

業務監査実施結果報告書

事業者名	上毛電気鉄道株式会社	実施期間	平成30年8月2日～平成30年8月3日
検査箇所	本社、中央前橋駅、赤坂駅、大胡駅、新里駅、西桐生駅		
監査項目	取組状況	所 見	所見に対する回答
1. 運賃等に関する事項 (1) 関係法令、通達に基づく諸手続等	- 上毛電気鉄道株式会社(以下「上毛電鉄」という。)における運賃設定等に関する諸手続については、関係法令、通達に基づき適正に処理されている。なお、現行の鉄道運賃は、平成26年3月7日に認可を受け平成26年4月1日より実施している。 - また、鉄道運輸規程第4条に基づく運賃表、旅客列車の時刻表の備え付け、同規程第8条に基づく運賃表、時刻表の掲示については、現地調査を行った各駅において適切に実施されており、同規程第12条に基づく乗車券の券面表示(通用区間、通用期間、運賃額及び発行の日付)については、適正に記載されていた。 - なお、旅客営業規則については、東日本旅客鉄道株式会社(以下「JR東日本」という。)のものを準用しており、上毛電鉄独自のものは整備されておらず、また、一部の駅においては備え付けられていなかった。	事業を行っていくうえで旅客営業規則は必要不可欠であり、早急に自社独自の旅客営業規則を整備するとともに、各駅への備え付けが必要である。	旅客営業規則については今後、現行制度との整合性に留意しつつ、自社独自の規則を整備し、各駅に備え付けてまいります。
(2) 運賃・料金の誤表示、誤収受関係	- 運賃の誤表示、誤収受については、過去3年間に於いて発生していない。 - 運賃表の作成・更新時には、本社、駅、制作会社において複数回の確認を行う等、誤表示防止のための確認体制を構築している。また、運賃の誤表示、誤収受が発生した場合には、「基本対応マニュアル」に基づき、駅からの報告を受けて本社若しくは運転指令において対応する体制が整備されている。	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の重要な課題であることから、運賃の誤収受防止のためのマニュアルを整備する等、今後とも、誤表示や誤収受の発生防止に万全を期することが望まれる。	運賃の適正収受に対する重要性を認識し、誤収受・誤表示の防止に取り組みます。また、そのためのマニュアル整備やチェック体制の強化に努めてまいります。

③運転免許自主返納者割引 (4) 個人情報取扱関係	・ 上毛電鉄では、運転免許証を自主返納した沿線 3 市（前橋市、みどり市、桐生市）の 65 歳以上の住民を対象として、「運転免許証返納者割引」を実施している。 ・ また、「運転免許証返納者割引」と同様の条件で、1 日乗降自由なフリー乗車券を低価格で発売する「運転免許証返納者ワンデーフリーパス」を、平成 30 年 4 月 1 日からの 1 年間限定で設定している。 ・ 個人情報の取扱いについては、「個人情報保護規程」を定めて対策を講じており、各駅において収集した個人情報は、帳票類等の種類に応じて本社又は各駅において保管し、一定期間保管した後に裁断のうえ廃棄することとしている。 ・ また、個人情報の管理が適切に行われているかを確認するため、「内部監査規程」に基づき定期的に内部監査を実施していることを確認した。	・ 個人情報の取扱いについては、鉄道事業者の社会的信用を維持するための重要な課題であることから、個人情報の保管方法や保管期限等に関する規程類について、内容の整備や必要に応じた見直しを行う等、今後とも、個人情報の取扱いについて積極的な取り組みが望まれる。	・ 個人情報の取り扱いについてはコンプライアンスを第一に置き、適正な管理の推進を全社で取り組んでまいります。
2. 輸送障害等発生時における旅客対応に関する事項 (1) 輸送障害等発生時の旅客への対応方法等	・ 輸送障害等が発生した場合は、「鉄道運転事故応急処理手続」に基づき対応している。実際に輸送障害等が発生した場合は、「事故の速報および連絡系統図」に基づき、障害発生場所から速やかに運転指令へ通報し、通報を受けた運転指令では業務用携帯電話、ホーム放送装置、列車無線、鉄道電話を活用して各列車、各駅に対して情報伝達を行っている。 ・ 長時間の運転見合わせが発生した場合には、「輸送障害発生時における長時間駅間停車列車からのお客様降車の取扱いについて」に基づき、必要に応じて運転指令の判断により沿線のタクシー事	・ 今後とも、長時間の運転見合わせや駅間停車が発生した場合に、適切できめ細やかな旅客対応が行えるよう、継続した取り組みが望まれる。	・ 諸規程類の整備や社内への周知を引き続き推進し、その中から利用者へのより適切な対応方法について検討してまいります。

(2) 災害や鉄道テロ等発生時の旅客への対応方法等	業者等に代行輸送を要請することとしている。 ・ 駅間で列車が停車した場合の旅客の避難誘導については、施設（線路・車両・駅舎等）の状況及び復旧見込みに要する時間を勘案したうえで、鉄道部長が避難誘導するかどうかを判断している。 ・ 災害や鉄道テロ等発生時の対応については、「鉄道テロ対策マニュアル」、「鉄道運転事故応急処理手続」や、旅客及び帰宅困難者対応に関する運用方針を定めた社内通達に基づいて対応している。なお、鉄道テロが発生する恐れがある場合、又は鉄道テロが発生した場合には、「鉄道テロ対策マニュアル」に定める発令基準に応じて非常体制をとることとしている。また、前橋市消防本部及び桐生市消防本部並びに群馬県と協定を結び、消防機関との連携を図っている。	・ 今後は、警察、消防、自治体等関係機関との連携を深めるべく、災害・テロ対策に関する会議体への参画や、警察や消防との合同訓練の実施が期待される。	・ 今後も引き続き、関係機関との連携については、積極的に取り組みを図ってまいります。
(3) 利用者への情報提供等	・ 輸送障害等発生時の旅客への情報提供については、運転指令より各列車、各駅へ連絡を行い、連絡を受けた列車や駅では「業務放送の手引き」を活用して車内放送や駅構内放送を行っている。また、無人駅については、運転指令からホーム放送装置を使って駅構内への一斉放送を行っており、有人駅では状況に応じて急告板の掲出を行い、運行状況、輸送障害などの情報を提供している。 ・ その他、ホームページにおいて輸送障害の発生状況、原因、運行状況、振替輸送、運転再開見込み等の情報を提供している。	・ 今後とも、輸送障害等発生時には様々な手段により必要な情報提供に努めるとともに、利用者の行動判断に資する情報提供の充実について検討することが期待される。	・ 情報提供の重要性に鑑み、その充実について検討を図ってまいります。
(4) 輸送障害及び災害対応等危機管理に対応した社員への教育・訓練	・ 輸送障害等発生時の対応を想定した訓練については、自社主催の「異常時総合訓練」を年1回、毎年3月頃に大胡駅構	・ 今後とも、全社的に安全で迅速かつ的確な対応が行えるよう、年間を通して計画的かつ継続的な教育・訓練の実施が期待	・ 参加可能な人数の制約もありますが、その中でより効果的な方法を考えながら引き続き教育・訓練を実施してまい

	内で実施しており、訓練当日の業務に支障がない範囲で自社職員の参加を促している。なお、平成29年3月の訓練では、訓練参加者及び視察者として総勢約60名が参加している。	される。	ります。
3. 訪日外国人旅行者の受入環境整備に関する事項 (1) 企画乗車券（訪日外国人旅行者向け） (2) 乗車券販売に関する利便性向上にかかる取組状況 (3) 無料W i - F i の導入状況 (4) 訪日外国人旅行者への情報提供等の対応状況	・ 訪日外国人旅行者向けの企画乗車券の設定はない。 ・ 中央前橋駅に設置している自動券売機については、4カ国語（日本語、英語、中国語（簡体字）、韓国語）に対応している。また、大胡駅、赤城駅、西桐生駅の自動券売機についても、平成31年度末までに同様の多言語対応の自動券売機に更新する計画である。 ・ 上毛線の各駅及び車両には、無料W i - F i は導入していない。 ・ 中央前橋駅等の一部の駅では、駅名表示を2カ国語（日本語・英語）としている。 ・ 列車については、700形車両の全車両において、2カ国語（日本語・英語）の路線図を掲示するとともに、運賃表示器上部のLED表示部に2カ国語（日本語、英語）で到着駅を表示している。 ・ また、有人駅の窓口では、一般社団法人日本民営鉄道協会が作成した5カ国語（日本語、英語、中国語（簡体字、繁体字）、韓国語、タイ語）対応の「指さし会話シート」を備え付け、訪日外国人旅行者と鉄道利用や乗車券購入等の基本的なやり取りが可能となっている。 ・ その他、ホームページに「English information」のページを設けて、ワンマン運転の乗車方法に関する案内を英語	・ 今後とも、訪日外国人旅行者の利便性向上に資する取組みについて検討することが望まれる。	・ 路線の現況ならびに利用動向について考慮しながら、多言語による案内等の実施についての検討を進めてまいります。

(5) その他受入環境整備の取組状況	で行っている。 訪日外国人旅行者がトイレを利用しやすいように、大胡駅、粕川駅、赤城駅、西桐生駅については、和式トイレの洋式化が完了しており、このうちの赤城駅の洋式トイレについては、多機能トイレとしての機能を有している。また、中央前橋駅、心臓血管センター駅、大胡駅、西桐生駅には多機能トイレが設置されている。		
4. 視覚障害者等の対応状況に関する事項 (1) 駅ホームにおける視覚障害者の転落事故防止のためのソフト面の取組状況	- 平成28年12月に公表された「駅ホームにおける安全性向上のための検討会」中間取りまとめ(以下「中間取りまとめ」という。)に示すソフト面の対策として、社内通達「視覚障害のある旅客への対応について」に基づき、駅構内で介助者のいない視覚障害者に気づいた際は、駅係員が積極的に声かけを行っているところである。また、誘導案内を希望する視覚障害者に対しては、駅係員が誘導案内を実施し、誘導案内を希望しない視覚障害者に対しても、状況に応じて可能な限り乗車するまで見守る等の配慮をしている。 - なお、誘導案内の具体的な方法を含めた視覚障害者への接遇方法については、「CSハンドブック」により各駅に周知されているところではあるが、誘導案内を行うことが視覚障害者に認知されるような情報発信については、行われていなかった。	今後は、視覚障害者に鉄道を安心して利用していただけるよう、誘導案内を希望する視覚障害者に対して駅係員が誘導案内を行うことについて、積極的な情報発信をすることが望まれる。	今後に向けて内外の事例を参考にしながら、情報発信ができるように検討してまいります。
(2) ホームドア・可動式ホーム柵、内方線付き点状ブロック等の整備状況と計画	中間取りまとめにおいて、1日当たりの平均利用者数が3千人以上の駅については、視覚障害者の転落防止のための措	引き続き、ホーム改修工事等の機会を捉えて内方線付き点状ブロックの設置を進めるとともに、現在ホーム上に設置さ	内方線付き点状ブロックの設置については、ホーム改修工事等の機会を捉えて、実施してまいります。

	置として、視覚障害者の利用状況等を勘案したうえで可能な限り速やかに内方線付き点状ブロックを整備することとされているが、上毛電鉄では平均利用者数3千人以上の駅がないことから、内方線付き点状ブロックの設置に関する具体的な計画は立てていない。 ・ しながら、中央前橋駅の臨時ホーム及び桐生球場前駅については、ホーム改修工事の際に内方線付き点状ブロックを設置しており、その他の駅についてもホーム改修工事を実施する場合には、内方線付き点状ブロックを設置する方針である。また、全23駅のうち16駅でホームに点状ブロック（内方線付き点状ブロックを含む）が整備されている。	れている点状ブロックの中には経年による劣化が認められるものもあることから、劣化の著しい点状ブロックについては、時期をみて内方線付き点状ブロックに交換する等、視覚障害者が安心して駅を利用できる取組みを検討することが望まれる。	
5. その他のサービスに関する事項 (1) 駅係員等の接遇に関する教育の実施状況	・ 接遇に関する教育については、「CSハンドブック」を策定しており、計画的に行われる教育訓練の中で活用し、本社社員、駅係員、乗務員、パート社員等を対象に実施している。 ・ また、新入社員に対しては、採用時の研修において全般的な接遇やマナーについての教育を実施している。	・ 今後とも、接遇に関する研修や社員教育のさらなる充実が期待される。	・ 接遇技能の向上に努め、利用者に安定したサービスを提供できるよう、教育の充実に取り組んでまいります。
(2) 移動制約者（高齢者・障害者等）への対応に関する教育の実施状況	・ 移動制約者への対応に関する教育については、接遇に関する教育訓練と同様に、「CSハンドブック」を活用して、本社社員、駅係員、乗務員、パート社員等を対象に計画的に実施している。	・ 今後とも、移動制約者への適切な対応が行えるよう、研修や社員教育のさらなる充実が期待される。	・ 移動制約者への理解を深め、適切な対応が行えるような指導や教育に取り組んでまいります。
(3) 職員の法令違反・不正等の発生防止のための取組状況	・ 平成29年6月に、駅係員が他の鉄道事業者に対する窃盗事件を起こす不祥事が発生しており、再発防止のため、社長より全従業員に対して「コンプライアンスの徹底について」を発出し注意喚起を	・ 職員の法令違反・不正等が二度と起こらぬように再発防止を徹底し、鉄道利用者の信頼を損なうことのないよう全力を挙げた取組みを継続する必要がある。	・ 「コンプライアンスの徹底」については、今後も引き続き、様々な機会を捉えて、全従業員に繰り返し指導ならびに注意喚起を図ってまいります。

(4) 業務委託に関する事項	図るとともに、コンプライアンスに関する教育も実施されていることを確認した。 ・ 業務委託を行っている駅はない。 ・ なお、赤城駅については、東武鉄道との共同使用駅であり、上毛電鉄の管理駅となっている。		
(5) 駅の無人化等に関する事項	・ 全23駅のうち、有人駅は4駅、時間帯若しくは日にちを限定して駅係員を配置している駅は3駅であり、残りの16駅は無人駅である。 ・ なお、過去3年間に新たに無人化した駅はなく、無人化を行う場合には、事前に沿線自治体や住民等への説明を行い、できる限り地元の理解を得られるよう取り組んでいる。	・ 現在のところ更なる駅の無人化等の計画はないが、駅の無人化や運行本数を大幅に減少させる場合等、沿線の利用者へ大きな影響が生じると予想される場合には、沿線自治体や関係団体、住民等に対し引き続き丁寧な説明に努めることをお願いする。	・ 今後、駅の無人化やダイヤ縮減等を計画し、利用者へ大きな影響が生じると予想される場合には、沿線自治体や利用者等の関係者に対し丁寧な説明に努めてまいります。
(6) ハンドル形電動車いすへの対応状況	・ ハンドル形電動車いすについては、平成30年4月よりハンドル形電動車いすで鉄道を利用する際の利用要件が見直されたことを踏まえ、社内通達「ハンドル型電動車いすを使用した鉄道利用について」により駅係員等に周知されており、新たな利用要件に即した取扱いとなっている。		
(7) サイクルトレインの取組状況	・ 上毛電鉄では、自転車を折りたたむことなく車内に持ち込めるサイクルトレインを、平日朝の通勤・通学時間帯やイベント等の開催時を除き、通年で実施している。主な利用者は、沿線の学校に通学する学生や買い物客等で、年間約35,000人が利用している。 ・ また、サイクルトレインを活用したサイクリングコースの設定や、前橋市と連携して中央前橋駅をサイクルオアシスとして整備するなど、自転車の利活用に取	・ 今後とも、自転車の利用環境を創出するため、自転車の利活用に資する取り組みを検討することが期待される。	・ 特にサイクルトレインについては、駅ホームや車内における利用者の安全確保を考慮しつつ、引き続きサービスの向上につながる施策を検討・実施してまいります。

	- り組んでいる。 ・ その他、中央前橋駅、大胡駅、赤城駅及び西桐生駅構内には、無料のレンタサイクルの「上毛電鉄レンタサイクル」が併設されており、地元住民のほか、観光客にも利用されている。		
優良事例			
・ サイクルトレインを通年運行し、主に沿線の学生や買い物客等により年間約 3 5, 0 0 0 台の利用があることや、中央前橋駅、大胡駅、赤城駅及び西桐生駅構内に無料レンタサイクルを併設していること、サイクリングコースの設定や前橋市と連携して中央前橋駅をサイクルオアシスとして整備していること等、自転車の利活用に取り組んでいる。 ・ 通勤定期乗車券を所持する旅客と同行する家族の運賃を割引する「環境定期制度券」や、6 5 歳以上の旅客を対象とした「特別寿割引回数乗車券」、運転免許証を自主返納した沿線 3 市（前橋市、みどり市、桐生市）の 6 5 歳以上の住民を対象とした「運転免許証返納者割引」及び「運転免許証返納者ワンデーフリーパス」を設定しているほか、上泉駅、江木駅、大胡駅、北原駅、粕川駅、新里駅にパークアンドライド無料駐車場を整備する等、沿線住民の鉄道利用の促進に取り組んでいる。			