

いすみ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
<p>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</p> <p>(2) 連絡運輸・乗継割引・企画乗車券等 ①連絡運輸</p>	<p>・いすみ鉄道株式会社（以下「いすみ鉄道」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3月20日に認可を受け、平成26年4月1日より、急行料金については、平成23年4月1日より実施している。</p> <p>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。</p> <p>・普通乗車券については、大多喜駅の窓口で小湊鉄道株式会社（以下「小湊鉄道」という。）養老溪谷まで発売している。</p>		

<p>②乗継割引</p> <p>③企画乗車券</p> <p>④福祉割引</p> <p>⑤ICカードシステム</p>	<p>大原駅ではラッチが分離しており、いすみ鉄道が磁気券化していないこと、上総中野では乗り換え利用者が極少数であることから、上記区間以外の連絡乗車券の発売は行なっていない。(小湊鉄道とは、共同企画乗車券の設定あり)</p> <ul style="list-style-type: none"> 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、自社線内の1日フリーきっぷ「一日フリー乗車券」、土・休日に運行する急行列車の自由席が乗車出来る「急行券付き一日フリー乗車券」と上総中野で結節する小湊鉄道との共同企画で、大原から五井間片道乗降自由の「房総横断乗車券」等を発売しており、いずれも沿線観光旅客に対応し設定され、過去3年間の発売枚数は増加傾向にある。 身体障害者及び知的障害者に対する運賃の割引を実施している。 磁気券、ICカード乗車券は導入していない。今後の導入予定もない。 	<ul style="list-style-type: none"> 引き続き、利用者への積極的なPRを行うと共に更なる鉄道利用促進に向けた企画乗車券等の発売について、検討することが望まれる。 	<ul style="list-style-type: none"> 鉄道利用の促進、利用者の利便向上の観点から、既存の企画乗車券のPRと利用促進に努めます。また、お客様のニーズを踏まえた新たな企画乗車券の発売を検討してまいります。
---	--	---	---

<p>(3) 駅務機器類関係</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・自動券売機は、大原駅、国吉駅及び大多喜駅に設置している。また、ワンマン運行により、運賃は整理券方式で運転士による後払いとしている。 		
<p>(4) 運賃・料金の誤表示、誤收受関係</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・運賃誤收受は過去3年間において、発生していない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・運賃收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・誤收受の防止に向けた取り組みが望まれる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・公共を使命とする鉄道事業者として、運賃の誤表示、誤收受の防止に向けた取り組みを会社をあげて進めてまいります。
<p>(5) その他 ①偽造紙幣等の対応</p> <p>②無料乗車証</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・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、本社から警察へ速やかに連絡している。 ・いすみ鉄道では、会社において認められた者に無料乗車証を貸与している。 		
<p>③消費税改定に伴う利用者への案内周知について</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・いすみ鉄道では、旅客運賃変更認可申請時及び認可時にホームページの他に駅への掲示、プレス発表、沿線自治体により広く周知を行ったところである。高校の入学式の際には、沿線の高校へいすみ鉄道職員が出向き通学定期の販売を行った。 	<ul style="list-style-type: none"> ・地元関係者と密に連携を図っていることは、評価出来る。 	<ul style="list-style-type: none"> ・消費税改定に伴う旅客運賃改定については、認可申請時及び認可時にホームページへの掲載、プレスリリース、駅への掲示により周知を図るとともに、地元自治体や高校等に連絡周知を行うこととしています。

<p>2. 情報提供に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・いすみ鉄道では、ホームページを通じて財務等に関する情報、運賃に関する情報提供を行っている。 		
<p>3. 駅等での案内情報に関する事項</p> <p>(1) 案内サイン表示の整備状況について</p> <p>(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</p> <p>(3) 列車での案内情報の提供状況について</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・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大原駅では、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。無人駅での案内情報は、連絡先を掲示し連絡を入れてもらうこととしている。 ・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。 ・一部列車を除き、LED表示器による運賃案内を行っており、2カ国語（日本語・英語）にて案内している。また、全列車において車内放送による案内を実施している。 ・土日祝日運転の急行列車には、アテンダントが添乗し案内・車内販売等を行っている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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を期待する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・案内情報の提供については、引き続き利用者の利便性を考え検討していくこととしています。 また、無人駅での案内情報についてもできる限り情報提供を考えてまいります。

<p>4. バリアフリー対策に関する事項</p> <p>(1) バリアフリー化のために講ずべき基本的事項</p> <p>(2) ソフト面におけるバリアフリー対応</p>	<ul style="list-style-type: none"> 交通バリアフリー法に基づき、平成32年度までに整備を進める1日の利用者数が3,000人以上に該当する駅はない。なお、移動円滑化基準には適合しないが、全14駅中9駅段差解消が図られている。 障害者等が利用する場合は、大多喜駅以外はすべて無人駅のため、事前に連絡してもらい、複数の社員で対応している。 	<ul style="list-style-type: none"> 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。 	<ul style="list-style-type: none"> バリアフリー設備については、利用者の実態把握に努め、必要に応じ計画的な整備に向けて検討したいと考えています。
<p>5. 外国人観光旅客等への対応に関する事項</p> <p>(1) 企画乗車券</p>	<ul style="list-style-type: none"> いすみ鉄道では、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が、平成26年10月28日に台湾鉄路管理局集集線と利用者の相互送客などを目的として姉妹鉄道提携を結び、平成27年2月11日から平成28年12月31日までの期間に、「いすみ鉄道一日フリー乗車券」と使用済の「集集線一日周遊券」の交換を行っている。 		

<p>(2) 案内表示について</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・列車内の案内表示については、一部列車を除き、LED表示器による2カ国語(日本語・英語)の運賃案内を行っている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・今後、台湾を始め、外国人観光旅客の増加が予想されるため、案内方法等の整備に向けた検討が期待される。 	<ul style="list-style-type: none"> ・平成26年10月に台湾鉄道との間で姉妹鉄道提携をしたことから、台湾を始め、外国観光客が増加すると予想されるので、案内方法等の整備を検討してまいります。
<p>6. 乗継円滑化措置に関する事項</p> <p>(1) 直通運転等の実施について</p> <p>(2) ダイヤ調整</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・いすみ鉄道では、他社線と直通運転を実施していない。 ・いすみ鉄道では、接続しているJR東日本、小湊鉄道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、JR東日本との乗換駅である大原駅及び小湊鉄道との乗換駅である上総中野駅にて、現場の状況に応じ、運輸指令の判断により実施している。 		
<p>7. 事故等による輸送障害時の旅客対応に関する事項</p> <p>(1) 輸送障害等発生時の連絡体制等</p> <p>(2) 利用者等への情報提供等</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・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、障害発生場所から速やかに運転指令へ通報し、運転指令から各列車、有人駅に連絡することとなっている。 ・輸送障害時の旅客への情報提供については、車内・構内放送に 	<ul style="list-style-type: none"> ・列車が遅延等していた場合、利用者が混乱を起こさないよう、 	<ul style="list-style-type: none"> ・列車に遅延等が発生した場合は、旅客等への情報提供は今まで同様でき

<p>(3) 振替輸送等</p> <p>(4) 遅延証明</p>	<p>より運行状況の内容などを周知すると共にホームページにも掲載している。また、一部の駅については、管理駅より遠隔管理システムによる放送において情報提供を行っている</p> <p>しかしながら、ほとんどの無人駅には遠隔管理システムによる放送がないため、大雨等で終日運休等があった場合は、職員が駅に掲示を行い、周知をしている。</p> <p>なお、沿線自治体の協力で運休・再開時にはすべて防災無線により、住民の方に周知している。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・振替輸送については、必要に応じバス又はタクシーと調整し代替輸送を実施している。 ・遅延証明書については、列車の遅れが生じた時に旅客の申し出により、大多喜駅で発行している。 	<p>連絡手段について検討することが必要である。</p>	<p>る限り、ホームページや車内、構内放送を利用するとともに、混乱が予想される場合は、社員を現地に派遣して対応することを検討してまいります。</p>
----------------------------------	---	------------------------------	--

<p>8. 災害対応等危機管理に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・事故、災害を想定し、「災害対策等マニュアル」、「異常時取扱基準マニュアル」を作成しており、災害発生時の旅客対応を想定した訓練については、自社における防災訓練及び異常時訓練を年に1回実施している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・今後とも年間を通して計画的に訓練を実施し、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、全社的な取り組みが期待される。 	<ul style="list-style-type: none"> ・今後も年間を通じ計画的に全社員を対象に訓練を実施し、災害発生時には安全を最優先に迅速かつ的確な対応が行われるよう、全社的に取り組んでまいります。
<p>9. 利用者からの意見等に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・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4件、平成25年度が3件である。内容としては、列車ダイヤ、社員の接遇などである。寄せられた意見等は、基本的に社内回覧で幹部まで報告されているとともに、会議等においても報告されているが、一部事案については、全ての職員及び幹部に報告されないこともあった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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ためにも、全ての職員及び幹部に周知すべきである。 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者から意見・要望等が最近多く寄せられている現状を踏まえ、27年5月を「お客様サービス向上月間」と定め、その一環としてアンケート調査を実施することとしました。 ・アンケート調査の結果を全社員に周知し、一層のサービス向上に努めてまいります。
<p>10. 係員の接遇等に関する事項</p> <p>(1) 移動制約者対応への教育</p> <p>(2) 上記以外の接遇に関する研修</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・移動制約者への対応について、研修等は実施していない。 ・その他の接遇研修については、トレインアテンダント・スキルアップ講座研修にアテンダント 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者へのサービス向上を図る観点から、定期的な研修の実施が望まれる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者へのサービス向上を図るため、現在社員(抽出)に事例研究を行わせており、これを基にチームで検討す

<p>(3) 係員の勤務状況</p> <p>(4) 旅客の犯罪に関する 駅職員等の対応</p> <p>(5) 係員の配置</p> <p>(6) 業務委託に関する事項</p>	<p>係員3名が受講している。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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、昨年、大原駅において、売店職員が酔客にからまれ、警察に被害届けを提出した。発生時には必要に応じ警察に通報するなどの対応をとることとしている。 ・ いすみ鉄道では、大多喜駅のみ終日有人他13駅を終日無人駅としており、一部無人駅では、遠隔放送装置を使用して旅客案内等を行っている。 ・ 大原駅については、JR東日本へ定期券、回数券の販売を委託している。 		<p>ることとしています。</p>
<p>11. その他のサービスに関する事項</p> <p>(1) 携帯電話の取扱</p> <p>(2) 優先席</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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し、通話は遠慮いただく様、車内放送及び一部車両にステッカーを表示し、周知に努めている。 ・ 優先席は、各車両（一部の車両 		

<p>(3) 健康増進法への対応 (受動喫煙防止対策)</p> <p>(4) ベビーカー対応</p> <p>(5) 女性専用車両導入・ マタニティマークにつ いて</p> <p>(6) 遺失物の取扱</p> <p>(7) A E D 設置について</p>	<p>はない) に設けられており、ステッカー及びシンボルマークの掲示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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。駅構内は、一部喫煙場所を除き禁煙である。 ・ベビーカーの取扱については、自己責任(乗降時の段差が大きい)ため)において認めている。 ・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。 ・遺失物の取扱いについては、「遺失物取扱規程」を定め、遺失物明細簿を作成して管理し、全て大多喜駅で一括管理されている。なお、落とし主が現れない時は、拾得した日から7日以内に所轄警察署へ引き渡している。 ・A E Dについては、有人駅である大多喜駅に設置をしている。 		
---	---	--	--