

江ノ島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、通達に基づく諸手続等	・ 江ノ島電鉄株式会社（以下「江ノ島電鉄」という。）における運賃・料金設定等に関する諸手続については、関係法令等に基づき適正に処理されている。なお、現行の運賃は、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た。	・ 関係法令及び通達に基づく諸手続については、今後も引き続き、厳正且つ適切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、利用者利便の向上を図る観点から、通勤・通学定期券の連絡運輸を、東日本旅客鉄道株式会社（以下「JR東日本」という。）、小田急電鉄株式会社、京浜急行電鉄		

②乗継割引 ③企画乗車券 ④福祉割引 ⑤ICカードシステム	株式会社、相模鉄道株式会社、横浜高速鉄道株式会社、東京急行電鉄株式会社の6社と実施している。 ・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、通年で設定しているものが9種類ある。自社線内が1日乗り降り自由となる「のりおりくん」を発売している。このきっぷには近隣のホテル・飲食店・施設とタイアップして割引等の特典を付与している。また、環境対策や交通渋滞の緩和に寄与するべく、「鎌倉フリー環境手形」、「江の島パーク&レールライド」、「由比ガ浜パーク&ライド」、「七里ガ浜パーク&レールライド」の各フリーきっぷ等を発売し利用促進に努めている。 ・江ノ島電鉄においては、身体障害者及び知的障害者に対する運賃の割引は実施されているが、精神障害者に対する運賃割引については実施していない状況である。 ・ICカード乗車券については、平成19年3月株式会社パスモが発行している「PASMO」	・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を期待する。	・「のりおりくん」や「アフタヌーンパス」については継続してパンフレット及びポスター展開を実施し、その他の企画乗車券についても、行政と連携を図り積極的なPRに努めてまいります。また、旅客誘致、鉄道利用促進に向けて新たな企画乗車券等の検討を進めてまいります。
---	--	---	---

(3) 駅務機器類 (4) 運賃の誤表示、誤收受 (5) その他 ①偽造紙幣等の対応について ②無料乗車証の取扱いについて	を導入している。東日本旅客鉄道株式会社の「Suica」等と相互利用することができ、ICカード利用率は、平成25年度末時点で定期が89.6%、定期外が58.2%となっている。 ・自動券売機、自動改札機等の駅務機器類の設置については、各駅の利用実態等を勘案して必要台数を設置している。設置に係る基準は設けていない。 ・運賃の誤表示については、過去3ヶ年において、運賃表更新の際の内容確認漏れによる運賃誤收受等が3件発生している。このため、「運賃表等チェック確認簿」により運賃表作成時における内容確認の徹底や、社内教育によりミスの根源をなくす働きを意識付けし、再発の防止に努めている。 ・偽造紙幣等が発見された場合、発生箇所から管轄駅、本社への報告、警察等への連絡や社内での情報共有の体制が整備されている。 ・無料乗車券の種類・発行方法等については、「無賃乗車証規則」	・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、誤表示・誤收受の防止に向けた取り組みが望まれる。	・運賃誤表示・誤收受をなくすべく、本社と現業一体となった係員教育を実施することで意識づけを強化するとともに、確認マニュアルの整備を進めてまいります。また運賃表等更新の際は本社および現業でのダブルチェック体制を徹底し、再発防止に努めてまいります。
--	---	---	--

(3) 列車での案内情報の提供状況	整備の駅があるが、狭隘な駅(石上、柳小路、鶴沼、湘南海岸公園、腰越、鎌倉高校前、七里ヶ浜、稲村ヶ崎、極楽寺、由比ヶ浜)であるため、駅の構造上、乗車券販売所の位置が容易に視認可能となっている。 ・ 列車内での案内情報の提供については、自動による車内放送の他、外国人観光旅客等への対応として2カ国語(日本語・英語)による表記を行っている。		
4. バリアフリー対策に関する事項 (1) バリアフリー化のために講ずべき基本的事項 (2) 鉄道駅のバリアフリー化の状況と計画	・ 江ノ島電鉄の全15駅中、11駅において段差解消が図られている。1日あたりの平均利用者が3千人以上の9駅のうち、5駅については段差解消が図られている。なお、段差解消が図られていない4駅については、今後、実施することとしている。 ・ 視覚障害者誘導用ブロックは全15駅に設置されているが、駅構内から改札外に至る経路上や券売機から改札に至る経路上、多目的トイレに至る経路上に、一部設置がない箇所や導線が適切でない箇所が見受けられた。	・ 引き続き、「移動等円滑化の促進に関する基本方針」の整備目標年次までに段差解消の着実な整備を図るとともに、段差解消以外のバリアフリー化についても、移動等円滑化整備ガイドラインに沿った計画的な整備の検討を期待する。 ・ 今後の課題としては、移動等円滑化基準に沿った現状設備の見直しが求められる。	・ 今後も、移動等円滑化整備ガイドラインに沿って、関係自治体と調整を図りながら、計画的な整備の検討を進めてまいります。 ・ 移動等円滑化基準に基づき、一部未整備な箇所については、設備の見直しを実施してまいります。

(3) ソフト面におけるバリアフリー対応	・ 無人駅における車椅子等の障害者対応については、各駅に設置しているインターホンにより管理駅に連絡し駅員が駆けつけ対応している。 - また、駅係員、乗務員を中心にサービス介助士の資格取得に取り組んでいる。駅係員41人のうち33人、駅乗務員58人中19人が取得しており、平成26年度中には駅係員全員が資格を取得できる見込みとなっている。	・ 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として評価できるものであり、引き続き接客技能の向上に努めることが期待される。	・ 今後も、サービス介助士資格等を生かした接客技能の向上を図り、鉄道を安心してご利用いただける取り組みを進めてまいります。
5. 外国人観光旅客等への対応に関する事項	・ 江ノ島電鉄の沿線には多数の観光地が所在することから、外国人観光旅客等が多く利用している。外国人旅客対応として、韓国の旅行会社と船車券契約を結んでいる他、台湾の鉄道会社と連携し、1日乗車券の相互利用をするなど積極的な取り組みを行っている。しかしながら、一般の外国人観光旅客等を対象とした企画乗車券の設定は行っていない。 - 駅における案内表示サインについては、2カ国語（日本語、英語）または4カ国語（日本語、英語、中国語、韓国語）で表示している。 - 列車内の案内情報の提供状況については、全車両で2カ国語	・ 引き続き、外国人観光旅客等にとってわかりやすい情報提供に努めるとともに、沿線の多様な観光資源を活用し、外国人観光旅客等の利用促進に向けた取り組みの検討が期待される。	・ 外国人観光旅客等にとってわかりやすい情報提供に向けて、駅案内サイン類の充実を図るとともに、コミュニケーションを円滑に行えるためのツールを活用する等、利用促進に向けたサービスの充実を進めてまいります。

	（日本語・英語）による表記を行っており、また、今後車両を更新する際には外国語表記が可能な車内モニターを設置する予定である。 このほか、江ノ島駅・長谷駅・鎌倉駅では、外国人对応の駅周辺案内板の設置や、自治体や観光協会と連携し、沿線周辺施設の案内やアクセスガイドを掲載した4カ国語（英語、中国語、韓国語、タイ語）の「かまふじガイドブック」を各駅で配布し、外国人観光客への情報提供に努めている。 また、藤沢駅に情報発信拠点を新設し、英語、中国語に対応できるスタッフを常駐させ、タブレットを使用し外国人観光客の対応を行っている。さらに、4カ国語（日本語、英語、中国語、韓国語）の「コミュニケーション支援ボード」を有人駅に設置している。		
6. 乗継円滑化措置に関する事項 （1）直通運転等の実施について （2）ダイヤ調整	・ 江ノ島電鉄では、他社線との直通運転は実施していない。 ・ 江ノ島電鉄では、JR東日本横須賀線のダイヤ改正があった際に、接続駅である鎌倉駅のダイヤ	・ 引き続き、他の鉄道事業者と緊密な連携を図り、利用者利便を勘案した乗継円滑化の検討が期	・ 今後も他の鉄道事業者と緊密な連携を図り、利用者の利便向上に努めてまいります。

	や調整を行い、乗り継ぎ利便の向上を図っている。 終電等が遅延した場合の措置については、ＪＲ東日本線が遅延した場合は、状況により藤沢駅、鎌倉駅において接続措置をしている。	待される。	
７．輸送障害時等の旅客対応に関する事項 （１）輸送障害等発生時の連絡体制等	・ 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、緊急連絡体制表に基づき行っている。 - 連絡体制は、障害発生を確認した職員から、駅長、運転司令等に報告し、駅長等から本社及び関係箇所に連絡している。また、必要に応じ、運転司令より、警察署、消防署等への連絡も行っている。 - このように自社における連絡体制等は整備されているが、藤沢駅、鎌倉駅で接続するＪＲ東日本との情報交換は振替輸送の依頼がある場合しか行われていない。	・ 今後は、接続するＪＲ東日本とさらなる連携を図り、振替輸送の依頼がない場合でもＪＲ東日本の輸送障害等の情報についても利用者へ提供できるよう検討が期待される。	・ 今後もＪＲ東日本とさらなる連携を図り、振替輸送の依頼がない場合でも輸送障害の情報についても利用者へ提供できるよう検討を進めてまいります。
（２）利用者等への情報提供等	・ 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、運転司令より運転士、車掌に無線で連絡を行い、車掌から情報提供を行っている。	・ 今後、無人駅に滞在する旅客に対する情報提供の充実が望まれる。	・ 今後、無人駅に滞在する旅客に対しても継続して情報提供できるよう検討を進めてまいります。

(3) 振替輸送等 (4) 遅延証明	有人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、液晶ディスプレイ表示器（藤沢駅、江ノ島駅、長谷駅、鎌倉駅）により行っている。しかしながら、無人駅に対する情報提供は管轄駅より遠隔放送で行われるのみである。 ・振替・代替輸送については、JR東日本、江ノ電バス、小田急電鉄、湘南モノレールとの間で実施している。 ・遅延証明書については、5分以上の列車の遅れが生じた場合に旅客の申し出により発行している。		
8. 災害時等の旅客対応に関する事項 9. 利用者からの意見等に関する事項	・災害発生時の旅客対応を想定した訓練については、神奈川県警、鎌倉警察署、鎌倉消防署と連携した「異常時総合合同訓練」や、管区単位で行われる「避難誘導訓練」を実施している。この他、「閉そく方式変更訓練」、「事業継続計画導入研修」などが計画的に実施されている。 ・利用者からの意見等は、電話・ファックス・メール・手紙・来訪等の各種手段で受け付けている。寄せられた意見等の全体件	・今後とも年間を通して計画的に訓練や研修を実施し、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。 ・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。	・今後も警察、消防と連携し、災害発生時を想定した訓練等を計画的に実施し、迅速かつ的確な対応ができるよう万全を期してまいります。 ・今後も利用者へのアンケート等を実施することで、より広く情報を収集し、お客様のニーズをふまえ、上質なサービスを創造し、提供できる

	数としては、平成２４年度は５２件、平成２５年度は７１件である。寄せられた内容としては、施設に対する要望やサービスについての内容が多い。寄せられた意見等は、全て社内回覧で幹部まで報告されているとともに、２ヶ月に一度、ＣＳ委員会を開催して対応について検討を行っている。		よう体制の強化に努めてまいります。
１０．駅務員の接遇等に関する事項 （１）移動制約者対応への教育 （２）上記以外の接遇に関する研修 （３）係員の勤務状況	・ サービス介助士の資格取得に取り組んでおり、平成２６年度中には駅係員全員が資格を取得できる見込みとなっている。 また、その他社員に対しての研修等については、車いす利用者及び視覚障害者に対する対応研修を年１回実施している。 ・ その他の接遇研修については、外部講師を招いて、接遇トレーナー研修を駅係員、乗務員の中から選抜して実施し、また、接遇全体研修を駅係員、乗務員の全員を対象に実施している。 ・ 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。	・ 引き続き、定期的な研修の実施と接遇に係る研修のさらなる充実が期待される。	・ 今後も定期的に接遇研修や係員による接遇会議等を通して、全係員がおもてなしの心をもってご案内できるように、取り組んでまいります。

(4) 旅客の犯罪に関する 駅職員等の対応 (5) 係員の配置 (6) 業務委託に関する事 項	・ 旅客の暴力行為、迷惑行為については、平成24年度に3件、平成25年度に12件発生している。職員に対しては、所轄警察署による暴力対策の講習を年1回受講させ、また、必要に応じ所轄警察署に報告・相談・出動を要請するなどの連携体制が整備されている。 ・ 江ノ島電鉄では、全15駅中、6駅を無人駅（内2駅は時間帯無人駅）としており、各駅の状態などは駅遠隔管理システムにより一括管理されている。各駅での問い合わせにはスタッフが常時対応している。また、無人駅については、インターホンを利用し管轄駅にて対応し、必要に応じ係員を向かわせる連絡体制が整備されている。 ・ 業務委託は実施していない。	・ 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。	・ 今後も警察と連携し、係員が安全に働くことができるよう第三者行為に対する講習会実施や迷惑行為防止に関する啓発ポスター等の掲示に努めてまいります。
11. その他のサービスに関する事項 (1) 携帯電話の取扱い	・ 携帯電話の取扱いについては、優先席付近では電源を切り、それ以外の場所ではマナーモードにし、通話は遠慮いただく様、ステッカー表示や車内放送を実施し周知に努めている。		

(2) 優先席	・ 優先席は、車内放送にて案内を実施するとともに、各車両に設けられており、シンボルマークの掲示や優先席のシートの色を変えることにより、利用・認識しやすいように工夫を行っている。		
(3) 健康増進法への対応 (受動喫煙防止対策)	・ 駅構内、車内は終日全面禁煙としており、駅構内サインなどにより啓蒙活動を実施している。		
(4) ベビーカー対応	・ ベビーカーの取扱いについては、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。		
(5) 女性専用車両導入・ マタニティマークにつ いて	・ 女性専用車両の導入は行っていない。マタニティマークについては、車内優先席付近へのステッカー表示等により鉄道利用者に対する妊婦への配慮についての啓発を行っている。		
(6) 遺失物の取扱い	・ 遺失物の取扱いについては、「遺失物取扱規程」を定め、遺失物明細簿を作成して管理している。列車、駅、鉄道用地内において拾得の届出のあった遺失物は、原則、最寄り駅を取扱い駅とし、その後本社へ送付され、拾得日から二週間以内に所轄警察署へ届けている。		

(7) A E D 設置について	・ AED については、藤沢、鵠沼、江ノ島、腰越、七里ヶ浜、稲村ヶ崎、極楽寺、長谷、鎌倉の9駅に設置をしている。		
------------------	--	--	--