



<p>② 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>運輸（定期券のみ。併せて乗り継ぎ割引も実施）を実施している。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 平成16年度においては、都電・都バス・都営地下鉄1日乗車券（大人：700円、小児350円、販売額約83千万円）をはじめ11種類の企画乗車券を発売。</li> <li>・ この他にオリジナル記念Tカードを29種類発売。</li> <li>・ 企画乗車券の販売に際して、ホームページへの掲載、各駅等でのポスター掲示、パンフレット、チラシ等の備え付け等のPR活動を実施し、企画乗車券の周知を図っている。</li> <li>・ 東京都交通局では、平成6年11月よりTカード(SFシステムカード)を全線に導入。</li> <li>・ 平成8年3月からは営団地下鉄（現：東京メトロ）との共通化を開始。</li> <li>・ 平成12年10月からは大手民鉄等との共通カードである「パスネット」を導入。</li> <li>・ 平成17年3月末現在において自動券売機642台（うち定期券発売機能付き40台）、自動精算機249台、自動改札機866台が設置されている。</li> <li>・ 今後、順次最新機器（ボタン式券売機からタッチパネル式への変更等）へ改修を行う計画である。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 様々な企画乗車券等が販売されており、引き続き積極的な利用者サービス向上努力が望まれる。（平成16年度企画乗車券販売実績額：約120億円）</li> <li>・ 平成18年度末に予定されている共通ICカード化と併せたJR東日本の「Suica」との相互利用に際しては、誤收受等の運賃トラブルが発生しないようシステム開発、駅務機器改修等について、万全を期す必要がある。また、仮に誤收受が発生した場合の速やかな対応についても、駅職員等の教育を含めた体制整備を行う必要がある。</li> </ul>
--	---	---

<p>(5) 運賃の誤表示、誤收受</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 平成16年2月に運賃誤收受が発生。事案としては蔵前駅にて浅草線から大江戸線に乗り換えた際に本来收受すべきでない初乗り運賃をカードから差し引いたものである。</li> <li>・ 駅務機器の改修等に際してはマニュアルに基づき作業を徹底するよう、今回の誤收受を契機に再発防止の通知を発する等取り組みを強化したところ。</li> </ul>	
<p>2. 情報提供に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ ホームページ、広報誌、駅や車両での広告などの媒体を通じて鉄道の利用等に関する様々な情報を提供している。ホームページにおいては、運行情報や、駅のナンバリングを活用した経路検索システムが導入されている。</li> <li>・ 「ふれあいの窓」等の無料広報誌を定期的に発行し、沿線の観光スポット、イベントや企画乗車券等を見やすく掲載している。</li> <li>・ 地下鉄路線図については、東京メトロと共通で、日本語版のほか8カ国語版を作成し、駅案内所等で配布している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ ホームページでは、利用者ニーズに則したサービスが提供されており、意欲的な取組も認められる。</li> <li>・ 携帯電話での運行情報提供等さらなるサービス向上が期待される。</li> <li>・ 鉄道の利用促進を図るとともに、東京都交通局の事業への利用者の理解を深める上で有意義な取り組みと思われる。</li> <li>・ 東京メトロをはじめ首都圏の鉄道事業者、関係行政機関とも連携し、外国人利用者向けの情報提供の拡充の検討を行うことが期待される。</li> </ul>
<p>3. 案内情報に関する事項 (1) マニュアル等の整備状況</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 駅の案内表示に係る基準として、平成8年度に「都営地下鉄旅客案内標識設置基準」に基づき、浅草線、新宿線、三田線を対象としたサインマニュアルを作成。これとは</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 案内の連続性、統一性の観点からは、各路線共通のマニュアルを作成し、それに基づく掲示を行うことが望まれる。現在、国のガイドライン等を踏まえた各路線共通の</li> </ul>

<p>(2) 車内における案内情報</p> <p>(3) 駅における案内情報</p> <p>(4) 情報案内の多言語化</p>	<p>別に大江戸線を対象としたマニュアルを作成。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ LED表示器について、三田線、大江戸線は全車両、浅草線はほとんどの車両、新宿線は約半数の車両が整備済みとなっている。</li> <li>・ 全ての駅のホームにLED表示器を設置し列車の行先案内を行っている。運輸指令所からの一斉配信システムにより、輸送障害発生時にも臨機応変に対応可能となっている。</li> <li>・ 列車の運行情報をより分かりやすく案内するため、平成17年9月から大江戸線の28駅で、改札口付近に大型ディスプレイを設置し、他社線を含めた運行情報を提供。平成18年度末までに全駅に設置予定。併せて駅員に対するPHSのメール配信を用いた情報提供システムの整備を計画している。</li> <li>・ 平成17年4月より、主要駅での案内係として「コンシェルジュ」を導入し、駅改札口付近で旅客への案内サービスを行っている。</li> <li>・ 駅での駅名標や基本的な施設の案内等はすべて英語を併記し、ホームや車両のLED表示器や車内放送については、ほとんどの車両が日本語、英語による自動放送とな</li> </ul>	<p>マニュアルを作成中のことであり、早期の作成と適切な見直しの実施が期待される。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 今後も利用者の反応等を踏まえ導入駅を増やす意向とのことであり、さらなる展開が期待される。</li> <li>・ LED表示器や自動放送が未整備の車両が若干残されており、早期の対応が期待される。</li> </ul>
---	--	--

<p>(5) 駅のナンバリング</p> <p>(6) 案内情報に係る関係者との連携</p>	<p>っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>平成16年4月から、東京メトロとの共同で駅のナンバリングを実施し、それを活用した乗換案内システムや乗車券購入機も導入されている。外国人など鉄道に不慣れな旅客に大いに活用されているとのこと。</li> <li>東京メトロとの定期的な協議により、案内掲示全般について基本的なコンセプトを統一している。「駅の入出口の番号の統一化」や「駅のナンバリング」などの成果も上げている。</li> <li>相互直通運転を実施している鉄道事業者とは、車内放送、路線図、駅構内案内、旅客誘導などについて定期的に協議。新宿駅では関係鉄道事業者による“ターミナル会議”を開催し、駅での営業施策や障害者対応等について定期的に協議。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>東京メトロとは今後も可能な限り緊密に連携し、より連続性、統一性のとれた案内情報の提供を期待したい。</li> <li>新宿駅のようなターミナル駅以外の多くの乗換駅などでは、接続する鉄道事業者との間で定期的な協議はされておらず、相互の案内情報が不足し、連絡経路が分かりづらいケースも見受けられることから、より緊密な連携が期待される。</li> </ul>
<p>4. バリアフリー対策に関する事項</p> <p>(1) バリアフリー設備の整備状況</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>平成16年度末時点のバリアフリー化（段差解消）状況は、乗降人員5千人以上の駅95駅のうち15駅が整備済みで16%となっており、鉄軌道駅全体平均の49%を大幅に下回っている（ただし、ガラス窓を設置していないために基準不適合となっているものを含めると56%）。</li> <li>エレベーター整備を進めていく上で、地上出入口スペースの確保が困難などにより</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>平成22年の目標達成に向けた積極的な整備の推進を図ることが期待される。</li> <li>整備困難な駅については、代替措置を含め、できるだけ早急に対応方を検討する</li> </ul>

<p>(2) ソフト面での対応</p>	<p>整備が困難な駅があるが、問題を解決すべく用地協議等の調整を進めているところ。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 警告・誘導ブロックは全ての駅に設置済みであり、自動券売機については、蹴込みの確保が未整備の駅も残っているが、全ての駅で点字対応となっている。</li> <li>・ 障害者対応型トイレについては、「だれでもトイレ」という表現を用い、平成19年度中に全101駅を整備する予定。</li> <li>・ 障害者の介助を目的としたマニュアル等は策定されておらず、障害者対応については、業務研修等の一環として行われている。</li> <li>・ ホームページにおいて全駅の構内図が閲覧可能であり、エレベーター等の有無が確認できる。また、地下鉄路線図、駅ナンバリング等色盲・色弱対策には特に先進的な取り組みを行っている。</li> </ul>	<p>必要がある。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 障害者対応トイレの整備については、特に積極的な取り組みが認められる。</li> <li>・ 研修制度の充実やマニュアルの策定など、より積極的な施策を講じることが望まれる。</li> <li>・ ユニバーサルデザインの考えに基づく積極的な取り組みが見受けられる。</li> </ul>
<p>5. 乗り継ぎ利便等に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 東京都交通局では乗り継ぎ利便向上のため、他社線との相互直通運転を新宿線では京王電鉄、浅草線では京成電鉄、北総鉄道、芝山鉄道、京浜急行電鉄、三田線では東京急行電鉄との間で実施している。</li> <li>・ 東京メトロとの接続駅におけるダイヤ調整は、運転間隔が短いことから実施していない。</li> <li>・ バス等の他モードとの接続については、地</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 昭和35年の浅草線開業時より他の鉄道事業者と連携して相互直通に取り組んできた点は評価すべきであり、今後とも積極的な取り組みが期待される。</li> <li>・ 都営事業としてバス事業も運営している</li> </ul>

	<p>上部出入り口に駅前広場等の接続ターミナルを所有していないことから、出口付近での最寄りバス停の案内以外は、具体的な接続対策は実施していない。</p>	<p>ことから、運賃面以外においても、深夜時間帯における最終バスとのダイヤ調整等の積極的な対応が期待される。</p>
<p>6. 輸送障害時等の旅客対応に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 輸送障害が発生した場合には、「東京都交通局地下高速電車事故災害取扱要綱」に基づき、現場から列車無線等により運輸指令に通報し、指令から事故内容・運行状況等の情報を駅や列車乗務員、各現業部署、本局等に連絡するとした体制を執っている。また、自然災害や重大事故が発生した場合には、本局や管轄事業所で組織する事故対策本部・事故復旧本部を設置し対応することとしている。</li> <li>・ 輸送障害時の利用者への情報提供については、4線で各それぞれに設定している運転取扱心得や駅業務ハンドブック等のマニュアルに基づき行っている。</li> <li>・ 駅においては、運輸指令からの連絡に基づき、構内放送、LED表示器（自局管理駅全101駅中91駅設置）、急告板及び駅員の配置等により案内を実施しており、列車内においても、運輸指令からの情報に基づき、車内放送により案内を行っている。</li> <li>・ ホームページや携帯電話においても、リアルタイムの運行情報を提供し、JR東日本の携帯サイトからメール配信サービスも</li> </ul>	

	<p>行っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 輸送障害が発生した場合の旅客に対する避難誘導については、運転取扱心得に基づき、運輸指令が現場の状況等の情報を収集し、判断の上、現場等に指示することとしている。</li> <li>・ 振替輸送については、他社路線と接続・相直する全ての駅で実施しているほか、駅で接続する路線バス会社とも実施している。各依頼会社とは、事前に情報連絡体制や振替輸送の方法等について協議・調整を行っており、輸送障害時の旅客への情報提供や円滑な誘導に努めている。振替実施の判断は、運転見合わせ、遅延等10分を目安に行うこととしている。</li> <li>・ 輸送障害を想定した訓練については、毎年異常時を想定し、乗客の避難誘導、救出援護、初期消火、脱線復旧、施設復旧などを内容とした異常時総合訓練を局・現業・関連職場及び所轄消防署の参加協力を得て実施している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 避難誘導の判断・手配等については、従来からの経験に基づき行われている部分もあることから、今後マニュアルの改正など検討することが望まれる。</li> </ul>
<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>・ 災害時の対応については、運転取扱心得、事故災害取扱要綱等の規定を定め、職場毎に災害時の避難経路等について、連絡体制を含めて整備している。また、災害対応等を想定した訓練等を毎年実施し、避難誘導や救助、情報伝達等不測の事態に備え万全</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 近年、自然災害等が各地で発生しており、今後も幅広く危急の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。</li> </ul>



	<p>を期している。乗務員及び駅務員には、輸送障害や災害発生時に対応するべく、ポケット版の「ハンドブック」を携帯させている。</p>	
<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>・ 東京都交通局では、利用者意見の窓口として、総務部お客様サービス課及び電車部並びに駅での電話や来訪、ホームページのメール受付等がある。</li> <li>・ 利用者からの意見等については、総務部お客様サービス課で集約及び月単位で回覧することとしており、情報の共有化が行われている。</li> <li>・ 平成16年度に電話や来訪、ホームページのメールによる受付件数は991件となっており、ホームページによる受付件数が全体の約8割を占めており、これらの意見等については、分析等を行い、その結果を局内誌である「CSネットワーク」において紹介している。</li> <li>・ 東京都交通局では、毎月1回サービス課長会議を開催し、利用者ニーズの動向の把握やサービス改善のための必要な検討を行うなど取り組みを行っている。また、毎年5月を「サービス推進強化月間」とし、東京都交通局全体でサービス向上の推進運動を展開するなどの取り組みを進めている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 利用者から寄せられた意見等の回答については、関係部署において適切な対応が行われている。</li> </ul>

9. その他のサービスに関する事項

(1) 携帯電話の取扱いについて

・ 東京都交通局では、車内の携帯電話の私用については、「優先席付近では電源を切り、その他ではマナーモードに設定の上、通話は遠慮いただく」よう案内をしている。

・ 17年度中に、全保有車両の優先席付近の吊革をオレンジ色にすることにより、携帯電話の電源を切るエリアを分かりやすくするとしており、先進的な取り組みとして評価できる。乗客に対して優先席付近で携帯電話の電源を切る理由を理解していただくための周知方法等について引き続き検討することが望まれる。

(2) 職員の研修について

・ 職員の研修については、「東京都交通局経営計画ーチャレンジ2004ー」において、職員の意識改革とモラルアップを図るとともに、研修・訓練を充実し、職員の能力開発と人材育成を進めている。

・ 駅業務の外部委託は、経営効率化の観点から実施されているところであるが、その場合にあっても、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ことから、各種研修を着実に実施するなどの措置を講じていく必要がある。

(3) 駅業務の外部委託について

・ 「東京都交通局経営計画ーチャレンジ2004ー」において、駅業務の外注化などによる経営効率化を推進しており、平成17年10月時点で106駅中21駅を業務委託駅としている。委託先は東京都の認可法人である財団法人東京都交通局協力会で、駅業務の全般を受託しており、今後もその割合を増やしていくとのことである。