

信楽高原鐵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  | 回 答   |
|--|--|--|---|
| <p>1. 運賃に関する事項<br/>                     (1) 運賃・料金等について</p> <p>(2) 福祉割引について</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・運賃表、時刻表は、全駅で掲示している。</li> <li>・運賃・料金の誤表示・誤収受は、過去3年間発生していない。</li> <li>・「運賃改定等の取扱い」フローチャートを作成している。</li> <li>・「運賃誤表示・誤収受発見時の取扱い」を定め、フローチャートを作成し、連絡体制を整えている。</li> <li>・信楽駅のみ券売機を備え付けている。無人駅では、ワンマンカーの車内で運賃を収受している。</li> <li>・券売機導入時に、路線案内線区別表示を行っている。</li> <li>・現在、ICカードが利用できないため、利用不可の掲示と列車車内</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・運賃・料金に関する事項については、法令等に基づき適正に行われている。</li> <li>・引き続き適正な運賃収受に、引き続き努められたい。</li> <li>・信楽駅に設置されている券売機は、他社線との連絡切符を発売しており、路線図及び金額ボタンには、信楽鉄道線は緑色、JR線は青色、近江鉄道線は黄色を使用して区分し、利用者にわかりやすく工夫されており、評価できる。</li> <li>・身体障害者、知的障害者に対する割引を実施しており、また</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・今後も適正な運賃収受に努めます。</li> </ul> |

|  |  |   |   |
|--|--|---|---|
| <p>(3) IC カード導入の検討について</p> <p>2. 輸送障害等列車遅延時における運行情報の提供</p> | <p>での放送を実施している。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「旅客営業規則」内規で、身体障害者割引普通乗車券の販売、知的障害者割引普通乗車券の販売について、定めている。</li> <li>・身体障害者、知的障害者に対して、障害者手帳を掲示することにより、割引している。</li> <li>・障害者等が単独で乗車される場合においても、割引を実施している。</li> <li>・精神障害者に対する割引は実施していない。</li> <li>・平成 30 年度に、JR 草津線貴生川駅～柘植駅間に導入が予定されており、その時期に当社にも導入支援頂くよう甲賀市に要望している。</li> </ul> | <p>介助人の同伴なく障害者が単独で乗車した際にも、割引をされていることは、障害者の自立した社会進出に繋がる取組みである。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・精神障害者の割引の導入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、これらの要望を踏まえ、国土交通省としては、事業者に対しても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> <li>・IC カード式乗車券については、現在広く普及しており、導入することにより利用者利便の向上が期待される。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・精神障害者割引制度の導入に向けて検討してまいります。</li> </ul> |
|--|--|---|---|

|  |  |   |   |
|--|--|---|---|
| <p>に関する事項</p> <p>(1) 長時間運転見合せ時における旅客への対応方法</p> <p>(2) 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> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・各駅への掲示や一斉放送により、運行情報を提供している。</li> <li>・ページング放送（アイコムこうか有線放送）を利用して、甲賀市の各戸およそ3万戸に放送することができる。</li> <li>・当社のホームページで知らせている。</li> <li>・沿線地域の教育機関（高等学校、中学校、小学校）へは、一斉にFAX送信により、運行情報を提供している。</li> <li>・「異常時取扱手引き」を作成して文例を示し、各駅に向けて放送している。</li> <li>・文字による情報提供については、ホームページに掲載及び各駅に掲示している。</li> <li>・信楽駅と貴生川駅では、運転直通電話での連絡体制をとっており、必要により駅掲示や乗務員から利用者へ情報提供を行っている。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・輸送障害時に、ページング放送を利用して甲賀市の各戸に提供できる取組みや、沿線の学校に、一斉に運行情報を発信する取組みは、出かける前に利用者が運行状況を把握することができ、自治体等と連携した良い取組みであり、高く評価できる。</li> <li>・自社線だけでなく、連絡運輸をおこなっている他社線も含めた遅延情報等の提供実施に向けた取組みが期待される。</li> <li>・「異常時取扱手引き」において、駅放送の文例を事例ごとに整理し、誰もが対応出来る体制である。災害時に迅速に対応できるよう、訓練を積極的に実施されることが期待される。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・連絡運輸を行っている他社線の遅延情報提供について検討します。</li> <li>・今後も、訓練を通して災害時に的確に対応できる体制づくりに努めます。</li> </ul> |
|--|--|---|---|

|   |  |   |  |
|---|--|---|--|
| <p>(3) 駅構内、改札付近、ホーム、車両及び現地係員における運行情報の提供に関する取組状況</p> | <p>る。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・駅においては、駅係員が放送または一斉放送により、各駅に情報を提供している。列車へは、司令員が列車無線により運転士へ連絡を行っている。</li> <li>・列車内は運転士が利用者に情報提供を行い、各駅では駅係員や社員が張り紙を掲示し、情報提供を行っている。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・輸送障害時に利用者が必要とする情報を提供するため、運転指令等と連携を図り、利用者へ迅速かつ正確な情報提供を行い、引き続き利用者利便の向上に努められたい。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・引き続き利用者利便向上に努めます。</li> </ul> |
| <p>(4) 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>               | <ul style="list-style-type: none"> <li>・列車のダイヤが大幅に乱れた時や、運転見合わせの場合は、ホームページに情報を掲載している。</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者の多くは、スマートフォン等により、情報が取得可能であるため、ホームページは、リアルタイムに更新されることが期待される。</li> </ul>               |  |
| <p>3. 訪日外国人対応に関する事項</p>                             |  |   |  |
| <p>(1) 企画乗車券の取組状況について</p>                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>・訪日外国人旅行者に対応した企画乗車券はない。</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・訪日外国人旅行者の急増により、今後は地方部へ増加する傾向にある。自治体等とも連携し、訪日外国人旅行者向け企画乗車券の発売の検討が期待される。</li> </ul>       |  |
| <p>(2) 乗車券販売に関する利便性向上にかかる</p>                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>・改札窓口に英語・ポルトガル語・中国語・韓国語での券売機利</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・訪日外国人旅行者だけでなく、すべての利用者にわかりやすい</li> </ul>   |  |

|  |   |   |   |
|--|---|---|---|
| <p>取組状況</p> <p>(3) 異常時（災害時、輸送障害時）の情報提供にかかると多言語化の取組状況について</p> | <p>用案内を掲示している。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成 25 年から券売機を導入し、近江鉄道、JR 西日本への連絡切符を発売している。</li> <li>・運賃表に線区ごとに色分け実施し、券売機のボタンにも色分けを実施し、利用者にわかりやすい表示を行っている。</li> <li>・異常時には、信楽駅改札口付近で「列車運行遅れ」「列車運行休止」の表示板案内を英語・中国語・韓国語で掲出している。</li> <li>・車両において、多言語案内は行っていない。</li> <li>・コンシェルジェ配置は困難であるが、代替策として外国語が堪能な地域住民の登録制度を創設し異常時に携帯電話により利用者と間接的に情報を流す体制を構築している。</li> </ul> | <p>ように、路線を色分けして、路線図や料金表を案内している工夫は、評価できる。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・今後も、引き続き利用者にわかりやすい表示に努められたい。</li> <li>・訪日外国人旅行者に対する運行情報の提供は、通常時においても、異常時においても、どのように対応するか、また列車が遅延した場合に、次にどのような行動をとるかを判断するために有意義なものである。多言語による運行情報の提供箇所・媒体を増やすなど、訪日外国人旅行者対応に、今後も取り組まれない。</li> <li>・地域と連携した、外国人対応者登録制度を設定されることは、地域の活性化にもつながる取組みである。</li> <li>・迅速な対応を求められる場合</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・引き続き実施します。</li> <li>・今後も、多言語による情報提供を検討します。</li> </ul> |
|--|---|---|---|

|  |  |   |   |
|--|--|---|---|
| <p>(4) その他の対応</p> <p>4. 利用者等からの意見等に関する事項</p> <p>(1) 利用者からの意見の状況、対処方法</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・信楽駅構内で平成 27 年 7 月から Wi-Fi が利用できる環境を整えている。</li> <li>・「苦情等問合せに関する取扱い」を定め、苦情等意見があったときは、早急に原因を究明し対応を関係者が協議し、接遇等改善点があればその都度改善するとともに、結果を申告者に報告している。</li> <li>・平成 26 年～平成 28 年に受けた意見内容は、乗車マナーに関すること、駅員の接遇に関することな</li> </ul> | <p>もあり、今後は、多言語案内が記載されたコミュニケーションボードの活用や、IT 技術を活用した翻訳ソフトの利用環境の整備等、多言語案内対策等も検討が期待される。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・信楽駅において、Wi-Fi が無料で利用できる環境を整備されたことは、訪日外国人旅行者だけでなく、一般の利用者にとっても、情報取得が充実する。他の駅や車両等への更なる Wi-Fi 設備の導入の検討が期待される。</li> <li>・今後も、きめ細やかな対応を行っていくことが期待される。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・第三種事業者である甲賀市と連携を図り、利用者ニーズの把握に努めサービス向上の推進に努めます。</li> </ul> |
|--|--|---|---|

|  |  |   |  |
|--|--|---|--|
| <p>(2) 利用者モニター制度の導入状況</p> <p>(3) 利用者、モニター等からの意見の関係部署、社内幹部等への周知方法</p> <p>(4) 利用者、モニター等からの意見を施策に反映させる際の過程</p> <p>(5) ソフト面における利便性向上施策</p> | <p>どである。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・モニター制度は導入していない。今後においても積極的な導入はないが、制度検討を行う。</li> <li>・「苦情等問合せに関する取扱い」により、対応し、事案を一覧表にして、社内において情報を共有している。</li> <li>・課長級以上の連絡会議を定期的で開催しており、その機会において意見等協議し、その結果を課内回覧と掲示板告知により周知している。</li> <li>・業務連絡会議で協議し、必要な時は、第3種事業者である甲賀市と協議を進め、施策反映を行っている。</li> <li>・駅務員に対して、サービス面の研修を定期的に行っている。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者のニーズを把握するために、利用者の意見を広く聴く機会を検討されたい。</li> <li>・頂いた意見等の情報を共有し、更なる利用者の利便性向上が期待される。</li> <li>・引き続き、利用者ニーズの把握に努め、より充実したサービスの提供が望まれる。</li> <li>・今後とも、定期的に接遇に関する研修を実施されることが期待される。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・引き続き接遇研修の充実に努めます。</li> </ul> |
|--|--|---|--|

|   |   |  |  |
|---|---|--|--|
| <p>5. その他サービスに関する事項</p> <p>(1) 無人駅における安全性、利便性の確保(ハード、ソフト)</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・安全啓発のための掲示物の掲出を行っている。</li> <li>・異常時においては、信楽駅から各駅に向けて一斉放送している。</li> <li>・照明機器を含む施設の定期点検を実施している。</li> <li>・係員が定期的に清掃し、ごみの搬出(一部地域ボランティア活動含)を行っている。雲井駅においては、「雲井駅を守る会」が清掃しており、ゴミは、社員が回収している。</li> <li>・車いす利用者の方が、駅等からの情報により介助者を必要としたとき、該当駅へ社員を派遣し介助支援を実施している。</li> <li>・地元自治会からの要望により、玉桂寺前駅の駐輪場を平成 28 年に整備している。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・今後も引き続き利便性向上に向けた取組みを進められたい。</li> <li>・引き続き、地域と連携した取組みを進められたい。</li> <li>・交通弱者への対応も含め利用者が、鉄道を安心してご利用いただけるよう、バリアフリー介助の訓練・研修を行うなど、積極的に取り組まれることが期待される。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・今後も、自治体、地域と連携を密にしながら利用者の利便性向上に努めます。</li> <li>・交通弱者への対応訓練・研修を重ねます。</li> </ul> |
|---|---|--|--|

|                               |   |  |   |
|-------------------------------|---|--|---|
| <p>(2) サイクルトレインの<br/>取組状況</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成 28 年に、甲賀市により雲井駅に公衆トイレが施工された。</li> <li>・紫香楽宮跡駅、雲井駅、勅旨駅、玉桂寺前駅各駅の周辺環境整備をおこなっている。</li> <li>・雲井駅、勅旨駅 NTT に、公衆電話設置予定（平成 28 年度）</li> <li>・紫香楽宮跡駅から信楽駅間利用可能（JR 貴生川駅利用不可）である。</li> <li>・利用時間は、10 時～15 時 30 分となっており、3 人以上で利用する際は、事前相談を必要としている。</li> <li>・料金は、280 円/1 台（手回り品料金）であり、各駅には、案内掲示を掲示している。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・公衆トイレや公衆電話の設置は、災害時においても有効なものとなる。今後も引き続き自治体と連携され、よりよい利用者サービスの提供が期待される。</li> <li>・国土交通省では、交通政策基本計画において、自転車等の利用環境を創出するため、安全確保施策と連携しつつ、サイクルトレインの普及を推進することとし、普及促進を図っているところである。引き続きホームページでの掲示や駅での掲示積極的に取組み、利用促進の検討が期待される。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・引き続き、サイクルトレインの普及推進活動に努めます。</li> </ul> |
| <p>(3) その他</p>                | <ul style="list-style-type: none"> <li>・信楽駅において、観光案内もを行っている。観光協会が作成した案内マップを設置し、また、多言語</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域の活性化に繋がる取組や、特産である信楽焼の陶器を活用した乗車券の販売等、地域と連</li> </ul>  |   |

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
|  | <p>に翻訳された案内マップを、希望により旅行者に配布している。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ 枕木オーナー制度を設定し、支援をいただいている。</li><li>・ 地域活性化事業「田んぼアート事業」の車内案内放送（平成 27 年 6 月）を実施している。</li><li>・ 利用者配布用時刻表の文字拡大改良（平成 28 年 3 月 26 日改訂版）を行った。</li></ul> | <p>携した取組は評価できる。今後も、引き続き地元自治体と連携し、利用者利便の向上、地域交通の維持に取組まれることが期待される。</p> |  |
|--|--|--|--|