

名古屋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	指 摘 事 項
I. 利用者利便の確保 1. 利用者意見等への対応	・名古屋鉄道株式会社（以下「名鉄」という。）においては、名鉄本社のホームページや各駅を通して利用者から寄せられる意見等については、本社広報宣伝部広報担当が担当部署として集約し対応している。 ・広報宣伝部では半年に一度の割合でバス部門等他の分野も含めた形で役員に対して報告を行い、利用者の意見を経営サイドに伝達している。 - また、社内ホームページにおいても各部署が登録されたお客様の意見を閲覧できる「CSシステム」を導入し、各部署での対応記録の全社的な共有化が行われている。 - さらに、利用者からの意見・要望を一元的に管理し、問題点を抽出することで各部署の業務改善を促す「名鉄お客様センター」の設立（平成16年10月1日予定）を計画している。 ・各駅での対応としては、駅員が対応した苦情等を苦情報告といった形でまとめ、駅長が確認後幹事駅長に報告をしているが、駅によっては、報告等といった形でまとめていない。	・「CSシステム」を導入することにより、利用者の声の全社的な共有化を図っているところであるが、利用者から同じような案件の苦情を受けるなど、「CSシステム」が十分に活用されていないという社内評価が行われていることから、今後、同システムが有効に活用されるよう工夫することが必要である。 ・各幹事駅ごとに苦情対応等の整理の仕方が違うのは問題であるとともに、「CSシステム」による情報の共有化の取組みとの整合性が必ずしも図られていない状況にあると思われるため、さらに改善することが必要である。
2. 連絡運輸及び乗継円滑化について	・平成15年3月27日の上飯田連絡線開業にあわせて、名鉄（電車・バ	

	ス)のほか、名古屋市交通局(以下「名市交」という。)、桃花台新交通の3者がSFカードシステム(愛称:トランパス)を導入している。	
3. 鉄軌道業の情報提供ガイドラインへの対応	・インターネットの活用による情報提供の取組みとして、名鉄のホームページにおいて、名鉄運行情報を開設しリアルタイムの運行情報を提供している。 ・時刻・運賃検索などをはじめとする各種情報の提供がなされている。 ・移動端末を利用したサービスの提供として、携帯電話にて運行情報等を無料提供している。 ・名鉄の情報提供の取組みは、利用者に分かり易く利用しやすい情報提供を念頭に進められて来ている。	・鉄道駅における案内情報の提供を含め、利用者の立場に立った情報の提供を更に進めていくことが必要である。
4. SFカードシステムの導入・拡大と駅集中管理システムの導入	・トランパスについては、平成15年3月27日の上飯田連絡線開業に合わせ小牧線への導入後、豊田線、三河線に導入されており、現在までにSF化対応改札機設置状況(平成15年10月1日現在)は、全501通路のうち、97通路に設置(19.4%)している。平成15年度末までに犬山線、名古屋本線の一部で導入される予定であり、全線に渡るトランパス導入に向けて整備計画を策定・整備中である。 - また、愛知高速交通、名古屋臨海高速鉄道、岐阜バス等とトランパス導入に係る調整を進めている。 ・今後のICカードへの移行について	

は、トランパスの導入完了後に導入する方向で、関係者との調整も含め現在検討中。

現在のトランパスは、ハード、ソフト面ともに小改造でICカードへの対応が可能であり、名市交のICカード導入の検討状況を踏まえつつ検討を進める。

・今回、トランパス導入にあわせて、駅集中管理システム(自動出改札機、自動券売機等)を導入し、旅客サービスの向上に努める等、全線で導入に向けて約230億円の投資を行う予定。

このシステムは、管理駅から駅務機器を遠隔操作し、被管理駅の駅務機器、乗車券確認カメラ及びインターフォンを取扱い、利用者への乗車券発売、改札、精算ご案内等を行うこととしている。名鉄では、平成19年度までに全線で導入をする予定である。

同システムの導入により、終日勤務駅から無人駅化する駅が20駅、特殊勤務駅(駅員が在中する時間が指定されている駅)から無人駅化する駅が50駅程度と、計約70駅が有人駅から無人駅化することとなる。

有人駅から無人駅化することによるサービス低下があるのではとの指摘に対し、利用者からは、インターフォンにより常時、駅員と対話ができることから好感触を得ているとのことである。

・利用者からは好感触を得ているとのことであるが、同システムの導入が促進されることにより、利便性が低下しないよう注意を図りつつ計画を進めていく必要がある。

また、改札機等のトラブル(券詰まりなど)は、管理駅から遠隔操作で修理可能となっているが、遠隔操作による修理が出来ない場合は、管理駅若しくは最寄の有人駅から駅係員が出向いて修理する必要がある。列車の運転本数等によっては、修理するまでに時間がかかる場合も想定されることから、トラブル発生時の対応方法について、更に検討していく必要がある。

5. 案内情報サービスの充実	・名鉄においては、中部国際空港の開業及び愛知万博の開催を控え、外国人を含む不慣れな利用者にとって分かりやすい案内表示について、社内で検討を行っている。 具体的には、基本方針として、①標準化への対応、②国際化への対応の2つをテーマに掲げ、移動円滑化整備ガイドラインに基づく標準化を進めることとしている。 ・外国語表示については日本語と英語の標記を基本とし、愛知県では、日系ブラジル人が多いことから、常滑線の一部でポルトガル語の標記も含めて試行している。 ・運賃表等の駅掲示物については、各駅とも岐阜600V線区を除く全線区分を掲出している。	・駅名、運賃額の表示が小さくわかりにくいものとなっていた。また、身障者トイレが設置されているにもかかわらず案内表示が充分でない部分が見受けられた。いずれも利用者の立場にたった改善が望まれる。
6. 社員教育	・名鉄では、職員の研修時に、CS（お客様満足）向上に関する教育を取り入れて職員一人一人の接客・マナー向上を図っている。 これは、CS手帳という形でまとめられており、接客サービス、言葉遣い、電話対応など鉄道利用者の満足度を高めるためにその対応例を整理したマニュアルとなっている。 ・CSについては、社内研修、各駅での日常の業務の中での助言、指導といった教育を行っているとともに、社内ホームページでも閲覧できるとのことである。 ・今回の駅監査中では、豊田市駅勤務	・本社広報宣伝部広報担当が集約している苦情・要望白書を見る限りでは、社内全体でCSシステムが効果的に使用されているとは言いがたく、CSの研修成果も必ずしも全ての職員に浸透しているとは言えない状況であることから、今後さらに各職員の接遇等の研修等を充実させるとともにCSシステムが有効に活用されるよう工夫することが必要である。

	の駅職員の利用者への対応の仕方は非常に丁寧であった。また、他の駅についても利用者に対する対応は良好であった。
7. その他の利用者サービス (1) 迷惑行為等への対応	・ 名鉄での迷惑行為等の発生件数は、平成13年度が、旅客同士で2件、平成14年度が、係員に対して2件、旅客同士が1件となっている。発生の原因として、相手が飲酒している場合が多いため、常に誠意を持った接遇を心がけ、相手を刺激するような言動、動作に注意するとともに、相手の挑発に誘導されることがないようにするなど対処の徹底を図っている。 また、旅客同士では、マナーを注意されたことに逆上して、暴力行為となるケースがあるため、社内や駅構内におけるマナー向上の啓蒙放送を重点的に行うとともに、被害に遭われた旅客に対しても、所轄警察署への被害届の提出の協力や捜査への協力を行っている。
(2) 女性専用車両	・ 名鉄では、現在、女性専用車両は導入していない。 理由としては、列車によって車両編成数にバラツキ（2～8両）があり、ホームでの乗車位置の設定等施設面も含め整理すべき課題が多いためであるが、車両運用が固定できる瀬戸線等において導入の可能性を検

	討している。	
(3) 喫煙対策	・名鉄では、車両内及び地下駅において、終日禁煙を実施している。 ・全駅での実施については、喫煙を望む利用者が多数おり、喫煙コーナー存続要望が多いこと及び列車の運転間隔が30分～1時間の閑散線区の駅も多数あることから、当面は、ターミナル駅を中心にこれまでの喫煙コーナーを見直し分煙化を強化し、利用者の多い駅では、ラッシュ時間帯の禁煙タイムの導入の検討、駅構内での喫煙場所のPRの徹底及びマナー強化等を図ることとしている。	
(4) 偽造紙幣等に対する対応	・偽造紙幣に対しては機器製造メーカーで対応しており、実害はない。 ・発覚時の対応等については、当該駅より所轄警察署に連絡、報告書を本社財務担当に提出、財務、営業連名で通知文書を各駅に発出、他鉄道事業者内で発生した場合には、旅客指令よりFAXにより速やかに情報の交換を行う、こととしている。	
(5) 企画乗車券等の発売、利用促進方策等	・名鉄での現在の企画乗車券は約60種類である。 ・平成14年度発売実績は、330千万円（1,048千枚）であり、自社線内の企画乗車券が大半である。 また、特別車関係の企画乗車券は、平日、土休日のオフピークの利用促進を図るために導入している。	・上飯田連絡線開業による名市交との相互直通運転が開始されたこともあり、今後、他社との企画乗車券を増やしていくことが望まれる。

(6) 車いす用昇降機等利用の際の安全徹底	・平成14年7月に国から中部運輸局を通じて出された通達については、本社及び監査対象駅において確認したところ認識していた。本社においては、通達を各部署に供覧するとともに、幹事駅長会議において通達を配布し各駅に通知することを指示している。平成13、14年度には車いす用昇降機等の利用による事故は発生していない。 ・車いす昇降機等の取扱いについても、管理者研修や駅係員研修で行うとともに、各駅でも取扱いの研修を行っているとのことであった。
(7) プラットホームからの転落事故に対する安全対策	・平成13年2月に国から中部運輸局を通じて出された通達については、本社及び各駅に対して、幹事駅長会議を通じて通知されている。本通達による非常通報ボタンの設置及びホーム下の待避スペースのないところへのステップの設置については、平成13年度から20年度までの計画で順次進めているところである。曲線ホームについては、転落防止装置を設置するとともに、転落検知マットも整備している。 ・また、駅構内放送、車内放送でも注意を呼びかけているところである。
(8) 携帯電話	・携帯電話については、車内放送で使用する遠慮を案内している。なお、特急車両の特別車についてはデッキでの使用を案内している。平成12年12月16日からは名市交に合わせ

	混雑時の電源オフを案内している。 ・ 今後は、関東地区での対応方（優先席付近は電源オフ、優先席付近以外はマナーモード設定と通話遠慮）の導入について、名市交との検討を予定している。	
Ⅱ. バリアフリー化対策 1. バリアフリーへの対応	・ 2005年の中部国際空港開港に向け、アクセス拠点となる新名古屋、金山、神宮前駅での乗り継ぎ利便の向上とともにバリアフリー化工事を積極的に推し進めている。今後も沿線自治体の都市計画事業にあわせ駅改良を実施し、エレベーターや多目的トイレの設置等利用しやすい駅づくりを図っていく。 ・ また、沿線自治体がバリアフリー基本構想を策定する際は、各自治体と積極的に協議し、計画が固まった駅から順次バリアフリー化し、その際には駅施設内に留まらず駅前ロータリー等外部施設と連続し一体化したバリアフリー化に取り組んでいる。	・ 交通バリアフリー法に基づく基本方針において、平成22年までに、1日当たりの利用者数が5千人以上の駅については、原則としてすべての駅をバリアフリー化することとされており、沿線自治体との連携を取りつつ、引き続きバリアフリー施設の整備を積極的に図る必要がある。
2. 身体障害者補助犬法施行への対応	・ 法の施行に伴い、介助犬の対応マニュアルを策定し、各職員にその取扱いについて周知している。	
3. ハンドル形電動車いすへの対応	・ 国土交通省の「交通バリアフリー技術規格調査研究委員会報告書」の提案を受け、現在名鉄社内において検討をしている。	
Ⅲ. 運賃表の誤表示等に係る対応	・ 国土交通省が平成12年11月に出した「運賃表の誤表示等に関する防	・ 監査終了後、犬山線木津用水駅において運賃表の誤表示等が発生していることから、

	止・対応マニュアル」の作成に関する指導を受け、名鉄では、全駅において誤表示の有無について調査を実施した。このとき、無人駅数駅で運賃表の誤表示があることが確認されたので即時是正の対応を行った。また、「運賃表等誤表示防止（対策）マニュアル」（平成13年5月）を定め、その取扱いについて、指導徹底を図り、再発防止に取り組んでいる。	かかる事態が再び起こることのないよう、運賃表等の総点検を行うとともに、「運賃表等誤表示防止（対策）マニュアル」の見直し、社員への教育指導の徹底を行うことが必要である。
IV. 輸送障害時の対応 1. 輸送障害時の対応	- 輸送障害等については、平成12年9月の東海地方における集中豪雨の際、鉄道利用者に対する状況案内がスムーズになされなかったことから、平成13年6月より新たに旅客指令を設置。 - 名鉄では、鉄道利用者の関心は何故列車が止まっているのか、いつ動き始めるのかというところにあると考え、情報を速やかに各駅等に流れるよう努力している。 具体的には、ファックスにより、輸送障害時の情報を変化があるたびに、または、変化がなくても30分毎に伝達することとしている。特急列車についても、車内LED表示器によって情報提供している。	平成12年9月の東海地方における集中豪雨の経験を踏まえ、輸送障害時の連絡体制の整備を図っているところであるが、迅速かつスムーズに適確な情報を利用者に伝えられるよう今後とも検討をしていく必要がある。
2. 災害時の対応	名鉄においては、地震防災応急計画を策定するとともに、当該計画に則って列車の運行、旅客誘導等の対応を行うこととしている。また、社内	

	の連絡体制についても整理されている。	
--	--------------------	--