

和歌山電鐵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"> ・運賃は初乗り170円(～3kmまで)。最長、和歌山～貴志間360円。平成18年4月の運輸開始から適用。 ・各駅においては、運賃表、時刻表を掲示。営業規則は和歌山駅、伊太祈曾駅に備付、各駅に営業規則ダイジェスト版を掲示。 ・共通乗車券(連絡運輸)は、JR西日本と定期乗車券において実施している。なお、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。 ・企画乗車券では、「1日フリー乗車券」を設定しており、年間約5万枚の売り上げがある。 ・カード式及びIC乗車券は導入していない。IC乗車券については予算的に厳しく、増収効果もないため予定なし。 ・券売機、精算機は設置していない。但し、和歌山駅ではJR和歌山駅の券 	<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。 ・設定している企画乗車券は好調な売り上げを見せており、また、地域と一体となった積極的な取り組みは評価できる。今後も大きな話題性を持つ「たま駅長」や「たま電車」等、特色を生かした企画乗車券の充実が期待される。 	<ul style="list-style-type: none"> ・今後も引き続き関係法令、通達に基づいた適正な実施に努めてまいります。 ・今後も貴志川線運営委員会等を通じ、関係の皆様アイデアも取り入れながら、特色ある乗車券等の充実に取り組んでまいります。

	<p>売機で発売している。(JRに委託)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成21年度以降、運賃の誤収受は発生していない。 ・無料乗車証は請負事業者や関連会社向けに便乗証を発行しており、平成21年7月に無賃運送取扱規程を制定している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・運賃の適正な収受は、鉄道事業の根幹であるため、今後も発生防止に努められることが望まれる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・今後も十分な理解を習得、維持できるよう日常的に啓発を行い、適正な運賃収受に努めてまいります。
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、ダイヤ、路線図、安全、沿線情報のほか、乗車方法の情報提供を行っている。また、ホームページは分かりやすく整備されており、随時更新されている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・概ねガイドラインに沿った内容が提供されており、今後においてもより一層充実した情報の提供が期待される。 	<ul style="list-style-type: none"> ・より分かりやすく使いやすい情報提供に向け改善に努めてまいります。
3. 案内情報に関する事項	<ul style="list-style-type: none"> ・駅における案内表示は、看板、ポスター等により実施。 ・全駅に時刻表、運賃表を掲示している。 ・ピクトグラムを使った案内は、優先座席、禁煙、車椅子スペースに使用している。 ・車内放送により、運賃支払い方法、降車口、車内マナーの案内を行っている。 ・全駅にワンマンの乗車方法、駅周辺案内について掲示している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・乗車方法の案内や駅周辺の案内が整備されていることは、利用者サービスのうえで評価できる。なお、今後も利用者にとって、更に分かりやすい案内表示の工夫並びに充実が期待される。 	<ul style="list-style-type: none"> ・より分かりやすい案内表示に向け、工夫・改善に努めてまいります。

<p>4. バリアフリー対策に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・傾斜路は3駅に設置。警告用ブロックは全駅に設置済みであるが、誘導用ブロック及び点字表示は未整備。 ・身体障害者対応型トイレは2駅に設置している。 ・駅員等による対応は、有人駅である和歌山駅、伊太祈曽駅および運転士間での連絡により行っている。なお、マニュアルの整備はなされていない。 ・バリアフリーに関する情報は、交通エコロジー・モビリティ財団の「らくらくおでかけネット」の情報を提供している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・今後もバリアフリー整備に向けての積極的な検討が望まれる。 ・今後マニュアルの整備について検討が望まれる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・今後も中長期的課題として、自治体や関係機関とも協議しながら対策を検討してまいります。 ・障害者や高齢者など介助が必要な方むけの対応について、研修の実施やマニュアル等の整備に取り組んでまいります。
<p>5. 乗継利便等に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・和歌山駅で接続するJRの列車とは、可能な部分において一部調整している。 ・他モードとの調整は実施していない。 ・今後は、行き違い設備の整備が前提ではあるが、20分ヘッドでの運行を検討している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・利便性向上に向けての積極的な検討であることは評価できる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・実現に向け、引き続き沿線自治体等との協議を行ってまいります。
<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、「異常事態の警戒・処理要綱」、「運転取扱実施基準」を定め対応を行っている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・輸送障害時における旅客対応については、周知を十分に行い安全で迅速かつ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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・要員の充実を図り、障害発生時の案内、誘導等について実際の事例を想定した研修・訓練の実施に努めるとともに、実際に発生した事例の分析・意見交換等を通じたレベルアップに努めてまいります。

	<ul style="list-style-type: none"> ・車内旅客については、乗務員の放送による案内を行い、駅での案内はについて、無人駅では伊太祈曽駅からの一斉放送、和歌山駅では駅員による案内を行っている。 ・振替輸送はなし。代行輸送は、バス及びタクシー会社へその都度依頼を行い対応している。 ・代行輸送の判断は、輸送障害が3時間以上見込まれる場合、情報を取りまとめるうえ部課長の判断により行う。 ・遅延証明については、特に発行の基準を設けず、旅客からの申し出があれば発行している。 		
7. 災害対応等危機管理に関する事項	<ul style="list-style-type: none"> ・「異常事態の警戒・処理要綱」、「運転取扱実施基準」を定め対応を行っている。 ・平成23年に異常時の対応について教育を実施。 ・旅客の安全対策、情報提供、避難誘導体制等の基本的な規程は整備されている。 ・防災訓練は実施できていない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・今後も引き続き安全を最優先とした対応が望まれる。 ・研修、訓練について計画的な実施及び実施の継続に向けての検討が望まれる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・要員の充実を図り、実際の事故や災害を想定した研修、訓練の実施及び実施の継続に努めるとともに、事態発生時の役割分担等、規定類の周知徹底に努めてまいります。
8. 利用者からの意見等への対応	<ul style="list-style-type: none"> ・一般からの、電話やメール等でのご意見については、苦情処理簿を作成し、回答を行っている。また、市民団 	<ul style="list-style-type: none"> ・広く意見等を取り入れる積極的な取り組みは評価できる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・今後も幅広い皆様からのご意見、ご要望を収集し、可能な内容については迅速な対応を、また困難な内容については十

	体との定期的な会合で、意見要望を聞いている。		分な説明に努めてまいります。
9. 運輸に関する業務に従事する係員に関する事項	<ul style="list-style-type: none"> ・ 駅務員等の不祥事は発生していない。 ・ 年間教育計画に基づいて定例教育を実施している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 計画的な研修の実施及び実施の継続に向けての検討が望まれる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 要員の充実を図り、社員としてのモラルを含めた接遇面での教育充実、意見交換等を通じたレベルアップ及びその継続に努めてまいります。
10. その他のサービスに関する事項			
(1) 携帯電話の取扱い	<ul style="list-style-type: none"> ・ 車内においては、優先座席付近電源オフ、それ以外はマナーモードにして頂き通話をご遠慮頂くよう車内放送及び車内掲示により協力依頼を実施している。 		
(2) 優先座席の取扱い	<ul style="list-style-type: none"> ・ 各車両の一部を優先座席としており、車内放送、ステッカー掲示により周知を行っている。 		
(3) 受動喫煙防止対策	<ul style="list-style-type: none"> ・ 車内は全面禁煙。平成24年4月1日より駅構内も全面禁煙としている。 		
(4) 暴力行為、迷惑行為への対応	<ul style="list-style-type: none"> ・ 平成23年度に旅客への迷惑行為2件あったが、被害者に了承を得た上で、鉄道警察へ相談。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 今後の安全の確保のため、地元警察との連携強化が望まれる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 鉄道警察隊および所轄警察署への緊密な報告、連絡、相談に努めるとともに、JR西日本和歌山支社も含めた連携強化に取り組んでまいります。

<p>(5) 女性専用車両について</p>	<p>・2両編成のため設定無し。</p>		
<p>(6) ベビーカー対応</p>	<p>・利用者の自己責任において、そのままでの乗車を認めている。</p>		
<p>(7) 身体障がい者補助犬法への対応</p>	<p>・随伴し乗車可としている。</p>		
<p>(8) トイレトペーパーの設置</p>	<p>・伊太祈曽駅、貴志駅他、3駅に設置。</p>		
<p>(9) 駅付近駐輪場について</p>	<p>・大半の駅には設置済みであり、自治体が整備している。未整備駅及び不十分な駅については、自治体と協議を行っている。</p>		
<p>(10) 待合所について</p>	<p>・平成21年度に貴志駅を整備。平成24年2月に伊太祈曽駅を一部改修している。</p>		
<p>(11) 総合案内所について</p>	<p>・伊太祈曽駅、和歌山駅窓口、本社（電話）にて対応している。</p>		
<p>(12) A E D の設置状況について</p>	<p>・設置していない。</p>		