

わたらせ渓谷鐵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
<p>1. 運賃等に関する事項 (1) 関係法令、通達に基づき諸手続等</p> <p>(2) 連絡運輸・乗継割引・企画乗車券等 ①連絡運輸</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ わたらせ渓谷鐵道株式会社（以下、「わたらせ渓谷鐵道」という。）における運賃設定・改定に係る認可の諸手続は、関係法令、通達に基づき適正に処理されている。なお、現行の鐵道運賃は平成26年3月20日認可を受け、同年4月1日より実施しており、料金（トロッコ整理券）は平成26年3月10日届出をし、同年4月1日より実施している（消費税率改定に伴う運賃・料金の改定）。また、鐵道運輸規程第4条に基づき運賃表、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、鐵道運輸規程第8条に基づき運賃表、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、鐵道運輸規程第12条に基づき乗車券の券面表示（通用期間、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。 ・ 連絡運輸契約は、定期については、桐生で接続する東日本旅客鐵道株 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 関係法令、通達に基づき適正に処理されている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 引き続き、関係法令、通達に基づき適正に実施してまいります。

<p>②乗継割引</p> <p>③企画乗車券</p> <p>④福祉割引</p> <p>⑤ＩＣカードシステム</p>	<p>式会社（以下「ＪＲ東日本」という。）の上越線（高崎～井野間各駅）、両毛線各駅、相老で接続する東武鉄道株式会社（以下「東武鉄道」という。）の伊勢崎線、亀戸線、大師線、佐野線、小泉線、桐生線、野田線の大宮～柏間の各駅まで、定期外については、前述の区間にＪＲ東日本の小金井～宇都宮間を加えた区間と締結している。</p> <ul style="list-style-type: none"> 乗継割引については、実施していない。 企画乗車券については、利用促進等を図ることを目的に、全線乗り降り自由の「１日フリーきっぷ」、県内５鉄道と連携した「ぐんまワンデー世界遺産パス」を販売している。また、トロッコ列車、うた声列車、ウエディングトレインの運行など、独自の企画も実施している。 身体障害者、知的障害者及び精神障害者に対する運賃の割引を実施している。また、運転免許証自主返納者（６５歳以上）に対する普通運賃の割引（ＳＬ割引）を実施している。 磁気券、ＩＣカード乗車券は導入していない。今後の導入予定もない。 	<ul style="list-style-type: none"> 観光振興、旅客誘致に努めていることについて評価できる。今後とも、多様な利用者ニーズを踏まえ、他の事業者や自治体等との連携を含め、良質な企画商品の設定について検討することが望まれる。 	<ul style="list-style-type: none"> 引き続き、関係自治体や県内の他鉄道事業者等との連携を図り、鉄道利用促進に向けた商品の設定に努めてまいります。
---	--	--	--

<p>(3) 駅務機器類関係</p>	<ul style="list-style-type: none"> 自動券売機は、利用客の多い3駅（相老・大間々・神戸）及びJR東日本が管理する桐生駅に設置している。また、自動券売機の設置されていない無人駅から乗車した場合は、整理券方式で運転士による後払い精算としているが、アテンダントが乗車する一部列車については、アテンダントによる車内精算も行っている。 駅務機器類の故障発生時における処理体制については、「故障発生時のフローチャート」に基づき対応している。 		
<p>(4) 運賃・料金の誤表示、誤收受関係</p>	<ul style="list-style-type: none"> 運賃・料金の誤表示、誤收受は、過去3年間において発生していない。 また、運賃等の誤表示の防止及び券売機における釣銭誤装填防止のためのマニュアルを制定している他、他社で発生した誤表示、誤收受の情報は社員に周知され、情報の共有化がなされており、運賃・料金の誤表示、誤收受の防止に努めていることが確認された。 	<ul style="list-style-type: none"> 運賃收受の信頼性の確保は、運賃制度を適正に運用するための基本的事項であり、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、引き続き運賃・料金の誤表示、誤收受の発生防止に万全を期することが望まれる。 	<ul style="list-style-type: none"> 運賃の適正な收受については、常にその重要性を認識して業務遂行に携わるよう機会あるごとに指導してまいります。 運賃表作成時における誤表示の防止については、自社マニュアルに沿って今後も厳正に対処してまいります。
<p>(5) その他 ①偽造紙幣等の対応</p>	<ul style="list-style-type: none"> 偽造紙幣等が発見された場合の取扱いに関するマニュアルを制定し、発生箇所から本社担当部署への報告、警察等関係各所への連絡や社内での情報共有のための体制が整備されていることが確認され 		

<p>②無料乗車証</p> <p>③個人情報の取扱い</p>	<p>た。</p> <ul style="list-style-type: none"> 無料乗車証については、職務乗車証と優待乗車証の2種類を発行しており、発行その他取り扱いについては「無賃乗車証発行規程」を定めて運用している。 個人情報については、社則「個人情報の取扱基準」に基づき取り扱いを行っており、適正な維持管理がなされている。 		
<p>2. 情報提供に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ホームページについては、列車の運行情報（遅延等の輸送障害発生時のみ）・運賃情報・時刻表等、鉄道利用に関する基本情報が適切に提供されており、割引運賃や企画乗車券、沿線情報、イベント情報等の利用者サービスに関するコンテンツも掲載されている。また、財務等に関する情報についても、ホームページに掲載し情報提供を行っている。 	<ul style="list-style-type: none"> 今後は、訪日外国人向けの多言語対応等、提供する情報の更なる充実について検討することが望まれる。 	<ul style="list-style-type: none"> ホームページを活用した情報提供の充実について、検討してまいります。
<p>3. 駅等での案内情報に関する事項</p> <p>(1) 案内サイン表示の整備状況</p>	<ul style="list-style-type: none"> 案内表示設備等の整備については、利用状況を勘案し実施している。乗換駅においては、他線への案内も適切に行われていた。 	<ul style="list-style-type: none"> 案内情報の提供については、引き続き、利用者の利便性向上のため、さらなる案内の充実が期待される。 	<ul style="list-style-type: none"> 引き続き、利用者の利便性向上のため、検討してまいります。

<p>(2) バリアフリー施設の案内サイン表示の整備状況</p> <p>(3) 列車での案内情報の提供状況</p> <p>(4) 無人駅での案内情報の提供状況</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ バリアフリー関係設備はスロープによる段差解消のみであるため、特段の案内サインは整備していない。 ・ 列車内での案内情報の提供については、自動による車内放送を行っている。また、案内表示について、一部車両ではLEDによる2カ国語（日本語・英語）の案内を行っている。 ・ 無人駅への案内については、大間々駅より各駅へ一斉放送が行われる。 		
<p>4. バリアフリー対策に関する事項</p> <p>(1) バリアフリー化のために講ずべき基本的事項</p> <p>(2) ソフト面におけるバリアフリー対応</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 交通バリアフリー法に基づく1日利用者数が3,000人以上の駅は無いが、16駅（桐生駅除く）中4駅については移動円滑化基準に適合する段差解消が図られている。また、移動円滑化基準には適合しないものの3駅の段差解消が図られている。 ・ 平成28年2月に「介護研修」を受講し、移動制約者に対する接遇・介助に取り組んでいる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 平成28年度中においても1駅で段差解消の整備計画が予定されている。今後も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。 ・ サービス介助士の資格取得を目指すなど、鉄道を安心して利用していただくための積極的な取り組みを行い、接客技能の向上に努めることが期待される。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 沿線自治体と協議しながら、整備していくように努めてまいります。 ・ サービス介助士の資格取得を検討するなど、安心して鉄道をご利用いただけるよう接客技能の向上に努めてまいります。

<p>5. 外国人観光旅客等への対応に関する事項</p> <p>(1) 企画乗車券（外国人観光旅客等向け）</p> <p>(2) 列車内の案内情報の提供状況について</p> <p>(3) 外国人観光旅客等への情報提供等の対応について</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 外国人観光客向けの企画乗車券の設定はない。 ・ 列車内の案内表示について、一部車両ではLEDによる2カ国語（日本語・英語）の案内を行っている。 ・ みどり市が発行している観光案内は、日本語版の他に英語、中国語、韓国語の4カ国語が掲載されており、大間々駅、神戸駅において配布を行っている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 沿線には観光資源もあることから、外国人観光客への積極的なPRを行い、需要の喚起や利便性向上について検討すべきである。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 沿線自治体と連携して外国人観光旅客の利用促進・受入体制整備に取り組んでまいります。
<p>6. 乗継円滑化措置に関する事項</p> <p>(1) 直通運転等の実施について</p> <p>(2) ダイヤ調整</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 他社線との直通運転は行っていない。 ・ 桐生駅で接続するJR東日本、及び相老駅で接続する東武鉄道並びに沿線路線バスとのダイヤ調整を行っている。 接続するJR東日本線及び東武鉄道線に遅延が生じた場合は、状況に応じて発車時刻の調整等の接続措置を行うほか、自社線の最終列車に遅延が生じた場合にも、状況 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 引き続き、他の鉄道事業者及び他の交通モード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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 引き続き、JR東日本や東武鉄道等と緊密な連携を図り、利用者の利便性向上に努めてまいります。

<p>(3) その他</p>	<p>に応じてJR東日本及び東武鉄道へ接続要請を行っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> 桐生駅、相老駅はJR東日本、東武鉄道との共同使用駅となっており、利用者は改札口を出ることなく乗換が可能となっている。 		
<p>7. 事故等による輸送障害時の旅客対応に関する事項</p> <p>(1) 輸送障害等発生時の連絡体制等</p> <p>(2) 利用者等への情報提供等</p>	<ul style="list-style-type: none"> 輸送障害等が発生した場合の対応方法については「駅構内における旅客避難誘導マニュアル」等に基づき実施している。実際に輸送障害等が発生した場合は、障害発生場所から速やかに指令へ通報し、指令から各列車及び各駅等に連絡することとなっている。障害内容に応じて所管警察、消防署等に連絡される。 輸送障害時の旅客への情報提供については、指令より車内、各駅へ連絡を行い、連絡を受けた列車や各駅は、「事故発生時の放送マニュアル」を活用して、車内放送や駅の構内放送を行っている。無人駅については、大間々駅等からの駅構内への一斉放送による案内を行っている。また、有人駅では急告板の掲出により、運行状況、輸送障害の内容などを表示すると共にホームページにも掲載している。接 		

<p>(3) 振替輸送等</p> <p>(4) 遅延証明</p> <p>(5) 輸送障害等に対応した社員への教育・訓練</p>	<p>続する他社線の運行情報は車内放送により旅客への情報提供が行われている。</p> <ul style="list-style-type: none"> 振替輸送については、必要に応じ営業企画課の判断でバスを使用し代替輸送を実施している。 遅延証明書については、遅延が発生した場合に、旅客の申し出があった場合は有人駅で発行し、無人駅利用者は、後日でも申告があった利用者へは有人駅で配布することとしている。 輸送障害時を想定した訓練については、毎年計画的にJR東日本高崎支社主催の総合復旧訓練や輸送障害等発生時の対応訓練を職場単位で実施している。また、「応急手当の手引き」を作成し日常業務に活用している。 	<ul style="list-style-type: none"> 今後とも年間を通して計画的な訓練や教育を実施し、全社的に安全で迅速かつ確な対応が行えるような取り組みが期待される。 	<ul style="list-style-type: none"> 輸送障害等に対応した訓練については、今後とも効果的な訓練となるよう計画的に実施してまいります。
<p>8. 災害時等の旅客対応に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> 自然災害については「駅構内における旅客避難誘導マニュアル」に基づき対応している。災害時訓練としてみどり消防署との合同訓練も計画的に実施している。 	<ul style="list-style-type: none"> 今後とも、災害発生時等に安全に旅客を避難・誘導するとともに、災害に対して沿線自治体とも連携した対応が行えるよう、さらなる計画的かつ継続的な教育・訓練の実施が期待される。 	<ul style="list-style-type: none"> 災害発生時等に対応した訓練については、今後とも沿線自治体や警察、消防との連携も含め、計画的かつ継続的に実施してまいります。

<p>9. 利用者からの意見等に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> 利用者からの意見等は、駅係員に対して申し出られたもののほか、主要駅（相老、大間々、神戸、沢入、通洞の5駅）に設置している意見箱への投書、本社への電話により申し出られたものがある。利用者から承った意見等は、社内で協議し、改善できる点については早急に改善するとともに、関係各所に周知を図り、情報の共有化を行っている。 また、承った意見等には、担当部署より回答を求められているものについては、回答することとしており、利用者から理解を得られるよう努めているところである。 なお、利用者から問合せを受けることの多い内容については、ホームページに「よくある質問（Q & A）」コーナーを設けて一問一答形式で案内を行っている。 	<ul style="list-style-type: none"> 今後とも、広く利用者の意見・要望等を取り入れ、一層のサービス改善・利便性の向上を図るよう、Webによる問い合わせシステムの整備を検討することが望まれる。 	<ul style="list-style-type: none"> Webによる問い合わせシステムの整備の検討を進めてまいります。
<p>10. 係員の待遇等に関する事項</p> <p>(1) 移動制約者対応への教育</p> <p>(2) 上記以外の待遇に関する研修</p>	<ul style="list-style-type: none"> 計画的に行われる教育訓練において実施している。また、平成28年3月には外部講師による講義や移動制約者の疑似体験等を取り入れた介護研修を、全社員を対象として実施している。 待遇に特化した研修は実施していないが、新入社員に対する教育訓 	<ul style="list-style-type: none"> 引き続き、移動制約者への適切な対応が期待される。 今後とも、定期的な教育訓練や待遇に関する研修の 	<ul style="list-style-type: none"> 移動制約者に対する適切な対応に努めてまいります。 待遇研修を計画的に実施し、係員のさらなる待遇向上に努力してま

<p>(3) 係員の勤務状況</p>	<p>練や、全社員を対象とした定期的な教育訓練の中で接遇に関する社員教育を行っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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。 	<p>さらなる充実が期待される。</p>	<p>います。</p>
<p>(4) 旅客の犯罪に関する駅職員等の対応</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 旅客の暴力行為、迷惑行為については、近年発生していない。なお、暴力行為等が発生した場合には、必要に応じて所轄警察署に連絡し、対応を要請するなどの連携体制が整備されている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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ることが望まれる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 今後とも警察と連携し、暴力等迷惑行為の防止に努めてまいります。
<p>(5) 係員の配置</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 16駅（桐生駅除く）のうち、相老駅のみ終日有人駅、大間々駅、通洞駅、足尾駅を日中のみの有人駅（通洞駅と足尾駅は、冬期は特定の曜日のみ有人）とし、他の12駅は終日無人駅としている。なお、桐生駅は有人駅ではあるが、JR東日本に業務を委託しているため、自社の駅係員は配置していない。 		
<p>(6) 業務委託に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 桐生駅については、JR東日本との共同使用駅であり、JR東日本の管理駅となっている。乗車券については、業務委託を受けるJR東日本が販売している。 		

<p>11. その他のサービスに関する事項</p> <p>(1) 携帯電話の取扱</p> <p>(2) 優先席</p> <p>(3) 健康増進法への対応 (受動喫煙防止対策)</p> <p>(4) ベビーカー対応</p> <p>(5) 女性専用車両の導入 やマタニティマークについて</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 携帯電話の使用については特段の制限を行っておらず、利用者責任において判断いただいている。 ・ 優先席は平成23年3月より導入している新型車両に設けられており、わたらせ渓谷鐵道が現在保有する普通列車8両のうち3両への導入が完了している。 また、優先席はつり革の色を変えることにより他の席と区別し、利用しやすいように工夫を行っている。 ・ 車内は終日全面禁煙としており、車内掲示及び車内放送により利用者へ周知を図っている。 ・ ベビーカーの取り扱いについては、利用者責任において認めている。 なお、普通列車は折りたたまずに持込み可能だが、トロッコ列車については利用者に対して乗車時に折りたたんでいただくよう案内している。 ・ 女性専用車両の導入は行っていない。また、マタニティマークの車内表示（ステッカー掲示等）や利用者への配布等による啓発は行っ 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 利用者に対し、携帯電話の取り扱いについて周知していくことが必要である。 ・ 駅構内において、喫煙スペースの位置の再検討等、健康増進法に基づく受動喫煙防止対策を図ることが必要である。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 携帯電話の取り扱いに関する車内ルールを定め、お客様への周知を図ってまいります。 ・ 喫煙スペースの位置を移動し、受動喫煙防止対策を速やかに図ります。
---	---	---	---

<p>(6) 遺失物の取扱</p>	<p>ていない。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 遺失物の取り扱いについては、「鉄道遺失物取扱規程」を定め、遺失物管理台帳を作成して管理し、全て大間々駅で一括管理されている。なお、落とし主が現れない時は、拾得した日から1週間以内に所轄警察署へ引き渡している。 		
<p>(7) AED設置について</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ AEDについては、桐生駅、大間々駅に各1台設置しているほか、水沼駅に併設している温泉センター（民間業者の管理）館内にも1台設置している。 <p>また、平成28年3月には桐生市消防本部指導による「普通救命講習」を全社員が受講している。</p>		