

千葉都市モノレール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	- 千葉都市モノレール株式会社（以下「千葉都市モノレール」という。）における運賃設定等に関する諸手続については、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、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（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。	引き続き、関係法令等に基づき、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	千葉都市モノレールにおける連絡運輸については、利用者利便の向上を図る観点から、「連絡運輸規則」及び「連絡運輸契約」において定め、通勤・通学定期券の連絡運輸を東日本旅客鉄道株式会社（以下「JR東日本」という。）、		

②乗継割引 ③企画乗車券 ④福祉割引 ⑤ＩＣカードシステム	京成電鉄株式会社（以下「京成電鉄」という。）の２社と実施している。 ・ 他社線等との乗継割引は実施していない。 ・ 企画乗車券については、土日祝日等に利用できる「ホリデーフリーきっぷ」や、平日の１０時～１８時に利用できる「お昼のお出かけフリーきっぷ」、土日祝日等とその翌日に利用できる「２－DAYフリーきっぷ」を通年発売しており、そのいずれもが全線乗り降り自由である。また、全線乗り降り自由のフリーきっぷと沿線にある千葉市動物公園の入園券をセットにした、「千葉市動物公園セット券」をゴールデンウィーク期間に発売している。 ・ 身体障害者、知的障害者及び精神障害者に対する運賃の割引を実施している。 ・ 利用者利便の向上を目的に、平成２１年３月から「PASMO」を導入している。また、ＩＣカード利用率は平成２９年３月末時点で定期８９．２％、定期外７６．４％となっている。 なお、ＪＲ東日本の「Suica」との相互利用が可能である。	・ 今後とも、利用者利便の向上、需要喚起に資する商品の提供を検討することが望まれる。 ・ 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り組みが期待され	・ 引き続き、お客様の利便性向上に努めると共に、新たな需要喚起に資する商品を企画してまいります。 ・ 引き続き、積極的な普及促進に努めてまいります。
---	--	---	---

(3) 駅務機器類関係	・ 自動券売機、自動改札機等の駅務機器類については、全駅に導入している。設置台数については、輸送人員や利用動向を考慮して決定している。IC専用自動改札機については、現在は設置していないが、今後は機器更新時に利用動向等を踏まえて設置することを検討している。また、自動券売機を設置しているカウンターの高さを低くし、下部に足下空間を確保して車いす利用者が使いやすいように配慮している。 駅務機器類の故障発生時における処理体制については、「障害発生時緊急連絡体制」に基づき対応している。	る。	
(4) 運賃・料金の誤表示、誤収受関係	・ 運賃の誤表示、誤収受については、過去3年間に於いて発生していない。 また、「駅収入金チェックリスト」を制定し、運賃収受や駅務機器類の取り扱い方法等について、確認手順を定めるとともに、運賃の誤表示、誤収受が発生した場合の連絡体制及び対応策を定め、運賃の誤表示、誤収受の防止のための取り組みが行われていることを確認した。	・ 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重要な課題であることから、今後とも誤表示や誤収受の防止に向け、ソフト・ハードの対策への積極的な取り組みが望まれる。	・ 引き続き、運賃の誤表示や誤収受を発生させることの無いよう、積極的に取り組んでまいります。

	る。運賃情報、時刻表等の基本的な情報については、日本語の他、3カ国語（英語・中国語（簡体字）・韓国語）により提供している。また、利用者から質問・要望があった事項について「よくある質問」に掲載している。 今後のホームページ更新時には外国語ページに沿線情報を追加する等、さらなる充実を検討している。		
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	案内表示設備等の整備については、基本的な運賃表、時刻表、路線図等が適切に掲示されており、駅周辺地図についても全駅において掲示されている。また、全駅においてピクトグラム及び2カ国語（日本語・英語）表記で案内サインを表示し、外国人観光旅客等への案内情報の提供にも努めているほか、千葉駅については、接続する他の鉄道事業者との統一案内表示とし、一部の案内サイン表示を4カ国語（日本語・英語・中国語（簡体字）・韓国語）表記としている。	今後とも、案内情報については適宜点検を実施し、的確かつ利用者ニーズに合致した情報提供について検討することが望まれる。	引き続き、お客様に分かりやすい情報提供ができるよう努めてまいります。
（２）バリアフリー施設の案内サイン表示の整備状況	全18駅のうちエレベーターは全駅に、エスカレーターは8駅に、多目的トイレ又は車いす対応トイレは9駅に整備されており、その全	引き続き、改装工事等の機会を捉え、社内マニュアルに基づいた案内サイン表示への更新作業を進める	案内サイン表示については、社内マニュアルに基づいた内容で更新作業を実施するよう努めてまいります。

(3) 列車での案内情報の提供状況 (4) 無人駅での案内情報の提供状況	ての駅において移動等円滑化整備ガイドラインに基づいた適切なサイン表示が行われている。また、千葉駅については、社内マニュアルである「サイン表示ルール」に基づき、接続する他の鉄道事業者と統一された案内サイン表示としており、他の駅についても改装工事等により案内サイン表示を更新する場合には、同マニュアルに基づいた表示とする方針であることを確認した。 ・ 列車内の案内サイン表示は2カ国語(日本語・英語)表記を基本とし、ピクトグラムを活用した情報提供を行っている。また、一部車両においては、車内LED表示器による情報提供を行っている。 車内放送については、自動放送を基本としており、運行の状況等に応じて乗務員による肉声での案内放送を行っている。 ・ 無人駅での案内情報の提供については、管理駅(千葉駅、都賀駅)又は運輸指令から各駅への一斉放送により行われる。 また、無人駅には非常時等を想定し、ホーム及びコンコース(改札内外)に管理駅に繋がるインターホンを設置している。	ことが期待される。	
--	---	------------------	--

(1) 鉄道駅のバリアフリー化の状況と計画

- 全 18 駅において移動等円滑化された経路ワンルートが確保されており、エレベーターによる段差解消がされている。ただし、千葉駅については、改札階とホーム階を結ぶエレベーターの床面積が不足しており、移動等円滑化基準第 4 条第 7 項第 2 号に適合していない。基準へ適合させるためには、駅の構造上大規模な改修が必要であり、現在のところ基準へ適合させることは困難な状況である。
- また、多目的トイレは 4 駅に、車いす対応トイレは 5 駅に設置されている。これらの駅のうち千葉みなと駅については、現在設置されている車いす対応トイレを多目的トイレに改修中であり、平成 30 年 3 月までに改修工事が完了する予定である。
- その他、最も利用者数の多い千葉駅については、ホーム上の特に転落の恐れのある箇所に固定柵を設置することを検討している。
- なお、視覚障害者誘導用ブロックは全駅に設置済みである。

(2) ソフト面における バリアフリー対応

- ・ サービス介助士の資格取得に取り組んでおり、平成29年11月時点で2名の駅係員が資格取得済みであり、今年度中に10名の駅係員に対して新たに資格を取得させ

(3) 駅ホームにおける視覚障害者の転落事故防止のための取り組み	る予定である。なお、将来的には全駅係員の資格取得を目指している。 平成28年12月に公表された「駅ホームにおける安全性向上のための検討会」中間取りまとめに示すハード面の対策として、全18駅のホームに点状ブロックを設置し視覚障害者の転落防止のための措置を講じており、1日あたりの利用者数が1万人以上となる千葉みなと駅、千葉駅、都賀駅の3駅については、内方線付き点状ブロックの設置を計画している。ソフト面の対策として、駅構内で介助者のいない視覚障害者に気づいた際は、駅係員が積極的に声かけを行っており、誘導案内を希望する視覚障害者に対しては駅係員が誘導案内を実施し、誘導案内を希望しない視覚障害者に対しても状況に応じて可能な限り乗車するまで見守る等の配慮をしている。また、無人駅に介助者のいない視覚障害者がいることを、管理駅においてモニターカメラの映像から発見した場合には、誘導案内を行う旨を構内放送により呼びかけている他、誘導案内を希望する視覚障害者の降車駅が無人駅となる場合には、駅係員が列車に添乗し降車まで付き添って誘導する等の配慮をしている。	今後とも、視覚障害者に鉄道を安心して利用していただけるよう、継続した取り組みが望まれる。	千葉駅の内方線付き点状ブロックは平成30年1月に設置を完了し、千葉みなと駅、都賀駅も今後設置を計画しております。また、千葉駅の転落防止柵についても、千葉市等関係各所と協議し設置する方向で検討を進めております。その他の対策においてもソフト・ハードの両面から検討を継続し、引き続き、視覚障害をお持ちのお客様にも安心してご利用いただけるよう、取り組みを続けてまいります。
---	--	--	--

	なお、誘導案内を行うことが視覚障害者に認知されるよう、構内放送により情報発信を行うとともに、一般旅客による視覚障害者への声かけや誘導案内の促進について、車内放送及び構内放送により啓発を行っている。また、平成２９年５月２４日から７月２３日までの２ヶ月間においては、鉄道事業者等８５社局、３団体が国土交通省と連携して実施する「駅ホームでの声かけ・見守り促進キャンペーン」に参加し、旅客への啓発活動に取り組んでいる。 その他、乗降客の多い千葉駅においては、ホームに監視要員を配置してホームからの転落防止の注意喚起や、視覚障害者の乗降時のサポートを行っている。また、各駅ではガイドヘルパー養成のための訓練にも協力しており、平成２８年度は８回、平成２９年度は１０月時点で１１回の訓練について駅構内の使用を許可している。		
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（外国人観光旅客等向け）	外国人観光旅客向けの企画乗車券の設定は無い。	沿線には２０２０年の東京オリンピック・パラリンピック会場予定地や、外国人観光旅客が利用する宿泊施設等もあることから、外国人観光旅客に対する	従来の企画乗車券の案内、沿線案内などを多言語化対応することを含め、外国人観光旅客に対する需要喚起、利便性向上について検討を行ってまいります。

(2) 駅における案内サイン表示の整備状況 (3) 列車内の案内情報の提供状況 (4) 外国人観光旅客等への情報提供等の対応	- 全駅においてピクトグラム及び2カ国語（日本語・英語）による案内表示を行っており、千葉駅では「トイレ」「出口・入口」「きっぷ売り場」等を示す案内サイン表示について4カ国語（日本語・英語・中国語（簡体字）・韓国語）による案内表示を行っている。 - 全車両においてピクトグラム及び2カ国語（日本語・英語）による案内表示を行っている。また、他社線との乗換駅である千葉みなと駅、千葉駅、都賀駅では乗換案内に関する放送を2カ国語（日本語・英語）で行っている他、一部の車両では車内LED表示器を用いて次駅の案内を2カ国語（日本語・英語）で行っている。 - 外国人観光旅客等からの問合せ対応や案内のため、千葉みなと駅、千葉駅、都賀駅、千城台駅では、平成28年6月からタブレット端末によるテレビ電話を用いた通訳サービスを導入している。また、全駅係員を対象に英語による接客用語研修を定期的実施しており、自社で作成した「駅で役立つ英語集」をテキストとして活用している。	需要の喚起や利便の向上について検討すべきである。 タブレット端末を活用した通訳サービスを提供する取り組みは、外国人観光旅客の利便向上のための積極的な取り組みとして評価できる。今後、ホームページの多言語対応コンテンツの拡充や、多言語に対応したパンフレットの作成等、外国人	引き続き、外国からのお客様にもご利用いただきやすい環境の整備に努めてまいります。
---	---	---	--

	ホームページは4カ国語（日本語・英語・中国語（簡体字）・韓国語）に対応しているが、日本語以外の言語により提供される情報は、路線図、所要時間、運賃情報等限定的である。なお、沿線の観光・施設情報については、英語パンフレットのホームページへの掲載や駅構内での配布等により提供している。今後、ホームページの外国語コンテンツの充実や、パンフレットの多言語対応を含みリニューアルを検討している。	観光旅客等への情報提供の更なる充実が期待される。	
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）乗換改札口の改良等 （３）ダイヤ調整	・ 他社線との直通運転は実施していない。 ・ JR東日本総武線と接続している千葉駅で、千葉都市モノレールとJR東日本の改札階をつなぐ連絡通路が平成28年11月に整備され、利便性向上が図られた。 ・ 千葉都市モノレールでは、接続しているJR東日本との間でダイヤ調整を行っている。 接続しているJR東日本と終電が遅延した場合の措置については、状況により運輸指令を通じ調整を行っている。	・ 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を検討することが望まれる。	・ 引き続き、他の交通事業者との緊密な連携を図り、お客様の利便性向上に努めてまいります。

(3) 振替輸送等 (4) 遅延証明 (5) 輸送障害等に対応した社員への教育・訓練	- 振替輸送については、運輸指令が復旧見込み時間及び旅客の状況等を判断し実施している。 - 列車が遅延した場合に発行する遅延証明書は、駅において旅客からの申し出により発行しており、後日の申し出であっても遅延の発生を確認したうえで発行している。また、10分以上の遅延が発生した場合には、ホームページにおいても遅延証明書の掲載を行っている。 - 毎年計画的に、「分岐器手回し訓練」「車両併結救援訓練」「運転関係取扱い方研修」等職場単位で輸送障害を想定した様々な訓練を実施している。	今後とも、年間を通して計画的な訓練や教育を実施し、全社的に安全で迅速かつ的確な対応が行えるような取り組みが期待される。	引き続き、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。
8. 災害時等の旅客対応に関する事項	自然災害についての取り扱いは、「災害対策基準」「地震対策基準」「具体的な実施手順」等に基づき対応している。異常時対応訓練として、「災害対策訓練」「3.11地震災害対策訓練」等を実施し、安全対策の徹底に努めている。帰宅困難者対策としては、千葉駅周辺帰宅困難者等対策協議会に参画しており、情報連絡体制の確立や、帰宅困難者対策実動訓練に参加する等、帰宅困難者等の安全確	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、沿線自治体や警察、消防と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。	引き続き、安全で迅速かつ的確な対応が行えるよう、沿線自治体や警察、消防と連携するほか、必要な教育訓練を実施してまいります。

	保に向けた取り組みを行っているところである。また、主要駅では備蓄品を配備している。		
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、駅係員に対し直接申し出られたものの他、電話、ＦＡＸ、手紙等の手段で受け付けている。 千葉都市モノレールへ寄せられた意見等の全体件数は、平成２６年度が１４２件、平成２７年度が１５７件、平成２８年度が１１７件であり、寄せられた意見・要望については、駅係員を含め社員全員に対して展開し、情報の共有化を図っている。 寄せられた意見等の代表的なものとして、駅トイレの臭気に関するものがあつたが、排水溝内に常に水を溜めておくことで悪臭を抑制する等の対策を行い、改善を図った。 その他、寄せられた全ての意見等に対する回答を、月毎に全駅に掲示し、ホームページにも掲載している。	今後とも、利用者の意見・要望等を取り入れ、一層のサービス改善・利便の向上に努めることが望まれる。	引き続き、お客様のご意見ご要望を積極的に取り入れ、更なる利便性の向上、サービス改善に努めてまいります。
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	移動制約者への対応に関する教育については、実際の業務の中でＯＪＴとして行っている。その他、利用者の視点に立ったきめ細かなサ	引き続き、移動制約者への適切な対応が行えるよう、研修や社員教育のさらなる充実が期待される。	引き続き、移動制約者の方にも快適にご利用いただけるような環境の整備に努めてまいります。

(2) 上記以外の接遇に関する研修 (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	ービスを提供していくため、サービス介助士の資格取得を進めており、平成29年11月時点で2名の駅係員が資格を取得しているが、全駅係員の取得に向けて取り組みを進めている。 - その他の接遇に関する研修については、駅係員を対象に定期的に行われる業務研修の中で実施している。 その他、平成29年度には千葉市が外郭団体向けに実施したクレーム対応研修、危機管理広報・メディア対応研修に、希望する社員を参加させ、社員の接遇スキルの向上に努めている。 - 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28年度においては不審者、器物損壊等が3件発生している。暴力行為は発生していない。これらの暴力行為、迷惑行為に対しては、駅係員が状況に応じて対応しており、必要に応じて警察に連絡を行う他、鉄道警察とも連携している。 - 千葉都市モノレールでは、千葉みなと駅、千葉駅、都賀駅、千城台駅の4駅を終日有人駅とし、その他	- 引き続き、定期的な研修の実施と接遇に係る研修のさら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。	- 今後とも研修・教育の充実を図り、更なる接客スキルの向上に努めてまいります。 - 今後とも警察機関との連携により、暴力行為・迷惑行為の防止を図り、お客様に安心してご利用いただけるよう努めてまいります。
--	--	---	--

(6) 業務委託に関する事項	の14駅を終日無人駅としている。 車いす利用者等から事前に介助要望があった場合は、駅係員または運転士が対応することとしている。 千葉都市モノレールでは、無人駅における警備業務や戸締まり、照明操作、シャッター操作等を業務委託している。 平成29年1月に、作草部駅において、JR東日本との接続措置のため最終列車が遅れているにも関わらず、巡回中の警備員が最終列車の発着前にシャッターを閉鎖したことから、旅客7名を8分間にわたり駅コンコースに閉じ込める事象が発生した。 再発防止策として、運輸指令と警備員との情報共有や、警備員による最終列車の確認を徹底するなどの対策が取られていることを確認した。	引き続き、業務委託先との連携を徹底し、再発防止に努めることが求められる。	今後も業務委託先との連携を密にし、同様の事案が発生し、お客様にご迷惑をおかけすることの無いよう徹底してまいります。
-----------------------	---	--	---

(４) ベビーカー対応	- ベビーカーの取り扱いについては、列車内には折りたたまず持ち込めることとしており、特に利用制限は設けていない。また、列車内の車いすスペースをベビーカーも利用できるよう、車いすスペースにベビーカーを表すステッカーを掲示している。 - また、ベビーカーを車内に持ち込む際の注意点やマナー、周囲の理解促進に関する記事をホームページに掲載するなど、利用者に対する啓発・周知を実施している。		
(５) 女性専用車両の導入やマタニティマークについて	女性専用車両は導入していない。マタニティマークについては、駅構内でのポスターの掲出や、列車内の優先席ステッカーにマタニティマークを表示するなどして、妊婦への配慮について鉄道利用者に対する啓発を行っている。		
(６) 遺失物の取り扱い	- 遺失物については、「遺失物取扱規程」及び「遺失物取扱要領」を定めて取り扱っている。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、拾得物預り書を発行（拾得者が当該遺失物に関する一切の権利を放棄した場合を除く）し遺失物切符を付けて一時保管する。拾得日から７日以内に落とし主が現れない場合は、所轄警察署へ届けている。 - 拾得した遺失物の管理は、拾得物		

(7) A E D 設置について	明細簿により行っている。また、遺失物に関する問合せは、千葉みなと駅、千葉駅、都賀駅、千城台駅において受け付けており、ホームページに各駅の電話番号とともに受取方法等についても掲載して案内している。 ・ A E D については、千葉みなと駅、千葉駅、スポーツセンター駅、都賀駅、千城台駅に 1 台ずつ設置している。 A E D 使用方法については、千葉市が外郭団体を対象として実施する講習を、全社員が定期的に受講して習得している。		
(8) ハンドル型電動車いすの対応	・ ハンドル型電動車いすの利用については、補装具給付制度等によりハンドル型電動車いすを交付又は貸与された方のみを対象としており、交付証明書等の確認を行なったうえ全駅で利用可能となっている。	・ 2020 年の東京オリンピック・パラリンピックの開催を踏まえ、訪日外国人によるハンドル型電動車いす利用も見込まれることから、引き続き、利用者が気軽に安心して鉄道を利用出来る対応を検討することが望まれる。	・ お客様に安心してご利用いただけるよう努めてまいります。