

京王電鉄株式会社に対する業務監査の実施結果

項 目	主な取り組み状況等	所 見	所見に対する回答
<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"> ・ 平成9年12月以降に運賃改定を実施していない。営業割引運賃等を除く運賃関係の届出は17年度までに2件実施した。 ・ JR東日本、東京メトロ、小田急電鉄等12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、JR東日本、東京メトロ、東京都交通局、小田急電鉄、東急電鉄の4社局との間で実施。普通旅客運賃（大人）で原則20円（京王電鉄10円、各社10円）の割引を実施。 	<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。 ・ 渋谷駅、明大前駅、吉祥寺駅等11駅については、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、多摩都市モノレールとの連絡運輸の実施が見込まれている。今後、乗換駅における利用者の利用実態、連絡運輸の導入効果、精算のためのコスト、対象事業者の意向等を総合的に判断しつつ、利用者サービスの向上のための連絡運輸の拡大について運輸関係事業者と検討することが望まれる。また、乗継割引については、基本的には経営判断の問題であると承知しているが、運輸政策審議会答申（第19号）等にもある 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 運賃等の設定・変更等の諸手続き、運賃表の掲示、関係規程類等の備え付け、修正表示等は、引き続き、関係法令、通達に基づき、適正に行ってまいります。 ・ ICカード乗車券を導入した平成19年3月から、多摩都市モノレールとの連絡運輸を開始しております。 ・ 今後も利用実態やお客様からのご要望を踏まえ、他鉄道事業者との連絡運輸範囲や乗継割引の拡大について検討してまいります。

<p>企画乗車券</p> <p>(3) カード式乗車券</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ほか、観光資源等を活用した各種の企画商品(全3種類：平成17年度実績)を発売している。 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1,054万枚、203億円となっている。 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。 	<p>ように、異なる事業者間を乗り継ぐ旅客については、運賃の割高感が強く、これを是正することが求められていることに鑑み、利用者ニーズも見極めつつ、可能な限り当該割引の拡大について検討することが望まれる。</p> <ul style="list-style-type: none"> 今後、レジャーの多様化、外国人旅行者の増加等を踏まえ、更なる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カード乗車券については、業務運用マニュアルを使用した社員教育等を進めるなどの事前準備を行っているところであり、導入に際しては、旅客に対する周知を徹底し、スムーズに運用を開始することが望まれる。 	<ul style="list-style-type: none"> 企画乗車券については、PRを一層強化するとともに、新たな乗車券の設定についても検討してまいります。 平成19年3月からの「PASMO」導入に際し、関係事業者とも連携して、利用方法等の積極的なPRによりお客様への周知を図りました。平成19年4月以降のカードの発売制限により、お客様にご迷惑をおかけしていますが、発売再開後にもお客様へのPR等を通じて、スムーズな運用を図ってまいります。
---------------------------------	---	--	--

<p>(4) 駅務機器類</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 自動券売機等の設置については、乗降人員、旅客流動等を考慮して設置台数、設置場所を決定している。 ・ 定期券も購入できる自動券売機を全駅に設置し、この自動券売機では、インターネットを使用して定期券を予約することにより定期券を発売できる機能も備えており、また、自動改札機については全駅複数枚対応型とし、利用者利便の向上を図っている。 		
<p>(5) 運賃の誤表示、誤收受</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 平成15年以降、プログラムミスによる運賃誤收受が3件発生している。発覚後、速やかな事実関係の報告、運賃返還等の措置を講じたほか、各現場への再発防止の通達等の改善に向けた取り組みが進められてきているところである。 	<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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 再発防止に向けて、プログラム改修時の確認体制を一層強化するとともに、接続する各社、さらにP A S M O参加事業者や相互利用するS u i c a加盟事業者との連携を強化してまいります。
<p>(6) 無料乗車券</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 株主等を対象とするもの以外は、発行実績がない。 		

<p>2 . 情報提供に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ ホームページによる財務、運賃、安全・サービス等に関する情報の提供を行っている。このうちリアルタイムな運行情報については、携帯電話対応のホームページでも確認できるようにしている。 ・ 広報誌「京王ニュース」を沿線等に新聞の折り込み広告として配布、情報提供に努めている。 	<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"> ・ 平成19年7月、ホームページの運賃、安全・サービスに関する情報をより見やすくいたしました。今後とも情報の充実に努めてまいります。
<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"> ・ 駅構内の施設の案内については、「Keio Line Sign System Standards」を平成17年4月に再編したところであり、今後の整備は基づき統一的な整備を図ることとしている。 ・ このほかのマニュアルとして、LED式情報表示装置への情報入力のための「運行情報入力マニュアル」、車内放送のための「車内放送基準」、 		

<p>(2) 列車内及び駅における案内情報</p>	<p>校内放送のための「放送用語基準」が整備されている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 乗務員による車内放送のほか、一部車両ではLED表示による行き先や停車駅の案内も行っている。車両内のLED表示については、平成22年までに全車両に整備する予定となっている。 ・ ホーム上や改札付近のLED表示装置の更新を進めており、改札付近については既に全駅に設置済みである。 ・ 車内、ホーム上や改札付近のLED表示については、鉄道総合司令部から直接情報入力が可能であり、リアルタイムでの情報提供がなされている。 ・ 構内放送は鉄道総合司令部からの一斉放送による情報をもとに各駅の係員が行っているが、一部駅では、主管駅が構内放送を直一元的に行えるシステムも導入されている。 		
-----------------------------	--	--	--

<p>(3) 外国人にもわかりやすい案内情報</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 特に外国人利用者が多いと見込まれるターミナル駅等においては、4ヶ国語(日本語、英語、中国語、韓国語)による案内表示を行っている。 ・ 全駅においてピクトグラムによる案内表示を実施している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 引き続き利用状況等も勘案した多言語化が望まれる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 駅のリニューアルなどにあわせて、駅構内の出口を案内する看板や、列車の発着番線と方面を案内する看板において、4ヶ国語による案内表示を行ってまいります。
<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5千人以上のほぼすべ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"> ・ 今後も目標達成にむけ着実にバリアフリー化を推進することが期待される。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 引き続き、地方自治体との協議や必要な土地の取得を積極的に進め、目標年次に向けた整備を推進してまいります。

<p>(2) バリアフリー設備の整備状況</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 触知板やA E D、筆談器も備え付けられており、サービスの向上が図られている。 ・ 利用者数 5 千人以上の駅 6 5 駅のうち、平成 1 8 年 8 月現在で、4 0 駅 (6 2 %) となっている。(平成 1 6 年度末時点では、3 1 駅 (4 8 %))。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 全事業者の数値に対して高い数値とは言えないが、数値の伸びは大きく、バリアフリー化への積極的な取り組みを行っていることがうかがえる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ A E Dについては、平成 1 9 年 5 月 1 7 日に全駅への備え付けが完了いたしました。 ・ 平成 1 9 年 3 月現在では、4 7 駅 (7 2 %) を整備いたしました。引き続き目標年次に向けた整備を積極的に進めてまいります。
<p>(3) ソフト面での対応</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 1 6 年度よりサービス介助士 2 級の資格取得を促進しており、1 8 年 8 月時点で 2 1 6 人が取得済みである。今年度も 1 0 0 名に取得させる計画となっている。 ・ 係員の対応マニュアルとして「KEIO ハート To ハート」を作成し、社員教育を行っている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ ユニバーサルデザインの実現に向けた社会的な要請が高まる中、知的・精神障害者への対応や音声案内など利用者のニーズ等を踏まえ、スパイラルアップをしていく必要がある。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ ガイドライン等の見直しを受けて、駅における総合的な音声案内を順次導入してまいります。 ・ サービス介助士 2 級の資格取得者は、平成 1 9 年 3 月現在で 2 9 3 名となっております。今後とも、資格取得の促進や教育・訓練などにより、ソフト面の充実に努めてまいります。

<p>5 .乗り継ぎ利便等に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 自社線内での直通運転、方向別配線による同一ホーム乗換など利用者の乗り換えの手間の減少を図っている。 ・ 相模原線橋本と都営新宿線<small>もとやわた</small>本八幡との間では、相互直通運転を行っている。 ・ 新宿駅は都営大江戸線、下北沢駅では小田急線と、改札口を通ることなく直接乗り継げる形態をとっている。また、新宿駅、分倍河原駅、高尾駅では、1つの改札口を通るだけでJ R東日本との乗り継ぎを可能としている。なお、高幡不動駅では、駅の全面改良工事を実施しており、平成19年3月の完成（予定）により、段差なしで多摩都市モノレールへ乗り換えが可能となり、大きく利便性が向上することになる。 ・ 相互直通運転又は接続する他社線、接続するバス会社等との間で、利用者利便に配慮したダイヤ設定等を行っている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 今後ともさらに乗り継ぎ・乗り換えの利便性を高める方向で検討することが期待される。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 今後とも、ハード・ソフト両面において、乗り継ぎ利便性の向上に努めてまいります。 ・ 高幡不動駅では、平成19年3月25日、改札口と多摩都市モノレール高幡不動駅改札口を同じフロアで段差なく結ぶ自由通路を開通いたしました。
-------------------------	---	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> ・ 運転指令から直結する列車運行モニターを京王グループの府中や多摩など5カ所のバス営業所に設置し、リアルタイムな遅延情報を提供している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ バスの接続調整が効果的に実行できるよう整備しており、先進的な取り組みとして評価できる。 	
<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>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 平成17年度の輸送障害等は、輸送障害8件、鉄道運転事故7件で計15件発生している。内訳は、前者が急病人1件、自殺(推定)3件、自動車の踏切支障1件、自然災害3件で、後者は人身障害4件、踏切障害3件となっている。 ・ 輸送障害等が発生した場合には、その当事者または発見者は速やかに運転指令及び電力指令または最寄駅に通報し、通報を受けた運転指令は状況を判断し、各部署や関係行政機関に連絡、通報する 		

<p>(3)利用者等への情報提供等</p>	<p>ことになっており、最寄り駅からは適任者を現地に派遣し、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"> ・ 多数の死傷者を生じるか、長時間運転を支障する見込みが明らかになった場合には、本社に鉄道事業本部長を責任者とする本社対策本部を設置し、現地には本部長が指名した者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、振替、代替輸送の手配、関係機関への通報等に対処することとしている。 ・ 情報提供については、構内放送をはじめ急告板、LED運行情報、車内放送及びホームページにおいて行っている。 ・ 情報提供の内容は、運転指令が集約・判断し、情報を一斉無線により駅及び車掌に伝達するとともに、各駅LED表示器及び列車のLED表示器に配信している。 		
-------------------------	---	--	--

<p>(4) 振替輸送等</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 列車内の放送情報は、異常時放送マニュアルの放送文例により行っている。 ・ ホームページには、概ね15分以上の列車遅延が発生若しくは予想される場合に情報提供を行っている。 ・ 相互直通運転又は接続する他社線及び接続するバス会社と不通となった場合の振替輸送パターンを事前協議により確立しており、輸送障害時の円滑な振替輸送を実施している。 		
<p>(5) 輸送障害等発生時を想定した訓練</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 輸送障害を想定した訓練については、毎年9月に富士見ヶ丘駅若しくは若葉台駅において消防署や警察署の協力を得て、異常時総合訓練を実施している。また、各管区においても、年間教育訓練の一環として線区の特性を考慮した異常時訓練を行うとともに、輸送障害発生時の対応訓練等の業務研究会を年4回実施して 	<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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 毎年実施している異常時総合訓練について、これまで大地震の発生を想定しておりましたが、平成19年から、より発生する確率の高い踏切障害を想定することに改め、輸送障害発生時に一層安全で迅速かつ的確な対応ができるように訓練を行ってまいります。

	いる。		
7 .災害対応等に関する事項	<ul style="list-style-type: none"> ・ 輸送障害発生時の対応と同様に「鉄道事業本部防災取扱規則」、「鉄道事故取扱規規則」及び「実施基準管理規程」等に規定するとともに、災害等における研修等については7管区においてそれぞれ年間5回の訓練を実施し、万全を期している。 また、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。 	<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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 各種規程類や教育・訓練の内容については、今後とも適宜見直し、改善することを通じて、災害に対してより迅速かつ安全、的確な対応がとれる体制の確立を目指してまいります。

8 .利用者からの意見等への対応

- ・ 利用者からの意見等を大切に、企業活動に反映させることを目的に、意見等は、会長、社長へもすべて報告される。また、社内報等で全社員に対する周知を図り、全社員一体となり情報の共有化を行っている。
- ・ 受け付けた意見等に対し、改善できる点については早急に改善し、早急に改善できない意見については今後の業務改善における検討課題とする等、意見を申し出られたすべての方に対する回答を担当部門より行い、利用者から理解を得られるよう努めている。
- ・ 利用者からの意見が増加傾向であることを重大に受け止め、新規採用時、1年間で3回実施していた新入社員研修を採用後5年目まで7回実施するなどCSに関する内容を初めとし、多くの研修項目、内容を見直し充実させている。

- ・ CSに関すること等の研修項目内容を見直し充実させているように、業務に対する意識・知識・利用者サービスの向上に努める社全体の姿勢は評価できる。
- ・ 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り組みを組織的に行っており、今後とも引き続き積極的な取り組みを行なうことが期待される。

- ・ 平成19年8月3日、お客様からのお問合せやご意見・ご要望を承る「京王お客様さまセンター」(年末年始以外無休)を開設し、ご意見・ご要望にきめ細かに対応していくとともに、集約・一元化することにより、さらなるサービス向上を目指してまいります。

<p>9 .その他のサービスに関する事項</p> <p>(1)暴力行為、迷惑行為への対応</p> <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>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 暴力行為は、平成17年度で6件発生しているが、会社は毅然とした対応をするよう指示している。対応マニュアルはなく、関東鉄道協会のパンフレットで周知している。 ・ 痴漢行為は、女性専用車両の拡大もあったが、355件発生している。 ・ 平成15年5月より全駅禁煙化を実施。 ・ 平成17年1月より全車両に、優先席の増設、明確化を図るため「おもいやりゾーン」を設置している。 ・ 車椅子スペースを有する車両を全150編成中71編成に設置している。 ・ 他の鉄道事業者と協力し、平成18年8月からマタニティマークを全駅において配布するとともに、周知ポスターを全駅に掲示した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 所要のマニュアルの整備が求められる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 暴力行為対応マニュアルの整備を検討してまいります。
---	---	--	---

<p>(4)女性専用車両の導入</p>	<ul style="list-style-type: none"> 平成13年3月から京王線の平日深夜帯の一部列車に導入され、平成17年5月から平日朝・夕の通勤時間帯へ拡大された。 拡大の際に利用者2,000人に対してアンケートを行うなど、利用者の意見等を重視している。実施されたアンケートの結果においても女性専用車両の拡大は支持を得ているが、更なる拡大は計画されていない。 		
<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"> 研修は、平成17年度25種類、50回実施され、安全・接遇・異常時対応等についての教育が徹底されている。内容は、一般知識、専門知識、管理者としてのマネジメント、お客さまへの対応方など充実したカリキュラムとなっている。 過去3年間駅員等による不祥事は発生していない。これは、平成16年より各駅、乗務区、 		<ul style="list-style-type: none"> 鉄道部門を統括した教育体制を構築するため、平成18年6月に研修担当を新設し、鉄道係員の能力・資質を向上させることを目的とした新しい教育プログラムを策定し、平成19年4月より実施しております。 ハード面では駅業務訓練用模擬施設の新設等、鉄道教習所を改修し教育施設を充実しております。ソフト面

<p style="text-align: center;">業務委託</p> <p>(6) その他のサービス 関係</p>	<p>指令室等で業務開始点呼時に実施されている職員に対するアルコールチェックを初めとする管理体制の強化、指導の徹底によるものである。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 駅業務について委託は行っていない。 ・ ベビーカーの取扱いについては、利用者の責任において使用して頂いている。必要に応じ駅係員がベビーカーの搬送のお手伝いをしている。 ・ 旅客の転落に対して有効な列車非常通報装置、ホーム端の警告ブロック、ホーム端部転落防止柵、ホーム下待避スペース、転落検知装置、ホームと車両の間隔が大きい曲線ホームのある駅にはホーム足下注意灯を設置し、安全確保のため効果を上げている。 ・ 全車両の間には転落防止用外ホコを装備している。 ・ 固定式ホーム柵は、新宿駅降車ホームのみの設置となっている。 		<p>では職位別に必要な業務能力を明確化したうえで、それに基づく教育・研修プログラムを策定、実施しております。</p>
--	--	--	---

	<ul style="list-style-type: none">・ 忘れ物を保管するため、「お忘れ物取扱所」を設置しているほか、平成15年6月から「お忘れ物管理システム」を導入し、忘れ物の有無等、確認作業の効率化を図っている。		
--	---	--	--