上信電鉄に対する業務監査の実施結果

項　　目	主 な 取 組 み 状 況 等	所　　見	所見に対する回答
１．運賃等に関する事項 （１）関係法令、通達に基づく諸手続等	・上信電鉄株式会社（以下「上信電鉄」という。）における運賃･料金設定等に関する諸手続については､関係法令等に基づき適正に処理されている。なお、現行の運賃は、平成１０年５月１４日に認可を受け､同年６月１日より実施している。 ・鉄道運輸規程第４条に基づく運賃表、旅客列車の時刻表その他運輸上必要となる旅客営業規則等の備え付け、同規程第８条に基づく運賃表、時刻表の掲示については、現地調査を行った各駅において適切に実施されており､同規程第１２条に基づく乗車券の券面表示（適用区間、通用期間、運賃額及び発行の日付）については、適正に記載されていた。	・関係法令、通達に基づき適正に処理されていた。	・引き続き、関係法令に基づき適正に実施してまいります。
（２）連絡運輸・乗継割引・企画乗車券等 ①　連絡運輸	・連絡運輸については、東日本旅客鉄道株式会社（以下「JR 東日本」という。）と高崎駅で実施していたが､高崎駅改修工事で自由通路から直結した単独改札になったことに伴い､平成１７		

	年７月に連絡運輸を廃止している。		
②　乗継割引	・乗継割引については、実施してはいない。		
③　企画乗車券	・企画乗車券については、毎年実施期間を設けて沿線イベントに合わせたフリー乗車券を発売している。中でも上州一ノ宮駅の沿線にある貫前（ぬきさき）神社への初詣に合わせた「寿・ワンコイン　１日全線フリー乗車券」の人気が高い。	・今後は、沿線にある富岡製糸場をはじめとした観光施設を周遊できるフリー乗車券等の検討を期待する。	・関係する施設等と協力し、お客様のニーズにあった企画乗車券発売について検討してまいります。
④　福祉割引	・上信電鉄においては、従来から実施している身体障害者及び知的障害者に対する運賃の割引措置以外にも平成１８年２月から精神障害者に対する運賃割引を導入している。	・このような精神障害者に対する福祉割引への取組は評価できる。	・引き続き、障害者に対する福祉割引への対応を実施してまいります。
⑤　IC カードシステム	・ＩＣカード乗車券については、導入の計画はない。		
（３）駅務機器類	・自動券売機については、高崎駅と上州富岡駅に２台の設置、吉井駅、下仁田駅については、１台の設置がある。その他の駅については有人改札対応や降車時に運賃精算機にて運賃を収受して対応することとし、設置に係る基準は設けていない。		
（４）運賃の誤表示、誤収受	・運賃誤収受は過去３年間において、該当はない。	・運賃収受の信頼性の確保は、鉄道事業者の社会的信用を維持するために最も重要	・今後も運賃の正確な収受を実施してまいります。また、券売機締め切り作業

（５）その他 ①　偽造紙幣等の対応について ②　無料乗車証の取扱いについて	・偽造紙幣等が発見された場合、発生箇所から本社への報告、本社から警察等への連絡や社内での情報共有の体制が整備されている。 ・無料乗車証の発行については、上信電鉄で定める「無賃乗車証規則」により発行条件、取扱方等を定めて管理されている。	な課題であることから、運賃誤収受は発生していないものの券売機締め切り作業の手順マニュアルを作成するなど、発生防止に向けた検討が望まれる。	マニュアルを作成いたします。
２．情報提供に関する事項	・上信電鉄では、ホームページ、パンフレット等を通じて財務等に関する情報、運賃に関する情報、安全・サービス等に関する情報提供を行っている。 また、ホームページでは、時刻表や運行情報の他、沿線の観光施設の紹介、ハイキングコース、サイクルトレインの案内も行っている。	・はじめて訪れようとする人にも事前に各種の情報が得られるように引き続き旅客誘致に努めた情報提供の検討を期待する。	・今後もホームページ、パンフレット等により積極的な情報提供を行ってまいります。
３．案内情報（旅客案内）に関する事項	・上信電鉄では、高崎駅において東日本旅客鉄道からの乗換え利用者案内として中央改札出口付近と自由通路の階段入り口付近に上信電鉄までの案内板を設けている。また、高崎駅、上州福島駅、東富岡駅、上州富岡駅、上州一ノ宮	・駅等でのサイン表示が統一されていないので、移動円滑化整備ガイドラインに準拠した社内規程類の整備を行い、機会を捉えて規程に沿った案内サイン等の設置に係る検討が望まれる。	・移動円滑化整備ガイドラインを基に利用者の視点に沿ったわかりやすい案内サインの設置を検討いたします。

	駅、下仁田駅においては、駅周辺案内等の看板を改札口付近に設置しており、各駅においても沿線市町村や民間施設等と組成する協議会と連携し、路線図と沿線マップが記載された「上信電鉄沿線見どころガイド」を配布するなど利用者利便の向上を図っている。		
４．バリアフリー対策に関する事項	・上信電鉄の全２０駅中、１５駅でスロープによる段差解消が図られているものの、移動円滑化基準に適合した駅は１駅（高崎商科大学前駅）のみとなっている。 また、移動円滑化の促進に関する基本方針の一部改正により、高崎駅（乗降者数 4,056 人/日）が平成３２年度末までの整備目標となったが、現在、関係自治体、ＪＲ東日本との間で「高崎駅西口出口新設」について協議が行われており、平成 24 年 3 月には上信電鉄改札への出入口が新設される予定である。これにより上信電鉄における移動円滑化ルートは確保され段差解消が図られる見込みであり、バスやタクシーから上信線への乗換え利用や上信線からバス・タクシーへの乗換え利用者の利便性向上が図られる。一方、ＪＲ線への乗換えには今までよりも若干遠回りとなり不便になると思われるため、乗換え利用者への案内などを十分に行い、理解・協力が得られるよう努めていただきたい。	・段差解消が図られていない５駅（山名、西吉井、西富岡、上州七日市、千平）については、利用実態や利用者ニーズ等を踏まえ優先順位を付けるなどして計画的に順次整備されることを期待する。	・地元関係自治体と協議を行い、経営的に可能な範囲内での整備推進を検討いたします。

５．外国人観光旅客等への対応に関する事項 （１）企画乗車券	・外国人旅客としては沿線に住む外国人がまれに乗車する程度で年間数えるほどの人数しか乗車しておらず､現在のところ上信電鉄の外国人観光旅客向け企画乗車券の設定はない。 JR 東日本が、平成２３年１２月１日から関東地方を中心に上信電鉄を含んだ複数の鉄道事業者各線をフリーエリアとした特別企画乗車券「JR Kanto Area Pass」を通年で発売することとなった。	・今後は、富岡市の「富岡製糸場」世界遺産登録や下仁田町の「ジオパーク」世界認定を目指す沿線自治体とも連携し、外国人観光旅客も利用できる企画乗車券の検討が望まれる。	・関係自治体と協議をし、お客様のニーズにあった企画乗車券の発売について検討してまいります。
（２）駅における案内サインの整備状況について	・一部駅については看板に駅名をローマ字で併記しているが。今後、利用者数の増加をみながら多言語表示・案内放送設備の設置を検討する。	・現在のところ外国人観光旅客の利用が少ないため、案内サイン等の整備が十分ではない状況だが、潜在的に観光需要の拡大が望める資源が沿線にあるので、案内サインの充実を図るとともに接遇の研修等出来るところから対応を検討することが望まれる。	・将来的には、海外からの観光客を想定した外国語表記の整備を行うよう検討してまいります。
（３）列車内の案内情報の情報提供について	・一部車両にて列車内の電光掲示板で次の停車駅名を英語にて案内している。		

６．乗継円滑化措置に関する事項 （１）相互直通運転の実施状況等	・上信電鉄では、直通運転を実施する予定はない。		
（２）乗換改札口の改良等	・平成２４年３月に現在の高崎駅自由通路から上信電鉄改札へ繋がる連絡通路入口が廃止され、JR 東日本の高崎駅西口の外に出た１階に改札への出入口を新設する計画がある。	・連絡通路からの入口が廃止されることにより JR 東日本との乗換えが今までよりも若干遠回りとなり利用者にとって不便になると思われるため、案内表示の設置などを十分に行う検討が求められる。	・東日本旅客鉄道と十分な協議を行い利用者の視点に沿ったわかりやすい案内表示を提供してまいります。
（３）ダイヤ調整	・上信電鉄では、高崎駅で接続する JR 東日本の電車が遅延した場合において、最終電車に限り運転司令の判断によりダイヤ調整を実施している。		
７．輸送障害時等の旅客対応に関する事項 （１）輸送障害等発生時の連絡体制等	・事故等により輸送障害等が発生した場合の対応方法については、「運転事故復旧対策規程」で定められており、実際に輸送障害等が発生した場合は、事故等の現場の当事者又は発見者は速やかに運転司令に通報し、通報を受けた司令は関係各所へ連絡する体制となっている。		
（２）利用者への情報提供等	・自社線内の輸送障害時の旅客への情報提供については、運転司令より各列車運転士へ無線連絡	・唯一、高崎駅がＪＲとの接続駅となるが、遅延情報等に関するＪＲとの相互通報体	・東日本旅客鉄道及びＪＲ高崎駅と連携を取り電話連絡等により、更に相互通報等

	し列車乗客へ車内放送で案内を行う。有人駅においては社内電話により連絡し駅務員による構内放送、告知板で案内し、無人駅には放送設備を利用し一斉放送を行う。また、会社ホームページにも掲載することとしている。	制はとられておらず、ＪＲ東日本列車運行情報サービス及び当該駅務員がＪＲの構内放送から情報を入手して利用者へ情報提供している状況であるため、今後、ＪＲとの相互通報等について検討されることを期待する。	について、検討してまいります。
（３）振替輸送等	・振替・代替輸送については、「運転事故復旧対策規程」（平成 22 年 12 月１日）第１２条で鉄道部長が代替輸送の手配をすると定められ、上信観光㈱、上信小型バス㈱、ときわ観光バス㈱、上信ハイヤー㈱、平和タクシー㈱が要請先となっている。		
（４）遅延証明	・遅延証明書については、列車の遅れが生じた時に旅客の申し出により、駅の改札付近で手渡しにより発行している。		
（５）輸送障害等発生時を想定した訓練	・輸送障害発生時の職員に対する教育・訓練等の実施は確認できなかった。	・他の教育・訓練も含め年間計画を作成し、教育・訓練が充実されることを期待する。	・今後は、教育訓練計画を作成し、職員に対する教育、訓練等を実施してまいります。
８．災害時等の旅客対応に関する事項	・災害発生時の対応は「運転事故復旧対策規程」に定められているが、災害発生を想定した訓練は、実施されていない。	・今後は、年間計画を作成し、会社全体で定期的に災害発生を想定した訓練を実施することが望まれる。さらには沿線自治体や消防などの関係機関を含めた合同訓練の実施ができるように検討が求められる。	・今後は、教育訓練計画を作成し、災害時等の旅客対応等について、訓練を実施し、迅速かつ安全に伝える体制を確立してまいります。

・東日本大震災時の旅客等への対応（地震発生時）	◎列車内の対応 地震発生と同時に全線停電となり、運行中であった３本のうち２本は惰行運転で駅にたどり着けたが、１本が駅間で停車。運転士は、運転司令への無線連絡を行うとともに車内放送で情報提供、避難誘導を行った。 ◎駅の対応 運転司令より各駅へ一斉放送を行い、安全な場所への避難を案内。有人駅の係員は、迅速適切に旅客を安全な場所に避難誘導した。ただ、無人駅については、発生直後の一斉放送のみでの対応となってしまっている。 ◎被　害 旅客、線路、車両等への被害なし。 ◎運転再開 3月12日　7時頃　運転再開。	・バス、ハイヤーにより旅客の収容にあたる際、各駅を巡回し確認を行っているものの、もし緊急を要するような旅客がいた場合の鉄道事業者への連絡手段（緊急電話など）がないことから、連絡手段を整備するとか、管理駅より係員を派遣し確認するなど対応策の検討が望まれる。	・無人駅においては、連絡の手段が社線電話による一斉放送にて対応し、駅待合室に緊急の連絡先電話番号を掲示しております。今後は、管理駅又は本社より係員を派遣し確認する体制を検討いたします。
９．利用者からの意見等に関する事項	・利用者からの問い合わせは駅窓口にて対応している他、電話、ＦＡＸ、手紙及びメールで受け付けている。意見等は整理し関係部署及び社長あて展開し、内容により社内通達で周知を図っている。	・周知のみではなく、意見等を効率的・効果的に業務の改善に生かし、利用者サービスに繋がる仕組み作りを検討することが望まれる。	・利用者からの意見・要望等については、真摯に受け止め、教育訓練等に生かしより一層のサービス改善、利便性の向上に努めてまいります。

１０．駅務員の接遇等に関する事項			
（１）移動制約者対応への教育	・駅係員に対して移動制約者対応への教育は、実施していないが､駅では外部で作成したハンドブック等を活用し対応している。		
（２）上記以外の接遇に関する研修	・接遇に関する研修は平成 18 年 9 月、平成 19 年 1 月、平成 21 年 12 月に実施し、平成 22 年は実施していない。	・接遇サービスの向上については、事業者側でも重要性を認識していることでもあり、今後、年間計画を作成し、定期的な研修の実施が求められる。	・今後は、教育訓練計画を作成し社員教育を実施し、利用者へのサービス向上に努めてまいります。
（３）係員の勤務状況	・過去３年間に不祥事は発生していない。		
（４）旅客の犯罪に関する駅職員等の対応	・旅客の暴力行為、迷惑行為については過去３年間において２件（駅務室への不法進入・駅務室のガラス破損）発生が確認されている。		
（５）係員の配置	・上信電鉄には２０駅中、終日無人駅が７駅と終日有人駅４駅あり、その他の駅（９駅）についてはラッシュ時間帯や利用状況に応じ駅係員を配置している。		
（６）業務委託に関する事項	・業務委託は行っていないが一部駅については契約社員を雇用している。		

１１．その他のサービスに関する事項			
（１）携帯電話の取り扱い	・携帯電話の取扱については、通話は遠慮いただく様に車内放送を行い、周知に努めている。		
（２）優先席	・優先席の放送は行っていない。ステッカーについては一部の車両に掲示しているが、今後、全車両車内にステッカーの掲示を計画している。		
（３）健康増進法への対応（受動喫煙防止対策）	・全駅終日全面禁煙としており、駅構内サインなどにより啓蒙活動を実施している。		
（４）ベビーカー対応	・ベビーカーの取扱については、折りたたまずに車内に持ち込めるとしており、特に利用制限は設けていない。		
（５）女性専用車両導入・マタニティマークについて	・女性専用車両の導入は行っていない。 マタニティマークのステッカー貼付、配布は行っていない。		
（６）遺失物の取扱	・遺失物取扱規程により対応している。駅での遺失物は１週間を目安に保管後管理駅（高崎、上州富岡、下仁田）又は警察署長に届け出を行う。列車内の遺失物については取卸駅（高崎、上州富岡、下仁田）にて取卸しする。遺失者が判明しない場合は遺失物を受理した日から１４日以内に警察署長に引き渡しを行う。		

（７）サイクルトレイン	・上信電鉄では平成１４年から列車内に自転車を持ち込めるサイクルトレインを運行している。高崎、吉井、上州福島、上州富岡、下仁田の５駅で利用ができ､平成２２年度で２０７人が利用しており、利用者も増加傾向である。また、自転車についても駅で無料貸し出しを行うなど利用者利便及びサービスの向上に努めている。	・このような取組を活用し、モデルプランを記載したチラシを作成する等宣伝を工夫することでさらなる利用者拡大への取り組みを図ることを期待する。	・今後もサイクルトレインや無料貸し自転車等の情報をホームページ等に掲載し積極的な情報提供に努めてまいります。