

京成電鉄株式会社（本社等）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	所見に対する対応
I. 利用者利便の確保 1. 利用者意見等への対応	インターネットやHP上の「ご意見箱」に寄せられた意見等について、現業長会議を通じて対応方針等の周知・教育を行うとともに、全社員によるBMK（ベストマナー向上）運動を展開することによりサービス改善・向上に努めている。	・利用者から見たサービスは、徐々に改善されつつあるが、旅客からの要望等はこれまでに以上に多様化し、レベルの高いサービスが求められている。 ・多様化する意見等については、迅速に対応するとともに、より適切な改善措置の周知、実践の徹底を図る体制を検討する必要がある。	・現在ある現業長会議・BMK分科会をさらに有効に活用し、ご意見及び改善策等の共有化をはかっていきます。
2. 鉄軌道業の情報提供ガイドラインへの対応	①パンフレット、広報誌等に加え、運賃、列車ダイヤ等のFAX案内情報サービス。 ②iモード・インターネットのホームページ等による運行情報の提供。等により利用者に対する情報提供の取組みは進められてきている。	・今後、駅LEDスクロール案内表示器等での運行情報提供等についても検討していくこととしているが、利用者がどのような情報を必要としているかを把握した上で、それに応じた情報提供のあり方を検討し、更なる情報提供の充実に努める必要がある。	・駅LEDスクロール案内表示器等の運行情報提供については、システム更新時の検討課題として前向きに取り組むものいたします。また、ホームページ等における情報提供方についても検討を行ってまいります。
3. 連絡運輸について	・他の交通機関3社（北総鉄道、東京都交通局、京浜急行）との4社連絡定期券の発売。 ・北総鉄道から京成電鉄を經由し、押上を接続駅とする東京都交通局及び東京メトロ半蔵門線への連絡定期については、一定の乗継割引を実施。	・連絡運輸の実施については、更に充実していくよう検討していく必要がある。	・ICカード導入時期等を見据えつつ、関係する事業者との種々の課題を整理しながら検討して参ります。
4. 旅客案内サービスの充実	・駅における案内表示設備の設置にあたっては、本社施設部門が駅長へのヒアリングを通じて利用者の要望を反映しながら実施。 ・駅周辺施設は、案内表示の内容・設置箇所等については関係施設等と調整するなど、案内の連続性を確保するよう努めている。	・より利用者のニーズに即した旅客案内設備を実現するためには、駅長が把握している苦情・要望だけではなく、積極的に幅広い利用者の意見・要望を把握するための取組みについて検討する必要がある。 ・駅周辺に関する情報提供については一部の駅にしか掲出されていないが、地元自治体等に任せるのではなく、鉄道事業者としてできることについては積極的に取り組む必要がある。	・ホームページ上のご意見箱のレイアウトを変更し、お客様の意見・要望がより書き込みやすくする等検討してまいります。 ・必要を鑑み、検討していきます。

項 目	主な取組み状況等	所 見	所見に対する対応
5. ICカード乗車券システムの導入	・成田空港利用者に対しては、案内表示については2カ国語(日本語、英語)表記。 ・外国からの利用者が多いスカイライナーに関しては、数カ国語(英、中、韓、仏、独、西)による空港案内パンフレットと時刻表を作成し配布。 ・また、車内及び一部乗換駅での自動放送は英語でも実施。 ・京成を含むバスネットICカード検討会において、平成18年度からICカードを導入を計画しており、「バス共通カード」や「Suica」との相互利用を順次展開していく予定。 ・ICカードの導入に際しても、乗降客数が少ない駅においても最低1通路を確保する予定。	・外国人からよく聞かれる事項は、乗換、運賃、駅周辺情報であり、これらの事項に関する外国人利用者への案内情報の提供をさらに充実・工夫する必要がある。 ・ICカード導入にあたっては、その機能が十分に活用されるような対応を図ることが必要である。	・駅名表示については、すべてローマ字表記を実施いたしました。 ・また、駅案内看板に韓国語・中国語でトイレ・出口の表記を随時実施しております。 ・さらに現在のスカイライナーの外国語パンフに加え、外国の方への案内方法についても検討いたします。 ・旅客の利便性に配慮しつつ、営業戦略上の観点を考慮しながら検討して参ります。
6. ダイヤ改正等について	・概ね年に一度大規模なダイヤ改正を①より早く、②より便利に、③より快適に、を主なポイントとして実施。 ・今後とも、利用者からの要望等を適切に反映したダイヤ改正に取り組むこととしている。	・特急等の新設や増発に際しては、各駅停車を増発するなどして対応しているものの、利便性に影響がある駅については案内方にも工夫が必要である。 ・ダイヤ改正を実施するにあたりサービスの低下となる場合は、利用者の理解を求めることが重要であり、適切な情報の提供について、一層取り組んでいく必要がある。 ・また、沿線の生活環境に影響を与えることも考えられることから、必要に応じ関係自治体等に対し、事前に説明等を行ってきているとのことであり、こうしたことは今後も引き続き取り組んでいくことが必要である。	・特に影響のある駅の場合においては、その駅に特化した案内を検討致します。 ・これからも利用者からの理解を得られるよう案内方を工夫しつつ取り組んで参ります。 ・引き続き取り組んでまいります。

項 目	主な取組み状況等	所 見	所見に対する対応
7. その他利用者サービス	・平成15年8月から遺失物検索システムの稼働に伴い、よりレベルの高い遺失物についての案内を実施。 ・車内における携帯電話の取扱いについては、15年9月より「優先席付近では電源を切り、優先席以外では、マナーモードに設定の上、通話をご遠慮頂く」という関東の他の鉄道事業者と統一した案内を実施。 ・駅構内での喫煙については、健康増進法が施行された15年5月から、駅構内・ホームを全面禁煙とした。 完全禁煙の施行に際しては、ポスターや中吊りを通じて周知を行い、施行後は駅構内・車内放送等により禁煙の啓蒙活動を実施している。	・ペースメーカーの利用者についても車内の優先席の対象者として表示する必要がある。 ・駅構内の秩序の維持及び快適な駅空間作りを図る観点から、引き続き利用者の理解、協力を得るべく、更なる利用者マナー向上策について検討する必要がある。	・車内の標示に関しては、相互直通各社と協議をしております。 ・鉄道各社と利用者のマナー向上に向け、共同ポスターの作成等を検討しております。

項 目	主な取組み状況等	所 見	所見に対する対応
II. バリアフリー化対策 1. バリアフリー化の取組み	・一部構造上の理由により適合基準が困難な駅を除けば、交通バリアフリー法に基づく基本方針の目標にある平成22年までの実施について、年度毎のバリアフリー化整備計画を策定し、順次計画的に整備に努める、こととしている。	・バリアフリーの整備については、鉄道施設内のみならず、外部施設と連続した整備についても関係自治体等と協力して進めていくことが必要である。 ・鉄道駅のバリアフリー化の目標達成に向けてより一層の整備の促進を図るためには、国等からの補助による支援だけでなく、鉄道事業者による自主的な整備等と併せて、関係者全体でバリアフリー化を進めていくことが必要である。 ・一日当たりの平均利用者数5千人以上の基本方針の対象駅だけでなく、5千人未満の駅についても、積極的にバリアフリー化を進める必要がある。 ・基準適合にとどめるのではなく、平成13年8月に作成された「公共交通機関旅客施設の移動円滑化ガイドライン」を積極的に活用したバリアフリー施設整備を行う必要がある。	・沿線各自治体のバリアフリー基本構想策定協議会に積極的に参加しており、その中で駅施設と都市施設の連続した整備のための基本構想策定が進んでおり、その実現に向け取り組んでまいります。 ・バリアフリー整備については、その早期実現のために、限りある予算で効率的に整備を進める必要性から、国・自治体等からの補助を活用しながら、必要に応じた自主整備と合わせ実施しています。今後とも、関係各機関と調整を図りながら基準対象駅については一部困難な駅を除き平成22年までに整備を進めてまいります。 ・一日平均乗降人員5千人未満の駅のバリアフリー化の必要性については認識しており、基準対象駅の整備を優先しながら基準対象外の駅についても可能な限り進めてまいります。 ・単に段差解消にとどまらず、多目的トイレの整備や音声・点字・視覚情報による案内を充実していくなど幅広い旅客に対応できる整備に努めており、今後とも努力してまいります。
2. その他のバリアフリーへの対応	・高齢者や移動制約者に対する鉄道利用に必要な情報の提供（路線案内、運賃情報等）や駅構内及び車内において視覚情報や案内放送による音声情報などソフト面での対策が講じられてきている	・高齢者や移動制約者が鉄道を利用する場合に有益な情報の提供について更なる検討を行っていくことが必要である。 ・駅構内におけるエレベーターの場所やバリアフリー化された経路の案内表示等について、利用者から見た場合のわかりやすさという観点から問題のある駅（千葉寺等）が見受けられるがこれらの駅については更なる改善に取り組んでいく必要がある。 ・車いす利用者等移動制約者への対応については、引き続き駅員の教育・研修を行い、移動制約者に対する支援の充実が図られるよう期待する。	・その必要性を鑑みながらその内容・方法等を検討してまいります。 ・必要に応じて、案内板を設置してまいります。 （千葉寺駅設置済み） ・駅OJT及び各種研修において、係員への研修を実施しております。今後も各種研修において、教育・指導してまいります。

項 目	主な取組み状況等	所 見	所見に対する対応
III. 運賃表の誤表示等に係る対応	・広報誌「京成ライン」に年1回バリアフリー施設の整備状況を掲載するとともに、ホームページにも同内容を掲載している。 ・運賃表の点字案内を全駅に設置するとともに、触知図を千葉中央駅に設置。また、全駅に有人改札を1つは必ず配置し、駅員による情報提供に努めている。 ・「運賃改定時における駅務機器・運賃表確認マニュアル」を作成し、運賃料金表を作成及びチェックについて、担当部署を定めるとともに、各部署における具体的な作業内容を定めている。 - 運賃・料金表の作成は、同一の部署で同一のデータを使って行い、チェックは複数の係員で行うこととしている。また、駅長による定期的なチェックを行うとともに、誤表示等が発生した際の連絡体制等を定めている。	・バリアフリー施設の整備状況の掲載については、単にエレベーター等の設備があることしか掲載されていない。各駅の構内図を掲載し、バリアフリー設備がどこにあり、バリアフリールートはどのようなルートかを示す等、高齢者、身体障害者等が一人で利用できるような情報提供という観点からの改善が必要である。 ・高齢者、身体障害者等に対して、わかりやすい情報提供について、さらに検討する必要があると考える。 ・誤表示等は報告されていないが、常日頃より連絡運輸分を含めた運賃のチェックを行うとともに、万が一、誤表示等が発生した際の連絡体制を関係部署に随時徹底することが必要である。	・各駅の実情に応じ、案内・表示の充実を行ってまいります。 ・必要性を随時検討し、実施してまいります。 ・必要に応じて、随時、実施してまいります。
IV. 事故等が発生した時の体制及び対応等	・事故等の旅客扱い（異常時の連絡体制、振替・代行輸送の手配、避難時の旅客誘導等）については、各主管駅ごとに「異常時対応マニュアル」を配備し、常日頃からその訓練・確認を行い、その対応も整えるなど職員等の周知徹底に取り組んでいる。 ・事故・異常時における輸送障害等発生時の旅客への対応として、運行状況・復旧見込み等の情報提供については、運輸指令からの一斉指令を基に各駅では掲示・放送、各乗務員による車内放送及びホームページ等にて情報提供することとしている。	・仮に火災、地震等が発生した場合は煙の発生等も考えられ旅客がさらに混乱する恐れがあることから、駅員が少ない駅においてマニュアルどおり駅員が旅客に対する避難誘導を行うことが可能かどうか、主管駅の応援体制も含め各訓練等で検証する必要がある。 ・輸送障害等発生時における情報提供については、利用者から復旧に対する詳細な内容や振替・代行輸送における適切な案内について、強く求められているところであり、さらなる情報の提供の内容等について利用者のニーズに沿った対応を検討していく必要がある。	・訓練を行う際には、主管駅と管轄駅の連携方について留意しつつ、実施していきます。 ・旅客のニーズの把握に努め、その内容・方法等を検討してまいります。

項 目	主な取組み状況等	所 見	所見に対する対応
		・連絡運輸や接続を行っている他社線の情報提供についても関係会社と連携を取りつつ、適切な情報の提供の内容・方法等について、検討を深めていくことも重要である。	・引き続き関係会社と連携しつつ、実施してまいります。