

真岡鐵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	・ 真岡鐵道株式会社（以下「真岡鐵道」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9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、同規程第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、同規程第12条に基づく乗車券の券面表示（適用区間、通用期間、運賃額等）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、通達に基づき諸手続きを適正に処理してまいります。
(2) 連絡運輸・乗継割引・企画乗車券等 ① 連絡運輸	・ 普通券の連絡運輸については、利用者利便の向上を図る観点から、下館駅で接続している東日本旅客鐵道株式会社（以下「JR東日本」という。）との間において実施している。また、通勤・通学定期乗車券についてもJR東日本との間において連絡運輸	・ 利用状況や利用者ニーズを踏まえつつ、連絡運輸範囲の拡大等さらなる検討が期待される。	・ 今後もお客様の利用状況やニーズを勘案し、連絡発売範囲を検討してまいります。

②乗継割引 ③企画乗車券 ④福祉割引 ⑤ICカードシステム (3) 駅務機器類	を実施しており、利用者利便の向上を図っている。 ・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、土休日及び年末年始に利用できる「常総線・真岡鐵道線共通一日自由乗車券」や「コロブラ乗車券」等を発売し、利用促進に取り組んでいる。 - その他にも、S L 列車の運行やS Lキューロク館の運営受託、駅からウォーキングの開催等により需要喚起に努めている。 ・身体障害者及び精神薄弱者に対する運賃の割引を実施している。 ・導入していない。今後の導入予定もなし。 ・自動券売機、自動精算機等の駅務機器類の設置については、各駅の旅客流動や駅構造を勘案して設置している。設置に係る基準は設けていない。	・企画乗車券の発売、沿線でのイベント開催等は、観光旅客の誘致による地域振興のみならず、公共交通の利用促進にも寄与するものであり、評価できる。引き続き、沿線自治体と連携を図り、さらなる取り組みを行うことが期待される。	・引き続き、沿線自治体との連携を強化し、観光旅客の誘致と、公共交通の利用促進を目的として、企画乗車券の拡充に努めてまいります。
--	--	---	---

3. 案内情報（旅客案内）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 （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。特に他社線との接続駅である下館駅（ＪＲ東日本、関東鉄道と接続）では、円滑に乗り継ぎができるよう駅管理者であるＪＲ東日本と連携を図り案内を行っている。 - バリアフリー関係設備はスロープによる段差解消のみであるため、特段の案内サインは整備していない。 - 列車内での案内情報は、自動音声放送による案内を実施している。	今後の課題としては、利用者の利便性向上のため、移動円滑化整備ガイドラインに準拠した案内サイン表示の統一、案内サインに係る社内規程類の整備を進めることが望まれる。	今後は社内規程の整備、サイン表示の統一化を検討してまいります。
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）鉄道駅のバリアフリー化の状況と計画	- 真岡鐵道の全１７駅のうち、１日あたりの平均利用者数が３千人以上の駅がないため、バリアフリー設備の新設計画はない。 - 真岡鐵道の全１７駅のうち、７駅でスロープによる段差解消が図られている。移動円滑化基準に適合する多目的トイレは、真岡駅他３駅に設置済である。	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。	今後、旅客の利用状況を勘案し、駅の更新計画等に併せて、計画的な整備を検討してまいります。

(3) ソフト面におけるバリアフリー対応	・ 無人駅における車椅子等の障害者対応については、利用者から管理駅である真岡駅に連絡が入った場合に駅員が駆けつけ対応するほか、状況によって運転士が介助を行うこととしている。		
5. 外国人観光旅客等への対応に関する事項 (1) 企画乗車券 (2) 駅における案内サインの整備状況について (3) 列車内の案内情報の情報提供について	・ 外国人旅客としては、沿線に住む外国人がまれに乗車する程度で年間数えるほどの人数しか乗車しておらず、現在のところ外国人観光旅客向け企画乗車券の設定はない。 ・ 一部の自動券売機はローマ字対応となっているが、今後の利用者数を鑑みながら必要に応じ多言語表示・案内放送設備の設置の検討が期待される。 ・ 列車内の電光掲示版は日本語のみの案内となっている。	・ 利用者流動を見ると当該路線は主に沿線に居住する通勤・通学を目的とした利用者が約8割と多く、現在のところ外国人観光旅客の利用が非常に少ないが、今後は観光資源の創出に向けた検討を沿線自治体と連携して行うなど、外国人観光客等に対する取り組みが望まれる。	・ 今後は、利用状況を勘案し、沿線自治体と連携を図りながら外国人旅客等への対応を検討してまいります。
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	・ 真岡鐵道では、他社線と直通運転を実施する予定はない。		

(3) 振替輸送等 (4) 遅延証明 (5) 輸送障害時に対応した教育・訓練	無人駅については、管理駅より遠隔管理システムによる放送による情報提供を行っている。 また、ＪＲ東日本及び関東鉄道との接続駅において、必要に応じ相互に情報提供を行っている。 ・振替輸送については、沿線に代替となる鉄道がないため実施していないが、必要に応じ沿線のバス会社とその都度調整し、代替輸送を実施している。 ・遅延証明書については、旅客の申し出により、駅の改札口付近で手渡しにより発行している。また、ソフト面の対応として、列車の遅延が生じた場合、利用の多い沿線の学校等へ情報を提供している。 ・輸送障害時の旅客対応を想定した訓練については、毎年計画的に実施しており、昨年度においても「非常招集訓練」(年１回)、「ハットでの取扱い訓練」(年５～６回)を実施している。また輸送障害時の車内放送及び、車両故障発生時の対応方などの教育については、適宜、管区および駅において実施している。	・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、全社的な取組みが期待される。	・引き続き、輸送障害を想定した訓練を計画的、継続的に実施し、迅速かつ的確な対応ができるよう努めてまいります。
---	--	--	--

8. 災害時等の旅客対応に関する事項 ・ 東日本大震災時の旅客等への対応（地震発生時）	・ 災害発生時の対応について、マニュアル等の整備や訓練は実施されていない。 ・ 列車内の対応 地震発生後、運行中であつた列車4両は最寄り駅に停車。運転士は、運転指令への無線連絡を行うとともに車内放送で情報提供、避難誘導を行った。 ・ 駅の対応 有人駅においては、迅速適切に旅客を安全な場所に避難誘導した。 また、無人駅においては、駅係員を派遣し終日情報提供を行うとともに、旅客が帰宅できる状態になるまで、車両に暖房を入れ、臨時の避難場所として解放。余震が発生し混乱する中で、車両に暖房を入れ臨時避難場所として活用するなど、利用者の立場に立ったきめ細やかな対応は非常に評価できる。 ・ 被害 一部線路の曲がり、沈下が発生した。駅においてもホームの沈下及び亀裂が発生。 ・ 運転再開 4月1日朝 全線運転再開	・ 今後は、沿線自治体や消防などの関係機関を含めた合同訓練の実施、地域一帯となつた対応マニュアル等を整備し、組織横断的に対応することが望まれる。	・ 今後は、沿線自治体や消防など関係機関と連携を取り、マニュアルの作成や合同訓練の実施等を検討してまいります。
---	---	---	--

9. 利用者からの意見等に関する事項	・真岡鐵道では、利用者からの意見等の主な窓口としてホームページに本社の電話番号を掲載し、主に電話連絡を受け対応している。また、回答が必要な事案については、本社よりその都度回答している。主な意見等については社内会議の場で周知している。	・今後も利用者の意見等を効果的に業務の改善に活かし、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・要望を会社全体が共有し、早急な対応にてサービス改善、利便性向上に努めてまいります。
10. 駅務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	・移動制約者への対応について、研修等は実施していない。 ・その他の待遇研修については、職場におけるミーティング等で実施している。また、改善が必要な駅係員に対しては必要に応じて個別研修を実施している。 ・過去3年間に駅係員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が、発生時には必要に応じ警察に通報するなどの対応をとっている。	・移動制約者の利用があった場合に安心して利用できるよう、必要に応じて教育等の対応の検討が望まれる。 ・待遇に関する研修等の計画を作成し、定期的な実施と研修の充実が期待される。 ・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られたい。	・ソフト面のバリアフリー対応としては、サービス介助士資格取得者が職場内で指導してまいります。 ・待遇研修を計画的に実施し、駅係員として更なる待遇の向上に繋げるよう指導してまいります。 ・引き続き、警察機関との連携や、駅貼りポスター掲示にて注意喚起し、迷惑行為防止に繋げてまいります。

(5) 係員の配置 (6) 業務委託に関する事項	・ 17 駅中 1 駅を終日有人、3 駅を時間帯有人駅、13 駅を終日無人駅としており、各駅の旅客へは、遠隔放送装置を使用し案内等を行っている。 ・ 業務委託については実施していない。		
11. その他のサービスに関する事項 (1) 携帯電話の取り扱い (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	・ 携帯電話の取扱については、優先席付近では電源を切り、その他の場所ではマナーモードにして通話は遠慮いただく様に、車内放送を行い周知に努めている。 ・ 優先席は、全車両に 1 両あたり 1 箇所設けられており、シンボルマークを貼り付けるとともに、優先席のシート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。 ・ 全駅終日全面禁煙としている。 ・ 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。		

(5) 女性専用車両導入・マタニティマークについて	・女性専用車両の導入は行っていない。また、マタニティマークのステッカー貼付、配布は行っていない。		
(6) 遺失物の取扱	・駅での遺失物は当日保管して翌日遺失物保管駅に移送し、7日間預かった後所轄の警察署に届けている。		
(7) A E D 設置について	・有人駅である真岡駅に1台設置している。		
(8) 無人駅の業務管理体制について	・全17駅中、終日無人の駅が13駅、時間帯により無人となる駅が3駅となっている。無人駅における旅客からの問い合わせ等の対応は、各駅の掲示板に管理駅の電話番号を掲示しており、管理駅に電話連絡が入った際に駅員が駆けつけるほか、状況によって運転士が対応している。	・今後とも、利用者サービスの低下を招かぬよう管理駅における利用客等への適切な対応や安全管理の向上が図られることを期待する。	・今後も、お客様に安心してご利用いただけるよう尚一層適切な対応、安全管理に努めてまいります。