

相模鉄道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
<p>1. 運賃等に関する事項 (1) 関係法令、通達に基づき諸手続等</p> <p>(2) 連絡運輸・乗継割引制度・企画乗車券 ①連絡運輸、乗継割引制度</p> <p>②企画乗車券</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 相模鉄道株式会社（以下「相鉄」という。）の運賃については、平成11年3月実施の普通旅客運賃及び定期旅客運賃変更並びにいずみ野線加算運賃設定認可、平成16年2月の横浜高速鉄道株式会社みなとみらい線開業に伴う乗継運賃設定届出等の手続が実施されている。 ・ 鉄道運輸規程に定める停車場への営業規則等の備え付け、運賃表及び時刻表の掲示については、実地監査の対象とした各駅において実施されている。 ・ 連絡運輸については、接続する各線との間で適宜実施しており、定期券については3社までの連絡定期券を発売している。乗継割引については、横浜駅経由JR東海道線等計7路線との間で実施している。 ・ 企画乗車券については、小田急電鉄株式会社との共通フリーパス等5種類を発売している。「相鉄・鉄道全線1日乗車券」においては、乗車券にアンケート用紙を添付し、今後の企画乗車券の設定に役立てることと 	<ul style="list-style-type: none"> ・ これらの諸手続は、関係法令、通達に基づき適正に処理されている。 ・ 利用実態等を踏まえ、連絡運輸や乗継割引の適用範囲の拡大についても柔軟に検討していくことが望まれる。 ・ 通勤・通学輸送を主とした路線柄、他の大手民鉄と比較すると企画乗車券の種類が少ないが、アンケート等により利用者ニーズの把握に努めており、今後さらに、創意工夫に富んだ企画商品の開発が期待 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 運賃等の設定、変更等の諸手続きは、関係法令及び通達に基づき、今後も適正に行ってまいります。 ・ 利用実態等を踏まえ、連絡運輸や乗継割引の拡大について、関係社局との検討を実施してまいります。 ・ アンケート等により集まったお客様のご要望や動向を踏まえ、魅力ある企画商品の開発を進めてまいります。特にご好評いただいた「相鉄・鉄道全線1日乗車券」については、今後も利用者ニーズを的確に捉えたうえで、提供していきたいと考

<p>(3) カード式乗車券</p>	<p>している。</p> <ul style="list-style-type: none"> 「パスネット」の利用は導入以来着実に増加しており、平成16年度において定期外利用の29.8%を占めている。ICカード乗車券導入を前提として、自動改札機などは既設の機械の部品を交換すればICカードに対応できるようになっているなど、平成18年度の導入を目指しシステムの準備を進めている。 	<p>される。</p> <ul style="list-style-type: none"> ICカード乗車券の導入に際しては、旅客に対する周知を徹底し、円滑に運用を開始することが望まれる。 	<p>えております。</p> <ul style="list-style-type: none"> ICカード乗車券(PASMO)のサービス開始にあわせ、パスモが主体となり、マス広告、交通広告を展開し、利用者の認知獲得、理解促進を図りスムーズな運用開始に努めます。
<p>(4) 駅務機器類</p>	<ul style="list-style-type: none"> 自動券売機、自動改札機、自動精算機等の駅務機器類の設定については、乗降人員、旅客流動等を考慮し設置台数、設置場所を決定している。また、自動券売機については定期券が購入できる新型券売機を全駅で導入し、自動改札機については、全駅・全台を複数枚対応型としている。 	<ul style="list-style-type: none"> 全駅への新型券売機及び複数枚対応型改札機の設置により、利用者利便の向上が図られている。 	
<p>(5) 運賃の誤表示、誤收受の問題について</p>	<ul style="list-style-type: none"> 相鉄においては、平成13年2月に「運賃表の誤表示等に関する防止対応マニュアル」を作成し、関係者に周知徹底を図っていたが、その後、駅務機器のプログラムミスによるもの2件、簡易運賃表の誤表示によるもの1件、計3件の誤收受等が発生している。 相鉄では、いずれの誤收受等についても、報道発表並びに関係駅への掲示を行い、過払いのあった利用者に対しては申告に応じ返金する措置を講じて 	<ul style="list-style-type: none"> 既に発生した誤收受等の事後処理と再発防止については、適切な対応がなされている。運賃・料金の正確な收受は、運賃制度を適正に運用するための基本的事項であり、機器類の更新や運賃の改定にあたっては、関係者への指導、マニュアルに基づく確認作業の徹底等により誤收受等の発生を未然に防止することが必要である。 とりわけ平成18年度に予定されている共通ICカード 	<ul style="list-style-type: none"> 運賃誤收受を防止するため、事業者が連携を図るための協議組織・体制を整備し、各事業者が共通認識をもってその防止に取り組んでいます。 PASMO導入及びSuicaとの相互利用実施にあたっては、運賃收受の仕組みについて十分な検討を行うとともに、收受システムの試験・運賃検証を繰り返し行うとともに、現地改修にあたっては確認項目を精査し、運賃誤收受防止に万全を期してまいります。

	<p>いる。</p> <p>再発防止策として、駅務機器の受け入れ時の検査体制に関するマニュアルを策定している。また、運賃改定に伴う運賃表の改修にあたって、全面一括印刷に変更し、あわせて各駅独自の簡易運賃表を廃止することにより、現地での作業ミスの防止を図っている。また、平成17年5月には従来の誤表示等防止マニュアルを全面的に改定した「運賃改定作業マニュアル」を策定し、作業行程の明確化とチェックリストの作成による確認作業の徹底を図っている。</p>	<p>乗車券の導入にあたっては、大規模な機器更新とプログラム改修を伴う作業となることから、十分な検査を行い誤收受等の防止に万全を期することが必要である。</p>	
<p>2. 情報提供に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 会社情報を、ホームページ、広報誌、ポスター掲示等の多様な媒体を活用してわかりやすく提供している。また、会社広報誌「相鉄瓦版」を毎月10万部発行し、駅改札口等で無料配布している。また、ホームページで提供している駅構内図に具体的なバリアフリールートの案内を盛り込むことを予定している。 ・ 運行情報については、ホームページや携帯電話のウェブサイトを活用してリアルタイムの情報を提供している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ ホームページでは、運賃、時刻表、駅構内施設マップ等鉄道利用に関する基本的な情報を日本語でわかりやすく提供しているが、外国語対応サイトは開設されていない。外国人の利用の実態も踏まえて、外国語対応サイトの開設等、外国人利用者への情報提供についての検討が望まれる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 平成18年3月、ホームページ上に、運賃、時刻表、駅構内施設マップ等鉄道利用に関する基本的な情報を日本語同様、英語表記によるサイトを開設し、情報提供を実施いたしました。
<p>3. 案内情報に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 駅サインシステムの掲示基準として「相鉄旅客案内業務掲 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 横浜駅において、改札口への誘導案内表示が小型でわかり 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 横浜駅におきましては、平成18年度、昇降機（エレベーター）の新設

示基準」を策定し、案内表示の統一整備を実施している。また、この掲示基準は、国の基準やガイドライン等を踏まえ所要の修正を行っている。

- ・ 駅名標や切符売場、出入口等の主要施設の案内表示は、基本的に英語を併記している。また、平成18年度より、横浜等の主要駅において、英語、中国語、韓国語の3カ国語併記による案内情報提供を実施する予定である。
- ・ 駅構内での列車行先案内については、現在、全25駅中6駅でLED表示器による情報提供を行っているが、それ以外の未整備駅についても、今後、順次整備を進め、平成22年度までに全駅へ設置する予定である。また、異常時情報については全駅の全改札口に設置しているLED表示器により速やかな情報提供を行っている。
- ・ 横浜駅では、みなとみらい線の開業にあたり横浜市が中心となって公共スペースにおける共通案内サインの導入が行われた。また、湘南台駅においても延伸開業にあたり藤沢市が中心となって公共スペースにおけるサインシステム共通化等を実施している

にくかった事例やバリアフリー化されたルートへの案内情報の提供が乏しかった事例が見受けられたので、可能な限り早期の改善が望まれる。

- ・ 一部の駅において出口等の基本的な案内表示で英語表記がない事例が見受けられたので、可能な限り早期の改善が望まれる。また、一部の鉄道事業者が実施している駅のナンバリングも外国人利用者等にとって有効であることから導入に向けての検討が期待される。
- ・ 車両内のLED案内表示は、全42編成中27編成が対応しているが、行き先や次駅表示のみで異常時情報の提供には対応していないことから、今後、車両の新造や改修に合わせて異常時情報の提供も可能なシステムに改良することが期待される。
- ・ ターミナル駅では、関係者の連携によって駅全体での案内情報の連続性、統一性を維持する必要があることから、地方公共団体を含む関係者間における継続的な取り組みが期待される。

を含め移動円滑化のルートが変更になるほか、連絡通路の整備事業により乗換え経路についても変更となることから、総合的に案内サインの改善を計画しております。

- ・ 公共交通機関における外国等による情報提供促進ガイドラインに基づき、弊社における共通サイン(案内)およびピクト表示の検討を実施いたします。
- ・ 弊社の車両内LED表示器の情報は、情報処理装置に収められたICカードに、予め情報を記録し、それを順次表示するシステムとなっており、移動体である車両にリアルタイムな情報を表示するには、情報の送信・受信システムの構築、及び情報処理装置の大幅な改修等が予想されるため、車両の新造や改造に合わせ異常時の情報等が提供可能なシステムの検討をしております。
- ・ 交通バリアフリー基本構想など地方公共団体、道路管理者、鉄道・バス事業者等で協議を行い連続した統一的なサイン整備を実施いたします。

4. バリアフリー対策に関する事項

- ・ 1日当たりの乗降人員が5千人以上の駅は24駅あり、下記の海老名駅を除く23駅のうち段差解消駅は15駅、率で65%であるが、平成19年度までに残り8駅の段差解消を図ることを予定している。なお、高低差2メートルの海老名駅は、海老名市が事業主体である自由通路整備事業によりバリアフリー設備を整備する予定（平成21年度目途）である。
 - ・ 改札口への誘導チャイムは15駅に、また、触知案内版は14駅に設置している。いずれも平成20年度までに全駅に設置する予定である。
 - ・ 全25駅中18駅で車いす使用者対応かつオストメイトが設置された身障者対応トイレを整備済みであるが、平成19年度までに全駅のトイレについて移動円滑化基準への適合を図ることとしている。
 - ・ 車両のバリアフリー化に関しては、全42編成中、21編成に車いすスペースのある車両が連結されており、今後とも、新造車両の導入や車両修繕の際には車いすスペースの整備を行うことを予定している。
 - ・ 平成16年度よりサービス介助士資格取得を推進しているところであり、現在まで44名の職員が資格を取得したほか、有資格者が資格取得時の実技
- ・ 視覚障害者誘導用ブロックについては、全25駅に設置済みではあるが、旧ガイドラインに準拠したブロックが設置されていることから、今後計画的に張り替えを進め、新ガイドラインへ適合させることが求められる。
- ・ 各駅の乗降場の改良および、駅舎の改良、お客様の動線変更等に合わせ、新ガイドラインに準拠するよう計画的に貼替えを実施するよう検討いたします。
- ・ バリアフリーのニーズの高度化に対応するため、現在のサービス介助士をさらに増員し対応して行くとともに、社員研修の充実を図るべく、「教育体系」に則った計画的な

	<p>講習の映像を活用して他の職員へ実技指導等を実施している。また、各駅において介助研修や電動車椅子乗車体験等のバリアフリー研修を開催するとともに、車椅子対応マニュアルを駅係員に配布している。</p>	<p>車椅子対応マニュアルについても、ハンドル型電動車いす利用者への対応や知的・精神障害者への対応など、包括的な障害者対応マニュアルとしてその内容を充実させる必要がある。さらに、バリアフリーボランティア制度についても、他の鉄道事業者の事例を参考にして導入の検討を行うことが期待される。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ バリアフリー設備に関するホームページでの情報提供については、交通エコロジー・モビリティ財団ホームページ（らくらくおでかけネット）へのリンクの設定について検討することが望まれる。また、一部の鉄道事業者が駅等で配布しているバリアフリー設備の整備状況や駅構内図を記載した小冊子等の作成についても検討を行うことが期待される。 	<p>研修を行いスキルアップの充実を図ってまいります。またマニュアルについては、車椅子対応マニュアル、バリアフリー研修資料など内容を精査した中で、包括的な障害者対応マニュアルとして検討させていただきます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ なおバリアフリーボランティア制度については、今後も他の鉄道事業者の事例を参考にして、導入について検討してまいります。 ・ 平成18年6月20日、交通エコロジー・モビリティ財団ホームページ（らくらくおでかけネット）サイトより、当社ホームページへのリンクを開設いたしました。当社ホームページより交通エコロジー・モビリティ財団ホームページ（らくらくおでかけネット）サイトとのリンク開設につきましては、今後検討して参ります。また、バリアフリー設備の整備状況や駅構内図を記載した小冊子等の作成につきましては、今後発行に向けて検討をさせていただきます。
<p>5. 乗継利便等に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 前述のとおり他社線との連絡運輸を実施している。接続駅における乗り継ぎについては、互いに運行本数が多いことから、ダイヤ策定における特段の対応は行っていないが、最終電車の接続については、各社の運輸司令所とも連絡を取り合い、若干の遅延などについては、各駅及び運輸司令担当が配慮を行うこととしている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 他社線との直通運輸は現在のところ行われていないが、平成17年8月に施行された都市鉄道利便増進法に基づく事業として、平成17年度～平成22年度において、相鉄本線西谷駅付近とJR東海道貨物線横浜羽沢付近との間を連絡する路線の整備が検討されており、これが実現すれば東京都心部へのアクセス向上が 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 東京都心へのアクセス向上については、実現に向けて、都市鉄道等利便増進法に基づく手続きを進めてまいります。

	<ul style="list-style-type: none"> バスとの乗り継ぎについては、全駅で乗り場案内を設けるとともに、必要に応じて深夜バスとの接続を図っている。また、平成16年8月から、パソコン及び携帯電話のウェブサイトにて鉄道とバスの乗り継ぎ検索サービスを開始し、相鉄グループの鉄道とバスを連動して時刻や運賃、距離を検索可能にするとともに、出発時刻指定や到着時刻指定、終電指定ダイヤ検索を可能とした。 	<ul style="list-style-type: none"> 図られることが期待される。 相鉄グループのバスとの乗り継ぎについては、パソコンや携帯電話を活用した利用者への積極的な情報提供に努めている。引き続き、ソフト・ハード両面においてより円滑な乗り継ぎが行われるための研究を進めていくことが期待される。 	<ul style="list-style-type: none"> 今後とも、ソフト・ハード両面において、乗り継ぎ利便性の向上に努めてまいります。
<p>6. 輸送障害時等の旅客対応に関する事項</p> <p>(1) 輸送障害発生時の指揮監督体制等</p> <p>(2) 輸送障害発生時の情報提供</p>	<ul style="list-style-type: none"> 輸送障害が発生した場合には、全社的なマニュアルとして「運転取扱心得」、「鉄道防災内規」、「運転事故等発生時における救急体制心得」等を制定し、災害や重大事故については、鉄道カンパニー長を筆頭として本社・現業一体の組織的な対応を行うこととしており、通常の輸送障害については、運輸司令と現場責任者（駅長等）が連携をとり対応することとしている。また、各駅においても実態に即した防災内規を制定し対応することとしている。 輸送障害発生時の利用者への情報提供については、運輸司令により情報が収集され、構内放送や車内放送、急告板等により案内を行っている。 	<ul style="list-style-type: none"> 災害や重大な輸送障害時の対応として、現場に復旧対策部を設置し対応することとしているが、規程に明文化されておらず、また、鉄道カンパニー長不在時の代行規定も制定されていないことから、不測の事態の責任・指揮体制を明確にし、的確な対応がなされるよう、規程類の改善が望まれる。 	<ul style="list-style-type: none"> 早急に規程を整備いたします。

(3) 振替輸送等

- ・ 全駅の改札口上部には、LED表示器「デジタル広報のまど」を設置し、輸送障害等の情報提供を行っており、横浜・二俣川・大和・海老名・いずみ中央・湘南台の6駅においては、ホーム等に設置している列車行先案内表示用のLED表示器でも、駅での入力により、情報提供を行っている。
 - ・ 相鉄ホームページにおいては、15分以上の遅延について運行情報を提供し、携帯電話においては、15分以上の遅延状況について、登録した会員向けにメール配信サービスも行っている。
 - ・ 輸送障害等によって列車の運転が長時間にわたりストップする事態となった場合には、停車原因や復旧状況、運転再開までの手順等を概ね5分毎を目安に乗客に情報提供し、復旧作業開始後30分を経過しても状況の変化がない場合や運転再開までの見込みが60分を超えると予測された場合には、列車併結や救援車両、支援要員、代替バス等による乗客の避難誘導等の手配を行うこととしている。
 - ・ 振替輸送については、関係する事業者と事前に情報連絡体制や振替輸送の方法等を調整することにより、輸送障害時の旅客への情報提供や円滑な誘導
- ・ 近年の自然災害や車両故障等による長時間にわたる輸送障害時の対応の混乱を教訓として、いち早くマニュアルに生かしたことは評価に値するものとする。

<p>(4) 輸送障害時を想定した訓練</p>	<p>を行っている。</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11月に異常時総合訓練を行っている。また、各現業単位でも教育・訓練を実施している。 	<ul style="list-style-type: none"> 今後も、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"> 実態に即した訓練に努め、全社的に取り組んでまいります。
<p>7. 災害対応等危機管理に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> 災害時の対応については、「運転取扱心得」等に規定するとともに、毎年9月1日に「八都府市合同防災訓練」を自治体等と連携して行う等、万全を期している。 本線の一部区間（海老名市：さがみ野～海老名間）は、東海地震に係る地震防災対策強化地域に指定されていることから、「東海地震に係る施設および車両の整備ならびに運転取扱いに関する細則」を定め、防災体制の確立等を図ることとしている。 	<ul style="list-style-type: none"> 今後も広範に災害等の緊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。 	<ul style="list-style-type: none"> 地震のみならず、他の災害に対する訓練に努めるとともに、行政機関等とも積極的に連携してまいります。
<p>8. 利用者からの意見等に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> 相鉄における利用者からの意見等は、業務推進室CS担当及び本社鉄道カンパニーで集約した上で、意見を申し出られた方に回答するとともに、社内の関係部門で回答内容の共有化を図っている。 相鉄グループでは沿線のお客さまのニーズを把握するため「相鉄沿線モニター制度」による調査、沿線CSイメージ調査を行っている。 	<ul style="list-style-type: none"> アンケート調査等により、利用者ニーズを的確に把握するなど利用者の意見等の収集、検討体制、施策の情報提供等は評価に値するものと考えられる。 	
<p>9. その他のサービスに関</p>			

<p>する事項</p> <p>(1) 暴力行為、迷惑行為等に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> 相鉄においては、平成15年5月9日から女性専用車両の導入を開始した結果、痴漢行為が前年同期間（5月9日から9月30日）の46件から25件と大幅に減少している。 一方、平成17年9月に実施したアンケート調査では、女性専用車内のマナーがよくないこと、小学生以下の男児と障害をお持ちの男性が乗車可能であることの認知率が低いこと、女性専用車両は4両目としているが車両編成の違いにより乗車位置が異なること等の指摘がある。 利用者に対する暴力行為等が増加傾向にあり、毎年、マナーアップキャンペーンを実施しているが減少していない。 駅係員等に対する暴力行為も毎年発生している。 	<ul style="list-style-type: none"> 今後は、アンケート調査で指摘された事項の改善に向けた検討を行う必要がある。 警察の協力を得た上で警察官の巡回、職員等の巡回の実施等について検討する必要がある。 暴力行為に対して被害届を提出する毅然とした対応は評価に値するものとする。 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検討することが望まれる。 	<ul style="list-style-type: none"> ご指摘いただいた事柄について、ご案内方法を検討してまいります。 警察の協力や、巡回の実施方法について検討するとともに、契約警備会社との連携強化による早期対応策を実施してまいります。 関係各社と連携を取りながら、ご理解いただける周知方法について検討してまいります。
<p>(2) 車両内における携帯電話の取扱</p>	<ul style="list-style-type: none"> JR東日本、関東の他の大手民鉄7社等16社局間で検討を行い平成15年9月15日から「優先席付近は携帯電話の電源をお切りいただき、それ以外ではマナーモードに設定のうえ、通話は降車してからする」よう統一した案内を行っている。 平成17年4月30日から優先席付近の吊り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している。		
--	-----------------------	--	--