

水間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	所 見	所見に対する回答
<p>1. 地震などの大規模災害時における旅客の避難誘導に関する事項</p> <p>(1) 旅客の避難誘導について</p> <p>① 対応マニュアルの整備</p> <p>② 対応した訓練</p>	<p>・水間鉄道株式会社（以下、「水間鉄道」という。）においては、災害などの異常時における対応について、「津波警報（大津波・津波）発表時の取扱い要領」「大地震警報発表時の取扱い要領」「運転取扱実施基準」「緊急時救急体制整備心得」を規定し、災害や緊急事態が発生した場合の対処方を定めている。</p> <p>・平成26年度における避難誘導訓練については、消防署と連携し、駅構内の出火を想定した通報、避難誘導、消火訓練を实</p>	<p>・災害時における旅客の避難誘導は、駅係員・乗務員の的確な指示が重要であることから、今後は、災害時を想定し</p>	<p>・毎年実施している異常時訓練（9月）／消防訓練（1月）で旅客に対する避難訓練をより重要視した内容の訓練</p>

<p>③自治体等関係者との調整</p> <p>④社員等への研修</p> <p>(2) 振替・代行輸送に</p>	<p>施している。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・路線のすべてが貝塚市内にある水間鉄道は、貝塚市の定める「地域防災計画」に、災害時等における対応の位置付けが示されている。 ・年1回開催される貝塚市防災会議に委員として出席し、防災担当者との連携を図っている。 ・水間鉄道では、全社員に対し年間16時間の教育研修を実施しており、緊急対応時における連絡体制等の確認や、有人駅及び無人駅における旅客案内などに取り組んでいる。また、平成26年度においては、変電所の異常を想定した対応訓練も実施している。 ・水間鉄道では他社への振替輸 	<p>た旅客の避難誘導訓練の実施について検討されたい。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・災害時には地元自治体との連携が極めて重要であり、今後は、自治体関係者と連携した災害時の避難誘導訓練の実施について検討されたい。 ・危機管理能力の向上は、旅客の避難誘導を行う上で重要であり、今後も様々な状況を想定し、継続した教育の実施が期待される。 ・今後は、職員への周知のた 	<p>を実施予定。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市役所危機管理室が中心となり、毎年実施している災害時避難誘導訓練に、公共交通として参加出来るよう社内外で調整を図っていきます。 ・年間4回実施している業務教育で、旅客の安全な避難誘導に関する内容の講習資料を作成し、各人への教育を充実させ危機管理能力の向上に努めてまいります。 ・代替輸送発令に関するマニ
---	--	--	--

<p>について</p> <p>2. 運賃等に関する事項 (1) 運賃の誤表示・誤収受について</p> <p>(2) 福祉割引について</p>	<p>送はなく、自社が運営するバス事業により振替輸送を行っている。代替輸送については、概ね30分以上の運転見合わせが予測されると判断した場合に実施することとしている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者への情報提供は、運転指令から駅に一斉放送を行うとともに、社員の途中駅への配置等により対応することとしている。 ・水間鉄道では、過去3ヶ年における誤表示及び誤収受については発生していない。また、前回監査時においても発生しておらず、適切に実施されている。 ・水間鉄道では、身体障害者及び知的障害者に対する運賃の割引措置が導入されている。 	<p>めの発令手順のマニュアル化、利用者に対するホームページを利用した情報提供についても検討されたい。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・今後も継続した教育を実施することなどにより、誤表示・誤収受等の防止に努められたい。 ・福祉割引については、精神障害者の割引の導入、障害者用ICカードの導入等の要望が障害者団体等から国土交通省に寄せられており、これら 	<p>ユアルの作成を検討中です。利用者への情報提供について今後、情報提供内容等を検討してまいります。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・継続して努力いたします。 ・大手鉄道事業者の動向により、検討を図りたいと考えます。
---	--	---	--

<p>(3) ICカードシステムについて</p> <p>3. ICカード障害発生時における対応に関する事項</p> <p>(1) 情報連絡体制の確立について</p>	<p>・水間鉄道では、平成21年6月1日からスルッとKANSAI共通ICカードシステム「PiTaPa」を導入している。</p> <p>また、「交通系ICカードの全国相互利用サービス」についても平成25年3月のサービス開始時から対応している。</p> <p>・水間鉄道が加盟しているスルッとKANSAIでは、ICカードシステムに係る社局サーバ、改札機等に障害が発生した場合に備え、「障害発生時連絡先</p>	<p>の要望を踏まえ、国土交通省としては水間鉄道に対しても理解と協力を求めているところであり、前向きな検討を期待する。</p>	
--	--	---	--

<p>(2) 不具合時の早期発見のための対策</p> <p>(3) 不具合時における応急対応体制</p> <p>4. ICカードに係る情報管理に関する事項</p>	<p>記入シート」にて担当者を明確にし、「障害発生時連絡ルート」において緊急時の対応体制を整備している。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ ICシステム関係機器類に異常等の予兆があれば、速やかに本社担当者及び検車担当者まで連絡するよう体制を定めている。 ・ 機器の不具合については、「FNS型運賃箱メンテナンスモード説明書」に基づき対応し、助役等に対する講習会も実施している。 ・ 保守サービス会社による対応体制についても「PiTaPaネットワーク保守契約書」により整備されている。 		
---	--	--	--

<p>(1) 個人情報の保護に対する内部規程等の整備</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・水間鉄道では、P i T a P a セキュリティポリシー基本方針に基づき「個人情報保護規程」を定め、運用されている。 		
<p>(2) 個人情報を取り扱う社員に対するセキュリティ対策</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・「情報管理・取扱規程」を定め、情報セキュリティの確保に努めている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ I Cカードの端末機器については、備え付けのカードによる認証方式としており、取扱う助役等担当者が少ないとはいえ、今後はセキュリティ確保の観点から個人認証方式について検討することが望まれる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・認証カードは備え付けではなく、個人認証方式になるよう検討を図ります。
<p>(3) 情報管理体制、情報漏えい防止のための対策</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・「個人情報保護規程」「情報管理・取扱規程」に基づき「セキュリティ責任体制」を定め、責任の明確化を図っている。 		
<p>(4) 情報漏えい発生状況</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・現在まで I Cカードに係る情報漏えい事案の発生はない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・今後も引き続き適切かつ積極的な取り組みが期待される。 	<ul style="list-style-type: none"> ・継続して努力いたします。

<p>5. その他のサービスに関する事項（前回監査のフォローアップも含む）</p> <p>（1）女性に配慮した車両（いわゆる「女性専用車両」）について</p> <p>（2）ハンドル型電動自転車への対応について</p> <p>（3）前回監査のフォローアップについて</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 鉄道警察隊から要請を受けてはいるが、終日2両編成での運行であり、女性専用車両は導入していない。 ・ 自社線内各駅相互間において利用可能としている。 ・ 駅における営業規則ダイジェスト版の掲出 ・ ICカード機器導入に伴う各駅乗降口にサイン表示の実施 ・ 貝塚駅のバリアフリー化 <p>以上の事項について、実施されていることを確認した。</p>		
---	---	--	--