

叡山電鉄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	
<p>1. 運賃に関する事項 (1) 運賃・料金の誤表示・誤収受について</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・各駅において、運賃、時刻表を掲示している。 ・平成 28 年 4 月に、回数券の有効期限押印誤りが発生した。再発防止対策として、日付印を試印し、2 人体制でチェックを行う体制を整えた。 ・誤収受については、平成 28 年 4 月以降、ワンマン機器の取扱い誤りにより、2 件の誤収受が発生している。 ・ワンマン機器の取扱い誤りは、車内音声案内による誤案内と誤収受（ICカードの運賃誤精算、乗車駅証明書投入時の運賃誤表示等）により多くのお客様へ迷惑をかけてしまうため、誤操作防止のために停車駅とワンマン設定器の駅番号を確認したあとに開閉することを周知徹底した。 ・また、叡山電鉄の運賃制度は区間制であり、運賃の区界において、駅 	<ul style="list-style-type: none"> ・運賃に関する手続きや駅掲示物に関しては、法令等に基づき適正に行われている。 ・運賃は、鉄道事業運営にあたっての礎の一であり、適正な収受が求められる。運賃の誤収受・誤表示等を防止するためには、マニュアルなどの社内ルールに基づき、職員が適切に実施することが不可欠である。引き続き、研修等により定期的に現場職員を含めた関係職員の意識を高めるための取組みを期待する。 ・引き続き、誤表示や誤収受の防止に向けて、ソフト・ハード 	<ul style="list-style-type: none"> ・引き続き適正な実施に努めてまいります。 ・マニュアルを厳正に順守し、研修等で啓発していくこ

<p>(2) 福祉割引について</p>	<p>番号を大きく張り出すなど、確認の徹底を行い、誤収受を防止する対策をとっている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新システム導入時は、導入機器毎に業務研修を行い、係員への教育を実施している。 ・「券売機におけるつり銭誤払い防止マニュアル」を定め、券売機設置駅に備置きしている。つり銭投入時には、ダブルチェック体制をとり、間違いのないように努めている。 ・「緊急事態発生時の連絡・報告手順」を定め、社内、近畿運輸局及び関係先（警察署、消防署、病院等）へ誰もが連絡できる体制を整備している。 ・各自治体で発行されている身体障害者手帳、療育手帳（旅客鉄道株式会社運賃減額欄に「第1種」「第2種」の記載のあるもの）の提示に対して、介護者が同行している場合、「第1種」「第2種」それぞれ規定した割引を実施している。 	<p>両面での積極的な取組みを期待する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・国土交通省には、福祉割引について、障害者団体等から、精神障害者に対する割引の導入や単独乗車の際の割引の実施など、さまざまな要望が寄せられ、全国の鉄軌道事業者に対して理解と協力を求めていると 	<p>とはもちろん、ハード面でも誤収受の防止に努めるよう検討してまいります。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・連絡運輸を実施している各社等の動向を見ながら検討いたします。
---------------------	--	--	--

<p>(3) ICカードの導入について</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>	<ul style="list-style-type: none"> ・精神障害者割引については、現在実施していない。 ・平成 28 年 3 月から IC カードシステムを導入している。 ・ IC カードシステムを導入して、利用者からは、スムーズに乗車できるようになった、とのお声も寄せられている。 ・駅へ掲出を行い、修学院駅から各駅へ一斉送信または個別送信が可能な放送設備を設置しており、定型の自動放送や係員による放送を行っている。 ・また、駅案内放送は、自動で繰り返し放送が可能である。 ・年に一度「総合事故復旧訓練」または「総合防災訓練」を実施してい 	<p>ころであり、検討が期待される。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ IC カードシステムは、利用者にとって利便性の高いサービスであることから、一層の普及促進に向けた取組みが期待される。 ・引き続き、輸送障害時に利用者が必要とする情報を迅速かつ正確に提供することが期待される。 	<ul style="list-style-type: none"> ・引き続き IC カードの利便性を PR し、利用率の向上に努めてまいります。 ・輸送障害時はより良い情報提供ができるよう、訓練等を通じて確認してまいります。
--	--	---	--

<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> <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"> ・長時間の運転見合わせが見込まれる際は、振替輸送または代行輸送を実施している。 ・乗継割引連絡運輸を実施している京阪電鉄へは、連絡切符や企画乗車券の取扱いの関係もあり、運行情報は相互に情報提供を行っている。 ・鞍馬寺からは、鞍馬山ケーブルの運行情報について連絡があり、ポスターを掲出している。 ・八瀬比叡山口駅から乗り換えて、比叡山に向かう利用者のために、叡山電鉄の駅において、京福電鉄叡山ケーブル・ロープウェイの運行情報を提供している。 ・駅における放送による情報提供については、修学院駅から放送設備を用いた案内を行っている。 ・無人駅における文字による情報提供については、社員が列車や車で移動し、駅に掲示をするなど案内を行 	<ul style="list-style-type: none"> ・引き続き、連絡する他社との情報提供を相互に行い、利用者利便の向上に取り組むことが期待される。 ・駅で列車を待っている利用者等に対して、各駅に向けての一斉放送や、掲示による案内など、正確な運行情報の提供に引き続き取り組まれることが期待される。 	<ul style="list-style-type: none"> ・関係会社との連絡を密に取り、利便の向上に努めてまいります。 ・引き続き的確な情報提供に努めてまいります。
---	--	--	--

<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>	<p>っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・車内における放送による情報提供は、運転士が利用者に情報提供を行っている。 ・大幅なダイヤ乱れや、長時間の運行休止が見込まれる時は、ホームページに掲載している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・引き続きリアルタイムで正確な情報提供ができるよう努めてまいります。
<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</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・観光地としても人気のある「貴船・鞍馬」「比叡山」を目的地とした企画乗車券を発売しているが、訪日外国人に限定した企画乗車券はない。 ・企画乗車券は、有人駅の窓口で販売している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・2016年の訪日外国人数が2,403万人を数えるなど、増加傾向が続く中、日本有数の観光地を抱える関西圏に来訪する旅行者は増加している。自治体等とも連携し、利用者ニーズにあった乗車券の造成が期待される。 	<ul style="list-style-type: none"> ・新たな企画乗車券について検討するとともに、既存の企画乗車券を訪日外国人に向けてもPRしていくことにより、旅行者の利便性向上に努めてまいります。
<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"> ・平成28年3月 全国相互利用に対応したICカードシステムを導入した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・今後も利用者のニーズの把握に努め、他社とも連携した、より充実したサービスの提供が 	<ul style="list-style-type: none"> ・引き続き沿線外からお越しのお客さまのニーズにお応えできるよう取り組んでまいり

<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多言語化の取組状況について</p> <p>(4) その他受入れ環境整備の取組状況</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・また、一部の企画乗車券を京都市交通局、大阪市交通局、大阪モノレール等でも連携して販売して頂くことにより、利便性の向上を図っている。 ・無人駅においては、多言語対応を行うのは難しいが、出町柳駅など有人駅では、努めて駅員が対応している。 ・駅ナンバリングを実施し、統一性をもった案内表示を行っている。 ・沿線の観光案内を含めたパンフレットを、4か国語分作成し、駅構内に配置している。ホームページにも掲載している。 ・京都駅までのアクセスに関する問合せが多いため、他社線の路線も記載した英語版案内図を作成して、駅に配置している。 ・コミュニケーションボードを有人 	<p>期待される。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・訪日外国人旅行者にも、情報が伝わるよう多言語放送等を検討することが期待される。 ・訪日外国人旅行者に対して、多言語のパンフレットの作成や、京都駅まで英語版の案内図を配置するなど、利用者のニーズにあった取組みがされており、評価できる。今後も工夫して取り組むことを期待する。 	<p>ます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・引き続き検討してまいります。 ・今後もお客さまへの分かりやすい情報提供に努めてまいります。
--	--	---	--

<p>4. 利用者等からの意見等に関する事項</p> <p>(1) 利用者等からの意見等の状況、対処方法</p> <p>(2) 利用者モニター制度の導入状況</p>	<p>駅に設置し、基本的な事案については、絵や文字を指さしすることで対応可能である。</p> <p>・平成 29 年春より、複数の駅で観光者向け無料 Wi-Fi のサービスを開始している。</p> <p>・ 駅や電話等で受ける意見を集約し、社員全員で情報を共有している。</p> <p>・「京都企業と連携した次代の京都を担う人財育成事業」(略称：グローバル人財育成事業)において、企業</p>	<p>・無料 Wi-Fi 環境の整備は、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。導入効果を検証し、今後も利便性向上に向けた取組みの検討が期待される。</p> <p>・頂いた意見を記録簿として取り纏め、社内で情報共有を図り、利用者の利便性向上に向けて取り組まれていることは評価できる。頂いた意見を反映させ、安全安心な業務の遂行に引き続き取り組むことが期待される。</p> <p>・地元大学生・留学生と連携した取組みは、地域の活性化にも繋がるよい取組みである。若い</p>	<p>・引き続きお客さまの利便性向上に取り組んでまいります。</p> <p>・お客さまから頂いたご意見を大切にし、サービス向上に努めてまいります。</p> <p>・社外からの意見や世代の異なる皆様からの意見も尊重しながら、より良いサービスを</p>
---	--	--	--

<p>(3) 利用者、モニター等からの意見等の関係部署、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等の施策への反映</p> <p>5. その他サービスに関する事項</p>	<p>の提示する課題の解決や学生から企業への提案を取り組む事業に取り組み、大学生・留学生から意見や提案を頂き、共に考える機会をもっている。</p> <p>平成 28 年度は、「社員とともに叡山電鉄のファンを増やすための提案」と題したプロジェクトを実施しているところである。</p> <p>・関係部署への情報連携及び社内会議で情報共有している。</p> <p>・駅表示の路線図を、色別にラインを引いて、わかりやすく表示するアイデアや、観光客が少なくなる冬期の集客イベントの提案等、大学生から頂いた意見等を社内で検討した上で、施策に反映させている。</p>	<p>目線で頂いた意見・提案等を施策に反映し、地域の活性化にも貢献されることが期待される。</p> <p>・利用者からの要望については、十分に分析・検討が行われ、利用者にとって、さらなる良質なサービス提供の検討がされることが期待される。</p> <p>・今後も利用者の意見提案等を取り入れ、利用者サービスの改善が検討されることが期待される。</p>	<p>提供できるよう努めてまいります。</p> <p>・引き続きお客さまからのご意見を社員で共有し、サービスの向上に努めてまいります。</p> <p>・色々な方面からのご意見を参考にサービス改善に努めてまいります。</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"> ・すべての列車に、スロープ板を配置し、運転士が駅で乗降の手伝いをしている。 ・通勤・通学、観光において多客が見込まれる駅には、時間を限定して係員を派遣している。 ・ソフト面の対策として、駅到着時の集札時に乗務員から積極的にお客様へお声がけを行うよう教育を実施することで、安全性と利便性の向上に努めている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・今後も、よりよい利用者サービスの提供に向けて、取り組むことが求められる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・引き続ききめ細かな対応でお客様の利便性向上に努めてまいります。
<p>(2) 駅ホームにおける安全性向上のための検討会中間とりまとめ(通達)について</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ハード面では、対象となる出町柳駅で内方線、頭端部の固定柵の整備を完了している。 ・ソフト面では、業務研修会において、お手伝いが必要なお客様に対する積極的なお声がけに努めるよう指導するとともに、有人駅においては構内放送を実施し啓発に努めている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・国土交通省では、ハード・ソフト両面からの転落防止に係る総合的な安全対策について「駅ホームにおける安全性向上のための検討会」を設置して検討を行い、平成28年12月には中間とりまとめとして整理、事業者に周知したところである。 ・引き続き、通達の趣旨にかんがみ、安全性向上に取り組まれない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・駅ホームの安全性向上について、ハード面、ソフト面の対応を継続してまいります。

<p>(3) その他</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・災害時の避難場所の地図を、駅ごとに社員が作成し、駅に掲示している。 ・ホームページにおいて、ツイッターを活用し、沿線の情報等を提供している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・社員が駅ごとの避難場所の地図を工夫して作成し、各駅に配置していることは評価できる。訓練等を実施し、災害時には、迅速に対応できるような対策が期待される。 ・自社のホームページにおいて、ブログの掲載や、「もっと！えいでん」を掲載し、積極的に自社及び沿線の情報を公開していることは高く評価できる取り組みである。 	<ul style="list-style-type: none"> ・継続して訓練を実施し、災害に備えてまいります。 ・今後もこまめに情報を発信し、沿線の皆様に身近に感じていただけるよう努めてまいります。
----------------	--	--	---