

<p>②乗継割引</p>	<ul style="list-style-type: none"> 乗継割引については、他社線と接続していないため、実施していない。 		
<p>③企画乗車券</p>	<ul style="list-style-type: none"> 企画乗車券については、筑波観光鉄道が販売している「夜の空中散歩」「往復セット割引乗車券」「連絡片道乗車券」の他に、首都圏新都市鉄道株式会社（つくばエクスプレス）が販売している「筑波山きっぷ」、ジェイアールバス関東株式会社が販売している「筑波山ストーリー」の5種類がある。また、「JAFカード」及び「SDカード」の提示による運賃の割引を実施しており、旅客誘致に努めている。 		
<p>④福祉割引</p>	<ul style="list-style-type: none"> 身体障害者及び知的障害者、精神障害者に対する運賃の割引は実施されている。また、身体障害者及び知的障害者の介護者についても、等級に応じ、運賃の割引が実施されている。 		
<p>⑤ICカードシステム</p>	<ul style="list-style-type: none"> Suica及びPASMOに搭載されているSF機能により宮脇駅とつつじヶ丘駅の2駅において、乗車券を購入することが出来る。 	<ul style="list-style-type: none"> SF機能で乗車券が購入出来ることは評価できるが、ホームページ及び切符売り場への案内の充実について検討することが望まれる。 	<ul style="list-style-type: none"> SF機能での乗車券購入について、ホームページ及び切符売り場への案内を充実してまいります。
<p>(3) 駅務機器類関係</p>	<ul style="list-style-type: none"> 自動券売機等の駅務機器類の設置については、利用実態等を勘案して必要台数を設置してい 		

<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>る。但し、自動改札機の設置が無い ため、入出札は有人での対応となっ ている。また、設置に係る基準は設 けていない。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 運賃誤表示、誤收受は発生して 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し、警 察等への連絡を行っている。 ・ 無料乗車券は、茨城県、茨城森 林管理署、つくば市、地元ホテ ル関係者に発行し、関係者が業 務上必要な時に使用することが 可能となっている。 	<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、引き続き、誤收受・ 誤表示の防止に向けた取り組み が望まれる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 適正な表示・收受の重要性を認識 して業務に取り組むよう注意喚起 を継続し、引き続き、誤收受・誤 表示の防止に努めてまいります。
<p>2. 情報提供に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ ホームページを通じて、財務等 に関する情報、運行情報、運賃、 時刻表等鉄道（索道）利用に関 する情報提供を行っている。ま た、イベントや観光情報等、観 光地としてのPRにも力を入 れている。 ・ なお、ホームページによる情報 提供は、日本語のみ対応してい 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> <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) 車両内での案内情報の状況提供</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 宮脇駅では、LED表示器により日本語と英語で運行案内がされている。 ・ 多目的トイレ誘導サイン・位置サインについては、宮脇駅において設置済みである。また、位置サインについては、つつじヶ丘駅において設置済みである。 ・ 車両内では乗客定員数や運行スピードといった車両に関する情報とともに観光案内の放送がされている。また、禁煙・携帯電話使用不可の表示もされている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 引き続き、外国人観光客への案内も含めてより充実した案内表示が期待される。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 案内サイン表示について、外国人観光客への案内等更に充実してまいります。
<p>4. バリアフリー対策に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ つつじヶ丘駅においては、駐車場から駅改札口までスロープが整備されており、車いすの利用者でも利用できる環境（車両に乗り込めるようにスロープ板）が整っている。また、貸出し用の車いすが設置されている。頂上駅である女体山駅では、展望台があり、その手すりには車いすの方の目線に合わせて柵があり、視界の邪魔にならないような配慮をしている。宮脇駅及び筑波山頂駅においては、ホームが階段状になってお 	<ul style="list-style-type: none"> ・ バリアフリー化の整備については、地形上難しいが、ソフト面のバリアフリー（心のバリアフリー）の充実も引き続き整備の検討が期待される。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 社員教育において、引き続き、車いす利用者や高齢者への介助の必要性を説き、対応の充実を図ってまいります。

	<p>り、段差解消等のバリアフリー化は困難であるので、車いす利用者に対しては、駅係員が数名で乗降の介助を行っている。</p>		
<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"> ・券売機には英語表記（一部3カ国語）がされている。また、つくじヶ丘駅の待合室にはw i e f i利用可能エリアがある。さらに、外国人からの要望があればつくば市作成の観光案内を配布している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・他方、現在、外国人観光旅客等を対象とした企画乗車券の設定は行われていないが、近隣のつくば学園都市には多数の外国人が居住すること、東京オリンピックの開催に伴う外国人旅行者の増加が見込まれることから、他の交通事業者と連携した外国人観光旅客等を対象とした企画乗車券の設定及びHPやパンフレット等の活用及び更なる外国語表示を充実することが期待される。 	<ul style="list-style-type: none"> ・外国人観光旅客を対象とした企画乗車券については、関係交通事業者と連携して、検討してまいります。また、HPやパンフレットの外国語版の検討をすると共に駅構内の外国語表示を更に充実してまいります。
<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"> ・他社線との直通運転は実施していない。 ・他社線との乗換駅がないので、調整はしていない。 		

<p>7. 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> <p>(2) 利用者等への情報提供等</p> <p>(3) 振替輸送等</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連絡方法については、社内緊急連絡体制に基づき行っている。 また、必要に応じ、警察署、消防署等への連絡も行っている。 ・ 輸送障害時の列車内の旅客に対する情報提供については、車掌から情報提供を行っている。 駅の旅客に対しての情報提供については、構内放送、急告版、LED表示器（宮脇駅、筑波山頂駅、つつじヶ丘駅）により行っている。 また、自社で輸送障害（天候不良による運転中止を含む）が発生した場合はアクセス交通である関東鉄道（バス）、首都圏新都市鉄道にも連絡し、筑波観光鉄道に向かっている利用者に情報提供を行っている。 他方、首都圏新都市鉄道及びアクセス交通である関東鉄道（バス）において、輸送障害が発生した場合は、筑波観光鉄道の利用者に情報提供を行っている。 ・ 路線形態から、振替・代替輸送については行っていない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ このような、他の事業者と連携した利用者に対する情報提供は評価できるので、今後も継続して行われることが期待される。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 引き続き、アクセス交通機関との情報交換を密にし、利用者への輸送障害等の情報提供に努めてまいります。
---	---	--	---

<p>(4) 遅延証明</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・路線形態から、遅延証明書は発行していない。 		
<p>8. 災害対応等危機管理に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・災害発生時の旅客対応を想定した訓練については、警察、消防と連携した「テロ訓練」を行っている他、自社における訓練として、新入社員を対象とした「救助訓練」、トンネル内地震、火災を想定した「救助訓練」、「緊急地震速報対応行動訓練」等を実施している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・今後とも年間を通して計画的に訓練を実施し、災害時には安全で迅速かつ的確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"> ・今後もお客様に安心してご利用していただけるように、年間計画に基づき、災害発生時を想定した訓練に努めてまいります。
<p>9. 利用者からの意見等に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者からの意見等は、電話・ファックス・メール・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全体件数としては、平成24年度は23件、平成25年度は20件である。寄せられた内容としては、御礼、施設（トイレの汚れ等）についての内容が多い。寄せられた意見等は、幹部まで報告している。 また、春、秋に利用者へのアンケートを実施し運輸部の会議に報告している。 		

<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について</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"> ・社員に対しての研修等については、新入社員の教育、研修会を年1回実施している。 ・その他の研修については、京成グループで開催している接遇研修に参加している。 ・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。 ・過去に暴力行為はない。また、必要に応じ所轄警察署に報告・相談・出動を要請することとなっている。 ・全駅に係員が常駐している。 ・業務委託は実施していない。 		
<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> <p>(2) 優先席</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・携帯電話の取扱については、車内においてマナーモードにし通話をご遠慮して頂く様、ステッカー表示を実施し周知に努めている。 ・優先席はない。 		

<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"> ・ 駅構内、車内は終日全面禁煙としおり、ステッカー表示を実施し周知に努めている。 		
<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) 女性専用車両導入について</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 女性専用車両の導入は行っていない。 		
<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、マニュアルに基づき、拾得した駅にて保管、管理している。 その後、拾得した物については、本社に連絡し、情報の共有を図っている。 拾得日から3日あるいは6日間預かった後に、所轄の警察署に届けている。 		
<p>(7) A E D 設置について</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ A E D については、宮脇駅、筑波山頂駅、つつじヶ丘駅、女体山駅に設置している。 		