

## 東京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	回 答
<p>1. 運賃等に関する事項</p> <p>(1) 運賃・料金の誤表示・誤收受関係</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 東急電鉄からの報告によれば、過去3年間における運賃の誤收受は1件であり、平成26年9月に駅務機器のプログラムミスによる誤收受が判明している。 当該誤收受は、東急線全駅の窓口処理機の開発時に、東京メトロ綾瀬駅発・JR東日本西日暮里駅経由の連絡普通乗車券を新たに精算対象にしたが、当該乗車券に適用される特殊ルールを窓口処理機のプログラムに反映できていなかったため、当該乗車券を所持する利用者が、乗車券の経路と異なる改札を通らない経路で東急線まで乗車し、窓口処理機で乗り越し精算を行う際、窓口処理機が当該乗車券の価値を本来の金額よりも低く認識し、乗り越し精算額が過剰に計算されたことにより、発生したものである。</li> <li>・ これに対して、東急電鉄は、機器仕様の追加の際には、東急電鉄及びメーカー双方で、当該仕様の追加による影響の確認を行うことを徹底することにより、磁気乗車券における特殊ルールを確実に機器仕様に</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 今後とも、利用者との信頼が損なわれないよう、誤收受の再発防止及び適切な運賃收受の実施に努めていただくようお願いする。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 鉄道事業の基本である運賃收受について、誤收受・誤表示の再発防止を図り、お客さまの信頼確保に努めてまいります。</li> </ul>

<p>(2) 福祉割引</p>	<p>反映することとし、再発防止に努めていることを確認した。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>東急電鉄においては、既に身体障害者及び知的障害者に対する運賃割引が導入されている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>精神障害者に対する運賃割引の導入や障害者用ICカードの発行等については、障害者団体等から多くの要望が寄せられていることから、障害者割引の適用拡大等の検討について、引き続き、ご理解とご協力をお願いする。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>障害者割引の適用拡大等については、負担のあり方等も含め、他の鉄道事業者と連携しながら、検討してまいります。</li> </ul>
-----------------	--	--	---

<p>2. 輸送障害等発生時における旅客への対応方法に関する事項</p> <p>(1) 輸送障害等発生時における旅客への対応について</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 事故や災害などの異常時が発生した場合は鉄道事業本部異常時対策規程に基づき、大規模地震が発生したとき、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議長とした「事故・災害対策本部」を招集し、運転規制の範囲及びその時期の検討、事故・災害への対応策及び早期復旧に向けた計画の策定とその指揮などを行うこととしている。また、本社及び現業の部署ごとに動員体制や事故・災害発生時に各職員が取るべき行動基準が定められている。</li> <li>・ 異常時の対応については年2回、異常時運転取扱訓練及び事故・災害対策本部設置・対応訓練を実施しているほか、年1回の運転事故総合訓練、消防署・警察署等と連携した訓練を行うなど、異常時に備えて社員教育や訓練を定期的に行っている。</li> <li>・ 旅客へ多大な影響を及ぼした事象については、原因の分析、課題の検証を行い、次に輸送障害等が発生した際の対応向上に</li> </ul>		
--	---	--	--

向けた取組が行われている。特に、昨年1月に発生した大雪による大規模な輸送障害において、安全性確保のために、速度規制や列車の駅間での停車を防ぐために通常時よりも運行本数を減らし運転間隔の調整を行ったが、利用者への当日の駅の様子や運行情報の発信が不足したことにより、駅構内が大混雑し、複数の駅で入場規制を行うこととなった。これらの事象を踏まえ、利用者の行動判断に資する情報提供の取組として、駅の様子をタイムリーに確認することができるアプリ「駅視-vision」の実証実験を昨年3月から開始し、情報発信の強化に努めていることを確認した。

さらに降雪等の異常時の運行については、大雪があった昨年1月18日時点では降雪量に応じて全区間で速度規制を実施していたところ、運行本数を可能な限り早く通常に戻すために、現在は全区間ではなく、区間ごとに速度規制を実施し、臨機応変な運行をとるよう工夫を重ねていることも確認した。

<p>3. 訪日外国人対応に関する事項</p> <p>(1) 企画乗車券の取組状況</p> <p>(2) 異常時（災害時、輸送障害時）の情報提供にかかる多言語化の取組状況</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>外国人訪日旅行者向けに、東急線全線での乗り降りが可能な「東急ワンデーオープンチケット」を発売している。</li> <li>「TOKYU PLUS」と題する東急線沿線を紹介するサイトを開設し、沿線紹介動画を公開し訪日外国人向けの情報提供を行うと共に、東京メトロ・都営地下鉄が乗り降り自由な企画乗車券「Tokyo Subway Ticket」を購入した方を対象に、「東急ワンデーオープンチケット」よりお得な「TOKYU PLUS」の販売を予定していることも確認した。</li> <li>東急線各駅においては、改札付近に設置してある「お知らせモニター」で英語表記による情報提供を行っている。また、駅係員に配備した携帯端末に外国語（英語・中国語・韓国語・タイ語・フランス語等）と日本語の翻訳アプリを導入し、英語での情報提供を行っている。</li> <li>大部分の車両においては、車上表示器で緊急停止などの表示を英語による情報提</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>引き続き、企画乗車券の取組について検討が望まれる。</li> <li>異常時の多言語案内については、日本語が理解できない外国人が異常時に遭遇した場合、非常に重要な情報提供ツールとなることから、今後も積極的に取り組まれることが望まれる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>事業環境の変化や、お客さまのご意見、利用状況を踏まえた企画乗車券等の検討を行い、さらなる利便性の向上に努めてまいります。</li> <li>訪日外国人旅客の増加を見据え、今以上に安全、安心にご利用いただける環境を整備してまいります。</li> </ul>
---	--	---	--

	供を行っている。		
--	----------	--	--

<p>(3) その他受入環境整備の取組状況</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 東急線各駅においては、案内誘導サインについて、日本語・英語による表示を実施するとともに、一部は日本語、英語の他に中国語や韓国語の表示も実施している。</li> <li>・ 世田谷線、こどもの国線の一部駅を除き、券売機について、日本語・英語・中国語(簡体字・繁体字)・韓国語・フランス語・スペイン語での対応が可能となっている。</li> <li>・ 外国人対応にかかる駅係員の教育等については、訪日外国人の利用が多い渋谷駅、中目黒駅、横浜駅、二子玉川駅、自由が丘駅の駅係員を対象に、外国人講師による外国人対応研修を行い、駅員の案内業務等の接客スキルの向上を図っている。</li> <li>・ 駅係員等が外国人対応を円滑に行えるよう、外国人対応に必要な基本的な事項を外国語で記載した「東急線おもてなしボード」を各駅に配置している。</li> <li>・ 渋谷駅では、日本政府観光局認定の外国人観光案内所を設置し、英語が話せるスタッフが常駐し、観光案内を行っている。</li> <li>・ 同駅及び周辺の東急グループ5施設では、フリーWi-Fiサービス「Visit SHIBUYA Wi-Fi」の提供を行っており、訪日外国人旅行者の利便の向上を図っている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 訪日外国人受入環境整備が進められているが、今後も訪日外国人の増加が見込まれており、更に受入環境整備の取組が進められることを期待する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 引き続き、訪日外国人のお客さまの利便性向上に向けて取り組んでまいります。</li> </ul>
---------------------------	---	--	--

<p>4. 利用者からの意見等に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 東急お客様センターを設置し、利用者からの問い合わせ・意見についての対応を行っている。センター職員においては、利用者からの問い合わせ・意見に対して、迅速かつ丁寧に対応するために、鉄道施設の見学や、現場職員との意見交換など鉄道全般について学習できる体制が取られていることを確認した。また、現場職員もセンターを見学することで、利用者の意見等に対する対応方法等を学習していることも確認した。</li> <li>・ 利用者からの意見は、一昨年度までは意見内容に関する担当部署での共有は行われてきたが、全体の共有は図られていなかったことから、昨年度からは新設した鉄道事業本部鉄道 CS 課において集約した意見を各部門と共有し、月 1 回各部門で議論したことを鉄道 CS 課にフィードバックする体制へと改善している。</li> <li>・ 実際に利用者の声が活用された事例については、「K I K U M I M I A C T I O N」というポスターで周知することにより、利用者の声が反映されていることが実感できる取組が行われていることを確認した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 今後も利用者からの意見等については、真摯に受け止めるとともに、利用者の声を活かした更なるサービス品質の向上に向けた検討、施策の展開によって、他社の模範としての取組を推進していくことを期待する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 今後ともお客さまの声を大切にしながら、更なるサービス品質の向上に努めてまいります。</li> </ul>
---------------------------	--	--	---



<p>5. その他のサービスに関する事項</p> <p>(1) 女性に配慮した車両（いわゆる「女性専用車」について）</p> <p>(2) 車いすに係る対応状況</p> <p>(3) ハンドル型電動車いすに係る対応状況</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>昨年3月に利用者に対して実施した顧客満足度調査において、事故や遅延発生時の情報提供に課題があるとの結果が出ており、その結果を受けて、前述のアプリ等による情報提供の改善に取り組んでいることを確認した。</li> <li>現在、東横線、田園都市線において、朝の通勤時間帯を中心に導入されている。利用者に対しては、ホームページでの掲載のほか、駅の乗降口における案内、該当車両におけるステッカーの掲示及び車内放送による周知を実施している。</li> <li>車いす利用者への対応については、「鉄道駅係員作業要領」を定めて関係者に周知・教育を実施している。</li> <li>ハンドル型電動車いすについては、「ハンドル形電動車いすご利用のお客様への対応」を制定し、対応方法を定めて周知を行っている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>女性専用車両については、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踏まえ、丁寧な対応を継続していくことが望まれる。</li> <li>交通弱者への対応も含め、利用者が安心して駅を利用できるよう、引き続き駅員等の教育を行っていく等の対応が望まれる。</li> <li>2020年東京オリンピック・パラリンピック競技大会の開催を踏まえ、訪日外国人を含めたハンドル形電動車いす利用者</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>引き続き、ご利用のお客さまへの周知を継続してまいります。</li> <li>車いすをご利用の方を含めた全てのお客さまが、安心・安全にご利用いただけるよう努めてまいります。</li> <li>オリンピック・パラリンピックの開催を見据え、鉄道の利</li> </ul>
---	--	---	---

<p>(4) 旅客の避難誘導・帰宅困難者対応</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 他の主要な鉄道事業者と同様に、真にハンドル形電動車いすが必要な利用者について、乗車可能としている。</li> <li>・ 東急電鉄に対しては、平成25年11月6日(水)に、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に重点をおいて業務監査を実施したところであるが、本監査においても、帰宅困難者対応として、簡易ブランケット、非常食、飲料等の備蓄を引き続き各駅で行い、駅長の判断で利用者へ迅速に配布する体制を整えていることを確認した。</li> <li>・ 災害等発生時には無料で使用できるようになる、災害対応飲料自動販売機の設置を逐次行っている。</li> <li>・ 沿線自治体等との協議会への参画、及び沿線自治体、住民等と共に避難訓練を実施し、引き続き連携の強化を図っているほか、東急グループ全体においても、物資の配布訓練を行っていることを確認した。</li> <li>・ 一時避難場所への案内については、沿線自治体等との避難経路の確認に加えて、利用者に対して、一時避難場所等を示したハンドブックを無料で配布するなど、震災等発生時における、利用者の一時避難場所へ</li> </ul>	<p>による鉄道利用について、条件の緩和が望まれる。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 一時避難場所は利用者のみならず、地元住民の避難場所ともなるため、一時避難所の収容可能人数等の課題も浮上していることから、沿線自治体等との更なる連携の強化と、検討を重ねて頂くことが望まれる。</li> </ul>	<p>用方法について、あらためて検討してまいります。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 引き続き、沿線自治体等の連携を進めるほか、大規模災害に備えた体制を強化してまいります。</li> </ul>
----------------------------	--	---	--

	<p>の円滑な案内を行うための取組を引き続き実施していることを確認した。</p>		
--	--	--	--