

東京地下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
<p>1. 運賃等に関する事項</p> <p>(1) 関係法令、通達に基づく諸手続等</p> <p>(2) 連絡運輸・乗継割引・企画乗車券 連絡運輸、乗継割引</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・東京地下鉄株式会社（以下「東京メトロ」という。）においては、平成9年4月1日の消費税率改定に伴う運賃改定以降、運賃改定は行っていない。営業割引運賃等を除く運賃関係の届出及び報告については、14年度から17年度までの間に7件実施した。 ・東京急行電鉄株式会社、東武鉄道株式会社、東日本旅客鉄道株式会社、東葉高速鉄道株式会社、小田急電鉄株式会社、西武鉄道株式会社、埼玉高速鉄道株式会社の7社との間で相互直通運転を実施している。 ・相互直通運転を実施している7社を含む14社局との間で連絡運輸を実施している。 ・乗継割引運賃については、相互直通運転を実施している7社と京王電鉄株式 	<ul style="list-style-type: none"> ・関係法令、通達に基づき適正に処理されている。 ・運賃表等の掲示、関係規程類等の駅への備え付け、マニュアル等に基づく運賃表修正表示等についても適正に処理されている。 ・今後、13号線の開業等により、更なる相互直通運転の実施が見込まれるが、引き続き利用者利便の観点から連絡運輸、乗継割引制度の維持、拡大が望まれる。

<p style="text-align: center;">企画乗車券</p> <p>(3) カード式乗車券</p> <p>(4) 駅務機器類</p>	<p>会社、京成電鉄株式会社、東京都交通局の計10社局との間で実施している。普通旅客運賃(大人)で10円から70円の割引を実施している。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・企画乗車券については、他社との連携による通年商品の他、期間限定の企画商品(全15種類:平成17年度実績)を発売した。 ・平成12年からパスネットを導入しており、平成17年度の販売実績は約3,984万枚、約884億円となっている。 ・平成19年3月からは、ICカード「PASMO」を導入予定であり、現在、システムチェック、社員教育等の事前準備を行っているところである。 ・自動券売機等の保守管理経費節約の観点等から、設置台数の適正化に取り組んでいるところである。また、平成19年3月のPASMO導入に伴う自 	<ul style="list-style-type: none"> ・多様な利用者ニーズの的確な把握、事業者との調整により、良質な企画商品の設定について検討することが望まれる。 ・ICカード導入後の初期トラブルが発生しないよう徹底した事前準備が望まれる。また、トラブル発生時に対応したマニュアル等の整備・体制づくりも併せて望まれる。 ・自動券売機・自動改札機等の更新に当たっては、誤収受等が発生しないようなものにするのはもとより、利用者に使いやすいものにしていくことが求
--	---	---

<p>(5) 運賃の誤表示、誤收受</p> <p>(6) 無料乗車券</p>	<p>動券売機、自動改札機等のＩＣ化対応型への改良・更新が進められているところである。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成１６年３月に自動精算機のプログラムミスによる誤收受、平成１８年１０月に自動改札機のプログラムミスによる誤收受が発生している。発覚後は速やかに利用者等へ周知するとともに、利用者には差額を返還するなどの措置を講じ適切に対応している。 ・社員を対象とするもの以外は発行の実績がない。 	<p>められる。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・今後とも、再発防止に積極的に取り組む必要がある。
<p>２．情報提供に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ホームページにより財務、運賃、安全、サービスに関する情報等を提供している。このうち列車の運行情報はリアルタイムで提供されており、携帯電話対応のホームページでも確認ができる。また、構内図、バリアフリー、運賃等の情報は全ての駅について提供されており、路線、駅ナンバリング、駅名から検索をすることができる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・概ねガイドラインに沿った情報提供がなされている。

	<ul style="list-style-type: none"> ・機関誌「メトロニュース」(月一回発行)や「ボンジュール!メトロ」(年四回発行)や、様々なパンフレット等を各駅において無償で配布し、情報提供に努めている。 	
<p>3 . 案内情報 (利用者に対する案内) に関する事項 (1) 利用者に対する案内に係るマニュアル等の整備状況</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 駅構内の案内施設については、「サインシステム基準」に基づき、統一的な整備が行われてきたところであるが、近年相次ぐ路線の開業により乗り換え等が複雑となったため、新たに「新サインシステム基準」を策定し、順次新基準への変更を行っている。策定にあたり、障害者、高齢者、外国人、東京に来て間もない方等の意見を大きく取り入れている。 ・ このほかのマニュアルとして、乗務員が車内放送を行う際の「車内放送用語基準」、駅員が構内放送を行う際の「駅放送要領」が整備されている。また、「輸送障害発生時の放送要領」を現在策定中である。 	

(2) 列車内及び駅における案内情報

- ・ 列車内における案内情報は、放送用語基準に基づき、音声で情報提供を行うことが基本となっている。また、車内にはLED式情報表示装置が設置されており、車内放送に加えて、文字でも情報提供をしている。案内放送全体について、社内でプロジェクトチームを結成し、継続的に見直しや研修が行われている。
- ・ 駅においては、文字や絵、音声による案内が、新サインシステム基準に基づき整備されており、これらによる案内が基本となっている。これを補足する形で、駅務管区毎の特色に対応した駅放送が出来るよう駅放送要領が定められている。
- ・ 輸送障害時においては、改札口付近やホームに設置されているLED式運行情報表示器により、列車の運行情報等が文字で提供されるようになっており、複数の駅のものの操作を総合指令所が直接一元的に行えるようになっている。

- ・ 輸送障害時を中心に利用者の情報への要求は高まっており、関東運輸局管内の鉄道事業者が参画する「輸送障害発生時の対応検討会」の成果などを踏まえつつ、引き続きよりよい情報提供のための努力が求められる。

<p>(3) 外国人にもわかりやすい案内情報</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 今後についても、情報をよりわかりやすく伝えるため、65インチデジタルディスプレイの試験運用や、輸送障害時の放送要領(マニュアル)の策定に取り組んでいる。 ・ 全車両の7割で、日本語の自動放送の後に引き続き英語で行き先、次の駅、乗り換えの案内を行っている。 ・ 駅の施設等の案内表示については、新サインシステム基準により、日本語、英語、韓国語、中国語(北京語)の四カ国語で案内がなされているほか、全ての駅においてピクトグラムや駅ナンバリング表示がなされている。 ・ 駅において「東京メトロ・ガイド」が無料で配布され、路線図、切符の種類・買い方、自動改札の利用方法、駅ナンバリング、携帯電話のマナー等について、日本語、英語、韓国語、中国語(北京語・広東語の二種類)で案内されている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 今後も、外国人観光旅客の受入環境の整備を図る観点から、外国人旅客の利用の状況等を踏まえつつ、引き続き適切な対応が検討されることが望まれる。
----------------------------	--	---

<p>4 . バリアフリー対策に関する事項 (1) バリアフリー化の取り組み</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 交通バリアフリー法に基づく基本方針に定められた目標である平成22年までに利用者数5千人以上の全ての駅において計画的に段差解消を図ることとしている。 ・ 沿線自治体による基本構想の策定に当たっても協議会等に参加し、駅周辺と連携したバリアフリー化の推進に取り組んでいる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 今後も、目標の達成に向け着実にバリアフリー化を推進することが期待される。 ・ 一方で、エレベーターの中には、利用時間が制限され、始発から終電までの間利用可能となっていないものが見られたが、時間的な制約なくエレベーターが利用できるよう措置を講ずることが求められる。
<p>(2) バリアフリー設備の整備状況</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 駅のほとんどが地下にあるため、地上出入口の用地の確保等に困難を伴うものの、利用者数5千人以上の駅168駅のうち80駅(57%)で段差の解消がなされている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 交通バリアフリー法の施行以前から、独自の垂直移動プロジェクトにより駅のバリアフリー化に取り組んできているため、エレベーターのドアにガラス窓がない等、移動円滑化基準に適合していないものが比較的多く見られる。
<p>(3) ソフト面での対応</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 平成17年度からサービス介助士の資格を取得させる計画を実施している。平成17年度には87名、18年度には78名が取得する予定である。今後も着実に資格取得者を増やしていく計画である。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ バリアフリー施設の整備に伴い、高齢者、障害者等の外出機会が増加する中で、駅構内等での駅員の適切な対応が求められており、心のバリアフリーを一層進めていくことが期待される。

	<ul style="list-style-type: none"> ・ 入社時に、障害者に対する接遇マニュアルが配布されるとともに、接遇の研修が行われている。また、駅務管区毎に疑似体験等を含めたバリアフリー教育やサービスマインド研修等の職場内教育が行われている。 	
<p>5 . 乗り継ぎ利便等に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 相互直通運転をしている接続駅の多くにおいて、同一ホーム上での乗換など利用者の乗り換えの手間の減少を図っている。 ・ 6 路線 1 2 方面において 7 社との間で相互直通運転を実施している。 ・ 相互直通運転している列車の本数は、ダイヤ改正の都度増加させており、非常に高い割合となっている。 ・ 平成 2 0 年度の 1 3 号線開業時には、東武鉄道東上線及び西武鉄道有楽町線・池袋線、平成 2 4 年度には東急電鉄東横線及び横浜高速鉄道みなとみらい線との間で相互直通運転が実施され 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 今後も引き続き、乗り継ぎ・乗り換えの利便性を高める方向で検討することが望まれる。

<p>6 . 輸送障害等発生時の旅客対応に関する事項</p> <p>(1) 輸送障害等の発生状況</p> <p>(2) 輸送障害等発生時の体制等</p>	<p>る予定である。</p> <ul style="list-style-type: none">・輸送障害等は、平成17年度には57件が発生している。このうち人身事故等の部外原因によるものが40件(68%)と3分の2強を占め、続いて車両故障や信号機故障等の部内原因によるものが13件(19%)、自然災害によるものが4件(7%)であった。なお、部内原因の輸送障害では、内数で車両関係のインシデント2件が併発している。・輸送障害等が発生した場合の対応方法等については、初動対応として、その当事者又は発見者は速やかに総合指令所長に報告するとともに、発生現場が駅構内の場合は駅管区長に報告することとなっており、通報を受けた総合指令所長は状況を判断して、各部署や関係行政機関に連絡・通報すること、応援要請を受けた管区駅長は適任者を現	
---	---	--

<p>(3) 利用者等への情報提供等</p> <p>(4) 振替輸送等</p>	<p>地に派遣して、死傷者への応急処置対応に当たることとなっている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・また、鉄道運転事故（部外原因による人身事故は除く。）や重大な輸送障害が発生し、社長等により非常体制が発令された場合には、非常体制の種別により本社に社長、鉄道本部長、担当役員又は担当部長を責任者とする対策本部を、現場では運輸事務所長若しくは所管の現業長を責任者とする現地対策本部を設置し、事故復旧や死傷者への対応、原因の調査、関係機関への通報等に対処することとしている。 ・3.(1)～(3)のとおり、きめ細かい情報提供に努めている。 ・振替輸送については、相互直通運転又は接続する他社線と協議し、どの線が不通となるかに応じて9通りの振替輸送パターンを確立しており、円滑な振替輸送が実施できるようにしている。なお、他鉄道への連絡が困難な東西線木場駅以东については、路線バスへの振替輸送も実施できるようにしてい 	
---	---	--

<p>(5) 輸送障害等発生時を想定した訓練</p>	<p>る。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・代行バス輸送については、都心部の道路混雑事情やバス手配の困難性などから、実施できるようにはなっていない。 ・輸送障害等を想定した訓練については、毎年11月に有楽町線市ヶ谷駅構内訓練線において、本社と現業が一体となり消防署の協力を得て、地震による列車脱線や列車火災など、異常時総合想定訓練を実施している。また、各地域防災ネットワークや乗務管区、駅においても、年間教育訓練の一環として線区や駅の特性を考慮した異常時訓練、輸送障害等発生時の対応訓練を実技・机上両面で実施している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・今後とも、年間を通して計画的に教育や訓練を実施して、安全で迅速かつ的確な対応が行えるよう、全社的な取り組みが期待される。
<p>7 . 災害対応等に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・災害時の対応については、輸送障害等発生時の対応と同様に、「運転取扱実施基準」、「事故・災害等対策規程」等の内規に規定している。 ・災害を想定した訓練については、6 . (6) のとおり異常時総合想定訓練を 	<ul style="list-style-type: none"> ・今後もあらゆる事態を想定した教育・訓練等を実施し、迅速かつ安全、的確な対応がとれる体制を確立することが望まれる。

	<p>実施しているほか、年間教育計画に基づき、毎年9月の防災週間や各種運動期間を捉え、災害対策本部の設置、旅客誘導訓練、情報伝達訓練（訓練放送含む）、非常召集訓練、列車の運転規制訓練等を内容とする防災訓練を行い、万全を期している。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・また、災害はエリアで被害をもたらすことから、従来の路線毎の組織対応を改め、全現業を地域毎に区割りして、駅務管区を中心に職種を超えて横断的に12の地域防災ネットワークを構築し、訓練を含め防災対策を講じている。 ・なお、職場毎にも災害時の連絡体制、避難経路等について整備している。 	
<p>8 . 利用者からの意見等への対応</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の声をより一層大切にし、それを企業活動に反映させることを目的に、平成16年4月に従来のテレホンセンターの機能を拡張し、新たに「東京メトロお客さまセンター」を開設している。 電話・メール等による利用者の意見、 	<ul style="list-style-type: none"> ・駅職員のサービスレベル底上げを目的として、毎年、利用者に扮した委託調査員が実際に各駅に赴き、駅職員の利用者への対応等を調査し、その結果を駅長会議等で報告・周知するなど、サービス向上に対し会社全体で積極的な取り組みが行われていることは評価でき

	<p>要望、苦情等の取扱件数は、平成17年度末(3月)は7,160件となっている。</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成17年度のお客様の声(ご意見)7,160件のうち、多いものは、接客に関するものが1,295件・ダイヤに関するものが1,182件あった。また、これらの利用者の意見・要望・苦情等は、本社へ報告され担当課が関係部署と調整のうえ回答を作成し、「東京メトロお客さまセンター」からお客様へ回答することとしている。更にそれらの回答は、週報等を用いて社員へ周知するとともに、特に重要な事案については、CS推進会議でまとめられ経営会議に報告されている。 	<p>る。</p> <p>以上のとおり、利用者等の意見等を業務の改善につなげていくための取組みを組織的に行ってきており、今後とも引き続き積極的な取組みが行われることが期待される。</p>
<p>9. その他のサービスに関する事項 (1) 暴力行為、迷惑行為への対応</p>	<ul style="list-style-type: none"> 暴力行為は、駅務職員に対し平成17年度16件、平成18年度は9月現在で17件、また18年度には乗務員への暴力行為も1件発生している。関東鉄道協会が作成した暴力行為に関するパンフレットで対応方法に関する知識等を周知している。暴力行為に関する 	<ul style="list-style-type: none"> 今後、暴力行為対策と併せて所要のマニュアルの整備が求められる。

<p>(2) 健康増進法施行への対応</p> <p>(3) 携帯電話・優先席の取扱い</p>	<p>社内マニュアルは現在作成中であり、今後、新入社員研修、接遇研修等でマニュアルを用い各職員に周知していく予定である。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・痴漢行為は、平成 1 6 年度は 5 8 3 件、平成 1 7 年度は 5 6 7 件、平成 1 8 年度は 9 月現在で 2 6 2 件である。 ・健康増進法施行以前の昭和 6 3 年 1 月より、全駅禁煙化されている。 ・携帯電話及び優先席の取扱いについては、優先席付近の吊革をオレンジ色とするとともに、大型ステッカーで優先席付近での携帯電話の使用禁止を呼びかけるなど、利用者にわかりやすく協力を求めている。また、車掌が車内を巡回した際に携帯電話を利用している方を見かけたときは、優先席付近では、電源 off、それ以外の場所では、マナーモードに切り替えた上で、通話をご遠慮いただくよう、その都度ご協力をお願いしている。 	
--	---	--

<p>(4) 女性専用車両の導入</p> <p>(5) 駅業務に関する事項 駅係員の育成等</p>	<ul style="list-style-type: none">・女性専用車両については、平成17年5月9日から半蔵門線の平日の始発から9時30分までの列車について導入され、その後同年10月31日には有楽町線、18年3月27日日比谷線及び同年5月15日千代田線に女性専用車両がそれぞれ導入されている。・駅業務従事者の育成のための研修については、お客さまへのサービス向上を図るために、各現業区で接客を指導する監督者を対象に、サービスの本質的な考え方を理解し、それを伝承する効果的な教育方法を取得する目的で「接客指導者研修」を実施している。 また、係員を対象にした研修においても、同様の研修が実施されている。・さらに、お客さま第一主義を認識づけることを目的として、接客に関して実績を有する外部企業（ホテル及びデパート）へ社員を派遣し、サービスレベルの底上げを行っているなど、駅係員の育成に積極的に取り組んでいる。	
---	--	--

<p>業務委託</p> <p>(6) ベビーカーの対応</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 駅業務従事者の不祥事は、平成16年度に1件、平成17年度に1件発生している。いずれも本人は処分されているが、不祥事の概要と今後注意すべき点は、同様の不祥事の再発防止を図るため、現場の末端を含めて社内に広く周知をされている。 ・ 平成14年度以降、168駅中15駅については、駅業務の全部を、子会社の株式会社メトロコマースに委託している。 委託駅の選定基準は、1日の乗降人員が35,000以下の駅、駅勢圏に障害者が日常生活や社会生活においてよく利用する施設がない駅などである。 ・ 乳幼児を乗せたベビーカーの取扱いについては、平成11年1月より車内持ち込みが可能になっている。 保護者に対しては乳幼児を抱いて駅や車両を利用するよう依頼しており、必要に応じ保護者の依頼があれば駅係員がベビーカーの搬送のお手伝いをするとしている。 	
---------------------------------	--	--

(7) プラットホームからの転落防止策

- ・ プラットホームからの転落防止を図る観点から、平成3年11月南北線開業と同時に南北線内の各駅にホームドアを設置、その後千代田線北綾瀬、綾瀬駅、丸ノ内線一部の駅に可動式ホーム柵を設置、今後は、平成19年9月までに丸ノ内線全駅、平成20年6月開業予定の副都心線で設置される予定。
- ・ また、旅客の転落に対して有効とであると考えられる非常停止ボタンも、可動式ホーム柵の設置予定のない全ての駅に設置されている。
- ・ さらに、交通バリアフリー法の移動円滑化基準に基づき、常時連結されている全車両の間には転落防止用外ホ口を装備し、ホームと車両の間隔が大きい曲線ホームにはホーム足下灯を設置している。

(8) 遺失物の取扱い

- ・ 遺失物の取扱いについては、「遺失物取扱規程」、「遺失物取扱要領」の内規に規定されている。また平成16年4月か

	ら「お忘れ物検索システム」を導入し 一元管理が行われている。	
--	-----------------------------------	--