

## 静岡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
1. 運賃等に関する事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 自社 IC カードの他、全国交通系 IC カードでも相互利用が可能になっている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 運賃に関する手続き及び表示について適切に行われている。</li> </ul>
2. 情報提供に関する事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ ホームページや携帯端末など様々な媒体で情報提供がされている。</li> <li>・ 無人駅へは遠隔操作でのテロップ及び音声案内が可能になっている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 「鉄軌道業の情報提供ガイドライン」に基づく運賃、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>・ 全駅にナンバーリングを実施している。</li> <li>・ ピクトグラムについて、マニュアルを作成、新静岡駅では実施済、今後、全駅に統一化予定。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 輸送サービスに関する各種情報を掲示及び案内放送により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>・ バリアフリー法対象の駅（1日あたりの利用者数 3,000 人以上）では、基準適合実施済み</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ バリアフリー法対象の駅では基準適合実施済みであるとともに、それ以外の駅においても整備計画に基づき積極的な取り組みがなされている。</li> </ul>
5. 乗継利便等に関する事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 運行本数が多いため接続ダイヤの調整は特にしていないが、乗継駅での案内表示を実施している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 利用者利便のため適切に実施されている。</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>・ 輸送障害時に利用者へ随時、車内放送や駅放送で情報提供を実施している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 利用者への情報提供について適切に実施できる体制が整っている。</li> </ul>

7. 災害対応等危機管理に関する事項	・マニュアルを整備し、研修・訓練を実施している。	・マニュアルに基づき適切に訓練が実施されている。
8. 利用者からの意見等への対応	・利用者からの意見等について、本社、営業所、駅等それぞれで受け付けている。	・結果等について、適宜社内周知されており、業務に反映されるよう体制が整えられる等適切に対応されている。
9. その他のサービス等 (1) 暴力行為、迷惑行為への対応に関する事項	・駅員へは冊子等を配布し周知し、利用者へはポスターを掲示することにより周知している。	・社内、利用者等周知することにより防止に努めている。
(2) 駅員等の利用者への対応等に関する事項	・年間計画を立て定期的に研修を実施している。	・研修により対応ができる体制が整っている。