

北総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) 基本的事項	・ 運賃・料金に関する認可申請、届出等の諸手続や運賃・料金表の掲示、営業規則の備え付けは適正に行われている。なお、現行の鉄道運賃は、平成12年6月26日認可を受け、平成12年7月22日より実施している。 ・ 会社として、現在運賃改定は考えていない。	・ 運賃・料金に関する認可申請等の諸手続や運賃・料金表の掲示、営業規則の備え付けは法令等に遵い適正に行われている。	・ 今後とも、法令等に遵い適正に行ってまいります。
(2) 連絡運輸関係	・ 連絡運輸契約については、接続する各線、又はこれを経由して接続する線との間で適宜実施し、3社まで(京浜急行電鉄との間については4社まで)の連絡定期券が購入可能となっており、現在は9社局(JR東日本、新京成電鉄、京成電鉄、東京都交通局、京浜急行電鉄、東武鉄道、東京地下鉄、東京急行電鉄、東葉高速鉄道)と実施している。また、普通乗車券・団体乗車券については、新京成電鉄(接続駅:新鎌ヶ谷)、京成電鉄(接続駅:京成高砂、京成津田沼経由新鎌ヶ谷・普通乗車券については京成高砂のみ)、東京都交通局(接続駅:押上経由京成高砂・普通乗車券については浅草線のみ)、京浜急行電鉄(接続駅:泉岳寺・押上経由京成高砂)と実施し、乗車時における切符購入の煩雑さの解消を図っている。	・ 今後、連絡範囲を変更する際には、利用者のニーズ等を踏まえ、関係事業者と協議のうえ、慎重に検討を行うことが望まれる。	・ 連絡乗車券の発売区間については、今後とも利用者のニーズ等を踏まえ、適宜、関係事業者と協議するなどして、適切な設定とする努力を行ってまいります。

	乗継割引については、定期券は北総 - 京成押上線 - 都営地下鉄を乗継ぐ場合に各5%割引するとともに、北総 - 京成押上線押上経由 - 東京地下鉄を乗継ぐ場合に北総・京成につき各5%割引している。また、普通乗車券については、北総 - 京成押上線 - 都営地下鉄を乗継ぐ場合に各10円(北総11km以上は20円)割引するとともに、北総線新柴又 - 京成線京成高砂接続7駅につき各10円割引している。		
(3) 企画乗車券関係	- 企画乗車券について、平成19年度においては、夏休み期間や年末年始における一日乗車券や、夏休み期間中の中高生を対象として3往復分を半額とした「生徒諸君夏休みきっぷ」、70歳以上を対象に9月または年末年始の1箇月間を有効期限とした「敬老割引乗車券」等、発売期間を限定した企画乗車券を計7種類発売した。 - 企画乗車券の周知方法としては、自社で発行している季刊誌「ほくそう」や、車内吊り、駅張りポスター、プレス発表等により周知を図っている。	多様な利用者ニーズを踏まえ、他の事業者や自治体等との連携を含め、良質な企画商品の設定について、検討することが望まれる。	企画乗車券について、利用者のニーズ等を踏まえ、利便性向上と使いやすい商品作りに取り組んでまいります。
(4) カード式乗車券関係	- 磁気カード式乗車券(パスネット)は、PASMO導入に伴い平成20年1月11日より発売を中止し、平成20年3月15日より改札機での使用を中止している。 - ICカード式乗車券(PASMO)は、平成19年3月18日より導入した。ICカード対応の自動改札は全駅に設置されている。	相互利用サービスの開始に関しては、トラブル発生時に対応したマニュアル等の整備・体制づくりが望まれる。	ICカード相互利用者サービス参画事業者との連携も含めて、トラブル発生時に対応する体制を構築してまいります。
(5) その他	自動券売機及び自動精算機については、全駅に設置しており、利用者の需要等を考慮し設置している。		

	・ 運賃誤収受等は、過去3年間で6件発生している。うち3件は乗継精算時の運賃誤収受であり、その他、運賃表交換時の誤表示、自動改札機プログラム設定ミス、JR連絡通学定期乗車券の誤収受であった。	・ 今後とも運賃誤表示・誤収受の発生防止に万全を期することが必要である。	・ 今後とも、運賃誤表示・誤収受の発生防止に万全を期してまいります。
2. 情報提供に関する事項	・ ホームページにおいて、財務関係、運賃関係、時刻表、安全対策等鉄道利用に関する基本的な情報について、適切に提供されている。 また、ホームページ上での意見・問い合わせにも応じている。 ・ ホームページ上でリアルタイムの運行情報の提供をしており、利用者利便の向上を図っている。 ・ 沿線情報や時刻表等の情報については、ホームページのほかパンフレット類を発行し、適切に提供している。	・ ホームページでは、運賃、時刻表、駅情報、安全、運行等鉄道利用に関する基本的な情報を提供している。今後とも、ホームページをはじめとする様々な媒体を活用して、沿線情報や商品情報等の提供に努め、鉄道の利用促進を図ることが期待される。	・ 今後とも、ホームページの内容充実に努め、わかりやすい情報提供を図るよう努力してまいります。

3. 案内情報に関する事項	・ 駅構内等の案内情報については、基本的な運賃、時刻表、路線図等適切に掲示されていた。 ・ 車内放送については、全て車掌により実施している。「案内放送用語例」を作成し、列車種別・行先別ごとに放送内容を変更するなどして適切に行うとともに、各種啓発放送も実施している。現在、英語による車内放送は実施していない。 ・ 全駅のホームでLED表示器により、発車案内を実施している。また、4駅(京成高砂、千葉ニュータウン中央、印西牧の原、印旛日本医大)の構内でもLED表示器による案内を行っている。4社(北総鉄道、京成電鉄、東京都交通局、京浜急行電鉄)の相互直通路線であることから、列車種別、行先等の情報を含めた案内を実施している。 ・ 多言語対応については、成田新高速鉄道(Bルート)工事に伴う改修工事が発生する駅より順次日本語・英語・ハングル・中国語の4カ国語表記化を進めており、2010年予定のBルート開業時には全駅において対応する予定としている。	・ 今後とも、案内情報については、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努めることが望まれる。 ・ 今後も外国人の利用状況を踏まえつつ、多言語表示、案内放送等の整備が進められる。	・ 今後とも、利用者のニーズに合った案内情報を提供するとともに、適宜設備・内容の点検を行ってまいります。 ・ 今後、多言語表示、案内放送等の整備を図ってまいります。
4. バリアフリー対策に関する事項	・ 交通バリアフリー法に基づき、平成22年までに整備を進める1日の利用者数が5,000人以上に該当する8駅中、2駅(新鎌ヶ谷、千葉ニュータウン中央)については段差の解消による1ルートの確保がなされている。その他の駅についての整備計画は、平成20年度整備予定駅に北国分駅、東松戸駅、印西牧の原駅、平成21年度整備予定駅に矢切駅、西白井駅、平成22年度整備予定駅に白井駅とそれぞれ計画されている。	・ 高齢者や身体障害者が気軽に安心して利用できるよう、今後も積極的な対応が期待される。	・ 今後とも、高齢者や身体の不自由なお客様が安心してご利用いただけるよう、計画的にバリアフリー施策を進めてまいります。

	・誘導ブロック、点字券売機は全駅で設置されている。障害者用トイレは全15駅中(京成高砂含む。)9駅に設置されている。オストメイト設備については9駅(京成高砂、新柴又、新鎌ヶ谷、西白井、白井、小室、千葉ニュータウン中央、印西牧の原、印旛日本医大)に設置されている。また、平成20年度整備予定駅に東松戸駅、平成21年度整備予定駅に北国分駅を計画している。その他の5駅は未設置である。オストメイト等の移動円滑化基準を満たしていない諸設備については、今後早期の整備を計画・予定しているところであり、着実な整備推進が期待される。 ・車両については、一部車両を除き車椅子スペースを設置している。 ・ソフト面での対応は、サービス介助士資格取得を推進し、34名の社員が資格取得し、11駅に配置している。今後も積極的に資格取得を計画している。		
5. 乗継利便等に関する事項	・京成電鉄押上線高砂駅(共同使用駅)を接続駅として京成電鉄押上線、東京都交通局浅草線西馬込駅まで、さらには京浜急行電鉄空港線羽田空港駅及び久里浜線三崎口駅までそれぞれ4社局間において相互直通運転を行っている。直通運転の本数は、平日往復160本となっており、利用者にとって利便性の高いものとなっている。自社線内折返しは平日往復3本となっている。相互直通運転列車が大半を占めていて乗客の利便性向上に取り組んでいる。	・乗継円滑化の各種措置については、利用者利便を勘案し、引き続き他の鉄道事業者及び他の交通モードと緊密な連携をとることにより、積極的な取り組みを図ることが期待される。	・今後とも、お客様の利便性向上のため、他の鉄道事業者をはじめとした各関係者と連携をとるなど、積極的な取り組みを図ってまいります。

- ・ダイヤ改正については、接続各社に通知すると共に、終電との接続には十分に調整するため他社と協議の上決定している。ダイヤ改正内容は、車内広告・駅貼ポスターの配布等により利用者への周知を図っている。
- ・現在、接続ダイヤについては、夜間の終電等について、他社からの相互直通運転であるため接続待ちはないが、各社と連絡を密にして遅延等発生した場合、利用者への案内を行っている。
- ・バス会社に対しては、各駅の時刻表を提示し、連絡要請をおこなっている。
- ・運休・代行輸送について、天災による運休の例としては、平成17年7月23日18時より20時40分まで、地震により全線運転見合わせとなり、千葉レインボーバス(新鎌ヶ谷～印旛日本医大間)に代行バス(3台)を依頼した。
自社線による影響による運休の例としては、平成18年2月7日始発時より9時23分まで、架線凍結により京成高砂～新鎌ヶ谷間が運転見合わせとなり、松戸新京成バス(松飛台～東松戸間)に代行バス(3時間4台)を依頼した。
工事による運休の例としては、平成19年9月15日早朝にかけて、Bルート工事による印西牧の原駅構内の配線改良工事に伴い、千葉ニュータウン中央～印旛日本医大間で下り2本、上り2本を区間運休とし、バスによる代行輸送を実施した。

6. 輸送障害時旅客対応に関する事項	・ 輸送障害等が発生した場合の対応方法等については、社内規程「運転事故復旧対策要綱」等に定めている。輸送障害等発生現場からは速やかに運輸指令及び駅務区長に通報し、通報を受けた駅務区長は状況を判断し、各部署や関係行政機関等(消防・警察)に連絡・通報することとしている。 ・ 放送については、運輸指令所より一斉指令や列車無線に基づいた内容を、遅滞なくお客様にわかりやすく提供する。輸送障害の原因や運行状況、他交通機関のご利用方について状況に応じた放送を行なう。 ・ 振替・代行輸送については、振替輸送取扱心得、旅客代行輸送取扱手続きに基づき、振替輸送は運輸司令、代行輸送は運輸部長が復旧見込み時間、旅客の状況を判断し、関係輸送機関へ要請している。 ・ 遅延証明書については、遅延が発生した時点で、各駅改札で発行している。 ・ 輸送障害時を想定した訓練については、毎年1回、駅及び車両基地等において、総合訓練を実施している。 年間を通じた研修計画の中で、輸送障害等発生時の対応訓練を実地・机上両面で実施している。	・ 今後とも、年間を通して計画的に教育や訓練を実施して、安全で迅速かつ的確な対応が行えるよう、全社的な取り組みが期待される。	・ 今後とも、適宜に教育や訓練を計画・実施し、異常時でも安全で迅速かつ的確な対応・案内が行えるよう取り組んでまいります。
7. 災害対応等危機管理に関する事項	・ 災害時の対応については、「鉄道テロ対応マニュアル」の規程の中で、事故・自然災害等もテロ発生時の対応と同様に各部門別にそれぞれ役割分担を明確に示し、情報伝達体制の構築や人材育成の強化を図り安全対策の徹底に努めている。	・ 今後ともあらゆる事態を想定した教育・訓練等を実施し、関係機関等と更に協力し迅速かつ安全・的確な対応がとれる体制を確立することが望まれる。	・ 今後とも、年間を通じて計画的に教育や訓練を実施して、安全で迅速かつ的確な対応が取れる体制の確立に取り組んでまいります。

	・年間訓練計画に基づき、予知対応訓練・発災対応訓練・非常時通報訓練・非常招集訓練を実施し、万全を期している。		
8. 運輸に関する業務に従事する係員に関する事項	・係員の勤務状況については、社内通達の発出やマニュアル等を作成し指導強化を図っている。違反した社員は処分対象。 ・係員の研修については、年次計画を策定し、該当する社員を受講させ、研修実績も整備されていた。今年度もPASMOの取扱い研修やAED取扱い研修(消防署)他を実施する方向で計画している。 ・業務委託について、京成高砂駅は職員及び駅務機器全てを業務委託しており、駅共同使用計画に基づき、駅共同使用料を支払っている。また、京成高砂駅定期券発売所で北総線自線内の定期券発売を委託している。職員を含め全面業務委託していることから、京成高砂駅構内で発生した異常時に対しては京成電鉄の対応としている。なお、異常時には京成電鉄の運輸司令を介し北総の運輸司令に連絡が来る体制となっている。	・業務委託は、より効率的な業務体制の構築といった観点から実施されているところであるが、旅客の安全や利便性の確保の観点から、教育・訓練に遺漏のないよう今後も適切な対応が期待される。	・今後とも、京成電鉄と連携を図り、旅客の安全や利便性の確保に取り組んでまいります。
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としては、駅係員に対して申し出られたものや、電話、手紙、及び来社により申し出られたもの、ホームページ「ご意見フォーム」欄に電子メールにより申し出られたものがある。	・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・利便の向上に努めることが望まれる。	・今後とも、利用者の意見・要望等を踏まえ、一層のサービス改善・利便向上に積極的に取り組んでまいります。

	・ ホームページに寄せられたお客様の声は、企画室で一括管理し社内関係各部と調整を行ったうえで回答している。対応したお客様の声については、月1～2回社内LANで社員に情報を提供し共有化を図っている。 - また、毎年度、お客様の声を集計し役員会等に報告しプレス発表するなど情報の公開を進めている。 - 社内における連絡・処理体制、対応状況等にあつては、社内関係各部と連携をとり迅速な対応を図る姿勢が窺える。		
10. その他のサービスに関する事項	・ 現在導入していない。		
(1) 女性専用車両について			
(2) ベビーカーの取扱いについて	・ 他の旅客の迷惑にならないよう、自己責任の下で利用している。 - また、ポスターを掲示してお客様への周知を図っている。	・ 引き続き利用者に対しベビーカーの取扱いについて周知を行うとともに、利用者の要望等を適切に把握することが望まれる。	・ 今後とも、乗車マナーの啓蒙に努めるとともに、お客様の要望等を適切に把握するよう努力してまいります。
(3) 携帯電話の取扱いについて	・ 平成15年9月から関東圏17社・局統一の取扱いで「優先席付近では電源をお切りいただき、優先席以外ではマナーモードに設定のうえ通話をご遠慮ください」という扱いにしている。	・ 引き続き利用者に対し、携帯電話の取扱いについて周知していくことが必要である。	・ 引き続き、車内における携帯電話の取り扱いについて周知を行ってまいります。
(4) プラットホームからの転落防止対策について	・ 現在、非常通報装置を7駅に設置しており、今年度中に全駅設置する予定。 - また、ホームには盲人タイルを設置している。		
(5) 優先席の取扱いについて	・ 各車両に設けている。	・ 引き続き優先席の取扱いについて、利用者に対し周知することが必要である。	・ 引き続き、車内における優先席の取り扱いについて周知を行ってまいります。

(6) マタニティマークへの対応について	全駅の有人窓口にもタニティマークのワッペンを置いており、申告のあった旅客に配布している。なお車内優先席付近にもタニティマークを貼ることについては、連絡会社と検討中。		今後とも、犯罪行為については、引き続き毅然とした対応で臨むとともに、利用者への注意喚起及び啓蒙を図ってまいります。また、係員による巡回の実施及び警察との連携による警戒の強化も図ってまいります。
(7) 暴力行為、迷惑行為への対応について	暴力行為が発生した場合は、速やかに状況を本社に連絡するとともに、報告書を提出させ対応している。また、鉄道警察隊とも情報交換し、速やかに対応している。また、マナーポスター等を掲出し、注意喚起を呼びかけている。	暴力、痴漢行為等の犯罪行為には、引き続き毅然とした対応で臨むとともに、利用者に対しても、駅構内及び車内での放送案内及びポスター等の掲示等により注意喚起及び啓蒙を図っていくことが求められる。また係員による巡回の実施及び警察との連携による警戒の強化に努める必要がある。	
(8) 健康増進法施行への対応(受動喫煙防止対策等)について	平成15年6月1日より駅構内終日全面禁煙とし、灰皿を撤去した。また、ポスター掲示によるお客様周知を行っており、駅構内終日禁煙の啓蒙放送でお客様への周知を行っている。		
(9) AED設置数、設置駅について	全15駅に設置済み(京成高砂駅含む) 全18台(東松戸・新鎌ヶ谷・千葉ニュータウン中央駅は2台設置)		
(10) ハンドル型車椅子への対応について	平成16年1月13日から取扱い開始。利用可能駅は4駅(松飛台、新鎌ヶ谷、千葉ニュータウン中央、印旛日本医大)		