

東海交通事業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"> ・ 運賃届出等の手続きは適切に実施され、書類等も適切に保存している。 ・ 運賃等に関する表示類は、駅や車両内において適切に掲出している。 ・ 運賃表等の作成や掲出、管理等の作業は関係法令に基づき確実な実施が可能となるよう体制化している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 運賃に関する手続き等は、関係法令に基づき、適切に実施されていた。 ・ 運賃・料金等の掲示等は適切に行われていた。
2. 情報提供に関する事項	<ul style="list-style-type: none"> ・ 時刻表及び運賃、運行に関する情報、バリアフリー情報、経営・安全に関する情報等について、駅における掲示やHP等により、情報提供に努めている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 旅客が必要とする情報は、駅の掲示やHP等により、適切に提供されていた。
3. 案内情報に関する事項	<ul style="list-style-type: none"> ・ 全ての駅で列車接近等の自動放送案内を実施しているほか、輸送指令から放送が可能となる設備を整備し、必要に応じ案内放送等を行っている。 ・ 車内では、自動放送により案内放送を実施している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 駅、車内での自動放送、駅の掲示やHP等により、旅客が必要とする情報の適切な提供に努めていた。
4. バリアフリー対策に関する事項	<ul style="list-style-type: none"> ・ 車いす利用者に対する対応マニュアル等を整備している。 また、JR作成の「まごころサービスブック」も活用し、障害者・高齢者等への適切な対応に努めている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 移動制約者に対し適切に対応できる体制の整備に努めていた。 ・ マニュアル類の整備や教育等により、社員の対応スキルの向上に努めていた。

<p>5. 乗継利便等に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ダイヤ改正の際には、JR線のダイヤに合わせ調整するなど、旅客の乗継に配慮している。 ・乗務員にJR線との乗り継ぎに関する問い合わせがあった場合、対応できるように準備している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・旅客の乗継利便の維持向上について、配慮がなされていた。
<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"> ・輸送障害時の対応にかかるマニュアル等を整備し、訓練等により、輸送障害時の旅客対応方法の習得に努めている。 ・輸送障害発生時は、駅・車内で放送を行うほか、HPを活用するなどして利用者への適切な情報提供に努めている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・輸送障害発生時に適切な対応が実施できるよう、社内体制を整備するとともに、訓練等により社員の対応手順等の習熟が図られていた。
<p>7. 災害対応等危機管理に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・災害時の対応手順を整備するほか、年1回の地震防災訓練等により対応方法の習得に努めている。 ・旅客の避難誘導のための案内地図を整備している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・災害発生時に適切な対応ができるよう、社内体制を整備するとともに、訓練等により社員の対応手順等の習熟が図られていた。
<p>8. 利用者からの意見等への対応</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・意見や要望等への対応体制を整備している。 ・受け付けた意見や要望等の対応情報等は、適宜社内展開し、情報の共有を図っている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者からの要望等を適切に受理し、対応を行う体制が整備されていた。
<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"> ・暴力行為等は発生していない。 ・暴力行為に関する対応のマニュアルを整備している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・暴力行為等への対応方法に関する指導教育は、適切に実施されていた。

<p>(2) 駅員等の利用者への応対等に関する事項</p>	<p>・全乗務員を対象として実施する年4回の訓練の際、接客等に関する教育を行っているほか、JR東海とも連携し、旅客の安心感・親和感を醸成し、サービス向上を図る取り組みを実施している。</p>	<p>・接客、接客についての指導教育は、適切に実施されていた。</p>
-------------------------------	---	-------------------------------------