

業務監査実施結果報告書

事業者名	小湊鉄道株式会社	実施期間	平成30年10月29日～平成30年10月30日
検査箇所	本社、五井駅、上総山田駅、上総牛久駅、養老溪谷駅		
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	- 小湊鉄道株式会社（以下「小湊鉄道」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、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、本社または駅において複数の職員によって確認を行う等、誤表示防止のための確認体制を構築している。また、運賃の誤表示、誤収受が発生した場合には、駅及び車掌からの報告を受けて運転指令及び本社において対応する体制が整備されている。 - また、五井駅、上総村上駅、海士有木駅、上総三又駅、上総山田駅、馬立駅に設置している自動券売機のつ	- 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。	- 今後も関係法令、通達に基づき行ってまいります。 - 運賃の適正な収受については、常にその重要性を認識して業務に携わるよう機会あるごとに指導してまいります。運賃改正時の機械改修に伴う運賃誤表示、誤収受防止について、今後マニュアルの作成し指導を行ってまいります。

		る規程類について、内容の整備や必要に応じた見直しを行う等、今後とも、個人情報の取扱い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、「鉄道部災害対策要綱」「重大事故、非常災害対策規則」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、「鉄道事故・災害が発生した際の情報等の連絡系統」「乗務員の異常時の連絡通報要領」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、携帯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、輸送に著しい支障を生じる場合には、本社内に鉄道災害対策本部を設置して対応しており、重大事故の発生に伴い応急措置及び復旧、救護を迅速に行う必要が生じた場合には、本社又は現地に重大事故対策本部を設置（本社に重大事故対策本部を設置した場合は、現地に現地本部を設置）して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、必要に応じて運転指令からの要請を受け、鉄道部長等の判断により自社のバス部門及びグループ会社のタクシー部門による代替輸送を実施している。 - 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90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	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。	今後、適切に対応できるよう定期的に見直し等を行い、出来るところから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	作業の進捗状況等を勘案したうえで、運転指令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、本社又は近隣の駅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している。なお、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、旅客の救出にあ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。 - 大規模な災害や鉄道テロ等が発生した場合、又は発生が予想される場合は、「鉄道部災害対策要綱」「重大事故、非常災害対策規則」に基づいて対応しており、必要に応じて鉄道災害対策本部、非常災害対策本部を設置（本社に非常災害対策本部を設置した場合は、現地に現地本部を設置）して対応する体制としている。社内の連絡体制は「鉄道事故・災害が発生した際の情報等の連絡系統」「乗務員の異常時の連絡通報要領」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。 - 鉄道テロへの対応については、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おり、千葉県や警察が主催するテロ対策の協議会等に参加している。また、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定期的な巡回	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。	今後計画的に出来る事から実施してまいります。 又、自治体等関係機関の開催する会議等に積極的に参加し連携強化に努めてまいります。
----------------------------------	---	---	---

(3) 利用者への情報提供等	等も行われている。 - 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「異常時の旅客案内基準」を活用して、車内放送や構内放送、駅係員による肉声での案内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。 - 他社線において発生した輸送障害等の情報については、五井駅で接続するJR内房線、上総中野駅で接続するいすみ鉄道線の運行情報を、必要に応じて車内放送や構内放送、駅係員の肉声で旅客へ提供している。 - なお、駅の放送設備については、五井駅・光風台駅及び養老溪谷駅のみ整備されているが、その他の駅については未整備であり、有人駅での情報提供は駅係員が肉声で行うことを基本としている。また、無人駅には情報提供の手段がないが、運転指令への電話番号を駅舎内に掲示して、旅客が運転状況等を問合せられるようにしているほか、台風等の影響により予め運休等が見込まれる場合には、各駅に事前に運休に関する案内を掲示して旅客へ周知している。 - 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おり、概ね30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努めている。	- 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望まれる。 - また、無人駅を利用する旅客への情報提供については、他社の取組みも参考としながら実施について検討すべきである。	- 今後、輸送障害等が発生した場合には乗務員・関係職員より携帯電話（会社配布）のラインを利用して情報の共有を図り情報提供に努めてまいります。 - 今後、他社の行っている情報提供について参考にし、検討いたしてまいります。
-----------------------	--	--	--

(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	輸送障害等発生時の対応を想定した教育・訓練については、毎年テーマを変えて実施しており、平成27年度と平成29年度は車両火災を想定した異常時訓練を、平成28年度は市原消防署による救命訓練を実施している。また、年4回の安全運動期間中に講習会を開催して社員教育を実施している。	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・訓練を実施するとともに、警察や消防との合同訓練の実施について検討することが望まれる。	今後計画的に出来る事から実施してまいります。 又、他社及び関係機関と合同で出来る事を検討してまいります。
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 (3) 無料Wi-Fiの導入状況 (4) 訪日外国人旅行者への情報提供等の対応状況	- 訪日外国人旅行者向けの企画乗車券の設定はない。 - 五井駅に設置されている自動券売機については、乗車券の種別の「片道」と「往復」の表記を2カ国語（日本語・英語）としている。また、訪日外国人旅行者の利用機会の多い往復乗車券について、訪日外国人旅行者の利用が見込まれる一部の行先駅のボタンにローマ字表記を行っている。 - 養老溪谷駅については、訪日外国人旅行者が利用可能な無料Wi-Fi「Ichihara City Free-Wi-Fi」が、平成30年3月に市原市によって駅前に整備されている。 - 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、一部の車両にタブレット端末を配備し、英語による行き先及び到着駅の案内放送を行っており、今後、全車両への配備を計画し	- 無料Wi-Fi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、訪日外国人旅行者の利用が多く見込まれる駅について、無料Wi-Fiの整備を検討することが望まれる。 - 今後とも、訪日外国人旅行者の利便性向上に資する取組みについて検討することが望まれる。	- 今後、自治体等などと提携をしつつ、導入について検討してまいります。 - 今後、自治体等関係諸団体と連携を進め外国人旅行者のサービス向上に努めてまいります。

(5) その他受入環境整備の取組状況	ている。 - また、有人駅の窓口では、一般社団法人日本民営鉄道協会が作成した5カ国語（日本語、英語、中国語（簡体字、繁体字）、韓国語、タイ語）対応の「指さし会話シート」を備え付け、訪日外国人旅行者と鉄道利用や乗車券購入等の基本的なやり取りが可能となっている。 - 訪日外国人旅行者がトイレを利用しやすいように、上総牛久駅、上総鶴舞駅、高滝駅、里見駅、飯給駅、月崎駅、上総大久保駅、養老溪谷駅の8駅については、和式トイレの洋式化が完了しており、飯給駅、月崎駅、養老溪谷駅の3駅の洋式トイレについては、多機能トイレとしての機能を有している。 - また、養老溪谷駅前には、一般社団法人市原市観光協会（以下、「市原市観光協会」という。）が運営する観光案内所があり、外国語の観光案内パンフレットの配布や、駅前での降車客のバスへの案内・誘導等が行われている。		
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、社内通達「視覚障害のある旅客への対応について」に基づき、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いるところである。また、誘導案内を希望す	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。	今後、他社の行っている視覚障害者対応マニュアルを参考に整備に努めまいます。

(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	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。 ・ 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、小湊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。	・ 今後、視覚障害者が安心して駅を利用できるよう、ホーム改修工事等の機会を捉え、内方線付き点状ブロックの設置について検討することが望まれる。	・ 今後ホーム改修時等に点状ブロック設置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	・ 接遇に関する教育については、「鉄道従業員接客マナー手引き」を策定しており、計画的に行われる教育訓練の中で活用し、本社社員、駅係員、乗務員、パート社員等を対象に実施しているほか、年末年始輸送安全総点検等の機会を捉えその都度全般的な接遇やマナーについての教育指導を行っている。 ・ 移動制約者への対応に関する教育については、全般的な接遇やマナーについての教育指導の一環として実施している。	・ 今後とも、定期的な接遇に関する研修や社員教育の更なる充実が期待される。 ・ 今後は、移動制約者への適切な対応が行えるよう、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」を参考として移動制約者対応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	・ 安全運動期間中及び機会あるごとに指導してまいります。又、外部の研修の機会があれば参加してまいります。 ・ 今後とも移動制約者への対応について計画的な教育を行い、可能な限り対応を行ってまいります。

(3) 職員の法令違反・不正等の発生防止のための取組状況	過去3年間に於いて、職員の法令違反・不正等は発生していない。	研修や社員教育の計画的な実施が求められる。 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の充実を検討することが望まれる。	各安全運動期間中及び機会あるごとに指導教育してまいります。
(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、五井駅については、東日本旅客鉄道株式会社(以下、「JR東日本」という。)との共同使用駅であり、JR線との連絡通路から小湊鉄道側の施設については、小湊鉄道の管理である。また、五井駅のJR線改札のJR自動券売機では、小湊鉄道線の片道乗車券を販売しているが、この乗車券販売業務については、JR東日本に委託している。		
(5) 駅の無人化等に関する事項	- 全18駅のうち、有人駅は3駅、時間帯若しくは日にちを限定して駅係員を配置している駅は2駅であり、残りの13駅は無人駅である。 - なお、過去3年間に新たに無人化した駅はなく、無人化を行う場合には、事前に沿線自治体や住民等への説明を行い、できる限り地元の理解を得られるよう取り組んでいる。	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、沿線の利用者へ大きな影響が生じると予想される場合には、沿線自治体や関係団体、住民等に対し引き続き丁寧な説明に努めることをお願いする。	駅の無人化及び大幅なダイヤ改正等が行われる場合には、自治体及び関係団体等に事前に丁寧にご案内を行ってまいります。
(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、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、新たな利用要件に即した取扱いとなっているが、駅の構造から利用可能な駅は五井駅、上総三又駅、上総牛久駅、養老溪谷駅の4駅のみである。また、		

(7) サイクルトレインの取組状況	車両の構造から乗降には乗務員や駅係員等の介助が必要であり、利用者からの申し出があった場合には、できる限りの対応を行うよう努めている。 小湊鉄道では、自転車を折りたたむことなく車内に持ち込めるサイクルトレインを、土休日に限り、朝の時間帯に五井駅から上総中野駅まで、夕方の時間帯に上総中野駅から五井駅まで、それぞれ1便を運行している。また、高滝駅、里見駅、月崎駅では、市原市観光協会が実施する「小湊鉄道沿線レンタサイクル」のために駅施設の一部スペースを提供しているほか、養老渓谷駅では同協会が運営する観光案内所が実施するレンタサイクルについての案内を駅舎内に掲示する等、レンタサイクルを活用した周辺観光に寄与している。	今後とも、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。	今後も、鉄道利用者の動向を勘案し自転車の利用出来る列車を検討してまいります。
優良事例			
一部の車両にタブレット端末を配備し、列車内で英語による行き先及び到着駅の案内放送を行っている。今後、全車両への配備を計画。			