様式3

東京モノレール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
1. 運賃等に関する事項 (1) 基本的事項	・ 運賃･料金に関する認可申請、届出等の諸手続や運賃･料金表の掲示、営業規則の備え付けは適正に行われている。なお、現行の鉄道運賃は、平成16年7月29日認可を受けて実施している。	・ 法令等に遵い適正に行われている。	・ 運賃･料金の申請･届出等や運賃･料金表の掲示、営業規則の備え付けは、今後とも関係法令に基づき、適正に行ってまいります。
(2) 連絡運輸関係	・ 連絡運輸契約については、JR東日本(接続駅:浜松町)は東海道線･中央線･東北線･総武線、京浜急行(接続駅:天空橋)は全線、東京都交通局(接続駅:大門)は浅草線･三田線･新宿線･大江戸線、東京臨海(接続駅:天王洲アイル)は全線の各社との間で乗車時の切符購入の煩雑さを解消し、乗換抵抗の軽減の観点から、連絡運輸を実施している。 ・ 乗継割引については、実施していない。	・ 引き続き利用者のニーズ等を踏まえ、乗継割引の検討などが期待される。	・ 今後ともお客さまのニーズ等を踏まえ、利便性向上に努めてまいります。
(3) 企画乗車券関係	・ 企画乗車券について、現在通年又は毎年定期的に設定しているものは3種類である。すべてJR線との連携で「モノレール＆山手線内割引きっぷ(片道タイプ)」「モノレール＆都区内フリーきっぷ(2日間用･3日間用･4日間用)」「ホリデーパス(フリーパス)」がある。JR線からの旅客誘致、利用者利便に努めている。	・ 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が期待される。	・ 企画乗車券については、お客さまのニーズ等を踏まえて利便性向上と使いやすい商品づくりに取り組んでまいります。

(4) カード式乗車券関係	・カード式乗車券は導入していない。ICカード式乗車券については、オリジナルスイカカードとして「モノレールSuica」を販売しており、JR東日本等のSuicaとの相互利用をしていた。3月から運用開始された首都圏のICカード相互利用サービスにも参加している。	・相互利用サービスの開始に関しては、トラブル発生時に対応したマニュアル等の整備・体制づくりが望まれる。	・他の事業者との連携も含め、トラブル発生時に対応する体制を構築してまいります。
(5) その他	・自動券売機及び自動精算機については、全駅に設置しており、利用者の需要度等を考慮し設置している。 ・運賃誤表示、誤収受は発生していない。	・今後とも運賃誤表示・誤収受の発生防止に万全を期することが必要である。	・今後とも、運賃誤表示・誤収受の発生防止に万全を期してまいります。
2. 情報提供に関する事項	・ホームページにおいて、財務関係、運賃関係、時刻表、安全対策等鉄道利用に関する基本的な情報について、適切に提供されている。また、ホームページ上での意見・問い合わせにも応じている。 ・ホームページ上でのリアルタイムの運行情報の提供をしており、利用者利便の向上を図っている。 ・沿線情報や企画商品等の情報については、ホームページのほかパンフレット類を発行し、適切に提供している。	・ホームページでは、運賃、時刻表、駅情報、空港ご利用案内等鉄道利用に関する基本的な情報を日本語・英語・ハングル・中国語の4ヶ国語でわかりやすく提供している。今後とも、ホームページをはじめとする様々な媒体を活用して、沿線情報や商品情報等の提供に努め、鉄道の利用促進を図ることが期待される。	・今後とも、ホームページの内容拡充に努め、わかりやすい情報提供を図るよう努力してまいります。

3. 案内情報に関する事項	・駅構内等の案内情報については、基本的な運賃、時刻表、路線図等適切に掲示されていた。 ・車内放送については、自動放送により時間帯別に内容を変更するなどして適切に行うとともに、降車駅情報として羽田空港第1、第2ビル駅毎に発着航空会社名の案内を日本語と英語の2カ国語で行っている。 ・各駅の構内でＬＥＤ表示器による発車案内を実施しているが、１９年３月から浜松町と羽田空港間の空港快速運転を開始したほか、区間快速、普通があり、列車種別ごとの表示をするとともに、案内放送を強化している。 ・多言語対応については、現在、日本語･英語･ハングル･中国語の4カ国語表記化を進めており、駅構内では日本語･英語･ハングル別の案内パンフレットを作成し設置している。	・今後とも、案内情報については、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に努めることが望まれる。	・今後とも、お客さまのニーズに合った案内情報を提供するとともに、適宜設備･内容の点検を行ってまいります。
4. バリアフリー対策に関する事項	・交通バリアフリー法に基づき、平成22年までに整備を進める1日の利用者数が5,000人以上に該当する7駅中、6駅（浜松町、天王洲アイル、大井競馬場前、流通センター、羽田空港第1ビル、羽田空港第2ビル）については段差の解消による1ルートの確保がなされている（ただし、浜松町駅に関してはラッチ内のみ）。 ・車両については、20編成中4編成に車椅子スペースを設置している。 ・ソフト面での対応は、平成17年度よりサービス介助士資格取得を推進し、監査日までに46名の社員が資格取得し、6駅に配置している。今後も積極的に資格取得を計画している。	・高齢者や身体障害者が気軽に安心して利用できるよう、今後も積極的な対応が期待される。	・今後とも、高齢者や身体の不自由なお客さまが安心してご利用いただけるよう、計画的にバリアフリー施策を進めてまいります。

5. 乗継利便等に関する事項	・連絡運輸については、ＪＲ東日本、東京臨海高速鉄道、京浜急行電鉄との間では普通乗車券及び定期乗車券の連絡運輸を、東京都交通局都営地下鉄線については定期乗車券の連絡運輸を、それぞれ連絡運輸契約を締結の上行っている。 ・一部の地方空港（１８空港）に自動券売機を設置し、事前に乗車券を購入できることによる乗継円滑化を図っている。 ・ダイヤ改正については、関連する他社と協議の上決定している。特に利用者の多い浜松町駅については、ＪＲ東日本がダイヤ改正を行う際には事前に改正ダイヤを入手の上、初終電等の調整を行っている。ダイヤ改正内容は、沿線企業への事前説明、沿線への新聞折込による時刻表の配布等により利用者への周知を図っている。 ・平成１４年４月に、ＩＣカード乗車券の「モノレールＳｕｉｃａ」を導入した。他の交通ＩＣカード乗車券（Ｓｕｉｃａ、ＰＡＳＭＯ等）との相互利用により乗継円滑化を図っている。 ・接続ダイヤについては、夜間の終電等について、接続各社と連絡を密にして接続待ち等を行っている。また、航空会社との接続調整も行っており、所定の時間までに要請があった場合には、航空便の遅れに対応した臨時の最終運行を行っている。 ・保守点検及び工事等を目的とした運休実績は無い。また、最近の自社理由での大幅な遅延や運休が生じた例としては、平成１８年１１月２４日に保守用車両の故障により始発から約8時間運休した。その際には、バス事業者と協議の上、バスによる代行輸送を行った。	・乗継円滑化の各種措置については、利用者利便を勘案し、引き続き他の鉄道事業者及び他の交通モードと緊密な連携をとることにより、積極的な取り組みを図ることが期待される。	・今後ともお客さまの利便性向上のため、他の鉄道事業者をはじめとした各箇所と連携してまいります。

6．輸送障害時旅客対応に関する事項	・ 輸送障害等が発生した場合の対応方法等については、社内規程「運転取扱実施基準」等に定めている。輸送障害等発生現場からは速やかに運転指令に通報し、通報を受けた運転指令は状況を判断し、各部署や関係行政機関等に連絡･通報することとしている。 ・輸送障害時の旅客への情報提供については、各駅･乗務区あてに「輸送障害発生時におけるお客さまへの情報提供について」に基づき、懇切丁寧な接客姿勢によりきめ細かく、頻繁に、口頭･放送及び掲示などにより案内することとしている。 ・放送については、指令回線や列車無線等に基づいた内容を、遅滞無くお客様にわかりやすく提供する。輸送障害の原因や運行状況、他交通機関のご利用方について状況に応じた放送を行なう。特に、振替乗車や迂回については繰り返し案内に努めることとなっており、利用者利便の確保に努める姿勢は評価できる。 ・振替･代行輸送については、振替輸送取扱手続きに基づき、運輸部長（運転指令　代行）が復旧見込み時間、旅客の状況を判断し、関係輸送機関へ要請している。 ・遅延証明書については、遅延が発生した地点で各駅改札で発行している。 ・毎年計画的に異常時訓練や輸送障害等発生時の対応訓練を実地･机上を組み合わせ、実施している。	・今後とも、年間を通して計画的に教育や訓練を実施して、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。	・今後とも、適宜教育や訓練を計画･実施し、異常時でも安全で迅速かつ的確な対応･案内が行えるよう取り組んでまいります。
7．災害対応等危機管理に関する事項	・災害時の対応については、「鉄道防災心得」「大地震発生時の対応手引き」に規定するとともに、全社員に配布し意識の向上を図り、異常時総合訓練や防災訓練、実際に各方面別からの非常参集検証を行うなど、関係機関と連携して万全を期している。	・今後もあらゆる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。	・今後とも、年間を通して計画的に教育や訓練を実施して、安全で迅速かつ的確な対応がとれる体制の確立に取り組んでまいります。

	・不測の事態に備え「危機管理本部規程」を定め、各部門別にそれぞれ役割分担を明確に示し、情報伝達体制の構築や人材育成の強化を図り安全対策の徹底に努めている。		
8．運輸に関する業務に従事する係員に関する事項	・係員の勤務状況については、社内通達の発出、現場長による指導及び本社社員による各職場への巡回等により、指導強化を図っている。 ・係員の研修については、年次計画を策定し、該当する社員を受講させている。サービス介助士資格の取得を奨励しており、現在46名が資格を取得している。 ・業務委託については、昭和島駅、整備場駅、天空橋駅、新整備場駅の4駅について、出改札業務、旅客案内、異常時対応等の駅業務全般を子会社に委託している。受託会社の社員を自社の社員研修に参加させ、教育を行っている。また、羽田空港第1ビル駅、羽田空港第2ビル駅では、券売機及びホームでの旅客案内及び企画乗車券の販売促進業務を委託している。	・業務委託は、より効率的な業務体制の構築といった観点から実施されているところであるが、旅客の安全や利便性の確保の観点から、教育･訓練に遺漏のないよう。	・業務委託についても、お客さまの安全や利便性を確保できるよう、引き続き教育･訓練等に力を入れてまいります。
9．利用者からの意見等に関する事項	・東京モノレールに対する利用者からの意見等は、駅係員に対して申し出られたものや、本社に対して、電話、手紙、FAX及び来社により申し出られたもの、ホームページ「FAQ･お問い合わせ」欄にメールにより申し出られたものがある。	・利用者からの意見を重大に受け止め、CSに関する教育を充実させるなど、業務に対する意識･知識･利用者サービスの向上に努める社全体の姿勢は評価できるところである。	・今後とも、お客さまの視点に立ったサービスの実践に取り組むとともに、引き続きお客さまからのご意見を真摯に受け止め、サービス向上に努めるよう、社全体で取り組んでまいります。

	・お客さまの声をより一層大切にし、それを企業活動に反映させることを目的に、これらの意見等は、隔月に社長を委員長としたサービス推進委員会を開催し、ご意見、ご要望について議論を行い、情報の共有化を図っている。また毎月、営業社員、技術系社員、運転系社員などを構成員としたサービス分科会を開催し、前1月分の事象について、現状、問題点、今後の対策を議論･発表を行ない、さらに現業の全社員へ周知を図り情報の共有化を行なっている。		
10. その他のサービスに関する事項 (1) 女性専用車両について	・導入は考えていない。		
(2) ベビーカーの取扱いについて	・利用者の責任において、たたまずにそのまま車内に持ち込めることとしている。	・引き続き利用者に対し、ベビーカーの取扱いについて周知を行うとともに、利用者の要望等を適切に把握することが望まれる。	・今後とも、乗車マナーの啓蒙に努めるとともに、お客さまの要望等を適切に把握するよう努力してまいります。
(3) 携帯電話の取扱いについて	・平成16年5月からJR、大手民鉄同様、「優先席付近は電源を切り、それ以外の場所ではマナーモードに設定の上、通話はご遠慮下さい。」という扱いにし、その旨、車内放送で周知している。	・引き続き利用者に対し、携帯電話の取扱いについて周知していくことが必要である。	・引き続き、車内における携帯電話の取扱いについて周知を行ってまいります。
(4) プラットホームからの転落防止対策について	・転落防止対策については平成14年9月ワンマン運転化に伴い、全駅可動柵を設置済み。		
(5) 優先席の取扱いについて	・全編成車に設置済み。	・今後とも社員の教育を着実に実施し、現場でのサービス向上に結びつけていくことが期待される。	・今後とも社員への教育を実施するとともに、お客さまへの呼びかけを通じて、サービス向上へつなげてまいります。
(6) マタニティマークへの対応について	・マタニティマークへの対応は実施していない。		

(7)暴力行為、迷惑行為への対応について	・暴力行為、迷惑行為については昨年度、本年度においてはなかった。	・暴力、痴漢行為等の犯罪行為には、引き続き、毅然とした対応で臨むとともに、利用者に対しても、駅構内及び車内での放送案内及びポスター等の掲示等により注意喚起及び啓蒙を図っていく必要がある。	・今後とも犯罪行為については、毅然とした対応で臨み、また駅構内および車内での放送案内やポスター等の掲示により注意喚起および啓蒙を図ってまいります。
(8)健康増進法施行への対応(受動喫煙防止対策等)について	・受動喫煙防止については、従前より車内は禁煙としていたが、平成15年の健康増進法施行に伴い、改札内外のスペースも全面禁煙となっている		
(9)AED設置数、設置駅について	・AEDは平成18年10月に4駅6台(浜松町駅2台、天王洲アイル駅1台、羽田空港第1ビル駅2台、羽田空港第2ビル駅1台)設置している		
(10)ハンドル型車椅子への対応について	・ハンドル型車椅子への対応は重量、サイズ等の問題から困難であり、現時点では対応していない。		