

北条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	所 見	回 答
<p>1. 地震などの大規模災害時における旅客の避難誘導に関する事項</p> <p>(1) 旅客の避難誘導について</p> <p>① 対応マニュアルの整備</p> <p>② 自治体等関係者と連携した訓練</p> <p>③ 職員等への研修</p>	<p>・「旅客の避難誘導・救助体制マニュアル」を作成している。</p> <p>・緊急時救急体制指導基準規程を定めている。</p> <p>・鉄道における事故対策訓練、テロ対策等実施合同訓練を消防・警察・自治体と連携して実施している。</p> <p>・消防組合と、鉄道事故等の安全対策に関する覚書を交わし、相互連絡・協力体制を定めている。</p> <p>・ゲリラ豪雨や突風等が起こる時季に、旅客の避難誘導・救助体制をテーマとした指導訓練会を実</p>	<p>・作成されたマニュアル等を社員に周知し、訓練等を行うことにより、随時見直しを図るなど、実効性のあるマニュアルとなるよう努められたい。</p> <p>・災害時における旅客の避難誘導は、駅係員・乗務員の的確な指示が重要であることから、事故だけでなく様々な災害を想定した実践的な訓練を関係者と調整・連携の上取り組み、万全な体制の確立を図られたい。</p> <p>・危機管理能力の向上は、旅客の避難誘導を行う上で重要であり、緊急事態の際に的確</p>	<p>・定期的に全ての職員が訓練に参加するとともに随時見直しをすることとします。</p> <p>・今後も関係機関と合同訓練を行い、適切な避難誘導が行えるよう万全の体制を確立することとします。</p> <p>・指導訓練会のテーマとして、定期的に取り上げ、社員誰もが的確な対応ができ</p>

<p>(2) 振替輸送について</p> <p>2. 運賃に関する事項 (1) 運賃及・料金の誤表示・誤收受について</p>	<p>施し、社員に周知・確認をさせている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・社内に緊急連絡体制一覧を掲出するなど、関係箇所との連絡体制を整えて、社員に周知している。 ・列車事故等輸送障害の際は、タクシーを手配して振替輸送を行っている。 ・運賃・料金表の作成・更新時には、複数の担当者により確認を行い、運輸局に申請している。 ・ワンマンカー車内で運転士による收受が行われており、これまで誤收受等事案は発生していない。 ・運賃改定時には、関係事業者等への連絡体制を整えている。 	<p>な行動を取るための研修の実施が期待される。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・輸送障害時における旅客対応については、安全で迅速かつ的確な対応が実施できるよう、引き続き社員教育に努められたい。 ・振替輸送の案内については、利用者に出来る限り迅速に正確な情報提供をし、的確な対応が実施できるよう、一層の向上を図ることが望まれる。 ・運賃改定時の作業マニュアル等を作成し、適正に処理されたい。 ・適切な運賃收受に、引き続き努められたい。 	<p>るようにします。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・指導訓練会のテーマに取り上げ、誰もが対応できるように指導します。 ・遠隔放送やホームページを活用しリアルタイムな情報提供に努めます。 ・作業マニュアルを作成し、適正に処理ができる様に取り組んでまいります。 ・今後も適切な運賃收受に努めます。
--	---	---	--

<p>(2) 福祉割引について</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・身体障害者旅客運賃割引規程を定めている。 ・精神障害者割引は行っていない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・身体障害者旅客運賃割引規程において、対象となる身体障害者を拡大するなど、見直しを検討されたい。 ・精神障害者の割引の導入の要望が障害者団体等から国土交通省に寄せられており、これらの要望を踏まえ、国土交通省としては、事業者に対しても理解と協力を求めているところであり、制度の導入について検討されたい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・規程上の身体障害者を精査し、拡大を積極的に検討します。 ・精神障害者割引は導入すべきと考えており、制度の導入に向けて検討してまいります。
<p>3. 輸送障害等列車遅延時における運行情報の提供に関する事項</p> <p>(1) 運行情報の提供に関する取組状況について</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・北条町駅と運転中の乗務員の連絡は、無線連絡と携帯電話で行っており、何か事象があった際に、直ちに連絡が取れる体制となっている。 ・無線機及び携帯電話取扱要領（取扱心得）を定めている。 ・車内アナウンスの内容を定め、列車の遅延等を乗客に正確に案内 	<ul style="list-style-type: none"> ・輸送障害時に利用者が必要とする情報を提供するため、運転指令等との連携を密にし、利用者へ迅速かつ正確な情報提供をして、引き続き利便性向上に努められたい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・引続き運転指令と広報担当と連携を密にし、必要時にはリアルタイムに情報を提供することにより、利便性向上に努めます。

<p>(2) 駅構内、改札口付近、ホームや現場係員における運行情報に関する取組状況について</p>	<p>内するようにしている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・遠隔放送により、一斉放送や駅別放送を行っている。 ・車内には、無線機及び業務用携帯電話を備え付け、北条町駅と車両の通信手段とし、利用者に運行情報を伝えている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・駅で列車を待つ利用者等に対して、各駅に向けての一斉放送等や、ホームページでの運行状況の掲載など、正確な情報提供に引き続き努められたい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・引続き実施します。
<p>(3) ホームページ等における運行情報の提供に関する取組について</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ホームページに運行状況を、迅速に掲載している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・引き続き、ホームページにおいて運行情報を提供し、利用者サービスの向上に努められたい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・引続き実施します。
<p>4. 訪日外国人対応に関する事項</p>			
<p>(1) 企画乗車券の取組状況について</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・特に行っていない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・訪日外国人旅行者の急増により、今後は地方部へ拡散する方向にある。自治体等とも連携し、インバウンド旅行者向け企画乗車券の造成を検討されたい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・外国人の利用状況を調査したうえで、検討します。
<p>(2) 異常時（災害時、輸送障害時）の情報提供</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・特に行っていない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・訪日外国人旅行者に対する運行情報の提供は、通常時に 	<ul style="list-style-type: none"> ・車内放送については、平成29年3月頃から順次日

<p>供にかかる多言語化の取組状況について</p> <p>5. 情報管理に関する事項</p> <p>6. その他サービスに関する事項 (1) バリアフリー対応について</p>	<p>・定期券購入時の個人情報などの情報管理は、適切に行っている。</p> <p>・バリアフリーの基準に適合した車両を導入している。</p> <p>・車いす利用者が乗車される際は、事前に連絡を頂くことにより、適切に対応している</p>	<p>おいても、異常時においても、どのように対応するか、また列車が遅延した場合に、次のどのような行動をとるかを判断するために有意義なものである。多言語による駅頭標示や案内パンフレットの作成等、文字による運行情報の提供箇所・媒体を増やすなど、訪日外国人旅行者対応に、取り組まれない。</p> <p>・個人情報の保護は重要な課題であることから、社としての情報管理体制の構築及び定期的かつ継続的な社員教育等に取り組まれない。</p> <p>・交通弱者への対応も含め利用者が安心して駅を利用できるよう引き続き駅員等の教育を行うなど、積極的に取り組まれない。</p>	<p>本語の放送の後に英語放送を行います。また、その他の媒体も増やすように検討します。</p> <p>・指導訓練会において、個人情報の保護について社員教育を行い、周知徹底します。</p> <p>・指導訓練会での教育と、OJT教育を実施します。</p>
--	---	--	---

<p>(2) 利用者からの意見等への対応について</p> <p>(3) 環境設備について</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・対応数は少ないが、細やかな取扱いを行っている。 ・利用者から意見があった場合は、記録簿を作成し、情報を社内共有するとともに、利用者利便の向上・改善に取り組んでいる。 ・自治体や地元と連携し、ボランティア駅長制度を創設、各駅にトイレを新設、駅舎の改築など、地域ぐるみで、駅の環境整備に取り組んでいる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・平成21年に実施した業務監査時に課題となっていた一般の方からの意見・要望について記録簿を作成し、社内で情報共有を図り利便性向上に向けて取り組まれていることは評価できる。 頂いた意見等を反映させ、安全・安心な業務の遂行に引き続き取り組まれない。 ・自治体や地元住民と、さまざまな取り組みを進めていることは評価できる。引き続き取り組まれ、駅を中心とした地域の活性化に貢献されたい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・引続き実施します。 ・引続き、地域住民と行政と連携・協力し、活性化に努めます。
--	--	---	---