

埼玉新都市交通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>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 埼玉新都市交通株式会社（以下「埼玉新都市交通」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11年7月30日に認可を受け、平成11年9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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 関係法令、通達に基づき適正に処理されていた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 引き続き、関係法令、通達に基づき適正に実施してまいります。
<p>(2) 連絡運輸・乗継割引・企画乗車券等 ①連絡運輸</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 普通乗車券の連絡運輸については、実施していない。通勤・通学定期券の連絡運輸は、磁気券のみであるが、東日本旅客鉄道株式会社（以下「JR東日本」 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 利用状況や利用者ニーズを踏まえつつ、連絡運輸のさらなる検討が期待される。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 今後もお客様の利用状況とニーズを勘案し、発売券種等を検討してまいります。

<p>②乗継割引</p> <p>③企画乗車券</p> <p>④福祉割引</p>	<p>という。)、東武鉄道株式会社との間で実施しており、利用者利便の向上を図っている。</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、内宿駅前の専用駐車場料金とセットになった往復割引乗車券「マイカーパス」を通年で発売している。この乗車券は内宿～大宮間が往復550円であり、普通乗車券と比較し約2割の割引特典とし、駐車料金400円と合わせて950円で発売している。また、特別企画券として、「彩の国いきいきフェスティバル1日乗車券」、「伊奈ばら園観賞フリー乗車券」や「埼玉県民の日記念ニューシャトルフリー乗車券」等を期間限定で発売して、利用促進に取り組んでいる。なお、JR東日本との合同企画券として「新幹線&鉄道博物館きっぷ」や「びゅうパック商品券」をJR東日本が発売している。 ・埼玉新都市交通においては、身体障害者及び知的障害者に対する運賃の割引については実施されている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・今後も引き続き、沿線自治体や観光協会等と連携し、利用客・観光客の誘致及び利用促進に向けた企画乗車券の検討を期待する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・引き続き、お客様の利便性向上と公共交通の利用促進を目的とした企画乗車券の発売拡充に努めてまいります。
---	--	---	---

<p>⑤ICカードシステム</p> <p>(3) 駅務機器類</p> <p>(4) 運賃の誤表示、誤收受</p> <p>(5) その他</p> <p>①偽造紙幣等の対応について</p> <p>②無料乗車証の取扱いについて</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ICカード乗車券については、JR東日本等が発行している「Suica」等を利用することができる。 ・自動券売機、自動改札機等の駅務機器類の設置については、各駅の利用実態等を勘案して必要台数を設置している。設置に係る基準は設けていない。 ・運賃の誤表示、誤收受については、過去3ヶ年で発生はしていない。 ・偽造紙幣等が発見された場合、発生箇所から管理駅、管理駅から本社への報告、本社から警察等への連絡や社内での情報共有の体制が整備されている。 ・無料乗車券の発行については、埼玉新都市交通で定める「社員乗車証等取扱規程」により、乗車証の種類、発行方法等を定めている。 	<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、誤收受、誤表示の防止に向けた取り組みが望まれる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・適正な收受についての重要性を認識して業務遂行に当たるよう注意喚起を継続し、発生防止に努めてまいります。
<p>2. 情報提供に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・埼玉新都市交通では、ホームページ、パンフレット等を通じて 	<ul style="list-style-type: none"> ・引き続き、利用しやすい魅力あふれる情報提供の検討を期待す 	<ul style="list-style-type: none"> ・ホームページ等を活用した情報提供に努めてまいります。

	<p>財務等に関する情報、運賃に関する情報、安全・サービス等に関する情報提供を行っている。</p>	<p>る。</p>	
<p>3. 案内情報（旅客案内）に関する事項 (1) 案内サイン表示の整備状況について</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・案内表示設備等の整備については、駅構内等の案内情報について、基本的な運賃表、時刻表、路線図等が適切に掲示されている。 <p>「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」(平成13年8月)と概ね整合性が取れた内容となっているが、平成19年7月改訂の部分が反映されていないため、今後は、改訂部分を反映していく予定である。駅構内においては、PDP画面表示器による列車の行先・発車時刻、列車の到着状況等の案内表示のほか、音声による案内を実施している。</p> <p>外国人利用客の対応として、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。</p> <p>また、現在の案内サイン表示については、駅ごとにシンボルカラーの帯をつけて識別し表示をする等各所に工夫が見られ、利用者の視点に立った案内表示が行われている。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・案内サイン表示の整備や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"> ・お客様にわかりやすい情報提供に努めてまいります。

<p>(2) バリアフリー施設の案内サイン表示の整備状況</p> <p>(3) 列車での案内情報の提供状況</p>	<ul style="list-style-type: none"> エレベーター、エスカレーター及び多機能トイレが整備された全駅において、誘導・位置サインが設置済みである。 列車内での案内情報の提供については、列車内での自動放送による行先等の案内の他、路線図に2カ国語（日本語・英語）にて表記している。 		
<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>	<ul style="list-style-type: none"> 埼玉新都市交通の全13駅中、6駅において段差解消が図られている。このうち、1日あたりの平均利用者数が3千人以上の11駅のうち、6駅については段差解消が図られている。なお、段差解消が図られていない7駅においては、今後、段差解消を実施することが計画されている。 <p>視覚障害者誘導用ブロックは全駅に設置されているが、今後、現行のJIS規格に合わない形状の誘導ブロックが存在する3駅については整備する予定である。また、ホーム上の固定柵は全13駅に設置され、このうち10駅については乗降口に内方線付警告ブロックが設置されており、今年度中には、更に1駅</p>	<ul style="list-style-type: none"> 引き続き、「移動等円滑化の促進に関する基本方針」の整備目標年次までに段差解消の着実な整備を図られるとともに、段差解消以外のバリアフリー化についても、移動等円滑化整備ガイドラインに沿った計画的な整備の検討を期待する。 	<ul style="list-style-type: none"> 沿線自治体と協力し計画的な整備に努めてまいります。

<p>(2) ソフト面におけるバリアフリー対応</p>	<p>設置する予定である。 多目的トイレは8駅で設置されている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 埼玉新都市交通においては、車椅子等の障害者については利用者の要望に応じて渡り板や昇降機の設置等により対応している。駅員が無人となる時間帯が生じる駅においては、各駅に設置してあるインターホンから運輸指令に連絡が入り、必要に応じて駅員が駆けつけ対応することとしている。 		
<p>5. 外国人観光旅客等への対応に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 埼玉新都市交通は、沿線住民等の通勤・通学などの利用者が多く、外国人観光旅客等の利用者は少ない状況であり、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23年からJR東日本において、大宮～鉄道博物館駅間がセットになった乗車券「JR Kanto Area Pass」が発売されている。 <p>外国人観光旅客の利用状況について、鉄道博物館の最寄り駅である鉄道博物館駅への利用者が多いことを把握している為、当該駅における案内サイン表示は、2カ国語（日本語、英語）となっており、また、外国人観光旅客等への対応の為、4カ国</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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に努めるとともに、外国人観光旅客等の利用促進に向けた取組の検討が期待される。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 利用促進に向けた取組みを継続してまいります。

	<p>語（日本語、英語、中国語、韓国語）の案内用会話マニュアルを改札に常備している。</p>		
<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"> ・ 埼玉新都市交通では、他社線との直通運転は実施していない。 ・ 埼玉新都市交通では、接続する他鉄道事業者等とのダイヤ調整は実施していないが、終電等が遅延した場合の措置について、大宮駅においてJR東日本から要請があった場合に接続措置を実施している。 		
<p>7. 輸送障害時等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>	<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方法については、「運転取扱心得」及び「運転事故等復旧対策要綱」に基づき行っている。 連絡体制は、障害発生を確認した係員から運輸指令に報告し、運輸指令から本社及び関係箇所に連絡している。 また、必要に応じ、運輸指令より警察署、消防署等への連絡も行っている。 このように自社における連絡体制等は整備されているが、大 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 今後は、接続する他社線と連携を図り、他社線の情報についても利用者へ提供できるよう検討することが望まれる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 他社線との連携を密にとり利用者へ提供ができるように努めてまいります。

<p>(2) 利用者等への情報提供等</p>	<p>宮駅で接続する、JR東日本、東武鉄道との情報交換は行われていない。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 輸送障害時の列車内の旅客に対する情報提供については、運輸指令より運転士に無線で連絡を行い、運転士から列車内の旅客に案内を行っている。 <p>また、各駅の旅客に対しての情報提供については、運輸指令から全駅構内への一斉放送により行っている他、大宮駅、鉄道博物館駅に設置されているPDP画面表示器、各駅に設置している急告板により運行状況、輸送障害の内容などを表示すると共に、ホームページにも掲載している。なお、案内文については、社内で統一された「異常時の放送文」に基づき行っている。</p>		
<p>(3) 振替輸送等</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 振替・代替輸送については、JR東日本、東武バスウエスト、朝日自動車、丸建自動車との間で実施している。 		
<p>(4) 遅延証明</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 遅延証明書については、1分以上の列車の遅れが生じた時に、旅客の申し出により改札口付近で手渡しにより発行している。 <p>また、ソフト面の対応として、輸送障害が生じた場合、利用の多い沿線の企業、学校に情報提</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 利用者利便・サービスの向上の観点から、地域に密着した利用者本位の当該対応は評価できる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 引き続き、地域に密着したサービスの継続に努めてまいります。

	<p>供を行っている。</p>		
<p>8. 災害時等の旅客対応に関する事項</p> <p>・ 東日本大震災時の旅客等への対応（地震発生時）</p>	<p>・ 輸送障害時の旅客対応を想定した訓練については、JR東日本及び大宮駅周辺の事業者による「総合防災訓練」に参加するなど毎年計画的に実施している。</p> <p> 自社における大規模地震を想定した訓練としては、消防署と連携した「防災訓練」や、運輸指令員を対象に緊急時を想定した「停電時対応の遠制御操作訓練」等を実施している。</p> <p> この他、各部課毎に研修・訓練が計画的に実施されている。</p> <p>◎列車内の対応</p> <p> 地震発生後、運行中であった列車は最寄り駅に停車。駅間停車した列車については、地震発生から約50分後に、旅客を最寄り駅まで避難誘導を行い、その後約10分後には旅客全員の降車が終了した。</p> <p>◎駅の対応</p> <p> 駅構内の安全確認及び駅設備の点検、駅係員による情報提供を行った。なお、避難誘導を要する事象は発生しなかった。</p> <p>◎被害</p> <p> 走行路、駅設備に多少被害が生じた。</p>	<p>・ 引き続き、年間を通して計画的に教育や訓練を実施するとともに、災害対応に関する全社的な詳細マニュアルの作成や、利用者の避難誘導マニュアルの作成等、自治体と連携した取り組みが期待される。</p>	<p>・ お客様に安心してご利用していただけるように、年間計画に基づき、研修・訓練に努めてまいります。</p>

	<p>◎運転再開 3月11日22時20分</p>		
<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・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全体件数としては、平成23年は42件、平成24年は44件である。寄せられた内容としては、営業・運転についての内容が多い。寄せられた意見等は、全て社内メールで幹部まで報告されている。 	<ul style="list-style-type: none"> 今後も利用者の意見・要望等を取り入れ、一層のサービス改善・利便性の向上に努める検討が望まれる。 	<ul style="list-style-type: none"> お客様からのご意見・ご要望等を伺いながら、サービス改善・利便性の向上に努めてまいります。
<p>10. 駅務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マニュアルについては整備しておらず、社員に対しての研修等についても実施はしていない。移動制約者に対応したマニュアルの整備を検討中である。 また、移動制約者対応として、サービス介助士等の資格の取得を検討している。 その他の接遇研修については、接遇インストラクター養成研修を年間2名受講させている。 また、新入社員全員及び駅への異動者へサービス研修を実施している。 	<ul style="list-style-type: none"> 今後は、移動制約者に対してのマニュアル等を整備し、定期的な研修の実施と接遇に係る研修の充実が期待される。 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。 	<ul style="list-style-type: none"> マニュアルの整備、計画的な資格の取得に努めてまいります。 計画的な研修への参加に努めてまいります。

<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>	<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、平成24年度に5件発生している。職員に対しては、暴力行為を防止するための対応方法を周知し、また、必要に応じ沿線地域を所管する警察署に報告・相談・出動を要請するなどの連携体制が整備されている。 ・ 埼玉新都市交通では、一部時間帯を除き、全駅に係員を配置している。 また、朝のラッシュ時には、利用者の多い駅にホーム監視要員を配置し安全面に配慮している。 ・ 業務委託については、一部の業務について実施している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 暴力等迷惑行為の防止に努めると共に、警察との連携強化を継続してまいります。
<p>11. その他のサービスに関する事項</p> <p>(1) 携帯電話の取り扱い</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、その他の場所ではマナーモードにし、通話は遠慮いただく様、ステッカー表示や車内放送を実施し、周知に努めている。 		

<p>(2) 優先席</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・優先席は、車内放送にて案内を実施するとともに、各編成に設けられており、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。 		
<p>(3) 健康増進法への対応 (受動喫煙防止対策)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・駅構内、車内は終日全面禁煙としており、駅構内サインなどにより啓蒙活動を実施している。 		
<p>(4) ベビーカー対応</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・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、特に利用制限は設けていないが、エスカレーターでの使用は禁止としている。 また、状況に応じて、スロープやエレベーターの位置を案内放送している。 		
<p>(5) 女性専用車両導入・ マタニティマークについて</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 		
<p>(6) 遺失物の取扱</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・遺失物の取扱いについては「遺失物取扱規程」により定められている。 ・駅に届けられた遺失物の取扱場所は大宮駅とし、各駅の遺失物取扱いを総括して処理を行い、二週間以内に所轄警察署へ届け 		

<p>(7) A E D 設置について</p> <p>(8) 無人駅の業務管理体制について</p>	<p>ている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ AED については、大宮駅に 1 台設置をしている。 ・ 無人となる時間帯における旅客からの問い合わせ等は、券売機横及びホームにあるインターホンを通じて運輸指令が対応している。車椅子等現地対応が必要な際には、運輸指令から連絡を受けて、大宮駅の係員または夜間作業待機社員が現地に急行し対応することとしている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 今後も、利用者サービスの低下を招かぬよう運輸指令等における利用客等への適切な対応や安全管理の徹底が図られることを期待する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 今後も、お客様に安心してご利用していただけるように、安全管理の徹底に努めてまいります。
---	--	---	---