

## 業務監査実施結果報告書

事業者名	養老鉄道株式会社	実施期間	令和2年2月5日
検査箇所	本社、西大垣、大垣、揖斐駅、室駅		
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 る体制</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> <li>・ なお、現行の鉄道運賃は、令和元年9月5日に認可を受け、同年10月1日より実施している。</li> <li>・ 令和元年の運賃改定以降、誤表示等は発生していない。</li> <li>・ 「養老鉄道1日フリーきっぷ」等各種企画乗車券を設定。接続する近畿日本鉄道や沿線自治体とも連携した企画乗車券も設定し、利用促進を図っている。</li> <li>・ 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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 関係法令等に基づき適正に処理されている。</li> <li>・ 運賃料金の誤收受等が発生しないよう、運賃改定時等の際には、他社との連絡定期の発券等において、発売額を確実に相互会社間で確認を行うなどの体制構築をお願いする。</li> <li>・ 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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 相互会社間での運賃データの確実な伝達および発売額データ登録後の内容相互確認を行い、運賃料金の誤收受防止に努める。</li> </ul>

<p>2. 案内・情報提供に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・駅においては、日本語及び英語表記による駅名標及び路線図を掲出しているほか、車内においては、日本語及び英語による次停車駅の車内放送を全編成において、日本語及び英語による次停車駅案内表示を全12編成中6編成において案内をするなど、訪日外国人旅客にも配慮した案内に努めている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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、速やかに更新して行くことが期待される。</li> </ul>	
<p>3. バリアフリー対策に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・駅施設等の改修については、月1回開催する養老線管理機構（第3種事業者）との定例会議の中で協議を行いながら、障害を持つ利用者が安心して鉄道を利用できるような環境づくりに努めている。</li> <li>・保有車両31両のうち6両に車いすスペースを整備している。ホームと車</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・今後も継続して第3種事業者と協議を行い、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。</li> </ul>	

	<p>両との渡し板については、全 27 駅中 20 駅に配備している。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・「視覚障害者の接遇介助マニュアル」を整備しているほか、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。</li> </ul>		
<p>4. 乗り継ぎ利便等に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自社の最終列車に接続する JR や近鉄に遅れが生じた場合は、乗り継ぎ客を考慮し、可能な範囲内で発車を遅らすなどの措置を取っている</li> <li>・運転本数や運転間隔が大きく変更となる際には、事前に沿線自治体と協議を行うなどの対応を行っている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・今後とも利用者利便に配慮した対応が期待される。</li> </ul>	
<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"> <li>・輸送障害発生時の対応手順・体制等を「運転事故処理内規」等により整備するとともに、職員については定期的実施する総合訓練等で習熟を図っている。</li> <li>・輸送障害発生時は、ホームページ等で運行情報等を発信するほか、長時間に渡る輸送障害の発生が見込まれ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・昨今の自然災害の頻発化・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、継続した取組が期待される。</li> </ul>	

	<p>る際には、沿線自治体や報道関係、沿線高校を管轄する教育委員会にも情報提供を行っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・無人駅においては有人駅からの遠隔放送装置を使用し、音声による情報提供に努めている。</li> </ul>		
6. 災害対応等危機管理に関する事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地震対応マニュアル等を作成するとともに、災害発生時における事故災害復旧訓練、基本訓練、実地訓練を年2回程度実施している。</li> <li>・各駅に最寄りの避難場所へのルートを示した地図を掲示している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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、体制強化に向けての検討が期待される。</li> </ul>	
7. 利用者からの意見等に関する事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者からの意見や要望等は、本社や駅などが窓口となり、担当助役が集約を行っている。意見の内容や対応方法については、監督者全員が共有する仕組みが構築されている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul>	
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"> <li>・駅においては、日本語及び英語表記による駅名標及び路線図を掲出しているほか、車内においては、日本語及び英語による次停車駅の車内放送を全編成において、日本語及び英語による次停車駅案内表示を全12編成</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul>	

	<p>中6編成において案内をする等、訪日外国人旅客にも配慮した案内に努めている。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・駅などにおいて、多言語翻訳用アプリを活用し、外国人旅行者への対応を行っている。</li> <li>・訪日外国人旅客の増加等を踏まえ、有人駅窓口にコミュニケーション支援ボードを配備している。</li> <li>・ホームページの多言語対応等が課題となっている。</li> </ul>		
9. その他のサービスに関する事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>・令和2年2月1日より定期券購入について、QRコード決済サービスを導入。</li> <li>・平日の昼間時間帯及び土休日の全列車においてサイクルトレインを実施している。</li> <li>・沿線の各団体と協働し、鉄道イベントの実施やイベント列車の運行を行うなど、利用者増に向けた取組を行っている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・今後とも利用者利便の向上及び利用客の増加、収入増に向けた取組を実施するとともに、課題検証や対応方針の定期的な見直し等を行うなど、継続した取組が期待される。</li> </ul>	
優良事例			
<ul style="list-style-type: none"> <li>・沿線自治体の協力を得ながら、パーク&amp;ライド用の駐車場整備を進めることや回数券を使いやすい枚数に変更する取組を行うなど、沿線住民が利用しやすい環境作りに努めている。</li> </ul>			