

# 旅客サービスの向上

## ■駅でのサービス

お客様に、より快適に駅をご利用いただくため、次のようなサービスを提供しています。



ホーム待合室

### ●ホーム待合室

電車到着までの間、お客様が快適にお待ちいただけるよう、冷暖房付きの待合室を2005年度までに45駅80カ所に設置しました。

### ●お忘れ物の取り扱い

駅や電車の中での忘れ物を保管するため、忘れ物取り扱い所を設置しています。また、「忘れ物管理システム」により、忘れ物の有無を全駅で確認いただけます。

#### お忘れ物取り扱い所

営業時間 月～土曜日の9～19時 ☎03-3325-6644  
場 所 明大前駅下車徒歩2分

## ■列車運行情報サービス



電光表示板

事故や災害などにより列車の運行に大幅な遅延が発生した場合などに、全駅の改札口や電車内に設置した電光表示板のほか、京王のホームページや携帯電話のサイト「京王ナビ」などにより、運行情報をお知らせするサービスを行っています。

# 旅客サービスの向上

## ■施設のバリアフリー化

すべてのお客様にご利用いただきやすいよう、施設のバリアフリー化に取り組んでいます。エレベーター、エスカレーターなどの主要な施設の整備については、1998（平10）年度に創設された「交通施設バリアフリー化設備整備費補助金制度」\* を活用しているものもあります。

※「交通施設バリアフリー化設備整備費補助金制度」は、鉄道の利用を安全かつ円滑にするバリアフリー化設備の整備費を、国、地方自治体、事業者が分担して負担する制度です。



駅構内に設置したエレベーター



歩行路標識シール



触知総合案内板

### ●エレベーター、エスカレーター

駅構内にエレベーター、エスカレーターなどの設置を進めています。エレベーターは36駅に80基、エスカレーターは29駅に106基設置しています。

### ●車両とホーム床面の段差縮小

車両とホーム床面との段差を小さくし、乗り降りをしやすくするために、新宿駅など一部の駅でホーム床面のかさ上げを行っています。また、車両とホームの間に渡す車いす用スロープ板を全駅に備えています。

### ●誘導警告ブロック、点字などによる案内

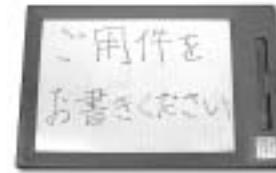
誘導警告ブロックを全駅に設置しています。また、自動券売機には点字か音声案内機能を設置しています。そのほか、点字運賃表を全駅に、点字手すりを必要な駅すべてに設置しています。

### ●階段の明度差

階段の段差を視覚的に認識しやすいよう、階段踏面の端部にシールを貼付することなどにより、明度差をつけています。

### ●触知総合案内板

駅構内の配置をどなたにでもご確認いただけるよう凹凸・点字・ピクトグラム（絵文字）を用いた案内板を30駅に設置しています。



筆談器



幅広自動改札機



車内電光表示板



多機能トイレ



車内車いすスペース

### ●筆談器

耳の不自由なお客様にスムーズな案内ができるよう、全駅に筆談器を備えています。

### ●列車接近電光表示板・列車接近放送装置

列車がホームに接近していることを電光表示と音声でお知らせするための列車接近電光表示板と列車接近放送装置を設置しています。

### ●幅広自動改札機

車いすをご利用のお客様や大きな荷物をお持ちのお客様などにご利用いただけるよう通路幅を広くした自動改札機です。1998（平10）年から導入を開始し、39駅に42台設置しています。

### ●車内電光表示板・ドアチャイム

車内のお客様に次の停車駅などを文字でお知らせするLED式の電光表示板と、車両のドア開閉を音でお知らせするドアチャイムを、新造する京王線9000系車両・井の頭線1000系車両のほか、既存の車両にも順次設置しています。

### ●多機能トイレ

現在59駅に、車いすをご利用のお客様にもお使いいただける個室トイレがありますが、このうち55駅のトイレは、赤ちゃんをお連れのお客様などが安心してご利用いただけるよう、乳児専用のいすまたはベッドなどを設置した多機能のトイレになっています。これらのトイレのほとんどには、入口付近に点字による案内板を設置しているほか、さらなる機能向上を図るため2004（平16）年7月までに、オストメイト対応の水洗器具を設置しました。

### ●車内車いすスペース

車いすをご利用のお客様のために、車いすスペースを京王線9000系車両・8000系車両と井の頭線1000系車両の全編成に設置しています。京王線の4両編成、6両編成には各1ヵ所、8両編成には2ヵ所、9000系の10両固定編成には4ヵ所設置しているほか、1000系車両（5両編成）には1ヵ所設置しています。京王線7000系車両についても、車体改修にあわせて設置を行っています。

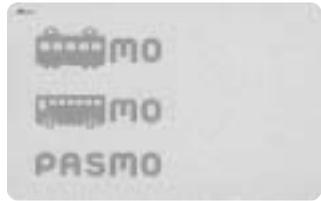
# 旅客サービスの向上

## ■パスネット



2枚処理自動改札機

2000（平12）年10月から、鉄道共通カードシステム「パスネット」を導入しました。このシステムは、プリペイドカード（パスネットカード）を直接自動改札機に通してご利用いただけるシステムで、ご乗車のたびにきっぷを買う手間が省けるほか、関東地区22社局の鉄道（JRを除く）でご利用が可能で、乗り換えの際にも便利です。カードは1,000円、3,000円、5,000円の3種類です。なお、当社では、入出場時に、2枚の乗車券・カードを同時に投入できる自動改札機を全駅に導入しています。



「PASMO」

### ★「PASMO」の導入

2007（平19）年3月から、首都圏の公民鉄やバス事業者と共通で、JR東日本のSuicaとも相互利用が可能なIC乗車券「PASMO」を導入します。

「PASMO」は、あらかじめ氏名、性別、生年月日を登録する「記名カード」をお選びいただくと、子供用カードの発売や、残額が一定金額を下回ったカードを自動改札機にタッチすると自動的にチャージする機能など、さらに便利なサービスを受けることができるほか、カードを紛失した場合には、残額を保証して再発行することができます。

## ■定期券の全駅発売

（インターネット予約の開始）

定期券は、主要な駅の定期券発売窓口で発売しているほか、通勤定期券および継続の通学定期券については全69駅の「定期券」の表示のある自動券売機でお買い求めいただけます。また、新規の通勤乗車券については、京王のホームページ上で事前に所定の内容を登録することにより、自動券売機に予約番号などを入力するだけでスムーズにお買い求めいただけます。

## ■車両冷房

車内の温度は温度センサーにより検知し、26℃を目安に自動的に調節しています。また、弱冷房車を京王線に1994（平6）年から、井の頭線に1996（平8）年から導入し、車内の温度を通常の車両より2℃高い28℃を目安に設定しています。

さらに、京王線8000系車両・9000系車両と井の頭線1000系車両には除湿機能やマイコン制御による温度管理も取り入れ、きめ細やかな冷房の制御を行っています。

## ■マナー向上への取り組み



優先席案内ステッカー

当社では、車内放送やポスター・ステッカーの掲出等によりお客様へマナー向上を呼びかけています。

### ●終日全面禁煙の実施

健康増進法の施行に伴い、受動喫煙を防止するための措置として、2003（平15）年5月から全69駅の終日全面禁煙を実施しています。



おもいやりゾーン

### ●おもいやりゾーン

京王線・井の頭線全車両で車内の優先席位置の明確化とその付近での携帯電話の電源「OFF」など、人に優しい車内環境の整備を目的に、優先席付近の吊り皮やシートの色を変えた「おもいやりゾーン」を設置しています。

## ■女性専用車両の設定



女性専用車ステッカー

2000（平12）年12月の週末に試行運転を実施し、お客様の感触を踏まえて、2001（平13）年3月のダイヤ改定にあわせて、平日23時以降に新宿駅を発車する急行系列車の最後部1両を女性専用車両として運転しています。

また、2005（平17）年5月から平日朝・夕の通勤時間帯へ拡大しています。

## ■サービス介助士

お身体の不自由なお客様や高齢のお客様が安心して鉄道をご利用いただけるよう、駅係員・乗務員などによる「サービス介助士」の資格取得を推進しています。