

業務監査実施結果報告書

事業者名	関東鉄道株式会社	実施期間	令和 7 年 1 月 2 4 日（金）
検査箇所	新守谷駅、守谷駅及び南守谷駅		
監査項目	取組状況	所 見	所見に対する回答
1. 利用者への情報提供に関する事項	・駅の行き先表示装置について、LED 型を守谷駅、ゆめみ野駅に設置し、LCD 型を取手駅、水海道駅にそれぞれ設置しており、取手駅については多言語化に対応している。 ・輸送障害時における利用者への情報提供については、駅構内での放送に加え、守谷駅等の主要駅においては、行き先表示装置による情報発信を行っている。 ・また、自社 HP 及び SNS においても情報発信を行うとともに、全駅に HP へアクセスできる二次元バーコードを掲示し、利用者の情報入手が容易となるよう配慮している。 ・一方、一部の無人駅においては、構内放送設備が未導入のため列車接近表示装置を用いた定例文での情報提供となっており、また、海外の方に向けた案内については、今後検討していくこととなっている。	無人駅における利用者への情報提供方法及び海外の方に向けた多言語対応については、今後さらなる拡充がされることを期待する。	ご利用の少ない一部無人駅においても管理駅より案内放送等が実施できるように検討を進めてまいります。多言語による情報提供は、外国人利用者が適切な行動判断をするために重要な情報であると認識しており、3 月に自社 HP を多言語対応にしたほか、現在、駅にて実施している多言語情報提供を継続して実施するとともに、多様なツールの有効的な活用により多言語情報提供の充実を図ってまいります。

	・ 駅や車内における利用者に対する情報発信にかかる教育については、グループ会社が合同で実施する研修に駅・乗務員を参加させており、自社内においても、年に2回（春と秋）に接客接遇強化月間を設け、日々の点呼時に接遇に係るロールプレイングを実施するなど、利用者対応のスキルアップに向けた取り組みが行われている。		
2. 計画運休に関する事項	・ 安全を担保しつつ、可能な限り利用者を輸送するとの考えから、これまで計画運休については実施しておらず、過去に大雨による鬼怒川の氾濫により鉄道施設が影響を受け、しばらく運休を余儀なくされた経緯があることから、当日の天候等の状況を細かく確認しながら運休等の判断をしている。		

3. 他の交通モードとの連携に関する事項	・ 運転を見合わせする時間が概ね 1 時間以上と見込まれる場合には、状況に応じて同じグループ内のバス・タクシー会社へ代替輸送を要請できる体制となっている。 ・ また年に一度、水海道車両基地においてバス部門と合同で異常時想定訓練を実施しており、円滑に対応できるような体制を確立している。	今後とも輸送障害発生により代替輸送を要請する必要が生じた際、迅速かつ的確に対応できるよう、継続的な訓練等を実施することを期待する。	今後も継続して、輸送障害発生時に利用者の立場に立った迅速かつ的確な情報提供が行えるよう、社員への教育並びにバス部門等との合同訓練を実施してまいります。
4. 帰宅困難者対策に関する事項	・ 帰宅困難者対策については、駅施設の収容能力等の観点から各駅に近い避難所へ移動していただくこととしている。 ・ なお駅職員が利用者をすみやかに誘導できるよう、実際に駅職員自らが避難所まで歩いて経路等を確認する歩行訓練を実施している。		
5. ダイヤ改正における沿線自治体等への事前説明に関する事項	・ ダイヤ改正時は、鉄道の利用動向の調査を行い、その結果を反映したダイヤを作成し、概ね 1 ヶ月前を目途に沿線自治体等へ事前説明しており、接続する他の鉄道事業者にもあらかじめ説明を行っている。 ・ 特に、自治体が運行しているコミュニティ	・ 沿線自治体及び接続する他の鉄道事業者に対する事前説明に関して、留意して対応していることが確認できた。 ・ 引き続き、関係する沿線自治体等へ丁寧かつ十分な説明を行うことを期待する。	今後も継続して、利用動向の調査を実施し沿線自治体や他の鉄道事業者との連携強化を図り、交通利用者の利便向上に努めてまいります。

	バスとの接続の観点から、ダイヤ改正時においては、自治体への事前確認をはじめ、留意して対応している。		
6. 賠償責任保険への加入状況	・鉄道事業者が列車の運行によって旅客や他人の身体に損害を与えた場合に適用される損害賠償責任保険について、適切に加入されていることが確認できた。		
7. 無人駅における対応に関する事項	・直近では、2021年9月に一部時間帯での無人から終日無人に営業方法を変更した駅があり、変更の際には沿線自治体等へ事前に情報提供を行っていた。 ・駅における利用者への情報提供については、行先案内表示装置及び列車接近表示装置で遅延情報を提供しているほか、放送設備がある無人駅については、放送案内でも案内しており、不具合等の確認については、定期的に職員が巡回して確認している。 ・また守谷駅等の管理駅においては、監視カメラによる駅構内の集中監視、遠隔放送装置等一括管理を行っている。	・引き続き、特に移動制約者の方々が円滑に利用できるようサービス水準が維持されることを期待する。 ・なお無人駅である南守谷駅を現地確認した際、列車が遅延していたため管理駅より音声案内機器を通じて利用者へ案内していたことを確認したが、改札付近に設置された機器は聞こえていたものの、ホーム上に設置された機器は何らかの原因により聞こえていなかったため、不具合等の確認については、より丁寧に実施されることが望まれる。	今後も継続して、移動制約者が不便なく利用できるよう可能な限り、環境整備を進めてまいります。 南守谷駅のホーム上の放送機器を調査したところ経年劣化による不具合が発生していたことから当日機器交換を行ない改善しました。今後、同様の事象が無いよう、毎日の駅巡回の際は改札及びホームの放送機器の確認強化並びに経年機器の交換を進めてまいります。

	・さらに管理駅にいる駅係員と会話ができるカメラ付きインターホンを利用者が多い無人駅に設置しており、一日乗車券の発券や各種問い合わせに対応しているほか、必要に応じて係員を派遣できる連絡体制が構築されている。そのほか、定期的に有人駅の駅係員が無人駅を巡回することとしている。 ・車椅子利用者が無人駅を利用する際は、管理駅へ電話等で申込みを行うことにより、係員が事前に駅に到着して乗車時に介助を行うことにより、車椅子利用者が長時間待つことなく円滑に乗車できる体制となっている。		
8. 運賃等に関する事項	・各駅において運賃・料金表が正しく掲示されており、また、有人駅においては旅客営業規則を備え付けている。 ・運賃誤収受等の対策について、券売機の釣り銭装填ミスによる誤収受が生じないよう作業マニュアルを整備するとともに、複数名での確認を徹底し防止に努めている。	・運賃改定に伴う運賃・料金表及び駅務機器の切り替え作業については、設定ミス等によって誤収受が発生する危険が特に高いなか、手順書等を作成し確認・報告を徹底することにより、滞りなく終えたことを確認した。 ・運賃・料金の正確な収受は、運賃制度を適正に運用するための基本的事項であるため、日頃より行っている券売機の釣り銭	運賃改定等の際は、誤表記や誤設定が無いよう今後も駅係員及び本社員による、複数人でのチェック体制及び手順書の作成により確認・報告の徹底を図ってまいります。 今後も引き続き運賃制度を適正に運用し、金銭の授受や駅務機器の運用ミスが無いよう定期的な教育の実施に努めてまいります。

	・また、昨年１０月の運賃改定においては、運賃・料金表の誤表記がないよう確認を徹底するとともに、駅務機器の切り替え作業については、手順書を作成のうえ現場での作業が円滑に進むよう配慮し、作業完了時は本社への報告を徹底するなど誤収受対策を行っていた。 ・運賃誤収受防止に関する教育については点呼時などで都度実施するとともに、日頃よりヒヤリハット事例を収集し関係者に周知し注意喚起を行っている。 ・個人情報の取り扱いについては、個人情報保護規則を定めて適切に運用しているほか、定期券購入に係る申込書等の書類については、台帳を作成し廃棄が完了するまで管理されている。	装填ミス防止や教育について引き続き実施されることを期待する。	す。
９．異動など円滑化の対応状況に関する事項	・移動制約者への対応に関する教育として、グループ会社共通の接遇マニュアルに基づいて行っているほか、サービス介助士の受講を進めており、特に現場の第一線で働く若手職員を優先的に受講させている。	引き続き、サービス介助士の受講をはじめ、障がい者団体等の意見を取り入れるなど、移動等円滑化に向けた取り組みを継続することを期待する。	今後も積極的な講習会の受講や、グループ会社全体で実施している障がい者団体との意見交換を含めた講習会等に参加し、移動制約者へのより良い案内並びに利用いただきやすい施設を目指してまいります。

	・また、年に1回グループ会社全体で障がい者団体等との意見交換の場があり、駅の利用に際してどのように案内をしたらよいか直接意見を聞くことで、さらなるサービス向上に努めている。		
10. その他のサービスに関する事項	・利用者から寄せられた意見等については、社内でも共有するとともに、すぐに改善できる内容はすみやかに対応するとともに、時間を要する内容についても検討等を行い、可能な限り反映させている。また、ダイヤに関する意見についても意見を蓄積しダイヤ改正時に反映させている。 ・利用者に対する啓発活動について、沿線の小学校と連携してマナー教室を開催しており、列車への乗車方法をはじめ、車内のマナー等に関して児童が学べる機会を設けている。	沿線利用者から寄せられた意見等について、すぐに改善できる内容はすみやかに反映させているなど、地域に密着した対応は評価できるものであり、特に、沿線小学校と連携して開催するマナー教室については、列車への乗車方法等を学べるだけでなく、児童が鉄道事業に興味を抱くきっかけにもつながると考えることから、引き続き実施されることを期待する。	今後も利用者からのご意見等については、ホームページ及び駅設置のご意見箱等から迅速に関係職場に共有し、可能な限りお客様に寄り添う対応に努めると共に、沿線小学校と協力したマナー教室等の実施により、児童への鉄道事業への関心やモビリティマネジメントに繋がるよう努めてまいります。
優良事例			