

多摩都市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) 関係法令、通達に基づき諸手続等	<ul style="list-style-type: none"> ・ 多摩都市モノレール株式会社（以下「多摩都市モノレール」という。）においては、運賃設定・改定に係る認可の諸手続は、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日に認可を受け同年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（通用期間、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。 	<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"> ・ 運賃改定・改定に係る認可の諸手続、運賃表・時刻表の掲示、旅客営業規則等の備え付け、乗車券の券面表示等については、今後とも関係法令、通達に基づき適正に行ってまいります。
(2) 連絡運輸・乗継割引・企画乗車券等 ① 連絡運輸	<ul style="list-style-type: none"> ・ 連絡運輸については、利用者利便の向上を図る観点から、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。）、西武鉄道株式会社 		

<p>②乗継割引</p> <p>③企画乗車券</p> <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>(以下「西武鉄道」という。)、京王電鉄株式会社(以下「京王電鉄」という。)、小田急電鉄株式会社(以下「小田急電鉄」という。)、東京都交通局、相模鉄道株式会社、東京急行電鉄株式会社の7社と実施している。</p> <ul style="list-style-type: none"> 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」、一日乗車券と沿線施設の入場券・割引券がセットになった「多摩モノレールセット券」等を販売している。 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。 利用者利便の向上を目的に、平成19年から「PASMO」システムの導入をしている。JR東日本の「Suica」と相互利用することができ、ICカード利用率は、平成27年度末時点で定期が94.8%、定期外が82.3%となっている。 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、「駅務機 	<ul style="list-style-type: none"> 利用実態と外客を含む利用者ニーズを把握して、他社との連携による、より充実した企画商品の提供が期待される。 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。 	<ul style="list-style-type: none"> 企画乗車券については、利用実態と外国人のお客さまを含むお客さまのニーズ等を把握し、他社との連携による、より充実した企画商品の提供に努めてまいります。 ICカードシステムの普及促進については、お客さまのニーズ等を把握し、積極的に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>器設置基準」に基づき、輸送人員等を考慮し全19駅に設置している。</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、「異常時対応マニュアル」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26年12月に駅券売機における釣銭誤装填が発生している。誤收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、「締切作業手順マニュアル」制定するなど、再発防止に努めていることを確認した。 運賃の誤表示については、「運賃表誤表示の防止・対応マニュアル」に基づき適宜対応している。 	<ul style="list-style-type: none"> 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に最も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"> 今後とも運賃の誤表示や誤收受の発生防止に向け、ソフト・ハードともに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>	<ul style="list-style-type: none"> 偽造紙幣等が発見された場合、「異常時対応マニュアル」に基づき、発生箇所から管理駅、本社への報告、関係各所等への連絡や社内での情報共有の体制が整備されている。 「無賃乗車証規程」を定めており、乗車証は、株主優待乗車証及び職務乗車証の2種類となっている。また、作業等により駅改札内への出入りが必要な委託業者について 		

<p>③個人情報の取扱い</p>	<p>は、「通行証発行基準」に基づき通行証が発行されている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 個人情報については、平成17年の個人情報保護法の全面施行に伴い社内通達に基づき対策を講じているところであるが、平成26年2月に、遺失物の発見時における帳票類を紛失する事象があり、原因として保存期間前に誤って破棄した可能性が大きいと考えられる。個人情報の取り扱い等情報セキュリティについて、全社員を対象に教育を実施するとともに、個人情報に係る帳票類の保管方の見直しを行い、再発防止に努めていることを確認した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 個人情報の取り扱いについては、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、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"> ・ 個人情報の厳正な取り扱いについては、今後ともソフト・ハードともに積極的に取り組んでまいります。
<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のコンテンツも充実している。また、4カ国語（日本語・英語・中国語・韓国語）に対応している。ホームページの他にも広報誌、駅や車両内でのポスター掲示、Twitterなど様々な媒体を通じて鉄道の利用等に関する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"> ・ 今後ともホームページ等を活用し、お客さまへわかりやすく積極的な情報提供に努めてまいります。

<p>3. 駅等での案内情報に関する事項</p> <p>(1) 案内サイン表示の整備状況</p> <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>(3) 列車での案内情報の提供状況</p> <p>(4) 外国人観光旅客等への情報提供等の対応</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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2カ国語（日本語・英語）によるピクトグラム表示を行っており外国人観光客への案内情報の提供にも努めている。 全駅における駅構内の階段等において、上り方向には「青色表示」、下り方向には「黄色表示」を用いて案内表示を行い移動円滑化を図っている。 ・ 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。 ・ 車内案内表示器および正面行先表示器について、鉄道車両用表示システムとしては日本で初めてカラーユニバーサルデザインマークを取得し、全編成に導入して4カ国語（日本語・英語・中国語・韓国語）による案内表示を行っており、外国人観光旅客等への配慮にも努めている。 ・ 駅における2カ国語案内表示及び列車における4カ国語案内表示に 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 案内情報については、今後とも適宜点検を実施し、お客さまのニーズに合致した情報提供に努めてまいります。
--	---	---	--

	<p>よる案内情報の提供の他、4カ国語によるホームページ開設等、外国人観光旅客等への情報提供に努めている。</p>		
<p>4. バリアフリー対策に関する事項 (1) 鉄道駅のバリアフリー化の状況と計画</p> <p>(2) ソフト面におけるバリアフリー対応</p> <p>(3) その他（ホームドア・可動式ホーム柵の整備）</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 19駅の全駅について段差解消がされており、1日の乗降人数が3,000人未満である3駅を含む全駅にエレベーター、エスカレーター及び多機能トイレが設置されている。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、全駅においてスロープ板がホーム階に常設されており、移動円滑化が図られている。 ・ 平成16年よりサービス介助士の資格取得に取り組んでおり、現在137名の社員が取得済みである。 ・ 開業より全駅に可動式ホーム柵が設置されている。LED表示器や構内放送による利用者への注意喚起等、プラットホームからの転落防止対策を講じている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 今後ともサービス介助士の資格取得をはじめとして、引き続き研修等を通じて接客技能の向上に努めてまいります。

<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>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 外国人観光客向けの企画乗車券の設定はない。 ・ 全駅において2カ国語（日本語・英語）による案内表示を行っている。 ・ 全車両において4カ国語（日本語・英語・中国語・韓国語）による案内表示を行っている。 ・ ホームページの4カ国語対応のほか、有人駅に乗換案内、沿線施設案内、筆談、翻訳アプリを有したタブレット端末を配置する等、外国人観光旅客等への情報提供に努めている。 	<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"> ・ 企画乗車券（外国人のお客さま等向け）については、滞在需要を検証し、需要の喚起や利便性向上について引き続き検討してまいります。
<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。 ・ 接続する西武鉄道、京王電鉄及び小田急電鉄と終電が遅延した場合の措置については、状況により運輸指令を通じ調整を行っている。 	<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の検討が期待される。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 今後とも他の鉄道事業者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「危機管理計画（運用指針）」等をもとに実施している。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運輸指令へ通報し、運輸指令から各列車及び各駅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、運輸指令より各列車、各駅へ連絡を行い、連絡を受けた列車や各駅は「接遇マニュアル」により車内放送や駅の構内放送を行っている。無人駅が19駅中10駅あることから、輸送障害時の旅客への情報提供については、管理駅から管内無人駅構内への一斉放送による案内を行っている。また、車内では車内放送、駅では旅客案内表示システム（LED表示器）や全駅の改札口付近には告知板の掲出により、運行状況、輸送障害の内容などを表示すると共にホームページにも掲載している。接続する他社線の運行情報は、車内放送により旅客への情報提供が行われている。 <p>無人駅からの連絡体制はインターホンを使用し、各管理駅（多摩センター、高幡不動、立川北、玉川上水）へ繋がり、通話できること</p>		
--	---	--	--

<p>(3) 振替輸送等</p>	<p>となっている。また、無人駅からの通話は、監視カメラを活用して利用者を確認しながら通話が行える。</p> <ul style="list-style-type: none"> 振替輸送については、「振替輸送規則」に基づき、運輸指令が復旧見込み時間及び旅客の状況等を判断し、JR東日本、西武鉄道、京王電鉄、小田急電鉄、京王バス株式会社、立川バス株式会社、西武バス株式会社で実施している。 		
<p>(4) 遅延証明</p>	<ul style="list-style-type: none"> 遅延証明書については、10分以上の遅延が発生した場合に、旅客の申し出があった場合は有人駅（9駅）で発行し、無人駅利用者は、後日でも申告があった利用者へは有人駅で配布することとしている。また、平成25年10月より、ホームページによる遅延証明書の発行を掲載し、利用者へのサービス向上の取り組みが図られた。 	<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。 	<ul style="list-style-type: none"> 今後ともお客さまへのサービス向上に努めてまいります。
<p>(5) 輸送障害等に対応した社員への教育・訓練</p>	<ul style="list-style-type: none"> 輸送障害時を想定した訓練については、毎年計画的に行っている。 	<ul style="list-style-type: none"> 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"> 輸送障害等に対応した訓練については、今後とも効果的な訓練となるよう計画的に実施してまいります。

<p>8. 災害時等の旅客対応に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 自然災害の対応については「災害対策規程」を制定しており、暴風雨、降積雪、地震ごとに発令基準を設け、レベルに応じた防災体制をとるよう定めている。災害時訓練として自治体や警察、消防との合同訓練も計画的に実施しており、平成27年9月には地震を想定した合同防災訓練を実施するなど安全対策の徹底に努めている。 	<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"> ・ 災害発生時等に対応した訓練については、今後とも効果的な訓練となるよう沿線自治体や警察、消防との連携も含め計画的かつ継続的に実施してまいります。
<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、メール、電話、手紙、FAX等各種手段で受け付けている。利用者からの意見等は、全社員に周知を図るとともに全ての情報について社内への水平展開を行っている。また、利用者からのご意見等は、社内で協議し、改善できる点については早急に改善し、早急に改善できない意見については今後の業務改善における検討課題とする等、全ての意見に対する回答を担当部門により行っている。 	<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・利便の向上に努めることが望まれる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 今後ともお客さまのご意見・ご要望を積極的に取り入れ、一層のサービス改善・利便の向上に努めてまいります。
<p>10. 係員の接遇等に関する事項 (1) 移動制約者対応への教育</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ サービス介助士の資格取得に取り組んでおり、平成27年度末現在では、駅係員、乗務員等の137名が資格を取得している。 		

<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> <p>(4) 旅客の犯罪に関する駅職員等の対応</p> <p>(5) 係員の配置</p>	<p>「交通バリアフリーマニュアル」を作成し業務に活用しており、毎月実施される「乗務管理所・駅務管理所月例教育」で定期的にバリアフリー教育を実施している。車椅子の利用については、基本的には、利用者に事前に連絡をもらい、サービス介助士の資格を持った職員が介助を行っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> その他の研修については、外部講師を招いて、指令員、乗務員、駅係員及び本社社員を対象に接遇研修を行っている。 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。 旅客の暴力行為、迷惑行為については、平成26年度に18件、平成27年度に20件発生している。主な内容は、痴漢、盗撮行為、暴力行為などである。警察に対し全線乗車可能の通行証を発行し、巡回を依頼している。所轄警察署に報告・相談・出勤を要請するなどの連携体制が整備されている。 全19駅中、10駅を無人駅、4駅は時間帯無人駅としており、無人駅については、インターホンを利用し管理駅にて対応し、必要に応じ係員を向かわせる連絡体制が 	<ul style="list-style-type: none"> 引き続き、定期的な研修の実施と接遇に係る研修のさらなる充実が期待される。 引き続き、警察との連携強化を図るとともに、暴力等迷惑行為の防止に努めることが望まれる。 	<ul style="list-style-type: none"> 接遇研修等については、今後とも効果的な研修となるよう計画的に実施してまいります。 今後とも警察と連携し、暴力等迷惑行為の防止に努めてまいります。
--	---	---	---

<p>(6) 業務委託に関する事項</p>	<p>整備されている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 業務委託については、一部駅において定期券発券業務を委託している。 		
<p>11. その他のサービスに関する事項</p> <p>(1) 携帯電話の取扱</p> <p>(2) 優先席</p> <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>(5) 女性専用車両の導入 やマタニティマークに</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 「優先席付近は、混雑時には携帯電話の電源をお切りください。」という扱いにし、その旨、車内放送、ステッカー及び駅表示器で周知している。 ・ 優先席は、1編成で4カ所設置しており、車内放送、駅表示器及び啓発ステッカーによる案内を実施するとともに、シンボルマークの掲示や優先席のシートの色を変えることにより、利用・認識しやすいように工夫している。 ・ 各駅舎内、全編成全車両内とも全面禁煙としており、放送案内により周知している。 ・ 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こととしており、特に利用制限は設けていない。 ・ 女性専用車両の導入は行っていない。 		

<p>ついて</p> <p>(6) 遺失物の取扱</p> <p>(7) A E D 設置について</p>	<p>マタニティマークについては、車内優先席付近へのステッカー表示等により鉄道利用者に対する妊婦への配慮についての啓発を行っている。また、有人駅8駅においてキーホルダーの配布を行っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 遺失物の取扱いについては、「遺失物取扱規則」を定め、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、管理駅に送付、「遺失物送付書」を作成し、遺失物センターへ送付され、拾得日から7日以内に所轄警察署へ届けている。 ・ A E Dについては、全駅に設置をしている。 		
--	---	--	--