

伊豆箱根鉄道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	・伊豆箱根鉄道株式会社（以下「伊豆箱根鉄道」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4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。	・今後も引き続き、関係法令を遵守し、局通達に基づいた処理を適正に行っていきます。
(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、普通乗車券及び通勤・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。）及び東海旅客鉄道株式会社と実施し、普通乗車券を西日本旅客鉄道株式会社と実施、通勤・通学定期券を小田急電鉄株式		

(4) 運賃・料金の誤表示、誤収受関係 (5) その他 ①偽造紙幣等の対応 ②無料乗車証	設置している。残りの1駅(緑町駅)については、駅に整理券発行機を設置し、着駅若しくは車内精算にて対応している。 ・運賃誤収受等は、過去3年間で2件発生している。運行不能時の払戻し処理の誤りによるもの及び運賃表の誤表示によるものの誤収受であった。 ・偽造紙幣等が発見された場合、発生箇所から本社(鉄道部運輸課)へ報告、本社(鉄道部運輸課)から警察に速やかに連絡している。 ・優待乗車証、従業員優待乗車証、社員家族通学乗車証、株主優待乗車証があり、「無賃乗車証発行規程」に基づき、発行している。	・運賃・料金の正確な収受は、運賃制度を適正に運用するための基本的事項であり、運賃誤表示・誤収受の発生防止に万全を期すことが必要である。	・運賃改定時には、運賃表の確認を確実にし、駅に掲出の際は多数の目で再確認を行い誤表示のないよう注意を払います。 また運行不能時の払戻し処理等については、全職員に対して旅客営業規則をよく理解させ、誤収受のないよう再発防止に努めてまいります。
2. 情報提供に関する事項	・運賃に関する情報、安全・サービス等に関する情報についてはホームページ、駅構内掲示、車内中吊り等により情報提供を行っている。	・「鉄軌道業の情報提供ガイドライン」に基づき、ホームページ等を活用し、財務等に関する情報提供の検討が望まれる。	・お客さまのニーズに応えられるよう、「鉄道事業の情報提供ガイドライン」を参考に、適切な情報を提供していきます。
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について	・案内表示設備等の整備については、利用状況を勘案し実施している。特にJR東日本との接続駅である小田原駅では、円滑に乗り継ぎが	・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、さらなる案内充実への検討が期待される。	・お客さまの利便性向上の為、さらなるサービス・案内の向上に努めてまいります。

(2) バリアフリー施設の案内サイン表示の整備状況について (3) 列車での案内情報の提供状況 (4) 無人駅での案内情報の提供状況	できるよう接続会社と連携を図り案内を行っている。 ・バリアフリー関係設備はスロープによる段差解消のみであるため、特段の案内サインは整備していない。 ・列車内での案内情報の提供については、基本的に自動車内放送を行っており、混雑時や異常時については「車内放送基準」に基づき車掌による案内を行っている。 ・無人駅への案内については、運転指令より各駅へ一斉放送が行われる。 無人駅からの連絡手段については、駅に設置されたインターフォンにより管理駅に通話が可能である。		
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) ソフト面におけるバリアフリー対応	・全12駅中4駅において段差解消が図られている。うち1日あたりの平均利用者数が3千人以上の4駅中3駅については段差解消が図られている。 ・一般旅客に対する心のバリアフリーの意識啓発については、駅張りポスターの掲出や列車内にマナー標語掲示を行っている。 車椅子等の障害者については、利	・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。 ・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。	・地方関係自治体と協議し、整備していくように努めてまいります。 ・車椅子利用のお客さまには大変ご迷惑をかけている状況ではありますが、お客さまの要望に応じ乗務員や駅係員を配置し、今後も適切な対応をしてまいります。また、サービス介助士2

	用者の要望に応じて車掌及び駅係員が渡り板の設置等により対応している。 また、サービス介助士資格取得を推進し、9名が2級資格を取得している。		級の取得者も毎年増やし、接客技能の向上に努めてまいります。
5. 外国人観光旅客等への対応に関する事項	・伊豆箱根鉄道大雄山線では、外国人旅行客等の利用がほとんどないことから、現状、外国人観光客等向けの企画乗車券は扱っておらず、今後も取り扱う予定はない。 列車内の案内表示については、一部列車にてLED表示器による2カ国語（日・英）の案内を行っている。 ホームページについては、運賃表及び路線図を4カ国語（日・英・中・韓）にて掲載している。	・今後2020年の東京オリンピック・パラリンピックを見据え、外国人旅行客などの動向を踏まえ、必要に応じて企画乗車券の検討をすることが望まれる。	・現状大雄山線においては外国人旅行客の利用はほとんどない状況だが、今後は外国人旅行客を誘客出来るよう、フリー乗車券の発売や、パンフレットの製作を行い、外国人旅行客を誘客出来るよう検討してまいります。
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	・他社線との直通運転は実施していない。 ・接続しているJR東日本（東海道本線）とダイヤ調整を実施している。	・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	・今後も他の鉄道事業者と連携を図り、利用者に対しての乗り継ぎ円滑化に努めてまいります。

	終電等が遅延した場合の措置については、ＪＲ東日本の乗換駅である小田原駅において、現場の状況に応じ、運輸指令の判断により実施している。	が期待される。	
７．事故等による輸送障害時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	・事故等による輸送障害等が発生した場合の連絡体制については「鉄道事故災害復旧手続」に明記し、同規程の「緊急時連絡系統図（別表２）」に基づき行っている。 事故等の輸送障害発見者は、その障害内容を「最寄駅長」または「運転指令者（通常２名体制）」に急報することとなっている。同急報を「最寄駅長」が受けた場合は「運転指令者」に通告することとなっている。「運転指令者」は社内の各関係箇所へ通告するとともに、障害内容に応じて所管警察、消防署、医療機関などに伝えることとしている。 上記の急報及びその後の報告に活用するとともに、その急報内容に正確を期すため、「鉄道事故災害復旧手続」に「緊急時通告券（別表３全職場常備・乗務員携帯）」を定め、輸送障害発見者がその障害内容を記載して、的確な障害内容の把握に活用している。 また、「運転指令者」から「各列		

	車」や「各駅」への情報提供は、列車無線や指令電話により、收集整理された内容から順次速やかに通告される経路を有しているとともに、経営トップを含めた関係する全社員に携帯メールで詳細な障害内容を発信する体制となっている。 なお、無人駅においては、「運転指令者」から遠隔放送により、收集整理された内容を速やかに提供するとともに、状況の変化があればその都度、変化がない場合でも概ね5分毎に遠隔放送を行なう体制も整備している。		
(2) 利用者等への情報提供等	・上記(1)による情報伝達により各列車・各駅に伝えられた情報は、各列車においては、車内放送により、各駅においては、駅構内放送及び掲示板等を活用して随時情報提供が行われるとともに、特に混雑している時間帯では駅係員が直接案内を行う体制となっている。 また、「運転指令者」が入手した情報については、順次「運転指令者」自らが自社ホームページに必要な情報を入力し、必要な情報提供を行っている。 なお、他社線で発生した遅延等については、関係事業者から情報提供があれば、「鉄道事故災害復旧手続」に基づいた対応を取っている。	・情報通信機器の発達により利用者も多種多様な情報入手ツールから様々な情報を得られる環境にあることから、今後も適宜適切な情報提供に努められ、利用者ニーズに合った情報提供手法などを検討されることが望まれる。	・情報通信機器は日々進化しています。その時々にお客さまのニーズに合う情報提供に努めてまいります。
(3) 振替輸送等	・自社線で発生した輸送障害に伴う		

(4) 遅延証明	代替輸送依頼は、「輸送障害発生時の旅客対応マニュアル」において、運転指令者が障害発生から運転再開まで90分以上かかると予測された場合に、復旧作業等の状況を勘案し、運輸課において代替輸送実施の有無を判断し、必要な場合は「緊急時における救急体制心得 別表5」に定める他の交通機関に対して依頼を行い、輸送の確保に努めることとしている。 また、他社線で輸送障害が発生し振替輸送依頼があった場合には、上記(1)により必要な情報を通告し対応している。 ・遅延証明については、列車遅延が発生した時点で、各駅係員がそれぞれの駅の改札付近で手渡しによる配布を行っている。また、何分以上の遅れがあれば遅延証明を発出するという定めはないが、3分以上遅延した場合は、各駅とも遅延証明書を発出できる準備を整え、旅客から証明書発出の要望があれば適宜、発行を行っている。		
8. 災害対応等危機管理に関する事項	・災害対応にかかる連絡通報体制については、「鉄道事故災害復旧手続」に明記し、同規程の「緊急時連絡系統図(別表2)」を整備し、基本的な対応を定めている。 非常時における様々な事象を想	・鉄道利用者に対する安全・安心の提供は、乗務員及び駅職員等に対する非常時、異常時を想定した教育・訓練を常日頃より実施することで、乗務員及び駅職員等の安全・安心に対する意	・今後も引き続き非常時、異常時を想定した訓練を行い、乗務員・駅係員の安全に対しての知識・技能を向上させ、安全・安心輸送に努めてまいります。

	定した処置訓練を大雄山乗務区において、年8回程度、異常時における運転時取扱訓練を大雄山駅において年4回程度、その他会社全体での防災訓練を9月1日に年1回実施するなど、乗務員及び駅職員の意識の維持・向上に努められている。 さらに、不審物等を発見した場合における各係員の対応体制については、「緊急事態発生時の対応」「鉄道テロ対策における行動基準」などを定め、いざという場合に備え対応体制を整えている。	識の維持・向上が養われていくことから、今後とも継続的に教育・訓練を実施し、想定外を想定内とすべく取り組んでいくことが望まれる。	
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・メール等で受け付けている。寄せられた内容としては、「接遇」「運転手・車掌の業務」についての内容が大半を占めている。平成24年度は20件、25年度は15件、平成26年度は13件である。寄せられた意見等は現業長が集う会議の場で報告され、各現業長より各所属職員に周知し、情報の共有化を図っている。		
10. 係員の接遇等に関する事項 (1) 移動制約者対応への教育	・9名のサービス介助士資格を持った職員が勤務し、対応にあたっている。移動制約者対応の職員向けの研修は必要に応じて実施している。	・引き続き、移動制約者への適切な対応を行うことを期待される。	・現在9名のサービス介助士2級の資格者がいますが、今後も資格者を増やしていくように努めるとともに、未資格者に対しては、資格者が講習等で指導し、移動制約者への適切な対応が行えるよう努めてまいります。

(2) 上記以外の接遇に関する研修	・全駅職員、全乗務員に対し、マナー接客研修を実施している。	・引き続き、定期的な研修の実施と更なる充実が期待される。	・今後も接客マナー講習等を実施し、お客さまに対して、全職員が同じサービスを提供できるよう指導してまいります。
(3) 係員の勤務状況	・過去3年の間、不祥事は発生していない。	・全職員に向け、事象を発生させない指導教育等の取り組みが期待される。	・旅客講習の際、全職員に対して指導教育を続け、事象を発生させない取り組みを行っていきます。
(4) 旅客の犯罪に関する駅職員等の対応	・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。	・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。	・第三者行為については、職員の対応一つが引き金となる場合もあるので、講習会等においてお客さまへの対応には注意するよう指導し、事象が発生した時は、警察との連携を密にし、対応してまいります。
(5) 係員の配置	・小田原・五百羅漢・相模沼田・和田河原・大雄山の5駅が有人駅として人員配置されている。また、無人駅のうち井細田・飯田岡・塚原・富士フィルム前の4駅については、朝夕の通勤時間帯に集札業務を委託している。		
(6) 業務委託に関する事項	・井細田・飯田岡・塚原・富士フィルム前の各無人駅において、朝夕の通勤時間帯に集札業務を委託している。		

11. その他のサービスに関する事項 (1) 携帯電話の取扱 (2) 優先席 (3) 健康増進法への対応 (受動喫煙防止対策) (4) ベビーカー対応 (5) 女性専用車両導入や マタニティマークについて	・携帯電話の取扱について、これまでは終日優先席付近では電源をお切りいただくよう案内を行っていたが、平成27年10月1日以降「優先席付近では、混雑時には携帯電話の電源をお切りください」と案内を変更している。 ・優先席は、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。 ・駅構内、車内は終日全面禁煙としており、駅及び社内にステッカー貼り付けることにより啓蒙活動を実施している。 ・ベビーカーの取扱について、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の乗車をお願いしている。 ・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。携帯用マタニティマークについては、小田原駅・大雄山駅にて		
--	--	--	--

(6) 遺失物の取扱	配布している。 ・ 遺失物の取扱いについては、「遺失物取扱規程」を定め、遺失物記録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て整理保管している。占有者保管物件とならない遺失物においては、拾得日から7日目までに遺失者の申し出がないときに所轄警察署に引き渡している。		
(7) A E D 設置について	・ A E D について、小田原駅、相模沼田駅、大雄山駅に各1台ずつ設置している。		