

業務監査実施結果報告書

事業者名	大井川鐵道株式会社	実施期間	平成31年2月6日～7日
検査箇所	本社、アプトいちしろ駅、千頭駅、新金谷駅、川根温泉笹間渡駅		
監査項目	取組状況	所見	所見に対する回答
<p>1. 運賃等に関する事項</p> <p>(1) 運賃料金等の設定状況と手続き状況</p> <p>(2) 運賃の設定、適用・運用にかかわる体制</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 運賃設定等に関する諸手続は、関係法令等に基づき適正に処理されている。 ・ なお、現行の鉄道運賃は、平成26年3月4日に認可を受け、同4月1日より実施している。 ・ 平成26年の運賃改定以降、誤表示等は発生していない。 ・ 定期券発行手続きに於いては、窓口終了後申し込み内容と発行内容を照合・確認し、仮に誤収受等が発生した際は当該旅客に連絡し、精算等を行い得る体制を構築している。 ・ 運賃表の作成・更新時には、本社、駅等で複数回の確認を行う等、誤表示防止のための確認体制を構築している。 ・ 過去多数の種類を設定していた企画乗車券は、複雑で運用に支障があるとの反省から順次整理統合を進め、 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 関係法令等に基づき適正に処理されている。 ・ 運賃料金の誤収受等が発生しないよう、今後も取組の継続が望まれる。 ・ 今後とも、利用者利便の向上、需要喚起に資する商品の提供が期待される。 	

	<p>現在は7種類の企画乗車券が販売されている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・有人駅では、旅客の行程等を確認し、それに適した企画乗車券を案内するようにしている。 		
<p>2.案内・情報提供に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・現地調査を行った各駅において、鉄道運輸規程第4条に基づく運賃表、旅客列車の時刻表の備え付け、同第8条に基づく運賃表、時刻表の掲示について適切に実施されている。また、障害者割引、幼児同伴の際の運賃取扱いや持ち込み制限に係る説明等が適切に実施されている。 ・列車内においては、表示や放送等により旅客が必要とする情報の提供に努めている。 ・外国語表記の案内表示を駅等に掲出しているほか、列車内の案内表示器、案内放送の日本語及び英語対応を推進している。 ・有人駅に自動翻訳装置を試験配備し今後の活用を検討する等、訪日外国人旅客にも配慮した案内の充実に努めている。 ・時刻表や運賃表、駅一覧に加え、路線情報等を掲載したホームページを 	<ul style="list-style-type: none"> ・今後とも、利用者が必要とする情報を、より入手しやすく、よりわかりやすい方法で提供するように努めるとともに、更新すべき情報があった場合は、迅速に更新して行くことが期待される。 	

	<p>整備している。</p> <p>当該ホームページは、日本語のほか、英語・中国語（繁体・簡体）に対応しており、訪日外国人旅行者等にも配慮している。</p>		
3. バリアフリー対策に関する事項	<ul style="list-style-type: none"> 平成 28 年 12 月公表の「駅ホームにおける安全性向上のための検討会」中間取りまとめにおいて整備が求められる駅（1 日当たりの平均利用者数が 3 千人以上の駅）は存在しないが、誘導タイルや傾斜路の整備等、利用状況等を勘案し可能箇所から対応を行っている。 視覚障害者、車いす利用者を見かけた際は、駅員等による声かけを行っている。 身体障害者補助犬受け入れマニュアル、移動困難者介助マニュアルなどを整備している。 	<ul style="list-style-type: none"> 今後も継続して駅施設等のバリアフリー化を計画的に推進してゆくとともに、バリアフリー法の改正を踏まえて、接遇・研修のあり方を含むソフト対策の充実が期待される。 	
4. 乗り継ぎ利便等に関する事項	<ul style="list-style-type: none"> 東海旅客鉄道のダイヤ改正に合わせて、金谷駅での乗り継ぎ時間に配慮して、ダイヤ編成を行っている。 沿線自治体等には、事前に情報提供を行っている。 	<ul style="list-style-type: none"> 今後とも利用者利便に配慮した対応が期待される。 	

<p>5. 輸送障害時の旅客対応に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> 輸送障害発生時の対応手順・体制等を整備、新人研修のほか、定期的実施している防災訓練等で習熟を図っている。 輸送障害発生時は、ホームページやTwitterで運行情報等を発信するほか、自治体や学校にも情報提供を行っている。 訓練や障害発生時における知見を共有するとともに、対応改善の検討等を行っている。 	<ul style="list-style-type: none"> 昨今の自然災害の突発化・激甚化等も考慮し、輸送障害発生時等の旅客対応について、状況に応じきめ細かな対応が可能となるよう、今後とも、課題検証や対応方策の定期的な見直し等、継続した取組みが期待される。 	
<p>6. 災害対応等危機管理に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> 東海地震に係わる地震防災応急計画を作成するとともに、防災訓練、Jアラート対応訓練を年1回程度実施している。 	<ul style="list-style-type: none"> 今後も継続して大規模災害発生時への備えを進めるとともに、テロ対策等も含め、警察、消防、自治体等関係機関との連携強化について検討するなど、体制強化に向けての検討が期待される。 	
<p>7. 利用者からの意見等に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> 利用者からの意見や要望等は、ご意見箱、電話、メール等で受け付け、社内に対応を検討あるいは共有する仕組みが構築されている。 	<ul style="list-style-type: none"> 今後とも、利用者の意見要望等を把握し、一層のサービス改善・利便性の向上が可能となるよう取組がなされることが期待される。 	
<p>8. 訪日外国人旅行者等への対応に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> 外国語表記の案内表示を駅等に掲出しているほか、列車内の案内表示器、案内放送の日本語及び英語対応 	<ul style="list-style-type: none"> 今後とも、訪日外国人旅行者の利用状況や要望等を踏まえ、訪日外国人旅行者の受入環境の整備や利便向上 	

	<p>を推進している。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・有人駅に自動翻訳装置を試験配備し今後の活用を検討する等、訪日外国人旅客にも配慮した案内の充実に努めている。 ・時刻表や運賃表、駅一覧に加え、路線情報等を掲載したホームページを整備しており、日本語のほか、英語・中国語（繁体・簡体）に対応している。 	<p>について、ソフト・ハード両面の取組の継続が期待される。</p>	
<p>9. その他のサービスに関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・新入社員接客研修マニュアル、接客クリンネスマニュアル等を整備、新規採用時の研修において研修を行うとともに、年1回程度の研修を実施している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・平成30年5月に策定された「公共交通事業者に向けた接遇ガイドライン」等も踏まえ、今後も継続して、計画的に接遇等に関する教育等の実施が期待される。 ・旅客鉄道としての適切なサービスの提供がなされるよう、社内体制の整備や職員の意識・技能向上等の取組が、今後も継続して実施されることが期待される。 	
<p>優良事例</p>			
<p>○「きかんしゃトーマス号」の運行のほか、自社が運行する列車・駅舎を活用や、自治体・地元団体と連携するなどして様々な企画・イベントを実施し、利用促進に努めている。</p>			