京成電鉄株式会社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	回 答
1. 運賃等に関する事項 (1) 運賃・料金の誤收受等について	・ 京成電鉄株式会社（以下「京成電鉄」という。）からの報告によれば、過去3年間における運賃・料金の誤收受、誤表示については、平成25年8月に発生したJR線との乗換改札口での自動改札機の電源停止における誤收受、平成26年2月に発生した駅務機器メーカーの運賃データの登録誤りによる誤收受、平成26年3月に判明した東成田駅ほか9駅における運賃表の誤表示の計3件発生している。 ・ 平成25年8月に発生した誤收受は、日暮里駅のJR線乗換改札口において、京成本線の最終列車に接続するJR山手線の列車が遅延した際、駅係員の連絡が行き届いていなかったことにより、利用者がJR山手線から京成本線に乗り継ぎする前に、自動改札機の電源を停止したことによるものである。	・ 今後とも、利用者との信頼が損なわれないよう、誤收受・誤表示の再発防止、及び適切な運賃收受の実施に努めていただくようお願いする。	・ 適切な運賃收受は鉄道事業の基本であり、お客様からの信頼確保の観点からも重要な事柄と認識しております。今後も引き続き、誤收受・誤表示の再発防止に努めてまいります。

	・ 本来であれば、当該自動改札機においてJR線の出場及び京成本線の入場の記録がなされるところ、自動改札機の電源の停止によりこれらの記録がなされなかったため、ICカード利用者が京成本線各駅の自動改札機で出場した際に、日暮里駅を通過しない本来の経路とは異なる経路で運賃が計算され、誤収受が発生した。 ・ これに対して、京成電鉄は、従前は駅務員が口頭で行っていたJR線の最終列車接続の連絡体制について、正常運行時・遅延時ともに「終車連絡確認表」により、日暮里駅において、JRと京成電鉄との連絡を適正に実施、記録することとし、再発防止に努めていることを確認した。 ・ 平成26年2月に発生した誤収受は、堀切菖蒲園駅において老朽化した自動改札機監視盤（以下、監視盤）を更新した際、監視盤を製造したメーカーが、製造工場内で監視盤の動作を確認するため入力した試験用運		

	賃データを入力したまま出荷・設置されたことにより、誤収受が発生したものである。 ・ 監視盤を製造したメーカーにおいては、監視盤を出荷する際に仮に誤った運賃データであってもそのまま現場に設置・適用されてしまう体制となっていたこと、また、京成電鉄においても新たに設置した駅務機器の稼働前の最終確認作業を行う体制になっていないことが根本的な原因である。 ・ これに対して、監視盤を製造したメーカーにおいては、監視盤の製造に関して試験用運賃データを出荷検査に使用できないよう業務手順等を変更するとともに、京成電鉄は、駅務機器を新規導入する際に実施する立会い検査、現地立会いに関する「駅務機器立会い検査・現地立会いマニュアル」を新たに制定（平成26年2月）し、再発防止に努めていることを確認した。		

(2) 福祉割引	・ 平成26年3月に判明した誤表示は、平成26年4月の消費税率引上げに伴う運賃改定に備え新たな運賃表の掲示準備作業を進めていたところ、東成田駅ほか9駅において掲出している「日暮里のりかえJR運賃表」に記載されている金額の一部について誤りがあることが判明したものである。 ・ これに対して、京成電鉄は、本社の担当課で作成した運賃表の原稿を複数人で確認した上で各駅に送付し、各駅では駅務員が確認を行うとともに各駅長より「運賃表確認作業報告書」を本社担当課長に報告する等の確認体制を構築し、再発防止に努めていることを確認した。 ・ 京成電鉄においては、既に身体障害者及び知的障害者に対する運賃割引が導入されている。	・ 精神障害者に対する運賃割引の導入等については、障害者団体等から多くの要望が寄せられていることから、引き続き、障害者割引の適用拡大等の検討について、ご理解とご協力をお願いする。	・ 障害者割引の適用拡大等については、負担のあり方等も含め、検討してまいります。

(3) 前回(平成20年)の業務監査での指摘事項	・ 前回(平成20年)の業務監査における、「外国人利用の多い駅においては、成田空港駅等代表的な駅の運賃等をわかりやすく掲示するなどの工夫が望まれる」との指摘に関しては、京成上野駅において、スカイライナーの運賃及び料金を4カ国語で表記するなど、わかりやすく工夫していることを現地で確認した。 ・ 連絡運輸に関する協議中の事業者に対するその後の実施状況については、平成21年3月より千葉都市モノレールと、平成22年3月より東葉高速鉄道との連絡運輸が開始されていることを確認した。 ・ 平成21年3月及び平成22年3月に、関東鉄道等6社の鉄道事業者と連絡運輸の範囲を拡大するとともに、平成22年7月の成田空港線開業に際しては、京浜急行電鉄等8社の鉄道事業者と連絡運輸の範囲を拡大していることも確認した。	・ 今後とも、利用者の利用実態等を勘案し、利用者利便の向上を図ることを願います。	・ 引き続き、お客様のご利用実態等を勘案し、利便性の向上に努めてまいります。

2. 輸送障害発生時における 旅客への対応方法に関する事項 (1) 輸送障害発生時における 旅客への対応	・ 京成電鉄では、災害・重大事故発生等またはその恐れがあるときなどの場合において「鉄道本部災害対策規則」に基づき、本社及び現地に対策本部を設置し、それぞれ連絡調整を図りながら、旅客の避難誘導や車両・施設の早期復旧に向けた対応を行うこととしている。 ・ 異常時における駅利用者への対応については、利用者に対して速やかに避難誘導等を行うことができるように駅務員の役割を定めた異常時マニュアルを駅ごとに作成・配置し、駅務員に周知徹底を図るとともに、列車が駅間停車した際の避難誘導に関する規定を定め、列車が停車した最寄り駅から駅務員を派遣し、列車乗務員とともに利用者を最寄り駅まで安全に誘導することとしている。 ・ 異常時の対応については、運転関係従事員に対して年1回テストを実施して知識確認を行うとともに、	・ 一度輸送障害が発生すると、利用者は予定の時間に目的地に到達することができないこと、駅や車内が非常に混雑することなど多くの利用者に影響を及ぼすことになることから、輸送障害発生時には安全を最優先としつつ、早期復旧に努めるとともに、利用者の行動判断などに資するような情報提供に関する取組について、今後より一層推進することが期待される。	・ 引き続き、お客様の行動判断などに資する情報を、迅速かつ適切に提供するべく、情報提供手法の検討や係員教育に努めてまいります。

	夏・冬の輸送安全総点検時において対策本部の設置訓練や駅係員による避難誘導訓練を実施している。 ・ 利用者に影響を及ぼした事象については、管内の管理駅から本社に報告し、本社がそれぞれの課題を整理した上で当該駅管内の各駅務員へ周知して、情報共有を図るとともに、現業長会議において本社と全駅での情報共有を図っている。 ・ 運転部門では、本社と現場間において、定例で開催されている指令室・乗務区合同管理監督者会議において、それらの課題の改善に向けた取り組み方法を作成して関係者に対して周知・徹底を図っている。 ・ 京成電鉄では、平成26年の大雪の影響で列車が運転見合わせになった際に成田空港駅において外国人利用者への案内が不十分であったとの認識を機に、輸送障害時に4言語（日、英、中、韓）で案内することが可能な「異常時対応メガホン」を、京成上野駅、日暮里駅、押上駅、空		

(2) 旅客への情報提供	港第2ビル駅、成田空港駅の5駅に試験導入（平成27年3月）するなど外国人利用者に対する対応を改善するための取組が行われ、運輸指令においても、大規模な輸送障害が発生した場合には、その都度運転整理の効果及び検証を行うとともに、運輸指令内で最適な運転パターンを研究することなど輸送障害発生時における利用者への影響を極小化するための取組が行われていることを確認した。 旅客への運行情報の提供については、旅客接遇マニュアル等を定め、駅ホームや車内での放送による情報提供をはじめ、LED案内表示器や運行情報ディスプレイ、車内LCD、ホームページ、SNSなど、多くのツールを用いて、迅速で的確な情報提供に努めることにより利用者の不安を取り除くための取組が行われ、外国人利用者に配慮した多言語による情報提供も行っている。		

(3) その他受入環境整備の取組状況	・ スカイライナーや3000形車両（一部を除く）では液晶ディスプレイや列車内自動放送によって利用者案内が行われ、列車内自動放送装置のない一部車両においては、車掌がICレコーダーを携帯し、録音した自動放送文を車内放送装置経由で放送することにより、多言語での利用者案内を行っている。 ・ 2（1）のとおり多言語対応の「異常時対応メガホン」が試験導入されており、日本語、英語、中国語、韓国語の順で自動音声により、一度により多くの訪日外国人利用者に対する情報提供が可能となっている。 ・ 駅構内（ホームやコンコース）における案内誘導サインについては、日本語、英語、中国語、韓国語の多言語化を順次実施している。引き続き、観光庁が策定した「観光立国実現に向けた多言語対応の改善・強化のためのガイドライン」に基づき、利用者にとって分かりやすい案内表記を実現するため、京成電鉄線の案内誘導サインのみならず、他社との	・ 今後も、訪日外国人の増加が見込まれていることから、駅務員に対する教育、タブレット端末の活用促進、訪日外国人が多く利用する駅での受入環境整備に対する取組を一層進めることが望まれる。	・ 引き続き、訪日外国人のお客様の受入環境整備に対する取組を一層進めてまいります。

	乗り場案内や乗換案内などの連続性の確保や施設管理者ごとに設置される案内誘導サイン表記の統一に関する検討が求められる。 ・ 訪日の主要な玄関口である空港第2ビル駅においては、「SKYLINER & KEISEI INFORMATION CENTER」が設置され、乗車券類の発売や全国の交通・観光情報の提供などについては、4か国語（日・英・中・韓）の対応ができているほか、関東エリアの鉄道と観光地の関係地図が大きくわかりやすく表示するとともに、タブレット端末を使用した多言語通訳による情報提供もされている。 ・ 訪日外国人対応にかかる駅務員の教育等については、外国人講師を招いて外国人対応研修を行い、駅務員の案内業務等の接遇スキルの向上を図っている。 ・ 駅務員等が外国人対応を円滑に行えるよう、コミュニケーションボードを各駅の主要改札口に配置しているほか、日暮里駅や空港第2ビル駅、		

4. 利用者等からの意見に関する事項	成田空港駅においてはタブレット端末を携帯した案内係員を配置している。 ・ 訪日外国人向け無料公衆無線LANの整備については、京成線15駅のホーム・コンコースで提供されているほか、スカイライナーの列車内においても無料公衆無線LANが利用できるなど、整備がなされている。 ・ 訪日外国人旅行者への情報提供については、ホームページの多言語化や海外プロモーション活動、海外の鉄道との交流提携など様々な手段を通じて取り組んでいる。 ・ 京成電鉄では、本社の広報担当が窓口となって、利用者からのメールや電話などで意見・要望を受け付けている。 ・ 利用者が回答を求めている事案については、各担当部署が回答文案を作成し、広報担当経由で利用者に対して回答を行い、本社においては、	・ このような取組については、非常に有益なものであることから、引き続き、利用者の声を活かした更なるサービスの向上に努めることが期待される。	・ 今後ともお客様の声を踏まえ、更なるサービスの向上に努めてまいります。

	利用者からの意見・要望を集計、分析した上で、駅長や本社社員等が出席する現業長会議等において情報共有が行われ、社長や本社役員等に対しては、具体的な意見・要望内容について月に2回報告書を提出し、全社的に情報共有を図る体制が整えられている。 ・ 意見・要望については、効果の検証を行った上で施策に反映させる取組を行っている。具体的には、通勤車両における車内空調の改善、朝夕の通勤時間帯に運行しているモーニングライナー・イブニングライナーにおける座席の号車指定制から座席指定制への変更、アクセス特急の最終列車時刻の繰り下げなどが挙げられる。 ・ 駅務員に対しては、利用者からの声や接遇リサーチ会社による分析を踏まえた研修を行っている。平成26年度は、電話対応の技術向上研修及びICカードの知識向上研修について全ての駅務員が受講しており、サービス向上に向けた取組を行って		

5. その他のサービスに関する事項 ハンドル形電動車いすに係る対応状況	いることを確認した。 ・ 京成電鉄は、ハンドル形電動車いす利用に係る利用条件等を通達において定め、駅務員にその取扱いを周知している。 ・ 具体的な鉄道利用者の条件としては、障害者手帳などの提示により、ハンドル形電動車いすの利用が真に必要なことを示すことにより利用可能としている。 ・ 訪日外国人がハンドル形電動車いすで鉄道利用しようとする場合については、日本で発行された障害者手帳などの提示が困難なために、ハンドル形電動車いすの利用が真に必要なことを示すことが困難な状況になっている。 ・ 今後も訪日外国人の増加が続くと見込まれていること、2020年には東京オリンピック・パラリンピック大会が開催されることなどを踏ま	・ このため、安全性に十分配慮しつつも、訪日外国人も含めたハンドル形電動車いすに係る鉄道利用の条件拡大について検討することが期待される。	・ ホームや車内スペースでの安全の確保等、諸課題について、検討してまいります。

	えると、ハンドル形電動車いすを利用する訪日外国人の増加が見込まれる。		