

高尾登山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	所見に対する回答
1. 運賃等に関する事項 (1) 関係法令、通達に基づき諸手続等	- 高尾登山電鉄株式会社（以下「高尾登山電鉄」という。）における運賃設定・改定に係る認可の諸手続きは、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、同年4月1日より実施している（消費税率改定に伴う運賃・料金の改定）。 - また、鉄道運輸規程第4条に基づく運賃表、旅客列車の時刻表その他運輸上必要となる旅客営業規則等の備え付け、鉄道運輸規程第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、鉄道運輸規程第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。	関係法令、通達に基づき適正に処理されている。	引き続き運賃、料金に関する諸手続きを、関係法令、通達に基づき適正に処理してまいります。
(2) 連絡運輸・乗継割引・企画乗車券等 ① 連絡運輸	連絡運輸については、企画乗車券（高尾山きっぷ）発売にかかる協		

②乗継割引 ③企画乗車券 ④福祉割引 ⑤ＩＣカードシステム	定を京王電鉄株式会社（以下「京王電鉄」という。）と締結している。その他の普通乗車券・定期乗車券については、実施していない。 - 乗継割引については、実施していない。 - 企画乗車券については、京王電鉄の京王線及び井の頭線各駅から高尾山口駅までの往復乗車券と、高尾登山電鉄の割引乗車券（往復または片道）セット券である「高尾山きっぷ」を設定している。輸送人員全体における割合は、平成２６年度は６．５％、２７年度は７．５％となっている。また、平成２７年度の対前年比輸送人員は約１２６．６％、同販売額は約１３８．９％の増加となっている。 - 身体障害者に対する運賃の割引については、社則「身体障害者旅客運賃割引規程」に基づき実施している。また、知的障害者及び精神障害者に対する運賃については、身体障害者旅客運賃割引規程を準用して同様の割引を実施している。 - 平成２２年１月２３日より窓口での乗車券購入時にＩＣカード（PASMO、Suica）の利用を開始し、同年２月６日からは自動券売機で	- 引き続き、利用者への積極的なＰＲを行うと共に、利用客・観光客の旅客誘致及び鉄道利用促進に向けた企画乗車券等の検討が期待される。 - 今後は、知的障害者及び精神障害者に対する運賃の割引に関する規程を整備し、引き続き福祉割引を実施していくことが求められる。	- 引き続き、京王電鉄と連携し、積極的なＰＲを行うと共に、利用客・観光客の旅客誘致及び鉄道利用促進に向けた企画乗車券の検討を進めてまいります。 - 現行の「身体障害者旅客運賃割引規程」を改正し、知的障害者及び精神障害者の項目を追加いたしました。 名 称 障害者旅客運賃割引規程 施行日 平成２９年２月１日
---	--	---	---

(3) 駅務機器類関係	のICカードの利用を開始している。なお、自動券売機はICカードのチャージに対応していないため、清滝駅構内にICカードのチャージ機を設置している。 現在、kitaka、manaca、toica、ICOCA、はやかけん、nimoca、SUGOCAも利用可能である。 ・ 自動券売機は全駅（清滝駅、高尾山駅）に導入済みである。ただし、定期券については対応しておらず、また、自動改札機も未設置であり有人改札での対応となる。駅務機器類の故障発生時における処理体制については、駅務機器保守サービス事業者等との連絡体制に基づき対応している。		
(4) 運賃・料金の誤表示、誤収受関係	・ 過去3年間における運賃の誤表示・誤収受については、発生していない。 - また、他社で発生した誤表示・誤収受の情報は社員に周知され、情報の共有化がなされていることが確認された。	・ 運賃の誤表示、誤収受対応マニュアルを整備する等、引き続き運賃の誤表示、誤収受の発生防止に万全を期することが望まれる。	・ 適正な表示・収受の重要性を認識し、「運賃の誤表示・誤収受防止対応マニュアル」を整備いたしました。引き続き、運賃の誤表示・誤収受の防止に努めてまいります。 施行日 平成29年2月1日
(5) その他 ①偽造紙幣等の対応	・ 偽造紙幣等が発見された場合、発生箇所から本社へ報告を行い、本社担当から警察等関係各所への連絡や社内での情報共有を行う体制が整備されている。		

②無料乗車証 ③個人情報の取り扱い	・ 高尾登山電鉄では、「従業員及び特殊関係者の優待並びに特殊割引内規」に基づき、優待利用券及び特殊割引乗車券を発行している。 ・ 個人情報の取り扱いに関する社則等の整備は行われていない。	・ 個人情報の取り扱いについては、鉄道事業者の社会的信用を維持するために最も重要な課題であることから、個人情報の取扱基準やマニュアルを早急に整備する等、個人情報の取り扱いについて積極的な取り組みが必要である。	・ 個人情報の取り扱い及び個人情報保護の重要性をかんがみ、平成29年4月1日の施行に向けて、「個人情報保護規程」を制定いたします。
2. 情報提供に関する事項	・ ホームページについては、運行情報、運賃情報、時刻表等、鉄道利用に関する基本情報が適切に提供されており、割引運賃や沿線情報、イベント情報等の利用者サービスに関するコンテンツも掲載されている。対応する言語は、日本語を含む4カ国語（英語・中国語（繁体字、簡体字）・韓国語）である。また、利用者から質問・要望があった事項について、ホームページの「よくある質問」に掲載し、利用者利便向上に努めている。	・ 今後は、ホームページを活用した財務等に関する情報の提供について検討することが望まれる。	・ 財務に関する基本的な事項について、情報提供をまいります。
3. 駅等での案内情報に関する事項 (1) 案内サイン表示の整備状況	・ 駅構内での案内情報の掲示については、基本的な運賃、時刻表等について、適切に掲示されている。	・ 案内情報の提供については、引き続き、利用者の利便性向上のため、さらなる	・ 引き続き、利用者の利便性向上のため、案内サイン表示の充実を図ってまいります。

(2) バリアフリー施設の案内サイン表示の整備状況 (3) 列車での案内情報の提供状況	・ バリアフリー関係設備を設置しており、設置された設備に案内サインが整備されている。 ・ 列車内での案内情報の提供については、車掌にて、発車・到着時の諸注意やゴミの持ち帰りに関する放送等、適切に案内が行われている。	案内充実への検討が期待される。	
4. バリアフリー対策に関する事項 (1) 鉄道駅のバリアフリー化の状況と計画 (2) ソフト面におけるバリアフリー対応	・ 交通バリアフリー法に基づく1日の利用者数が3,000人以上であり、これまでも駅の段差の解消、障害者トイレの設置等の整備を積極的に行ってきた。高尾山駅では駅の段差の解消はされていないものの、エレベーターが設置されたことにより中腹までのバリアフリールートが確保されている。 ・ 対応マニュアルに基づき、全社員が適切な旅客対応が図れるよう、社内教育を定期的に行っている。車いすの旅客には、係員が改札口からホーム（乗車口）までの案内を行い、渡り板の設置等により対応している。	・ 現時点においてバリアフリー設備の新設計画はないが、寺院のある観光地であり高齢の旅客も利用するため、今後、利用実態を踏まえた計画的な整備に向けた検討が期待される。 ・ サービス介助士の資格取得を目指すなど、鉄道を安心して利用していただくための積極的な取り組みを行い、接客技能の向上に努めることが期待される。	・ 高尾山駅ホームの段差解消は地形上困難ですが、引き続き、ソフト面のバリアフリー（心のバリアフリー）の充実に努めてまいります。 ・ 平成29年度よりサービス介助士の資格取得に取り組み、安心して鉄道をご利用いただけるよう、接客技能の向上に努めてまいります。

(4) 遅延証明 (5) 輸送障害等に対応した社員への教育・訓練	いないが、状況に応じて同社が運行するリフト（特殊索道）により、ケーブルカーの乗客を輸送する場合がある。 - 遅延証明については発行していない。 - 輸送障害時を想定した訓練については、毎年3月と12月の年2回、会社全体で実施している。また、輸送障害に対応した職員への教育訓練については、年4回実施している社員教育の中で全社員を対象として実施している。	今後とも年間を通して計画的な訓練や教育を実施し、全社的に安全で迅速かつ的確な対応が行えるような取り組みが期待される。	今後も、輸送障害発生時に、より安全に的確な対応ができるよう、年間を通して、計画的かつ継続的な教育訓練を実施してまいります。
8. 災害時等の旅客対応に関する事項	災害時訓練として毎年3月と12月に「防災訓練」を計画的に実施し、安全対策の徹底に努めている。	引き続き、災害発生時等に安全に旅客を避難・誘導するとともに、警察、消防と連携した対応が行えるよう、計画的かつ継続的な教育・訓練の実施が期待される。	今後も、災害発生時に安全に旅客を避難・誘導できるよう、警察、消防との連携を図りながら、防災訓練を実施してまいります。
9. 利用者からの意見等に関する事項	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26年度は3件、平成27年度は2件、平成28年度は現在までに2件寄せられている。寄せられた内容としては、接遇に関する内容、バリアフリーに関する内容となっている。寄せられた意	今後も利用者の意見・要望等を取り入れ、一層のサービス改善・利便性の向上に努めることが望まれる。	今後も、お客様からのご意見・ご要望等を取り入れ、一層のサービス改善・利便性の向上に努めてまいります。

	見等は、全体会議や社内メッセージ、回覧等を活用して全ての職員に周知している。		
10. 係員の待遇等に関する事項 (1) 移動制約者対応への教育 (2) 上記以外の待遇に関する研修 (3) 係員の勤務状況 (4) 旅客の犯罪に関する駅職員等の対応	・ 移動制約者への対応に関する教育訓練については、年4回実施している社員教育の中で全社員を対象として実施している。また、移動制約者への対応マニュアルを整備し、教育訓練において活用している。 ・ 年4回実施している社員教育の中で待遇に関する教育訓練を行っている。また、新入社員については、新入社員を対象とした社員教育の中で待遇に関する研修を実施しているほか、地元商工会議所が開催する待遇研修にも参加している。 ・ 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。 ・ 旅客の暴力行為、迷惑行為については、近年発生していない。なお、社則「鉄道テロ防止対策計画」「鉄道テロに対する対策規範」を定め、旅客犯罪の防止に努めている。また、暴力行為等が発生した場合には、必要に応じて所轄警察署に連絡し対応を要請する等の連携体制が整備されている。	・ 引き続き、移動制約者への適切な対応が行えるよう、社員教育のさらなる充実が期待される。 ・ 今後とも、定期的な研修の実施と待遇に係る研修のさらなる充実が期待される。 ・ 引き続き、警察との連携強化を図るとともに、暴力等迷惑行為の防止に努めることが望まれる。	・ 平成29年度よりサービス介助士の資格取得に取り組み、移動制約者への適切な対応が行えるよう、社員教育のさらなる充実を図ってまいります。 ・ 引き続き、定期的な研修の実施と待遇に係る研修の充実に努めてまいります。 ・ 今後も、暴力行為、迷惑行為に関する注意喚起を図ると共に、警察等との連携により、暴力行為、迷惑行為の防止に努めてまいります。

(5) 係員の配置 (6) 業務委託に関する事項	・ 鉄道係員職制の規定により、全駅に係員が配置されている。 車いす利用者の乗降に際しては、車いす利用者からの介助要望の有無に関わらず、駅係員が対応することとしている。また、その他の移動制約者から介助要望があった場合にも、同様に駅係員が対応している。 なお、混雑時等で駅係員の対応が困難な場合には、状況に応じて他の社員が対応できる体制としている。 ・ 業務委託については、実施していない。		
1 1. その他のサービスに関する事項 (1) 携帯電話 (2) 優先席 (3) 健康増進法への対応 (受動喫煙防止対策)	・ 携帯電話の使用については特段の制限を行っておらず、利用者責任において判断していただいている。 ・ 優先席は設けていない。 ・ 明治の森高尾国定公園では、利用者が多い所での喫煙は避けるなど、他の利用者に配慮するようお願いをしている。同公園内に位置する高尾山鋼索線の施設内は全面禁煙としているが、清滝駅広場に一箇所喫煙エリアを設けている。		

(4) ベビーカー対応	ベビーカーの取り扱いについて、他の旅客の迷惑にならないよう自己責任の下で利用しており特に利用制限は設けていないが、必要に応じてたたんでの乗車をお願いしている。		
(5) 遺失物の取り扱い	遺失物の取り扱いについては「遺失物取扱規程」が設けられていないものの、清滝駅にて一括で保管・管理し、拾得日から7日以内に所轄警察署に届け出るようルール化されている。	適正な遺失物の取り扱いが図れるよう、遺失物取扱規程を整備することが求められる。	適正な遺失物の取扱いが図れるよう、「遺失物取扱規程」を制定いたしました。 施行日 平成29年2月1日
(6) AED設置	AEDについては、清滝駅、高尾山駅に設置している。 また、全社員が普通救命講習を受講しており、非常時に備えた体制を整えている。		