東京都交通局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
１．運賃等に関する事項 （１）関係法令、通達に基づく諸手続等	・東京都交通局（以下「東京都交」という。）においては、平成２０年３月の日暮里・舎人ライナー開業に伴う運賃設定認可申請事案のほか、各種企画乗車券の設定等に伴う届出等を行っている。 ・鉄道運輸規程第４条に基づく運賃表、旅客列車の時刻表その他運輸上必要となる旅客営業規則等の備え付け、同規程第８条に基づく運賃表、時刻表の掲示については、現地調査を行った各駅において適切に実施されており、同規程第１２条に基づく乗車券の券面表示（適用区間、適用期間、運賃額及び発行の日付）については、適正に記載されている。	・関係法令、通達に基づき適正に処理されていた。	・旅客運賃及び料金の設定、変更等に伴う諸手続きは、引き続き関係法令、通達に基づき適正に対応してまいります。

（２）連絡運輸・乗継割引・企画乗車券等 ①　連絡運輸	・東京都交では、利用者利便の向上を図る観点から、東京地下鉄株式会社（以下「東京メトロ」という。）をはじめとする２０事業者との間で実施している。	・今後とも、乗継利用者へのサービス向上の観点から、乗換駅における利用者の利用実態等を踏まえ、連絡運輸の拡大が望まれる。	・お客様の乗り継ぎの円滑化・利便性の観点に立ち、利用実態等を踏まえて連絡運輸の拡大について取り組んでまいります。
②　乗継割引	・乗継割引は、他社線との乗継ぎの際に、それぞれの運賃を併算することによる割高感解消のため実施している。 ・東京都交と東京メトロとを乗継いで利用する場合は、普通運賃について７０円の割引、京成電鉄株式会社（以下「京成電鉄」という。）、京浜急行電鉄株式会社（以下「京急電鉄」という。）等大手民鉄７社との乗継ぎについては、原則、接続駅を境界とする東京都交線２駅と他社線初乗り区間乗車の場合は、普通運賃についてそれぞれ１０円ずつ２０円の割引を実施している。 ・その他、北総線連絡割引（押上・		

	京成線経由（合算額から３０円割引））や空港連絡特殊割引（京急線：泉岳寺経由、京成線：押上経由（合算額から６０円割引））等を実施している。		
③　企画乗車券	・企画乗車券については、季節ごとに発売している地下鉄一日フリー乗車券「ワンデーパス」をはじめ、他事業者と連携した「東京探索きっぷ」、「京急羽田・ちか鉄共通パス」、「羽田空港まるごと日光・鬼怒川東武フリーパス」等が発売されている。 ・外国人のみを対象とした企画乗車券については、現在のところ設定されていないが、東日本旅客鉄道株式会社（以下「ＪＲ東日本」という。）、東京メトロと連携した企画乗車券「東京フリー切符３日券」について検討をしており、外国人の移動の動向等のトリップ調査等を行いつつ、発売方法等について関係事業者と詳細を詰めていくとのことである。	・企画乗車券は、観光等の促進の観点のみならず、公共交通の利用促進にも寄与することから、引き続き、利便性の向上、需要の喚起に資する商品の提供が期待される。	・観光需要の促進、公共交通の利用促進等、引き続きお客様の立場に立った乗車券の提供に努めてまいります。
④　ＩＣカードシステム	・東京都交においては、平成２３		

	年度から需要喚起とＩＣカード利用促進を目的に、事前に会員登録した記名式ＰＡＳＭＯのＳＦ利用者を対象として、１ヶ月間の利用実績に応じてポイントを付与する「都営交通ポイントサービス」の実施を予定している。 ・昨年１２月、ＪＲ東日本を始めとする鉄道事業者等が、それぞれが発行する１０種類のＩＣカードの相互利用サービスについて、平成２５年春の実現を目標に検討を開始した旨の公表を行ったところである。	 ・ＩＣカード相互利用拡大の取り組みは、事業者をまたがる公共交通ネットワークのシームレスな利用の観点から、その実現が期待される。	 ・平成２５年春のＩＣカード相互利用に向け引き続き関係事業者と協議を進めてまいります。
（３）駅務機器類 ①　駅務機器の設置基準	・　自動券売機、自動改札機等の駅務機器の設置については、機器ごとに各駅等に設置する基準となる台数を設定し、各駅の利用実態を勘案した上で設置されている。		
②　駅務機器類等故障時の対応	・自動券売機等のトラブルが発生した場合には、「緊急連絡体制表」に従って、東京都交関係部		

	署とメーカー側等の情報の連携を図り、早急な復旧を図ることとしている。		
（４）運賃の誤表示、誤収受	・東京都交においては、過去３年間に１１件（平成２０年度４件、２１年度５件、２２年度２件）の事象が発生しており、特に平成２１年度において、券売機等のつり銭誤装填による誤収受５件のうち３件が同一月に連続して発生している。（２２年３月１３日　三田線大手町駅、同年３月２９日　浅草線馬込駅、同年３月３１日　三田線春日駅） ・東京都交においては、つり銭誤装填発生の都度、注意喚起や作業手順の見直し及び再徹底を行うとともに、つり銭補充時につり銭カセットをセットする際には、作業者と確認者の名札をカセットの上に置き、デジタルカメラで撮影し、最終的な確認を行うといった再発防止策を講じている。また、ハード面の対策として、２３年度から自動券売機の更新の際には、検銭機能が	・運賃収受の信頼性の確保は、鉄道事業者の社会的信用を維持するために最も重要な課題であることから、引き続き、再発防止に向けた取り組みが求められる。	・引き続き、ソフト面の再発防止策を継続していくとともに、ハード面の対策として２３年度に更新を予定している自動券売機について検銭機能を付加いたします。また、今後の自動券売機更新時には積極的に検銭機能を付加してまいります。

（５）その他 ① 偽造紙幣等の対応について ② 無料乗車証の取扱いについて ③ 福祉割引について	付いた機器を導入する方向で検討することとしている。・東京都交においては、偽造紙幣等が発見された場合、発生箇所から本局関係部署への報告、審査、また、偽造と判定された場合の警察への連絡や局内の情報共有の体制が整備されている。 ・東京都交においては、職員が職務遂行上、都営交通機関を利用するための「職務乗車証」、当局事業と密接な関連のある業務を行っている者が当該業務を遂行するための「業務乗車証」等を交付している。 ・東京都交においては、従来から身体障害者及び知的障害者に対する運賃の割引措置が導入されている。		
２．情報提供に関する事項	・東京都交では、プレス発表、ホームページ、広報誌、パンフレ	・東京都交においては、創意工夫を図り、積極的な情報提供に努	・引き続き、さらなる情報内容の充実を目指してまいります。

	ット、駅のポスター掲示等様々な媒体を通じて財務等に関する情報、運賃に関する情報、安全・サービス等に関する情報提供を行っている。特にホームページにおいては、利用者等からの要望等を踏まえ、平成２０年９月に遅延証明書の発行、２１年７月に広報誌のデジタルブック化の新設、同年１２月にユーチューブによる動画配信開始、２２年２月に多言語サイト（日本語、英語、中国語、韓国語の４カ国語対応）の新設、同年７月にモバイルサイトへの遅延証明書の掲載等内容の充実が図られているところであり、２１年度のアクセス数は約２５３，０００（１日平均）と多くの方に利用されている。	め、ガイドラインに沿った情報提供が行われているところであり、引き続きさらなる情報内容の充実を図ることが期待される。	
３．案内情報（旅客案内）に関する事項 （１）案内サイン表示の整備状況について	・東京都交では平成８年度に都営地下鉄の既設３路線（浅草線、三田線、新宿線）と小型版の大江戸線の２種類のサインマニュアルを作成し、都営地下鉄内に	・東京都交における案内情報に関しては、利用者利便の向上に向けたさまざまな対策に積極的に取り組んでおり評価できる。	・引き続き、お客様の利便性の向上に向けて、案内サイン、情報提供の充実を図ってまいります。

	おいて掲出するサインの統一的な基準に基づき、旅客サービスの向上を図るため、案内設備の整備を行ってきた。その後、平成２０年度に「都営地下鉄旅客案内標識設置基準」（新サインマニュアル）を作成し、同じく東京で地下鉄を運行している東京メトロとの共通化を図り、色覚バリアフリーの観点も考慮したよりわかりやすい新たなサインシステムの基準を作成し、利用者の利便性向上を図っているところである。なお、新サインマニュアルは、移動等円滑化整備ガイドラインに準拠したものとなっている。 ・このわかりやすい案内サインへの改良は、ホーム案内板、ホーム柱巻サイン、出口案内標識等があり、ホーム案内板とホーム柱巻サイン、出口案内標識ついては新基準に基づき、先行して整備が完了している。	・これらを除いた駅全体の案内サインの改修については、都営管理駅の全１０１駅中、平成２１年度までに２４駅で整備済みとなっており、２２年度から２４年度までの３か年で計５９駅、２５年度に１８駅で整備することで全駅での整備が完了する予定であり、計画どおりの整備が期待される。	・わかりやすい案内サインの改修について、計画どおり整備を進めていくよう、今後も努めてまいります。

（２）バリアフリー施設の案内サイン表示の整備状況	・エレベーター、エスカレーター、多機能トイレといった基本的なバリアフリー施設についての誘導サイン及び位置サインは、全駅で整備されている。	・駅出入口付近のエレベーター等の配置を表示した案内板については、対象施設のある駅においても一部の駅での整備にとどまっており、今後は、新サインマニュアルに基づき、案内サインを設置していくことが望まれる。	・ 新サインマニュアルに基づき、案内サインの整備に努めてまいります。
（３）列車での案内情報の提供状況	・列車の案内サイン表示についてのマニュアルは作成されていないが、移動等円滑化整備ガイドラインに準拠し、一部の車両について注意喚起のピクトグラム及び英語表記がなされている。また、ＬＥＤによる車内表示器を各ドアの上部に設置して、文字による案内を行っている。未実施となっている新宿線車両（３編成のみ）についても、車両更新時期に合わせてＬＥＤ搭載車両を導入することとなっている。		
（４）外国人観光旅客等への情報提供等の対応について	・全ての駅について、ピクトグラム及び英語表記を原則としつつ、お手洗い、きっぷうりば、		

	駅長事務室、精算機、一部の駅名標には、中国語、韓国語を追加した４か国語表示を行っているほか、誰にでも東京の地下鉄をわかりやすく利用してもらうため、東京メトロと共同で、地下鉄全線全駅の路線名と駅名に固有のアルファベットと番号を併記した駅ナンバリングを行っている。 ・外国人が地下鉄を円滑に利用するための向けのパンフレットを作成するとともに、東京都交独自の取り組みとして、駅案内係の「コンシェルジュ」を１２駅に配置し、改札口周辺で乗り換え案内や駅周辺の観光案内等を行っている。	・利用者の反応も踏まえ、効果の高い駅については継続的に配置していくことが望ましい。	・外個人のお客様が円滑にご利用いただけるように、パンフレット等の充実を図ってまいります。 ・引き続き、お客様の声や利用実態を踏まえた「」の配置を行ってまいります。
４．バリアフリー対策に関する事			

項 （１）バリアフリー化のために講ずべき基本的事項	・都営地下鉄は全駅が５千人以上駅で、バリアフリーにおける段差解消については、全駅数１０６駅のうち９３駅で段差解消されている（８８％)。東京都交の２２年度からの３カ年経営計画である「ステップアップ２０１０」の中で、事業の方向性の一つとして、利用者の満足の向上を目指し、施設や車両のバリアフリー化など快適で質の高いサービスを提供していくとしている。	・今後、バリアフリーに関する次期整備目標においては､｢３千人以上駅について原則すべて３２年度までの１０年間で可能な限り整備すること」とされる予定であるが、都営地下鉄の中で未整備となっている５千人以上駅での段差解消や基準への適合については、可能な限り速やかに整備に向けた調整に努め、着実にバリアフリー化を実現することが望まれる。	･都営地下鉄の中で未整備となっている５千人以上駅での段差解消や基準への適合については､可能な限り速やかに整備に向けた調整に努め､着実にバリアフリー化を実現できるように努めてまいります。 ･段差解消については、平成２４年度中に全駅での整備完了を目指してまいります。
（２）バリアフリー設備の整備状況	・段差解消については、２２年度末にはさらに９０％程度まで進捗する見込みであり、平成２４年度中に全駅での整備することを目標としている。	・前回の監査以降の６年間においては１６年度末の５６％（１９年度末の７５％）からかなりの進捗が見られる。 ・２２年までの整備目標に対して、今回現地調査の対象とした春日駅や蔵前駅など、用地確保の関係等から段差解消がなされていない駅が残されているとはいうものの、相当程度の進捗は評価できる。	･更に積極的に､段差解消に努め､平成２４年度中に全駅での整備完了を目指してまいります。

	・警告・誘導ブロックは、全駅で設置済みであるが、本年１月のＪＲ山手線・目白駅での視覚障害者の転落事故を契機とし、国土交通省の通達に基づき、全駅での現況調査を行っている。	・今後は、自ら随時点検を行い、不具合箇所等については早急に対応されることが望ましい。	・引き続き、安全点検に努め、不具合箇所等を発見した場合には直ちに対応してまいります。
	・東京都交において「だれでもトイレ」と称している多機能トイレについては、２２年度中に都営地下鉄全駅での整備が完了している。	・今後８年間で、一般トイレのグレードアップ（ベビーチェアーの設置、低リップ式小便器への手すりの設置等）を行うとしており、利用者の快適性の向上が期待される。	・更なる、お客様の利便性・快適性の向上を目指し、一般トイレのグレードアップを計画どおり進めてまいります。
	・車両のバリアフリー化については、平成２２年７月末現在で、都営地下鉄の総車両数１４５編成中、都営新宿線の３編成を除く１４２編成で、車椅子スペース、車内案内表示、車両間転落防止設備が整備されており、日暮里・舎人ライナーの１４編成及び都電荒川線の車両停留場３９両についても、すべて、椅子スペース、車内案内表示が整備されており、全体の整備率は１００％に近い高い水準となっている。		

（３）ソフト面におけるバリアフリー対応	・車椅子の取り扱い件数は、年々増加しており、平成２２年度では１５万件を超える見込みとなっている（２０年度１３万８千人、２１年度１４万９千人）。車椅子利用者から介助の要望を受けた場合、その駅から隣接駅や駅務区への応援要請については、段階別に対応の手順が定められている。このうち、ハンドル型電動車椅子の件数は７５０件ほどであり、大半の５００件ほどが駅係員によるスロープ渡り板を必要としない大江戸線での実績である。ハンドル型電動車椅子を利用する場合も、通常の車椅子利用の場合と同様に、駅への事前連絡によって、駅係員がスロープ渡り板で介助する対応を行っている。	・「ホームと車両との段差とすき間を極力小さくしてほしい」など、障害者団体からのさまざまな要望については、真摯に検討を進め、可能な限り対応することが望まれる。	・引き続き、障害者団体等からの様々なご意見・ご要望について真摯に検討を進めてまいります。
（４）その他（可動式ホーム柵の整備）	・可動式ホーム柵については、平成１２年に都営地下鉄の三田線で全国の営業中の路線としては初めて全２７駅に設置したところであり、この結果、三田線での転落事故はなくなっている。		

	大江戸線については、全３８駅で平成２５年度までに整備を完了する方針である。 ・日暮里・舎人ライナーでは、開業時から全１３駅でフルスクリーン型のホームドアが設置されている。	・設置に伴う停車時分の増加、旅客流動への影響、車両の停止精度、長期に渡る工事、多額の整備費用といったさまざまな課題に対応しつつ、整備計画を進めている姿勢は評価でき、今後は計画通り整備が進められ、全駅での設置による高い転落防止効果が期待される。	・平成２３年度大江戸線清澄白河駅から順次設置、運用を行い、平成２５年度の大江戸線全３８駅への設置、運用開始を目指し、引き続き完了できるように設置工事に努めてまいります。
５．外国人観光旅客等への対応に関する事項	・東京都交では全ての区間の駅において、日本語と英語の２カ国語及びピクトグラムによる表示を実施しており、駅の一部の案内サインにおいては英語に加えて中国語、韓国語の表記も実施	・東京都交が様々ツールによる情報発信を通じて、外国人観光客に対する案内の充実を図っている点は評価でき、引き続き、わかりやすい情報提供に努めるとともに、企画乗車券の発売など	・引き続き、訪日外国人旅客へのご案内の充実を図るとともに、インバンド向け企画乗車券の発売等、多用なニーズに答えていきたい。

	している。なお、列車については、ＬＥＤを搭載している車両においては全て外国語表示が可能となっており、未実施となっている新宿線車両（３編成のみ）についても、車両更新時期に合わせてＬＥＤ搭載車両を導入することとなっている。 ・東京地下鉄と共通化した「地下鉄路線図」を英語、中国語、韓国語の表記により作成し、その裏面には地下鉄で行ける都内の見所を掲載し、また一日乗車券などの企画乗車券やＰＡＳＭＯの利便性について紹介するなど、外国人が欲しいと思われる情報をコンパクトにまとめて掲載している。ホームページにおいても、英語、中国語、韓国語により表記しており、既述の乗車券情報のみならず、券売機での切符購入方法や駅のナンバリングなど、より詳細な情報を掲載するなど、きめ細かな情報提供に努めている。 ・駅係員の対応については、お問	多様なニーズを踏まえた積極的な取り組みが期待される。	

	い合わせ対応として「指差ボード」を作成しているが、東京都交独自の取り組みとして、主要駅に「コンシェルジュ」を配置している。コンシェルジュは、乗車方法や乗換案内のみならず、駅周辺の観光案内などを実施する外国人旅客にも対応可能な総合案内役であり、現在、観光客の多い１２駅に設置している。本業務は、英語による案内を条件とした単年度業務委託（競争入札）によるが、提案者が英語のみならず多言語による案内実施を企画提案するため、年々その内容が充実する状況にある。		
６．乗継円滑化措置に関する事項 （１）相互直通運転の実施状況等	・東京都交は、浅草線において京成電鉄・北総鉄道株式会社・芝山鉄道株式会社・京急電鉄と、国内最多事業者数による相互直通運転を実施している。また、三田線において東京メトロ・東京急行電鉄株式会社と、新宿線において京王電鉄株式会社と相互直通運転を実施しており、現		

	在のところ、新たに相互直通運転を実施する予定はない。		
（２）ダイヤ調整	・東京都交では、ダイヤ改正時に、相互直通運転を実施各社とダイヤ調整を行っており、また、自局線内の異なる路線間においても特に早朝や深夜において調整をしている（昼間時間帯では特段調整していないものの、どの路線も運行本数が比較的多いため問題にはなっていない）。終電等が遅延した場合の措置については、自局線の遅延の場合は運転指令の判断により各社に要請を実施しており、他社路線の遅延の場合においても現場の状況に応じて実施することとしている。		
７．輸送障害時等の旅客対応に関する事項 （１）輸送障害の発生状況	・東京都交における平成２１年度の輸送障害は、設備の故障などが０件、自然災害によるものが３件、自殺などの第三者による事故などが１２件の計１５件発生している。平成２０年度は２		

（２）輸送障害等発生時の体制等	８件であり、発生件数は５４％減少している。 ・輸送障害発生時の対応としては、発生時における局内伝達系統及び旅客への案内について「東京都交通局地下高速電車事故災害取扱要項」を整備しており、また、職員全員が携行するハンドブックにも同要項に記載された重要な要素を切り出して掲載している。輸送障害発生時は、障害発生駅から管理所長に報告するとともに、運転指令へ通報、運転指令から各列車、各駅務室及び本局部門へ伝達する系統が確立されている。各駅務室からは鉄道電話・ＰＨＳ・業務放送により駅係員へ伝達することとしている。なお、特に大きな障害時には、指令から発せられる情報について、各駅での情報受信者を確認し、伝達に漏れがないよう実施している。 ・接続する他社路線において発生した事故等による輸送障害情報についても、当該事業者から東	・東京都交においては、様々なツールを駆使し、かつ多言語にて輸送障害時の情報提供がなされ	・輸送障害時の運行情報の提供については、本年３月の東日本大震災の教訓を生かし、より迅速

（３）利用者等への情報提供等	京都交運転指令へ連絡が入り、その後は自局輸送障害発生時と同様の系統をたどり情報伝達がなされることとなっており、自局・他社いずれの輸送障害時においても適切な情報伝達が実施されている。 ・輸送障害発生時には、要項に基づき、運転指令から各駅・各列車へ情報が伝達され、この情報をもとに利用者等を案内することとしており、自局線の運行状況、発生場所、発生時刻、内容など可能な限り具体的な情報提供に努めている。１５分以上の遅延が見込まれる場合や運休の場合は、東京都交ホームページ及び携帯サイトにその旨を掲載している。なお、運転再開情報については、混乱を回避する観点から、それぞれの輸送障害からの復旧状況を踏まえ、旅客の要請に応じて情報提供することとしている。 ・車両内における利用者等への情報提供方法としては、運転指令	ている点は評価でき､引き続き、旅客に対するきめ細かな案内が期待される。	に、正確な情報提供を目指し、関係各社とも協議を行い充実を図ってまいります。

	からの情報をもとに車内放送による案内を実施している。 ・各駅においては、荒川線と上野モノレールを除く全路線において、改札口付近に液晶ディスプレイ（ＬＣＤ）を設置し、利用者に事故等の列車運行情報を迅速かつ正確に伝達している。駅施設の構造上の問題等から一部設置していない改札口もあるが、上記２線を除く全駅にＬＣＤの設置は完了している。なお、ＬＣＤへの情報入力は、ＬＣＤ操作マニュアルにより入力することとなっており、運転指令のみが入力できることとなっているため（各駅から情報入力はできない）、どの駅にいても同一の情報を同時間帯に入手することが可能となっている。また、平成１９年度からは、列車の遅延情報については英語、中国語、韓国語を併記しており、外国旅客に対しても充分な情報提供ができるよう努めている。その他、運転指令からの情報を受け、駅係員より、構内放送、ハンドマ		

	イク、ホワイトボード（告知板）等により、適宜、案内を行っている。		
（４）振替輸送等	・振替輸送については、輸送障害が発生し、運行不能もしくは輸送力の大幅な低下が見込まれる場合に運転指令の判断で行うこととしており、併せて列車内や各駅でのＬＣＤ、案内放送等により情報提供を行っている。		
（５）遅延証明	・列車遅延による遅延証明書については、原則５分以上の遅延が発生した際に発行することとしているが、乗客からの申し出があれば５分未満であっても柔軟に対応することとしている。また、平成２０年９月よりホームページから遅延証明書の発行が可能となっている。		
（６）輸送障害等発生時を想定した訓練	・輸送障害が発生した際を想定した訓練は、管区単位で年１回、自治体等を含めた合同訓練も年１回実施しており、その内容も車両故障から脱線等の異常時まで幅広い事態を想定した訓練を	・今後とも、輸送障害発生時に安全で迅速かつ的確な対応が行えるよう、年間を通して、計画的に教育・訓練を実施することが望まれる。	・引き続き、安全・安心を第一に輸送障害発生時に迅速かつ的確な対応がとれるように、職員の教育･訓練の充実図ってまいります。

	実施している。職員の教育についても、職種・職層に応じて、事故の事例研究や異常時の放送等について研修を実施しているほか、毎年、事故防止研修として外部講師を招き、「安全意識の向上」などの講演会を実施し、全事業所の代表職員が参加することとしている。		
８．災害時等の旅客対応に関する事項	・災害等対応等危機管理については、火災、地震、洪水等の際における対応手順等を記した「東京都交通局地下高速電車事故災害取扱要項」「交通局災害対策計画（地震編）」を整備しており、また、職員全員が携行するハンドブックにもこれらの重要な要素を切り出して掲載している。東京都交としては、こうしたマニュアルの整備はもちろんであるが、実際の災害時にしっかりと対応できるよう訓練に重点を置いて職員の教育を図っている。具体的には、駅単位で年１回、管区単位で年２回、局全体で年１回の訓練を実施しており、延べ１，０００人以上の職	・今後とも、災害発生時等に安全に旅客を避難・誘導するとともに、災害に対して適切な処置が行えるよう、計画的かつ継続的な教育・訓練を実施するとともに、公営企業体である点を活かし、病院などの沿線施設の協力を得ながら訓練を実施していくことが望まれる。	・本年３月の東日本大震災を教訓とし、帰宅困難者への対応や運行再開のあり方等、関係機関と協議を進めてまいります。 ・また、公営企業として駅周辺の公共施設や地元自治体と連携した訓練等について検討を進めてまいります。

	員がこれらに参加している。また、こうした訓練を各職員が勤務する駅においても着実に実施できるよう、職員の明番時などを活用して、例えば、各駅において取り扱いが異なる止水板の取り付けを実施するなど、可能な限り訓練をフィードバックできるよう取り組んでいる。		
９．利用者からの意見等に関する事項	・東京都交では、利用者からの意見等の窓口として、お客様サービス課や都営交通インフォメーションセンターのほか、ホームページ、電話、郵送、ＦＡＸにより受け付けを行っている。 ・平成２１年度の利用者からの意見等は、東京都交全体で４，１１６件（対前年度比８．７％増）であった。その内訳は、感謝が２０１件、意見・要望等が３，４４１件、苦情が４７４件となっており、苦情が対前年度１４．０％減と大幅に減少し、意見・要望等が１３．３％増加したほか、感謝が１．５％増加している。		

	・利用者からの意見等については、個々の事案ごとにその内容や今後の改善方針等を記載した「お客様の声カード」を作成し、担当セクションの責任者まで報告し、意見を求めるとともに、月単位で集約して幹部や現場職員に周知することにより情報の共有化を図っている。 ・東京都交においては、利用者視点のサービスをより一層展開していくため、平成１８年度から都営交通巡回モニター制度を開始している。この制度は、モニターに選出された３００人に実際に都営交通（地下鉄・バス・軌道）を利用してもらった上で、サービスについての評価や意見を聴取し、これを東京都交事業の運営に反映させていくものである。モニターは年度契約により、男女約半数となるようバランスも考慮（平成２２年度は男性１５６名、女性１４４名、合計３００名）されており、幅広い層からの意見の集約が可能と	・引き続き、利用者の意見を丁寧に把握するとともに、利用者の視点に立った、便利で快適なサービスの展開が期待される。 ・モニター制度は、平成２２年度で５年目を迎えるが、利用者の意見を幅広く聴取し、それを少しずつ反映させていくサイクルが確立されており、こうしたサービス向上に係る東京都交の積極的な取り組みは高く評価できる。	・お客様から頂く、ご意見、ご要望等については、一件一件、真摯に受け止め、改善すべき点は迅速に進め、お客様の視点に立った、より便利で快適なサービスの向上に努めてまいります。 ・今後もモニター制度を通してさまざまなご意見、ご提言に耳を傾けて、より良いサービスの向上を目指し、お客様及び現場と一体となって進めてまいります。

	なっている。モニターは、実際に利用した都営交通を点数により評価し、駅ごとにコメントを記載できるようになっていて、集計後、各駅に通知されることになるが、こうした評価体制が駅業務のサービスにいい緊張感を生んでおり、職員からは高いモチベーションを維持できる声もあり、また、評価が高くなかった場合には、強化月間等を設けて自発的に改善する駅もある。通常、いわゆる「利用者の意見」という場合は、意見そのものが理不尽であることも少なくないが、このモニター制度においては、よりよいサービスを受けたい利用者モニターと、よりよいサービスを提供したい東京都交の両者が同じ方向を向いて取り組んでいるため、建設的な意見交換がなされ、効果的に継続されている。		
１０．駅務員の接遇等に関する事項 （１）移動制約者対応への教育	・移動制約者対応への教育に特化したマニュアルは作成していな	・２２年度からは資格取得の対象を駅係員に拡大し、２５年度ま	・移動制約者、高齢なお客様及び介助を必要とするお客様への

（２）上記以外の接遇に関する研修	いものの、平成１９年度から駅の責任者である助役のサービス介助士取得を進め、２１年度までの３カ年では助役の取得をほぼ完了し、全駅でのサービス介助士の配置が実現している。 ・その他の接遇研修については、東京都交においてこれまで蓄積された経験を踏まえた職種別、職層別など様々な研修カリキュラムを設定しているほか、成業後３年を迎えた鉄道営業職員にフォローアップ研修を行うなど、プロフェッショナル職員の育成と技術力の維持・向上のため、研修の充実・強化を図っている。とくに、２２年度は「お客様に心から喜んでいただけるサービスの提供」を職員に徹底させるため、ＣＳマインドのさらなる浸透を図る研修を実施している。 ・巣鴨駅務管理所においては、「お客様への思いやり」と題した接客の基本となる冊子を作成するとともに、日比谷駅務管理所で	での３カ年で全駅係員の取得を目指しており、職員の資格取得に際しては、交通局の予算によって受験料を負担するなど、事業としての積極的な取り組み姿勢がうかがえる。 ・現場の職員が自ら考え基本的な対応を共通認識するということは大変意義深く、接客意識を高めるための取り組みとしては高	適切な対応と意識の改善を目的に、駅で働く全ての職員の資格取得を目指して、計画どおり進めてまいります。 ・さまざまなサービス改善施策を進め ていく中で、現場の職員の意識変革が進み、積極的に現場の中から

	は、職員自らがお客様や駅員となって出演しているＤＶＤを作成し、駅事務室、案内放送、問い合わせ時など具体的な場面ごとの対応事例を紹介する、といった現場による独自の取り組みが行われている。	く評価できる。引き続き、駅職員全体において一層の資質の向上を図るための取り組みを推進することが期待される。	サービス改善、接客改善等の取り組みが進められるようになりました。引き続き、このような意識を継続させて、一層の資質の向上を図ってまいります。
（３）係員の勤務状況	・過去３カ年において、電車部の職員による不祥事（金品の搾取、暴行、不適切な接遇等）は９件発生している。	・職員の不祥事は、公共交通機関としての社会的信頼を著しく失墜させるものである。今後はこのような事象が発生しないよう再発防止についてその徹底を図られたい。	・職員の不祥事は公共交通機関として社会的信頼を著しく失墜させるものであります。今後は職員が一丸となり信頼回復に向け懸命な努力をしてまいります。また、今後はこのような不祥事が二度と発生しないように、研修等に努めてまいります。
（４）旅客の犯罪に関する駅職員等の対応	・平成２１年度にガードマンを配置したことにより、旅客等トラブルをはじめとする犯罪（１１０番通報したもの）件数は、一時的に５８５件まで減少（対前年度比９１％）したものの、２２年度にかけては再び上昇傾向となっている（２２年１２月末時点でほぼ同数の５８４件）。このうち、暴力行為が半数を越えており、各鉄道事業者にその対応が求められているところであり、東京都交では、特別に対応	・引き続き、警察との連携強化を図るとともに、暴力等迷惑行為の防止等に努められたい。	・お客様により安全かつ安心してご利用いただけるように、引き続き、各駅における巡回の強化や警備員の配置、また所轄警察との連携を図ってまいります。

（５）係員の配置 （６）業務委託に関する事項	マニュアルを作成してはいないものの、日頃より駅務区ごとに管轄警察署と密に情報交換して対応している。 ・係員の職制については、都営地下鉄、都電荒川線、日暮里・舎人ライナー、モノレールと、それぞれの係員規程によって、駅務管理所長、駅務区長、駅務助役、鉄道営業員といった職制ごとに行うべき業務が定められている。ホーム監視係員については、朝夕のラッシュ時間帯以外にも利用者の多い２３駅で、曲線部や混雑箇所に時間帯を選んで配置している。 ・都営地下鉄では経営効率化の観点から、非管理所駅で運転取扱（折り返し、ポイント）がなく、利用者数が４万人以下の駅で、駅長以下の職員について業務委託を行ってきており、全１０１駅のうち約半数の４７駅となっている。	・鉄道の安全な運行、接遇サービスや公金管理等をはじめ、個人情報の取扱等も含めて、十分な教育訓練を実施し万全を期すことが望まれる。	・安全・安心の観点から、引き続き、委託業者へ十分な研修、教育及び訓練の実施を義務つけるとともに、更なる経営効率化を図るために委託基準の見直し等を進めてまいります。
１１．その他のサービスに関する			

事項 （１）鉄道利用者への救護・救急体制について	・東京都交においては、平成１７年度にＡＥＤ２台を試験的に設置してから、順次、各駅に設置を進め、平成２２年度には全駅改札口の設置（１８８台）が完了したところである。また、ＡＥＤの取り扱いについても、救命技能講習などの受講により職員の技能向上を図っており、平成１７年度から通算して５９回の使用実績がある。	・このような東京都交の積極的な設備投資及び職員教育は高く評価でき、一日平均２３０万人以上の利用者が駅を安全・安心に利用するためにも、引き続き、職員の技能向上を図りつつ、救急体制の強化が期待される。	・お客様の安心・安全を第一に、万一の場合にも職員が冷静に対処できるように、ハード面の整備や救命救急技術の取得に努めてまいります。
（２）携帯電話・優先席の対応	・東京都交では、車内での携帯電話の使用について、「車内での通話禁止」「優先席付近での電源切」「車内でのマナーモード」について構内放送、車内放送、ポスター等にて利用者への啓発・要請を実施している。また、各車両の１シート（３席）から２シート（６席）の優先席を設けており、シートと吊り手をオレンジ色にすることで認識しやすくしている。		
	京都交では、車内での携帯電話の取扱いなどに関する独自のマナ	・こうしたマナー啓発に関する取り組みは公営企業ならではのも	・マナーについては、お客様のご理解と協力が何より必要であ

               （３）健康増進法への対応（受動喫煙防止対策） （４）ベビーカー対応 （５）女性専用車両導入やマタニティマークステッカー等につ	ーポスター（都バスと共通）を作成しており、平成２１年度後期から「マナーズ」を展開し、マナー啓発を図っている。また、こうした駅利用者への啓発のみならず、小学生の時から都営交通を利用する上でのマナーを知ってもらうため、小学４年生向けのマナー読本として「楽しく乗ろう都営交通」を作成し、授業での活用を視野に都内の小学校に配布している。 ・東京都交においては、全駅終日禁煙としており、駅構内でのサインや車内放送などにより啓蒙活動を実施している。 ・乳幼児を乗せたベビーカーの取り扱いについては、ベビーカーをそのままの状態でエスカレーター、車内に持ち込むことが可能となっている。ベビーカーに特化した対応マニュアルは作成していないが、高齢者や障害者への対応と同様、丁寧な案内を実施することとしている。	のであり､東京都行政と連携し､ポスター等の都バスとの相互掲出などを通じて、継続的に実施していくことが期待される。 ・引き続き、利用実態等を踏まえながら、利用者の立場に立った鉄道サービスを推進することが	ります｡公営企業として全てのお客様が快適に安心してご利用いただけるように､継続的にマナー啓発に努めてまいります。

いて	・東京都交においては、新宿線において女性専用車両（女性客のほか、小学生以下の利用者、身体の不自由な男性利用者とその介護者も乗車可能）を導入しており、本八幡駅から新宿駅方面については、平日の午前７時１５分から９時００分までの間に本八幡駅を発車する全ての列車の先頭車両、新宿駅から本八幡駅方面については、平日の午前７時３０分から９時３０分までの間に新宿駅を発車する列車のうち１０両編成の列車（京王線内で女性専用車両を導入している列車）の先頭車両において実施している。運行に際しては、ホーム放送や車内放送及びホームページによる案内を実施することにより鉄道利用者に対する協力を呼びかけている。また、マタニティ・マークについては、地下鉄全駅及び日暮里・舎人ライナー日暮里駅の駅長事務室にて配布するとともに、その旨をホームページに掲載し周知を図っている。また、車両の優先座席へのステッカー貼付や駅での	望まれる。	・　女性専用車両やマタニティーマークついては、女性の方が安心してご利用いただけるように、周りのお客様のご理解をいただいた上、利用実態を踏まえて引き続きサービスを提供してまいります。 ・　遺失物の取り扱いにつきましては、お客様の気持ちを考え、一件でも多く、お手元に拾得物が返還できるように、より迅速かつ誠実に努めてまいります。

	ポスター掲示、ホームページでの呼びかけなどにより、鉄道利用者に対する妊婦への配慮についての啓発を行っている。遺失物の取り扱いについては、拾得物取扱規程など諸規定を整備しているほか、遺留品検察システムを導入し適正に取り扱っている。また、ホームページ上では、「すぐに忘れ物に気づいたとき」と「３日以上経過してから忘れ物に気づいたとき」の場合に分けて連絡先を掲示するとともに、相互直通運転を実施している他社の「忘れ物センター」等も案内するなど、きめ細かな対応を実施している。		
１２．ＣＳＲ（企業の社会的責任）について	・東京都交は、公営企業体であることも踏まえ、採用研修等を通じて服務規程の遵守を周知しており、都民や利用者の信頼を失うことのないよう職員のコンプライアンス意識の向上に努めている。 ・地域との共生という社会的要請に応えるため、地元自治体や地	・引き続き、職員研修等を通じて、職員一人ひとりのコンプライアンス意識の向上を図り、不祥事を発生させない職場環境を醸成していくことが望まれる。 ・今後とも、地域・社会の様々なニーズを見極め、東京都行政と	・引き続き、東京都職員としての自覚を持ち、職員研修等を通じ、一人ひとりのコンプライアンス意識の向上を図り、都民からの信頼を得てまいります。 ・引き続き、「中学生の職場体験」、「各種イベント」の開催、「環

	域とも連携しながら、ウォークラリーなどのイベントを積極的に展開し沿線地域の活性化を図るとともに、東京都が取り組んでいる「中学生の職場体験」への協力を通じて、道徳心の涵養や公共交通利用の際のマナー向上に貢献している。また、環境負荷軽減に貢献するため、東京都交が保有する施設の屋上緑化や壁面緑化の実施、風力・太陽光ハイブリッド発電を植物への雨水を供給に活用する自己完結型の緑化の実施、環境マネジメントシステムの国際規格ＩＳＯ１４００１の取得・更新など、多様な環境対策を推進しており評価できる。	の連携も図りながら、積極的な社会活動を推進していくことが期待される。	境負荷の低減策」等を積極的に進めるとともに、地域・社会のさまざまなニーズを見極め、東京都行政との連携を図りながら、積極的に社会活動を推進してまいります。
１３．東京の地下鉄の一元化等に関する協議について	・国及び東京都は、これまで「東京の地下鉄の一元化等に関する協議会」を４回開催し、東京の地下鉄の一元化や東京メトロの早期完全民営化等の課題を関係者間において共有し、具体的な解決策やサービス向上策の実現に向けて、実務的な検討を行ってきたところであり、今後、以	・東京都交においては、今後とも、積極的に実務的な検討をお願いしたい。	・「東京の地下鉄の一元化等に関する協議会」の合意事項に沿い、まずは、利用者の利便性の向上等の観点から、サービスの一体化を進めてまいります。具体的には、乗り換え時の利便性向上等について平成２４年度の実施を目指して進めてまいります。

	下の３点についての取り組むこととしている。 ①経営の一元化については、財務状況、組織形態等様々な課題があることからか協議を続ける。 ②東京メトロの早期完全民営化の課題については、法律を踏まえ、協議を続ける。 ③利用者利便の向上等の観点から、サービスの一体化を段階的に進めることとし、乗換面・運賃面でのサービス向上策を検討する。		