

東葉高速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
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	- 東葉高速鉄道株式会社（以下「東葉高速鉄道」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、現行の鉄道運賃は、平成26年3月4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、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	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。）、新京成電鉄株式会社（以下「新京成電鉄」という。）、東京地下鉄株式会社（以下「東京メトロ」という。）の3社と実施している。また、通勤・通学定期券については、J		

	R 東日本、新京成電鉄、東京メトロ、西武鉄道株式会社、東京都交通局、東武鉄道株式会社、北総鉄道株式会社、京成電鉄株式会社（以下「京成電鉄」という。）、東京急行電鉄株式会社、東京臨海高速鉄道株式会社、首都圏新都市鉄道株式会社、小田急電鉄株式会社の 12 社局と実施している。		
②乗継割引	乗継割引については、普通乗車券を東海神駅～東京メトロ東西線行徳駅相互間において実施している。		
③企画乗車券	企画乗車券については、利用促進等を図ることを目的に、東葉高速線各駅から西船橋駅までの往復と、西船橋駅から先の東京メトロ全線乗り降り自由の「東葉東京メトロパス」、東葉高速線各駅から西船橋駅までの乗車券と西船橋駅から羽田空港駅までの高速バス乗車券がセットになった「東葉羽田バス切符」等を通年販売している。	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。	引き続き、お客様の利便性向上に努めるとともに、新たな需要喚起に資する商品について検討してまいります。
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。	精神障害者に対する割引の導入や諸条件の撤廃等について、障害者団体等から多くの要望が寄せられているとともに、国会においても取り上げられるなど、多方面からの要望等が寄せられている状況もある。	引き続き、障害者割引の適用拡大等について検討してまいります。

⑤ I C カードシステム (3) 駅務機器類関係	・ 利用者利便の向上を目的に、平成19年3月から「PASMO」を導入している。また、I C カード利用率は、平成29年11月時点で定期95.8%、定期外81.4%となっている。 ・ なお、J R 東日本の「Suica」をはじめ、Kitaca、manaca、TOICA、PiTaPa、ICOCA、はやかけん、nimoca、SUGOCA、ICAS nimocaとの相互利用が可能である。 ・ 自動券売機、自動改札機等の駅務機器類については、全8駅の全てに導入しており、設置台数については、乗降人員を考慮して決定している。また、自動改札機は、車いす利用者や手荷物が多い利用者を考慮した通路幅が広い改札機を各駅に1カ所設置している。定期券に対応した券売機は5駅に設置され、平成30年度までに全ての駅に設置予定である。北習志野駅、東葉勝田台駅には有人の定期券販売所が設置されており、対面で定期券を購入することが可能である。	り、引き続き、障害者割引の適用拡大等の検討について、理解と協力をお願いする。 ・ I C 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る。	・ 引き続き、I C カードシステムの普及促進に努めてまいります。
---	--	---	---

	る。また、所要時間、運賃等の情報については、日本語のほか3カ国語（英語・中国語（簡体字）・韓国語）に対応している。 その他、沿線及び周辺地域の魅力を紹介する情報誌「プチトリ」を発行し、各駅での配布、ホームページへの掲載を行っている。		
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。 これらの案内サイン表示は、開業当初に整備したものから「公共交通機関の旅客施設に関する移動等円滑化整備ガイドライン」に準拠した社内マニュアル「東葉高速鉄道サインシステム・マニュアル」に基づく案内サイン表示へと更新作業を進めているところである。現在、全駅のホーム階における案内サイン表示の更新作業が完了しており、残るコンコース階の案内サイン表示については、平成31	引き続き、社内マニュアルに基づいた案内サイン表示の更新作業を進めるとともに、その他の案内情報についても適宜点検を実施し、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、社内マニュアルに基づき、お客様にわかりやすく、的確な案内情報の提供に取り組んでまいります。

(2) バリアフリー施設の案内サイン表示の整備状況 (3) 列車での案内情報の提供状況	年度中の完了を目指して順次整備を進めている。 その他、全駅のホーム上にＬＥＤ式情報表示装置を設置し、列車の行き先、発車時刻、運行情報等の案内情報を提供している。また、全駅の改札付近に画面表示装置（ＬＣＤ）を設置し、列車の行き先、発車時刻、自社イベント、企画乗車券等の案内情報を提供している。 ・ 全駅にエレベーター、エスカレーター、多目的トイレが整備されており、その全ての駅において「東葉高速鉄道サインシステム・マニュアル」に基づく案内サイン表示の整備を進めている。 ・ 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おり、相互直通運転を行う東京メトロ東西線と表示の統一化を図っている。また、全車両にＬＥＤ式案内表示器を設置し、次駅・乗換案内情報等の提供を行っている。 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。		
---	---	--	--

4. バリアフリー対策に関する事項 (1) 鉄道駅のバリアフリー化の状況と計画	- 東葉高速鉄道が平成26年3月に策定した「第二次東葉高速鉄道バリアフリー基本計画」に基づき、平成27年3月に村上駅、平成27年12月に東海神駅にエレベーターが設置された。これにより、全駅でエレベーターによる段差解消がなされ、移動等円滑化された経路ワンルートが全駅で確保されている。また、多機能トイレについても全駅に整備されている。視覚障害者誘導用ブロックは全駅に設置済みであるほか、トイレの配置を音声で知らせる設備を全駅に設置するとともに、改札口やホームへの昇降階段の場所を音響で知らせる設備について、全8駅のうち北習志野駅、船橋日大前駅、八千代緑が丘駅、村上駅、東葉勝田台駅の5駅に設置しており、他の駅においても平成33年度末までに順次設置する方針である。また、点字運賃表や駅構内のバリアフリー設備の配置を点字で案内する触知案内図を全駅に設置するなど、視覚障害者への配慮がなされている。 - その他、駅に設置する時刻表について、列車種別や女性専用車両のある列車を色のみで区別するのではなく、記号等を併記することで色覚障害者にも配慮した表示とす	引き続き、様々な障害者等に配慮した取り組みを検討することが期待される。	引き続き、様々な障害をお持ちのお客様にも安心してご利用いただける取り組みについて検討してまいります。
---	--	---	--

(2) ソフト面におけるバリアフリー対応	る工夫を行っている。 ・ サービス介助士の資格取得に取り組んでおり、平成29年12月時点で20名（駅係員17名、その他社員3名）が資格取得済みである。なお、平成34年度までに全駅係員の資格取得を目指しており、年間16名を目標に資格取得を推進する計画である。	・ 引き続き、鉄道を安心して利用していただくため、接客技能の向上に努めることが期待される。	・ 引き続き、お客様に安心してご利用いただけるよう、接客技能の向上に努めてまいります。
(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	・ 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、全駅に内方線付き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いるほか、駅構内に警告ブロック、誘導ブロック、点字手すりシート等を設置し、視覚障害者が安心して移動できるように必要な措置を講じている。 ソフト面の対策として、東葉高速鉄道では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、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	・ 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。	・ 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んでまいります。

	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、ポスターの掲示等により啓発を行っている。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」に参加しており、平成29年9月19日から11月19日までの2ヶ月間においては、鉄道事業者28社局、5団体が実施する「声かけ・サポート」運動強化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。		
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） (2) 駅における案内サイン表示の整備状況	- 外国人観光旅客向けの企画乗車券の設定はない。 - 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いる。なお、京成電鉄本線への乗換駅である東葉勝田台駅では、「改札」「出口」「トイレ」に関する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）表記としている。 また、全駅に設置しているLED		

(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	式情報表示装置及び画面表示装置（ＬＣＤ）では、列車の行き先、発車時刻について２カ国語（日本語・英語）による案内を行っている。 ・ 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、行き先、乗換案内、到着駅、駅ナンバリングについて２カ国語（日本語・英語）での自動放送により案内しているほか、ＬＥＤ式案内表示器では次駅、乗換案内について同じく２カ国語（日本語・英語）で情報提供している。 ・ 外国人観光旅客等からの問合せ対応や案内のため、平成３０年度中に全駅でタブレット端末への多言語音声翻訳アプリの導入を計画している。 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。	・ 引き続き、外国人観光旅客等にとって、わかりやすい情報提供等の取り組みを検討することが望まれる。	・ 引き続き、外国人のお客様にもわかりやすい情報提供について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	・ 東京メトロ東西線との接続駅である西船橋駅から、東京メトロ東西		

(2) 乗換改札口の改良等 (3) ダイヤ調整	線中野駅間で直通運転を実施している。 ・ 西船橋駅（東京メトロ東西線、JR東日本総武線・武蔵野線・京葉線と接続）、北習志野駅（新京成電鉄新京成線と接続）、東葉勝田台駅（京成電鉄本線と接続）では、それぞれ乗換改札口を設けている。 ・ 直通運転を行っている東京メトロ東西線との間でダイヤ調整を行っている。また、最終列車が遅延した場合の接続措置については、西船橋駅、北習志野駅で接続する他社線との間で相互に行っており、状況に応じて運輸指令同士で調整のうえ実施している。 なお、各駅に接続する路線バス事業者に対し、ダイヤ改正に際して事前に情報提供を行っている。	・ 引き続き、他の鉄道事業者や沿線の路線バス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。
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、運輸指令所の「執務作業内規」に規定されており、実際に輸送障害等が発生した場合には、発生場所から速やかに運輸指令所勤務者へ通報され、運輸指令所勤務者から各区駅に指令するとともに、運輸施設部		

(2) 利用者等への情報提供等	長に報告することになっている。 なお、列車乗務員への伝達手段としては無線を使用している。 ・ 列車内では車内放送により情報提供を行っており、駅では構内放送に加えＬＥＤ式情報表示装置により情報提供を行っている。また、自社ホームページでは１５分以上の遅れが発生した場合に情報を掲載して随時更新している。 接続する他社線の運行情報については、車内放送のほか、駅における構内放送、ＬＥＤ式情報表示装置、急告版、駅係員による直接案内により利用者への情報提供が行われている。		
(3) 振替輸送等	・ 他社線及びバス会社との振替輸送の依頼・受諾の手配は運輸指令所が行う。		
(4) 遅延証明	・ 列車が遅延した場合に発行する遅延証明書は、旅客からの申し出により駅窓口において発行しており、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、５分以上の遅延が発生した場合には、自社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。		
(5) 輸送障害等に対応した社員への教育・訓練	・ 輸送障害等発生時を想定した訓練については、毎年計画的に実施し	・ 今後とも、年間を通して計画的な訓練や教育を実施	・ 引き続き、年間計画に基づいた効果的な訓練の実施に努め、輸送障

	ており、異常時総合訓練、対策本部設営運営訓練、車両故障対応訓練、脱線復旧訓練等様々な訓練を実施している。また、異常時総合訓練は警察及び消防と連携した訓練としており、平成28年度においては、列車火災事故を想定した訓練を実施している。	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。	害発生時における全社的な対応力の向上に努めてまいります。
8. 災害時等の旅客対応に関する事項	・ 自然災害の対応については「事故・災害等対策規程」を制定しており、同規程に定める発令基準に応じて非常体制をとるよう定めている。 災害時等の対応訓練は自社内の訓練のほか、自治体・消防・警察等との合同訓練を実施するなど、安全対策の徹底に努めている。 帰宅困難者対策としては、「船橋駅・西船橋駅周辺帰宅困難者等対策推進協議会」「八千代市帰宅困難者等対策打ち合わせ会議」に参画しており、情報連絡体制の確立、帰宅困難者等の安全確保の検討等を行っているところである。また、全駅に飲料水と防寒具を備蓄している。	・ 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、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、沿線自治体や警察、消防と連携し、災害発生時に対応した教育・訓練の実施に努めてまいります。
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ほか、各駅に設置の「お客様の声」収集箱、電話、メール、手紙等各种手段で受け付けている。また、	・ 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・利便性の向上について検討することが望まれる。	・ 引き続き、お客様からのご意見・ご要望を取り入れ、お客様のニーズを的確に捉えたサービス改善や利便性の向上に努めてまいります。

	ホームページには専用フォームを使用してメールでの意見・要望、問合せが行える「お問い合わせフォーム」のページを設けている。東葉高速鉄道へ寄せられた意見・要望については、社内全体で情報の共有化を図っており、全ての意見に対する回答を担当部門より行っている。意見・要望の全体件数は、平成26年度が224件、平成27年度が263件、平成28年度が283件となっており、平成28年度に寄せられた意見・要望のうち割合が多かったものについては、営業・運転（ダイヤ・乗車券）36%、サービス（車内空調・接遇）25%、施設・設備21%となっている。 なお、利用者からの意見を受けて実際に改善を図った事例としては、始発列車を繰り上げるにより、東京駅始発新幹線に乗車可能とするダイヤ改正を行った事例等が挙げられる。		
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	・ 利用者の視点に立ったきめ細かなサ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12月時点で17名の駅係員が資格を取得している。なお、平成34年度までに全	・ 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、移動制約のあるお客様に適切な対応が行えるよう、研修・教育の実施に努めてまいります。

	駅係員が資格を取得し各駅に配置する予定である。また、「バリアフリー旅客対応マニュアル」を作成し業務に活用している。		
(2) 上記以外の接遇に関する研修	その他の接遇研修については、新入社員採用時、職種変更時において外部講師を招いて全般的な接遇やマナーについての教育を実施している。また、全駅係員を対象とした「サービススキルアップ研修」を実施している。	今後とも、接遇に関する研修や社員教育のさらなる充実が期待される。	引き続き、接遇スキルの向上に向けた研修・教育の実施に努めてまいります。
(3) 係員の勤務状況	平成27年度に、駅係員による定期券の不正発行等の不祥事が発生しており、再発防止としてコンプライアンス教育、本社管理部門におけるチェック体制の強化、不正防止の為の機器改修等に取り組んでいることを確認した。	このようなことが二度と起こらぬように再発防止を徹底し、鉄道利用者の信頼を損なうことのないように全力を挙げて取り組む必要がある。	不正防止のための機器改修は完了いたしました。引き続き、コンプライアンス教育、本社管理部門によるチェックの実施等により、継続的に再発防止に努めてまいります。
(4) 旅客の犯罪に関する駅職員等の対応	旅客の暴力行為、迷惑行為については、平成28年度において暴力行為10件（うち社員に対する暴力4件）、痴漢行為2件、その他（器物損壊、盗撮行為等）10件の合計22件が発生している。これらの暴力行為、迷惑行為に対しては、必要に応じて発生場所より所轄警察署に報告・相談・出動を要請するなどの連携体制が整備されている。また、計画的に警察主催の安全講演会に駅管理職職員が出席し防犯	引き続き、警察との連携強化を図るとともに、暴力行為、迷惑行為の防止に努めることが望まれる。	引き続き、警察と連携して暴力行為、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	対策を図っている。 - 東葉高速鉄道では、「鉄道係員職制」等に基づき、全駅に係員が配置されている。 車いす利用者等から介助要望があった場合は、駅係員が対応することとなっている。 - 西船橋駅については、ＪＲ東日本及び東京メトロとの共同使用駅であり、ＪＲ東日本には出札業務、改集札業務、遺失物取扱業務を、東京メトロには列車取扱業務、信号扱業務等を委託している。		
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	- 列車内での携帯電話の取り扱いについては、「優先席付近では混雑時には電源を切り、その他の場所ではマナーモードにし通話は遠慮いただく」こととしており、その旨、車内放送、ステッカー及びホームページで周知している。 - 優先席については、全車両に設けられている。また、優先席を示すステッカーの掲示、車内放送による周知を行うとともに、つり革の色を黄色に、シートの色を青色にするなど、利用しやすいように工夫を行っている。		

(3) 健康増進法への対応 (受動喫煙防止対策)	・ 東葉高速鉄道では、駅構内、列車内を終日全面禁煙としており、駅構内及び列車内のサイン表示、車内放送により、利用者への周知に努めている。		
(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。		
(5) 女性専用車両の導入 やマタニティマークについて	・ 女性専用車両については、平日に東葉勝田台駅から6時35分～8時32分に発車する列車に導入している。利用者への周知については、女性専用車両の停車位置付近の床面への表示や車両窓部へのステッカーの掲示、ホームページ、構内放送及び車内放送により実施している。 マタニティマークについては、全駅で配布しており、駅構内でのポスターの掲出や列車内の優先席付近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して啓発を行っている。		
(6) 遺失物の取り扱い	・ 遺失物の取り扱いについては、「駅の遺失物取扱マニュアル」に基づき遺失物整理票を作成し管理している。列車、駅、鉄道用地内において拾得の届出のあった遺失物		

(7) A E D 設置について (8) ハンドル型電動車いすの対応 (9) その他の取り組み	は、最寄り駅を取り扱い駅として整理し原則 3 日間（貴重品は 1 日）保管している。遺失者不明の場合は、忘れ物センターに送付され、拾得日から 1 4 日目までに遺失者の申し出がない場合は、所轄警察署に引き渡している。 ・ A E D については、全駅に設置している。 ・ ハンドル型電動車いすについては、利用不可能となっている。 ・ 各駅の構内空きスペースを、絵画等の作品展やボランティアの活動紹介スペースとして無料開放しており、地元地域等の文化交流に貢献している。	・ 2 0 2 0 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。 ・ 引き続き、地元に着した取り組みを検討することが期待される。	・ 全駅にエレベーターが整備できたことから、ハンドル型電動車いすをご使用のお客様のご利用について検討してまいります。 ・ 引き続き、地元地域等との交流に取り組んでまいります。
--	--	---	--