

## 高松琴平電気鉄道（株）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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・最近においては、平成 26 年 4 月 1 日の消費税率改定に伴う旅客運賃への転嫁のために変更認可を受けた。運賃料金に係るその他の諸手続きは、法令・通達等に基づき適正に処理されていた。</li> <li>・乗車券の記載事項（通用区間、運賃額、発行日）が適正に記載されていた。</li> <li>・連絡運輸について、地域の乗合バス事業者 6 社と IC カード共通利用に関する運輸協定を締結している。また、同社全線と JR 四国線（志度～高松～琴平間の普通列車自由席）の 1 日フリー乗降券「ことでん・JR くるり～んきっぷ」、外国人観光客用に「四国鉄道共通フリーパス（ALL SHIKOKU Rail Pass）」を設定している。</li> <li>・乗継割引について、電車・バス間の乗り継ぎに適用する IC カード割引を設定しており、平成 26 年には高松市の支援により割引額を拡大（20 円→100 円）した。</li> <li>・企画乗車券について、1 日フリーきっぷの他、「おんせん乗車入浴券」、「シネマチケット」、「プールきっぷ」、「すけーときっぷ」等を企画し、利用促進を図っている。</li> <li>・福祉割引について、第 1 種・第 2 種身体障害者・第 1 種・第 2 種知的障害者、被爆者及び高齢者（70 才以上の高松市民（「ゴールド IruCa」（高松市の助成あり））を対象に 50%の割引を実施している。精神障害者割引の導入には至っていない。</li> <li>・IC カードシステムについて、平成 17 年に電車・バス共通利用の「IruCa」を導入後、独自の割引制度等により普及に努めている。電子マネー、買い物ポイントの付加、住民票等の発行手数料支払い等のサービス機能を追加し、地域の乗合バスにも導入され、商業施設、県立病院の売店、コンビニとの提携等、中</li> </ul>	<p>法令等に基づく諸手続きは適正に処理されていた。</p> <p>IC カード乗車券については、商店街等と提携して利用を拡大し、普及促進を図るとともに、路線バスや旅客船との乗り継ぎ適用の拡充等、積極的にサービスの拡充に取り組んでいることが見受けられた。</p> <p>今後とも、企画・サービスの充実を図り、地域の公共交通機関の利用促進がすすむよう努力することが期待される。</p>	<p>今後も引き続き、関係法令・通達に基づいて、適切に処理を行っていくとともに、継続してサービスの拡充に取り組んでまいります。</p>

	<p>心市街地の活性化にも貢献している。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 駅務機器については、計画的に改善している。全 52 駅に自動券売機、27 駅に身障者対応型を設置している。無人駅の券売機の故障には乗務員がパトライトを確認し対応する措置を行っている。</li> <li>・ 運賃・料金の誤表示・誤収受発生関係について、平成 27 年 3 月及び平成 28 年 1 月に、バス車両の車載器の時計の不具合により、電車・バスの乗継割引が不適用となる事案が発生した。記名式カード利用者に連絡し、駅・車両で告知し、払い戻しを行っている。再発防止策として、バスの始業点検時に車載器の時刻表示を点検することを徹底した。</li> <li>・ 運賃改定及びダイヤ改正等における誤表示防止とともに、発生時に的確、迅速に措置できるよう、速報、状況把握、連絡、処理等の対応規程を定めている。</li> </ul>		
<p><b>2. 情報提供に関する事項</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ ホームページにより列車運行情報等の鉄道情報、路線図、時刻表、運賃等に関する情報、ICカード乗車券、駐車場、パーク&amp;ライド情報、バスとの乗り継ぎ情報、安全サービスに関する情報等を提供している。また、モバイルサイトを設け、時刻表・列車情報を提供するシステムを導入している。</li> </ul> <p>最近の運賃改定の情報提供について、平成 26 年 4 月の消費税率改定に伴う運賃変更の際には、駅構内掲示、車内吊り、マスメディアでの発表、インターネットでの発信等が適切に行われていた。</p>	<p>概ね「鉄軌道事業者の情報提供ガイドライン」沿って情報提供がなされている。</p> <p>今後は、財務等の状況（事業計画の概要、設備投資実績・計画等）についても、資料の構成及び内容を工夫し、定期又は随時に情報公開することが望まれる。</p>	<p>今後も適切に情報提供を行うとともに、更なる充実に向け検討してまいります。</p>
<p><b>3. 駅等での案内情報に関する事項</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 運賃表、料金表、時刻表、その他運輸上必要となる諸表規則、持ち込み制限の表示について、現地を確認した各駅（高松築港、瓦町、今橋、渦元、八栗、琴電志度）に適正に設置されていた。</li> <li>・ 外国人観光客等への対応について、駅のナンバリング、主要駅においては多言語表記に取り組んでおり、英語版の路線図を作成している。また、独自の英語カードを作成し、改札、案内所で対応している。</li> </ul>	<p>表示類が的確な位置に配置されているか点検を行い、利用者が容易に認識できるよう、引き続き工夫して取り組むことが望まれる。</p> <p>外国人観光客への対応については、各種表示の多言語化、Wi-Fi 設備の拡充のほか、社員教育に取り入れるなど、さらなる創意工夫による取り組みが期待される。</p>	<p>今後も定期的に各駅の案内情報を点検し、お客様の立場に立ったわかりやすい案内に努めてまいります。</p> <p>また、更なる多言語化を推進するとともに、翻訳タブレットの導入・多言語版ガイドブックの作成・多言語対応券売機の設置も検討</p>

			し、社員教育を継続する等外国人観光客への対応も充実させてまいります。
4. バリアフリーに関する事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>・バリアフリー化については、計画的に取り組みをすすめている。</li> <li>・駅の段差解消（スロープ、エレベーター）は52駅中48駅で措置されている。1日平均乗降客数3千人以上の駅（高松築港、片原町、瓦町、太田）は全て対策されている。</li> <li>・運行状況案内設備については、高松築港駅、片原町駅、瓦町駅、綾川駅、水田駅に設置しており、その他の駅には音声の放送設備を設置している。</li> <li>・ソフト面におけるバリアフリー化対応については、定期的に介助技術訓練を実施している。また、車椅子、補助犬、ベビーカーの取扱規程やマニュアルを作成し、利用者が安心して乗車でき、他の乗客のトラブルが無いよう社員教育を行い、利用者にも理解と協力を求めることとしている。</li> <li>・乗車マナーの向上について、平成23年度より小学生、幼稚園児を対象に電車教室を開催し、駅の見学及び乗車教室により、将来の利用客のマナーの向上を目指している。平成26年度は約2,500名が参加し、参加者は累計で1万人を越えている。</li> </ul>	平成28年4月に施行される「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」及び「国土交通省所管事業における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針」の目的に適切に対応するためにも、引き続き、社員の教員、訓練を充実させていくことが期待される。主要駅のバリアフリー施設面の対応は進んでいる。今後は、1日当たりの平均的な利用者数が3,000人未満であって係員が配置されていない既存の駅についても、「公共交通機関の旅客施設に関する移動等円滑化整備ガイドライン」に準拠した取り組みがすすむことが期待される。	各駅のバリアフリー整備につきましては、今後も地元自治体と調整を図りながら、計画的に推進してまいります。今後も、関係法令等の目的に適切に対応できるよう、今後も社員教育を継続して行い、お客様が安心してご利用いただけるよう努めてまいります。
5. 乗継円滑化措置に関する事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>・路線、運賃、列車時刻表を全駅に掲示しており、バスとの乗り継ぎが可能な駅には、バスの時刻表を掲示している。また、同社モバイルサイトの案内を各駅に掲示している。</li> <li>・ICカード乗車券について、10カード（全国の主要交通系ICカード）の片利用を可能とする機能向上をシステム更新に併せて実施することを検討している。</li> </ul>	既存の路線バスに加えてコミュニティバスとICカード乗車券を共通化し、利用者利便の向上を図っていることが見受けられた。鉄道・バスを円滑に乗り継ぐことができるよう、乗り継ぎ時刻表に加えて駅周辺のバス停の位置図を表示する等、利用者の視点に立った取り組みがすすめられることが期待される。	バスへの乗り継ぎが可能である駅につきましては、直ちに、バス停の位置図および乗り継ぎ時刻表を掲出いたしました。今後も継続してお客様の利便性向上に努めてまいります。

<p>6. 事故・災害等による輸送障害時の旅客対応に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>輸送障害が発生した場合は、運行中の列車に対しては運転指令から列車無線により運転士に指示を行い、車掌が乗客に情報提供を行う。駅利用者には、有人駅では直接案内の他、駅一斉放送装置により情報提供する。列車運行に30分以上の遅れが発生する場合はHPにて情報提供し、運転再開までに1時間を越える場合は代替輸送を検討することとしており、あらかじめバス事業者と協議し、迅速に対応できる体制を整えている。</li> <li>自然災害、第三者災害並びに重大事故等により長時間の輸送障害又は多数の死傷者の発生等、社会的に重大な影響を及ぼすと認められる場合の連絡、救援、復旧、輸送等の対策として、「緊急事態対策規程防災対策要綱」を策定しており、また、緊急時に的確に迅速な措置がとれるよう、関係機関と連携して定期的に災害復旧訓練を実施している</li> </ul>	<p>復旧訓練の内容を随時見直しているなど、体制整備に努めていることが見受けられた。今後とも、非常事態に的確に対応できるよう、対策内容を充実させるための検討及び実用的な訓練の実施等に継続的に取り組むことが期待される。</p>	<p>引き続き大規模災害や重大事故を想定した教育・訓練を継続して実施し、危機管理体制の充実を図ってまいります。</p>
<p>7. 利用者等からの意見等に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>駅員等への申し出の他、各駅の意見箱「イルカボックス」、メール受付の各種の受付手段を設けている。寄せられた意見はデータベース化し、全社員が閲覧できるようにしており、個別対応のほか、「イルカボックス」の意見への回答については、駅の掲示板に月2回公表している。また、「サービス改善推進委員会」において意見・要望等の内容、傾向を分析し、施設改善、サービス改善施策を検討し対応している。</li> </ul>	<p>利用者の意見要望を共有・分析するなど、サービス向上への努力が認められた。引き続き、利用者の意見・要望を真摯に受け止め、継続的に旅客サービス向上のための施策に取り組むことが求められる。</p>	<p>今後も全てのお客様の声に耳を傾け、真摯に回答をすることで、更なるサービスの向上に努めてまいります。</p>
<p>8. 駅員の接遇等に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>接遇に関する教育、研修の実施状況について、「係員の教育訓練規程」を制定しており、運輸部門に所属する社員全員を対象として、年6回、安全サービス教育を実施している。</li> </ul>	<p>教育訓練を定期的に行い、社員の資質向上を図っていることが見受けられた。 今後とも教育内容を充実させるよう検討していくことが必要である。</p>	<p>今後も計画的に教育訓練を実施し、更なる資質向上を図ってまいります。</p>
<p>9. その他のサービスに関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>「サイクルトレイン」の実証運行を志度線において土日限定で実施している。(平成27年7月～)</li> <li>受動喫煙防止のため、平成28年4月から駅施設を全面禁煙とする予定である。</li> <li>「パーク&amp;ライド駐車場」について、琴平線6駅319台分、長尾線4駅133台分、志度線1駅51台分。合計11駅に503台分を設置している。 駐輪場については、琴平線32箇所5,473台分、長尾線16箇所1,146台分、志度線17箇所1,176台分。合計65箇所7,795台分を設置している。(平成27</li> </ul>	<p>「サイクルトレイン」の運行、「受動喫煙防止対策」など、新たな取り組みをすすめていることが見受けられた。引き続き安全重視の上で利用者のニーズに対応し、誰もが安心して快適に鉄道を利用できる環境にするため検討していくことが期</p>	<p>今後も社会の情勢や、お客様の声・ご要望等を踏まえ、積極的に誰もが安心してご利用できる環境整備に取り組んでまいります。</p>

	年 11 月現在) ・ A E D (自動体外式除細動器) を高松築港駅及び瓦町駅に設置しており、救急救命講習会を実施し、心肺蘇生法と A E D の使用方法の習熟を図っている。	待される。	
--	--	-------	--