

## 業務監査実施結果報告書

事業者名	上信電鉄株式会社	実施期間	令和7年6月6日（金）
検査箇所	高崎駅、上州新屋駅及び上州富岡駅		
監査項目	取組状況	所見	所見に対する回答
1. 利用者への情報提供に関する事項 (1) 駅構内、改札口付近、ホーム、列車内での情報提供  (2) ホームページ等による情報提供に関する取組状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自社線の輸送障害時における利用者への情報提供について、有人駅においては急告板を使用するとともに、職員による音声放送にて情報提供している。</li> <li>・無人駅においては、管理駅である高崎駅、上州富岡駅及び下仁田駅の職員が管轄する各無人駅へ音声放送を行い情報提供している。 また運転指令所から全駅へ一斉放送することが可能なことから、状況に応じて同所からも情報提供を行っている。</li> <li>・なお、車内及び有人駅においては多言語の翻訳機を配備しており、日本語に不慣れな旅客への案内も可能となっている。</li> <li>・輸送障害などが発生した場合、すみやかにホームページ及び SNS にて情報提供を行っている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・輸送障害発生時における利用者への情報提供方法に関して、聴覚に障害を持たれている方や放送を聞き逃してしまった方への配慮として、例えば、貴社ホームページの運行情報へアクセスできる二次元コードを駅のホーム等へ掲示するなどの措置を行うことが求められる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・輸送障害発時における利用者への情報提供方法に関して、聴覚に障害を持たれている方への配慮として、各駅に二次元コードを設置しホームページの運行情報へアクセスできるよう行いました。</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>・なお、ホームページ及び SNS の多言語化については、利用者が僅少であることから、実施されていない。</li></ul>		
(3) 無料 Wi-Fi の導入状況	<ul style="list-style-type: none"><li>・無料 Wi-Fi については、上州富岡駅と下仁田駅に導入しており、ID 及びパスワード不要で接続することができる仕様になっている。</li><li>また、導入している両駅には無料 Wi-Fi が利用可能なことを表すステッカーを貼り付け、利用者への周知も行われている。</li></ul>		
(4) 輸送障害発生時の情報提供に関する社員への教育・訓練	<ul style="list-style-type: none"><li>・輸送障害発生時に利用者へ情報提供するための訓練については、隨時、有人駅ごとに実施するとともに、年1回、社内合同訓練を行っている。</li></ul>		

2. 計画運休に関する事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>・上信電鉄では、直近で令和6年台風10号の接近に伴い南蛇井から下仁田間で計画運休を実施した事例があり、計画運休を実施する際は、最新の天気予報を確認しつつ社内の関係部署で協議を行い、幹部が最終決定している。</li>   <li>・情報提供については、ホームページやSNS等で行うとともに、沿線学校をはじめ沿線市町村連絡協議会の構成員である自治体へもプッシュ型で情報提供を行っている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・計画運休を実施する場合の事前の情報提供については、引き続き沿線学校をはじめ沿線市町村連絡協議会の構成員である自治体へ行われることを期待する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・引き続き沿線学校をはじめ沿線市町村連絡協議会の構成員である自治体へ丁寧な説明を行うようにしてまいります。</li> </ul>
3. 他の交通モードとの連携に関する事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>・上信電鉄では、グループ会社にバス・タクシーカー会社があることから、輸送障害発生時の状況に応じて柔軟に対応できる体制が構築されている。</li>   <li>・特に、台風の接近など事前に運休が予想される際は、提携しているグループ会社のバス会社等から上信電鉄に対し、代行輸送実施有無の問い合わせを受けることもあり、グループ会社という強みを活かし日頃より双方向での連携が図られている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・代行輸送の手配に関して、グループ会社の強みを活かし、要請が鉄道事業者からの一方通行ではなく、バス会社からも連絡が来るなど、双方向での連絡体制が構築されている点は評価できる。</li>   <li>・引き続き双方での連絡体制を維持し輸送障害発生時における代行輸送が円滑に実施されることを期待する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・引き続き代替輸送を必要な場合に速やかに開始できるよう代替輸送実施にかかる連絡体制や代替バスの手配等の対策を継続してまいります。</li> </ul>

4. 帰宅困難者対策に関する事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>・上信電鉄の駅施設内においては、これまで帰宅困難者が発生する事例は生じていないが、駅施設の収容能力等を鑑みて、各駅に近い避難所へ移動していただくこととしている。</li> <li>・帰宅困難者対策に関連する訓練としては、令和7年10月に高崎市及び高崎警察との合同訓練が高崎駅で実施されている。</li> </ul>		
5. ダイヤ改正における沿線自治体等への事前説明に関する事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>・直近のダイヤ改正は、平成26年6月に富岡製糸場と絹産業遺産群が世界文化遺産に登録されたことに伴う上州富岡駅の増便であり、減便等が伴うダイヤ改正は行われていない。</li> <li>・万が一、減便せざるを得ない状況が発生した場合は、必要に応じ沿線自治体等へ事前説明を行うこととしている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・今後、減便せざるを得ない状況が発生した場合は、関係する沿線自治体等へ丁寧かつ十分な説明を行うことを期待する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・今後、減便せざるを得ない状況が発生した場合は、可能な範囲で検討段階より関係沿線自治体へ丁寧な説明を行うようにしてまいります。</li> </ul>
6. 賠償責任保険への加入状況	<p>鉄道事業者が列車の運行によって旅客や他人の身体に損害を与えた場合に適用される損害賠償責任保険について、適切に加入されていることが確認できた。</p>		

7. 無人駅における対応に関する事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>・無人駅における利用者への情報提供については、管理駅である高崎駅、上州富岡駅及び下仁田駅の職員が管轄する各無人駅へ音声放送を行い情報提供しており、放送設備の不具合等の点検についても定期的に実施している。</li> <li>・車椅子利用者が無人駅を利用する際は、上信電鉄本社へ電話等で申込みを行い、乗降時は運転士が介助することにより、車椅子利用者が長時間待つことなく乗車できる体制となっている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・引き続き、特に移動制約の方々が円滑に利用できるようサービス水準を維持することを期待する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・今後も移動制約の方が不便なく利用できるように可能な限り環境整備を進めてまいります。</li> </ul>
8. 乗車券販売窓口に関する事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>・上信電鉄においては、有料特急列車がないことから、これら乗車券類を販売する特別な窓口は設置していない。</li> <li>・なお定期券類の販売窓口は、各有人駅に設置している。</li> </ul>		
9. 運賃等に関する事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>・各駅において運賃・料金表が正しく掲示されており、また有人駅においては旅客営業規則を備え付けている。</li> <li>・運賃誤収受等の対策については、券売機の釣り銭装填ミスによる誤収受が生じ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・運賃・料金の正確な収受は、運賃制度を適正に運用するための基本的事項であるため、日頃より行っている券売機の釣銭装填ミス防止に関する取り組みを継続して行うとともに、現金以外での運賃支払い方法に関しては継続して</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・運賃・料金の正確な収受は、基本的事項の重要性を認識し、複数人でのチェック体制及び確認・報告の徹底をしてまいります。</li> <li>また、現金以外の収受についても今後、沿線市町村連絡協議会と協議してまいります。</li> </ul>

	<p>ないようマニュアルを整備し、手順を遵守することが徹底されており、これまで誤収受は発生していない。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・上信電鉄における切符購入方法については現金のみとなっており、1日乗車券に限り、GunMaaS（グンマース）による事前購入が可能となっているが、キャッシュレス決済導入の実証実験を行うなど、新たな運賃支払い方法の検討は引き続き行われている。</li> <li>・個人情報の取り扱いについては、施錠できる保管場所で適切に保管しており、遺失物については管理駅である高崎駅、上州富岡駅及び下仁田駅に集約され一定期間保管したうえで警察へ届出している。</li> </ul>	<p>検討していくことを期待する。</p>	
10. 移動等円滑化の対応状況に関する事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>・特別な接遇マニュアルの策定はないものの、移動制約者等に対する声かけサポートを積極的に行いうよう社内通達を行い、職員の意識浸透を図っている。</li> <li>・なお、バリアフリーに関する研修の実施については、今後検討することとしている</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・バリアフリーに関する研修の実施などを通じ、職員のさらなる意識浸透及び知識向上が図られることを期待する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・移動制約者の方に関するバリアフリーの研修・訓練を通じ、職員の対応力向上や接遇の向上を目指してまいります。</li> </ul>

	る。		
優良事例			