本線及び久里浜線方面からの品川行き上り列車6本の先頭車両1両を女性専用車としている。平成17年5月から半年間の試行を経て、現在においても継続されている。 ・ 停車駅の時刻表で該当列車を表示し、ホーム上の乗車位置や該当車両の窓へステッカーを掲出するとともに、駅や車内での放送による周知を行っている。また、会社のホームページや鉄道安全報告書へも掲載している。 ・ 利用者からの意見や要望は年間数十件程度であり、そのほとんどが廃止してほしいという内容であるが、駅などの現場で特段のトラブルは発生していない。 ・ 試行導入に先だって、「女性専用車」取り扱いマニュアルを作成し、駅での整列のお願いなどの基本的な取り扱いから、車内放送の文案や様々な場面に応じたトラブルへの対処といった現場における具体的な対応方法を示して、職員に対する教育を実施している。 	<p>踏まえた丁寧な対応を継続していくことが望まれる。</p>	
--	--	---------------------------------	--

<p>(2) ハンドル形電動車いすに係る対応状況</p> <p>① 対応マニュアルの整備状況</p> <p>② 利用実態、利用者からの意見</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 「駅係員作業基準」、「ハンドル形車いすの取扱方等について（通達）」のほか、接客の実践やトラブル対応をイラスト等でわかりやすく紹介した「京急ステーションスタッフサービスガイド」の中で、ハンドル形電動車いす利用者を含む移動制約者への対応方を周知している。 ・ 関東を中心とする他の大手鉄道事業者と同様に、事前申請により鉄道施設利用証ステッカーを交付し、ハンドル形電動車いすに貼付することで、駅等の現場における利用者条件の確認を省略可能としており、平成24年度の交付実績は1件である。平成24年度の乗車実績は、車いす利用者全体の約7万3千件に対し、ハンドル形電動車いす利用者は29件である。 ・ また、車いす利用者から、駅係員同士の連絡不徹底やホーム拡幅等に関する意見や要望が、年間平均で十数件程度あるものの、大きなトラブルには至っていない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ なお、高齢者や車いす利用者等の移動制約者からの介助要請等に対応するため、駅業務を行う社員約800名のうち、大多数がサービス介助士（2級）の資格を取得しており、計画的な取り組みが行われてきたものと評価できる。利用者が安心して駅を利用できるよう、資格取得後の教育等、継続的な対応が望まれる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 引き続き、サービス介助士（2級）の資格取得を推進してまいります。また、さらにスキルアップを行うための研修を実施し、安心してご利用いただける駅を目指してまいります。
---	--	---	---

<p>(3) その他の旅客サービス等</p> <p>① 外国人向けの案内情報(表示)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 京急電鉄は羽田空港へのアクセス路線を有しており、「外国人観光旅客の旅行の容易化等の促進による国際観光の振興に関する法律」に基づき、情報提供促進措置を講ずべき区間が指定されている。 ・ このため、情報提供促進実施計画を作成し、4カ国語(日本語、英語、中国語、韓国語)による案内表示について、平成24年度からの5カ年で、指定区間外の駅も含め全駅で実施する予定としている。 ・ 列車内での表示においてもリアルタイムの情報を提供するため、車両の新造時には視覚的に分かりやすいLCD(液晶ディスプレイ)表示を導入するほか、従来のLED(文字列)からLCD表示への改造も計画的に行う予定としている。 ・ また、平成22年10月の羽田空港国際線ターミナル駅の開業と同時に、全駅でナンバリングを導入しており、外国人にとって分かりやすい案内表示に努めている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 特に、7年後の平成32年(2020年)に開催予定の東京オリンピック・パラリンピックに向けて、これまで以上に多くの外国人や移動制約者への対応が必要になると考えられることから、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が望まれる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 京急ツーリストインフォメーションセンターでの案内強化や4カ国語表記の推進を検討していくとともに、東京オリンピック・パラリンピック全体の概要に合わせスタッフの配置等を考慮してまいります。
--	---	---	--

<p>② 外国人向けの案内情報（案内所）</p>	<ul style="list-style-type: none"> 羽田空港国際線ターミナル駅には、外国人観光案内所として京急ツーリストインフォメーション（京急T I C）が設置され、4カ国語対応のコンシェルジュを常時配置し、外国人旅行者をサポートするための充実した情報サービスを提供しており、日本政府観光局による外国人観光案内所の認定制度において、最高ランクであるカテゴリー3に認定されている。 		
--------------------------	--	--	--