

株式会社舞浜リゾートライン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	- 株式会社舞浜リゾートライン（以下「舞浜リゾートライン」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全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る。	運賃設定・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、乗車券の券面表示は、今後とも関係法令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	連絡運輸については、実施していない。		
② 乗継割引	乗継割引については、実施していない。		

③企画乗車券	企画乗車券については、『1～4日フリーきっぷ』を通年販売しており、東京ディズニーリゾート及び近隣ホテルに訪れた利用者のニーズに適合し、全券種の30～40%がフリーきっぷを利用している。販売方法については、自動券売機で販売するとともに、朝ピーク時においては利用者に積極的に声をかけ、フリーきっぷのPR及び手売りによる販売を行っている。	引き続き、利用者へのPRを行うとともに、利用状況や利用者のニーズを踏まえた積極的な取り組みが期待される。	企画乗車券については、今後とも積極的なPRを行うとともに、お客さまのニーズ等を踏まえさらなる利便性向上に取り組んでまいります。
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	利用者利便の向上を目的に、平成21年3月14日より「PASM O」システムを導入しており、東日本旅客鉄道株式会社（以下「JR東日本」という。）の「Suica」等と相互利用している。PASM Oカードの発売は、実績が極めて少ないため、平成27年2月10日より実施を取りやめている。また定期乗車券は、特殊な沿線環境により極端に需要の少ないことから、開業当初よりIC化未実施となっている。	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組が期待される。	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踏まえ、PRのあり方等適切に検討してまいります。
(3) 駅務機器類関係	利用者の需要度等を考慮し、全駅に自動券売機、自動改札機等の駅務機器類を設置している。		

	宜実施するものは車掌による日本語案内を実施している。		
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	・ 全4駅において、開業当初より「高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律」に基づき整備されている。接続のあるJR東日本の京葉線舞浜駅とリゾートゲートウェイ・ステーションとは段差のないペDESTリアンデッキで直結しており乗り換えルートのバリアフリー化を図っている。		
(2) 鉄道駅のバリアフリー化の状況と計画	・ 全4駅において段差解消がなされており、また、多機能トイレ、視覚障害者用誘導ブロック、転落防止設備、触知案内図等も設置済みである。また、全4駅でワンルートの確保が図られている。		
(3) ソフト面におけるバリアフリー対応	・ エレベーターの優先利用のお願いについて案内サインを設置している他、混雑時及び不自由さ不便さを感じている様子がわかれば積極的に声掛けをし、お手伝いを行っている。 会社独自で車椅子利用者の介助方法の研修を積極的に実施し、また、サービス介助士の資格取得に取り組んでおり、平成27年12月現在21名の社員が取得済みであ		

(4) その他	る。 ホームドア・可動式ホーム柵については開業時より全てのホームで整備がされている。また、平成24年には、より安全な乗降を実現するため、ホームと車両のすき間を少なくし、段差緩和を行い、また、固定スロープをすべての乗降車口に設置し、更なる利便性の向上を行っている。	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、引き続き施設整備及び接客技能の向上に努めることが期待される。	今後とも、お客さまが安心してご利用いただけるよう、施設整備及び接客技能向上に取り組んでまいります。
5. 外国人観光旅客等への対応に関する事項	舞浜リゾートラインの周辺には、東京ディズニーリゾート及び近隣ホテル等があり、周辺施設に訪れた利用者に対する運行をしていることから、外国人観光旅客等の利用も多い状況である。 外国人観光旅客向けの特別な企画乗車券はないが、周辺施設に長期滞在する利用者に対し、1日～4日のフリー切符を日本語・英語表記にて発売している。 案内サインは、周辺施設との一体性を考慮し2カ国語（日本語・英語）により実施しており、列車内での案内についても、自動放送、LED表示による2カ国語（日本語・英語）により実施している。 また、東京ディズニーリゾートの一施設として、オフィシャルウェブサイトには運賃等の基本的な情報及び運行情報を掲載している他、	増加傾向にある訪日外国人旅行客等への対応のため、案内サインや列車内でも複数言語による案内情報の提供を推進するなど、一層の利便向上が期待される。	今後とも、沿線施設環境の変化や海外からのお客さまの利用状況を踏まえて、お客さまのニーズに合った案内情報の提供に努力してまいります。

	駅・沿線施設の案内を提供している。同ウェブサイトは英語・中国語・韓国語・タイ語・インドネシア語に対応しており、舞浜リゾートラインのパンフレットは英語・中国語（繁・簡）、韓国語に対応している。 外国人観光旅客に特化した教育は実施していないが、すべてのお客様に対し、丁寧な言葉づかい、お客様の立場に立った案内を行うよう教育をしている。 グループ会社で実施している外国語（英語・中国語・韓国語）の会話のできるスタッフを育成する認定プログラム（ランゲージピン）を活用し、その認定プログラムを受けたスタッフを駅に配置している。また、そのスタッフのネームタグの上に対応可能な言語を記載し、外国人旅客が一目でわかるよう、また、声がけがしやすいように配慮している。		
6. 乗継円滑化措置に関する事項	・ リゾートゲートウェイ・ステーションについては隣接するＪＲ東日本の京葉線舞浜駅との間を段差のないペDESTリアンデッキで接続し、安全な乗り継ぎが可能となっている。 - また、ＪＲ東日本線との連絡運輸は実施していないが、ＰＡＳＭＯにより乗り継ぎ利便性が向上し	・ 今後とも、引き続き乗り継ぎ利便の向上に向けた積極的な取り組みが期待される。	・ 今後とも、お客さまの乗り継ぎ利便の向上に向け、ハード・ソフト両面からの検討を継続してまいります。

	た。		
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	・ 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、「事故・災害復旧対策要綱」等を基に実施している。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、各駅及び本社等に連絡することとなっている。		
(2) 利用者等への情報提供等	・ 舞浜リゾートラインは、全列車ATO（自動列車運転装置）による自動運転であるが車掌が乗車しており、輸送障害時には旅客への情報提供を実施している。輸送障害時の旅客への情報提供については、運輸指令からの一斉指令に基づき車内、各駅にて案内を行っている。		
(3) 振替輸送等	・ 振替及び代替輸送については、「モノレール運転見合わせ時の振替輸送等対応について」に定められており、運輸指令の判断で東京ベイシティ交通へ要請することとしている。		
(4) 遅延証明	・ 利用旅客の目的からして、遅延証明書を求められることはほとんど無い状況ではあるが、旅客の申し		

(5) 輸送障害時に対応した教育・訓練	出があった場合は、各駅改札口で発行している。 - 輸送障害時を想定した訓練は、会社全体で毎年2回の実施をしている。昨年度は、「はしごを使用した救助活動を伴う訓練」(10月)、「駅間で起動不能となった列車の収容訓練」(2月)を実施しており、今年度においても、10月に「はしごを使用した救助活動を伴う訓練」を実施している。 - また、軽微なトラブル対応訓練として、「年間定期グループトレーニング」により実地、机上の両面において実施している。	今後とも、年間を通して計画的な教育や訓練を実施し、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。	今後とも、輸送障害の発生時に、より安全で迅速かつ的確な対応が行えるよう、対応方の精査をすすめるとともに、計画的・継続的な教育訓練を実施してまいります。
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、「事故・災害復旧対策要綱」に定めるとともに、災害の態様ごとに「消防計画」「鉄道テロ対策基準」等において、行動手順や予防対策等を定めている。 - 訓練については、毎年、会社全体として「本社・車庫棟合同防災訓練」を年1回行っており、管区単位において「テクニカルトレーニング」を年4回、駅単位において「防災訓練」を年1回実施している。	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、災害発生時等に迅速かつ的確な対応を実施できるよう実践的・継続的な教育・訓練手法を検討・計画してまいります。
9. 利用者からの意見等に関する事項	意見・要望・苦情等は、現場(駅)のほか、本社への電話、手紙等で	今後とも、利用者の意見・要望等を取り入れ、一層の	今後とも、お客さまの視点に立ったサービスの実践に努力すると

	受け付けている。平成２６年度の年間件数は５０件で、受け付けた内容は社内報告書を作成し、社内回覧で周知している。 また、暫定対策実施のほか、毎月定例の対策会にて、継続的な対策を検討している。	サービス改善・利便の向上に努めることが望まれる。	もに、さらなる改善・利便性の向上に取り組んでまいります。
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	・ サービス介助士の資格取得に取り組んでおり、平成２７年１２月末現在では、駅係員、乗務員等の２１名が資格を取得している。 ・ その他については、社内（グループ内）における待遇研修、急病人や移動制約者の介助方法研修を行っている。 ・ 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、近年発生していない。 ・ 舞浜リゾートラインでは、全駅に係員を配置し、乗車ピーク時及び降車ピーク時には、通常配置に加え増員にて対応している。また、鉄道テロ対策として、関連会社に	・ 引き続き、定期的な研修の実施と待遇に係る研修の更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。	・ 今後とも、お客さまのニーズを踏まえ、さらなるサービス向上に向けた社員教育手法の検討・実施に取り組んでまいります。 ・ 今後とも、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てまいります。

(6) 業務委託に関する事項	構内巡回、車内添乗巡回警備を業務委託している。 ・ 駅業務に関する業務委託は、実施していない。		
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) 女性専用車両の導入 やマタニティマークについて (6) 遺失物の取扱	・ 携帯電話の使用については特段の制限を行っておらず、利用者責任において判断いただいている。 ・ 優先席は、全編成の全車両に設置している。 ・ 駅構内及び車内は、開業時より全面禁煙としている。 ・ ベビーカーの取扱について、他の旅客の迷惑にならないよう自己責任の下で利用しており、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。マタニティマークの配布、掲示は行っていない。マークをお持ちの利用者には不便のないよう積極的な声かけを実施している。 ・ 遺失物の取扱いについては、「遺失物取扱規程」を定め取り扱っている。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、	・ 今後とも、利用者に対する質の高いサービスを提供していただくことが期待される。	・ 今後とも、お客さまの視点に立ったサービスの実践に努力するとともに、さらなる改善・利便性の向上に取り組んでまいります。

(7) A E D 設置について	拾得翌日にリゾートゲートウェイ・ステーション内の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。 また、遺失物の管理をグループ内のデータベースで情報共有し、早期対応に努めている。 ・ A E D については、全駅に設置をしている。導入にあたっては、契約社員以上が普通救命講習を受講し、さらに現在では、3名が応急手当普及員の資格を取得し、常時普通救命講習が実施可能な環境を整備し、非常時に備えた体制を整えている。		
-------------------------	--	--	--