

愛知環状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"> ・ 年末年始・ゴールデンウィーク ・ お盆期間に1日フリー乗車券を販売し利用促進を図っている。 ・ JR東海と連絡運輸協定を締結し、連絡乗車券を販売している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 運賃に関する手続きは鉄道事業法に基づき、適切に行われている。 ・ 各駅に、鉄道運輸規程に基づき、運賃表、料金表、時刻表、約款が適正に掲示されている。 	
2. 情報提供に関する事項	<ul style="list-style-type: none"> ・ 運行情報、時刻表、運賃等各種営業案内についてホームページで公開している。 ・ 運行情報については、運行情報表示装置（TID）により自動的に案内できるシステムを構築している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 「鉄軌道の情報提供ガイドライン」に基づく運賃、安全、サービス等各種情報提供が適切に実施されている。 	
3. 案内情報に関する事項	<ul style="list-style-type: none"> ・ 駅構内における案内表示について、利用者の行動パターンや見やすさを考慮し、適切な場所に表示している。 ・ 車内でのLED案内表示や放送は英語にも対応している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 各駅に応じた適切な案内表示を行うとともに、車掌・駅務員の案内も利用者のニーズに柔軟に対応した適切な案内が実施されている。 	
4. バリアフリー対策に関する事項	<ul style="list-style-type: none"> ・ 高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律に基づき、バリアフリー設備未設置駅への設置に向け関係自治体と調整を行う等その解消に向けて順次整備を予定している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 1日当たりの平均的な利用者数が3,000人以上である駅について、高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律に基づく「基本方針」の目標年度までに、地域の要請及び支援の下、鉄道駅の構造等の制約条件を踏まえ、可能な限りの整備を行うことが期待される。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 目標年度までに該当する駅のバリアフリーが整備できるように、関係自治体との調整と、またその支援をいただきながら、進めていきます。
5. 乗継利便等に関する事項	<ul style="list-style-type: none"> ・ JR線との乗継ぎについて、接 	<ul style="list-style-type: none"> ・ JR線とダイヤ調整を行って 	

項	続ダイヤの調整等を実施している。	り利用者への乗継ぎ利便が図られている。	
6. 輸送障害時の旅客対応に関する事項	<ul style="list-style-type: none"> ・ 社内に「輸送障害時の情報マニュアル」を備え、社員教育において周知を図るとともに社員個人にも貸与している。 ・ 年1回輸送障害等を想定した訓練を実施している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 輸送障害時の対応については、マニュアルの整備や社員教育等を通じた社内周知・徹底、訓練等により適切に対応している。 	
7. 災害対応等危機管理に関する事項	<ul style="list-style-type: none"> ・ 社内に「鉄道テロ対応マニュアル」等を備え、社員教育において周知を図るとともに社員個人にも貸与している。 ・ 各駅に緊急時マニュアル及び緊急避難場所の案内図を掲示している。 ・ 一部主要駅に防犯カメラを設置している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 各種マニュアルの整備や社員教育等を通じた社内周知・徹底を図るとともに、未然防止対策も実施されており、危機管理体制が構築されている。 	
8. 利用者からの意見等への対応	<ul style="list-style-type: none"> ・ 利用者からの意見等は「出来事シート」にその内容・対応状況を記入し、総務人事課で集約し社内共有を図っている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 利用者からの意見等に対して、適切に処理されており、今後は、サービスの更なる向上に活かされるようその内容の分析について検討することが望まれる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 利用者からの意見については、今後、内容の分析に努め、サービスの向上に反映させていきます。
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	<ul style="list-style-type: none"> ・ 利用者の車内マナー（携帯電話等）についてホームや車内への表示及び車内放送で協力をお願いしており、その取扱いについては乗り入れ他社の動向を見つつ対応している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 迷惑行為の防止のため、駅ホームや車内にポスターなどの掲示、車内放送による協力をお願い等利用者への周知・啓発が適時・適切に実施されている。 	
(2) 駅員等の利用者への対応等に関する事項	<ul style="list-style-type: none"> ・ 各種研修により接客方法について教育を実施し、社で接客サービ 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 定期的に研修等を実施、社内にも対応マニュアルを備え付けるな 	

スマニュアル等を策定し、各有人
駅に備え付けている。

ど利用者への対応が適切に行える
よう社員への周知・徹底が適切に
図られている。