

## 首都圏新都市鉄道株式会社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                                                                        |
|---------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1. 運賃等に関する事項</b><br><b>(1) 関係法令、通達に基づき諸手続等</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>首都圏新都市鉄道株式会社（以下「首都圏新都市鉄道」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。</li> <li>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、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（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。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>関係法令、通達に基づき適正に処理されている。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul> |
| <b>(2) 連絡運輸・乗継割引・企画乗車券等</b><br><b>①連絡運輸</b>       | <ul style="list-style-type: none"> <li>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「旅客連絡運輸基準」を定め、普通乗車券の連絡運輸を関東鉄道株式会社（以下「関東鉄道」という。）と、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「J</li> </ul>                                                                                                                                                                                         |                                                                          |                                                                                 |

|                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                              |                                                                                            |
|----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>②乗継割引</p> <p>③企画乗車券</p> | <p>R東日本」という。)、東武鉄道株式会社(以下「東武鉄道」という。)、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、京王電鉄株式会社、東京急行電鉄株式会社、京浜急行電鉄株式会社、京成電鉄株式会社、小田急電鉄株式会社、西武鉄道株式会社、東葉高速鉄道株式会社、関東鉄道の12社局と実施している。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 他社線等との乗継割引については実施していないが、茨城方面から東京方面へ向かう高速バスの利用者が、道路の混雑状況に応じて首都高速道路・八潮パーキングエリア(八潮PA)にて降車し、近接する八潮駅からつくばエクスプレス線に乗り換えて、八潮駅～秋葉原駅間を乗車する場合に割引運賃が適用される「レール&amp;高速バスライド」を実施している。</li> <li>・ 企画乗車券については、「筑波山きっぷ」「TX&amp;常総ライン往復きっぷ」「TOKYO探索きっぷ」「TX東京メトロパス」「TX&amp;東京スカイツリー周辺散策フリーきっぷ」「筑波山あるキップ」の6種類を通年で設定している。また、沿線のイベント等に合わせた企画乗車券や、つくばエクスプレス線全線を乗り降り自由な「TX!1日乗り放題きっぷ」を期間限定で設</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 引き続き、お客様の利便性を考慮した企画乗車券の発売を検討実施してまいります。</li> </ul> |
|----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                 |                                                                                  |
|---------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
| <p>④福祉割引</p> <p>⑤ＩＣカードシステム</p> <p>(３) 駅務機器類関係</p> | <p>定しており、観光需要等に対応している。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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、ＩＣカード利用率は、平成２７年度末時点で定期９６．９％、定期外７６．８％となっている。<br/>なお、ＪＲ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。</li> <li>自動券売機、自動改札機等の駅務機器類の設置については、「自動券売機設置基準」「自動改札機設置基準」に基づき、輸送人員等を考慮して全駅に設置している。また、自動券売機を設置しているカウンター下部に足下空間を確保し、車いす利用者が使いやすいように配慮している。<br/>駅務機器類の故障発生時における処理体制については、「異常時対応マニュアル」に基づき対応している。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>ＩＣ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。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>お客様の利便性を考慮し、積極的な普及促進に努めてまいります。</li> </ul> |
|---------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|

|                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                   |                                                                                                                                               |
|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>(4) 運賃・料金の誤表示、誤収受関係</p>                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 運賃の誤表示、誤収受について、過去3ヶ年においては、平成28年5月に自動精算機における釣銭誤装填が発生している。誤収受の原因としてはヒューマンエラーによるつり銭の誤混入であった。駅係員の再教育を実施するとともに、駅務機器類取り扱い時の作業マニュアルを改訂するなど、再発防止に努めていることを確認した。</li> <li>また、「運賃表の誤表示防止確認体制」を制定し、運賃表作成時における確認手順等を定めるとともに、誤表示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。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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、今後とも誤表示や誤収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。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 係員の再教育を実施すると共にハード面においては機器改修を行い、対策を実施しております。お客様からの信用を失墜しないよう、ソフト・ハード両面から継続的に再発防止に努めてまいります。</li> </ul> |
| <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> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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、本社から警察等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。</li> <li>・ 首都圏新都市鉄道では無賃乗車証として、職務乗車証、特別乗車証、家族乗車証、家族通学乗車証、片道乗車証があり、「無賃乗車証発行規程」により発行条件、取り扱い方等を定めている。</li> <li>・ 個人情報については、平成17年</li> </ul>                                                                            |                                                                                                                                                   |                                                                                                                                               |

|                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                       |                                                                                                 |
|-----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                             | <p>の個人情報保護法の全面施行に伴い「個人情報取扱規則」を定めて対策を講じているところである。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定め、各駅において実施していることを確認した。</p> <p>また、毎年業務総点検を実施し、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。</p>                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                       |                                                                                                 |
| <p><b>2. 情報提供に関する事項</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。運賃情報、路線図、他路線とのアクセス、忘れ物の問合せ方法等の基本的な情報については、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。</li> <li>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（FAQ）」に掲載し、利用者利便の向上に努めている。</li> <li>その他、時刻表、利用案内、運賃表、エリアマップ、各駅構内図、接続バス路線情報等を1冊にまとめた「時刻表&amp;沿線マップ」を作成し、駅改札窓口等で配布している。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 引き続き、お客様にとって分かりやすい情報を提供できるよう、更に検討を重ねてまいります。</li> </ul> |

(1) 案内サイン表示の整備状況

(2) バリアフリー施設の案内サイン表示の整備状況

- ・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、駅周辺地図についても全駅において掲示されている。また、全駅においてピクトグラム及び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。
- その他、つくば駅においては、ホーム階と改札階とを結ぶ階段が降車した旅客で一杯となり、改札階からホーム階へ向かう乗車方向の旅客の通行が妨げられるケースがあることから、旅客の錯綜を解消するため階段は右側通行として矢印状の誘導サインを設置し、特に乗車方向の誘導サインを大きく目立つ図案とすることで、乗車方向の導線を確保する工夫を行っている。
- ・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改札付近に設置されている。

- ・ 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の提供について検討することが望まれる。

- 引き続き、お客様にとって分かりやすい案内サインを心がけ、整備してまいります。

|                                                    |                                                                                                                                                                                                                            |  |  |
|----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
| <p>(3) 列車での案内情報の提供状況</p>                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 移動円滑化ガイドライン（車両等編）に準拠した社内マニュアルを整備し、適切に案内が行われている。</li> <li>・ 車内における基本的な案内事項は、自動放送・LED表示装置を用いて日本語と英語の2カ国語案内を行っているほか、LED表示装置には「カナ」による表記も行う等、あらゆる利用者に分かりやすく情報を提供するように努めている。</li> </ul> |  |  |
| <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"> <li>・ 駅における4カ国語案内表示及び列車における2カ国語案内表示による案内情報の提供のほか、4カ国語（日本語・英語・中国語（繁体字、簡体字）・韓国語）によるホームページの開設や2カ国語パンフレットの作成等、外国人観光旅客等への情報提供に努めている。</li> </ul>                                              |  |  |
| <p>4. バリアフリー対策に関する事項<br/>(1) 鉄道駅のバリアフリー化の状況と計画</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 平成17年の開業当初より、バリアフリー法に基づき整備されており、全駅においてワンルートの確保がされている。また、車椅子やベビーカーでもスムーズに車両に乗り降り出来るよう、全駅の駅務室にスロープ板が常設されており、移動円滑化が図られている。</li> </ul>                                                |  |  |

|                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                |                                                                                                       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>(2) ソフト面におけるバリアフリー対応</p>                                                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 開業当初よりサービス介助士の資格取得に取り組んでおり、平成28年12月時点で256名の社員が資格取得済みである。また、資格取得後も会社独自で研修を行い、技術の熟成及び後進への指導を行っている。<br/>車いす利用者、高齢者、妊婦等が優先的にエレベーターを利用できるように、「エレベーターご利用の皆さまへのお願い」のステッカーを掲示する等、バリアフリーに対しての意識の啓発に取り組んでいる。</li> <li>・ 可動式ホーム柵については、全駅設置済みである。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 鉄道を安心して利用していただくための積極的な取り組みとして評価できるものであり、引き続き接客技能の向上に努めることが期待される。</li> </ul>           | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 引き続き、サービス介助士の資格取得者を増やし、より一層バリアフリーに対する意識を高めてまいります。</li> </ul> |
| <p>5. 外国人観光旅客等への対応に関する事項</p> <p>(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> <p>(3) 列車内の案内情報の</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 外国人観光旅客向けの企画乗車券の設定は無い。</li> <li>・ 全駅において4カ国語（日本語・英語・中国語（簡体字）・韓国語）による案内表示を行っている。</li> <li>・ 全車両において2カ国語（日本</li> </ul>                                                                                                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 沿線には観光資源もあることから、今後2020年の東京オリンピック・パラリンピックを見据え、外国人観光旅客に対する需要の喚起について検討すべきである。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 今後、訪日外国人のニーズを検証し、利便性向上について検討してまいります。</li> </ul>              |

|                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                    |                                                                                |
|---------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| <p>提供状況</p> <p>(4) 外国人観光旅客等への情報提供等の対応</p>                                             | <p>語・英語)による案内表示を行っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 2カ国語によるパンフレットを作成し、外国人観光旅客等に対応している。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)に対応しているが、提供される情報は運賃情報、路線図、他路線とのアクセス、忘れ物の問合せ方法等の基本的な情報のみであり、沿線の観光・施設情報の多言語による提供は行っていない。</li> <li>また、外国人観光旅客等からの問合せ対応や案内のため、12駅にタブレット端末を設置して通訳アプリ及びテレビ電話形式による通訳サービスを導入している。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ タブレット端末を活用した通訳サービスを提供する取り組みは、外国人観光旅客の利便向上のための積極的な取り組みとして評価できる。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 引き続き、お客様へのサービス向上に努めてまいります。</li> </ul> |
| <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) 乗換改札口の改良等</p> <p>(3) ダイヤ調整</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 他社線との直通運転は実施していない。</li> <li>・ 新御徒町駅において、接続する東京都交通局大江戸線への乗換え案内床面サインを設置しているほか、連絡改札口において自動放送による乗換え音声案内を実施し、誤通過の防止を図っている。</li> <li>・ 首都圏新都市鉄道では、接続して</li> </ul>                                                                                                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 引き続き、他の鉄道事業者</li> </ul>                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 引き続き、関係各社との緊密な連</li> </ul>            |

|                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                          |                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|---------------------------------|
|                                                                                   | <p>いる他社線とのダイヤ調整は行っていないが、自社もしくは接続している他社線において最終列車が遅延した場合には、状況により指令同士で調整のうえ、大幅な遅れがない場合に限り接続措置を行っている。</p> <p>なお、沿線路線バスとのダイヤ調整は行っており、ダイヤ改正に際して事前に各駅に接続するバス事業者へ情報提供を行っているほか、最終列車が遅延した場合には各バス事業者の営業所と連絡調整のうえ接続措置を行っている。</p> <p>また、守谷駅、流山おおたかの森駅においては、深夜バスとの接続を行っている。</p> | <p>や沿線の路線バス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。</p> | <p>携を図り、お客様の利便性向上に努めてまいります。</p> |
| <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"> <li>・ 輸送障害等が発生した場合の対応方法については「事故・災害等対策規程」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、障害発生場所から速やかに総合指令所へ通報し、総合指令所から列車及び各駅等に連絡することとなっている。</li> <li>・ 輸送障害時の旅客への情報提供については、総合指令所等から列車、各駅へ連絡を行い、連絡を受けた</li> </ul>                                    |                                                          |                                 |

|                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                 |                                                                                                |
|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <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>列車、各駅は、列車内及び駅構内の放送を行う。また、駅構内プラズマディスプレイ、メッセージボード、発車標、急告板により運行状況・輸送障害の内容などを表示するとともに、ホームページにも掲載を行っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 振替輸送については、「振替輸送取扱基準」に基づき、総合指令所長が復旧見込み時間及び旅客の状況等を判断し、ＪＲ東日本、東武鉄道、東京メトロ、東京都交通局、関東鉄道、流鉄株式会社の鉄道事業者及びバス事業者５社で実施している。</li> <li>・ 遅延証明書については、５分以上の遅延が発生した場合に、駅窓口で発行している。また、ホームページにて当日を含む７日分の取得も可能としている。</li> <li>・ 輸送障害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、トンネル内における列車火災発生時の避難誘導等を想定した夜間異常時訓練や、列車脱線等を想定し、消防及び警察との合同で異常時総合訓練を実施している。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 輸送障害時に迅速かつ的確な対応が行えるよう、継続的に訓練・教育を実施してまいります。</li> </ul> |
| <p>8. 災害時等の旅客対応に関する事項</p>                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 自然災害の対応については「事故・災害等対策規程」を制定して</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                 |                                                                                                |

|                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                           |                                                                                                       |
|---------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                           | <p>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。</p> <p>帰宅困難者対応については、新御徒町駅を始め4駅で飲料水等の備蓄品を配備しており、平成29年2月迄に全駅に配備予定である。</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"> <li>・ 首都圏新都市鉄道では、利用者からの意見・要望、全般的な問合せの窓口として「ＴＸコールセンター」を、忘れ物の照会窓口として「お忘れ物問合せセンター」を設置しており、ホームページにおいて電話番号及び受付時間を案内している。また、ホームページに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「お問い合わせフォーム」を設けている。</li> <li>首都圏新都市鉄道へ寄せられた意見等の全体件数は、平成25年度が378件、平成26年度が378件、平成27年度が454件となっている。</li> <li>寄せられた意見・要望については、メール等を活用して社内に展開するとともに、主に接客に関する意見に対しては「接遇向上委員会」を年3回開催して分析・検証を行うことで情報の共有化を図っている。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 今後とも、お客様からの要望を真摯に受け止め、より良いサービスの提供ができるよう、努めてまいります。</li> </ul> |

|                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>10. 係員の接遇等に関する事項</p> <p>(1) 移動制約者対応への教育</p> <p>(2) 上記以外の接遇に関する研修</p> <p>(3) 係員の勤務状況</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 新入社員に対する採用時の研修において、車いす利用者や視覚障害者等の移動制約者に対する介助教育を行っているほか、各駅においてサービス介助士有資格者である駅係員等が中心となり、他の駅係員等に対する移動制約者対応の教育を行うなど、サービスレベルの向上に努めている。</li> <li>・ その他の研修については、計画的に行われる教育訓練の中で、駅単位で接遇に関するロールプレイ研修を実施している。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。<br/>その他、社内において「T×接客マスターズ」競技会を開催し、各駅の接遇技能に優れた駅係員による実技披露、優秀者への表彰を行うなど、接遇技能の向上に努めている。</li> <li>・ 近年、社員の不祥事やコンプライアンス違反に関する事案が発生している。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 再発防止を徹底するとともに、社員に対するコンプライアンス教育の充実を図るなど、鉄道利用者の信頼を損なうことの無いように全力を挙げて取り組む必要がある。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 適切な対応が行えるよう、引き続き、効果的な研修・教育を検討してまいります。</li> <li>・ 多くのお客様から満足してもらえるよう、引き続き、効果的な研修・教育を検討してまいります。</li> <li>・ 社員の不祥事については、社内規程により厳正に処分を行っております。お客様の信用を失墜しないよう、コンプライアンス教育を実施し再発防止に努めてまいります。</li> </ul> |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                   |                                                                                            |
|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>(4) 旅客の犯罪に関する<br/>駅職員等の対応</p>            | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 旅客の暴力行為、迷惑行為については、平成27年度において暴力行為23件（うち社員に対する暴力8件）、痴漢行為27件、その他（器物損壊、盗撮行為等）106件の合計156件が発生している。</li> <li>これらの暴力行為、迷惑行為に対しては、「事故・事件 お客様対応マニュアル」を整備して対応しており、必要に応じ所轄警察署に報告・相談・出動を要請するなどの連携体制が整備されている。</li> <li>また、駅係員や警備員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。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 引き続き、警察との連携を強化し、暴力行為、迷惑行為の防止に努めてまいります。</li> </ul> |
| <p>(5) 係員の配置</p>                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 鉄道係員職制の規定により、全駅に係員が配置されている。</li> <li>車いす利用者等から介助要望があった場合は、駅係員が対応することとなっている。</li> </ul>                                                                                                                                                                                  |                                                                                                   |                                                                                            |
| <p>(6) 業務委託に関する事項</p>                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 駅業務に関する業務委託については、実施していない。</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                   |                                                                                            |
| <p>11. その他のサービスに関する事項<br/>(1) 携帯電話の取り扱い</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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</li> </ul>                                                                                                                                                                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 引き続き利用者に対し、携帯電話の取り扱いについて周知していくことが望まれる。</li> </ul>        | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 引き続き、お客様に分かりやすい案内を実施し、周知に努めてまいります。</li> </ul>     |

|                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
| <p>(2) 優先席</p> <p>(3) 健康増進法への対応<br/>(受動喫煙防止対策)</p> <p>(4) ベビーカー対応</p> <p>(5) 女性専用車両の導入<br/>やマタニティマークに<br/>ついて</p> | <p>に、各車両優先席付近に携帯マナーステッカーの貼り付け、案内放送により周知に努めている。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 優先席については、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、優先席のシートの色を青系色に変え、背もたれに優先席を示すピクトグラムを表示するなど、利用しやすいように工夫を行っている。</li> <li>・ 首都圏新都市鉄道では、開業当初から駅構内、車内を終日全面禁煙としており、駅構内及び車内にステッカーを掲示して周知に努めている。</li> <li>・ ベビーカーの取り扱いについては、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、駅構内のエレベーターに「エレベーターご利用のお客さまへのお願い」のステッカーを掲示し、車いす利用者、高齢者、妊婦等と同様にベビーカー利用者も優先的に利用できるよう、他の利用者への周知を行っている。</li> <li>・ 女性専用車両については、平日の朝夕のラッシュ時間帯に導入している。利用者への周知については、女性専用車両の停車位置付近の木</li> </ul> |  |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|

|                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  |  |
|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
|                     | <p>ーム柵・壁面・柱及び車両窓部へのステッカーの掲示、駅構内の情報表示装置による案内情報の表示、駅係員による案内放送及び車内放送により実施している。</p> <p>マタニティマークについては全駅で配布しており、優先席を示すステッカー（優先席上部の窓に掲示）にマタニティマークを合わせて表示し、鉄道利用者に対する妊婦への配慮について啓発を行っている。</p>                                                                                                                                                  |  |  |
| <p>（６）遺失物の取り扱い</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 遺失物については、「遺失物取扱基準」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、拾得物預り書を発行し遺失物切符を付けて一時保管する。拾得日から２日経過しても遺失者が判明しないときは、遺失物送付書を添えて遺失物センターへ送付し、拾得日から１４日以内に所轄警察署へ届けている。</li> </ul> <p>拾得した遺失物の管理は、遺失物管理システムにより行っている。また、遺失物に関する問合せは、駅及び「お忘れ物問合せセンター」において受け付けており、ホームページに「お忘れ物問合せセンター」の電話番号を掲載して案内している。</p> |  |  |
| <p>（７）ＡＥＤ設置について</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ ＡＥＤについては、全駅に設置し</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                  |  |  |

|                          |                                                                                                                                                                                                                            |  |  |
|--------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
| <p>(8) ハンドル型電動車いすの対応</p> | <p>ている。</p> <p>心肺蘇生処置講習とAED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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。利用に当たっての注意事項については、ホームページに記事を掲載して周知している。</li> </ul> |  |  |
|--------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|