

<p>③ 企画乗車券</p>	<p>ない。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・企画乗車券については、千葉都市モノレール全線乗り降り自由なきっぷとして、平日の10時から18時に利用できる「お昼のお出かけフリーきっぷ」の他、土休日や年末年始など利用できる1日乗車券の「ホリデーフリーきっぷ」や2日乗車券の「2-DAYフリーきっぷ」が発売されている。 ・その他にも、「花火大会フリーきっぷ」、65歳以上を対象にした「ときめきフリーきっぷ」を発売し、様々な機会を捉えて旅客誘致に努めている。 ・沿線のスポットを巡る春の桜めぐりウォーキング、秋の駅からハイキングなどの各種イベントを開催。桜めぐりウォーキングは過去2回、毎年4月頃に開催し、1回あたり200～300名の参加がある。駅からハイキングは東日本旅客鉄道が主催し、本年10月2日に初めて開催しており、今後は観光協会とも連携していき 	<p>めつつ、機会を捉えて可能な限り当該割引の実施について検討することが期待される。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・このような取り組みは、地域振興の観点のみならず、公共交通の利用促進にも寄与することから、引き続きさらなる取り組みが期待される。 	<p>まのニーズを踏まえた割引制度の検討を進めてまいります。</p> <p>引き続き、お客さまのニーズを注視し、関係各所と調整のうえ取り組みを進めてまいります。</p>
----------------	--	---	--

<p>④ 福祉割引</p> <p>⑤ ICカードシステム</p>	<p>いとしている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・1日600円で乗り放題のフリーきっぷを沿線の約100施設に提示等することにより、入園料・入館料及び飲食料等が割引になる特典を設けるなど沿線施設との連携事業に取り組んでいる。対象となる沿線施設には、千葉市動物公園、千葉市美術館、千葉市郷土博物館、千葉市科学館、千葉ポートタワー等があり、自治体との連携も図っている。 ・各種イベント開催や沿線施設との連携事業における広報活動として、プレスリリース、千葉都市モノレールのホームページへの掲出、駅でのチラシ配布等を実施している。 ・千葉都市モノレールにおいては、従来から実施している身体障害者及び知的障害者に対する運賃の割引措置以外にも、平成22年4月から精神障害者に対する運賃割引を導入している。 ・ICカード乗車券については、平成21年3月からICカードシステム「PASMO」を導入して 	<ul style="list-style-type: none"> ・このような精神障害者に対する福祉割引への取り組みは評価できる。 	
----------------------------------	---	--	--

<p>(3) 駅務機器類関係</p> <p>(4) 運賃・料金の誤表示、誤收受関係</p> <p>(5) その他</p> <p>① 偽造紙幣等の対応</p> <p>② 無料乗車証</p>	<p>いる。東日本旅客鉄道が発行している「Suica」と相互利用することができる。平成23年8月時点での利用率は定期が78.1%、定期外が57.5%となっている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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設置されている。 ・運賃誤收受は過去3年間において、発生していない。また、毎月開催する本社・駅との連絡会議（助役会）などを活用して、運賃誤收受が発生しないよう周知徹底に努めているところである。 ・偽造紙幣等が発見された場合、発生箇所から本社への報告、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。 ・無料乗車証の発行については、千葉都市モノレールで定める「乗車証管理規程」により発行条件、取扱方等を定めている。 	<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、今後とも引き続き、発生防止に向けた取り組みが望まれる。 	<p>今後も引き続き、本社と駅の連絡を密に取り、運賃誤收受の発生防止に努めてまいります。</p>
---	--	---	--

<p>2. 情報提供に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> 千葉都市モノレールでは、プレス発表、ホームページ、広報誌、パンフレット、駅のポスター掲示等様々な媒体を通じて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>3. 駅等での案内情報に関する事項</p> <p>(1)案内サイン表示の整備状況について</p>	<ul style="list-style-type: none"> 千葉都市モノレールでは、案内表示設備等について、利用者利便の向上を図るため、千葉市と連携しながら施設の整備を行っている。 案内表示設備については、LED表示板を千葉駅、千葉みなと駅及び千城台駅に設置している。また、市役所前駅のホームには、視覚障害者の乗り間違いを防止するため音声による行き先案内を実施している。 バリアフリー施設の案内サイン表示についても、利用しやすい案内サイン表示の整備が求められているが、千葉都市モノレールは、開業時期の相違等もあり、1号線 		

<p>(2)列車内での案内情報の提供状況</p>	<p>と2号線で案内サインのデザインの相違や色も統一されていない状況となっている。</p> <ul style="list-style-type: none"> 千葉大学と淑徳大学が中心となり、千葉都市モノレールの施設をユニバーサルデザインの視点で点検調査することを目的とした「千葉都市モノレールユニバーサルデザインを考える会」が設立され、千葉都市モノレールの駅構内の動線や設備を確認する住民参加型のワークショップが本年8月に開催されている。このワークショップは、地域の住民をはじめ、様々な立場の方々が参加し、施設を利用する上での問題点の発見、評価、改善案の検討、提言などを行うこととしている。 今後は、ユニバーサルデザイン・ワークショップなどで聴取した利用実態等を踏まえ、千葉市と協議しながら整備を進めていく予定である。 列車内での案内情報は車内放送により実施している。 外国人対応として、原則2カ国語 	<ul style="list-style-type: none"> ユニバーサルデザイン・ワークショップなどで聴取した利用実態等を踏まえ、千葉市と協議しながら、利用しやすい案内表示の整備の検討が期待される。 	<p>地域にとって更に身近な交通機関となるため、利用者の誰もが使いやすい駅空間を提供できるよう今後とも努めてまいります。</p>
--------------------------	--	---	--

	での案内を行っている。		
<p>4. バリアフリー化に関する事項</p> <p>(1) バリアフリー化のために講ずべき基本的事項</p> <p>(2) ソフト面におけるバリアフリー対応</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・千葉都市モノレールの全18駅中、移動円滑化基準に適合した駅は、千葉駅を除く17駅である。未設置の千葉駅については、現在隣接のビルのエレベーターを利用しており、今後駅改修工事の時期に併せて設置する計画となっている。 ・多目的トイレの設置については、身障者用トイレは、千葉みなと駅他、計6駅に設置済であるが、移動円滑化基準には適合していない。 ・サービス介助士資格取得者は2名在籍している。今年度についても1名の採用予定があり、今後も順次採用を考えている。 ・無人駅における車椅子等の障害者対応については、各駅に設置してあるインターホンにより管理駅に連絡し駅員が駆けつけ対応している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・多目的トイレの設置については、その他の駅の更新計画と併せて移動円滑化基準に適合するトイレの設置の検討が期待される。 	<p>多目的トイレについては、利用状況を勘案し、順次整備に努めてまいります。</p>
5. 外国人観光旅客等への対応に関する事項	<ul style="list-style-type: none"> ・千葉都市モノレールは、沿線住民等の通勤・通学などの利用者が多 	<ul style="list-style-type: none"> ・千葉都市モノレールは、沿線住民等の通勤・通学での利用が多く観 	<p>引き続き、外国人のお客さま向けにわかりやすい情報提供を行うとともに、</p>

	<p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・外国人観光客の入込状況について、千葉都市モノレールにおける記録はないが、沿線に外国人の利用する施設がないことから、外国人の観光利用はほとんどない状況である。 ・駅における案内サイン表示は、概ね2カ国語（日本語・英語）となっている。4カ国語への拡大は現時点において実施予定がない。このほか、千葉都市モノレールのPR・外国人利用者への利便向上策として8カ国語（日本語・英語・韓国語・中国語・ドイツ語・フランス語・スペイン語・ポルトガル語）のパンフレットを作成し有人駅に備え付けている。 ・車内における案内サイン表示は、 	<p>光的な利用が少ない状況であるが、外国人対応として、8カ国語のパンフレット、乗り換え駅進入時の英語放送、ホームページの4カ国語対応への検討、外国人対応の接客研修等、対策を徐々に進めているところであり、引き続き、わかりやすい情報提供に努めるとともに、外国人観光客の利用促進に向けた取り組みが期待される。</p>	<p>外国人観光客の誘致にも努めてまいります。</p>
--	--	--	-----------------------------

	<p>路線図が2カ国語(日本語・英語)となっている。このほか、乗り換え駅(千葉駅、千葉みなと駅、都賀駅)への進入時において、日本語及び英語による乗り換え案内を実施している。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・千葉都市モノレールのホームページについて、現在は日本語版のみとなっているが、平成24年度に英語・韓国語・中国語版を新設すべく検討を行っている。 ・外国人観光客への対応について、現在、外国人からの問い合わせ等はほとんどない状況であるが、今年度から社内で実施している業務研修会において「駅で役立つ英語集」と題した研修を11月に実施する予定など、接遇研修を活用した対応策を図っていくこととしている。外国人観光客の誘致施策については、現時点において実施予定はない。 		
6. 乗継円滑化措置に関する事項			

<p>(1)相互直通運転の実施状況等</p> <p>(2)ダイヤ調整</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・千葉都市モノレールは、懸垂型モノレールの構造となっており、他の鉄道事業者との相互直通運転は困難であるため、直通運転は実施されていない。 ・千葉都市モノレールでは、ダイヤ改正時等において他交通事業者との間でダイヤ調整は行っていないが、他交通事業者のダイヤ改正の際には、新しいダイヤを入手し、接続等の確認を行っている。 ・終電等が遅延した場合の措置については、東日本旅客鉄道の運輸指令と連絡をとり対応を行っている。 		
<p>7. 事故等による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（事故災害等対策、運転作業）」で定められてお 		

<p>(2) 利用者等への情報提供等</p> <p>(3) 振替輸送等</p>	<p>り、実際に輸送障害等が発生した場合は、事故等の現場の当事者又は発見者は速やかに運輸指令に通報し、通報を受けた運輸指令は状況を判断し関係現場等に連絡することとなっている。</p> <p>・輸送障害時の旅客への情報提供については、運転指令より車内、各駅へ連絡を行い車内・構内放送や各駅において「状況別放送マニュアル」により車内放送や駅の構内放送、急告版により情報提供を行っている。また、一部の駅において行き先表示器（LED表示板）にて運行状況の案内を行っている。</p> <p>・振替・代替輸送については、京成バス・小湊バス・千葉中央バス・千葉内陸バス・ちばシティバスへ振替輸送を依頼している。また、東日本旅客鉄道に対しても必要に応じて振替輸送を依頼している。また、振替・代替輸送の実施については運輸指令長の判断（許</p>		
---	---	--	--

<p>(4) 遅延証明</p> <p>(5) 輸送障害時に対応した訓練・教育</p>	<p>可)で行われている。</p> <ul style="list-style-type: none"> 遅延証明書については、列車の遅れが生じた時に旅客の申し出により、駅の改札付近で手渡し及びホームページにより発行している。 輸送障害時の旅客対応を想定した訓練については、毎年計画的に行っており、今年度においても、駅単位で年1回、会社単位で年1回実施予定である。また、自治体等と合同の訓練も年1回実施している。 	<ul style="list-style-type: none"> 今後とも年間を通して計画的に教育や訓練を実施して、安全で迅速かつ確かな対応が行えるよう全社的な取組みの検討が期待される。 	<p>今後とも教育や訓練を実施し、お客さまに安心してモノレールをご利用いただけるよう努めてまいります。</p>
<p>8. 災害対応等危機管理に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> 災害時の対応については、「運転取扱心得」、「災害対策基準」、「地震対策基準」、「軌道等災害警備基準」、「地震発生時軌道巡検要領」等を整備している。また、「地震発生時の運転取扱マニュアル」、「指令マニュアル」等により、災害時の職種別の業務の手順等について定めている。 災害対応等危機管理に対応した訓 	<ul style="list-style-type: none"> 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、災害に対して適切な対応が行えるよう、計画的かつ継続的な教育・訓練の実施が期待される。 	<p>今後とも警察署、消防署等のご協力のもと計画的に訓練を実施し、安全対策に努めてまいります。</p>

<p>・東日本大震災時の旅客等への対応（地震発生時）</p>	<p>線についても、各駅単位で年1回、会社全体で年1回実施している。また、自治体、消防、警察等と合同で実施する避難訓練にも年1回参加している。</p> <p>◎列車内の対応 運転士は、地震対策基準に基づき、地震発生と同時に列車の緊急停止を行い、地震発生時の運転取扱マニュアルに基づき各種手配を行った。 その後、運転士が車内放送により乗客への情報提供を実施した。</p> <p>◎駅の対応 駅係員は、地震対策基準に基づき、放送、掲示により乗客への情報提供を行うとともに、乗客の避難誘導、二次災害の防止等を実施した。 無人駅については、本社から職員を派遣し対応した。また、震災当日深夜における駅での滞留はほとんど無かった。 震災後、千葉県稲毛区における行政連絡会議に参加し、駅舎でとどまる鉄道利用者に対する毛布の配布等についての検討を実施している。 今後においては、千葉県におけ</p>	<p>・東日本大震災の経験を踏まえ、鉄道施設における旅客の避難誘導等のあり方について、関係自治体との更なる検討が期待される。</p>	<p>災害発生時におけるお客さまへの対応方法について千葉市との検討を進めてまいります。</p>
--------------------------------	---	--	---

	<p>る行政連絡会議も開催されることから、行政との連携についての検討を予定している。</p> <p>◎被害 旅客、施設、車両等への被害なし。</p> <p>◎運転再開 3月12日 7時40分に運転を再開。</p>		
9. 利用者からの意見等に関する事項	<ul style="list-style-type: none"> ・千葉都市モノレールでは、利用者からの意見等の窓口として、本社と駅窓口で受付を行っている。 ・各駅にはご意見箱を設置しており、寄せられた意見等の全体件数としては、平成21年度は152件、平成22年度は167件となっており、駅設備に関するもの、ダイヤの見直しに関するもの件数が多くなっている。 ・直接駅窓口寄せられた意見等については、個々の事案ごとに各駅で回答する場合と本社で回答する場合があるが、いずれも事案ごとに社内で情報の共有化を図っている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・引き続き、利用者の意見を丁寧に把握するとともに、利用者の視点に立った、便利で快適なサービスの展開が期待される。 	<p>引き続き、お客さまからのご意見、ご要望を伺い、サービス向上に努めてまいります。</p>
10. 係員の接遇等に関する			

<p>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> <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>	<ul style="list-style-type: none"> ・移動制約者対応への教育に特化したマニュアルは作成していないものの、社内研修の中で高齢者や障害者等への適切な対応について研修を実施している。 ・その他の接遇研修については、年間教育訓練計画を策定し接遇を含む研修を駅務関係者全員を対象に実施している。 ・過去3年間に係員による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過去3年間において発生していない。 ・毎年、全社員を対象にした顧問弁護士による法律セミナーを開催し旅客の暴力行為、迷惑行為の防止対策に努めている。 ・係員については、千葉駅、都賀駅の管理駅と千葉みなと駅、千城台駅の終端の駅に配置している。 ・イベント等がある場合に、必要に 	<ul style="list-style-type: none"> ・今後も引き続き、接遇等の教育に関する取組みを推進することが望まれる。 ・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等に努められたい。 	<p>今後も、計画的に研修を実施し、高齢者等への適切な対応の習熟に努めてまいります。</p> <p>今後とも、警察との連携を図るとともに暴力等迷惑行為の防止対策に努めてまいります。</p>
---	--	--	--

<p>(6)業務委託に関する事項</p>	<p>応じ、駅監視員を増員し旅客誘導・整理に対応している。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・無人駅については、運転車掌が旅客の安全な乗降を確認し対応しており、管理駅である千葉駅、都賀駅においても監視カメラやインターホンを活用して旅客に対応している。 ・無人駅であるみつわ台駅、葭川公園駅においては、「モノレール応援隊」と称し、地域で活動している団体に駅務室等を貸し出し、駅利用者に対する案内・介助等の簡易な駅業務をボランティアで行ってもらう一方で、駅業務以外の時間を利用して本来の地域活動に活用されている。この取り組みにより、無人で不安感を与えていた駅に人がいる環境を作り、駅の安全と旅客サービスの向上を図るとともに、モノレール利用者及び地域住民へのサービス向上を図っている。 ・スポーツセンター駅の駅業務全般を平成22年10月からモノレールサービス株式会社（以下「モノレールサービス」という。）に委託している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・このような取り組みは、地域振興の観点のみならず、公共交通の利用促進にも寄与することから、引き続き地域一体となった取り組みの進展が期待される。 	<p>モノレール利用者へのサービス、及び駅を中心とした地域との連携を更に向上させるために、残る無人駅でもこうした応援隊活動の展開に努めてまいります。</p>
----------------------	---	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> ・モノレールサービスでは、スポーツセンター駅の駅業務以外に、無人駅における巡回及び旅客の案内、駅舎内の点検及び小清掃等の業務を実施している。 ・業務委託を行ったことによるサービス低下を防止するため、月1回の業務研究会の実施と3ヶ月に1回の四半期訓練を千葉都市モノレールの社員と合同で実施している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者サービスの低下を招かぬよう、引き続き業務委託先の教育・研修等の実施について、適切な管理監督の実施が期待される。 	<p>引き続き、計画的に教育や研修を実施し、サービス向上に努めてまいります。</p>
<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> <p>(2) 優先席</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に各車両優先席付近に携帯マナーステッカーの貼り付けや自動放送を行い、周知に努めている。 ・優先席は、1両あたり1箇所設けられており、シンボルマーク（共通優先席マーク）を貼り付けるとともに、優先席のシートを青色、優先席付近の吊り革を黄色に変えることにより、識別性を高め、 		

<p>(3) 健康増進法への対応 (受動喫煙防止対策)</p> <p>(4) ベビーカー対応</p> <p>(5) 女性専用車両導入・マタニティマークについて</p> <p>(6) 遺失物の取扱</p>	<p>利用しやすいように工夫を行っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・千葉都市モノレールにおいては、全駅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。 ・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。 ・千葉都市モノレールでは女性専用車両の導入は行っていない。また、マタニティマークについては、車両優先席付近でのステッカー貼付や駅でのポスター掲示など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。 ・駅に届けられた遺失物については、各駅において遺失物票を付して遺失物明細簿により管理し、翌日には管理駅である千葉駅、都賀駅へ送られる。その後、管理駅で保管した後、毎週水曜日に所轄の警察署に提出されることとなっている。 		
---	---	--	--

