様式3

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
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法令等に遵い適正に行われている。 　なお、現行の運賃は、平成17年4月20日認可を受け同年8月24日より実施している。		
(2)連絡運輸関係	・連絡定期券については、接続する各線、又はこれを経由して接続する線との間で購入可能となっており、現在は11社局（東日本旅客鉄道、東京地下鉄、東武鉄道、京浜急行電鉄、京王電鉄、東葉高速鉄道、関東鉄道、東京都交通局、東京急行電鉄、小田急電鉄、西武鉄道）と実施している。また、普通乗車券については、関東鉄道（常総線）と実施している。 ・乗継割引については、実施していない。		
(3)企画乗車券関係	・企画乗車券については、現在7種類の企画乗車券を取り扱っており、中でも『TX東京メトロパス』と『高速バス・TX乗継乗車券』については、年々販売実績が伸びている。	・引き続き利用者への積極的なPRを行うとともに、利用状況や利用者のニーズを踏まえつつ、積極的な取組みが期待される。	・今後も引続きお客様にとって魅力ある企画乗車券への取組みを進めていくと共に、ポスター、パンフレット、ホームページを活用したＰＲを推進してまいります。
(4)カード式乗車券関係	・平成19年3月からICカードPASMOを導入しており、鉄道及びバス、ならびにSuica取扱事業者との相互利用をしている。		

	・自動券売機の設置の考え方については、ICカードシステムが導入されてから、乗車券の購入よりもICカードへのチャージが増加していることから、平成21年度に行った自動券売機の改造により、ICカード対応の券売機は各駅で2台以上の設置となっている。自動券売機の一台において故障が発生し利用できなくとも、もう一台を利用できるものとし、利用者に極力不便を掛けないように配慮している。 　自動精算機については、開業当初から設置台数の増減はなく、現在では全機がICカード対応となっている。 ・定期券については全駅で自動券売機により購入することが出来る。また、秋葉原駅、北千住駅、守谷駅、つくば駅の4駅では窓口での有人販売も行っており、利用者利便が図られている。		
(5)その他	・運賃誤収受は過去3年間において、平成20年5月に東日本旅客鉄道株式会社との連絡通学定期券の誤発売により発生している。誤発売対応については、お詫びを駅へ掲示やホームページへ掲載するとともに、定期乗車券購入申込書等により該当する利用者には返金がされている。また、再発防止策として、定期乗車券購入申込書に学生区分欄の追加を行い、定期券発行機についてはJR学生割引確認ボタンを追加する措置を行っている。	・運賃・料金の正確な収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、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望まれる。	・今後も運賃改定や駅務機器の改修に伴う誤表示・誤収受の防止について引続き慎重且つ的確な対応に努めてまいります。

	・運賃誤表示は発生していない。 ・無料パスの発行状況については、首都圏新都市鉄道で定める「無賃乗車証発行規程」により発行条件、取扱方等を定めている。		
2. 情報提供に関する事項	・ホームページにおいて、運賃関係、時刻表等、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、割引きっぷや沿線情報等の利用者サービスにも力を入れている。 ・沿線情報や企画商品等の情報を視覚的に分かりやすく提供するパンフレット類を発行し、駅改札口等で利用者等に配布している。	・今後とも、パンフレット類、ホームページにおいて適切な情報提供を行い利用者への各種情報を積極的に行なうことが期待される。	・引き続きお客様のニーズにあった情報提供ができるように、沿線自治体の協力も得ながら積極的に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、基本的な運賃表、時刻表、路線図等が適切に掲示されている。また、改札口付近にプラズマディスプレイを設置して各種情報案内を行っている。 ・旅客誘導では、全駅において改札階からホーム階までを「青色」、ホーム階から改札階までを「黄色」の案内表示色を使い移動円滑化を図っている。 ・列車の運行情報については、各駅に設置されているプラズマディスプレイ等で乗り換え区間の情報まで案内を行っている。 ・車内放送については、自動放送を基本としており、運行の状況に応じて乗務員の操作により案内を行なっている。	・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。	・今後も、お客様のニーズにあった情報を適切なタイミングでご提供できるように、継続的に努力してまいります。
4. バリアフリー対策に関する事項	・平成17年の開業時より、全駅バリアフリー法に基づいた施設となっている。		

	・エレベーター及びエスカレーターは全駅に設置されており、誘導ブロック及び音声案内装置についても全駅に設置されている。また、障害者用トイレについても全駅に設置されている。	・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を期待する。	・誰もが安心して気軽にご利用頂けますように、ハード面はもちろん、社員教育等のソフト面も含め、継続的な改善に努めてまいります。
5. 乗継利便等に関する事項	・他の鉄道との相互乗り入れは行っていない。 ・最終列車の接続については、各社接続駅において調整を行っている。また、沿線のバス会社へも各駅の時刻表を提示し、連絡要請をしている。	・今後も引き続き利用者利便を勘案し、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、積極的な取組みを図ることが期待される。	・今後も引続き、他の交通事業者との連携を図り、お客様利便の向上に努めてまいります。
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については、「事故災害等対策内規」や各駅の「運転作業内規」で定められており、実際に輸送障害等が発生した場合は、事故等の現場の当事者又は発見者は速やかに総合司令所に通報し、通報を受けた司令は状況を判断し関係現場等に連絡することとなっている。 ・輸送障害時の旅客への情報提供については、運輸司令より車内、各駅へ連絡を行い車内放送や駅に設置しているプラズマディスプレイとLED表示器により情報を表示すると共にホームページにも掲載することとしている。 ・振替輸送については、「振替輸送取扱基準」に基づき実施しており、代行輸送については、運輸部長が復旧見込み時間及び旅客の状況等を判断し実施している。	・今後もプラズマディスプレイやLED等の画面表示を活用した情報提供に積極的に取り組むことが望まれる。	・引き続き、画面表示を活用した情報提供方法について検討してまいります。

	・遅延証明書については、列車の遅れが生じた時に全駅で発行しており、平成22年4月よりホームページにおける遅延証明書発行システムの構築を進めており、7月の稼働を予定している。 ・輸送障害時の旅客対応を想定した訓練については、毎年計画的に行っており平成22年度は警察や消防との合同復旧訓練も予定されている。	・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組みが期待される。	・計画的に教育や訓練に取組み、関係機関との連携・協力体制をより強固なものとするべく、努力してまいります。
7. 災害対応等危機管理に関する事項	・事故・自然災害等の対応については運転作業基準、運転作業内規に基づき計画的に駅毎、職場毎に教育・訓練を実施している。 ・秋葉原駅、北千住駅では他の鉄道事業者や警察、消防との合同訓練も実施しており、安全対策の徹底に努めている。	・今後ともあらゆる事態を想定した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を確立することが期待される。	・今後もあらゆる事態を想定した訓練や教育を実施し、即応できる体制をより確実にするべく努力してまいります。
8. 運輸に関する業務に従事する係員に関する事項	・過去3年間に発生した不祥事として、平成19年12月に守谷駅保管金の盗難事件が発生している。その後、対策として全駅の鍵を交換すると共に鍵の管理規定を制定し、再発防止に努めている。 ・朝の改札業務の遅れは発生していない。 ・係員の研修については、年間教育訓練計画を策定し接遇を含む研修を職層別・目的別に実施している。また、首都圏鉄道調査隊を編成し、他社への研修へも積極的に参加させるなど、一層の資質向上を図る取組みを行っている。 ・駅業務に関する委託は行っていない。	・今後も引き続き、接遇等の教育に関する取組みを推進することが望まれる。	・今後も接遇教育の充実を図り、より一層社員の能力向上に努め、お客様満足の向上に努めてまいります。
9. 利用者からの意見等に関する事項	・　利用者からの意見等は、直接、駅窓口に寄せられるものと、コールセンターを経由して寄せられるものがあり、寄せられた意見等は、コールセンターで対応が困難な場合に担当部署へ転送される。	・今後も利用者の意見・要望等を取り入れ、一層のサービス改善・利便性の向上に努めることが望まれる。	・今後も引続きお客様からのご意見・ご要望を伺い、サービスや利便性の向上に努めてまいります。

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	・女性専用車両については、朝時間帯の平日上り、秋葉原駅に初列車から9時までに到着する全ての列車最後部車両と夜間時間帯の平日下り、秋葉原駅発18時以降の全ての列車最前部車両を設置し、導入している。		
(2)ベビーカーの取扱い	・ベビーカーの取扱については、折りたたまずに車内に持ち込めるとしており、特に利用制限は設けていない。		
(3)携帯電話の取扱い	・優先席での携帯電話の使用を制限するステッカーを掲示している。また、車内放送で周知している。	・引き続き利用者に対し、携帯電話の取扱について周知し、検討することが期待される。	・今後も引続き携帯電話の取扱いについて、継続的に啓蒙を図ってまいります。
(4)プラットホームからの転落防止対策	・プラットホームからの転落防止対策については、開業より全駅に可動式ホーム柵が設置されており、LED表示器や構内放送でも利用者への注意喚起を行っている。		
(5)優先席の取扱いについて	・優先席は1編成6両あたり18箇所設けられており、シンボルマーク(共通優先席マーク、怪我人マーク、ご年配マーク、お子様連れマーク)を座席に直接プリントし、利用しやすいように工夫されている。	・今後も積極的に利用者に対し周知していくことが望まれる。	・今後も、ご利用のお客様に対し、優先席の周知を図ってまいります。
(6)マタニティマークへの対応	・マタニティーマークについては、平成19年4月より全駅で配布をしており、ポスターを掲出し周知に努めている。		
(7)暴力行為、迷惑行為への対応	・暴力行為、迷惑行為については平成21年度に23件確認されている。首都圏新都市鉄道では警備会社と契約し、駅構内や電車内に警備員を巡回させるとともに全駅の改札口、販売機付近、エスカレーターには監視カメラを設置するなど安心して利用できる環境作りに取り組んでいる。	・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注意喚起、啓発を図ることが望まれる。	・暴力・痴漢行為等の犯罪行為には、毅然とした対応で臨みます。また、ご利用のお客様に対しても駅構内及び列車内において、注意喚起や啓発を図ってまいります。

(8)健康増進法施行への対応	・駅構内は終日禁煙としており、ラッチ付近や地下駅の地上部出入り口付近には「構内禁煙」の掲示をしている。		
(9)個人情報保護法への対応	・駅等で取り扱う個人情報については、取扱規程、取扱基準を設け、個人情報の内容毎に保管状況を明確にし、確実な取扱をしている。		
(10)AED設置数、設置駅	・AEDについては、全20駅に1台ずつ設置している。駅係員全員が心肺蘇生処置講習とAED使用方法を受講している。		
(11)ハンドル型電動車いすへの対応	・ハンドル型車いすの利用については、「舗装具給付制度」によりハンドル型車いすを交付された方のみとしており、交付証明証の確認を行っている。		