

業務監査の実施結果報告に対する取り組み状況

京成電鉄株式会社

項 目	所 見	現時点での取り組み状況
<p>I. 利用者利便の確保 1. 利用者意見等への対応</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 利用者から見たサービスは、徐々に改善されつつあるが、旅客からの意見等はこれまで以上に多様化し、レベルの高いサービスが求められている。 ・ 多様化する意見等については、迅速に対応するとともに、より適切な改善措置の周知、実践の徹底を図る体制を検討する必要がある。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当社を含めた京成グループ全体の取組みとして、B MK（ベストマナー向上）推進運動を実施し、接客マナーの向上やソフト面でのサービス向上に努めております。（平成17年春の強調月間参加社数：113社 参加人数：約21,000人） ・ 駅長、助役、駅管理者を中心に「サービス介助士」の資格取得を推進しており、ソフト面でのサービス向上に努めております。 ・ 当社に寄せられたご意見やご要望は必ず関係部署に回覧し、お客様のニーズを踏まえたサービス・商品の提供ができるよう努めております。
<p>2. 鉄軌道業の情報提供ガイドラインへの対応</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 今後、駅LEDスクロール案内表示器等での運行情報提供等についても検討していくこととしているが、利用者がどのような情報を必要としているかを把握した上で、それに応じた情報提供のあり方を検討し、更なる情報提供の充実に努める必要がある。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ お客様からは、輸送障害発生時の迅速な情報提供を求められております。現在、ポスターや放送等での案内を行っておりますが、駅LEDスクロール案内表示器でも対応できるよう、システム更新時の検討課題として前向きに取り組んで参ります。
<p>3. 連絡運輸について</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 連絡運輸の実施については、更に充実していくよう検討する必要がある。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 羽田空港～成田空港間で設定している企画乗車券「エアポートきっぷ」を見直し、平成17年8月24日より「空港連絡特殊割引運賃」として設定いたしました。これにより、パスネットカードでの乗車においても割引が適用され、複数事業者をまたがるお客様へのサービス向上を図りました。

		<p>今後とも、お客様のニーズを見極めつつ、引き続き連絡運輸の充実を検討して参ります。</p>
<p>4. 旅客案内サービスの充実</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ より利用者のニーズに即した旅客案内設備を実現するためには、駅長が把握している苦情・要望だけでなく、積極的に幅広い利用者の意見・要望を把握するための取組みについて検討する必要がある。 ・ 駅周辺に関する情報提供については一部の駅にしか掲出されていないが、地元自治体等に任せるとはならず、鉄道事業者としてできることについては積極的に取組む必要がある。 ・ 外国人からよく聞かれる事項は、乗換え、運賃、駅周辺情報であり、これらの事項に関する外国人利用者への案内情報の提供をさらに充実・工夫する必要がある。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ ご利用のお客様に対し、アンケート調査を行うなどニーズの把握への取り組みを行っておりますが、今後もお客様のご要望を幅広く把握してゆく様努力して参ります。 ・ 沿線案内パンフレットとして「おいしい途中下車」「京成沿線おでかけガイド」「京成沿線 駅から散策ウォーキングガイド」等を計34万部（平成16年度実績）各駅で無料配布し、駅周辺の情報提供に努めております。周辺案内看板等につきましても、必要性に鑑み、増設を検討して参ります。 ・ 上野駅、日暮里駅など9駅の駅案内看板について、韓国語・中国語によるトイレ・出入口の表記を実施しており、今後も充実を図って参ります。また、スカイライナーの7カ国語パンフレット等による案内を引き続き実施するとともに、さらなる案内情報の提供を検討・工夫して参ります。 ・ 2駅ある成田空港下車駅について、それぞれの駅の利用航空会社を記載したステッカーを全車両に掲示するとともに、車内ポスターも併用し、よりわかりやすいご案内に努めております。
<p>5. ICカード乗車券システムの導入</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ ICカード導入に当たっては、その機能が十分に活用されるような対応を図ることが必要である。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ お客様のご要望や技術の進歩を見極め、他のICカード導入社局とともに検討して参ります。

<p>6. ダイヤ改正等について</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・特急等の新設や増発に際しては、各駅停車を増発するなどして通過駅へ配慮しているものの、利便性に影響がある駅については案内方法にも工夫が必要である。 ・ダイヤ改正を実施するに当たりサービスの低下となる場合は、利用者の理解を求めることが重要であり、適切な情報の提供について、一層取り組んでいく必要がある。 ・また、沿線の生活に影響を与えることも考えられることから、必要に応じ関係自治体等に対し、事前に説明等を行ってきているとのことであり、こうしたことは今後も引き続き取り組んでいくことが必要である。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ダイヤ改正に際しては、ポスター等の掲示および駅係員による案内放送をきめ細かく行うとともに、自動放送設備等も活用し、お客様に適切な情報提供ができる様努めており、今後につきましても引き続き取り組んで参ります。 ・お客様のご理解を得られるようなご案内方法の実施方について、引き続き検討して参ります。 ・今後につきましても、引き続き取り組んで参ります。
<p>7. その他利用者サービス</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ペースメーカーの利用者についても車内の優先席の対象者として表示する必要がある。 ・駅構内の秩序の維持及び快適な駅空間作りを図る観点から、引き続き利用者の理解、協力を得るべく、更なる利用者マナー向上策について検討する必要がある。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ペースメーカーの利用者についても優先席の対象者として表示する様、ステッカー等のデザイン変更を検討しております。 ・駅構内でのマナーを訴える看板やポスターを駅構内や車内に掲示し、お客様の啓蒙に努めております。今後とも、表示内容を工夫し、引き続きマナー向上に努めて参ります。 ・平成17年5月9日より、平日の朝ラッシュ時間帯の上り「通勤特急 上野行き」列車4本の最後尾車両1両に女性専用車両を試行導入いたしました。今後、お客様のご意見を伺いながら、本格導入について検討して参ります。

Ⅱ. バリアフリー化対策

1. バリアフリー化の取組み

- ・ バリアフリー施設の整備については、鉄道施設内のみならず、外部施設と連続した整備についても関係自治体等と協力して進めていくことが必要である。
- ・ 鉄道駅のバリアフリー化の目標達成に向けて、より一層の整備の促進を図るためには、国等からの補助による整備だけでなく、鉄道事業者による自主的な整備等とあわせて、関係者全体でバリアフリー化を進めていくことが必要である。
- ・ 一日当たりの平均利用者数5千人以上の基本方針の対象駅だけでなく、5千人未満の駅についても、積極的にバリアフリー化を進める必要がある。
- ・ 基準適合にとどめるのではなく、平成13年8月に作成された「公共交通機関旅客施設の移動円滑化ガイドライン」を踏まえ、より積極的にバリアフリー施設整備を行う必要がある。
- ・ 沿線各自治体のバリアフリー基本構想策定協議会に積極的に参加しており、その中で駅施設と都市施設の連続した整備の実現に取り組んでおります。
- ・ バリアフリー整備については、その早期実現のために、限りある予算で効率的に整備を進める必要があることから、国・自治体等からの補助を活用しながら、必要に応じた自主整備と併せて実施しております。今後とも、関係機関と調整を図りながら、基準対象駅については、平成22年までの整備に向け努力して参ります。
- ・ 1日平均乗降人員5千人未満の駅についてのバリアフリー化の必要性は認識しておりますが、当面は基準対象駅を優先して整備を進めていく所存です。
- ・ 単に段差解消にとどまらず、多機能トイレの整備や音声・点字・視覚情報による案内を充実していくなど、幅広い旅客に対応できる整備に努めており、今後とも努力して参ります。
なお、平成16年度には盲導鈴の本格的整備を開始し、50駅に整備をいたしました。
(段差解消以外の主な整備：平成16年度末現在)
 - ・ 多機能トイレ 30駅
 - ・ 点字テープ付自動券売機 全駅
 - ・ 駅構内点字触知図案内板 11駅
 - ・ トイレ内点字触知図案内板 10駅
 - ・ 盲導鈴 50駅

2. その他のバリアフリーへの対応

- ・高齢者や移動制約者が鉄道を利用する場合に有益な情報の提供についてさらなる検討を行っていくことが必要である。
- ・駅構内におけるエレベーターの場所やバリアフリー化された経路の案内表示等について、利用者から見た場合の分かりやすさという観点から問題のある駅（千葉寺等）が見受けられるが、これらの駅についてはさらなる改善に取り組んでいく必要がある。
- ・車いす利用者等移動制約者への対応については、引き続き駅員の教育・研修を行い、移動制約者に対する支援の充実が図られるよう期待する。
- ・バリアフリー施設の整備状況については、単にエレベーター等の設備があることしか掲載されていない。各駅の構内図を掲載し、バリアフリー設備がどこにあり、バリアフリールートはどのようなルートかを示す等、高齢者、身体障害者等が一人で利用できるような情報提供という観点からの改善が必要である。
- ・高齢者・身体障害者等に対するわかりやすい情報提供について、さらに検討する必要がある。
- ・点字付きの自動券売機や運賃案内、触知図の設置等による案内情報を設置するとともに、音声案内として盲導鈴の設置を行っております。また、車内において、LED案内表示器の設置を進め、視覚情報の整備も進めております。
- ・必要に応じ、触知図案内板の設置を行っております。
- ・千葉寺駅につきましては駅入口に案内板を設置し、案内表示の改善を行いました。今後も、お客様にわかりやすい案内表示を研究し、改善を図って参ります。
- ・4月より駅長、助役、駅管理者を中心に「サービス介助士」の資格取得を推進し、ご高齢のお客様やお体の不自由なお客様が安心してご利用いただけるようソフト面でのサービス向上に努めております。（7月20日現在 125名が取得し、うち110名を45駅に配置しております。）
- ・主要駅については、バリアフリー設備の案内図について交通エコロジー・モビリティ財団へ情報提供しており、「らくらくおでかけネット」としてホームページに掲載されております。未掲載の駅については、随時検討し、充実を図って参ります。
- ・平成16年度に盲導鈴の整備を開始し、64駅中50駅に整備を完了しております。また、駅長、助役、駅管理者を中心にサービス介助士の資格取得を推進するなど、より多くのお客様に安心・快適にご利用頂ける環境づくりに努めております。

<p>Ⅲ. 運賃表の誤表示等に係る対応</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・誤表示等は報告されていないが、常日頃より連絡運輸分を含めた運賃のチェックを行うとともに、万が一、誤表示等が発生した際の連絡体制を関係部署に随時徹底することが必要である。 	<ul style="list-style-type: none"> ・掲出用運賃表につきましては全て、本社にて一元作成し、担当者によるチェックを行っております。また、連絡体制につきましては、速やかなお客様へのご案内及び現場への通知を主旨とし定めておりますが、引き続き、関係部署への周知を徹底して参ります。
<p>Ⅳ. 事故等が発生した時の体制及び対応等</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・仮に火災、地震等が発生した場合は煙の発生等も考えられ旅客がさらに混乱するおそれがあることから、駅員が少ない駅においてマニュアルどおり駅員が旅客に対する避難誘導を行うことが可能かどうか、主管駅の応援体制も含め各訓練等で検証する必要がある。 ・輸送障害等発生時における情報提供については、利用者から、復旧に対する詳細な内容や振替・代行輸送についての適切な案内を強く求められているところであり、さらなる情報の提供の内容等について利用者のニーズに沿った対応を検討していく必要がある。 ・連絡運輸や接続を行っている他社線の情報提供についても関係会社と連携を取りつつ、適切な情報提供の内容・方法等について、検討を深めていくことも重要である。 	<ul style="list-style-type: none"> ・駅長を中心とした運輸部防災対策研究会を昭和57年より組織しており、災害時の対応や防災についての研究・学習を定期的に行っております。 ・地下駅については所轄消防署と協力し、年1～2回避難誘導訓練を実施しております。また、これ以外の駅は、災害発生時の対応マニュアルを作成し、避難誘導體制・経路に関して日常的に机上訓練を行っております。今後は、地下駅以外の駅でも、実環境での訓練実施について検討して参ります。 ・この他に、異常時に備えた訓練を定期的を実施しております。 ・ホームページやポスターでのご案内に加え、運輸指令室に情報提供担当として運輸部員を派遣し、各駅への迅速かつ適切な情報提供を行うことにより、振替輸送区間等の情報をお客様に適切に提供できるよう努めております。 ・正確な情報を迅速に提供する連絡体制の確立を関係各社と検討して参ります。