

鹿島臨海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、通達に基づき諸手続等	鹿島臨海鉄道株式会社（以下「鹿島臨海鉄道」という。）における運賃設定・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20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 ①連絡運輸	連絡運輸については、定期及び定期外とも水戸駅、鹿島サッカースタジアム駅で結節する東日本旅客鉄道株式会社（以下「JR東日本」という。）と実施している。		

②乗継割引	・乗継割引については、荒野台駅とＪＲ東日本鹿島神宮駅の相互間を乗車する旅客に限り、荒野台駅・鹿島サッカースタジアム駅間の定期、定期外ともに割引を実施している。		
③企画乗車券	・企画乗車券については、利用促進等を図ることを目的に、７０歳以上限定の全線乗り降り自由の『１日乗車券』を通年（年末年始を除く）販売している。 また、ＪＲ東日本との企画乗車券を多く発売している。	・引き続き、利用者への積極的なＰＲを行うと共に、利用客・観光客の旅客誘致及び鉄道利用促進に向けた企画乗車券等の検討が期待される。	・引き続き、関係自治体、ＪＲ東日本との連携を図り積極的なＰＲに努めてまいります。また、旅客誘致、鉄道利用促進に向けた企画乗車券等の検討に努めてまいります。
④福祉割引	・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。		
⑤ＩＣカードシステム	・ＩＣカードシステムは導入していない。今後導入する予定もない。		
（３）駅務機器類関係	・自動券売機は有人駅である大洗駅、新鉾田駅、及びＪＲ東日本が管理する水戸駅に設置している。		
（４）運賃・料金の誤表示、誤収受関係	・過去３年間における運賃の誤表示・誤収受については、発生していない。		
（５）その他 ①偽造紙幣等の対応	・偽造紙幣等が発見された場合、発生箇所から本社への報告、関係各所等への連絡や社内での情報共有の体		

②無料乗車証	制が整備されている。 ・ 鹿島臨海鉄道では、株主優待券の他、職務上の必要により職務乗車証を発行している。		
2. 情報提供に関する事項	・ 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掲載されている。	・ ホームページ等を活用し財務等に関する情報提供の検討が望まれる。	・ ホームページを活用した情報提供の拡充について、検討してまいります。
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 (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提供状況	・ 案内表示設備等の整備については、利用状況を勘案し実施している。特にＪＲ東日本との接続駅である水戸駅では、円滑に乗り継ぎができるよう接続会社と連携を図り案内を行っている。 ・ バリアフリー関係設備を設置していないため、特段の案内サインは整備していない。 ・ 車内放送については、「放送のしおり」に基づき、運転士等が適切に案内できるよう教育・指導している。また、沿線に居住・就労している在日外国人旅客向けに、乗車券についての注意事項に関する案内を、中	・ 案内情報の提供については、引き続き、利用者の利便性向上のため、さらなる案内充実への検討が期待される。	・ 引き続き、利用者の利便性向上のため、検討してまいります。

	国語とベトナム語により掲示することで、適切に情報提供を行っている。		
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	・水戸駅（ＪＲ東日本）を除き、交通バリアフリー法に基づく１日の利用者数が３，０００人以上の駅は無い。 ・車椅子利用者については、事前に連絡していただければ、複数の本社社員が現地に移動し対応している。	・現時点においてバリアフリー設備の新設計画はないが、今後、利用実態を踏まえた計画的な整備に向けた検討が期待される。 ・サービス介助士の資格取得を目指すなど、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を行い、接客技能の向上に努めることが期待される。	・沿線自治体と協議を行いながら、課題整理に努めてまいります。 ・サービス介助士の資格取得に取り組み、接客技能の向上を図り、安心してご利用いただける取り組みを進めてまいります。
5. 外国人観光旅客等への対応に関する事項	・鹿島臨海鉄道の沿線には、外国人観光旅客等が訪れるような大きな観光地がないことから、外国人観光旅客等を対象とした企画乗車券の設定は行っていない。大洗町や鉾田市が発行している観光案内は、日本語版の他に中国語版、韓国語版が作成され、当時は駅窓口にて配布していたが現在は手持ちの案内が在庫切れとなり、以降について配布を行っていない。	・	

6. 乗継円滑化措置に関する事項 (1) 直通運転等の実施について (2) ダイヤ調整	・ J R 東日本鹿島線鹿島神宮駅まで直通運転を実施している。 ・ 接続している J R 東日本とダイヤ調整を実施している。 終電等が遅延した場合の措置については、J R 東日本の乗換駅である水戸駅及び鹿島神宮駅において、J R 東日本輸送指令等からの要請を受け運転指令の判断により実施している。	・ 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。	・ 引き続き、J R 東日本と緊密な連携を図り、利用者の利便性向上に努めてまいります。
7. 事故等による輸送障害時の旅客対応に関する事項 (1) 輸送障害等発生時の連絡体制等 (2) 利用者等への情報提供等	・ 事故等により輸送障害等が発生した場合の対応については、「運転事故復旧マニュアル」に基づき、運転指令からの指示を基に行っている。実際に輸送障害等が発生した場合は、障害発生場所から運転士等が速やかに運転指令に通報し、運転指令から各列車、各駅及び本社等に連絡することとなっている。 ・ 輸送障害時の列車内の旅客に対する情報提供については、運転指令より運転士等無線等で連絡を行い、運転士等から情報提供を行っている。有人駅の旅客に対しての情報提供については、構内放送及び駅に設置している告知板により運行状況の	・ 今後も、利用者利便の向上につながる情報提供のあり方について、利用者の要望を勘案しつつ検討を続ける必要がある。	・ お客さまに的確な情報提供が図られるよう、情報提供のあり方についての検討に努めてまいります。

(3) 振替輸送等 (4) 遅延証明	内容などを表示している。無人駅については、大洗駅より一斉放送による情報提供を行っている。 また、ホームページに運行状況を掲出している。 ・振替輸送については、必要に応じ旅客事業部の判断でタクシーを使用し代替輸送を実施している。 ・遅延証明については、有人駅である大洗駅及び新鉾田駅で係員がそれぞれの駅の改札付近で手渡しによる配布を行っている。無人駅については、乗務員が手渡している。		
8. 災害対応等危機管理に関する事項	・災害発生時の旅客対応を想定した訓練については、ＪＲ東日本千葉支社、ＪＲ東日本水戸駅と連携した「合同異常時訓練会」や、駅単位で行われる「冬季訓練会」を年に１回実施している。	・今後とも年間を通して計画的に訓練や研修を実施し、災害時には安全で迅速かつ的確な対応が行えるよう、引き続き、全社的な取組みが期待される	・引き続き、年間計画に基づき災害時において、安全で迅速かつ的確な対応が行えるよう教育訓練を実施してまいります。
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、メール・お客様の声箱で受け付けている。寄せられた意見等の全体件数としては、平成２４年度は１９件、平成２５年度は１７件、平成２６年度は１３件である。内容として大半は問い合わせや要望に関してとなるが、年に数件程度、接遇に関する苦情も含まれている。寄せられた意見等は、駅長・助役・区長が集う助役会場で案件報告と検討がなされ、現場職員に指導教育を行っている	・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。	・今後も利用者からの意見、要望を会社全体で共有し、サービス及び利便性向上に努めてまいります。

10. 係員の待遇等に関する事項 (1) 移動制約者対応への教育 (2) 上記以外の待遇に関する研修 (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	・ 計画的に行われる定期訓練にて実施している。 ・ 新入社員を対象とした社外研修は実施しているが、それ以外の研修は実施していない。 ・ 平成26年度に、駅係員が使用済み回数券を再利用可能の状態で保管をしていた不祥事が起こった。使用済み回数券の取扱を全社員に対して周知徹底を行い再発防止に取り組んだ。 ・ 旅客の暴力行為、迷惑行為については、「暴力行為に対する対応マニュアル」を整備して対応している。また、必要に応じ所轄警察署に連絡し、対応を要請するなどの連携体制が整備されている。なお、新鉾田駅には、駅係員が少ないことから警察への直通の非常通報装置が設置されている。 ・ 車椅子等利用者については、本社等の駅員で対応している。 ・ 湍沼駅では、乗車券販売について業務委託を実施している。	・ 引き続き、移動制約者への適切な対応を行うことを期待される。 ・ 今後とも、定期的な研修の実施と待遇に係る研修のさらなる充実が期待される。 ・ このようなことが二度と起こらぬように再発防止を徹底し、鉄道利用者の信頼を損なうことの無いように全力を挙げて取り組む必要がある。	・ 引き続き、計画的に訓練を実施し、適切な対応を行ってまいります。 ・ 待遇研修を計画的に実施し、係員のさらなる待遇向上に努力してまいります。 ・ 教育訓練等の場で各社員に指導を行うとともに、本社営業部員による抜き打ち検査など、再発防止に全力で取り組んでまいります。
--	--	--	---

11. その他のサービスに関する事項 (1) 携帯電話の取扱 (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) 女性専用車両導入や マタニティマークについて (6) 遺失物の取扱	・「マナーモードに設定の上、通話はお控え下さい。」という扱いにし、その旨、車内放送で周知している。 ・優先席のマークを各車両に掲出している。 ・車内は終日全面禁煙としており、禁煙表示により啓蒙活動を実施している。 ・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。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。 ・遺失物の取扱いについては、遺失物明細簿を作成して管理している。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、原則、大洗駅を取扱い駅とし、拾得日から一週間以内に所轄警察署へ届けている。	・駅構内において、喫煙スペースの位置の再検討等、健康増進法に基づく受動喫煙防止対策を図ることが必要である。	・喫煙スペースの位置を移動し、受動喫煙防止対策を速やかに図ります。
--	--	---	---

(7) A E D 設置について	・ A E D については、設置はない。		
------------------	----------------------	--	--