

業務監査実施結果報告書

事業者名	東京臨海高速鉄道株式会社	実施期間	令和元年7月23日
検査箇所	本社、新木場駅、国際展示場駅、東京テレポート駅		
監査項目	取組状況	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) 運賃・料金の誤表示、誤收受関係</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。)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> <li>運賃の誤表示、誤收受については、過去3年間において、通学区分を誤って発行したことによる定期旅客運賃の誤收受が4件発生している。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、「通学定期券発売フローチャート」により複数名での確認を行うなど定期乗車券発売時の作業手順を改め、再発防止に努めていることを確認した。</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> <li>運賃收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組みが望まれる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>引き続き、関係法令等に則り、適正に業務を進めてまいります。</li> <li>引き続き、誤表示や誤收受の発生防止に向け、ソフト・ハードの対策を的確に取り組んでまいります。</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>また、個人情報の管理が適切に行われているかを確認するため、「個人情報取扱要綱」に基づき年1回自主監査を実施していることを確認した。</li> </ul>	<p>的な取り組みが望まれる。</p>	
<p>2. 輸送障害等発生時における旅客対応に関する事項 (1) 輸送障害等発生時の旅客への対応方法等</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>輸送障害等が発生した場合は、「安全推進・事故災害取扱規程」や各種マニュアル等が整備され、それら規程類等に基づき対応している。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運輸指令に通報するとともに、通報を受けた運輸指令では指令電話、列車無線、運行情報モニター等により各列車、各駅に対して情報伝達を行っている。また、輸送に大きな影響を及ぼす輸送障害等が発生した場合には、現地対策本部や必要に応じて事故対策本部を設置し、運輸指令及び各対策本部がそれぞれの役割分担のもと、旅客の救済や早期復旧に向けた対応を行うこととしている。</li> <li>長時間の運転見合わせが発生した場合、その状況に応じて他の鉄道会社や沿線の路線バス事業者等に振替輸送を依頼する体制となっている。また、各駅においては駅構内の滞留者の状況等に応じて、当務駅長の判断で入場規制の対応を実施している。</li> <li>駅間で列車が停車した場合の旅客の避難誘導については、駅間停車した列車が最寄り駅まで運転が出来ない場合、実施することとしている。避難誘導の実施にあたっては、円滑な避難誘導のため旅客の協力を求めるとともに、怪我人や障害者、高齢者、妊婦等を優先的に降車させるよう配</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>臨海副都心部の重要な輸送を担っており、輸送障害が発生すると、極めて多くの旅客に影響を及ぼすことから、特に長時間の運転見合わせや駅間停車が発生した場合に、適切かつ迅速な旅客対応が行えるよう、今後とも、輸送障害等発生時の旅客対応の向上のための継続した取り組みが望まれる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>引き続き、輸送障害の早期復旧、迅速なお客さま救済に向け、大規模輸送障害を想定した訓練を行い、連絡体制の強化や現地対策本部の対応力向上に努めてまいります。今後とも、関係する交通事業者等と連携を図り、旅客対応の向上に取り組んでまいります。</li> </ul>

<p>(2) 災害や鉄道テロ等発生時の旅客への対応方法等</p>	<p>慮している。また、避難誘導を開始するまでの間、列車内の旅客に対して、現在の状況、復旧作業の進捗状況、避難誘導の手配の状況等について随時情報提供を行うこととしている。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>これらの取扱いについては、関係各所に周知されており、確実な対応が取られるように措置されている。また、大規模な輸送障害等が発生した際に、課題等が発生した場合、その課題の検証振り返りによる課題抽出や対策を実施しており、抽出された課題及び対策が本社と現場の各組織間で共有される体制が構築されていることを確認した。</li> <li>災害や鉄道テロ等発生時の対応については、「安全推進・事故災害取扱規程」等に基づいて対応している。利用者に安心して利用頂けるよう、駅施設や運行中の車内で地震や火災に遭遇した際の注意点及び利用者にとって頂きたい行動、自社の取組等を記載した、防災ハンドブックを日本語・英語で作成し、同社管理の全旅客駅で配布しており、今後、中国語・韓国語版も作成を予定している。また、災害発生時には一時待機スペースを各駅で提供することとしているほか、帰宅困難者への飲料等提供については備蓄に関する要綱に基づき対応することとなっている。</li> <li>大崎駅・大井町駅・天王洲アイル・臨海都心部において帰宅困難者対策協議会に参画し、避難・誘導方法等の帰宅困難者の対策について、地元自治体や警察・消防ほか関係機関と連携を図っている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>今後、災害や大規模テロ発生時の旅客の避難誘導等を定めマニュアルの整備を検討いただくとともに、警察、消防、自治体等関係機関との連携を深めるべく、災害・テロ対策に関する会議体への参画や、警察や消防との合同訓練の実施が期待される。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>引き続き、避難誘導等のマニュアルの整備の検討や、警察、消防等関係機関との連携について、積極的に取り組んでまいります。</li> </ul>
----------------------------------	---	--	--

<p>(3) 利用者への情報提供等</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 鉄道テロが発生する恐れがある場合には、「鉄道テロ危機管理レベルに応じた警戒水準」に定める発令基準に応じて体制をとることとしている。また、不審物を発見した場合には、「不審物発見時の措置に関する要領」に基づき対応を行うこととしている。</li> <li>・ 輸送障害等発生時の旅客への情報提供については、運輸指令より各列車、各駅へ連絡を行い、連絡を受けた列車や駅では異常時放送に関するマニュアル等を活用し車内放送や駅構内放送を行っている。さらに、列車内においては車内表示器により、駅においては状況に応じて急告板の掲出、情報表示提供装置や案内情報ディスプレイを活用し、運行状況、輸送障害などの情報を提供している。また、接続する他社線の運行情報についても、車内放送や駅構内放送等により旅客への情報提供が行われている。</li> <li>・ 提供する情報としては、輸送障害の発生時間、発生箇所、原因、運行状況、振替乗車案内、運転再開見込み、運転再開等であり、自社ホームページにおいても同様の情報を逐次提供している他、公式ツイッターにおいても運転見合わせ時等に簡易的な情報提供を行っている。</li> <li>・ その他、東京レポート駅、国際展示場駅、新木場駅等にコンシェルジュを配置し、外国語を含めた個別に案内対応を実施し、情報を提供している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 今後とも、輸送障害等発生時には様々な手段により必要な情報提供に努めるとともに、利用者の行動判断に資する情報提供の充実について検討することが期待される。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 引き続き、各種情報表示装置やホームページ、SNSなど様々な手段を用いて、迅速に運行情報を伝えるとともに、お客さまの次の行動に資する情報などについても、関係交通事業者と連携を図ってまいります。</li> </ul>
-----------------------	---	---	---

<p>(4) 輸送障害及び災害対応等危機管理に対応した社員への教育・訓練</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>輸送障害等に対応した訓練については、年間を通じて、乗務員を対象にした異常時の取扱い、異常気象時の取扱い訓練を机上や車両を使用し訓練を行っている。また、駅員については、多客時対応についての研修、ホームドアや駅避難階段歩行訓練、避難はしご装着等に関する実地訓練を実施している。設備故障を想定した大規模輸送障害訓練等を毎年計画的に実施している。</li> <li>地震等の災害に対応した訓練については、安否確認訓練、対策本部の設置・運営訓練、情報伝達訓練などを実施しているほか、「異常時総合訓練」を年1回実施している。また、各駅単位では降車誘導訓練や救助救命訓練等を年に複数回実施している。</li> <li>その他、警察、消防、自治体等との合同訓練として、水防訓練、帰宅困難者対応訓練、対テロ訓練等を大井町駅等で実施している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>今後とも、全社的に安全で迅速かつ的確な対応が行えるよう、年間を通して計画的かつ継続的な教育・訓練の実施が期待される。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>
<p>3. 訪日外国人旅行者の受入環境整備に関する事項          (1) 企画乗車券（訪日外国人旅行者向け）           (2) 乗車券販売に関する利便性向上にかかる取組状況</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>訪日外国人旅行者向けの企画乗車券の自社での設定はない。他社設定で利用できるものはある。(Tokyo Wide Pass)</li> <li>自動券売機の操作画面については、全駅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。また、自動精算機の操作画面は2カ国語（日本語、英語）に対応している。</li> </ul>		

<p>(3) 無料Wi-Fiの導入状況</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>平成28年4月1日より、東京臨海高速鉄道全線（大崎駅を除く）の各駅ホーム、コンコースで利用できる無料Wi-Fiサービスの提供を開始している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>無料Wi-Fiによる通信環境の整備は、訪日外国人旅行者にとって情報収集や連絡手段等として重要なサービスであり、今後とも、利用可能な駅や車両の拡大に積極的に取り組むことが期待される。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>無料Wi-Fiについては、全ての東京臨海高速鉄道線各駅（大崎駅を除く）に整備済みです。引き続き他事業者の動向を踏まえてサービスの提供に取り組んでまいります。</li> </ul>
<p>(4) 訪日外国人旅行者への情報提供等の対応状況</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>各駅の駅名表示については2カ国語（日本語・英語）表記としており、構内設備の位置サインや注意喚起サイン等重要なサインについては4カ国語（日本語、英語、中国語（繁体字・簡体字）、韓国語）表記としている。また、他社線との接続の際は、各鉄軌道事業者等と連携し、案内サインの連続性・統一性が保たれるよう取り組んでいる。</li> <li>列車内については、車両に導入している車内案内表示器により、路線案内、停車駅案内、駅ナンバリング表示を4カ国語（日本語、英語、中国語（簡体字）、韓国語）で行っている。</li> <li>また、駅係員に4カ国語（日本語、英語、中国語（繁体字・簡体字）、韓国語）対応の「指さし会話帳」を配布している。この「指さし会話帳」は、駅での基本的な対応のほか、乗車券購入等の基本的なやり取りを網羅しており、訪日外国人旅行者との指さし会話による対面での案内に活用されている。</li> <li>ホームページでは、路線図、時刻表、運賃等を4カ国語（日本語・英語・中国語（繁体字・簡体字）・韓国語）により提供している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>今後とも、訪日外国人旅行者の利便性向上に資する取組みについて検討することが望まれる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>引き続き、訪日外国人旅行者の利便性向上に資するよう、駅における案内等、わかりやすい情報提供の充実に努めてまいります。</li> </ul>

<p>(5) その他受入環境整備の取組状況</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>訪日外国人旅行者がトイレを利用しやすいように、大井町駅、品川シーサイド駅、天王洲アイル駅、東京テレポート駅、国際展示場駅については和式トイレの洋式化が完了しており、残りの東雲駅、新木場駅についても、今年度中に洋式化が完了する予定である。</li> <li>また、新木場駅、国際展示場駅、東京テレポート駅、大井町駅の4駅では、駅のコンコースに乗車券の購入や乗換方法等の案内について日本語を含む2カ国語以上で対応可能なコンシェルジュを配置し、訪日外国人旅行者に対するサービス向上に努めている。</li> </ul>		
<p>4. 視覚障害者等の対応状況に関する事項                  (1) 駅ホームにおける視覚障害者の転落事故防止のためのソフト面の取組状況</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。）に示すソフト面の対策として、社内通達「視覚障害のある旅客への対応について」に基づき、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いるところである。また、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、一般旅客による視覚障害者への声かけや誘導案内の促進について、構内放送やポスター</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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、誘導案内を希望する視覚障害者に対して駅係員が誘導案内を行うことについて、積極的な情報発信をすることが望まれる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>引き続き、「声かけ・サポート」運動など、目の不自由なお客様に安心して鉄道をご利用いただけるよう、積極的な情報発信に取り組んでまいります。</li> </ul>

<p>(2) ホームドア・可動式ホーム柵、内方線付き点状ブロック等の整備状況と計画</p>	<p>の掲示等により啓発を行っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ なお、旅客への啓発活動の一環として、平成28年度より「声かけ・サポート」運動強化キャンペーンを実施しており、平成30年度は鉄道事業者等76社局、6団体が参加し、平成30年9月3日から10月31日までの2ヶ月間において実施している。</li> <li>・ ホームドアについては、「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」において、引き続き、利用者数（1日当たりの平均利用者数）10万人以上の駅を優先してホームドアの整備を進めていくこととし、その上で、利用者数10万人以上の駅のうち、車両の扉位置が一定している、ホーム幅を確保できる等の整備条件を満たしている駅については、内方線付き点状ブロックではなく、ホームドアの整備を行うこととしている。また、整備条件を満たしていない駅についても、満たすための方策の検討を行い、これらについて、整備の促進を図って行くこととされている。</li> <li>・ 東京臨海高速鉄道では、2018年度に国際展示場駅でホームドアを導入し、2019年度に大井町駅、2021年度には天王洲アイル駅、品川シーサイド駅、2022年度には東京テレポート駅に導入を予定している。</li> <li>・ また、視覚障害者の転落防止のための措置として、公共交通機関の旅客施設・車両等に関するバリアフリー整備ガイドラインに基づき、内方線付き点状ブロックを、ホームドアを</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 引き続き、視覚障害者が安心して駅を利用できる取組み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、ホームドア等の整備を推進し視覚障害者を含めたすべてのお客さまが安全に安心してご利用いただけるよう努めてまいります。</li> </ul>
---	---	--	--

	<p>整備した国際展示場駅を除き、同社管理の全旅客駅に整備している。</p>		
<p>5. その他のサービスに関する事項                  (1) 駅係員等の接遇に関する教育の実施状況                   (2) 移動制約者（高齢者・障害者等）への対応に関する教育の実施状況                   (3) 職員の法令違反・不正等の発生防止のための取組状況                   (4) 業務委託に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 接遇に関する教育については、サービス感度向上を目的とした「S-MAXベーシック研修」を年2回実施している。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。</li> <li>・ 移動制約者への対応に関する教育については、新入社員に対して、全般的な接遇やマナーについての教育指導の一環として実施している。また、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31年4月30日現在で約111名の社員が資格を取得している。</li> <li>・ 職員の不祥事については、社内規程により厳正に処分されており、コンプライアンスに関する教育も実施されていることを確認した。</li> <li>・ 東京臨海高速鉄道では、同社管理の全旅客駅7駅中3駅において、出改札業務、旅客案内、遺失物対応、車いす対応等の駅業務全般を委託している。</li> <li>・ なお、サービスレベルの低下を避けるため、受託会社社員に対して、接遇確認調査（年2回）を実施し、サービスレベルや委託業務の履行状況が適切な水準に保たれているか、定</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 今後は、接遇に関するマニュアルを整備するとともに、定期的な接遇に関する研修や社員教育の更なる充実が期待される。</li> <li>・ 今後は、移動制約者への適切な対応が行えるよう、接遇に関するマニュアルを整備するとともに、移動制約者対応に関する研修や社員教育の計画的な実施が望まれる。</li> <li>・ 今後とも、全社員を対象としたコンプライアンス教育を徹底し、職員の法令違反・不正等の防止に努めことが望まれる。</li> <li>・ 今後とも、サービスレベルの低下を招かぬよう、業務委託先の教育・研修等の実施について、適切な管理監督に努めることが望まれる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 接遇の向上につながるよう、接遇マニュアル等の整備を進めるとともに、計画的な訓練や研修の実施に努めてまいります。</li> <li>・ 移動制約者への適切な対応を行えるよう、接遇マニュアル等の整備を進めるとともに、計画的な訓練や研修の実施に努めてまいります。</li> <li>・ 引き続き、全社員の社員研修を毎年実施し、コンプライアンス意識の醸成を図り、社員の法令違反・不正等の防止に努めてまいります。</li> <li>・ サービスレベルの低下を招かぬよう、受託会社に接遇確認調査を実施するとともに、合同の教育・研修等を実施など、引き続き受託会社と連携してまいります。</li> </ul>

<p>(5) 駅の無人化等に関する事項</p> <p>(6) ハンドル形電動車いすへの対応状況</p> <p>(7) サイクルトレインの取組状況</p>	<p>期的な確認を行っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 無人駅はない。</li> <li>・ ハンドル形電動車いすについては、平成30年4月よりハンドル形電動車いすで鉄道を利用する際の利用要件が見直されたことを踏まえ、変更後の取扱い方法が駅係員等に周知されており、新たな利用要件に即した取扱いとなっている。</li> <li>・ サイクルトレインは実施していない。</li> </ul>		
<p>優良事例</p>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 利用者に安心して利用頂けるよう、駅施設や運行中の車内で地震や火災に遭遇した際の注意点及び利用者にとって頂きたい行動、自社の取組等を記載した、防災ハンドブックを日本語・英語で作成し、同社管理の全旅客駅で配布しており、今後、中国語・韓国語版も作成を予定している。</li> <li>・ 駅係員に4カ国語（日本語、英語、中国語（繁体字・簡体字）、韓国語）対応の「指さし会話帳」を配布している。この「指さし会話帳」は、駅での基本的な対応のほか、乗車券購入等の基本的なやり取りを網羅しており、訪日外国人旅行者との指さし会話による対面での案内に活用されている。</li> </ul>			