

伊勢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	<ul style="list-style-type: none"> <li>企画乗車券は、JR東海と協議のもと設定されている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>運賃に関する手続きは適切に行われている。</li> <li>障がい者割引、無賃幼児同伴人数、手回り品の取扱いについての掲示がされていない駅があり検討が求められる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>障がい者割引、無賃幼児同伴人数、手回り品の取扱いについて本年度中に掲示を行って参ります。</li> </ul>
2. 情報提供に関する事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>ホームページで各種情報を提供している。</li> <li>無人駅へは指令からの一斉放送で運行情報を案内している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>運賃、安全サービスに関する各種の情報提供が実施されている。</li> </ul>	
3. 案内情報に関する事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>JRへの乗継や避難場所等の案内が各駅で実施されている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>駅での案内情報の提供について適切に実施されている。</li> </ul>	
4. バリアフリー対策に関する事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>現在、1日あたりの乗降者数3000人以上の駅は無いため、エレベーター等の設置駅は無い。</li> <li>全車両に車いすスペースを設置しており、また乗降について事前連絡により職員で対応している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>バリアフリー法対象の駅はなくエレベーター等の設置は無いが、職員にて対応されている。</li> </ul>	
5. 乗継利便等に関する事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>JR東海と四日市駅で乗り継ぎがスムーズにできるようダイヤ調整されている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>JR東海とダイヤ調整を行っており利用者利便を図っている。</li> </ul>	
6. 輸送障害時の旅客対応に関する事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>輸送障害が発生した際、利用者へは車内放送及び駅構内への一斉放送で情報提供をしている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>輸送障害時に利用者へ情報提供が適切に行われている。</li> </ul>	

<p>7. 災害対応等危機管理に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地震防災業務計画を定め、乗務員、駅務員へ研修等を実施している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員に対する周知が適切に行われている。</li> </ul>	
<p>8. 利用者からの意見等への対応</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者からの意見は全て記録に残し、職員へ社内周知されている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・情報共有することにより、適切に対応されている。</li> </ul>	
<p>9. その他のサービス等</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ベビーカー等の利用について、実績はほとんど無いが、利用について制限は無い。</li> <li>・暴力行為・迷惑行為の発生や補助犬の受け入れについて実績は無い。</li> <li>・利用者への対応等に関して、乗務員、駅務員に対し定期的に研修を実施している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ベビーカー利用等の制限は無いが、ベビーカー対応、また、暴力行為・迷惑行為への対応、補助犬対応の各種対応マニュアルの整備を検討することが望まれる。</li> <li>・職員に対する教育について、知識の習得と情報の共有が適切に行われている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・各種対応マニュアルを早急に整備し、平成27年度第一四半期までに訓練等で関係社員に周知して参ります。</li> </ul>