

業務監査実施結果報告書

事業者名	ひたちなか海浜鉄道株式会社	実施期間	平成30年8月30日～平成30年8月31日
検査箇所	本社、勝田駅、高田の鉄橋駅、那珂湊駅、殿山駅、阿字ヶ浦駅		
監査項目	取組状況	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 (2) 運賃・料金の誤表示、誤収受関係	- ひたちなか海浜鉄道株式会社（以下「ひたちなか海浜鉄道」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20年4月1日の開業時より実施しており、開業以降、運賃改定は実施していない。 - 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。 - 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。 - 運賃表の作成・更新時には、本社において運賃表の記載内容を確認したうえで駅に掲示する体制とし、誤表示防止に取り組んでいる。また、金上駅、那珂湊駅、殿山駅、平磯駅、磯崎駅、阿字ヶ浦駅に設置している自動券売機のつり銭誤装填を防止するため、つり銭装填作業や確認作業の実施手順について、ベテラン社員が若手社員の教育を行っていることを確認した。 - なお、運賃の誤表示、誤収受が発生した場合には、駅又は運転士から本社若しく	- 関係法令、通達に基づき適正に処理されている。 - 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の重要な課題であることから、運賃の誤表示、誤収受防止のためのマニュアルを整備する等、今後とも、誤表示や誤収受の発生防止に万全を期することが望まれる。	- 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。 - 引き続き、運賃の誤表示、誤収受防止のため、マニュアルの整備をするなど、今後とも、誤表示や誤収受の防止に万全を期してまいります。

		について積極的な取り組みが望まれる。	
2. 輸送障害等発生時における旅客対応に関する事項 (1) 輸送障害等発生時の旅客への対応方法等	- 輸送障害等が発生した場合は、「緊急時行動マニュアル」に基づき対応している。実際に輸送障害等が発生した場合は、「事件（テロ）・事故・災害発生時の速報系統図」に基づき、障害発生場所から速やかに運転指令へ通報し、通報を受けた運転指令では列車無線、鉄道電話を活用して各列車、各駅に対して情報伝達を行っている。また、輸送に著しく支障を生じる場合には、本社内に事故対策本部又は災害対策本部（以下、「各対策本部」という。）を、現地に現地対策本部を設置し、円滑な事故等の処理を行い早期復旧に努めることとしている。 - 長時間の運転見合わせが発生した場合には、「緊急時行動マニュアル」に基づき、必要に応じて各対策本部の判断により沿線の路線バス事業者等に代替輸送を要請することとしている。また、大規模な輸送障害や災害等の発生に伴い、駅構内への入場規制が必要となった場合には、各対策本部の判断により実施することとしており、入場規制を実施した場合には、ホームページ、SNS（ツイッター）を活用して情報発信するなど、利用者の行動判断に資する情報提供に取り組んでいる。 - 駅間で列車が停車した場合の旅客の避難誘導については、復旧に概ね30分以上を要することが見込まれる場合に、施設や車両の状況及び復旧作業の進捗状況等を勘案したうえで、運転管理者又は各対策本部が判断し実施することとしている。避難誘導の実施に当たっては、「緊急時行動マニュアル」に基づき、本	今後とも、長時間の運転見合わせや駅間停車が発生した場合に、適切できめ細やかな旅客対応が行えるよう、課題検証や対応方策の定期的な見直し等、継続した取り組みが望まれる。	引き続き、長時間の運転見合わせや駅間の停車が発生した場合に、適切できめ細やかな旅客対応が行えるよう、課題の検証や対応策の定期的な見直しを実施してまいります。

(2) 災害や鉄道テロ等発生時の旅客への対応方法等	社から応援要員を派遣し、当該列車の乗務員と連携して旅客の安全を最大限に考慮して実施することとしており、旅客の避難経路については、現場責任者（運転管理者が指定する者）が判断し決定している。また、負傷者や体調不良者、高齢者、子供、妊婦、乳幼児と同伴する旅客等、救出を優先すべき旅客から順次救出するなど、旅客の救出に当たって必要な措置を講じるとともに、必要に応じて警察、消防、自治体等の関係機関に支援を要請するための体制を構築している。 - 大規模な災害が発生した場合は、「緊急時行動マニュアル」に基づいて対応しており、必要に応じて災害対策本部及び現地対策本部を設置して対応する体制としている。社内の連絡体制は「事件（テロ）・事故・災害発生時の速報系統図」に基づいており、災害等発生箇所、運転指令、本社、列車、駅等の間で速やかに情報伝達を行える体制としている。 - 大規模な地震や津波警報発令時には、「緊急時行動マニュアル」に基づき列車を緊急停車したうえで、安全確保及び周辺状況の把握に努め、旅客の避難誘導が必要な場合には、災害対策本部の判断を仰いだうえで、ひたちなか市の指定避難場所へ避難誘導を行うこととしている。また、有人駅においては駅係員や本社からの応援要員が旅客を指定避難場所へ誘導し、無人駅においても必要に応じて社員を派遣して避難誘導を行うが、全駅の駅構内に指定避難場所及び避難経路の案内図を掲示しており、状況に応じて旅客が自力で指定避難場所へ避難できるようにしている。 - 鉄道テロへの対応については、「鉄道テロ対応マニュアル」を制定し、鉄道テロ	今後とも、災害等発生時に安全に旅客を避難・誘導できる体制の維持に努めるとともに、災害・テロ対策に関する会議体へ継続して参画する等、警察、消防、自治体等関係機関との連携強化について検討することが望まれる。	引き続き、警察、消防、自治体等関係機関と連携をし、災害等発生時に安全に旅客を避難・誘導できる体制の維持に努めてまいります。
----------------------------------	---	---	---

(3) 利用者への情報提供等	が発生する恐れがある場合、又は鉄道テロが発生した場合には、同マニュアル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。また、必要に応じてテロ対策本部を設置するとともに、警察、消防等関係機関との緊密な連携のもとに対応することとしている。なお、鉄道テロ等を未然に防止するため、警察による無人駅を含む駅の巡回等も行われている。その他、来年の開催が予定されている「いきいき茨城ゆめ国体」におけるテロ対策のため、「テロ対策茨城パートナーシップ推進会議」に参加している。 ・ 輸送障害等発生時の旅客への情報提供については、運転指令より各列車、各駅へ連絡を行い、連絡を受けた列車や駅では「輸送障害時の放送マニュアル」を活用して、車内放送や駅構内放送により輸送障害の発生状況、原因、運行状況、振替輸送、運転再開見込み等に関する情報提供を行っている。無人駅については、運転指令から構内放送設備を使って各駅構内へ放送を行っている。また、勝田駅を除く各駅では、飲料水自販機に備え付けられたＬＥＤ式情報表示装置により、運行状況に関する情報提供を行っている。 ・ ホームページでは輸送障害の発生状況、原因、運行状況、振替輸送、運転再開見込み、駅構内の入場規制の状況等に関する情報を提供している。また、輸送障害等発生時にホームページへのアクセスが過度に集中することを避けるため、平成３０年６月からＳＮＳ（ツイッター）によりホームページと同様の情報を提供している。ホームページ、ＳＮＳ（ツイッター）ともに輸送障害等が発生して	・ 今後とも、輸送障害等発生時には様々な手段により必要な情報提供に努めるとともに、利用者の行動判断に資する情報提供の充実について検討することが期待される。	・ 引き続き、同業他社の事例を参考にしながら、輸送障害等発生時における利用者への情報提供方法について検討してまいります。
-----------------------	--	---	--

(4) 輸送障害及び災害対応等危機管理に対応した社員への教育・訓練	から概ね 15 分以内を目途に情報提供を開始し、以降、状況に変化が生じる都度、リアルタイムに情報を提供するように努めている。 - 輸送障害等発生時の対応や鉄道テロ対応を想定した訓練については、平成 28 年度より警察及び消防との連携強化の一環として、警察及び消防との合同訓練を年 1 回実施している。過去の実績としては、平成 28 年度に「テロ実設訓練」を、平成 29 年度に「踏切事故対策訓練」を実施しており、平成 30 年度については、「テロ実設訓練」を実施する計画である。 - また、合同訓練は営業時間中に実施することから全社員の参加は困難なため、未参加者をフォローする目的で、年に 1 回、数日間にわたって前年に実施した合同訓練をベースとした机上訓練を実施し、全社員が訓練を受けられるようにしている。 - その他、関東鉄道が主催する「異常時想定訓練」及び「安全講習会」に毎年参加している。	今後とも、全社的に安全で迅速かつ的確な対応が行えるよう、年間を通して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、年間を通して計画的かつ継続的な教育訓練を実施してまいります。
3. 訪日外国人旅行者の受入環境整備に関する事項 (1) 企画乗車券（訪日外国人旅行者向け） (2) 乗車券販売に関する利便性向上にかかる取組状況	- 訪日外国人旅行者向けの企画乗車券の設定はない。 - 全 6 駅に設置している自動券売機の全てが、2 カ国語（日本語・英語）に対応している。	沿線には観光資源もあり、繁忙期には多くの訪日外国人旅行者の来訪が見込まれることから、例えば既存のフリー切符に外国語を併記するなど、訪日外国人旅行者の利便性向上に資する取組みが望まれる。	従来の企画乗車券の案内を多言語化対応をすることを含め、外国人旅行者の利便性向上に努めてまいります。

(3) 無料W i - F i の導入状況	勝田駅、那珂湊駅、阿字ヶ浦駅にW i - F i 設備を設置していたが、平成30年7月に通信事業者によるサービスが終了したことに伴い、現在は無料W i - F i を提供できない状況にあり、今後の対応について社内にて検討中である。	無料W i - F i による通信環境の整備は、訪日外国人旅行者にとって情報収集や連絡手段等として重要なサービスであり、再度整備されることが期待される。	行政と連携しながら、再整備について検討してまいります。
(4) 訪日外国人旅行者への情報提供等の対応状況	- 各駅の駅名表示については、2カ国語（日本語・英語）表記としている。 - 列車内では、2カ国語（日本語・英語）の路線図を掲示するとともに、液晶ディスプレイ式情報表示装置で次駅を2カ国語（日本語・英語）で案内している。また、車外の行先表示について2カ国語（日本語・英語）表記としている。	今後とも、訪日外国人旅行者にとって、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、外国人旅行客にとって利用しやすい環境の整備に努めてまいります。
(5) その他受入環境整備の取組状況	- 訪日外国人旅行者がトイレを利用しやすいように、那珂湊駅、阿字ヶ浦駅、平磯駅については、和式トイレの洋式化が完了している。 - また、湊線沿線には観光案内所は設置されていないが、国営ひたち海浜公園に多くの訪日外国人旅行者が訪れる春と秋の繁忙期には、訪日外国人旅行者への対応のため勝田駅に臨時職員を配置し、英語及び中国語での案内を行っている。	今後とも、訪日外国人旅行者の利用状況や要望等を踏まえ、更なる訪日外国人旅行者の受入環境の整備に取り組むことが期待される。	引き続き、外国人旅行者の受け入れ環境の整備に努めてまいります。
4. 視覚障害者等の対応状況に関する事項 (1) 駅ホームにおける視覚障害者の転落事故防止のためのソフト面の取組状況	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（以下「中間取りまとめ」という。）に示す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、駅係員等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、駅係員等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	今後は、視覚障害者対応に関するマニュアルを整備するとともに、誘導案内を希望する視覚障害者に対して駅係員が誘導案内を行うことについての積極的な情報発信を行う等、視覚障害者に安心して鉄道を利用していただけるよう、更なる対策を講じることが望まれる。	今年度末を目途に、視覚障害者への誘導案内対応マニュアルを含む、接遇マニュアルを整備してまいります。

(2) ホームドア・可動式ホーム柵、内方線付き点状ブロック等の整備状況と計画	限り乗車するまで見守る等の配慮をしている。 ・ 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な情報発信については、行われていなかった。 ・ 中間取りまとめにおいて、1日当たりの平均利用者数が3千人以上の駅については、視覚障害者の転落防止のための措置として、視覚障害者の利用状況等を勘案したうえで可能な限り速やかに内方線付き点状ブロックを整備することとされているが、ひたちなか海浜鉄道では平均利用者数3千人以上の駅がないことから、内方線付き点状ブロックの設置に関する具体的な計画は立てていない。 ・ しかしながら、金上駅、高田の鉄橋駅、那珂湊駅、阿字ヶ浦駅については、ホーム改修工事の際に内方線付き点状ブロックを設置しており、その他の駅についてもホーム改修工事を実施する場合には、内方線付き点状ブロックを設置する方針である。また、上記4駅のほか、勝田駅のホームに点状ブロックが整備されている。	・ 引き続き、ホーム改修工事等の機会を捉えて内方線付き点状ブロックの設置を進める等、視覚障害者が安心して駅を利用できる取組みを検討することが望まれる。	・ 引き続き、視覚障害者が安心して駅を利用できる環境整備について検討してまいります。
5. その他のサービスに関する事項 (1) 駅係員等の接遇に関する教育の実施状況 (2) 移動制約者（高齢者・障害者等）への対応に関する教育の実施状況	・ 平成30年5月に策定された「公共交通事業者に向けた接遇ガイドライン」を参考に、今年度中にマニュアルを整備することを検討している。また、平成30年9月には、社員を対象とした接遇勉強会を実施する予定である。 ・ 平成30年5月に策定された「公共交通事業者に向けた接遇ガイドライン」を参考に、今年度中にマニュアルを整備することを検討している。また、平成30年	・ 今後は、接遇に関するマニュアルを整備するとともに、接遇に関する研修や社員教育の計画的な実施が望まれる。 ・ 今後は、移動制約者への適切な対応が行えるよう、接遇に関するマニュアルを整備するとともに、移動制約者対応に関する研修や社員教育の計画的な実施が望	・ 本年9月上旬に「公共交通事業者に向けた接遇ガイドライン」を活用し、接遇研修会を実施しており、今後も計画的に社員教育を実施してまいります。 ・ 今年度末を目途に、移動制約者への誘導案内対応マニュアルを含む、接遇マニュアルを整備するとともに、社員研修を定期的の実施してまいります。

(3) 職員の法令違反・不正等の発生防止のための取組状況	9月に実施予定の接遇勉強会において、移動制約者への対応に関する教育を実施する予定である。 ・ 過去3年間に社員による不祥事は発生していない。 ・ なお、新入社員に対しては、採用時の研修でコンプライアンス教育を行っている。	まれる。 ・ 引き続き、職員の法令違反・不正等を未然に防止するため、外部機関の研修を活用するなどして、全社員を対象としたコンプライアンス教育の充実を検討することが望まれる。	・ 引き続き、職員の法令違反・不正等を未然に防止するため、全社員を対象としたコンプライアンス教育を検討してまいります。
(4) 業務委託に関する事項	・ 業務委託を行っている駅はない。 ・ なお、勝田駅については、JR東日本との共同使用駅であり、ひたちなか海浜鉄道は1番線ホーム上の中間改札内における業務を行うが、その他の駅施設はJR東日本の管理となっている。		
(5) 駅の無人化等に関する事項	・ 全10駅のうち、有人駅は勝田駅と那珂湊駅の2駅であり、残りの8駅は無人駅である。また、阿字ヶ浦駅については、繁忙期のみ臨時改札を設けて駅係員を配置している。 ・ なお、過去3年間に新たに無人化した駅はない。	・ 現在のところ更なる駅の無人化等の計画はないが、駅の無人化や運行本数を大幅に減少させる場合等、沿線の利用者への影響が大きいことが予想される場合には、沿線自治体や関係団体、住民等に対し丁寧な説明に努めることをお願いする。	・ 駅の無人化や運行本数を大幅に減少させる計画は現時点ではないが、実施する場合は、沿線自治体や関係団体、住民等に対し丁寧な説明を行うよう、努めてまいります。
(6) ハンドル形電動車いすへの対応状況	・ ハンドル形電動車いすについては、駅の構造上、車いすでの利用が困難な殿山駅を除いた各駅で、利用者からの申し出があれば利用可能である。	・ 平成30年4月より、ハンドル形電動車いすで鉄道を利用する際の利用要件が見直されたことを踏まえ、引き続き、利用者が気軽に安心して鉄道を利用できる対応を検討することが望まれる。	・ 引き続き、利用者が気軽に安心して鉄道を利用できるよう努めてまいります。
(7) サイクルトレインの取組状況	・ サイクルトレインは実施していないが、高校生による観光振興プロジェクトにより企画立案されたゆるキャラの「みなとちゃん」を活用したレンタサイクル「みなとちゃんサイクル」を、地元の推進協議会と共同運営で那珂湊駅構内に整備しており、主に観光客に利用されている。	・ 引き続き、自転車の利用環境を創出するため、自転車の利活用に資する取り組みを検討することが期待される。	・ 引き続き、市及び地元高校生等と連携して、自転車の利活用に資する取り組みを行ってまいります。

	また、レンタサイクルを借りた観光客が周辺観光を楽しめるよう、サイクルマップを作成してレンタサイクルの貸し出し時に配布しているほか、自社ホームページにレンタサイクルの案内とサイクルマップを掲載して情報発信するなど、自転車の利活用に取り組んでいる。		
優良事例			
- 高校生による観光振興プロジェクトにより企画立案された、ゆるキャラの「みなとちゃん」を活用したレンタサイクル「みなとちゃんサイクル」を、地域活性化プロジェクトの一環として地元の推進協議会と共同運営で那珂湊駅構内に整備するとともに、レンタサイクルを借りた観光客が周辺観光を楽しめるよう、サイクルマップを作成してレンタサイクルの貸し出し時に配布しているほか、自社ホームページにレンタサイクルの案内及びサイクルマップを掲載して情報発信するなど、地域の活性化や観光振興への協力、自転車の利活用促進に取り組んでいる。 - 勝田駅を除く各駅には、LED式の情報表示装置付きの飲料水自販機を設置し、災害や輸送障害等発生時において文字による運行情報等の提供を行うとともに、運行情報専用のツイッターアカウントを取得し、ホームページと同様の運行情報についてSNS（ツイッター）を活用してリアルタイムに提供するなど、利用者の行動判断に資する情報提供に取り組んでいる。			