

紀州鉄道株式会社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"> ・運賃は平成10年4月の運賃改定以降据え置かれている。 初乗り120円（～1.0KM まで）最長、御坊～西御坊間180円。 ・時刻表及び運賃表は各駅に掲示。営業規則は紀伊御坊駅、西御坊駅に備付。 ・共通乗車券（連絡運輸）はJR西日本と普通乗車券、定期乗車券において実施している。なお、定期乗車券についてはJR西日本の片発売となっている。 ・乗継割引は実施していない。 ・平成24年11月に自社初の1日フリー乗車券を発売。 ・カード式乗車券及びIC乗車券は導入していない。また券売機の設置もなし。 ・運賃誤收受等は近年発生していない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・運賃に関する手続きについては、法令等に基づき適正に行われている。 ・営業規則のダイジェスト版の掲示について検討が望まれる。 ・運賃誤收受等が発生していないことは評価できる。今後も引き続き運賃の適正な収受に向けての取り組みが期待される。 	<ul style="list-style-type: none"> ・営業規則ダイジェスト版を作成しておらず、今後作成し掲載できるようにします。 ・今後も必要に応じて企画乗車券を発売し、利用客の利便を図ります。今後も誤収受が無いよう係員の指導、教育を実施していきます。

2. 情報提供に関する事項	<ul style="list-style-type: none"> ・自社ホームページを開設し、運賃表、時刻表、路線図、沿線案内、安全報告書などを掲載し、情報提供を行っている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・概ねガイドラインに沿った情報提供が行われている。今後は新たな情報の提供と、更なる情報の充実への取り組みが期待される。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ホームページに関しては、鉄道事業所では扱えないので本社との連携を取り、ホームページ等での情報提供が充実できるように努力いたします。
3. 案内情報に関する事項	<ul style="list-style-type: none"> ・駅に掲示物の掲出により告知を行っている。 ・無人駅では必要に応じて掲示物を掲出。 ・車内案内は自動放送により実施。 ・駅構内の放送はなし。 	<ul style="list-style-type: none"> ・今後は利用者利便の向上のため、案内表示の整備に向けて積極的な検討が望まれる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用客数が少なく、表示器等の整備は今後とも難しいですが、紙ベース等で案内をしております。
4. バリアフリー対策に関する事項	<ul style="list-style-type: none"> ・西御坊駅では、車両との段差解消を行うためにホーム乗降部分のかさ上げを行っている。 ・利用者からの要望もなく、資金的な制約もあり現在は施設の整備に至っていない。 ・情報提供には至っていない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者が少ないため整備の必要性に乏しいと思われるが、今後に向けてバリアフリー意識の習得に向けての検討が望まれる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・西御坊駅は駅舎屋根低く駅舎から改修をしないとホーム高を変えられず、資金的な面で今後も現状維持となります。
5. 乗継利便等に関する事項	<ul style="list-style-type: none"> ・JRとの接続駅である御坊駅では、普通列車に対し上下ともほぼ接続しており、乗換時間にも余裕を持たせている。 ・全駅の時刻表にJRのダイヤを併記して利便性の向上に努めている。 ・沿線に他モードの交通機関はなし。 	<ul style="list-style-type: none"> ・JR線への乗継ぎのための、利便性確保についての努力は評価できる。また、各駅にJRのダイヤを表示するなど積極的な取り組みも評価できる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用客のほぼすべてがJR線への乗継のため、今後とも西日本旅客鉄道様と連携を取り、ダイヤを設定していきます。

<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"> ・事故等による輸送障害時に備え「緊急時体制整備心得」を整備しており全社員に周知している。 ・車内旅客への案内は乗務員による案内を実施。有人駅では駅員、無人駅では掲示物により情報提供を実施。 ・振替輸送は対象となる路線がなく、また、路線バスもないため基本的にはタクシーによる代行輸送を行うこととしている。 ・遅延証明の発行は10分以上の遅れを目安としており、証明書は紀伊御坊駅で発行している。なお、発行の実績はなし。 	<ul style="list-style-type: none"> ・マニュアルの整備はできており、今後は研修・訓練等の実施に向けての検討が望まれる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・今後職員が集まる機会を設け、研修等を実施していきます。
<p>7. 災害対応等危機管理に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・災害やテロ等の発生時等に備え「緊急時体制整備心得」、「鉄道テロへの対応マニュアル」を定め対応を行うようにしている。また、社内連絡体制も「災害対策本部組織図」により確立されている。 ・平成20年3月に「鉄道災害時における活動要領について」による消防署との研修を実施している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・今後は大規模災害等発生時において、旅客の安全・保護を最優先とした臨機応変な判断・対応が講じられるような、危機管理体制の検討が望まれる。 ・研修及び訓練について計画的な実施に向けての検討が望まれる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・乗務員、駅係員に随時指導教育等を実施し、対応できるようにいたします。
<p>8. 利用者からの意見等への対応</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者からのご意見は年に数件あるが、所長及び各担当責任者が迅速に処理している。 		

<p>9. 運輸に関する業務に従事する係員に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・駅務員等による不祥事は発生していない。 ・所長が、「お客様のためのサービスについてのマニュアル」例の教育を実施。 ・駅業務の委託は行っていない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・長年、不祥事が発生していないことは評価できる。 ・今後もよりよい旅客サービスの提供に向けての取り組みが期待される。 	<ul style="list-style-type: none"> ・今後とも不祥事が発生しないように教育を実施いたします。
<p>10. その他のサービスに関する事項</p> <p>(1) 携帯電話の取扱い</p> <p>(2) 優先座席の取扱い</p> <p>(3) 受動喫煙防止対策</p> <p>(4) 暴力行為、迷惑行為への対応</p> <p>(5) 女性専用車両について</p> <p>(6) ベビーカー対応</p> <p>(7) 身体障がい者補助犬法への対応</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・特に規制していない。 ・ほぼ着席できる状態のため設定していない。 ・紀伊御坊駅の待合室を全面禁煙とした。 ・発生はなし。駅、車内にポスターを掲示し防止に努めている。 ・設定していない。 ・乗務員が対応している。 ・盲導犬に限り乗車可としている。 		

(8) トイレトペーパーの設置	・有人駅には設置している。(無人駅にはトイレがない)		
(9) 駅付近駐輪場について	・紀伊御坊駅、西御坊駅に設置。		
(10) 待合所について	・紀伊御坊駅に設置している。		
(11) 総合案内所について	・紀伊御坊駅にて総合案内を行っている。		
(12) A E D の設置状況について	・設置していない。		