

富士急行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	・ 富士急においては、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20日認可を受け同年4月1日より実施、料金については、特急料金（特急ふじやま、フジサン特急）、着席指定料金（富士登山電車）を設定している。 また、現地監査を行った河口湖駅（乗降2,267人／日）、大月駅（乗降4,091人／日）、赤坂駅（乗降964人／日）及び富士山駅（乗降1,573人／日）及び富士急ハイランド駅（乗降1,105人／日）では、旅客営業規則等の備え付け及び運賃表、時刻表の掲示については、適切に実施されていることが確認できた。		
(2) 連絡運輸・乗継割引・企画乗車券等 ① 連絡運輸	・ 連絡乗車券の発売範囲は定期については、大月駅で接続するJR東日本との間で、東京都区内すべての駅、中央線竜王・相模湖間各駅、定期外についても、大月駅で接続するJR東日本との間で、埼玉県（大宮駅）、東京都（小岩駅・金町駅・葛西臨海公園駅）、神奈川県（平塚駅）、長野県（松本駅）までとなっている。		
② 乗継割引	・ 実施していない。		

③企画乗車券	・平成２６年１１月現在、通年又は毎年定期的に設定しているものは１７種類ある。ＪＲ線、沿線路線バスとの連携による「世界遺産富士山フリーきっぷ」、フジサン特急の自由席と富士急行線が２日間フリーの「フジサン特急フリーきっぷ」、沿線の観光施設である富士急ハイランドのフリーパスと鉄道乗車券がセットになった「富士急ハイランドセット券」、鉄道と索道がセットになった「レール＆ロープチケット」などの魅力ある企画乗車券を設定している。 また、自社定期券所持者に対し、土休日に限り定期区間外乗越し運賃が半額となる「土休日定期券乗越し半額割引」や継続更新すると割引となる「継続割引定期券」を設定するなど、個性的な企画を実施しており、観光振興、旅客誘致、利用者利便に努めている。 平成２５年６月に世界文化遺産に登録された富士山をはじめとする有名観光地が多い路線特性を生かし、接続他社線と共通のフリーパスなど多くの企画商品を取り入れているところである。	富士急の創業精神である「富士を拓く」を踏まえ、今後も利用実態と外客を含む利用者ニーズを把握して他社との連携による、より充実した企画商品の提供が期待される。	現在、外国人限定の企画乗車券は、ＪＲ東日本において、「ＪＲ KANTO AREA PASS」と「MT.FUJI.ROUND TICKET」を発売頂いているところですが、引き続き利用者ニーズを把握し、関係鉄道会社との連携により、企画商品の充実を図ってまいります。
④ＩＣカードシステム	・富士急では、利用者利便の向上を目的に、ＩＣカード乗車券システムの導入を検討していたが、平成２７年春からの「Ｓｕｉｃａ」システムの導入及びサービス開始を平成２７年３月に計画している。 これにより、１枚のＩＣ乗車券で、首都圏のほとんどの交通機関から富士急各駅まで利用可能となる。また、富士急沿線及び富士山エリアの富士急グループ路線バス（一部除く）では既にＩＣカードが利用可		

(3) 運賃の誤表示、誤収受	能になっていることから、今回の富士急線 I Cカード利用サービス開始により、富士山エリア内の公共交通機関による移動が大変便利になる。 I Cカード乗車券システムの導入は、事業者をまたがる公共交通ネットワークのシームレスな利用の観点から大変有効なことであり、高く評価できる。 ・自動券売機（磁気券）は、鉄道全 18 駅中、特急停車駅 5 駅（大月・都留文科大学前・富士山・富士急ハイランド・河口湖）に設置している。この特急停車駅 5 駅を含む 13 駅に有人発売窓口があるが、有人販売窓口において発券される乗車券は磁気券ではないため JR 東日本の各駅で下車する際は有人窓口から出場することになる。 上大月（乗降 120 人／日）、赤坂（乗降 964 人／日）、十日市場（乗降 123 人／日）、寿（乗降 369 人／日）及び葭池温泉前（乗降 120 人／日）の無人駅 5 駅においては列車内において、車掌による乗車券発売を行なっているが、この無人駅 5 駅の平均 1 日あたり乗降客数は 339 人／日と寡少であるため、甚大な支障はないものと考えられる。 富士急では、平成 13 年 5 月（平成 26 年 10 月改定）に運賃誤表示等の防止に関するマニュアルを制定、このマニュアルを新規採用者や駅員異動着任時の教育時に積極的に活用することにより適切に処理されており、富士急では、これまで運賃誤表示事案が発生したことはない。	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に最も重要な課題であることから、今後とも誤表示や誤収受の発生防止に向け、ソフト・ハードの対策に積極的に取り組む必要がある。 また、首都圏においては、各社間の相互直通運転が発達し、I Cカード乗車券の相互利用範囲が拡大していることから、データが相当複雑化し、一部の変更も広く影響を及ぼすことになる。正しい運賃収受システムを整備することは鉄道事業者の責務であるとともに今後共通 I Cカードの導入も予定されていることから、引続き、誤収受の防止に努める必要がある。	引き続き運賃誤収受、誤表示が発生しないよう努めて参ります。
-----------------------	---	--	--------------------------------------

2. 情報提供に関する事項	・ホームページについては、ＩＲ情報、運行情報、運賃情報、時刻表等鉄道利用に関するベーシックな基本情報が適切に提供されており、割引切符・企画切符や沿線情報、イベント情報等利用者サービスのコンテンツも充実している。 国際的な観光地となった富士山に関する積極的な情報発信を行うため、外国人観光旅客等への情報提供は、富士急のＨＰにおいては、日・英・韓・中（簡体字(simplified)及び繁体字(traditional))・タイの５ヶ国語で行われているほか、河口湖駅舎内にコンシェルジュデスクを設け、多言語に堪能な職員を常駐させることにより富士山、富士五湖、鉄道、バスの案内を実施している。	ホームページの他にも広報誌、駅や車両内でのポスター掲示など様々な媒体を通じて鉄道の利用等に関する様々な情報を提供しているものの、更なる利用者利便に資する情報提供の深度化が期待され、例えば、コンシェルジュデスクにはガイドマップを兼ねた企画商品の英・中・韓３カ国語表記のパンフレットの配布等が考えられる。	引き続き、多言語パンフレット配布の検討を行う等、外国人向けの情報提供の拡充に前向きに取り組んで参ります。
3. 案内情報（旅客案内）に関する事項 （１）案内サイン表示の整備状況について	・富士急では、富士急独自の駅サインシステムの掲示基準は整備していないものの、国土交通省が監修し交通エコロジー・モビリティ財団が発行する「バリアフリー整備ガイドライン（旅客施設編）」、「バリアフリー整備ガイドライン（車両等編）」、「“見やすくわかりやすい”交通拠点のサイン計画の手引き」、「標準案内用図記号ガイドライン」、「公共交通機関旅客施設のサインシステムガイドブック」、「ひと目でわかるシンボルサイン標準案内用図記号ガイドブック」等の既存マニュアルや「公共交通機関における外国語等による情報提供促進措置ガイドライン」（平成１８年国土交通省総合政策局観光地域振興課）等を参照にして各駅の案内サイン表示の適切な整備を実施している。 なお、富士急では、ドーンデザイン研究	LED表示器による次列車案内については、乗降客の実態にあわせ大規模改良時等に順次整備を進める予定であるが、案内サイン表示については、適宜の点検と補正を実施し、適確な情報提供を継続することが望まれる。	現在、駅単位の整備に合わせて各種機器及びサインの整備をしておりますが、今後も、適宜、点検等を実施して適確な情報提供の継続に努めてまいります。 また、ＪＲ東日本と協議を行い、富士急線からＪＲ線への情報提供施策について検討してまいります。

	所代表取締役であり九州旅客鉄道デザイン顧問であるインダストリアルデザイナーの水戸岡鋭治氏に依頼して実施した下吉田駅のリニューアル工事（平成 21 年 7 月 18 日竣工）及び富士山駅のリニューアル工事（旧富士吉田駅・平成 23 年 7 月 1 日竣工）に伴い、両駅の駅名表示をはじめとするサインシステムを富士急独自のデザイン性の強いものに変更し、今後、各駅の改修工事に伴い、全駅のサインシステムを共通化する方向で検討を進めている。 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、路線図等適切に掲示されている。 平成 26 年 11 月現在、河口湖駅、富士山駅、大月駅では、大型ディスプレイを設置し次列車の自動案内表示等の情報提供を行っている。 なお、乗換駅においては、他線への乗り換えの案内も適切に行われていた。駅名標や駅内部の基本的な施設の案内等はすべて英語を併記しているほか、車内放送については、逐次英語の自動放送機能を導入している。 J R 東日本中央線との乗換駅である大月駅は、平成 26 年 7 月 12 日にリニューアルされ、監査当日において直ちに改善が求められるような案内情報の不備等は見受けられなかったものの、J R 中央線の下り（甲府方面行き）特急列車から降車して富士急線に乗り換える、又は、富士急線から J R 中央線上り列車（新宿方面行き）へ乗り換える外国人旅行客が多数見受けられ、特に、J R 東日本大月駅のホームの中央線上り列		
--	--	--	--

(2) 列車での案内情報の提供状況	車（新宿方面行き）の発着番線が固定的ではないことから、富士急線からＪＲ中央線上り列車（新宿方面行き）へ乗り換える外国人旅行客への情報提供の更なる充実が望まれる。 大月駅の橋上駅舎化、南北自由通路の整備、駅北口整備、駅南口拡張等の抜本的改良が進められる予定であった大月駅周辺整備事業は、大月市の財政上の観点から大月市全体の公共事業の優先順位が見直された結果、南北自由通路や橋上駅舎化などの抜本的改良効果が期待される主幹事業は最終的に中止されてしまったため、ＪＲ東日本との連携を強化した大月駅における乗換え動線の改良及びサインシステム共通化の好機であった大月駅南北自由通路整備は頓挫してしまった。 ・２０００系フジサン特急及び普通列車１編成（トーマスランド号）では、車両にモニター画面を設置し、次停車駅案内や観光情報等を行うなどのほか、２０００系フジサン特急は日本語、英語、中国語、韓国語の４カ国語での自動案内放送、トーマスランド号は日本語、英語の２カ国語での自動案内放送を行っている。 平成２６年１１月現在車両でのＬＥＤ表示は新型フジサン特急８０００系の１編成と通勤車両の６０００系４編成の計５編成に整備されている。車両内のＬＥＤ表示では	昨年、富士山の世界文化遺産登録以降、特に東京オリンピック・パラリンピック開催時には、富士山観光に訪れる外国人個人旅行者の更なる来訪者増が予測されることから、ＪＲ東海道線・東海道新幹線、小田急小田原線等のターミナル駅である小田原駅の自由通路整備にあたり平成１６年に小田原市が中心となって関係鉄道事業者が公共スペースにおけるサインシステム共通化等を実施した例などを参照にして、大月駅の南北自由通路整備再開等の好機を捕まえてＪＲ東日本との連携を強化した乗換え動線の改良及びサインシステム共通化の検討等が期待される。	現在、ＪＲ大月駅についてはＪＲ東日本が自治体と連携しバリアフリー化（ＥＶ設置）工事を実施しております。南北自由通路整備計画は凍結になっており今後の計画も不明な状況のため、ＪＲと連携し乗換円滑化を視野に入れ現状の駅形態の中でサイン等の共通化を検討してまいります。
--------------------------	--	---	---

	英語での画面表示も実施しており、車掌による車内放送は、日・英の２カ国語放送を実施している。		
4. バリアフリー対策に関する事項	・交通バリアフリー法に基づく移動円滑化基準に適合した駅の段差解消率は、平成２６年１１月時点で３９％（全１８駅中７駅）となっており、視覚障害者誘導用ブロックの整備状況については、平成２６年１１月時点で７２％（全１８駅中１３駅）となっているが、富士急では、「バリアフリー法」基本方針における新たな目標（平成２３年３月３１日告示）を踏まえ、東京オリンピック・パラリンピックが開催される平成３２年までには、全駅（同社の全駅が利用者数３千人未満／日の駅である。）について、地域からの要請と地域からの支援を前提として、駅の構造等の制約条件も勘案しつつ、段差の解消及び視覚障害者誘導用ブロックの整備をはじめとするバリアフリー化を可能な限り実施することとしている。 富士急では、平成１８年度より現場要員のサービス介助士資格取得を推進しており、平成２６年１１月時点で１２名の職員が資格を取得しているほか有資格者による一般社員への実技指導等を定期的に行っている。 また、富士急では、駅などでの案内情報（サインシステム）に関しては、トイレの位置の設置場所等の案内は基本的には適切に実施されているものと思われるが、現地監査の結果、一部の駅（富士山駅）において改札内トイレへ誘導するための視覚障害者誘導用ブロックが「公共交通機関の旅客施設に関する移動等円滑化整備ガイドライン バリアフリー」に沿った整備がなされていない駅（富士山駅）については、今後の駅改修のタイミング等を捉えて、「公共交通機関の旅客施設に関する移動等円滑化整備ガイドライン バリアフリー整備ガイドライン 旅客施設編」（平成２５年６月）に沿った視覚障害者誘導用ブロックの整備が望まれる。 また、富士急ホームページにおいて全駅のバリアフリー施設の有無等の情報など駅全体の構造を分かり易く記載するとともに段差のない動線のルート案内を盛り込むなど、交通エコロジー・モビリティ財団が提供する「らくらくおでかけネット」（http://www.ecomo-rakuraku.jp/rakuraku/index/）と同様の内容を自社ホームページでも提供する等の情報提供の深度化を検討すべきである。	改札内トイレへ誘導するための視覚障害者誘導用ブロックが「公共交通機関の旅客施設に関する移動等円滑化整備ガイドライン バリアフリー整備ガイドライン 旅客施設編」（平成２５年６月）に沿った整備がなされていない駅（富士山駅）については、今後の駅改修のタイミング等を捉えて、「公共交通機関の旅客施設に関する移動等円滑化整備ガイドライン バリアフリー整備ガイドライン 旅客施設編」（平成２５年６月）に沿った視覚障害者誘導用ブロックの整備が望まれる。 また、富士急ホームページにおいて全駅のバリアフリー施設の有無等の情報など駅全体の構造を分かり易く記載するとともに段差のない動線のルート案内を盛り込むなど、交通エコロジー・モビリティ財団が提供する「らくらくおでかけネット」（http://www.ecomo-rakuraku.jp/rakuraku/index/）と同様の内容を自社ホームページでも提供する等の情報提供の深度化を検討すべきである。	監査終了後、改札内トイレへ誘導するための視覚障害者誘導用ブロックを整備しました。 各駅構内概要図については、今後、他のサイト等を参考に、その深度化を検討してまいります。

	一整備ガイドライン 旅客施設編」（平成25年6月）に沿った整備がなされていないことが確認された。 視覚障害者向けに駅構内の配置等を示す触知案内板を設置している駅は平成26年11月現在18駅中1駅のみである。 平成26年7月より運転を開始した8000系新型「フジサン特急」では、車いす用シートや車いす対応トイレを備え付ける等、ユニバーサルデザインの観点からも先進的な取り組みが行われていることは高く評価できる。		
5. 外国人観光旅客等への対応に関する事項	・「外国人観光旅客の旅行の容易化等の促進による国際観光の振興に関する法律」に基づく、外国人観光客が公共交通機関を円滑に利用するための措置を講ずべき区間として、富士急全線が指定されている。 同法に基づき、駅の案内サインについては、日・英の2カ国語及びピクトグラムによる表示が主要駅において整備されている。 個人旅行の外国人観光客かつJR中央線との乗換旅客等の利用の多い大月駅の基本情報は日・英・韓・中（簡体字(simplified)）の4ヶ国語表示としている。また、全18駅中、主要5駅に設置している自動券売機は全て日・英・韓・中（簡体字(simplified)）の4ヶ国語表示が可能となっている。 外国人観光旅客等への情報提供は、富士急のHPにおいては、日・英・韓・中（簡体字(simplified)及び繁体字(traditional)）・タイの5ヶ国語で行われているほか、河口湖駅駅舎内に平成26年4月より外国人旅行者専用デスク（コンシェルジュデスク）を設け、	これらの富士山観光に訪れる個人旅行者が多い外国人観光旅客に対する富士急の真摯かつ積極的なおもてなしに関する取り組みは、極めて高く評価できるところ。 昨年の富士山の世界文化遺産登録以降、特に東京オリンピック・パラリンピック開催時には、富士山観光に訪れる外国人個人旅行者の更なる来訪者増が予測されることから、引き続き、外国人観光客からの具体的なニーズを取込みつつ、沿線地方公共団体、地元観光協会及び関係鉄道事業者との連携を強化し、地域の関係者が一丸となった協働によって、海外から富士山観光に訪れる外国人観光客に対するおもてなしを深度化させることが期待される。	今後も海外から富士山観光に訪れる外国人観光客に対するおもてなしのあり方の深度化を検討してまいります。

	多言語に堪能な職員を常駐させるとともに大月駅及び河口湖駅では通訳スタッフを常時改札付近に常駐させている。		
6. 乗継円滑化措置に関する事項	・他の鉄道会社との相互乗入れはＪＲ東日本中央線と河口湖～東京間上下２本／日、河口湖～高尾間上下１本／日の合計上下３本／日運行している。 また、平成２６年７月２６日（土）から１１月３０日（日）までの期間限定、土曜・休日限定であるが、ＪＲ東日本成田空港～河口湖間に全車指定席の特急列車「成田エクスプレス」を運行している。 特急列車「成田エクスプレス」は、途中、東京・渋谷・新宿・立川などのＪＲ東日本主要駅に停車し、都心や多摩地区から富士五湖エリアへ直行する快適で利便性の高い列車として大好評となっている。 なお、大月駅ではＪＲ東日本中央線との接続を、富士吉田駅と河口湖駅では富士急等の路線バスとの接続を考慮したダイヤ設定を行うとともに、富士急最終列車に大月駅で接続するＪＲ東日本中央線に遅延が生じた場合は、ＪＲ東日本と連携して出来る限り発車待ちを行なうこととしている。 また、ダイヤ改正時には、相互直通運転を行っているＪＲ東日本八王子支社との間でダイヤ調整を実施するとともに富士急グループの各バス会社とは、鉄道のダイヤデータ提供による接続検討などの情報交換を行っているところ。	富士急各駅とＪＲ中央線との乗換え客の多さを踏まえると富士急利用者への最高の輸送サービスの提供は富士急とＪＲ中央線東京方面と相互直通優等列車の増発であると推測されることから、乗継円滑化の各種措置については、利用者ニーズを適切に把握し、引き続き、関係鉄道事業者及び他の交通モードと緊密な連携をとることにより、積極的な取り組みを図ることが期待される。	今後も利用者ニーズを適切に把握し、ＪＲ東日本との連携を深めることにより、ＪＲ東日本との直通列車運転による利便性向上を検討してまいります。
7. 輸送障害時等の旅	・輸送障害等が発生した場合の対応方法等	今後とも、年間を通して計画的に教育や訓練を实	引き続き計画的

客対応に関する事項	については、富士急社内規程「運転取扱実施基準」「事故等輸送障害発生時における情報提供に係わる社内体制マニュアル」等に規定しており、輸送障害等発生現場から速やかに列車無線等の通信手段で運転指令に通報、通報を受けた運転指令は状況を判断し、社内各部署及び関係行政機関等に連絡通報することとしている。 輸送障害時の旅客への情報提供については、富士急社内規程「事故等輸送障害発生時における情報提供に係わる社内体制マニュアル」「サービスマナーハンドブック」等に基づき、懇切丁寧な接客姿勢により、きめ細かく、頻繁に、口頭・放送及び掲示など様々な媒体をフルに活用して情報提供することとしている。 また、無人駅においては、当該無人駅の管理駅から遠隔放送により案内することとしている。 なお、通学時間帯の遅延については、状況により関係する沿線学校に連絡する場合もある。 富士急の社内規程では、旅客への情報提供の間隔を５分以内で行うこと、輸送障害の原因や復旧状況・運転再開の見込み等々を極力細かく案内することとしており、利用者利便の確保に努める姿勢は評価できる。 平成１８年度の前回監査時における「放送文例マニュアルについて、列車内用は制定されていたが、駅用が未制定であったため、今後作成することが望まれる」との評価結果を踏まえ、富士急では、駅用の放送文例マニュアルを駅係員に周知したが、今	施して、安全で迅速かつ適確な対応が行えるよう、全社的な取り組みが期待される。	な教育や、職場別・全社・関係機関との合同訓練等を充実してまいります。
------------------	--	---	---

	回の監査において、駅用のマニュアルについては平成１６年度に制定済みであったことが判明した。 なお、振替・代行輸送については、運転指令の判断により、管理駅長がグループ会社のバス会社に依頼することとしており、遅延証明書は、乗客からの申し出により発行している。 また、毎年計画的に脱線復旧作業訓練や輸送障害等発生時の対応訓練を職場単位及び全職場合同で実施している。		
８．災害時等の旅客対応に関する事項 （１）大規模災害時における旅客の避難誘導対応	・富士急では旅客の避難誘導対応マニュアルとして、「鉄道事故及び自然災害等発生時処理対応手続き」を定め、新入社員研修や駅等の着任時研修や異常時訓練において、旅客の避難誘導教育を実施している。 また、旅客の避難誘導に関する訓練については、会社全体及び駅単位で、それぞれ毎年１回実施し、駅単位ではOJT教育を実施している。 このうち、負傷者の救済・救護や情報連絡等に係る警察・消防・医療機関等との合同訓練については、毎年１回実施している。		
（２）大規模災害時における社内の対応体制	・地震などの大規模災害時における社内の対応体制については、社内マニュアルである「鉄道事故災害等発生時処理対応手続き」や「大規模地震防災規程」に規定している。 また地震等自然災害に直面した場合の初動対応及び会社を早期に復旧させるため設置する災害対策本部については自社の災害対策本部規程において定められている。		

	具体的には、富士急沿線において震度6強以上の地震等が発生した場合、地震発生直後は暫定的に司令所内に対策本部を設置、本部長は社長が就くこととなっている。対策本部の対応体制は、情報収集班（旅客案内・安否確認）、社員確認班、外部確認班、資材班、資金対策班等で構成され、対策本部の運営要員等に指定された社員は本社に、指定されていない社員は最寄りの現業機関に、交通遮断等により出社困難な社員は可能な限り最寄りの現業機関に出動し所属箇所から指示を受けることとしている。		
（３）東北地方太平洋沖地震発生等を踏まえた対策	・富士急においては、平成23年3月11日の東北地方太平洋沖地震により、巨大津波が発生し東北地方と関東地方太平洋沿岸部に壊滅的な被害をもたらしたこと、また、首都圏において、鉄道の多くが運行を停止するとともに、道路において大規模な渋滞が発生するなど、多くの公共交通機関の運行に支障が生じた結果、鉄道等を使って、通勤・通学をしている人々の帰宅手段が閉ざされ、約515万人（内閣府推計）に及ぶ帰宅困難者が発生したことを踏まえ、様々な対策を講じることとした。		
① 富士山噴火対策	・富士急は、山梨県・静岡県・神奈川県及び3県内の関係市町村並びに関係機関の連携を確立し、平常時から富士山の噴火時の総合的な避難対策等に関する検討を共同で行うことにより、富士山の火山災害に対する防災体制の構築を推進するとともに、地域住民等の防災意識の向上に資することを目的として平成24年6月8日に設置された「富士山	富士山噴火対策については、現在、中央政府や関係自治体等がその対策について検討しているものと見受けられるが、富士急においても、異常時や災害時の対応・対策に関する従来から実施してきた教育・訓練に加え、「富士山火山広域防災対策基本方針」（平成18年2月中央防災会議）や今後の中央政府や関係自治体等による具体的な計画の策定状況を注視しつつ、今後、富士山噴火時の対策として	今後も関係行政機関等から情報を収集し、関係地方公共団体等との連携を図るとともに富士山噴火における教育・訓練について検討してまいります。

② 帰宅困難者対策	火山防災対策協議会」に参画、第一回～第四回までの同協議会に出席するとともに第一回～第二回までの「三県（山梨、静岡、神奈川）コアグループ会議」に出席し、関係機関との連携・所用の情報収集に努めているところである。 【参考】「富士山火山広域防災対策基本方針（抄）」（平成１８年２月中央防災会議） 第三章 応急・復旧対策 １．交通対策 （２）鉄道の運行規制等 合同現地対策本部は、噴火の状況に応じて運行規制対象範囲を検討する。 国は、合同現地対策本部の検討結果に基づいて、速やかに当該鉄道事業者には運行中止措置等を要請する。 国からの要請を受けた鉄道事業者は、速やかに必要な措置を講じる。 なお運行中止を行う場合は、可能な限り、バス等による代替輸送等を実施するとともに、関連情報を合同現地対策本部に提供するものとする。 ・帰宅困難者対策としては、駅における対応マニュアルの作成、マニュアルを踏まえた各駅における具体的な体制の整備、各駅における一時滞在スペースの確保、飲料水等の備蓄品の配備について、検討を行い、順次、実施しているところである。 マニュアルについては、平成２７年３月中に作成する予定であり、その後、マニュアルを踏まえた各駅における対応の具体的な体制を構築することとしている。 平成２４年９月１０日、内閣府及び東京都	「富士山噴火時避難誘導心得」等を制定し、駅や乗務員に対して、富士山噴火対策における教育・訓練を新たに実施していくこととされたい。 また今後は、平成２４年９月１０日、内閣府及び東京都が共催し、総務省、国土交通省、首都圏の地方自治体や放送・通信・輸送等関連事業者が参加する「首都直下地震帰宅困難者等対策協議会」においてとりまとめられた最終報告を踏まえ、富士急自ら取り組むことが可能な事項については、引き続き積極的・計画的に取り組むことが必要である。	引き続き取り組んでまいります。
------------------	--	--	------------------------

	が共催し、総務省、国土交通省、首都圏の地方自治体や放送・通信・輸送等関連事業者が参加する「首都直下地震帰宅困難者等対策協議会」において最終報告がとりまとめられたところである。 この最終報告においては、大規模災害時における帰宅困難者発生により生じる社会的混乱を防止するため、 ・「大規模な集客施設及び駅等における利用者保護ガイドライン」（大規模な集客施設や駅等の事業者が利用者保護を適切に行うための参考となる手順等を示したもの） ・「駅前滞留者対策ガイドライン」（駅周辺の事業者や学校等からなる駅前滞留者対策協議会を設置しようとする地方公共団体において、地域の行動ルールに基づき混乱を防止する共助の取組を円滑に実施する際の参考となる手順等の具体的な内容を示したもの） などが策定され、盛り込まれたところである。		
9. 利用者からの意見等に関する事項	・富士急利用者からの意見等は、駅係員に対し直接申し出られたもの、本社に対し、メール・電話・手紙・FAX・来社対面により直接申し出られたもの、富士急グループホームページの「ご質問・ご要望」欄にメールにより申し出られたもの等がある。 利用者の声をより重く受け止め、それを富士急グループの企業活動に反映させることを目的に、これらの意見等は、「CS情報報告書」として担当部内及び監査室に報告されるとともに、全ての情報が経営トップの社長まで報告されている。	今後とも、利用者の意見・要望等を取り入れ、一層のサービス改善・利便の向上に努めることが望まれる。	引き続き、意見・要望等を取り入れて、CS改善、利便性向上に努めてまいります。

	富士急利用者から承った貴重なご意見等は、全社員に周知を図るとともに全ての情報について社内への水平展開を行っている。 また、承ったご意見等は、社内で協議し、改善できる点については早急に改善し、早急に改善できない意見については今後の業務改善における検討課題とする等、全ての意見に対する回答を担当部門より行っている。 富士急では、富士急利用者からの貴重なご意見を真摯に受け止め、CS に関する教育を充実させるなど、業務に対する意識・知識・利用者サービスの向上に努める富士急グループ全体の姿勢は高く評価できる。		
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) 駅職員の研修等	・富士急では、平成18年度より現場要員のサービス介助士資格取得を推進しており、平成26年11月時点で12名の職員が資格を取得しているほか有資格者による一般社員への実技指導等を定期的実施している。《再掲》 ・係員の育成については、交通事業部及び現場主管により、年間を通して計画的に安全・接遇・異常時対応等について、実地・机上を組み合わせた教育を実施している。 職員に対する研修は、人事部にCS推進担当を設け、計画的かつ体系的に実施されており、職種別・階級別に研修体系が組まれ、これに従って計画的な団体研修が実施されている。 平成24年度からは各駅員に接客やみだ	今後ともPDCAサイクルを踏まえ、社員教育の改善・深度化の検討とともに社員教育を着実に実施し、現場でのサービス向上に結びつけていくことが期待される。	今後もCS推進部署と連携等を図り、社員教育の改善、充実に図り、職員のレベルアップにつなげてまいります。

	しなみのポイントが常に確認できるように「富士急スタイルブック」を携行させ、更なるサービスレベルの向上に取り組んでいる。さらに、監査室におけるCS監査担当の現場監査や委託による覆面監査が実施され、接遇の状況が点数として評価されている。 また、平成25年度から全社共通の専門スキル講座が人事部主催で、安全CS、接遇、英会話、クレーム対応などの駅職員対象の講座も開講され、本年度からは運転取扱指定者や営業規則に係わる講座が計画されている。 現地監査を実施した大月駅券売窓口及び改札、河口湖駅改札において、外国人個人旅行者からの英語での問合せに流暢な英会話能力を活用して適切な利用案内を行っていた現場職員を視認したが、これはこの専門スキル講座が有効に機能していること、社内の職員教育及び同社社員の意識の高さの証左であると見受けられた。		
11. その他のサービスに関する事項 (1) 携帯電話の取扱い (2) 優先席の取扱いについて (3) 喫煙対策（健康増進法への対応	平成16年5月からJR、大手民鉄同様、「優先席付近は電源を切り、それ以外の場所ではマナーモードに設定の上、通話をご遠慮下さい。」という扱いにし、その旨、車内放送で周知している。 ・普通車両の全編成に設置済みである。 ・各駅舎内、全編成全車両内とも全面禁煙としている。		

について) (4) 暴力行為、迷惑行為等への対応について (5) 駅業務の外部委託等について (6) 女性専用車両の導入状況について	・日本民営鉄道協会が作成配布しているマニュアルを参考に、対応することとしている。 ・業務委託については、駅業務全般を3駅にて実施しており、内2駅が個人への委託、1駅がグループ会社への委託となっている。 また、日中時間帯の委託として、富士急ハイランド駅をグループの株式会社富士急ハイランドに委託している。 ・早朝2本のJR直通東京行きの1号車が女性専用車両として設定されている。これは、相互直通運転を実施しているJR東日本八王子支社の施策に協力したものであり、自社線においては2両編成が中心であり、混雑率も高くなく、痴漢被害の発生も極めて稀であるため、拡大・導入は考えていない。現在はダイヤ改正により7号～10号車が当社線への乗り入れになり、1号車が富士急行線にないことから女性専用車両はない。	暴力、痴漢行為等の犯罪行為には、毅然とした対応で臨むとともに、利用者に対しても、駅構内及び車内での放送案内及びポスター等の掲示等により注意喚起及び啓発を図っていく必要がある。 業務委託は、より効率的な業務体制の構築といった観点から実施されているところであるが、旅客の安全や利便性の確保の観点から、教育・訓練に遺漏のないよう適切な対応が期待される。	放送案内、ポスター掲出等により注意喚起、啓蒙を図ってまいります。 委託先においても社員同様に教育、訓練を計画してまいります。
--	--	---	--