

| | | | |
|---|---|--|---|
| <p>②乗継割引</p> <p>③企画乗車券</p> <p>④福祉割引</p> | <p>線（舞浜・千葉みなと間）、外房線（本千葉・大網間）、内房線（浜野、八幡宿、姉ヶ崎・君津間）、定期外についても、五井で接続するJR東日本との間で、東京都区内全ての駅、総武本線（市川・成東間）、京葉線（舞浜・千葉みなと間）、外房線（本千葉・茂原間）、内房線（浜野、八幡宿、姉ヶ崎・君津間）、成田線（酒々井、成田・成田空港間）、東金線全ての駅となっている。</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、自社線内の一日フリーきっぷ「一日フリー乗車券」及び上総中野で結節するいすみ鉄道株式会社（以下「いすみ鉄道」という。）との共同企画で、五井から大原間片道乗降自由の「房総横断記念乗車券」、五井から上総鶴舞・高滝間の往復きっぷと周辺の施設が割引する「鶴舞、高滝周遊券」等を発売し旅客誘致に努めている。 ・身体障害者及び知的障害者に対する運賃の割引を実施している。 | <ul style="list-style-type: none"> ・引き続き、利用者への積極的なPRを行うと共に更なる鉄道利用促進に向けた企画乗車券等の発売について、検討することが望まれる。 | <ul style="list-style-type: none"> ・今後も利用者にとって、より魅力的な企画券の内容を検討し、チラシやホームページ等により積極的にPRを行ってまいります。 |
|---|---|--|---|

| | | | |
|---|---|---|--|
| <p>⑤ICカードシステム</p> <p>(3) 駅務機器類関係</p> <p>(4) 運賃・料金の誤表示、誤収受関係</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>③消費税改定に伴う利用者への案内周知について</p> | <ul style="list-style-type: none"> ・ICカードシステムは導入していない。今後導入する予定もない。 ・自動券売機は、利用客の多い6駅（五井、上総村上、海士有木、上総三又、上総山田、馬立）に設置している。 ・過去3年間における運賃の誤表示・誤収受については、発生していない。 ・偽造紙幣等が発見された場合、発生箇所から本社へ報告、本社から警察等速やかに連絡している。 ・小湊鉄道では、社員乗車証、家族乗車証、通学乗車証、株主優待乗車証及び優待乗車証があり、「乗車証規定」に基づき、発行・貸与している。 ・小湊鉄道では、旅客運賃変更認可申請時及び認可時にホームページの他に駅のポスター、プレス発表により広く周知を行ったところである。 | <ul style="list-style-type: none"> ・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に最も重要な課題であることから、引き続き、誤表示・誤収受の防止に向けた取り組みが望まれる。 | <ul style="list-style-type: none"> ・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遂行に携わるよう機会あるごとに指導してまいります。 ・運賃改定時の機器改修に伴う誤表示、誤収受防止については、慎重に対処してまいります。 |
|---|---|---|--|

| | | | |
|--|--|--|--|
| <p>2. 情報提供に関する事項</p> | <ul style="list-style-type: none"> ・小湊鉄道では、ホームページを通じて運賃に関する情報提供を行っている。 | <ul style="list-style-type: none"> ・ホームページ等を活用し財務等に関する情報提供の検討が望まれる。 | <ul style="list-style-type: none"> ・今後どこまで情報を提供可能なのか検討してまいります。 |
| <p>3. 駅等での案内情報（旅客案内）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> <p>(2) バリアフリー施設の案内サイン表示の整備状況について</p> <p>(3) 列車での案内情報の提供状況について</p> | <ul style="list-style-type: none"> ・案内表示設備等の整備については、利用状況を勘案し実施している。特にJR東日本との接続駅である五井駅では、円滑に乗り継ぎができるよう接続会社と連携を図り案内を行っている。無人駅での案内情報は、連絡先を掲示し連絡を入れてもらうこととしている。 ・バリアフリー関係設備はスロープによる段差解消のみであるため、特段の案内サインは整備していない。 ・社内マニュアルは作成されていないものの、適切に情報提供はなされている。 | <ul style="list-style-type: none"> ・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"> ・今後どのような案内情報が可能なのか検討してまいります。 |
| <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"> ・交通バリアフリー法に基づき、2020年までに整備を進める1日の利用者数が3,000人以上に該当する駅はない。 なお、このほか移動円滑化基準には適合しないが、全18駅 | | |

| | | | |
|--|--|--|--|
| <p>(2) ソフト面におけるバリアフリー対応</p> | <p>中11駅段差解消が図られている。また、沿線自治体の市原市では、「市原市バリアフリー基本構想」を策定し、五井駅において視聴障害者誘導ブロックの設置が検討されている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・障害者等が利用する場合は、事前に連絡してもらい、複数の社員で対応している。 | | |
| <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"> ・小湊鉄道の沿線には、外国人観光旅客等が訪れるような大きな観光地がないことから、外国人観光旅行客等を対象とした企画乗車券の設定は行っていないが、市原市が発行している「小湊鉄道沿線ウォーキングガイド」は、2カ国語（日本語・英語）で掲載されており、駅窓口にて配布している。 | | |
| <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"> ・小湊鉄道では、他社線と直通運転を実施していない。 ・小湊鉄道では、接続しているJR東日本、いすみ鉄道とダイヤ調整を実施している。また、各駅より同社バス部門小湊鉄道バス（以下「小湊鉄道バス」という。）とも調整を実施している。 | | |

| | | | |
|--|--|--|--|
| | <p>終電等が遅延した場合の措置については、JR東日本の乗換駅である五井駅、いすみ鉄道の乗換駅である上総中野駅において、現場の状況に応じ、運転指令の判断により実施している</p> | | |
| <p>7. 事故等による輸送障害時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> <p>(2) 利用者等への情報提供等</p> <p>(3) 振替輸送等</p> <p>(4) 遅延証明</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については、指令からの指示を基に行っている。実際に輸送障害等が発生した場合は、障害発生場所から速やかに運転指令に通報し、運転指令から各列車、各駅及び本社等に連絡することとなっている。 ・ 輸送障害時の旅客への情報提供については、ホームページ、車内・構内放送及び駅に設置している告知板により運行状況の内容などを表示している。 ・ 振替輸送については、必要に応じ小湊鉄道バス又は小湊鉄道系列タクシーを使用し代替輸送を実施している。 ・ 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、五井駅及び上総牛久駅 | | |

| | | | |
|--------------------|---|--|--|
| | で発行している。 | | |
| 8. 災害対応等危機管理に関する事項 | <ul style="list-style-type: none"> ・事故、災害を想定し、「重大事故・非常災害対策規則」、「乗務員の異常時の連絡通報要領」、「鉄道部災害要綱」を作成しており、災害発生時の旅客対応を想定した訓練については、自社における防災訓練を年に1回実施している。 また、平成26年9月には、千葉県警察、日赤千葉支社及び市原市消防局と大規模地震を想定した合同災害対応訓練を行った。 | <ul style="list-style-type: none"> ・今後とも年間を通して計画的に訓練を実施し、災害時には安全で迅速かつ確かな対応が行えるよう、引き続き、全社的な取り組みが期待される。 | <ul style="list-style-type: none"> ・今後計画的に出来る事から実施してまいります。 又、自治体等より協力要請があれば積極的に行ってまいります。 |
| 9. 利用者からの意見等に関する事項 | <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件数は、平成24年度が2件、平成25年度が1件である。内容としては、接客に関することが多い。寄せられた意見等は、全て社内回覧で幹部まで報告されているとともに、会議等においても報告されている。 | <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ことが望まれる。 | <ul style="list-style-type: none"> ・今後も利用者からの意見、要望を会社全体で共有しサービス及び利便性向上に努めてまいります。 |

| | | | |
|---|--|---|--|
| <p>10. 係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> <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"> ・ 移動制約者への対応について、研修等は実施していない。 ・ その他の接遇研修についても、実施していないが、今後は、バス部門で行っている接遇研修に参加を検討しているところである。 ・ 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、近年発生していないが、発生時には本社に連絡し、必要に応じ警察に通報するなどの対応をとることとしている ・ 小湊鉄道では、18駅中3駅を終日有人、2駅を時間帯有人駅、13駅を終日無人駅としている ・ 五井駅については、JR東日本に乗車券及び定期券の販売を、また月崎駅については、民間会社に社線内の乗車券販売を委託している。 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 他部門と連携を図るなど、定期的な研修の実施が望まれる。 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 今後、定期的を実施するよう努めてまいります。 |
|---|--|---|--|

| | | | |
|---------------------------------------|---|--|--|
| <p>11. その他のサービスに関する事項</p> | | | |
| <p>(1) 携帯電話の取扱</p> | <ul style="list-style-type: none"> ・携帯電話の取扱については、マナーモードにし、通話は遠慮いただく様、車内放送を適宜実施し、周知に努めている。 | | |
| <p>(2) 優先席</p> | <ul style="list-style-type: none"> ・優先席は、大きな混雑もないことから、特に対策を取っていない。また、要望もない。 | | |
| <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"> ・車内は終日全面禁煙としており、随時、利用者へ放送にて周知を図っている。また、駅構内については、一部喫煙場所を除き禁煙である。 | | |
| <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。 | | |
| <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"> ・大きな混雑もないことから、女性専用車両の導入は行っていない。また、マタニティマークのステッカー貼付、配布は行っていない。 | | |
| <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、「遺失物取扱手続」を定め、各駅で遺失物明細簿を作成して管理し、保管期間（4日）経過後全て本社へ送付し一括管理されている。なお、落とし主が現れな | | |

| | | | |
|-------------------------|---|--|--|
| <p>(7) A E D 設置について</p> | <p>い時は、拾得した日から7日以内に所轄警察署へ引き渡している。</p> <ul style="list-style-type: none">・ A E D については、設置はない。緊急時には、五井駅最寄りの市原市施設「サンプラザ市原」に設置してある A E D を使用することとなっている。 | | |
|-------------------------|---|--|--|