

北総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) 関係法令、通達に基づく諸手続等	・ 北総鉄道株式会社（以下「北総鉄道」という。）における運賃・料金設定等に関する諸手続については、関係法令等に基づき適正に処理されている。なお、現行の運賃は、平成26年4月1日消費税率の変更に伴い改定されたもので、平成26年3月4日に認可を受け（平成26年3月7日に実施運賃の届出）、平成26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。	・ 関係法令、通達に基づき適正に処理されていた。	・ 引き続き、関係法令、通達に基づき適正に実施してまいります。
(2) 連絡運輸・乗継割引・企画乗車券等 連絡運輸	・ 普通乗車券・団体乗車券の連絡運輸については、新鎌ヶ谷駅接		

乗継割引	続の新京成電鉄株式会社（以下「新京成電鉄」という。）京成高砂駅及び印旛日本医大駅（普通乗車券のみ）新鎌ヶ谷駅經由京成津田沼駅接続（団体乗車券のみ）の京成電鉄株式会社（以下「京成電鉄」という。）京成高砂駅經由押上駅接続の東京都交通局浅草線、三田線、新宿線、大江戸線、京成高砂駅・押上駅經由泉岳寺駅接続の京浜急行電鉄株式会社（以下「京浜急行電鉄」という。）と実施し、乗車時における切符購入の煩雑さの解消を図っている。また、定期券の連絡運輸については、東日本旅客鉄道株式会社（以下「ＪＲ東日本」という。）新京成電鉄、京成電鉄、東京都交通局、京浜急行電鉄、東武鉄道株式会社（以下「東武鉄道」という。）東京地下鉄株式会社（以下「東京メトロ」という。）東京急行電鉄株式会社、東葉高速鉄道株式会社（以下「東葉高速鉄道」という。）の９者と実施している。 ・通勤・通学定期券における乗継割引については、北総鉄道から京成電鉄押上線を経由し東京都交通局（都営地下鉄線内）に乗り継ぐ場合、各々５％割引するとともに、北総鉄道から京成電鉄押上線を経由し東京メトロ線		
-------------	--	--	--

ＩＣカードシステム (３) 駅務機器類関係 (４) 運賃・料金の誤表示、誤収受関係 (５) その他 偽造紙幣等の対応	・ＩＣカード乗車券については、平成１９年３月より株式会社パスモが発行している「ＰＡＳＭＯ」を導入している。ＪＲ東日本の「Ｓｕｉｃａ」等と相互利用することができ、ＩＣカード利用率は、平成２５年度末時点で定期が９２．３％、定期外（普通券）が８６．３％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、各駅の利用実態等を勘案して必要台数を設置している。設置に係る基準は設けていない。 ・過去３年間ににおける運賃の誤表示・誤収受については、平成２６年１０月に自動精算機への釣銭誤装填に伴う釣銭誤払いが発生している。このため、関係各署へ再徹底の通知、硬貨計数機に注意を促すステッカーを貼付すると共に、硬貨カセットの金種を確認し計数器に正しく装填されていることを複数人で確認することにより再発防止の徹底に努めているところである。 ・偽造紙幣等が発見された場合、発生箇所から速やかに所轄の警察署に届出をするとともに、駅	・運賃収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、引き続き、誤表示・誤収受の防止に向けた取り組みが望まれる。	・引き続き誤表示・誤収受の防止に、ハード・ソフト両面から対策を実施してまいります。
--	--	---	---

無料乗車証 消費税改定に伴う利用者への案内周知について	務区長を通じて旅客課長に内容を報告している。 ・北総鉄道では、職務乗車証及び家族乗車証、優待乗車証、特別乗車証があり、「各乗車証貸与規則」に基づき、発行・貸与している。 ・北総鉄道では、旅客運賃変更認可申請時及び認可時、鉄道旅客運賃（実施運賃）の改定時にホームページの他にパンフレット、駅のポスターにより広く周知を行ったところである。		
2．情報提供に関する事項	・北総鉄道では、ホームページ、パンフレット、記者発表等を通じて財務等に関する情報、運賃に関する情報、安全・サービス等に関する情報提供を行っている。 - なお、ホームページによる情報提供は、日本語のみ対応している。	・空港アクセスに関連して利用する外国人旅客等の利便性向上のため、今後は、外国語での情報提供について検討することが望まれる。	・外国からのお客様にも、当社線を安心してご利用いただけるよう、ホームページの外国語表示について検討してまいります。 - 現在、駅構内の案内サインは4か国語表記としていますが、外国からのお客様によりわかりやすくご案内できるよう、更に検討を重ねてまいります。
3．駅等での案内情報に関する事項 （1）案内サイン表示の整備状況について	・駅構内等の案内情報については、移動円滑化整備ガイドラインを参考にわかりやすい情報の提供、利用者の円滑な移動の支援に努めている。なお、サインマニュアルは作成中で、行政と連携しわかりやすい案内表		

(2) バリアフリー施設の案内サイン表示の整備状況について (3) 列車での案内情報の状況提供	示に努めることで調整している。 ・エレベーター、エスカレーター、多機能トイレの誘導サイン・位置サインが全駅で整備されるなど、バリアフリー施設の案内サイン表示の整備を積極的に行っている。 ・列車内での案内情報の提供については、適切に行われている。	・一部の駅では、誘導サイン・位置サインが未整備であることが確認されたことから、移動円滑化整備ガイドラインに基づいた整備が望まれる。	・一部指摘のあった東松戸駅コンコース内トイレの位置・誘導サインについて改善しています。 今後とも、すべてのお客様にわかりやすい案内サインを心がけ、整備してまいります。
4 . バリアフリー対策に関する事項 (1) バリアフリー化のために講ずべき基本的事項 (2) ソフト面におけるバリアフリー対応	・全 1 4 駅中 1 2 駅において段差解消が図られている。うち 1 日あたりの平均利用者数が 3 千人以上の 1 3 駅中 1 2 駅については段差解消が図られている。段差解消されていない残り二駅（大町駅、小室駅）のうち、小室駅については現在、段差解消工事を実施しており、全駅解消に向け順次進めている。駅周辺地元 7 自治体が作成している基本構想策定に全 1 4 駅が参画しており、地元と一体となったバリアフリー化を進めているところである。 ・サービス介助士資格取得を推進し、1 1 8 名が 2 級資格を取得している。そのうちの 7 7 名は駅に勤務している。また、駅構内の不便な部分は、社員の創意工夫で改善している。		

(4) 遅延証明 (5) 輸送障害時に対応した教育・訓練	び実施している。 ・遅延証明書については、旅客の申し出があった場合、運行実績を確認の上、駅の改札口付近で手渡しにより発行している。また、5分以上の列車の遅れが生じた際には、ホームページにも掲載し、印刷が出来るようにしている。 ・輸送障害時を想定した「人身事故対応訓練」については、定期的を実施しており、今年度は新鎌ヶ谷駅務区において5月に実施された。	・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、引き続き、全社的な取り組みが期待される。	・今後も、年間を通して計画的に教育・訓練を実施し、輸送障害時における安全・迅速・的確な対応が行えるよう努めてまいります。
8 . 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、「異常時対策規則」、「異常時対策規則に関する災害運用内規」により、職種別の業務の手順等について定めている。 災害対応等危機管理に対応した駅務区単位の訓練として「消防設備取扱い訓練」を矢切駅において年1回実施している。会社全体の訓練としては、「スカイライナー異常時合同訓練」、「異常時情報伝達及び召集訓練」、「防災訓練」、「緊急地震速報訓練」、「列車停止訓練（震災発生を想定）」を行っている。また、消防、警察、病院等と合同で「異常時対応訓練」を実施している。	・さまざまな状況を想定した訓練、教育を関係機関と連携し実施していることは、大変評価できる。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、災害に対して沿線自治体とも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。	・今後とも、関係する外部機関と連携して定期的に訓練を実施し、実際の災害発生時における対応をより実効的に行えるよう努めてまいります。

	更には、災害対応等危機管理に対応した職員等への研修として「安全講演会」、「管理職集合教育」等が実施されている。		
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、電話・ファックス・メール・手紙・来訪等各種手段で受け付けている。寄せられた意見等の件数は、平成２４年度が３５２件、平成２５年度が２９７件である。内容としては、車両や駅に関することが多い。寄せられた意見等は、全て社内回覧で幹部まで報告されているとともに、部長会議においても役員・管理職へ報告されている。	・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、お客様からの声を社内で共有し、お客様からのご意見がサービス改善につながるよう努めてまいります。
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 （２）上記以外の接遇に関する研修	・新規採用者並びに職種転換者を対象に社内ＣＳ委員会が障害者及び車椅子の取扱い等の研修を実施している。 また、駅係員９１名中７７名がサービス介助士の資格を取得しており、ソフト面での対応の充実を図っている ・その他の接遇研修については、駅係員を対象とする接遇研修及び京成グループ全体で「ＢＭＫ（ベストマナー向上）推進運動」に取り組むなかで、「スマイルコ	・多種多様な研修を積極的に取り組んでいることは大変評価出来るので、今後とも、定期的な研修の実施と接遇に係る研修の充実が期待される。	・今後も、すべてのお客様へ心からのサービスが行えるよう、効果的な研修を企画・実施してまいります。

(3) 係員の勤務状況 (4) 旅客の犯罪に関する 駅職員等の対応 (5) 係員の配置 (6) 業務委託に関する事 項	ンタクト」研修を実施している。 ・ 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 2 4 年度に 2 5 件、 平成 2 5 年度に 2 2 件発生して いる。職員に対して、鉄道警察 隊に依頼し護身術講習を実施し ている。また、社内において、 マニュアルを整備しており、鉄 道警察隊をはじめ、所轄警察署 との連携がとられている。 ・ 北総鉄道では、全駅に係員を配 置している。また、朝夕のラッ シュ時には係員の少ない駅に他 の駅から係員を向かわせ対応し ている。更に、朝ラッシュ及び 月末の夜間において、一部の駅 に警備員を配置している。 ・ 京成高砂駅については、京成電 鉄に出改札業務など駅業務全般 を委託している。但し、定期券 発売業務については、京成トラ ベルサービスに委託している。		
1 1 . その他のサービスに 関する事項 (1) 携帯電話の取扱	・ 携帯電話の取扱については、優 先席付近では電源を切り、それ 以外の場所ではマナーモードに		

(2) 優先席 (3) 健康増進法への対応 (受動喫煙防止対策) (4) ベビーカー対応 (5) 女性専用車両の導入 やマタニティマークに ついて (6) 遺失物の取扱	し、通話は遠慮いただく様、車 内放送を適宜実施し、周知に努 めている。 ・ 優先席は、混雑時には、 車内放送にて利用案内を実施し ている。また、各車両両端（一 部の車両は連結部 1 箇所）に設 けられており、シンボルマーク の掲示やつり革の色を変えるこ とにより、利用しやすいように 工夫を行っている。 ・ 駅構内、車内は終日全面禁煙と しており、随時、利用者へ放送 にて周知を図っている。 ・ ベビーカーは、平成 2 6 年 1 1 月より、列車の最前部及び最後 部の乗務員室付近の車椅子ス ペースにベビーカーマークを貼付 し、乗車出来るようにした。な お、利用する際の制限は設けて いない。 ・ 女性専用車両の導入は行って いない。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妊婦への配 慮について啓発を行っている。 ・ 遺失物の取扱いについては、「遺 失物取扱規程」を定め、遺失物 取扱台帳を作成して管理してい		
---	---	--	--

(7) A E D について	る。拾得当日は、拾得された駅で保管されるが、翌日には、忘れ物センターへ送付され一括管理される。なお、落とし主が現れない時は、拾得した日から7日前後で所轄警察署へ引き渡している。 ・ A E D については、全駅に設置をしており、駅係員へは配属時に全員所轄の消防署の指導による A E D の取扱い訓練を行うこととしている。この他、「普通救命講習」の認定・更新を推進している。		
-------------------------	---	--	--