秩父鉄道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　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	・秩父鉄道株式会社（以下「秩父鉄道」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９年３月１４日に認可を受け同年４月１日より実施している。 また、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、運賃額等）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。	･引続き関係法令や通達に基づき適正に行ってまいります。
（２）連絡運輸・乗継割引・企画乗車券等 ①連絡運輸	・絡運輸については、利用者利便の向上を図る観点から、熊谷駅及び寄居駅で接続している東日本旅客鉄道株式会社（以下「ＪＲ東日本」という。)、羽生駅及び寄居駅で接続している東武鉄道株式会社、御花畑駅で接続している西武鉄道株式会社との間		

	で実施しており、普通乗車券及び定期乗車券を購入できる。		
②乗継割引	・乗継割引については、実施していない。		
③企画乗車券	・企画乗車券については、秩父鉄道全線が１日乗り放題となる「秩父路遊々フリーきっぷ」を土休日と夏・冬休み期間に、長瀞～三峰口間をフリー区間に設定した「ぶらり！秩父・長瀞おでかけきっぷ」を特定月の土休日と夏・冬休み期間に、長瀞地域の区間をフリー区間に設定した「ながとろ満喫きっぷ」を通年で発売している。その他に記念イベント時に期間限定の割引きっぷを設定しており、利用促進に取り組んでいる。 また、西武線各駅から秩父鉄道三峰口～野上間が２日間乗り放題となる「秩父フリー乗車券」を西武鉄道との連携で設定しており、西武鉄道からの旅客誘致にも努めている。 この他にも、ＳＬ列車の運行やハイキングなどのイベントの開催、サイクルトレインの実施等の取組により需要喚起に努めている。	・このような取組は、公共交通の利用促進のみならず、観光旅客の誘致による地域振興にも寄与するものであり、引き続きさらなる取り組みが期待される。	・観光地の特性を生かした企画商品の設定を今後も検討してまいります。

④福祉割引	・秩父鉄道においては、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割引措置以外にも、平成１７年１０月から精神障害者に対する運賃割引を導入している。		
⑤IC カードシステム	・ＩＣカードシステムは導入していない。		
（３）駅務機器類	・自動改札機は設置しておらず、全駅有人で対応している。自動券売機は樋口駅を除く全駅に設置しており、各駅の旅客流動や駅構造を勘案した設置となっている。		
（４）運賃の誤表示、誤収受	・運賃誤収受は過去３年間において発生していない。	・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な課題であることから、引き続き、再発防止に向けた取り組みが望まれる。	・引続き運賃・料金の正確な収受を実施してまいります。運賃改定や券売機改修時には確認作業の徹底を図ってまいります。
（５）その他 ①偽造紙幣等の対応について	・偽造紙幣等が発見された場合、発生箇所から本社へ報告し、本社から警察等へ連絡することとなっており、体制が整備されている。		
②無料乗車証の取扱いについて	・無料乗車証については、部内乗車証として「特殊乗車証」、「通学乗車証」、「通院乗車証」及び「家族乗車証」、部外乗車証とし		

	て「優待乗車証」、「株主優待乗車証」、「永年勤続者乗車証」、「記者乗車証」、「特殊乗車証」及び「一往復乗車証」を設けており、発行状況については、管理台帳により管理している。		
２．情報提供に関する事項	・秩父鉄道では、プレス発表、ホームページ、広報誌、パンフレット、駅のポスター掲示等様々な媒体を通じて財務等に関する情報、運賃に関する情報、時刻表、安全・サービス等に関する情報提供を行っている。		
３．案内情報（旅客案内）に関する事項 （１）案内サイン表示の整備状況について （２）バリアフリー施設の案内サイン表示の整備状況	・案内表示設備等の整備については、利用状況を勘案し、多客駅や乗換駅を優先に整備が行われている。他社線との接続駅における乗継案内については、接続他社と連携を図って行われており、特に駅が隣接していない接続駅である御花畑駅と西武秩父駅においては、円滑な乗り継ぎができるよう、経路に案内の看板を設置している。 ・エレベーターの誘導サインについては、エレベーターが整備されている３駅全てに設置されているが、設置場所等の問題から	・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。	・今後、案内サイン表示については社内規定の整備を行ったうえで、駅改良工事等の機会に合わせ変更することを検討してまいります。

（３）列車での案内情報の提供状況	一部確認しにくいものも見受けられた。多目的トイレが整備されている駅では、一部の駅でステッカー貼付による位置サインが整備されている。 ・列車内での案内情報は、一部の列車でＬＥＤ表示器による行先等の案内を実施しており、次駅情報を２カ国語（日本語・英語）にて案内している。また、全列車において車内放送による案内を実施しており、一部の列車では２カ国語にて案内している。		
４．バリアフリー対策に関する事項 （１）バリアフリー化のために講ずべき基本的事項	・秩父鉄道の全３５駅中、移動円滑化基準に適合した駅は６駅である。なお、このほか同基準には適合しないが段差解消が図られている駅は１７駅である。１日あたりの平均利用者数が３千人以上の３駅については、いずれも段差解消が図られている。また、多目的トイレは計１３駅、視覚障害者用誘導ブロック等は計１０駅、点状ブロックは全駅に設置されている。	・現時点においてバリアフリー設備の新設計画はないが、今後、利用実態を踏まえた計画的な整備に向けた検討が期待される。	・国及び関係自治体と協議を行い、ご協力を頂きながら、経営的に可能な範囲内での整備推進を検討いたします。
（２）ソフト面におけるバリアフリー対応	・秩父鉄道では平成１７年から主に乗務員や駅務員等を対象としてサービス介助士の資格取得に	・鉄道を安心して利用いただくための積極的な取り組みとして評価できるものであり、引き続き	・引き続きサービス介助士の資格取得を進め、お年寄りや体の不自由なお客さまが安心してご利用頂けるよう努

	取り組み、これまでに対象部署の約６割の社員が資格を取得している。	接客技能の向上に努めることが期待される。	めてまいります。
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 （２）駅における案内サインの整備状況について （３）列車内の案内情報の情報提供について	・秩父鉄道では、外国人旅客数は把握していない。観光目的の利用客の多い長瀞駅及び秩父駅においても、外国人旅客の利用は少ないため、現在のところ外国人観光旅客向け企画乗車券の設定はない。 ・駅における案内サイン表示については、長瀞駅及び羽生駅で４カ国語表記（日本語、英語、中国語、韓国語）となっており、熊谷駅においても２カ国語表記（日本語、英語）となっている。また、御花畑駅と三峰口駅については、２５年度中に４カ国語表記にする予定であり、その他の駅についても、駅の改良工事などの機会に併せて４カ国語表記へ変更することを検討している。 ・３．（３）でも記載したが、列車内での案内情報については、一部の列車でＬＥＤ表示器により、次駅情報を２カ国語（日本語・英語）の案内を実施しているほか、一部の列車で２カ国語	・沿線の観光資源を活用し、外国人観光旅客等の利用促進に向けた取組等の検討を沿線自治体と連携して行うことが望まれる。	・埼玉県及び沿線自治体と連携し外国人旅行客の誘客に努めてまいります。

	にて自動音声放送による案内を実施している。		
６．乗継円滑化措置に関する事項 （１）直通運転等の実施について （２）ダイヤ調整	・秩父鉄道では、西武鉄道西武秩父線との相互直通運転を実施している。現在のところ、新たに直通運転を実施する予定はない。 ・秩父鉄道では、ダイヤ改正時等において相互直通運転を実施している西武鉄道西武秩父線との間でダイヤ調整を実施している。また、接続する西武バス、皆野町営バスともダイヤ調整を実施している。 終電等が遅延した場合の措置について、ＪＲ東日本線が遅延した場合は、熊谷駅、寄居駅、西武鉄道が遅延した場合は御花畑駅、東武鉄道が遅延した場合には羽生駅、寄居駅にて接続措置を実施し、自社線が遅延した場合は、羽生駅、寄居駅にて東武鉄道へ接続措置の依頼を実施している。	・引き続き、他の鉄道事業者と緊密な連携を図り、利用者利便を勘案した乗継円滑化の検討が期待される。	・今後とも接続する他の鉄道事業者と連携を取り、お客さまの利便性の向上に努めてまいります。
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	・輸送障害時の連絡体制については、「緊急時の連絡体制表」をも		

	とに関係各所への連絡を行っている。 輸送障害が発生した場合には、その当事者または発見者は、速やかに運転指令所に通報するとともに、通報を受けた運転指令所は状況を判断し、各部署や振替依頼先事業者、関係行政機関に連絡・報告したうえで、必要に応じ最寄りの係員を現地に派遣し、負傷者への応急処置等に当たらせることとなっている。		
（２）利用者等への情報提供等	・輸送障害時の旅客への情報提供は、列車内については、指令所からの無線連絡を受けた乗務員により､運行状況や復旧見込み､振替案内等を「異常時・事故発生時等の案内放送マニュアル」に基づいて行っている。駅についても、同内容を構内放送等により案内しているほか、急告板による情報の提供が行われている。 しかしながら、無人駅（駅員が不在とする時間帯の駅）に対する遠隔放送等のシステムが構築されていないため、無人駅に滞在する旅客へは輸送障害等の情報が速やかに提供されていない。今後は、無人駅に対する情報提供について検討することが期待される。 また、ホームページで運行状況		

	は掲載されていないが、掲載に向けた検討を現在、進めているところである。		
（３）振替輸送等	・振替輸送については、運転指令所が輸送障害の発生状況により、その必要性を判断し、振替輸送契約事業者へ依頼することとなっている。 振替輸送先は、接続するＪＲ東日本、東武鉄道、西武鉄道及び、沿線のバス事業者となっている。		
（４）遅延証明	・遅延証明については、列車の遅延が認められる場合、遅延時間に関係なく旅客の申し出に応じ各駅窓口で配布が行われている。		
（５）輸送障害時に対応した教育・訓練	・輸送障害時の旅客対応を想定した訓練については、年１回会社全体で異常時総合訓練として行われている。訓練は地元消防署と連携し、故障や事故、自然災害等の発生時を想定し、事故復旧訓練、避難誘導訓練等が実施されている。また、管区単位での訓練は異常時訓練として年２回行われている。	・今後とも年間を通して計画的に教育や訓練を実施し、安全で迅速かつ的確な対応が行えるよう引き続き、全社的な取組みの検討が期待される。	・引き続き年間計画に基づき教育訓練を実施し、異常時においては安全で迅速かつ的確な対応が出来るよう取り組んでまいります。

８．災害時等の旅客対応に関する事項	・大規模地震等の災害が発生した場合の対応として、全社的なものとして「防災規程」、「運転事故復旧対策規程」が定められているほか、業務ごとに各種規程、マニュアル等が定められており、当該規程等を通じて危機管理が図られている。また、防災訓練を毎年１回実施している。 震災等発生時の帰宅困難者対応については、県及び沿線市町村の主催する協議会に参画し、地域一体となり対策を検討している。また、非常用食料の確保としては、駅構内等で飲食品を販売している系列商店の協力を受け、通常は販売している飲食品を非常用食料品として充当することとしている。 主要駅においては、構内避難誘導マニュアルを作成し非常時の旅客の避難誘導に努めることとしているが、駅において地域の緊急避難所の把握はされていなかった。	・今後は自治体等と連係し、適切な避難誘導システムを構築することが望まれる。	・災害発生時におけるお客さまへの避難誘導等については沿線自治体と連携を密にし、対応が行えるよう協議を進めてまいります。 駅周辺の地域における緊急避難場所の確認を行い、各駅・職員に周知徹底を図ってまいります。
・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 駅停車中の列車の旅客については、指令からの車内放送及び駅係員の避難誘導等により駅外に避難した。駅間で停止した列車は安全確認の後、最寄り駅まで自走し乗客を降車させた。自走不能の列車については、地元警		

	察、自治体の協力を得て降車避難を行った。 ・駅の対応 駅係員は、駅構内の被害を確認し、運行情報、今後の復旧見込み等、旅客への案内を行った。 ・被　害 旅客及び設備の被害なし。 ・運転再開 当日２２時頃に一部区間において運転再開。不通区間においてはバスによる代替輸送を行った。		
９．利用者からの意見等に関する事項	・秩父鉄道では、利用者からの意見等の主な窓口として、本社での電話対応のほか、メールによる問い合わせに対応している。回答が必要な事案については、本社よりその都度回答している。寄せられた意見等の全体件数は、平成２３年は１１件、平成２４年は５件となっている。駅の窓口に直接寄せられた意見等は、所定の様式にて本社鉄道部へ報告され、内容に応じて社内関連部署に配信し情報共有を図っている。	・今後も利用者の意見等を効果的に業務の改善に活かし、一層のサービス改善・利便性の向上に努めることが望まれる。	・引き続きお客さまのご意見・ご要望を踏まえて一層のサービス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	・移動制約者への教育について、旅客接遇マニュアル等は整備していないが、サービス介助士の資格を取得した係員による現場でのＯＪＴを実施している。 今後は、移動制約者の利用があった場合に安心して利用できるよう、引き続き、社内ＯＪＴを継続するほか、対応マニュアルの整備を検討することが望まれる。		
（２）上記以外の接遇に関する研修	・その他の接遇研修については、新人社員教育時に行う接遇研修が実施されている。	・さらなる接客サービスの向上に向け、今後は、年間研修計画を作成し、定期的に実施する等の取り組みが期待される。	・研修の方法については研修体制の整備や見直しを行いながら、引き続き更なる接遇向上に努めてまいります。
（３）係員の勤務状況	・過去３年間に駅係員についての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	・旅客の暴力行為は、過去３年間に１件発生している。旅客が駅でパニックを起こし係員に対して暴力行為に及んだが、警察へ通報する等、迅速に対応した。	・引き続き、警察との連携強化を図るとともに、暴力等迷惑行為の防止に努められたい。	・迷惑行為防止の啓発ポスターの掲出等、ＰＲに努め、引き続き警察との連携を図り暴力等迷惑行為の防止に努めてまいります。
（５）係員の配置	・３５駅中９駅を終日有人、２６駅を時間帯有人駅としている。 一部の駅においては、ラッシュ時間帯や繁忙期の利用状況に応じ係員を増員している。		

（６）業務委託に関する事項	・一部駅について、出札、改札等の業務を個人委託としている。		
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、優先席付近では電源を切り、その他の場所ではマナーモードにして通話は遠慮いただくよう、車内放送を行い周知に努めている。		
（２）優先席	・優先席は、各車両に６名が、車椅子スペースのある車両では３名が着席できるよう設けられており、シンボルマークを貼り付けている。		
（３）健康増進法への対応（受動喫煙防止対策）	・車内は禁煙としている。ホームでは喫煙箇所を固定しており、一部の駅では駅構内サインで啓蒙しながら時間帯禁煙としている。		
（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。一部の車両を除き、優先席にマタニティマークのステッカーを貼付している。		

（６）遺失物の取扱 （７）ＡＥＤ設置について	・駅での遺失物は、遺失物取扱い規定に基づき遺失物管理駅に移送し、所定期間預かった後に所轄の警察署に届けている。 ・羽生駅、熊谷駅、寄居駅、長瀞駅、秩父駅及び御花畑駅の計６駅に設置している。		