

株式会社ゆりかもめ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、通達に基づく諸手続等</p> <p>(2) 連絡運輸・乗継割引・企画乗車券等 ①連絡運輸</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 株式会社ゆりかもめ（以下「ゆりかもめ」という。）における運賃設定等に関する諸手続については、関係法令、通達に基づき適正に処理されている。なお、現行の鉄道運賃は、平成26年3月4日に認可を受け平成26年4月1日より実施している。 また、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、鉄道運輸規程第8条及び軌道運輸規程第3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、鉄道運輸規程第12条に基づく乗車券の券面表示（通用区間、通用期間、運賃額及び発行の日付）については、適正に記載されていた。 ・ 連絡運輸については、利用者利便の向上を図る観点から社則「連絡運輸規則」において定め、通勤・通学定期券の連絡運輸を東日本旅客鉄道株式会社（以下「JR東日本」という。）、小田急電鉄株式会 	<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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 引き続き、関係法令、通達に基づき適正に実施してまいります。

<p>②乗継割引</p> <p>③企画乗車券</p> <p>④福祉割引</p>	<p>社、京王電鉄株式会社、京成電鉄株式会社、京浜急行電鉄株式会社、埼玉高速鉄道株式会社、相模鉄道株式会社、西武鉄道株式会社、東京急行電鉄株式会社、東京地下鉄株式会社（以下「東京メトロ」という。）、東京都交通局、東武鉄道株式会社、東京モノレール株式会社（以下「東京モノレール」という。）、東京臨海高速鉄道株式会社（以下「東京臨海高速鉄道」という。）の14社局と実施している。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 他社線等との乗継割引については、実施していない。 ・ 企画乗車券については、利用促進等を図ることを目的に全線乗り降り自由の「一日乗車券」を通年で販売している。また、平成29年7月1日からは、お台場海浜公園駅から有明テニスの森駅の8駅区間を乗り降り自由であり、一日乗車券よりも安価な「お台場ー有明快遊パス」を新たに通年で販売している。 ・ 身体障害者及び知的障害者に対する運賃の割引は実施されているが、精神障害者に対する運賃割引については実施していない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 今後とも、利用者利便の向上、需要喚起に資する商品の提供を検討することが望まれる。 ・ 精神障害者に対する割引の導入や諸条件の撤廃等について、障害者団体等から多くの要望が寄せられているとともに、国会においても取り上げられるなど、多方面からの要望等が 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 引き続き、お客様の利便性向上に努めるとともに、新たな需要喚起に資する商品を企画してまいります。 ・ 障害者割引の適用拡大等については、他事業者の動向等を踏まえて引き続き、検討してまいります。
---	--	--	--

<p>⑤ I Cカードシステム</p> <p>⑥運輸に関する協定（運賃関係）</p> <p>（3） 駅務機器類関係</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 利用者利便の向上を目的に、平成19年3月から「PASMO」を導入している。また、I Cカード利用率は、平成28年度で定期89.3%、定期外79.0%となっている。なお、J R東日本の「Suica」をはじめ、Kitaca、manaca、TOICA、PiTaPa、ICOCA、はやかけん、nimoca、SUGOCAとの相互利用が可能である。 ・ 運輸に関する協定の諸手続きについては、関係法令、通達に基づき適正に処理されている。 ・ 自動券売機、自動改札機等の駅務機器類については、全駅に導入している。設置台数については、輸送人員や利用動向を考慮して決定しており、I C専用自動改札機については、全体の約36.3%（全80台中の29台）となっている。また、自動券売機を設置しているカウンターの高さを低くし、下部に足下空間を確保して車いす利用者が使いやすいように配慮している。 	<p>寄せられている状況もあり、引き続き、障害者割引の適用拡大等の検討について、理解と協力をお願いする。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ I Cカードシステムについては、利用者にも利便性の高いサービスであること、システム開発や駅務機器の設置などの多額の設備投資を行っていることから、一層の普及促進に向けた取り組みが期待される。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ I Cカードシステムの一層の普及促進に向けて取り組んでまいります。
---	---	---	---

<p>(4) 運賃・料金の誤表示、誤收受関係</p>	<p>定期乗車券に対応した券売機（自動定期券発行機）は新橋駅、お台場海浜公園駅、有明駅、豊洲駅に設置されている。なお、新橋駅と豊洲駅については、有人の定期券販売所が設置されており、対面で定期乗車券を購入することが可能である。</p> <p>駅務機器類の故障発生時における処理体制については、「障害または事故発生時の連絡体制図」に基づき対応している。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 運賃の誤表示、誤收受については、過去3ヶ年においては、平成27年9月にJR東日本線との連絡通学定期乗車券を発行する際に、通学区分を誤って発行したことによる定期旅客運賃の過剰收受が発生している。通学定期乗車券発行時に学生区分の確認が不十分であったことが原因である。運賃誤收受の発生を受け、駅係員の再教育を実施するとともに、「定期券申込書」様式の見直しや、定期乗車券発売時の作業手順を改めるなど、再発防止に努めていることを確認した。 <p>また、「旅客帳票取扱要綱」「乗車券自動発券機取扱要綱」「自動精算機取扱要綱」「定期乗車券発行機取扱要綱」を制定し、運賃收受や駅務機器類の取り扱い方法、運賃表作成時における確認手順を定める</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 運賃收受の信頼性の確保は、鉄軌道事業者の社会的信用を維持するための重要な課題であることから、今後とも誤表示や誤收受の発生防止に向け、ソフト・ハードの対策への積極的な取り組みが望まれる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 引き続き、誤表示や誤收受の発生防止に向け、ソフト・ハードの対策を積極的に取り組んでまいります。
----------------------------	--	--	---

<p>(5) その他</p> <p>①偽造紙幣等の対応</p> <p>②無料乗車証</p> <p>③個人情報の取り扱い</p>	<p>とともに、運賃の誤表示、誤収受が発生した場合の連絡体制及び対応策を定め、運賃の誤表示、誤収受の防止のための取り組みが行われていることを確認した。</p> <ul style="list-style-type: none"> 偽造紙幣等が発見された場合、発生箇所から本社へ報告を行い、本社担当から警察等関係各所への連絡や社内での情報共有を行う体制が整備されている。 ゆりかもめでは無料乗車証の取り扱いはない。 個人情報の取り扱いについては、平成17年の個人情報保護法の全面施行に伴い「個人情報の保護に関する要綱」を改訂して対策を講じており、駅業務における個人情報に関する取り扱い、帳票類の管理について「ICカード関連帳票取扱実施基準」を定め、各駅において実施していることを確認した。 また、定期的に情報セキュリティに関する点検を実施し、個人情報の管理が適切に行われているか確認を行っている。 	<ul style="list-style-type: none"> 個人情報の取り扱いについては、鉄軌道事業者の社会的信用を維持するための重要な課題であることから、今後とも、個人情報の取り扱いについて積極的な取り組みが望まれる。 	<ul style="list-style-type: none"> 引き続き、取り扱う個人情報の管理を徹底してまいります。
---	--	--	---

<p>2. 情報提供に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ ホームページについては、運行情報、運賃情報、時刻表等、鉄道利用に関する基本情報が適切に提供されており、割引切符や沿線情報、イベント情報等、利用者サービスに関するコンテンツも充実している。また、利用者から質問・要望があった事項について「よくあるご質問」に掲載するとともに、「ゆりかもめからのお願い」に旅客マナーに関する啓発情報等を掲載し、利用者利便の向上に努めている。これらの情報は4カ国語（日本語・英語・中国語（繁体字、簡体字）・韓国語）に対応している。ホームページの他にも、一般社団法人東京臨海副都心まちづくり協議会作成の4カ国語（日本語・英語・中国語（繁体字、簡体字）・韓国語）による沿線ガイドマップ「東京ウォーターフロントシティガイドマップ」を各駅において配布し、鉄道利用者に沿線施設等の様々な情報を提供している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 今後とも、利用者に対し、よりわかりやすい方法で各種情報の提供を積極的に行っていくことが期待される。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 引き続き、お客さまにより分かりやすい情報提供に取り組んでまいります。
<p>3. 駅等での案内情報に関する事項 (1) 案内サイン表示の整備状況</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ ゆりかもめでは、案内表示設備等の整備について、国土交通省の「公共交通機関の旅客施設に関する移動等円滑化整備ガイドライン」を満たすことを基本的な考え方とし、同ガイドラインに沿った案内 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 今後とも、案内情報について適宜点検を実施し、的確かつ利用者ニーズに合致した情報提供を行うとともに、2020年の東京オリンピック・パラリンピッ 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 引き続き、2020年の東京オリンピック・パラリンピックの開催も踏まえて、お客さまのニーズに合致した情報を的確に提供できるよう努めてまいります。

<p>(2) バリアフリー施設の案内サイン表示の整備状況</p>	<p>表示設備等の整備を行っている。駅構内においては、LED式情報表示装置による列車の行き先・発車時刻等の案内表示のほか、音声による案内を実施している。なお、ゆりかもめは全体の約7割が定期外利用であり、国内外から観光等の目的で初めて利用する旅客も多いことから、駅での案内サインの見直しを検討している。</p> <ul style="list-style-type: none"> 全駅にエレベーター、エスカレーター、多機能トイレが整備されており、その全ての駅において適切なサイン表示が行われている。また、駅構内のバリアフリー設備の配置を点字及び音声で案内可能な音声触知案内図が設置されている。その他、お身体の不自由な方や高齢者などにも安心して利用していただけるよう、ホームページで駅の設備（ユニバーサルデザイン）の情報提供を行っている。 	<p>クの開催に向け、更なる案内サイン表示の充実について検討することが望まれる。</p>	
<p>(3) 列車での案内情報の提供状況</p>	<ul style="list-style-type: none"> ゆりかもめでは、列車内での案内情報の提供について、国土交通省の「公共交通機関の車両等に関する移動等円滑化整備ガイドライン」に沿った案内情報の提供を行っている。列車内ではLED式情報表示装置又は液晶ディスプレイ式情報表示装置による行先等の案内のほか、自動音声による車内放送を実施している。 		

<p>(3) 駅ホームにおける視覚障害者の転落事故防止のための取り組み</p>	<p>への案内を行っており、ソフト面でのバリアフリー対応に積極的に取り組んでいることを確認した。</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成28年12月に公表された「駅ホームにおける安全性向上のための検討会」中間取りまとめ(以下「中間取りまとめ」という。)に示すハード面の対策として、全駅にホームドアを設置し、視覚障害者の転落防止のための措置を講じている他、駅構内に警告ブロック、誘導ブロック、点字案内プレート等を設置し、視覚障害者が安心して移動できるための必要な措置を講じている。 <p>ソフト面の対策については、中間取りまとめにおいてはハード面の対策が完了していない駅を対象としており、ゆりかもめではホームドアを全駅に設置済みであるが、視覚障害者の更なる安全を確保するため、駅構内で介助者のいない視覚障害者に気づいた際は、駅係員が積極的に声かけを行っており、誘導案内を希望する視覚障害者に対しては駅係員が誘導案内を実施し、誘導案内を希望しない視覚障害者に対しても状況に応じて可能な限り乗車するまで見守る等の配慮をしている。また、誘導案内を行うことが視覚障害者に認知されるよう構内放送により情報発信を行うとともに、一般旅客によ</p>	<ul style="list-style-type: none"> 今後とも、視覚障害者に鉄道を安心して利用していただけるよう、継続した取り組みが望まれる。 	<ul style="list-style-type: none"> 引き続き、視覚障害者に安心してご利用いただけるよう取り組んでまいります。
---	---	--	--

	<p>る視覚障害者への声かけや誘導案内の促進について、ポスターの掲示や、構内放送及び車内放送により啓発を行っている。この取り組みの一環として、平成29年5月24日から7月23日までの2ヶ月間、鉄道事業者等85社局、3団体が国土交通省と連携して実施する「駅ホームでの声かけ・見守り促進キャンペーン」に参加し、旅客への啓発活動に取り組んでいる。</p>		
<p>5. 外国人観光旅客等への対応に関する事項 (1) 企画乗車券（外国人観光旅客等向け）</p> <p>(2) 駅における案内サイン表示の整備状況</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 外国人観光旅客向けの企画乗車券の設定はない。 ・ 案内表示設備等の整備については、基本的な運賃表、時刻表、路線図等が適切に掲示されており、全駅においてピクトグラム及び2カ国語（日本語・英語）又は4カ国語（日本語・英語・中国語（簡体字）・韓国語）表記で案内サインを表示し、外国人観光旅客等への案内情報の提供にも努めている。また、利用者利便の向上を図るため、路線と駅をアルファベットと数字で表した駅ナンバリングを実 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 沿線には観光資源もあることから、外国人観光旅客の滞在需要を検証し、需要の喚起や利便性向上について検討すべきである。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 外国人観光旅客の滞在需要を検証し、需要の喚起や利便性向上の検討について努めてまいります。

<p>(3) 列車内の案内情報の提供状況</p>	<p>施している。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 列車内では、LED式情報表示装置又は液晶ディスプレイ式情報表示装置により、行き先、次駅、乗換案内等の情報を提供している。また、路線案内図や旅客マナー等に関する案内情報を掲示している。いずれの案内表示も2カ国語（日本語・英語）又は4カ国語（日本語・英語・中国語（簡体字）・韓国語）に対応している。 		
<p>(4) 外国人観光旅客等への情報提供等の対応</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ ゆりかもめのホームページは、4カ国語（日本語・英語・中国語（繁体字、簡体字）・韓国語）に対応しており、運賃・路線図の他、駅・イベント・観光案内など多様な情報を掲載している。また、新橋駅に4カ国語（日本語・英語・中国語（繁体字、簡体字）・韓国語）対応の検索型デジタルサイネージを設置し、観光スポットや沿線施設等に関する情報を提供している。外国人観光旅客等からの問合せ対応や案内のため、駅係員を対象とした英会話研修を実施し、研修内容の英語フレーズを毎朝の点呼時に唱和するなどの教育も実施している。さらには、全16駅にタブレット端末を設置し、多言語音声翻訳アプリを用いた案内・視覚による情報提供（沿線施設案内、地図閲覧）等も行っている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 引き続き、外国人観光旅客等にとって、わかりやすい情報提供等の取り組みを検討することが望まれる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 引き続き、外国人観光旅客等にとってわかりやすい情報提供、駅における案内の充実に努めてまいります。

<p>6. 乗継円滑化措置に関する事項</p> <p>(1) 直通運転等の実施について</p> <p>(2) ダイヤ調整</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 他社線との直通運転は実施していない。 ・ ゆりかもめでは、連絡しているJR東日本、東京メトロ、東京都交通局、東京臨海高速鉄道との間でダイヤ調整を行っている。 なお、他社線の方が最終列車の時刻が遅いことから、自社の最終列車が遅延した場合の接続措置については行っていない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 引き続き、他の鉄道事業者と緊密な連携を図り、利用者利便を勘案した乗継円滑化を検討することが望まれる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 引き続き、他の運輸機関と緊密な連携を図り、お客さまの利便性向上に努めてまいります。
<p>7. 事故等による輸送障害時の旅客対応に関する事項</p> <p>(1) 輸送障害等発生時の連絡体制等</p> <p>(2) 利用者等への情報提供等</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 輸送障害等が発生した場合の対応方法については「鉄道事故災害対策要綱」に基づき実施している。実際に輸送障害等が発生した場合は、中央指令所から各駅係員へ無線により速やかに連絡を行うこととなっている。 ・ 輸送障害等発生時の旅客への情報提供については、中央指令所から各駅へ連絡を行い、各駅及び列車へ中央指令所より放送を行う。また、有人駅においてはホワイトボード及びLED式情報表示装置、無人駅においてはLED式情報表示装置により運行状況、輸送障害 		

<p>(3) 振替輸送等</p> <p>(4) 遅延証明</p> <p>(5) 輸送障害等に対応した社員への教育・訓練</p>	<p>の内容等の情報を提供するとともに、ホームページへの掲載も行っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> 振替輸送については、「連絡運輸規則」に基づき、JR東日本、東京メトロ、東京都交通局、東京モノレールの鉄道事業者5社局及びバス事業者2社で実施している。 遅延証明書については、遅延時間に関係なく旅客からの申し出に応じて、駅窓口で発行している。また、ホームページにおいて当日を含む7日分の遅延証明書が取得可能となっている。 輸送障害等発生時を想定した訓練については、毎年計画的に実施しており、車両故障等、さまざまな輸送障害を想定した運転関係係員教育訓練や防止訓練等を実施するとともに、駅係員全員を対象とした振替輸送の案内等に関する業務研修を年に1回実施している。 	<ul style="list-style-type: none"> 引き続き、利用者へのサービス向上に向けた取り組みが期待される。 今後とも、年間を通して計画的な訓練や教育を実施し、全社的に安全で迅速かつ的確な対応が行えるような取り組みが期待される。 	<ul style="list-style-type: none"> 引き続き、利用者へのサービス向上に向けて取り組んでまいります。 引き続き、お客さまに安心してご利用いただけるよう、年間教育訓練計画に基づき、計画的な訓練や教育の実施に努めてまいります。
<p>8. 災害時等の旅客対応に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> 災害発生時の対応については「異常時対応マニュアル」を制定しており、地震、台風、積雪等に発令基準を設け、レベルに応じた防災体制をとるよう定めている。また、大規模災害発生時における旅客の避難誘導対応については、「鉄道事 	<ul style="list-style-type: none"> 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、沿線自治体や警察、消防と連携した対応が行えるよう、さらなる計画的かつ継続的な教育・訓練の実施が期待される。 	<ul style="list-style-type: none"> 引き続き、お客さまに安心してご利用いただけるよう、沿線自治体や警察、消防と連携し、災害発生時に対応した教育・訓練の実施に努めてまいります。

	<p>故災害対策要綱」に基づき実施している。</p> <p>帰宅困難者対応については、自社の施設には一時滞在スペースを設けていないが、周辺には親会社である株式会社東京臨海ホールディングスの関連施設が多数あることから、災害時にはこれらの施設を一時滞在施設とすることとしている。</p>		
<p>9. 利用者からの意見等に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> 利用者からの意見等は、駅係員に対し直接申し出られたものの他、電話、メール、手紙等各種手段で受け付けている。また、ホームページには専用フォームを使用してメールでの意見・要望、問合せが行える「ご意見・お問い合わせ」のページを設けている。運賃、営業時間、沿線案内などの一般的な問い合わせについては、日中の時間帯は「お客様センター」において、それ以外の時間帯は新橋駅、豊洲駅において対応しており、ホームページにおいて電話番号や利用時間を案内している。 ゆりかもめへ寄せられた意見等の全体件数は、平成26年度が256件、平成27年度が271件、平成28年度が226件となっている。寄せられた意見・要望については、社内イントラネットの掲示板に掲載し社員がいつでも閲覧 	<ul style="list-style-type: none"> 今後とも、利用者の意見・要望等を取り入れ、一層のサービス改善・利便性の向上について検討することが望まれる。 	<ul style="list-style-type: none"> 引き続き、お客さまからのご意見・ご要望等を取り入れ、サービス改善・利便性の向上に努めてまいります。

	<p>できるようにしている。また、定例会議において議題として取り上げて検証しており、検証結果も含めて社内全体で情報の共有化を図っている。</p> <p>その他、寄せられた意見・要望を受けて検討し改善した主な事例については、ホームページの「お客様の声の活用」において紹介している。</p>		
<p>10. 係員の待遇等に関する事項 (1) 移動制約者対応への教育</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 移動制約者への対応に関する教育については、計画的に行われる教育訓練の中で駅係員を対象として実施している。新入社員に対しては、駅配属時に駅業務全般のOJT研修を実施する中で移動制約者への対応についても教育している。また、東京ビッグサイト等の沿線施設で大きなイベントが開催される前には、業務研修を実施して移動制約者への対応について再教育している。 なお、移動制約者への対応マニュアルを平成29年度中に整備し、日々の業務や教育訓練において活用する予定である。 その他、利用者の視点に立ったきめ細かなサービスを提供していくため、サービス介助士の資格取得を進めており、平成29年4月時 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 引き続き、移動制約者への適切な対応が行えるよう、研修や社員教育のさらなる充実が期待される。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 引き続き、移動制約者に適切な対応が行えるよう、年間教育訓練計画に基づき、計画的な訓練や教育の実施に努めてまいります。

<p>(2) 上記以外の接遇に関する研修</p>	<p>点で24名の駅係員が資格を取得している。</p> <ul style="list-style-type: none"> その他の接遇研修については、計画的に行われる教育訓練の中で駅係員を対象に実施している。また、新入社員に対しては、採用時の研修において全般的な接遇やマナーについての教育を実施している。その他、外部講師を招いての接遇研修を年2回実施しており、座学だけではなくロールプレイ研修を取り入れるなど、実践的なカリキュラムとすることで、社員の接遇スキルの向上に努めている。 	<ul style="list-style-type: none"> 今後とも、接遇に関する研修や社員教育のさらなる充実が期待される。 	<ul style="list-style-type: none"> 引き続き、接遇の向上に繋がるよう、年間教育訓練計画に基づき、計画的な訓練や教育の実施に努めてまいります。
<p>(3) 係員の勤務状況</p>	<ul style="list-style-type: none"> 過去3年間に駅係員についての不祥事は発生していない。 		
<p>(4) 旅客の犯罪に関する駅職員等の対応</p>	<ul style="list-style-type: none"> 旅客の暴力行為、迷惑行為については、平成28年度において暴力行為5件（うち社員に対する暴力1件）、痴漢行為1件の合計6件が発生している。これらの暴力行為、迷惑行為に対しては、必要に応じて所轄警察署に報告・相談・出動を要請するなどの連携体制が整備されている。また、駅係員等による駅構内の巡回警備を行い、駅における犯罪行為や鉄道テロの防止に取り組んでいる。 	<ul style="list-style-type: none"> 引き続き、警察との連携強化を図るとともに、暴力行為、迷惑行為の防止に努めることが望まれる。 	<ul style="list-style-type: none"> 引き続き、警察のご協力のもと、犯罪防止に努めるとともに、全てのお客さまに安心してご利用いただけるよう取り組んでまいります。
<p>(5) 係員の配置</p>	<ul style="list-style-type: none"> ゆりかもめでは、全16駅中、新 		

<p>(6) 業務委託に関する事項</p>	<p>橋駅、有明駅、豊洲駅の3駅を終日有人駅としている。また、芝浦ふ頭駅、お台場海浜公園駅の2駅については、時間帯を限定して駅係員を配置している。その他の11駅については無人駅としており、各駅の状況などは中央指令所でシステムにより一括管理されている。</p> <p>なお、日中の時間帯に旅客の案内を専門に行う駅案内業務スタッフを各駅（有明テニスの森駅、市場前駅、新豊洲駅を除く）に配置している。</p> <p>各駅での問い合わせには「お客様センター」において対応しており、無人駅には「お客様センター」に繋がるインターホンを設置し、車いす利用者等から介助要望があった場合は、必要に応じて駅係員を各駅に向かわせる連絡体制が整備されている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 汐留駅、テレコムセンター駅、青海駅の3駅については、駅の出改札業務など駅業務全般を委託している。また、各駅に配置している駅案内業務スタッフについても委託している。 <p>業務委託にあたっては、新橋駅に委託責任者を常駐させ、委託先との間での意思疎通を密にするとともに、中間駅に配置するスタッフは委託先において一定水準にある</p>		
-----------------------	--	--	--

	<p>ことを確認した人材とすることで、一層の旅客サービス向上に努めている。</p>		
<p>11. その他のサービスに関する事項 (1) 携帯電話の取り扱い</p> <p>(2) 優先席</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 列車内での携帯電話の取り扱いについては、優先席付近では混雑時には電源を切り、その他の場所ではマナーモードにし通話は遠慮いただくよう、各車両優先席付近への携帯マナーステッカーの掲示や車内放送により周知している。また、ホームページの「ゆりかもめからのお願い」のページに記事を掲載し、旅客への啓発に努めている。 駅施設内での携帯電話の取り扱いについては、歩きスマホに関する注意喚起及び啓発のための構内放送を通勤時間帯に実施している。 ・ 優先席については、7200系車両は先頭車両に、7300系車両は全車両に設けられている。また、優先席を示すステッカーを掲示するとともに、一部の車両を除いてつり革の色を黄色に、シートの色をオレンジ色に変えるなど、利用しやすいように工夫を行っている。 その他、東京都の実施するヘルプマークの取り組みに参加してお 		

<p>(3) 健康増進法への対応 (受動喫煙防止対策)</p> <p>(4) ベビーカー対応</p>	<p>り、優先席付近にヘルプマークを示すステッカーを掲示し、義足や人工関節を使用している方、内部障害や難病の方、妊娠初期の方など、外見からは援助や配慮を必要としていることが分かりづらい方でも、安心して優先席を利用できるように取り組んでいる。なお、ヘルプマークは有人駅において配布している。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ ゆりかもめでは、開業当初から駅構内、列車内を終日全面禁煙としており、駅構内及び列車内のサイン表示や、構内放送及び車内放送により、利用者への周知に努めている。 ・ ベビーカーの取り扱いについては、列車内には折りたたまず持ち込めることとしており、特に利用制限は設けていない。また、列車内の車いすスペースをベビーカーも利用できるよう、車いすスペースにベビーカーを表すステッカーを掲示している。 なお、エスカレーターや階段利用時は、安全のため子どもをベビーカーから降ろし、ベビーカーを折りたたむよう、ホームページの「ゆりかもめからのお願い」のページに記事を掲載して案内している。 その他、毎年5月に実施するベビーカーキャンペーンにおいて、駅 		
--	--	--	--

<p>(5) 女性専用車両の導入 やマタニティマークに ついて</p>	<p>でのポスターの掲出、チラシ等の配布、構内放送及び車内放送により、ベビーカー利用者への啓発を行っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> 女性専用車両は導入していない。マタニティマークについては、有人駅において配布しており、列車内の優先席ステッカーにマタニティマークを表示するなどして、妊婦への配慮について鉄道利用者に対して啓発を行っている。 		
<p>(6) 遺失物の取り扱い</p>	<ul style="list-style-type: none"> 遺失物については、「遺失物取扱要綱」を定めて取り扱っている。列車、駅、鉄道用地内において拾得の届出のあった遺失物は、仮預り書を発行し遺失物票を付けて新橋駅又は豊洲駅において一時保管する。拾得日のうちに遺失者が判明しないときは、拾得日の翌日以降、新橋駅構内にある「お忘れ物センター」へ送付票を付して移送し、一定期間保管する。なお、日曜日から火曜日までに拾得した遺失物の遺失者が木曜日までに現れない場合は金曜日に、水曜日から土曜日までに拾得した遺失物の遺失者が月曜日までに現れない場合は火曜日に、警視庁遺失物センターへ届けている。拾得した遺失物の管理は、遺失物台帳により行っている。また、遺失物に関する問合せは、遺失した 		

<p>(7) A E D 設置について</p>	<p>当日は新橋駅又は豊洲駅において、翌日以降は「お忘れ物センター」において受け付けており、ホームページに「お忘れ物センター」の電話番号を掲載して案内している。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ A E D については、全駅に設置している。 <p>心肺蘇生処置講習と A E D 使用方法については、所轄消防署による普通救命講習を全社員が定期的に受講している。</p>		
<p>(8) ハンドル型電動車いすの対応</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ ハンドル型電動車いすの利用については、特に制限は設けておらず、高齢者、障害者等誰でも利用できることとしている。 		