

業務監査実施結果報告書

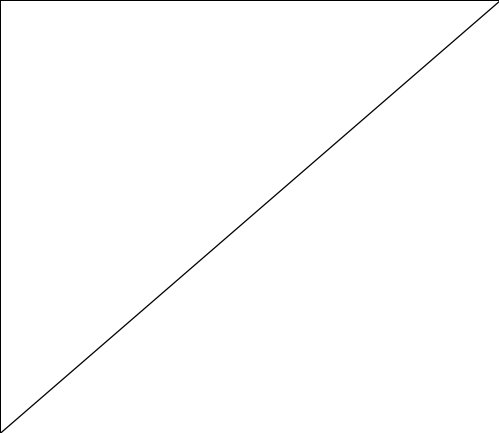
事業者名	天竜浜名湖鉄道株式会社	実施期間	平成31年1月29日
検査箇所	本社、天竜二俣駅、西鹿島駅、宮口駅		
監査項目	取組状況	所見	所見に対する回答
<p>1. 運賃等に関する事項</p> <p>(1) 運賃料金等の設定状況と手続き状況</p> <p>(2) 運賃の設定、適用・運用にかかわる体制</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 運賃設定等に関する諸手続は、関係法令等に基づき適正に処理されている。 ・ なお、現行の鉄道運賃は、平成26年3月4日に認可を受け、同4月1日より実施している。 ・ 平成26年の運賃改定以降、誤表示等は発生していない。 ・ 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整備している。 ・ 運賃表の作成・更新時には、本社、駅、制作会社において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。 ・ 「天浜線1日フリーきっぷ」等各種企画乗車券を設定。 	<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 	

	<p>「HAMANAKO 2DAYS PASS」等、訪日外国人旅行者を意識した企画乗車券も設定している。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「さわやかウォーキング」と組み合わせるなど、接続する東海旅客鉄道、遠州鉄道や地元観光協会等とも連携し利用促進を図っている。 ・企画乗車券の設定にあたっては、利用者のニーズに合わせたものとなるよう心がけている。 	<p>る。</p>	
<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。 ・その他、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。 ・駅においては、日本語及び英語表記による路線図を掲出しているほか、車内放送では次停車駅を日本語及び英語で案内する等、訪日外国人旅客 	<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、速やかに更新していくことが期待される。 	

	<p>にも配慮した案内に努めている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・時刻表や運賃表、駅一覧に加え、沿線情報等を掲載した日本語版・英語版のホームページを整備している。 ・駅一覧では、各駅のバリアフリー対応状況等も記載している。 ・訪日外国人旅客の増加等を踏まえ、コミュニケーションボードの整備・改良や掲示類の改善等を検討している。 		
<p>3. バリアフリー対策に関する事項</p>	<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。 ・保有車両16両のうち15両が車いすスペースを整備し、うち9両は常時スロープを搭載している。 ・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。 ・「車椅子利用者ご案内の手引き」を整 	<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。 	

	備しているほか、車いす利用者には可能な限り事前申し込みを求め、その内容に基づき乗車・降車駅に駅員を配置する等の対応を行っている。		
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、東海道線、遠州鉄道線との乗り継ぎを考慮してダイヤを編成している。 ・路線バス会社、沿線自治体には、事前に情報提供を行い、調整している。 	・今後とも利用者利便に配慮した対応が期待される。	
5. 輸送障害時の旅客対応に関する事項	<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SNS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。 	・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。	
6. 災害対応等危機管理に関する事項	・南海トラフ巨大地震対応計画を作成するとともに、災害発生時における本部運営訓練、避難誘導訓練を年1回程度実施している。	・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。	
7. 利用者からの意見等に関する事項	<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、社内では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。 	
8. 訪日外国人旅行者等への対応に関する事項	<ul style="list-style-type: none"> 台湾鉄道管理局と姉妹鉄道協定を締結するなど、海外での情報発信に努めている。 日本語及び英語表記による路線図の整備、車内放送では次停車駅を日本語及び英語で案内する等、訪日外国人旅客にも配慮した案内に努めている。 また、英語表記によるホームページの他、5カ国語（日・英・韓・中（繁・簡））による沿線パンフレットを用意、配布している。 外国語を話せる係員の不足、サイン類の多言語対応等が課題となっている。 	<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について、ソフト・ハード両面の取組の継続が期待される。 	
9. その他のサービスに関する事項	<ul style="list-style-type: none"> 接客等の研修は、新規採用時の研修のほか、各課・区ごとに定める年間 	<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客ガイドライ 	

	<p>計画により対応している。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・バリアフリー法改正に伴う障害者への接遇も含め、今後接遇研修の強化も検討している。 	<p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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>○接続する遠州鉄道鉄道線・路線バスや沿線自治体等と連携し、訪日外国人旅行者を意識した「HAMANAKO 2DAYS PASS」等、利用者のニーズに応える各種企画乗車券を設積極的に設定している。</p>			