

業務監査実施結果報告書

事業者名	京福電気鉄道株式会社	実施期間	令和5年10月12日
検査箇所	西院事務所、四条大宮駅、西院駅、嵐電天神川駅、嵐山駅、帷子ノ辻駅、常盤駅、北野白梅町駅		
監査項目	取組状況	所見	所見に対する回答
<p>1. 災害等異常時の対応・備え</p> <p>①利用者への情報提供</p> <p>○情報提供全般について</p> <p>○ウェブサイト等による情報提供について</p> <p>○駅頭における運行情報の掲示</p> <p>○駅構内における案内放送</p> <p>○車内における案内放送</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 輸送障害発生時の利用者への情報提供については、日本語でホームページ、2カ国語（日・英）で SNS、ポスター、デジタルサイネージにより周知を行っている。全駅一斉の遠隔放送も可能であり、通常時は4カ国語（日・英・中・韓）で自動案内放送を行っている他、多言語翻訳アプリを活用した放送も可能な体制としている。可変式表示器での情報提供は、行先は4カ国語（日・英・中・韓）表記し、その他の案内表記については日本語で実施している。車内においては通常時4カ国語（日・英・中・韓）で自動案内放送を行っており、輸送障害発生時は乗務員により日本語での案内放送を行っている。 ・ 多言語による情報提供については、各駅に多言語翻訳アプリを搭載したタブレットを配備し、案内業務を実施しており、訪日外国人旅行者が特に多い嵐山駅においては英会話ができる係員が常駐している。車内においては基本的に2カ国語により案内表記を行っている。自社ホームページは、以前は4カ国語（日・英・中・韓）表記であったが、昨年に改編して以降、現在は沿線マップの掲載以外は日本語のみの対応となっている。上記のこともあり、現在、QRコードを活用したウェブサイト等への誘導は行っていない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 輸送障害発生時等の異常時においては、訪日外国人旅客を含む利用者に対して行動判断に資する情報提供を行うことが重要であることから、今後とも、輸送障害等発生時により多くの方がリアルタイムの情報を利用できるよう、駅情報ディスプレイ、ホームページ等のツールや媒体を活用した情報提供体制の充実や、SNS等を活用した情報提供手段拡充の検討が期待される。 ・ ホームページについては、現在日本語対応のみとなっていることから、可能な限り速やかに多言語化に向けた取組みを進めると共に、併せてQRコード等を活用したウェブサイト等への的確な誘導方法を検討すべきである。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 利用者が適時に分かりやすい情報を取得できるよう、情報提供体制及びその提供手段について検討・改善を進めてまいります。 ・ ホームページの多言語対応については早期に実現できるよう努めてまいります。それと並行し、駅・車内等での的確な誘導方法に関する検討を進めてまいります。

業務監査実施結果報告書

監査項目	取組状況	所 見	所見に対する回答
②計画運休	<ul style="list-style-type: none"> ・計画運休に係る情報提供タイムラインについては、令和2年4月に「台風等事前に予測される異常気象に対する警戒配置・計画運休実施マニュアル」を策定している。 ・計画運休の可能性や実施については、駅での告知のほか、自社ホームページ等により情報提供を行っている。 ・計画運休実施の際は京都府、京都市へ情報提供を行っている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者へより適時適切な情報を提供できるよう、定期的な訓練や実際の運用で見出された課題について改善策を検討し、情報提供タイムラインに反映されることが期待される。 	<ul style="list-style-type: none"> ・「台風等事前に予測される異常気象に対する警戒配置・計画運休実施マニュアル」について、現在の運用では実際に問題は生じておりませんが、積極的に課題抽出を行い、改善策を検討してまいります。
③他の交通モードとの連携	<ul style="list-style-type: none"> ・振替・代行輸送については、バス会社と契約を締結しており、輸送障害発生時等は双方向で連絡を取り合える体制が構築されている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・運転見合わせ時等において迅速かつ的確な対応が行えるよう、引き続きバス会社等との連携強化に努めることが期待される。 	<ul style="list-style-type: none"> ・引き続きバス会社との連携強化に努めてまいります。
④帰宅困難者対策	<ul style="list-style-type: none"> ・北野線の駅では、一部駅を除き、地元自治会等が管理するコミュニティボードが設置されており、災害発生時の自治体の指定する避難場所への地図が掲示されている。 ・帰宅困難者対応マニュアルは策定されていない。 ・現在、自治体から防災に関する協議会等への参画要請はなく、訓練は実施していない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・沿線自治体等と連携し、一時避難場所等への地図を掲示する等、旅客の誘導方法等を検討することが望まれる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・自治体と連携をとり、各駅近傍の避難場所に関する掲示等の旅客の誘導方法について、検討を進めてまいります。

業務監査実施結果報告書

監査項目	取組状況	所 見	所見に対する回答
2. 無人駅における対応	<ul style="list-style-type: none"> ・開業時より多数の駅が無人駅であるが、一部の乗降人員の多い駅では時間帯配置駅としている。 ・全車両にスロープ板を積み、車椅子等の乗降介助は運転士が行っている。一部駅ではホームにもスロープ板を配置し、運転士外でも介助可能な体制とし、春・秋の行楽ピーク期は応援要員を主要駅に配置し対応を強化している。 ・指令で遠隔監視を行っており、迅速に現地確認ができる体制としており、日頃より係員間で情報連携するなど、定期的な介助が必要な利用者の情報を把握し、必要な介助を行っている。 ・会社として安全に関する中期的な計画「安全・あんしん5ヶ年計画」において、今年度中までに鉄道関係従事員全員のサービス介助士の資格取得を目標に設定し、2023年9月現在で半数以上の職員が同資格を取得している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・鉄道関係従事員全員のサービス介助士の資格取得に向け、会社で目標を設定しており、利用者の特性に応じた適切な対応を行うための社内体制を推進していることは評価できる。 ・今後とも、安全・円滑な駅利用に資するため取組に努め、駅利用者が極力不便無く利用できるようソフト・ハード面の取組の継続が期待される。 	<ul style="list-style-type: none"> ・サービス介助士資格については、2024年度までに鉄道関係従事員全員の取得を目指してまいります。 ・より安全・円滑に駅を利用できるよう、設備の改良、係員の教育・指導に努めてまいります。
3. その他サービスに関する事項 運賃誤收受関係	<ul style="list-style-type: none"> ・令和5年4月に運賃の誤收受が発生している。 ・原因は、駅で臨時改札を設置する際に運賃箱にセットした金庫データを更新しておらず、運賃改定前の3月のデータのままとされており、確認がなされず使用されたため発生したものの。 ・再発防止策として、運賃改定時に運賃改定担当者により、臨時改札で使用する予備金庫も含め、全ての金庫データの確実な確認を実施することとし、その旨を社内に周知している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・運賃・料金の正確な收受は、運賃制度を適正に運用するための基本であり、今後とも、利用者との信頼が損なわれないよう、運賃・料金の誤收受等の再発防止及び正確な收受に努める必要がある。 	<ul style="list-style-type: none"> ・今回の運賃誤收受事案を受け、金庫の解錠作業の徹底について再教育を行いました。また、運賃改定時には金庫データ更新、掲示物のチェックを確実にし、運賃の誤收受防止に努めてまいります。
優良事例			