

豊橋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"> ・ 渥美線・東田本線全線に全国相互利用可能な IC カードを導入する等利用者利便向上に努めている。 ・ 渥美線・東田本線の乗継割引や渥美線での名鉄との共通乗車券、1日フリー乗車券、自治体との連携による企画乗車券の発売等により利用促進を図っている。 ・ 駅務機器については主要駅に券売機を設置し、巡回等により故障等の未然防止に努めている。 	<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。 ・ 渥美線の各駅には、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"> ・ 財務等に関する情報、運賃に関する情報、安全・サービスに関する情報をホームページや駅等に掲載・掲示することにより利用者への情報提供を行っている。 ・ 運行状況について、放送や駅での掲示、職員による案内等状況に応じた対応を図っている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 「鉄軌道の情報提供ガイドライン」に基づき、各種情報提供がされており、その内容についても適時適切に更新や見直し等を行い利用者ニーズに柔軟に対応した情報提供が行われている。 	/
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、利用者に必要な情報の優先度や見やすさを考慮し、限られた駅構造の中で適切な場所に表示している。 ・ 乗継案内をはじめとした旅客への案内を、車内での自動放送や駅員、車掌等や掲示物により実施し、 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 各駅に応じた適切な案内表示等を行い、利用者ニーズに対応した一定の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	<p>掲示物については定期的に見回りを行うなどの対応を図っている。</p> <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、1日の利用者数が3,000人以上で、バリアフリー設備未設置の2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平成29年度～平成32年度にかけ整備を計画している。 ・毎年度、職員に対し、サービス介助士の講習を受講させている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・乗降客3,000人以上の全ての駅において、バリアフリー法の目標年度までにバリアフリー化設備の整備が期待される。 	<ul style="list-style-type: none"> ・バリアフリー化設備の必要な駅の改修は平成30年度に南栄駅、平成32年度に大清水駅を予定。
5. 乗継利便等に関する事項	<ul style="list-style-type: none"> ・渥美線ではパターンダイヤによるわかりやすいダイヤ設定を行っている。 ・新豊橋駅では、ホームに停車している列車の扉を解放することで、発車時刻まで利用者が快適に過ごせる工夫をしている。 ・バス・タクシーとの円滑な乗継、一体的なサイン表示を整備した渥美線三河田原駅を駅前ターミナルとして平成25年度に供用開始を開始した。 ・最終列車について、名古屋鉄道から情報を受け、一定の遅延に対応できる体制を整備している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・乗継利便について他事業者との接続について情報共有を図る体制を整備するとともに、乗継時間に対し利用者のストレスを緩和できるような工夫も行っている。 	
6. 輸送障害時の旅客対応に関する事項	<ul style="list-style-type: none"> ・事故・災害時の対応等について、平成27年4月に「BCPマニュアル」を制定、社内の連絡体制等を整備し、社内に周知している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・輸送障害時の旅客対応については、マニュアルの整備や社内周知等により適切に対応している。 	

<p>7. 災害対応等危機管理に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・社内に「BCPマニュアル」、「テロ対応マニュアル」等を備え、災害時の社内体制等を整備し、社内に周知している。 ・職員自らが避難訓練時に各駅から避難場所へのルートを確認した避難場所案内地図を渥美線の各駅に掲示している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・一部の駅での避難場所案内地図の掲示場所については、災害時に利用者が目に付きやすい場所に掲示するなど利用者目線にたったよりわかりやすい避難誘導體制の構築の検討が期待される。 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者が確認困難であった駅については誘導掲示を駅舎内改札口付近に増設し常に利用者の目に触れるよう改善を図った。(平成27年12月18日設置)
<p>8. 利用者からの意見等への対応</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者からの意見等は電話や窓口以外にもホームページへのメール等により受け付け、社内会議等で周知し、情報共有を図っている。 	<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意見等の傾向を整理・分析について検討が期待される。 	<ul style="list-style-type: none"> ・「お客様の声」受付簿を見直し、意見等の内容を分かり易く集約すると共に、各現場へも水平展開できるようフローチャートを作成し、通達した。(平成28年3月28日実施)尚、「お客様の声」については期末毎に集約し内容の分析検討を実施する。
<p>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</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の車内マナー(携帯電話等)について車内放送で協力をお願いしている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・迷惑行為の防止のための利用者への周知・啓発が適切に実施されている。 	
<p>(2) 駅員等の利用者への対応等に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・接客方法について各役職別に研修を実施している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・定期的に研修等を実施し、利用者への対応が適切に行えるよう社員への周知・徹底が図られている。 	