

## 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	所見に対する回答
<p>1. 運賃に関する事項 (1) 関係法令、通達に基づく諸手続等</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 平成12年2月より実施の軌道の定期券発売を有効開始日の7日前とする適用方法の変更、平成12年3月より実施のこどもの国線の上限の範囲内での実施運賃の変更等を行った。</li> <li>・ 運賃表、料金表、旅客営業規則とともに点字運賃表についても備え付けられていた。なお、点字運賃表の1枚がはがれてしまっていたが直ちに貼り出される措置がとられた。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 関係法令、通達に基づき、適正に実施されている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 鉄道事業法等の関係法令、通達に基づく諸手続等については、必要により事前協議を適時適切に行い、今後も適正に実施してまいります。</li> </ul>
<p>(2) 駅務機器類等の整備、運賃表の誤表示等</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 「運賃改定時作業マニュアル」を作成し、関係者が順守すべき事項を定めるとともに周知徹底を図っている。                      しかしながら、過去3年間に次の7件の誤表示等が発生。                     <ol style="list-style-type: none"> <li>① 駅係員が作成し掲出した連絡運賃表に誤表示</li> <li>② 他事業者からパスネットで乗車し、2枚対応改札機で下車した場合に10円多く収受する誤収受</li> <li>③ 改札口の新設工事に伴う運賃表の書き替えにおいて10円高く表示する誤表示</li> <li>④ 連絡定期券発行の際、連絡相手事業者の新運賃適用日</li> </ol> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 運賃・料金の正確な収受は運賃制度を適正に運用するための基本的事項であり、今後とも関係職員への教育指導の徹底等により厳正な取扱いを行い、再発防止に万全を期することが必要である。</li> </ul>	<p>運賃誤表示の防止について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ お客さま用運賃表・看板の誤表示防止に関しては、運賃表確認手順および確認者の明確化等、社内マニュアルの見直しを行うとともに、掲出用運賃表は全て社内マニュアルに則り本社・駅でチェックするよう社内体制の強化を図っております。また、運賃管理サーバーから直接運賃表原稿を作成するシステムを導入（点字運賃表等、一部を除く）し、誤表示の防止に努めております。</li> </ul> <p>なお、平成17年3月20日の運賃改定の際、一部の駅で作成した係員用運賃早見表に誤記があったため、窓口で精算をされ</p>

前に新運賃を適用して当該定期券を発行する誤收受

⑤ J R 東日本連絡通学定期券の継続購入の際に、高校または中学生用を適用すべきところ大学生用運賃を適用する誤收受

⑥ パスネットで入場の際に前引きされる運賃が下車駅でも二重收受される誤收受

⑦ 特定の定期券とパスネットの組み合わせによる乗り越し精算時に過剰收受する誤收受

- ・ いずれの誤表示等についても全該当者に返金済みの事象を除き利用者に対しポスターの掲示、申告に応じて返金する措置を講じている。
- ・ 再発防止策としてシステム開発業務の集約化等による業務体制の見直し、関係者の作業責任の明確化、確認手順の再徹底等を図っている。

たお客さまより運賃を過剰に收受するという事態が発生しました。再発防止に向け、係員用運賃早見表についても、つぎの誤記防止対策を実施してまいります。

① 係員用運賃早見表作成時のルール見直し

- ・ 作成時に使用する原運賃表ならびに表記範囲の統一
- ・ 本社による作成・修正に関する管理の一元化
- ・ 他社の特別運賃制度に関する再教育の実施

② 全職員に対し、運賃誤收受の重大性についての再教育実施

③ 係員用運賃早見表作成のプログラム化の検討

運賃誤收受の防止対策として

- ・ 機器による運賃誤收受の発生事例を受け、出改札システムの開発にかかわる業務を行う専門の部門を新設し、関連する業務を集約することにより、社内体制の強化、信頼性の向上を図っております。
- ・ 業務マニュアルを充実させ、機器の導入・改造時における品質管理や確認手順の明確化等の改善を行っております。
- ・ 他の鉄道事業者や機器メーカーと協力して、運賃誤收受事例の分析、再発防止策を実施しております。

			<ul style="list-style-type: none"> <li>これらの対策を実施したにもかかわらず、対策実施以前に導入したシステムにおいて新たに不具合が発見されたことを重く受け止め、新規な改修の際だけでなく、既存のシステムについても再検証を行ってまいります。</li> </ul>
<p>(3) 連絡運輸・乗継割引制度・企画乗車券等</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>連絡運輸はJR東日本、東京メトロ等主要駅で接続する他社路線について実施している。</li> <li>乗継割引制度は、昭和59年より開始。順次拡大し、現在は中目黒駅、渋谷駅、横浜駅等において相手方事業者との間において設定している。</li> <li>世田谷線（軌道）においては、平成14年7月よりICカード「せたまる」を導入し、利用者の需要の喚起に貢献している。</li> <li>平成18年度に向けた鉄道各社との共通ICカード化については、前向きに導入したいとしている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>今後と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。</li> <li>ICカードの共通化・相互利用化は、乗り継ぎ時間の短縮、券売機での混雑・不便の解消など利用者の利便性の向上に資するものであることから、引き続き実用化に向けた検討・準備が期待される。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>お客さまからのご要望や需要の動向を踏まえ、利便性の向上および需要喚起を図るため、自社線内に限らず他鉄道事業者とも協調し、新規企画乗車券の開発・導入を検討してまいります。</li> <li>目標年度である平成18年度の導入に向けて、関係事業者間との協議、調整を積極的に進めるとともに、制度面、システム面において詳細な検討・準備を継続して推進し、お客さまの利便性向上に資するサービスの実現に努めてまいります。</li> </ul>
<p>2. 情報提供に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>情報誌「HOTほっとTOKYU」を毎月配布。</li> <li>ホームページにより経営状況、運賃に関する情報、駅の構内図やバリアフリーに関する情報</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>情報誌やホームページにおいて適切な情報が提供されており、今後とも利用者に対する各種情報の提供を積極的に行うことが期待される。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>情報提供については、ホームページを昨年12月にリニューアルし、大規模改良工事における情報を追加しました。今後もお客さまの必要とする情報の把握</li> </ul>

	<p>を提供している。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>列車の運行情報については、ホームページへリアルタイムに提供を行っており、携帯電話でも利用が可能である。</li> </ul>		<p>に努め、引き続き、当社広報誌やホームページを活用し積極的に各種情報の提供を図ってまいります。</p>
<p>3. 案内情報に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>案内表示の整備に係るマニュアルについては、平成5年に策定し、平成15年4月1日に当該マニュアルの全面改訂が行われ、「公共交通機関旅客施設の移動円滑化整備ガイドライン（平成13年8月）」や「公共交通機関旅客施設のサインシステムガイドブック（平成14年11月）」の内容が反映されたものとなっている。</li> <li>上記マニュアルに基づく駅構内の案内表示の整備状況は、監査時点で29駅が整備済み、今年度はさらに10駅で整備を行うこととし、平成16年度末で39駅が整備済みとなる。</li> <li>駅名標において、日本語と英語の2ヶ国語表示を基本としつ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>今後も案内表示に対する利用者ニーズは時とともに変化していくものと考えられることから、一定の期間ごとに見直しを行うなど利用者ニーズに合致したものとなるよう積極的な対応を図るべきである。</li> <li>未整備の駅については、毎年10駅程度づつ整備することを予定しており、その着実な整備が望まれる。特に、東急電鉄では、今後、東京メトロ13号線との相互直通運転するための東横線渋谷駅の地下化や大井町線改良・田園都市線複々線化により大井町線のバイパス化が図られることとなるが、利用者に混乱を招かないよう、案内表示のあり方についても積極的に検討すべきである。また、駅のナンバリングについても今後検討していくことが望まれる。</li> <li>外国人にも使いやすい駅施設とするひとつの取組みとして</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>お客さまより寄せられたご意見等を参考として、よりわかりやすい案内表示整備に向け、マニュアルの内容見直しを定期的に行ってまいります。</li> <li>引き続き、お客さまより寄せられたご意見等を参考とした定期的な見直しを図り、順次案内表示整備を進めてまいります。 相互直通運転範囲の拡大や運行系統の複雑化に備え、外国人も含めわかりやすい表示内容について、関係する事業者との検討を進めてまいります。</li> <li>駅案内表示については、引き続き、お客さまより寄せられたご</li> </ul>

つ、出入口等の主要な経路案内やトイレ等の主要な駅構内施設について、日本語、英語、中国語及び韓国語の4ヶ国語表示を実施している。車内における案内表示については、5000系等の新型車両においては、小型液晶ディスプレイを設置するとともに、従来型の車両についてもLED表示器の設置を進め、日本語及び英語による表示を行っている。また、車内自動放送についても、新型車両では英語放送を実施している。

- ・タッチパネル式自動券売機の導入が進められており、英語による表示により外国人利用者による乗車券の購入が円滑化されるものとなっている。
- ・横浜高速鉄道みなとみらい線との相互直通運転を開始した横浜駅では、横浜市が中心となり、JR東日本や相模鉄道などの関係事業者と調整を行い駅全体の案内表示の整備を進めてきたところである。

評価できると考える。

- ・今年度中に全駅に設置することとしており、その着実な整備が望まれる。
- ・渋谷駅では、今後、東横線と東京メトロ13号線との相互直通運転に伴い、地下駅の新設及び既存の地上駅の廃止が予定されているが、横浜駅での取組みを先導的事例として参考にしつつ、同駅の大規模改良工事に当たっても関係者間で十分な調整を図り、自社のみならず駅全体で適切な案内情報の提供が行われ、誰にでも利用しやすい空間となるよう、積極的に取り組んでいくべきである。

意見等を参考とした定期的な見直しを図り、順次整備を進めてまいります。

- ・自動放送装置未設置車両については、大きな改造を行う時に取付を検討してまいります。
- ・車内表示器未設置車両については、取付を進めてまいります。
- ・こどもの国線の2駅を除き、英語表示に対応したタッチパネル式券売機の導入を完了しました。残る2駅について鉄道施設等を所有している横浜高速鉄道に働きかけ、導入へ向けた協議を継続してまいります。
- ・東京メトロ13号線との相互直通化に伴う東横線渋谷駅地下化事業に関しては、わかりやすく適切な情報の提供に向け、相互直通先をはじめ、関係する事業者との具体的取組みを検討してまいります。

#### 4. バリアフリー対策に関する事項

- 1日当たりの平均利用者数が5千人以上の駅は86駅であるが、そのうち段差を解消し、交通バリアフリー法による移動円滑化基準に適合している駅は72駅であり、1日当たりの平均利用者数5千人以上の駅の84%となっている。
  - 車椅子対応型トイレの設置については、56駅で整備がされている。このうち、身体障害者対応型トイレについて、移動円滑化基準の適合は15駅にとどまっている。
  - 田園都市線渋谷駅のバリアフリー化に当たっては、東京メトロ13号線と東横線との相互直通運転に伴う改良工事の際に整備することとしているが、このように今後の大規模改良工事等に併せて駅施設をバリアフリー化することとしている。
  - 利用者に対する接遇の向上策として、民間資格である「サービス介助士」の資格取得が促進されており、助役以上の駅管理者のほとんどと係員の約半数が当該資格を取得し、利用者に対する的確な対応が図られるよう積極的な取り組みが行われて
- 他社と比較しても高い整備水準であり、これまでの積極的な取り組みが認められるところ、平成22年までの目標達成に向けて今後も着実な整備が望まれる。
  - 整備率では17%と低い水準にあることから、今後の整備が望まれる。
  - 大規模改良工事が何らかの事由により予定よりも遅れた場合、それに伴い、バリアフリー施設の整備も遅れると懸念される場所であるが、基本方針の目標が達成できるよう今後の整備計画において十分に考慮されるべきである。
  - 高齢者や身体障害者が気軽に安心して鉄道施設を利用できるよう、きめの細かいソフト面でのバリアフリーへの対応の観点から、今後も資格取得の促進に努められるとともに、駅係員だけでは対応しきれない場面も想定されることから、駅に
- 平成16年度は、田園都市線池尻大橋駅および大井町線等々力駅の整備を完了し、整備率も全体で86%と向上しております。引き続き平成22年の目標年次に向け、積極的に整備を進めてまいります。
  - 既存の車椅子対応型トイレについては、平成17年度までにすべてオストメイト対応とし、移動円滑化基準に適合したトイレに整備いたします。また、身障者対応型トイレの未整備駅については、引き続き積極的に整備してまいります。
  - 大規模改良工事が遅れることのないよう関係事業者との協議を密に行い、バリアフリー施設の整備を進めてまいります。
  - 引き続きサービス介助士の養成を推進し、ソフト面でのサービス強化を図ります。駅ボランティアの導入については、お客さまのご意見・ご要望を踏まえ検討してまいります。

	<p>いるところである。</p>	<p>おけるバリアフリーボランティアの活用についても併せて検討することが望まれる。</p>	
<p>5. 乗継利便等に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>鉄道ネットワークの拡充やサービスの向上に先進的に取り組んでいるところであるが、相互直通運転で使用される車両の案内表示や車内放送内容等については、関係各社で仕様や取扱マニュアル等が異なっている部分もある。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>今後関係各社の調整、統一化による更なる利便性の向上が望まれるところである。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>お客さまより寄せられたご意見等を参考とし、車両の案内表示や車内放送内容の見直しについて、関係各社との検討を進めてまいります。</li> </ul>
<p>6. 輸送障害時の旅客対応に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>輸送障害が発生時には、通報システムに基づき事故発見者から運輸指令所に連絡があり次第、一斉に各駅のLED表示器に運転状況、振替輸送情報を表示する他、ホームページへリアルタイムの情報提供も行っており、携帯電話でも利用が可能である。通報を受けた各駅では旅客への案内は、案内放送・急告板による案内が行われている。併せて、相互直通運転している東京メトロ・横浜高速鉄道指令所へも連絡している。</li> <li>車両における情報提供については、放送のほか、現在、新型車両については情報提供のLED表示器、液晶ディスプレイ等をドア付近に導入し利用者へ情報提供を行っている。</li> <li>運情報を配信するLED表示器を駅の改札口付近に設置することを基準としており、平成</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>今後も他社からの相互直通車両も含めて、導入、整備が期待される。</li> <li>「運行情報表示器」の必要性については、鉄道施設等を所有している第3種鉄道事業者であ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>車内表示器については、相互直通各社と協議するとともに、未設置車両については、取付を進めてまいります。</li> <li>運行情報表示器については、今後も鉄道施設等を所有している横浜高速鉄道に働きかけ、導入</li> </ul>

	<p>16年度末で鉄道線全駅で設置が完了する予定である。しかし、こどもの国線のこどもの国駅及び恩田駅（ともに無人駅）については、「運行情報表示器」による運行状況の提供は行っていない。</p>	<p>る横浜高速鉄道の判断によるものであるが、現在、両社間で協議しているところであり、今後、導入が期待される。</p>	<p>へ向けた協議を継続してまいります。</p>
<p>7. 災害対応等危機管理に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>毎年10月に、事故、災害発生を想定した訓練を長津田検車区構内で実施している。また、毎年9月1日の「防災の日」には、管区駅毎に管轄の消防署と合同で防災訓練を実施しており、夏季輸送期間及び年末年始輸送期間には、管区駅毎に消火訓練、避難誘導訓練も実施しており、安全で迅速かつ適確な対応が行われるように全社で取り組んでいる。これら、地震・火災等の異常事態が発生した場合を想定した避難誘導マニュアルを整備している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>今後もあらゆる事態を想定した、訓練、教育内容を更に充実させ、今まで以上に迅速に対応できる体制を確立することが望まれる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>訓練時における問題点の改善や所轄消防署からの指導を得て、各種マニュアル等の見直しを図りながら、更なる危機管理体制の確立を図ってまいります。</li> </ul>
<p>8. 利用者からの意見等に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者等からの電話・ファックス・ホームページによる意見を「東急お客さまセンター」で受け付けている。初期対応は同センターで行うが、対応できない場合には、本社の各署に転送し対応することとしており、これらの処理期間を原則3日としている。同センターは意見等を集約データベース化し、本社や各駅で閲覧、情報の共有化を実施しており付役員報告会」にも</li> </ul>		



(3月、9月報告している。平成15年度の鉄道に関する受付件数は73,886件、16年度上半期時点では107,549件という状況であり、既に前年を上回る結果となっている。

- ・ 各駅に寄せられた利用者等からの意見については、平成14年9月より、全運輸営業部員が利用者の声及び担当社員の考えを共有するとともに、利用者ニーズの迅速な対応と業務改善を進めることを目的に「サービス日誌データベース」に入力することとしており、利用者等からの意見や業務改善に繋がる提案を全般的に入力するように定義している。
- ・ 電車モニター制度を実施しており、任期を2年、毎年200名のモニターを募ってアンケート調査や線区の希望者からなる会議を年6～7回開催している。アンケート調査の結果等については、東急電鉄が発行している「HOTほっとTOKYU」の臨時号で紹介するとともに、利用者等ニーズの動向の把握やハード面・ソフト面からの改善点について検討するなど、実施可能なサービス向上のための施策展開を行っている。

- ・ 今後も利用者からの意見等については、真摯に受け止め、利用者利便等の向上、利用促進策の検討等を継続的に行うことが重要と考える。

- ・ お客さまとの理解を深め、より良いサービスを提供するため、モニター制度等を十分に活用し、ご意見や満足度を定期的に把握することにより、施策に反映させ快適なサービスの提供に努めてまいります。

<p>9. その他のサービスに関する事項</p> <p>(1) 迷惑行為への対応</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>近年、鉄道駅構内及び車内においての利用者同士の暴力行為、止めに入った他の利用者や駅係員が暴行を受ける等の事例も発生していることから、各駅に対しトラブル発生時の対応方について周知徹底を図るとともに、マナーポスターの掲示や車内放送する等のマナー向上を訴える啓蒙活動を行っている。</li> <li>トラブルが発生した場合には、駅係員は駅長等に連絡のうえ状況により警察に通報することとしており、現場では複数人で対応することとしている。駅係員が一人体制時に発生した場合には、必要に応じて巡回しているガードマンと一緒に向かうといった対応をとっている。その発生件数は、駅構内408件(平成16年1月～11月末)、車内15件(平成16年4月～11月末)となっている。また、仲裁に入った利用者がトラブルに巻き込まれた件数は、確認が出来ているものとして、利用者本人から2件報告がされている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>今後も暴力行為発生時の対応方についての周知徹底及び警察官との連携を図るなど毅然とした対応が必要である。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>暴力行為に対しては対応の再徹底を図るとともに、巡回ガードマンによる治安体制強化を図っております。また、監視カメラの新增設を検討しております。なお、新たな防犯対策の実施についても検討してまいります。</li> </ul>
<p>(2) 駅業務等に従事する駅職員の研修等</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>平成14年7月に、新入社員や新任助役など駅職員に対する教育専門の部署を設け、駅職員の教育やサービス向上等のための各種研修を年次計画に基</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>引き続きこうした駅職員の教育を確実に行っていくとともに、各種研修内容の充実等に向けた検討を積極的に実施することが望まれる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>係員の知識・技能の更なるレベルアップを目指し、教習カリキュラムの追加・変更等により教育研修内容の充実を図ってまいります。</li> </ul>

<p>(3) 駅業務の外部委託等について</p>	<p>づいて実施している。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>平成14年8月1日から田園都市西・旗の台・池上・世田谷エリアの5路線の31駅を対象として駅業務の外部委託をしている。委託先は、東急電鉄の100%出資子会社である東急レールウェイサービスであり、納金業務及び運転取扱を除く、利用者への案内業務、発券業務、機器のトラブル対応業務、構内巡視業務、事故発生時の初期対応に関する業務等を委託している。</li> <li>東急レールウェイサービスの職員に対する研修は東急電鉄の現職員と一体的に実施している。</li> <li>事故等発生時には、東急レールウェイサービスの職員は初期対応は行うが、その後、管理駅の東急電鉄の駅長等に引き継ぎ、その指揮の下で対応することとなっている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>駅務業務の外部委託は、経営効率化の観点から実施されているところであるが、その場合であっても、旅客の安全や利便性の確保の点で従来より水準が低下するようなことがあってはならない。</li> <li>教育体制に特段の問題があるとは思われないが、今後も教育体制等には遺漏のないよう適切な対応が必要である。</li> <li>安全確保の観点から、対応に遺漏のないように十分な研修・訓練を行っていく必要がある。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>東急レールウェイサービス職員の単独配置となる駅においては、当社職員が日常的に業務を補完できるよう遠隔対応のしくみを整えております。また、管轄駅の管理者ミーティングには定期的に東急レールウェイサービスの管理者が出席し、情報の共有化を図っております。更に業務委託駅を含む全駅に対し、サービス水準の定期的なチェックを行っております。今後も、旅客の安全や利便性確保について、更なる水準向上を目指し、委託業務の改善に努めてまいります。</li> <li>東急レールウェイサービス職員への教育・訓練は、当社の教育専門部署において、当社職員と一体的に実施しております。今後もフォローアップ教育の充実等により、サービス水準の向上に努めてまいります。</li> <li>異常時における連携強化を図るため、東急レールウェイサービスの職員も、当社職員が行なう異常時運転訓練等に参加させ業務の標準化を実施しております。今後も継続し、事故対応時の遺漏防止に努めてまいります。</li> </ul>
--------------------------	---	---	--