

業務監査実施結果報告書

事業者名	御岳登山鉄道株式会社	実施期間	平成30年12月21日～平成30年12月21日
検査箇所	本社、滝本駅、御岳山駅		
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	- 御岳登山鉄道株式会社（以下「御岳登山鉄道」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4月1日より実施している。 - 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、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いる。なお、運賃、運賃の割引や時刻表の情報については、御岳登山鉄道ホームページにおいても掲載されていることを確認した。 - また、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）についても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、運賃等に関する諸手続を関係法令、通達に基づき適正に処理してまいります。
(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年間において発生していない。 - 運賃表の作成・更新時には、本社において運賃表の記載内容を確認したうえで駅に掲示する体制とし、誤表示防止に取り組んでいる。また、「滝本駅」、「御岳山駅」（全駅）に設置している自動券売機のつり銭誤装填を防止するため、つり銭装填作業や確認作業の実施手順について、操作マニュアルを見やすい場所に配置、新人研修時等での若手社員への教	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、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。	引き続き、運賃表の作成・更新時における本社での確認後に駅掲示する従前の体制を維持し、運賃の誤表示や誤収受の防止に取り組んでまいります。

(3) 企画乗車券・福祉割引関係 ①企画乗車券 ②福祉割引 (4) 個人情報取扱関係	育を行っていることを確認した。 ・ なお、運賃の誤表示、誤収受が発生した場合には、駅から本社に報告のうえに対応することとしている。 ・ 企画乗車券の設定はない。 ・ 御岳登山鉄道では、福祉割引として、身体障害者、知的障害者及び精神障害者に対する運賃の割引、目と耳の両方が不自由な盲ろう者の移動支援とコミュニケーション支援を行う通訳・介助員の2名に対する割引を実施している。 ・ 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において保管し、一定期間保管した後に廃棄することとしている。	・ 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。	・ 引き続き、個人情報保護法や社内関係規程類に基づき、適正な取扱いを徹底し、また社内関係規程類は法令改正や社会情勢の変化に応じ改定することとし、社会的要請に応えてまいります。
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「事故発生時の救助復旧取扱規定」で定められている「緊急時連絡系統図」に基づき幹部職員へ速やかに連絡するとともに、救助・復旧を直ちに開始することとしている。 ・ なお、「事故発生時の救助復旧取扱規定」で定めた「事故」に該当する事象が発生した際には、社長を本部長として事故対	・ 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、課題検証や対応方策の定期的な見直し等、継続した取り組みが望まれる。	・ 今後も、「事故発生時の救助復旧取扱規定」等の輸送障害等発生時にかかわる社内規程等の検証を重ね、必要に応じ改定をしてまいります。また、平成 31 年 3 月 30 日より「運行情報表示システム」も導入いたしました。

(2) 災害や鉄道テロ等発生時の旅客への対応方法等	策本部を設置することとしている。 ・ 駅間停車が生じた場合の対応は「救助作業取扱内規」に定められており、部署・役職によって役割分担が明確化されている。 ・ 旅客救出時の自社の体制構築に加え、必要に応じて警察・消防・自治体等の関係機関へ支援を要請するための連絡体制が構築されている。 ・ 「滝本駅」で接続している路線バス事業者や、最寄りの他の鉄道事業者等への情報提供は、事故対策本部員である営業部長の判断に基づいて適切に行うこととしている。また、利用者の行動判断に資する情報提供手段として自社のホームページを活用することとしており、異常発生時には30分以内に情報を掲載することが可能な体制となっている。 ・ 災害発生時の対応は「安全管理規程」に定めるほか、「事故発生時の救助復旧取扱規定」「救助作業取扱内規」に基づいて対応することとしている。社内の連絡系統は「緊急時連絡系統図」に示されており、社長を事故対策本部長として対応することとしている。 ・ 非常時の連絡手段の一つとして、「御岳山駅」には災害時優先電話が備えられている。 ・ 消防との協力体制を明確にするため「鉄道災害時等における東京消防庁青海消防署と御岳登山鉄道株式会社との連携及び協力に関する覚書」を締結している。また、御岳山自治会との間で「災害時相互連携協定」を締結し、相互間での協力体制を構築している。 ・ 避難経路については円滑な案内が行えるよう従業員に周知徹底されており、全	・ 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、課題検証や対応方策の定期的な見直し等、継続した取組みが望まれる。	・ 今後も、「安全管理規程」等の災害発生時にかかわる社内規程の検証を重ね、必要に応じ改定をしてまいりますとともに、当該社内規定に定められた事項を確実に順守してまいります。また、平成31年3月30日より「運行情報表示システム」も導入いたしました。
----------------------------------	---	---	--

	駅の構内に広域避難場所を掲示している。 ・ 線路が敷設されている土地は山間部の傾斜地であるため、線路沿いに普通自動車が通行できる道路は整備されておらず、バスやタクシーによる代替え輸送には対応できない立地となっている。 ・ 鉄道テロへの対応については「鉄道テロに対する警戒実施計画・行動計画」を制定し、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、同計画に定める発令基準に応じて非常体制をとるよう定めている。テロ発生時には直ちに対策本部を設置し、警察、消防等関係機関との緊密な連携のもとに対応することとしている。なお、鉄道テロ等を未然に防止するため職員による巡回を実施している。		
(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、駅構内放送および車内放送を実施している。その他の情報提供手段として駅構内に急告板を掲示するほか、自社ホームページに輸送障害に関する情報（発生場所、発生時分、原因、運行状況、運転再開見込み）を掲載している。掲載後はリアルタイムに情報を更新するよう努めている。 ・ また、情報表示装置の設置を平成30年度中に整備予定（滝本駅改札口、滝本駅待合室入口、御岳山駅改札口）となっている。	・ 引き続き、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。	・ 引き続き、駅構内放送、車内放送、急告板掲示、弊社ホームページ上での情報掲載を活用してまいります。また、平成31年3月30日より「運行情報表示システム」も導入いたしました。
(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や鉄道テロ対応を想定した訓練を計画的に実施している。 ・ 過去の実績としては、平成28年度に消	・ 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・訓練の実施が期待される。	・ 今後も、救助復旧訓練、緊急時連絡訓練、不審物発見時の対応訓練を定期的の実施し、危機管理に対応してまいります。

	防署・地域消防団・地域住民と合同で土砂災害や地震発生を想定した訓練を実施し、平成29年度には警察と合同でNBCテロ対処合同訓練を実施している。 ・ また、従業員を対象として毎年度実施している「集合教育」の中で机上訓練を実施している。 ・ その他、グループ会社である京王電鉄株式会社が主催する「総合事故復旧訓練」に参加している。		
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Wi-Fi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。 ・ 全駅に設置している自動券売機の全てが、2カ国語（日本語・英語）に対応している。 ・ 全駅でWi-Fi設備を導入している。 ・ 車両にはWi-Fi設備を導入していない。 ・ 各駅の駅名表示については、2カ国語（日本語・英語）表記としている。 ・ 「御岳登山鉄道 英会話 お助け帳」を作成し、駅係員等に配布しており、訪日外国人旅行者へ誘導案内・注意喚起をはじめとした基本的な対応が速やかに出来るよう取り組んでいる。 ・ 2カ国語（日本語・英語）に対応した情報表示装置の設置を平成30年度中に整備予定（滝本駅改札口・滝本駅待合室入口、御岳山駅改札口）となっている。 ・ 観光庁から周知された、「災害時に訪日	・ 今後とも、訪日外国人旅行者にとって、わかりやすい情報提供等の取り組みを検討することが望まれる。	・ 上記2. (1)、(2)、(3)の「運行情報表示システム」の導入により、発車時刻や急告等の運行情報を駅構内モニターによる多言語表示を開始しており、今後も訪日外国人旅行者に対する情報提供等の拡充を検討してまいります。

(5) その他受入環境整備の取組状況	外国人旅行者への情報提供に役立つツール」を掲示し、災害時等の情報提供の対応が可能となっている。 - 訪日外国人旅行者がトイレを利用しやすいように、全駅、和式トイレの洋式化が完了している。このうち、滝本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。 - 自社で英語版ホームページを作成している他、グループバス会社で運営している高速バス予約や観光案内の英語版ウェブサイト (Highway-buses.jp) に御岳登山鉄道ホームページのリンクを貼り、広く情報提供を行っている。	今後とも、訪日外国人旅行者の利用状況や要望等を踏まえ、更なる訪日外国人旅行者の受入環境の整備に取り組むことが期待される。	平成 31 年 3 月 26 日に東京都による事業であるインバウンドセミナーを外部講師招聘のうえ実施し、インバウンド市場の概況に関する解説を受けたほか、基本接客用語や駅施設で使用頻度の高い英会話フレーズを学習いたしました。今後も始業点呼時の唱和項目に英会話フレーズを盛り込むなど、訪日外国人旅行者の受入環境整備に取り組んでまいります。
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 (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 (3) 職員の法令違反・不正等の発生防止のための取組状況	- 接遇に関する教育については、計画的に行われる集合教育の中で、外部講師を招いて、正社員、パート社員等の従業員を対象に実施している。 - 移動制約者への対応に関する教育については、計画的に行われる集合教育の中で、正社員、パート社員等の従業員を対象に実施している。利用者の視点に立ったきめ細かなサービスを提供していくため、サービス介助士の資格取得を進めており、平成 30 年 11 月時点で 4 名の駅係員が資格を取得している。 - 過去 3 年間に社員による不祥事は発生していない。 - コンプライアンス教育については、毎年 3 月に正社員、パート社員等の従業員を対象に実施している。	- 引き続き、接遇に関する研修や社員教育の計画的な実施が望まれる。 - 引き続き、移動制約者への適切な対応が行えるよう、移動制約者対応に関する研修や社員教育の計画的な実施が望まれる。 - 引き続き、職員の法令違反・不正等を未然に防止するため、外部機関の研修を活用するなどして、全社員を対象としたコンプライアンス教育の充実を検討することが望まれる。	- 今後も、社内外の接遇研修を計画的に実施し、駅係員等の接遇向上に取り組んでまいります。 - 今後も、従業員の「サービス介助士」資格取得を促進するなど、移動制約者への適切な対応を推進してまいります。 - 今後も、社内外のコンプライアンス研修を通じ、従業員のコンプライアンス意識の向上に努めてまいります。

(４) 業務委託に関する事項	・ 業務委託を行っている駅はない。		
(５) 駅の無人化等に関する事項	・ 駅の無人化を行っている駅は無い。		
(６) ハンドル形電動車椅子への対応状況	・ ハンドル形電動車椅子については、車両構造上の理由で利用不可能となっている。		
(７) サイクルトレインの取組状況	・ 御岳登山鉄道では、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通年で実施しており、年間約２５０人が利用している。 ・ 今後、青梅市が検討している電動自転車のレンタルサイクル導入にあわせて、電動自転車用の駐輪場を整備する予定である。	・ 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。	・ 今後、レンタサイクルラックの新設を検討し、自転車の利用環境を整備してまいります。
優良事例			
・ 「御岳登山鉄道 英会話 お助け帳」を作成し、駅係員等に配布しており、訪日外国人旅行者へ誘導案内・注意喚起をはじめとした基本的な対応が速やかに出来るよう取り組んでいる。 ・ 自社で作成している英語版ホームページをグループバス会社で運営している高速バス予約や観光案内の英語版ウェブサイト（Highway-buses.jp）にリンクを貼り、訪日外国人旅行者に対し広く情報提供が出来るよう取り組んでいる。			