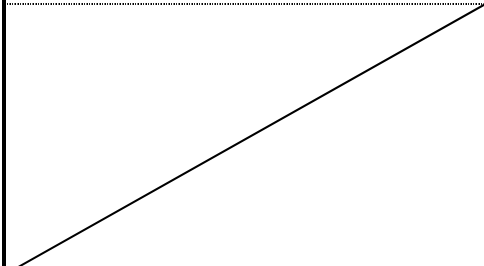
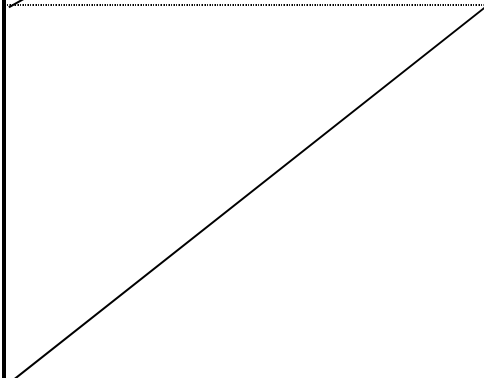
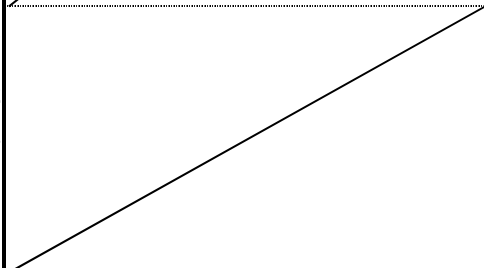


## 三岐鉄道に対する業務監査の実施結果

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>・定期券では、各駅と近鉄名古屋線他と、普通券では三岐線主要駅～近鉄名古屋線主要駅間でそれぞれ連絡乗車券を発行し利便性向上を図っている。</li> <li>・1日乗り放題パスや阿下喜温泉往復割引切符の設定、さらには、近隣の鉄道事業者と連携したスタンプラリーなど、工夫をこらした利用促進にも努めている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・各駅には、鉄道運輸規程に基づく掲示が適切にされている。</li> <li>・運賃などの届出手続きについても法令にそって適切に処理されている。</li> </ul>	
2. 情報提供に関する事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ホームページや新聞等を活用して「鉄軌道業の情報提供ガイドライン」に定められた事項について情報提供を行っている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・様々なツールを活用し、「鉄軌道業の情報提供ガイドライン」に定められた事項について概ね適切に情報提供されている。</li> </ul>	
3. 案内情報に関する事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>・三岐線、北勢線ともに各駅において放送設備や掲示物等により案内を行っており、北勢線では自動券売機設置のインターホンによる対応も行っている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・各駅及び車内において、適時適切に案内を実施している。</li> </ul>	

<p>4. バリアフリー対策に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・一日あたりの利用者が3千人以上の駅は3駅あり、すでに基準を満たしている近鉄富田駅を除く2駅については、対応に向け、関係自治体と協議を行っている。</li> <li>・各駅のバリアフリー設備整備状況をホームページに掲載</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・一日あたりの利用者が3千人以上の駅において、引き続き関係自治体と協議を行い、バリアフリー法の目標年度までのバリアフリー化設備の整備が期待される。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・関係自治体とバリアフリー化設備の整備について、目標年度までに整備できるよう引き続き協議を行います。</li> </ul>
<p>5. 乗継利便等に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・近鉄富田駅、西桑名駅のダイヤは、他の鉄道との乗り換えを考慮しており、バスについてもバス事業者や自治体に事前に情報提供し、乗継利便向上を図っている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・接続する鉄道事業者及び他モード事業者等関係者と調整を図ることにより利用者利便に配慮した乗継ぎ利便が図られている。</li> </ul>	
<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"> <li>・災害等を含む輸送障害時に備え、手順書を定めるなど定期的に研修において、社員へ周知を図っている。</li> <li>・輸送障害時には、駅への紙による掲示、ホームページでの周知など利用者への案内・周知を図っており、必要に応じバスによる振替輸送を行っている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・定期的に社員に対する研修を行い、輸送障害時には適時適切に利用者への対応が図られている。</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>・社内規程（手順書）を定めており、年1回消防や警察との訓練を実施している。</li> <li>・津波被害が想定される西桑名駅や近鉄富田駅には海拔や避難場所を示した案内等の掲示をしている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・社内規程（手順書）により、災害時における社内での対応体制が明確化されており、訓練等で体制・対応の確認を行っている。</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>・電話、ホームページ等で問い合わせのある利用者からの意見等については、線区長へ連絡、事実確認を行った後回答を行っており、その後社内の区長会等で情報共有を図っている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者からの意見等については、適切な対応が行われている。</li> </ul>	
<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"> <li>・列車内での利用者マナーについて、自動放送や掲示物等にて対応している。</li> <li>・接客マニュアルにて社員に周知、都度対応できるよう備えている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・案内放送や掲示物等により、迷惑行為を未然に防止する対応を適時適切に行っている。</li> </ul>	
<p>(2) 駅員等の利用者への対応に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・駅務係員に対しては旅客対応に係る研修を年1回実施している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・計画的に研修を実施することにより、社員への旅客対応に係る事項の確実な周知が図られている。</li> </ul>	