

流鉄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	・流鉄株式会社（以下「流鉄」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7日に認可を受け、平成26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。	・関係法令及び通達に基づく諸手続については、今後も引き続き厳正かつ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	・連絡運輸については、利用者利便の向上を図る観点から、普通乗車券及び通勤・通学定期券を東日本旅客鉄道株式会社（以下「JR東日本」という。）と実施し、通勤・通学定期券を京成電鉄株式会社、新京成電		

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) 駅務機器類関係 (4) 運賃・料金の誤表示、誤収受関係 (5) その他 ①偽造紙幣等の対応	鉄株式会社の2社と実施している。 ・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、利用促進等を図ることを目的に全線乗り降り自由の『流鉄流山線一日フリー乗車券』を通年販売している。 ・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。 ・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。 ・自動券売機は全駅に設置し、特に利用客の多い3駅（流山、幸谷、馬橋）には2台設置している。 ・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。 ・偽造紙幣等が発見された場合、発	・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求められる。 ・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最も重要な課題であることから、引き続き、誤表示・誤収受の防止に向けた取り組みが望まれる。	・『流鉄流山線一日フリー乗車券』については、継続してポスター、ホームページ・地元広報誌でPRを行ってまいります。また、今後も旅客誘致及び鉄道利用促進に向けて新たな企画乗車券の検討をいたします。 ・運賃の適正な収受については、社会的信用を維持するため重要であることを本社、現業とも強く意識して業務に努めてまいります。
---	---	---	---

②無料乗車証	生箇所から本社（鉄道部運輸課）へ報告、本社（鉄道部運輸課）から警察に速やかに連絡している。 ・流鉄では、優待乗車証、職務乗車証があり、「無賃乗車証規則」に基づき、発行・貸与している。		
2. 情報提供に関する事項	・運賃に関する情報、安全・サービス等に関する情報についてはホームページ、駅構内掲示、車内中吊り等により情報提供を行っている。	・「鉄軌道業の情報提供ガイドライン」に基づき、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求められる。	・財務等に関する情報提供をどの程度まで提供可能であるか検討いたします。
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馬橋駅、幸谷駅では、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の提供については、自動による車内放送の他、外	・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。	・今後も利用者の利便性向上のため案内サインの充実を図るとともに設置場所等の検討を進めてまいります。

	国人観光旅客等への対応としてＬＥＤ表示で、２カ国語（日本語・英語）による表記を行っている。		
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	・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人以上に該当する幸谷駅については段差解消が図られている。 ・車椅子利用者については、複数の社員で対応している。 また、今年度より「交通事業者向けバリアフリー訓練」を受講し、移動制約者に対する接遇・介助に取り組んでいる。今後も、計画的に取り組む予定である。	・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。 ・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、引き続き接客技能の向上に努めることが期待される。	・利用実態を踏まえ、経営的に可能な範囲内で整備推進の検討を進めてまいります。 ・計画的に「交通事業者向けバリアフリー訓練」を受講し、様々なお客様に安心してご利用いただけるように努めてまいります。
５．外国人観光旅客等への対応に関する事項	・流鉄では、外国人旅行客等の利用がほとんどないことから、現状、外国人観光客等向けの企画乗車券は扱っておらず、今後も取り扱う予定はない。 ・列車内の案内表示については、Ｌ	・現状、外国人旅行客などの利用者がいないことから、企画乗車券の取扱いは行っていないが、今後２０２０年の東京オリンピック・パラリンピックを見据え、外国人旅行客などの動向を踏まえ、必要に応じて企画乗車券の検討を行うことが望まれる。	・２０２０年の東京オリンピック・パラリンピックを見据え外国人観光客向けの企画乗車券の発行の検討を進めてまいります。

	E D 表示器による 2 カ国語（日本語・英語）の案内を行っている。 また、2 カ国語（日本語、英語）の「コミュニケーションボード」を全駅に設置して対応している。		
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）ダイヤ調整	・ 他社線との直通運転は実施していない。 ・ 接続している J R 東日本（常磐緩行線）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馬橋駅において、J R 東日本輸送指令及び J R 馬橋駅からの要請を受け運転司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、他の鉄道事業者と緊密な連携を図り、利用者の乗継利便性向上の検討を進めてまいります。
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	・ 事故等による輸送障害等が発生した場合の連絡体制については「緊急事故処理心得」に明記し、同規程の「別紙 1. 事故速報系統図」に基づき行っている。 - 事故の発生、発見または通報を受けるなどした係員は、その障害速報を「流山駅」内にある運転司令に報告、同司令が集約することとしてい	・ 事故速報系統図を用いた連絡体制等については、各種手段を用いて迅速かつ適切に行われるよう整備されているが、各規程等の更新手続きが一部行われていないところもあることから、その見直しを図ることが望まれる。	・ 一部更新手続きが行われていなかった規程の見直しを実施いたします。

	る。同司令において集約した情報は各現場長、本社の各関係者などに速報されるとともに、障害内容に応じて所管警察、消防署、医療機関などに伝えられる。 また、各駅に対しては司令電話から一斉放送が行われるとともに、列車乗務員へは列車無線を通じて運転司令から直接伝達される経路を有している。 なお、各駅の一斉放送や列車無線による通報のほか、各駅は内線電話を設置、各乗務員は携帯電話を所持することで、運転司令と各現場との情報伝達が迅速かつ的確に行われる体制も整備している。		
(2) 利用者等への情報提供等	・上記(1)による情報伝達により各駅に伝えられた情報は、駅構内放送及び掲示板等を活用して随時情報提供が行われるとともに、必要な誘導案内も行う。また、列車内では、行き違いのため待ち合わせを行う「小金城趾駅」において、車内放送を活用して適宜情報提供を行っている。 また、運転司令から本社（鉄道部運輸課）に情報が入ると、本社（鉄道部運輸課）において自社ホームページを活用して、必要な情報提供を行っている。	・情報通信機器の発達による情報入手ツールの多様化に伴い様々な情報が容易に入手できることから、駅及び列車内において適宜適切な情報提供に努めることが望まれる。	・今後、設備等改修時に更に適宜適切な情報提供に努められるよう検討してまいります。
(3) 振替輸送等	・自社線で発生した輸送障害に伴う		

(4) 遅延証明	他社線への振替輸送依頼は、運転司令が他の交通機関に対して依頼し、輸送の確保に努めることとしている。また、他社線（JR東日本常磐緩行線、武蔵野線）で輸送障害が発生し振替輸送依頼があった場合には、馬橋方面に向かう上り電車内において振替輸送案内の放送を実施している。 ・遅延証明については、列車遅延が発生した時点で、運転司令からの指示により実施され、各駅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。また、朝ラッシュ時間帯に限っては、駅改札口に旅客が自ら取って行けるよう箱に入れて置いておく措置も取っている。		
8. 災害対応等危機管理に関する事項	・災害対応にかかる連絡通報体制については、「鉄道災害発生時の連絡通報体制」の規程を整備し、基本的な対応を定めている。 災害対応等への対応訓練については、毎月1回、流山市と合同で防災無線の受信感度訓練を流山駅で実施するとともに、流鉄の各駅に設置している一斉放送については、毎日、送受信確認を行うことでその連絡通報体制の確保に努めている。 また、流山市消防局との訓練については、特に列車人身事故等を想定した対応訓練を不定期に実施している。		

	さらに、不審物等を発見した場合における各係員の対応体制についても、国交省からの事務連等が発出される都度注意喚起を行い、その啓発に努めている。		
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、電話・手紙等で受け付けている。寄せられた内容としては、「ＩＣカード乗車券への対応を求める件」「馬橋駅でのＪＲ線からの接続の件」についての内容が大半を占めている。寄せられた意見等は、全て社内回覧で幹部まで報告されている。	・広く利用者の意見・要望等を取り入れ、一層のサービス改善・利便性を図るよう、Ｗｅｂによる問い合わせシステムの整備を検討することが望まれる。	・Ｗｅｂによる問い合わせシステムを含め、問い合わせシステムまたはこれに代わる方法の整備の検討を進めてまいります。
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	・平成２７年７月に運輸区長、電車区長が「交通事業者向けバリアフリー訓練」を受講。今後、職員に対する研修の実施やマニュアルの整備を検討している。 ・新入社員を対象とした新入社員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。 ・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、平成２６年度に１件、器物破損（ビデオフオーン破壊）事件が発生している。対応マニュアルは整備されていない。また、必要に応じ所	・移動制約者に対する適切な対応に努めるためにも、今後対応マニュアルの作成に向け検討することが望まれる。 ・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。	・移動制約者に対する適切な対応に努めるために、今後対応マニュアルの作成の検討を進めてまいります。 ・定期的な研修の実施と待遇に係る研修の充実を進めてまいります。 ・引き続き、警察との連携強化を図り、暴力等迷惑行為の防止に努めてまいります。

(5) 係員の配置 (6) 業務委託に関する事項	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。 ・流鉄では、全駅が有人駅として人員配置されている。 ・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	・携帯電話の取扱については、優先席付近では電源をお切りいただく様、ステッカー表示を実施し、周知に努めている。 ・優先席は、各車両に設けられており、シンボルマークの掲示や優先席のシートの色を変えることにより、利用・認識しやすいように工夫を行っている。 ・平成21年4月1日より駅構内、車内は終日全面禁煙としており、駅のポスター、看板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、列車内の状況によりベビーカーの折りたたみをお願いしてい		

(5) 女性専用車両導入やマタニティマークについて	る。 ・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。		
(6) 遺失物の取扱	・遺失物の取扱いについては、「遺失物取扱規程」を定め、遺失物記録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、最寄り駅を取扱い駅として整理保管している。占有者保管物件とならない遺失物においては、拾得日から5日目までに遺失者の申し出がないときに所轄警察署に引き渡している。		
(7) A E D 設置について	A E D については、設置はない。		