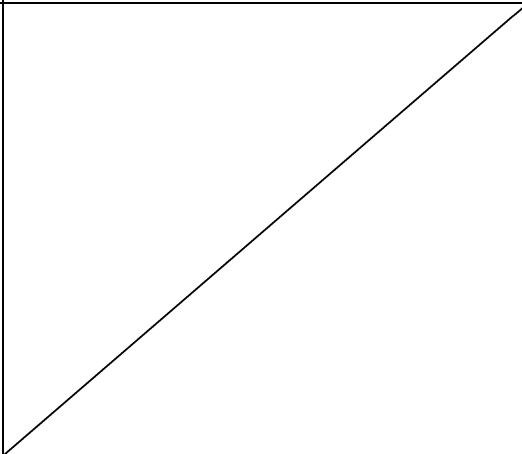
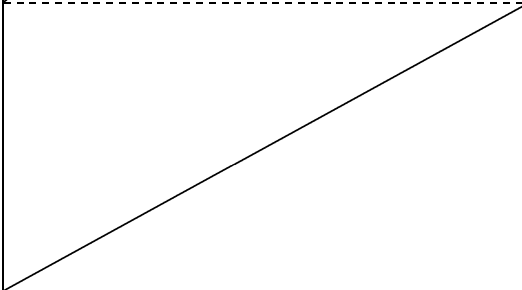
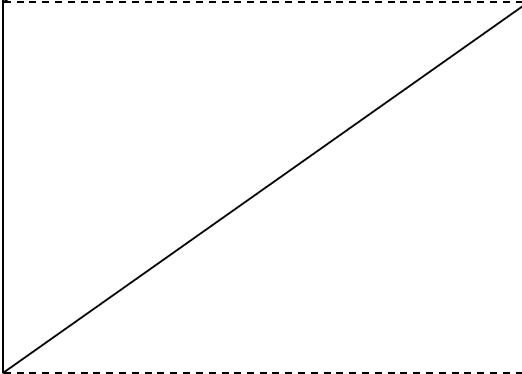


名古屋臨海高速鉄道株式会社に対する業務監査の実施結果

項 目	主な取組み状況等	所 見	所見に対する回答
<p>1. 運賃等に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ ICカード（manaca）を導入し、平成24年度末からはTOICA、Suicaとの相互利用を行っている。 ・ 名古屋市交通局及び名鉄等との間でICカードによる連絡定期券を設定している。 ・ 連絡運輸における割引は、名古屋市交通局との間で、ICカードの乗車券及び連絡定期券で設定している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 運賃等に係る認可等の諸手続は、関係法令、通達に基づき適正に処理されている。 ・ 運賃等の表示は法令に基づき適切になされている。 	
<p>2. 情報提供に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 「鉄軌道業の情報提供ガイドライン」に基づき、運賃改定の申請時、実施時に情報提供している。 ・ 運行状況、時刻表及び運賃表等について、ホームページのほか携帯電話を活用し提供している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 「鉄軌道業の情報提供ガイドライン」に基づく運賃、安全及びサービスに関する各種の情報が提供されている。 	
<p>3. 案内情報に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 駅構内案内掲示について、多言語（英語、中国語、韓国語及びポルトガル語）表示している。 ・ 列車到着案内放送について、日本語と英語の2カ国語による自動放送を行っている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 解りやすい統一された様式により案内表示されており、訪日外国人旅行者に対する配慮もなされている。 	

<p>4. バリアフリー対策に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・全ての駅において、段差解消、視覚障害者誘導ブロック、障害者対応トイレ、拡幅改札口及び可動式ホーム柵を設置している。 ・利用者の要望に応じ、渡り板を使用して列車の乗降対応を行っている。 ・サービス介助士の資格を保有する社員による、障害別の接客対応などの社内向け講習を行っている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・施設面での整備は整っており、情報提供や社員教育などサービス面の取組も適切になされている。 	
<p>5. 乗継利便等に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・名古屋駅において、JR線との乗継ぎ改札を設置している。 ・他の交通機関（バス、タクシー）と乗継ぐ駅においては、乗降場、時刻表及び周辺案内等を掲示している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・他の交通機関への乗り継ぎに対する案内がなされており、ダイヤ改正時においても調整がなされている。 	
<p>6. 輸送障害時の旅客対応に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・LED表示器及び構内・列車内のアナウンスやホームページにおいて利用者に対し運行情報を提供している。 ・毎年1回輸送障害対応に関する訓練を行っている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・輸送障害時における体制の整備や訓練が適切に行われている。 	

<p>7. 災害対応等危機管理に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・テロ対策については危機管理レベルの設定を行い対応している。 ・各駅に監視カメラを設置し、一元的に監視している。 ・災害等に関する対応マニュアルを整備し、社員研修のほかJR東海、消防との合同訓練を実施している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・防災対策及びテロ対策に関して前向きに対策を取っているが、駅備え付けゴミ箱の一部に爆発物テロ等の標的となりやすいシースルータイプではないものが散見されるため、伊勢志摩サミットを見据え更新や一時的な撤去等必要な対策を取ることの検討が求められる。 	<p>／</p> <ul style="list-style-type: none"> ・防災対策及びテロ対策のため、駅備え付けゴミ箱については、伊勢志摩サミット開催前の平成28年3月末までに全てシースルータイプのもので変更する。また、駅設置の自動販売機の備え付けゴミ箱についても、平成28年4月中にシースルータイプのもので変更を行う予定である。
<p>8. 利用者からの意見等への対応</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者からの意見は社長以下全社員で共有している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者からの意見等に対し適切に対応し、記録簿により社内共有や保存が行われている。 	
<p>9. その他のサービス等</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・全車両に優先席を設け、列車内放送や列車内表示により案内を行っている。 ・駅務員等に対する暴力行為は平成24年度に1件発生している。 ・身体障害者補助犬に関する受入は、名古屋市の福祉マニュアルに基づき実施している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者に対するサービスについて、マニュアルや研修等により知識の習熟が図られている。 	