

WILLER TRAINS 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	回 答
<p>1. 運賃に関する事項            (1) 基本的事項            ①運賃及び料金の実施状況</p> <p>②鉄道駅での備付及び掲示状況</p>	<p>・平成27年3月11日付けの鉄道事業再構築実施計画の認定による地域公共交通活性化及び再生に関する法律施行規則第25条第2項に基づくみなし認可に係る関係書類及び鉄道事業法施行規則に基づく、運賃・料金の割引等に関する届出事項について、設定の都度、近畿運輸局へ届出を行っている。</p> <p>・駅においては、発車時刻表、地図式運賃表、点字運賃表（無人駅以外）、料金表を掲示している。</p> <p>・ワンマン車両の車内には、駅間相互運賃表（三角表）を掲示している。</p> <p>・旅客営業規則は、直営有人及び委託駅は事務室に備え付け、無人駅には抜粋版を掲出している。</p> <p>・手回り品等及び持ち込み禁止品の案内については、直営有人及び委託駅に備え付け、無人駅には抜粋版を掲出している。</p>	<p>・関係法令、通達に基づき、適正に処理されている。</p> <p>・時刻表や運賃表等については、駅や車両に適切に備付及び掲示がなされている。</p> <p>・旅客運賃表の掲示等については、鉄道輸送サービスの基本であることから、引き続き、利用者目線にたつて、適切な掲示位置や文字サイズ等に考慮するとともに、高齢者や障害者にも配慮した掲示等を期待する。</p>	<p>・今後も引き続き関係法令、通達に基づき、適正な実施に努めてまいります。</p> <p>・今後も時刻表や運賃表等については、駅や車両に適切に備付及び掲示を行います。</p> <p>・お客様目線に立った運賃表の掲示、適切な掲示位置や文字サイズ等に考慮し、高齢者や障害者にも配慮した掲示等に、今後も引き続き務めてまいります。</p>

<p>(2) 連絡運輸関係</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 駅における掲示等が、最新版のものになっているか、定期的に確認を行っている。</li> <li>・ J R各社と連絡運輸契約を行っているため、乗車券・特急券等の連絡乗車券及び連絡定期乗車券を発売している。</li> <li>・ 現行の運賃体系は、J R区間と自社区間それぞれの運賃・料金を並算する方式である。また、J R西日本との乗り継ぎによる割引は行っていない。</li> <li>・ J R西日本と相互直通乗り入れを行っている。現行、「京都～天橋立・久美浜間」で10本設定。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 相互直通運転を行っているJ R西日本とは、利用者サービスの観点から、列車ダイヤや運賃等について、更なる利便性向上に向けての方策の検討が求められる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ ダイヤ改正時等に、J R西日本と連携をとり列車ダイヤの調整を行っており、今後とも利用者の利便性向上に向けて引き続き努めてまいります。</li> </ul>
<p>(3) 企画乗車券関係</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ J R西日本との共同企画乗車券、京都丹後鉄道独自企画乗車券を販売している。</li> <li>・ 期間限定のイベント等開催に伴うおすすめ企画商品、地域の人に便利な企画乗車券、旅行者に便利な企画商品、訪日外国人に便利な企画商品などに取り組んでいる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 観光客向けのみならず、地域住民向けの各種企画割引乗車券を発売し集客に取り組んだことにより、利用者数が増加していることは評価できる。</li> <li>・ 今後とも、地元の交通事業者や観光施設等と連携を深めて地域一体となって、企画乗車券の造成や情報発信の充実等に引き続き取り組み、自社のみならず地域全体に</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 今後とも、沿線自治体と連携をとり、利用者が増加するよう努めてまいります。</li> <li>・ 今後も地元交通事業者と連携をして、お客様の利便性向上および集客が出来る企画乗車券等を今後も検討してまいります。</li> </ul>

<p>(4) ICカードの導入状況</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・導入していない</li> </ul>	<p>集客を図る仕組みを構築するとともに、更なる利用者利便の向上を図ることが期待される。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者の観点から、利用者ニーズにあった商品を、ホームページ等で分かりやすく紹介するなどの取り組みが期待される。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・お客様のご意見や社員が気づいた点を参考にして、分かりやすいホームページ作成に今後とも、努めてまいります。</li> <li>・現状では、お客様のご利用状況、費用面においてICカードの導入が困難ですが、ICカード情報を常にアップデートして研究を続けてまいります。</li> </ul>
<p>(5) 駅務機器類関係</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自動券売機設置駅は、全32駅中、15駅（17台設置している）。</li> <li>・精算機は設置していない。</li> <li>・設置駅には、機器の取扱いマニュアルを配置している。</li> <li>・自動券売機を設置していない無人駅では車内精算方式とし、ワンマン列車については、整理券方式で運転士による後払い方式としている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ICカードの導入については、費用面から困難であることは理解しているが、国の補助金の活用や沿線自治体との調整を含め、前向きに検討されることを期待する。</li> <li>・業務委託駅で駅務機器が故障した場合に、迅速かつ的確な対応が行えるよう当該駅員に必要な研修等を実施されたい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・現状も簡易な故障であれば本社より指示の上、現場対応をしている。また年度計画を策定し駅社員の研修時等に再度徹底してまいります。</li> </ul>
<p>(6) 誤表示・誤收受への対策</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・誤表示・誤收受は発生していない。</li> <li>・運賃・料金表の作成・更新時には、営業キロ・賃率を基に、担当者が運賃</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・運賃改定時の作業マニュアルが未作成のため、早急に取り組みたい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・早急に運賃改定作業マニュアルを作成するよう取り組んでまいります。</li> </ul>

<p>(7) 福祉割引の設定状況と今後の拡充について</p>	<p>表原票の作成及び修正を行い、担当者以外の者がチェックするダブルチェック体制をとっている。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・運賃改定時には、関係事業者等への連絡体制を整えている。</li> <li>・身体障害者及び知的障害者に対する運賃割引は、障害者手帳及び療育手帳の記載内容により、実施している。</li> <li>・精神障害者に対する運賃割引は行っていない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・運賃の誤收受ではないが、「回数乗車券の誤渡し」や「駅でのクレジットカードの取り扱いの差異」が発生しているため、引き続き、委託駅駅員のみならず自社駅員に対しても研修を実施する等指導を強化されたい。</li> <li>・障がい者に対する割引については、精神障がい者に対する割引の導入や単独乗車の場合の距離制限の条件の撤廃、障がい者用のICカード（定期を除く）の導入等の要望が障がい者団体等から国土交通省に寄せられており、当局からも公文書で理解と協力を求めているところであり、制度の導入について検討されたい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・乗車券等の誤発売等が発生しているため、駅社員の研修時等に、問題点を抽出して、今後このような事象がおきないように努めてまいります。</li> <li>・JRと連絡運輸をしている関係上、当社独自に運賃割引を導入及びICカード導入には、現状としては導入が困難な状況であります。今後、JR及び他社の動向を参考にして検討課題としてまいります。</li> </ul>
<p>2. 情報提供に関する事項 (1) 鉄軌道の情報提供ガイドライン(平成13年11月)に基づく情報提供の確認</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・安全運転事故防止への取組をホームページに掲載している。</li> <li>・駅情報及び乗車券情報など、お客様への情報提供はホームページにて案内している。</li> <li>・緊急情報や運行遅延の情報は、自社で入力を行い、ホームページに情報を</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・概ねガイドラインに沿った情報提供が行われている。今後も、利用者利便の向上につながる情報提供のあり方について、利用者の要望等を取り入れ、ホームページの改良等の検討することが望まれる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・今後とも、ガイドラインに沿った安全と運転事故防止への取組をホームページに掲載し、社長を最高責任者とし、各管理者の責任体制を明確化した安全管理体制を推進してまい</li> </ul>

<p>3. 案内情報（旅客への案内）に関する事項  (1) 駅における案内情報の現状</p>	<p>提供している。  ・列車運転時刻は折りたたみ式時刻表を駅窓口及び行政窓口を通じて配付している。  沿線各戸配付用の壁貼り時刻表は、行政と協力体制により制作し配付している。</p> <p>・直営有人駅では、LED発車表示機による発車列車の案内、乗車口の案内や到着時の乗り換え列車案内放送等を実施している。</p>	<p>・訪日外国人旅行者が閲覧可能な多言語に対応したホームページの提供が望まれる。  まずは、英語版のホームページを早急に開設されたい。</p> <p>・外国人や障がい者を含め全ての利用者に対して、各種情報提供の充実が求められており、今後も利用者ニーズに沿ったきめ細やかな情報が提供されることが望まれる。</p> <p>・引き続き、視覚及び聴覚障がい者の方に対する対応など更なる改善に取り組まされたい。</p>	<p>ります。</p> <p>・現状では、まず社内で英語版が開設できるよう検討をまいります。</p> <p>・現在、天橋立駅およびあかまつ車両に翻訳タブレットを設置して、外国人対応をしておりますが、今後も、外国人や障がい者を含め全ての利用者に対して、各種情報提供の充実が出来る方法を今後とも、検討をまいります。</p> <p>・今後とも、視覚及び聴覚障がい者の方に対しても、ご利用しやすい鉄道になるよう改善し取り組んでまいります。</p>
--	--	---	---

<p>4. バリアフリー対応に関する事項</p> <p>(1) 高齢者・障がい者等に対する対応</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・委託駅では、窓口案内及び掲示案内を実施している。</li> <li>・無人駅では、運賃表、発車時刻表、のりば案内を掲示している。</li> <li>・列車遅延等の異常時の案内については、本社指令から遠隔放送により、全駅に案内放送を実施している。</li> <li>・沿線自治体の負担により一部の駅構内（天橋立駅、宮津駅）に、無料Wi-Fi環境が整備され、駅利用者に提供されている。</li> <li>・車内放送は車掌又は自動放送により、列車種別、行き先、停車駅、到着時刻等の案内を実施している。なお、ワンマン列車のみ日・英の2カ国語で放送している。観光列車では、アテンダントによる沿線景勝地等の案内も実施している。</li> <li>・介助マニュアルを駅営業手引き及びおもてなしマナーガイドブックに記</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・特に、訪日外国人旅行者にとっての情報手段はスマホ等からの入手が必須のため、今後も沿線自治体等と連携し、無料Wi-Fiエリアの拡大を期待する。</li> <li>・引き続き、交通弱者に対して、より良い利用者サービスの提供を</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・訪日外国人旅行者等の不便解消の為、今後も沿線自治体等と連携し、無料Wi-Fiエリアの拡大が出来るように、努力をしております。</li> <li>・引き続き、交通弱者に対して、より良い利用者サー</li> </ul>
---	---	---	---

<p>(2)利用者へのバリアフリー情報の提供</p> <p>5. 訪日外国人対応に関する事項</p>	<p>載し、社員に周知している。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・新入社員研修時には、教育を行っている。</li> <li>・エコモ財団主催の交通事業者向けバリアフリー研修に、社員を参加させている。</li> </ul> <p>・バリアフリー情報は、ホームページによる案内及び駅誘導サインにより、エレベーター等の案内を行っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・訪日外国人向けのもの、国内向け含めたものを発売している。</li> <li>・異常時（災害時、輸送障害時）の情報提供にかかる多言語化の取組については、天橋立駅及び観光列車「丹後あかまつ号」において、多言語音声翻訳（29言語対応）アプリをインストールしたタブレットを配置している。</li> <li>・列車内の旅客案内として、ワンマン列車は2言語自動放送（日本語と英語）を実施している。</li> <li>・接続駅及び主要駅の時刻案内表は2</li> </ul>	<p>検討されたい。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者が安心して利用できるよう、引き続き駅員等の教育を行っていく等の継続的な取り組みをされたい。</li> <li>・ホームページには、全駅のバリアフリー情報が提供されており、評価できる。</li> <li>・訪日外国人旅行者の急増により、今後は地方部へ拡散する方向にある。また、近畿北部圏においては、「海の京都観光圏」や「広域観光周遊ルート～美の伝説～」等の取組により、今後は交通機関を利用する個人旅行者が増加することから、地域自治体等の関係者と連携して、魅力的なインバウンド向け企画乗車券の発売や多言語対応等の受入環境を整備することを期待する。</li> </ul>	<p>ビスを提供してまいります。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・今年度も、エコモ財団主催の交通事業者向けバリアフリー研修に、本社及び駅社員参加させて、社員にバリアフリー教育を徹底させてまいります。</li> <li>・引き続き、ホームページにて全駅のバリアフリー情報を提供してまいります。</li> <li>・今後、訪日外国人旅行者が増加することから、地域自治体等の関係者と連携して、魅力的なインバウンド向け企画乗車券の発売することを検討してまいります。</li> </ul>
--	--	--	---

<p>6. 輸送障害等列車遅延時における運行情報の提供に関する事項</p> <p>(1) 運行情報の提供に関する作業内容、体制、システムの確立状況</p> <p>(2) 駅構内、改札付近、ホーム、車両及び現場係員における運行情報の提供に関する状況</p>	<p>言語表示（日本語と英語）している。平成28年3月のダイヤ改正時には、全駅へ拡大予定である。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・天橋立駅に、中国語の堪能な社員を配置している。</li> <li>・放送による情報提供については、直営駅では、指令からの情報により自動放送設備で随時遅れ等の情報を提供している。委託駅では、指令からの遠隔放送により情報を提供及び指令からの情報により自駅放送設備で情報等を提供している。無人駅では、指令からの遠隔放送により情報を提供している。</li> <li>・文字による情報提供としては、本社からホームページ及びテレビテロップへ情報掲載による提供、台風など事前予想が可能な場合は、運休などの情報を駅頭で事前掲示案内を行っている。</li> <li>・他社接続では、JR指令との連絡体制により接続情報、遅れ情報等の車内</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・異常時の案内については、鉄道会社からの案内が利用者にとっての唯一の情報手段のため、できる限り迅速かつ正確な情報を提供することが望まれる。</li> <li>・情報通信機器の発達による情報入手ツールの多様化に伴い様々な情報が容易に入手できることから、引き続き、駅及び列車内において適宜適切な情報提供に努められたい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・引き続き、異常時の案内については、お客様に対して、ホームページ、遠隔放送等で、できる限り迅速かつ正確な情報を提供してまいります。</li> <li>・引き続き、駅及び列車内において適宜適切な情報提供、ホームページ及びテレビテロップへ情報掲載、台風など事前予想が可能な場合は、運休などの情報を駅頭で事前掲示案内に努めてまいります。</li> </ul>
---	--	---	---



<p>(3) ホームページ等における運行情報の提供に関する取組状況</p>	<p>等での案内を行っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・駅では、文字による情報提供として、LED発車表示機等による発車列車の案内、乗車口の案内や到着時の乗り換え列車案内放送等を実施している。</li> <li>・車内では、列車種別、行き先、停車駅、到着時刻、車両設備等車掌による案内を行っている。</li> <li>・輸送障害等列車の遅れが発生した場合は、ホームページで遅れ情報を案内している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・引き続き、適宜適切な情報提供に努められたい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・引き続き、適宜適切な情報提供に努めてまいります。</li> </ul>
<p>(4) 振替輸送</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・振替機関はない。</li> <li>・代替輸送については、最終列車等の不接続対応は、タクシー会社にその都度依頼を行い対応している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・輸送障害時における旅客対応については、周知を十分に行い安全で迅速かつ適確な対応が実施できるようより一層の向上を図ることが望まれる</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・引き続き輸送障害時における旅客対応については、周知を十分に行い安全で迅速かつ適確な対応が実施できるよう努めてまいります。</li> </ul>
<p>7. 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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・鉄道事故及び災害応急処置要領、事故発生時の体制図、異常時運転取扱マ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・輸送障害時における旅客対応については、安全で迅速かつ的確な</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・今後、地元行政の発行するハザードマップも参考</li> </ul>

<p>①対応マニュアルの整備</p> <p>②対応した訓練</p> <p>③自治体等関係者との調整</p> <p>④職員等への研修</p>	<p>マニュアル、異常時に遭遇した場合の基本手続、災害時運転取扱手続、防災対策規程を整備している。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・行政主催の訓練に参加している。</li> </ul> <p>・社内規程を整備している。</p>	<p>対応が必要であるため、定期的に避難誘導訓練を実施するなどの取り組みを行い、より一層の向上に努められたい。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・大規模災害時の避難誘導については、沿線自治体との連携が最も重要であり、引き続き、自治体等関係者と調整に努められたい。</li> </ul>	<p>とし、マニュアル等の整備を行っていきたいと考えます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・引き続き、継続した訓練を、沿線自治体と連携し取り組んでまいります。</li> </ul>
<p>8. 運輸に関する業務に従事する係員に関する事項</p> <p>(1) 係員の勤務状況</p> <p>(2) 係員の配置</p> <p>(3) 業務委託</p>	<p>・乗車券類発売等委託駅は、10駅(大江駅、丹後由良駅、栗田駅、与謝野駅、京丹後大宮駅、峰山駅、網野駅、夕日ヶ浦木津温泉駅、小天橋駅、久美浜駅)。</p> <p>委託内容は、乗車券類の発売、改札、集札及び精算業務、駅舎その他利用客の利用に供する施設の維持管理、異常時におけるお客様への案内・情報収集及び情報提供などを行っている。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自社駅員は勿論のこと、委託駅の駅員に対しても、情報の共有化が図られているかを定期的に確認されたい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・今後とも、直轄駅及び委託駅社員について、乗車券類の発売、改札、集札及び精算業務、駅舎その他利用客の利用に供する施設の維持管理、異常時におけるお客様への案内・情報収集及び情報提供など、情報共有をして今後とも努めてまいります。</li> </ul>

<p>9. 情報管理に関する事項</p> <p>10. その他の事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 駅清掃や、ゴミ収集等の業務委託駅は18駅（公庄駅、大江高校前駅、大江山口内宮駅、福知山市民病院口駅、荒河かしの木台駅、牧駅、下天津駅、二俣駅、辛皮駅、喜多駅、宮村駅、岩滝口駅、コウノトリの郷駅、四所駅、東雲駅、丹後神崎駅、宮津駅、天橋立駅）</li> <li>・ 異常時連絡体制により対応している。</li> <li>・ 待合室は、各駅に設置している。駅営業時間が、時間制の場合は、その時間内のみ利用可能となっている。</li> <li>・ 利用者からのご意見や要望等は、27年4月以降、53件（うち8件はお褒めのことば）。また、そのうち6～7割近くが委託駅の駅員が対象である。</li> <li>・ 1～2週間程度で回答している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 今後とも、情報管理には万全を期して組まれない。</li> <li>・ 利用者からの要望については、十分な分析・検討を行い、一層のサービス改善・利便性の向上に向けて継続した取り組みをされたい。</li> <li>・ 委託駅の駅員への意見等が多いことから、研修を実施する等、改善に向けた取り組みをされたい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 今後とも、個人情報の漏洩がないよう管理には万全を期して、取り組んでまいります。</li> <li>・ お客様のご意見を参考にして、十分な分析・検討を行い、今後ともお客様の利便性向上に努めてまいります。</li> <li>・ 今年度も、直轄駅及び委託駅社員について、年に5～6回社員研修会を開催して、乗車券類の発売時における注意点及び現場からの質問、要望事項、接客マナーについて、情報共有</li> </ul>
--	--	---	---

			をして今後とも努めてまいります。
--	--	--	------------------