

業務監査実施結果報告書

事業者名	水間鉄道株式会社	実施期間	平成 31 年 2 月 28 日
検査箇所	水間鉄道本社		
監査項目	取組状況	所 見	所見に対する回答
<p>1. 運賃等に関する事項</p> <p>(1) 基本的事項</p> <p>①法令・通達に基づき、運賃・料金に関する認可・届出等の手続きが実施されているか</p> <p>②運賃・料金表が正しく掲示されているか</p> <p>③旅客営業規則等約款が、利用者の求めに応じ提示できるように備え付けられているか</p> <p>④乗車券に適用区間、通用期間、運賃額及び発行の日付等が記載されているか</p> <p>(2) 運賃・料金の誤表示・誤收受関係 (IC カードシステム含む)</p> <p>①過去 3 ヶ年の誤表示・誤收受発生状況</p> <p>②誤表示・誤收受への対策がとられているか</p>	<p>企画乗車券を発売する場合に届出を行っている。</p> <p>全駅で行っている。</p> <p>有人駅には旅客営業規則が、備えつけてある。無人駅にも、旅客営業規則要約版が掲示されている。</p> <p>全ての乗車券において、適用区間、通用期間、運賃額、発行日が記載されている。</p> <p>誤表示・誤收受発生無し。</p> <p>運賃改定時においては、運賃表を複数人体制で確認している。連絡運輸を行っている鉄道会社等へは、改定運賃が固まり次第概要を報告している。現在、誤表示・誤收受が発生していないことから、マニュアル整備は行っていない。</p>	<p>運賃等に関する手続きについては、法令等に基づき適正に行われている。</p> <p>運賃の適正な収受は鉄道事業の根幹であるため、今後も引き続き誤收受等の防止に努められたい。</p> <p>誤表示・誤收受は起こりえるものであると認識し、マニュアル等の整備を進めることが望まれる。</p>	

## 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
<p>(3) 企画乗車券、福祉割引関係</p> <p>①企画乗車券</p> <p>②福祉割引</p> <p>(4) 個人情報取扱関係</p> <p>①個人情報の取扱基準を設け個人情報の内容毎に保管状況を明確にしているか</p> <p>②個人情報が適切に管理されているか定期的な点検等を実施しているか</p> <p>2. 輸送障害等発生時における旅客対応に関する事項</p> <p>(1) 長時間運転見合わせ時における旅客への対応方法</p> <p>①発生した際の社内体制</p> <p>②現場での対応方</p> <p>③他の交通機関による代替輸送手段(バス・タクシー等)の確保の取組状況</p>	<p>平成 29 年度は 2 種類の企画乗車券を発売した。身体障害者手帳、知的障害者手帳(いずれも第一種・第二種障害者手帳)の提示に対して、本人または本人と介護者について割引を実施している。精神障害者手帳所持者については、現在のところ割引は行っていない。</p> <p>PiTaPa 事業の情報セキュリティを確保するために、「情報管理・取扱規程」を制定して内容毎に保管状況を明確にしている。</p> <p>現在のところ、定期的な点検等は実施されていない。</p> <p>緊急時救急体制整備心得、緊急連絡系統表に基づき、社内体制を構築している。上記基準マニュアル以外にも津波警報、大地震警報発表時の基準マニュアルを整備している。</p> <p>運行不能時には、自社バスを利用することで、代替輸送を実施することとしている。</p>	<p>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時の割引実施など、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ころである。</p> <p>今後とも個人情報の適切な取扱いに努められたい。</p> <p>今後、定期的な点検等を行うように努められたい。</p> <p>規定の定期的見直し等を含めた、一層強固な社内体制づくりに努められたい。</p>	

## 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
<p>④課題が発生した場合の検証、改善方策</p> <p>(2) 駅間停車した列車内の旅客への対応方法</p> <p>①発生した際の社内体制</p> <p>②駅間停車した列車からの旅客の避難誘導等の手配はどのような場合実施しているか</p> <p>③現場での対応方</p> <p>④警察、消防、自治体等への支援要請を行う体制等の整備状況</p> <p>⑤旅客救出のためのバス等代替輸送手段確保のためのバス事業者、関係機関との協力体制の整備状況</p> <p>⑥課題が発生した場合の検証、改善方策</p>	<p>社内会議で問題点の検討と改善策の策定を行っている。</p> <p>緊急時救急体制整備心得、緊急連絡系統表に基づき、社内体制を構築している。</p> <p>復旧に概ね30分以上見込まれる場合に、代替輸送規則を基に代行バスなどへ誘導を実施することとしている。</p> <p>マニュアル等の整備も進められており、運転士の車内放送による情報提供、代行バスへの誘導等、対応策の整備を進めている。</p> <p>緊急連絡系統表に警察・消防の連絡先を記載している。消防は運転指令より、関係自治体へは本社より必要に応じて連絡を入れる体制を整備している。</p> <p>自社バスを利用することで、代替輸送を実施することとしている。</p> <p>社内会議で問題点の検討と改善策の策定を行っている。</p>	<p>規定の定期的な見直し等を含めた、一層強固な社内体制づくりに努められたい。</p> <p>引き続き、マニュアル等の整備や適切な対応策を整備することに努められたい。</p>	

## 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
<p>(3) 災害や大規模テロ等発生時の旅客への対応方法</p> <p>①発生した際の社内体制</p> <p>②旅客の避難誘導等の対応方を定めた基準(マニュアル等)の整備状況</p> <p>③警察、消防、自治体等関係機関との協力体制</p> <p>④災害発生時における帰宅困難者対策の取組状況</p> <p>⑤無人駅における避難場所及び避難経路等の周知方法</p> <p>⑥テロ等を未然に防止するための対策等の取組状況</p>	<p>緊急時救急体制整備心得、緊急連絡系統表に基づき、社内体制を構築している。</p> <p>上記基準マニュアル以外にも津波警報、大地震警報発表時の基準マニュアルを整備している。</p> <p>緊急連絡系統表に警察・消防の連絡先を記載している。警察・消防は運転指令より、関係自治体へは本社より必要に応じて連絡を入れる体制を整備している。</p> <p>災害時には駅を一時待機スペースとして活用する。</p> <p>一部の駅においては、避難場所である近隣の小学校までの経路を掲示している。</p> <p>無人駅のゴミ箱を撤去している。</p>	<p>規定の定期的な見直し等を含めた、一層強固な社内体制づくりに努められたい。</p> <p>今後とも災害発生を想定した訓練を関係機関とともにやり、災害被害の未然防止に向けた対策を講じられることを期待する。</p>	
<p>(4) 駅構内、改札口付近、ホームでの情報提供について</p> <p>①情報提供の実施体制等</p> <p>②自社線で発生した輸送障害の情報提供を行う対象駅の範囲</p>	<p>運転指令より各駅係員へ連絡している。無人駅については、有人駅より一斉放送装置を使用し音声により案内を行っている。</p> <p>輸送障害発生路線の各駅は、一斉放送にて実施することとしている。輸送障害発生路線に連絡する路線の主要駅についても、放送により案内を行うこととしている。</p>	<p>引き続き、マニュアル等の整備や適切な情報提供となるように努められたい。</p>	

## 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
<p>③他社線で発生した輸送障害の情報提供を行う対象駅の範囲</p> <p>④情報提供内容</p> <p>⑤情報提供方法</p> <p>⑥情報提供のタイミング</p> <p>(5) 列車での情報提供について</p> <p>①情報提供の実施体制等</p> <p>②情報提供を行う対象列車の範囲</p> <p>③情報提供内容</p> <p>④情報提供方法</p> <p>⑤情報提供のタイミング</p>	<p>輸送障害発生路線との結節駅と輸送障害の影響を受ける利用者が相当数見込まれる駅については、情報提供を実施することとしている。</p> <p>障害発生場所、発生日時、原因、運行状況、再開見込、運転再開の情報を放送にて提供することとしている。</p> <p>放送による情報提供が中心。急告版、駅係員による案内も実施することとしている。</p> <p>構内放送は概ね5分～10分毎に実施。急告版は概ね10分以内に表示することとしている。</p> <p>走行中の列車および無人駅停車中の乗務員には運転指令より列車無線で連絡することとしている。</p> <p>輸送障害発生路線および輸送障害発生路線に連絡する路線の列車に車内放送を行うこととしている。</p> <p>障害発生場所、発生日時、原因、運行状況、運転再開、再開見込みの情報について実施することとしている。</p> <p>乗務員がマイクにて実施している。</p> <p>概ね5分毎に放送を実施している。</p>	<p>輸送障害発生時においては、詳細な情報を繰り返し提供することが、利用者利便のみならず、利用者が安心して利用いただくため、他社も含めた幅広い情報提供を期待する。</p> <p>引き続き適切な情報提供を期待する。</p>	

## 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
<p>(6) ホームページ等における情報提供に関する取組状況</p> <p>①情報提供内容</p> <p>②メールでの情報提供</p> <p>③SNS での情報提供</p> <p>④スマートフォンアプリ等での情報提供</p> <p>⑤情報提供のタイミング</p> <p>⑥その他、旅客の行動判断に資する情報提供の充実に取り組んでいるか</p> <p>(7) 輸送障害等に対応した社員への教育・訓練</p> <p>①輸送障害に対応した訓練は行われているか</p> <p>②輸送障害に対応した職員等への研修は行われているか</p> <p>(8) 災害対応等危機管理に対応した社員への教育・訓練</p> <p>①災害対応等危機管理に対応した訓練は行われているか</p> <p>②災害対応等危機管理に対応した職員等への研修は行われているか</p>	<p>障害発生場所、発生時分、原因、運行状況、振替輸送、再開見込、運転再開の情報について提供を行うこととしている。</p> <p>メールでの情報提供は行っていない。</p> <p>SNS (Facebook) での情報提供を行っている。</p> <p>スマートフォンアプリ等での情報提供は行っていない。</p> <p>概ね 30 分以内には第一報の情報の提供を行うこととしている。</p> <p>現時点においては、上記以外の取組は行っていない。</p> <p>今年度は行われていないが、次年度は避難誘導を含む訓練を予定している。</p> <p>他社の総合訓練、脱線復旧訓練に参加している。</p> <p>今年度は行われていないが、次年度は避難誘導を含む訓練を予定している。</p> <p>他社の総合訓練、脱線復旧訓練に参加している。</p>	<p>引き続き、ホームページや SNS の内容の充実を期待する。今後はより多くの情報提供ツールの利用も検討していただきたい。</p> <p>輸送障害発生時において適切な行動が行えるよう、今後とも計画的かつ継続的な研修・訓練を実施して頂きたい。</p> <p>災害発生時において適切な行動が行えるよう、今後とも計画的かつ継続的な研修・訓練を実施して頂きたい。</p>	

## 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
<p>3. 訪日外国人対応に関する事項</p> <p>(1) 訪日外国人旅行者向け企画乗車券の取組状況</p> <p>(2) 乗車券販売に関する利便性向上にかかる取組状況</p> <p>(3) 無料 Wi-Fi の導入状況  ① 駅へ無料 Wi-Fi の導入状況  ② 鉄道車両への無料 Wi-Fi の導入状況</p> <p>(4) 外国人観光旅客等への情報提供等の対応について  ① 駅における外国人観光客等に対応した情報提供の取組状況  ② 列車内における外国人観光客等に対応した情報提供の取組状況  ③ 異常時（災害、テロ、輸送障害等発生時）における多言語での情報提供の取組状況  ④ 鉄道を円滑に利用できる情報を多言語で提供しているか</p> <p>(5) 外国人観光旅客等に対応するための教育  ① 外国人観光旅客等に対応するためのマニュアルが整備されているか</p>	<p>KANSAI ONEPASS に参加している。</p> <p>現時点での取組はない。</p> <p>現時点では導入していない。 現時点では導入していない。</p> <p>主要駅にコミュニケーション支援ボードを設置し、案内に利用している。 現時点での取組はない。</p> <p>現時点での取組はない。</p> <p>現時点での多言語の情報提供はない。</p> <p>現時点でマニュアル等の整備は行っていない。</p>	<p>今後とも、訪日外国人向けサービスを強化されたい。</p> <p>多言語案内等、訪日外国人への更なる情報提供の充実に向けて検討願います。</p> <p>今後、訪日外国人増加に伴い、鉄道利用される機会も増えていることから、マニュアル等の整備を行い、受入体制を整えることを期待する。</p>	

## 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
<p>②職員に対し、外国人観光旅客等への適切な対応等について研修等を実施しているか</p> <p>③研修では外国人に話を聞く機会を設けているか</p> <p>(6) その他受け入れ環境整備の取組状況</p> <p>①駅ナンバリングの導入状況</p> <p>②列車内の荷物スペースの設置状況</p> <p>③和式トイレの洋式化等の取組状況</p> <p>④外国人対応インフォメーションセンター、外国人観光案内所の設置状況</p> <p>⑤コンシェルジュの配置等、その他の外国人旅行者等に向けたサービスの提供状況</p> <p>⑥訪日外国人旅客の誘客のためのプロモーション活動等の取組状況</p> <p>4. 視覚障害者等の対応状況に関する事項</p> <p>(1) 駅ホームにおける視覚障害者の転落事故防止のためのソフト面の取組状況</p> <p>①視覚障害者が希望する場合に駅員等が誘導案内を行う旨の情報発信に取り組んでいるか</p>	<p>現時点では実施していない。</p> <p>現時点では実施していない。</p> <p>現時点では導入していない。</p> <p>座席上部に網棚を設置しているが、専用の荷物スペース設置は行っていない。</p> <p>水間観音駅構内のトイレは洋式トイレに改修している。その他の駅にトイレはない。</p> <p>現時点で設置していない。</p> <p>現時点で設置していない。</p> <p>現時点での取組はない。</p> <p>視覚障害者を見かけた時にお声がけをするようにしている。</p>	<p>駅ナンバリングは、訪日外国人がわかりやすく、安心して鉄道利用して頂くことに繋がることから、検討していただきたい。</p> <p>訪日外国人に対し、快適な旅行をサポートすることが、リピート率を高める要因に繋がるものと考えられることから、関係自治体等協議を進め、施設面の充実を検討頂きたい。</p> <p>引き続き、現行の取組について見直し・強化して頂くのと同時に、定期的な研修等通じた取組についても努められたい。</p>	

## 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
<p>②視覚障害者の誘導案内方法、声かけの仕方、危険が迫っている場合の声かけ・注意喚起等の具体的な方法について研修等を実施しているか</p> <p>③視覚障害者への対応マニュアルを整備しているか</p> <p>④一般旅客による視覚障害者への声かけを促進するための啓発に取り組んでいるか</p> <p>⑤歩きスマホや視覚障害者誘導用ブロック上に留まる等の迷惑行為に関する啓発に取り組んでいるか</p> <p>⑥ボランティアを活用した視覚障害者への声かけ・誘導案内等の取組状況</p> <p>⑦盲導犬の育成及び盲導犬貸与希望者の駅における訓練の協力の状況</p> <p>⑧ガイドヘルパーとなるための訓練を受けている人や視覚障害者本人の駅における訓練への協力の状況</p> <p>(2) ホームドア・可動式ホーム柵、内方線付き点状ブロック等の整備状況と計画</p> <p>①ホームドア・可動式ホーム柵の整備について、現時点で整備方針が策定されているか</p> <p>②ホームドア・可動式ホーム柵の整備の具体的事例について、進捗状況、見通しはどうか</p>	<p>現時点での研修等を行っていない。</p> <p>現時点でのマニュアルの整備は行っていない。</p> <p>現時点での取組はない。</p> <p>迷惑行為に関して注意喚起を行っている。</p> <p>現時点での取組はない。</p> <p>協力要請が無いことから実績はない。</p> <p>協力要請が無いことから実績はない。</p> <p>現時点での整備予定はない。</p> <p>現時点での整備予定はない。</p>	<p>今後、要請があった際には、積極的に協力頂くことを期待する。</p>	

## 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
<p>③10万人以上の駅について、平成32年度までにホームドア・可動式ホーム柵を整備する計画となっているか</p> <p>④整備条件を満たしていない場合に新しいタイプのホームドア・可動式ホーム柵の導入を検討しているか</p> <p>⑤内方線付き点状ブロックの整備方針、進捗状況、見通しはどうか</p> <p>5. その他のサービスに関する事項</p> <p>(1) 駅員等の接遇に関する教育の実施状況</p> <p>①接遇マニュアルは整備しているか</p> <p>②利用者からの苦情・意見等を受けた場合に、改善のための教育・指導が適切に行われているか</p> <p>③職員に対し、接遇技能の向上のための研修等を実施しているか</p> <p>④研修では外部講師による講義を受けているか</p> <p>⑤社外(他の接客業等を含む)で実施される接遇研修等を受けているか</p>	<p>1日当たり10万人以上の利用がある駅はない。</p> <p>現時点では検討していない。</p> <p>貝塚駅で整備済み。他駅では整備していない。</p> <p>マニュアルを整備しており、有人駅に設置している。今後は、駅員に配布する予定であり、接遇意識の向上を図っている。</p> <p>教育・指導を行っている。また、苦情・意見の内容を個人ではなく会社全体の教材として周知及び教育を行っている。</p> <p>現時点での研修等は実施していない。</p> <p>現時点での研修等は実施していない。</p> <p>現時点では受けていない。</p>	<p>今後、整備が進められることを期待する。</p> <p>引き続き、接遇マニュアルの定期的な見直し等を含めた適切な対処に努められたい。</p>	

## 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
<p>⑥更なる接遇技能向上のための独自の取組み（接遇技能コンクール等）を実施しているか</p> <p>（２）移動制約者（高齢者、障害者等）への対応に関する教育の実施状況</p> <p>①移動制約者への対応マニュアルを整備しているか</p> <p>②サービス介助士等の資格取得に取り組んでいるか</p> <p>③職員に対し、移動制約者への適切な対応等について研修等を実施しているか</p> <p>④研修では外部より学識者等を招き講義等受けているか</p> <p>⑤研修では高齢者、障害者等の話を聞く機会を設けているか</p> <p>⑥研修では高齢者、障害者等の疑似体験を実施しているか</p> <p>⑦職員に対し、障害者差別解消法に関する教育等を実施しているか</p> <p>（３）職員の法令違反・不正等の発生防止のための取組状況</p> <p>①社員の不祥事が発生した場合の処分状況（規定等）</p> <p>②過去５年間に於ける不祥事の発生状況</p>	<p>現時点での取組はない。</p> <p>現時点では整備していない。</p> <p>現時点で、会社主導での資格取得には取り組んでいない。</p> <p>現時点では実施していない。</p> <p>現時点では実施していない。</p> <p>現時点では実施していない。</p> <p>現時点では実施していない。</p> <p>現時点では実施していない。</p> <p>現時点では実施していない。</p> <p>処分を行う基準として就業規則を整備している。</p> <p>不祥事の発生はない。</p>	<p>更なる高齢化社会となり、移動制約者の利用が増加するものと想定されることから、これに対応出来るよう、マニュアル等の整備および研修等実施について検討頂きたい。</p> <p>引き続き、適宜適切な対処に努められたい。</p>	

## 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
<p>③不祥事の発生後に改善策、再発防止策を講じているか</p> <p>④コンプライアンス教育等の実施状況</p> <p>(4) 業務委託に関する事項</p> <p>①業務委託(アウトソーシング)を行っている駅はあるか</p> <p>②委託を行っている業務内容は何か</p> <p>③委託先会社名</p> <p>④異常時(輸送障害、災害等発生時)における委託先との連携</p> <p>⑤委託を行ったことによる顧客満足度の低下はあるのか(苦情等)</p> <p>⑥サービス低下を避けるためどのような措置を講じているか</p> <p>(5) 駅の無人化などに関する事項</p> <p>①無人化(時間による無人化を含む)された駅はあるか</p> <p>②無人化に伴い実施した措置</p> <p>③無人化に伴う地元(沿線自治体、関連団体、住民等)への説明の状況</p> <p>④運行本数が減少した路線はあるか</p> <p>⑤運行本数が減少した路線の地元(沿線自治体、関連団体、住民等)への説明の状況</p>	<p>不祥事が発生すれば、改善策、再発防止策を行う。</p> <p>社員全員にセルフチェックカードを配布し、コンプライアンスの重要性を教育している。</p> <p>現時点で行っていない。</p> <p>貝塚駅及び水間観音駅以外は無人駅となっている。</p> <p>以前より無人駅となっており、現時点において措置は行っていない。</p> <p>現時点での対象路線はない。</p>	<p>今後とも駅の無人化等に関しては、利用者への安全面・利用者利便性を損なわないよう対応策を講じるのと同時に、沿線自治体等地元への事前に説明を行うなど、十分な配慮をされたい。</p>	

## 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
<p>(6) ハンドル形電動車いすへの対応状況</p> <p>①ハンドル形電動車いすの取扱基準(マニュアル等)の整備状況</p> <p>②H30.4.1以降の新たな利用要件(人的要件の廃止、構造要件の大幅縮小)に即した取扱いとなっているか</p> <p>③ハンドル形電動車いす利用者への利用方法等の周知をどのように行っているか</p> <p>④利用実態、利用者の意見等</p> <p>(7) サイクルトレインの取組状況</p> <p>①サイクルトレインの実施状況</p> <p>②利用者、自治体、関係機関等からのサイクルトレインに対するニーズ・要望等</p> <p>③サイクルトレインの普及、利用促進のための取組状況</p> <p>④サイクルトレイン以外の自転車関係の施策の取組状況</p> <p>(8) 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</p> <p>②意見に対する対処方法</p>	<p>現時点では整備していない。</p> <p>現時点では整備していない。</p> <p>現時点では周知を行っていない。</p> <p>ご意見を基に簡易スロープ(ハンドル型にも対応)を各列車に常備している。</p> <p>過去3年間実績はない。</p> <p>現時点での要望等はない。</p> <p>ホームページにて情報提供を行っている。</p> <p>貸切列車にて訪日外国人による自転車積み込み利用があり、今後も利用促進の情報発信を行う。</p> <p>電話及び駅においてご意見を伺っている。</p> <p>ご意見に対しては、回答が必要な場合は回答を行い、社内会議で精査を行っている。</p>	<p>更なる高齢化社会となり、移動制約者の利用が増加するものと想定されることから、これに対応出来るよう、マニュアル等の整備および研修等実施について検討頂きたい。</p> <p>サイクルトレインは、事業者によっては定着したサービスとなっている。今後は利用区間拡大ならびに、沿線自治体等関係機関と連携することなど、新たな鉄道利用促進に繋げるなどの検討して頂きたい。</p> <p>引き続き、適宜適切な対処に努められたい。</p>	

## 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
③利用者モニター制度の導入状況 ④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 ⑤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	現時点では導入していない。  社内会議にて周知を行っている。  社内会議にて検討を行っている。	新たな視点からサービス内容を見る上で、利用者モニター制度を活用することは、有効な手段の1つとして考えられる。  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・利便性の向上に取り組まれない。	