

近江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9年4月の運賃改定以降据え置かれている。 初乗り140円（～2kmまで）。最長、米原～貴生川間970円。 ・ 運賃、時刻表は全33駅に掲示。営業規則については、終日有人駅4駅及び日勤駅4駅の8駅に備付。 ・ 共通乗車券（連絡運輸）は、米原、彦根、貴生川、近江八幡の乗継ぎにおいて、JR西日本との普通乗車券を設定、貴生川駅の乗継ぎにおいて、信楽高原鐵道との普通乗車券、通勤・通学定期乗車券を設定している。 ・ 乗継ぎ割引は実施していない。 ・ 企画乗車券については、琵琶湖や湖東三山の散策を主としたものなどを設定している。また、このほかにも沿線での観光イベント等に関連した期間限定の企画乗車券を多種にわたり積極的に発売しているほか、沿線のイベントやキャラクターとコラボレーションした、ラッピング車両を運用している。 	<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。 ・ 無人駅等への営業規則の掲出について、ダイジェスト版などの方法による掲出の検討が望まれる。 ・ 沿線の話題を取り入れた企画や、観光名所を多数有する地域ならではの特色を生かした企画商品は、大いに評価できる。今後は、遠方の他エリアからの更なる旅客誘致を図るために、広域にわたる企画及び企画商品の検討が期待される。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ ダイジェスト版を作成し、4月より無人駅にも掲示いたします。 ・ 県及び関係自治体にもご指導を仰ぎつつ、更なる企画商品の開発・販売に努めてまいります。

	<ul style="list-style-type: none"> ・カード式乗車券及びＩＣ乗車券は、現在のところ導入はしていないが、ＩＣ乗車券の導入については検討している。 ・自動券売機は、４駅（米原・彦根・八日市・近江八幡）に設置。なお、精算機は設置していない。 ・運賃誤收受、誤表示は近年発生していない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ＩＣ乗車券の導入に向けて、積極的な検討が望まれる。 ・運賃の適正な收受は鉄道事業の根幹であるため、今後も引き続き誤收受等の防止に努められたい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・補助金制度の活用も行いつつ実現に向けて検討いたします。 ・今後も継続的に誤收受防止に取り組んでまいります。
2. 情報提供に関する事項	<ul style="list-style-type: none"> ・平成１０年１０月から自社のホームページを開設し、会社概要をはじめ各駅毎の列車時刻表、運賃、沿線案内、イベント等の情報提供を行っており、近年は運行状況、安全報告書等を加えている。 ・自社ホームページで、現在の運行情報を提供しており、列車が３０分以上遅れた場合は、遅れ情報として提供している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・自社ホームページを活用し、基本的事項の情報提供は実施されている。今後はターミナル駅などの構内案内図など、更なる情報の充実に対する取り組みが期待される。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ホームページの内容については継続的に改善を図ってまいります。
3. 案内情報に関する事項	<ul style="list-style-type: none"> ・米原、彦根、八日市、貴生川、近江八幡の主要５駅にＬＥＤ表示器を設置。平成２０年１０月からは、メッセージ機能も追加しており列車運行情報の提供も行っている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・今後も駅の改修等にあわせて案内情報の改善を進めるなど、情報提供をさらに充実・工夫することが期待される。 	<ul style="list-style-type: none"> ・平成２５年１０月からは液晶モニターの導入により、更なる情報提供を行う予定です。

	<ul style="list-style-type: none"> ・無人駅では駅務室及びホームにスピーカーを設置し、有人駅およびCTCセンターからの放送による案内を行っている。また、無人駅での案内システムを検討している。 ・車内放送は自動放送によるほか、運行状況やお知らせについては運転士が実施。また、ワンマン運転のため、乗降の際のドア開閉場所などの案内も運転士が実施している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・駅によって降車扉の開閉位置の違いを、きめ細かい車内放送によって案内を行っていることは評価できる。なお、駅施設、特に無人駅における乗車口の案内については、更なる工夫が望まれる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・無人駅の乗車位置については、3月中に改善いたします。その後も継続的に取り組んでまいります。
<p>4. バリアフリー対策に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・新駅開設および駅設備改修時に段差解消を進めているが、ワンルート化が構造上困難な駅については、今後も関係自治体等と協議を行っていくとしている。 ・障がい者対応トイレは、全33駅のうち19駅に設置している。 ・駅員の対応マニュアルは作成していないが、交通バリアフリー教室へ参加や、社内においても講習会を開催している。 ・全34両中16両に車いすスペースを設置しており、全車両に乗降の際の渡り板を装備している。 ・バリアフリーに関する情報提供は、「らくらくおでかけネット」に 	<ul style="list-style-type: none"> ・施設等のバリアフリー化については、資金的、空間的な制約、地元自治体との調整など、問題は多いと思われるが、今後も計画を立て推進していくことが望まれる。 ・交通バリアフリー教室への参加や社内講習会の開催など積極的な取り組みは評価できるが、安全な対応のためにマニュアルを作成することが望まれる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・中長期的な計画を立てて、バリアフリー化を順次進めてまいります。 ・関係機関と連携を取りつつ、マニュアルの策定を進めてまいります。

	<p>より実施。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ハンドル型電動車いすの利用はほとんどないが、対応可能駅では特段の制限を設けず利用できる。 		
5. 乗継利便等に関する事項	<ul style="list-style-type: none"> ・「列車運行計画策定基準」に則り実施している。 基本的にはJR西日本のダイヤ改正に併せて改正しており乗継円滑化を図っている。 ・ダイヤ改正の場合には、確定後直ちに公示を行い周知している。 		
6. 輸送障害時の旅客対応に関する事項	<ul style="list-style-type: none"> ・事故等による輸送障害時に備え、社則集に「安全管理規定」「危機管理規定」、社内規定に「危機管理マニュアル」「緊急時アクションマニュアル」、部内規定に「鉄道事業緊急時対策内規」を定め対応を行っており、「危機管理マニュアル」については、社員全員に携帯版を配布している。また、車内旅客への情報提供については、運転士が放送により行い、各駅においては、駅表示器、貼紙、案内放送（無人駅では指令からの一斉放送）を行って案内を行っている。また、ホームページにも運行情報を提供している。 ・振替輸送については、JR西日本と 	<ul style="list-style-type: none"> ・輸送障害時における旅客対応について、危機管理マニュアルを社員全員に配布し、安全で迅速かつ的確な対応が実施できるよう工夫されていることは評価できる。なお、今後も輸送障害時に備え、より一層の向上を図られることが期待される。 	<ul style="list-style-type: none"> ・引き続き対応の強化に努めてまいります。

	<p>協定を締結し、代替輸送については「代行輸送の手引き」を定め、対応を行っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・遅延証明の発行基準は特に設けていない。旅客からの申し出により発行している。発行は有人駅及び鉄道部運輸課において行っている。 		
7. 災害対応等危機管理に関する事項	<ul style="list-style-type: none"> ・災害発生時等に備えて、輸送障害時のマニュアルのほか、「自然災害発生時及び発生危惧時の対応手引き」「代行輸送の手引き」「緊急地震速報利用マニュアル」を整備しており、それに基づいた教育・訓練等がなされている。 ・災害発生時の避難誘導體制について、主要駅では避難経路を定め、駅係員に周知している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・今後も引き続き安全を最優先した対応が期待される。また、関係機関との連携強化も、より一層充実されることが期待される。 	<ul style="list-style-type: none"> ・関係機関との連携を密にし、災害に備える体制の強化を引き続き進めてまいります。
8. 利用者からの意見等への対応	<ul style="list-style-type: none"> ・事案の受付後、関係部署での処理を行い案件に応じて、鉄道部長もしくは経営トップまで周知を実施している。 		
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"> ・サービス規程は平成15年4月に改定。 ・研修等計画に基づき、運転取扱から接遇、コンプライアンスまで幅広く実施している。 		

<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>	<ul style="list-style-type: none"> ・優先座席付近では電源オフ、その他の場所ではマナーモードにして通話をご遠慮頂くよう、車内放送により周知している。 		
<p>(2) 優先座席の取扱い</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・各車両の連結部付近に設定している。 		
<p>(3) 受動喫煙防止対策</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・車内は禁煙。 ・米原駅、彦根駅、近江八幡駅は全面禁煙、その他の駅については分煙。今後は全面禁煙化を進める。 		
<p>(4) 暴力行為、迷惑行為への対応</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・所轄警察に通報し対応している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・路線が長く所轄警察が複数あることから、今後もそれぞれの所轄警察との連携の強化に取り組まれない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・今後も各所轄と連絡を緊密に取り合い、迅速な対応に心がけます。
<p>(5) 女性専用車両について</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・最大で二両編成のため、導入なし。 		
<p>(6) ベビーカー対応</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・特に定めはなく、列車内では乗務員が案内している。 		
<p>(7) 身体障がい者補助犬法への対応</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・全駅および各車両に、補助犬同伴可のステッカーを貼り、周知している。 		

<p>(8) トイレトペーパーの設置</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・すべてのトイレに設置している。 		
<p>(9) 駅付近駐輪場について</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ひこね芹川駅以外の全駅に設置されている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・地元自治体との連携により整備が進んでおり、積極的な取組みについては評価できる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・設置はもとより、利用実態を考慮して、整備・増設も考慮いたします。
<p>(10) 待合所について</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・駅舎が存在しない無人駅7駅を除いて、全ての駅に設置している。 		
<p>(11) 総合案内所について</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・設置していない。 		
<p>(12) A E D の設置状況について</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・彦根駅、八日市駅、近江八幡駅、貴生川駅の4駅に設置。 		
<p>(13) その他</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・自動車利用者の公共交通機関利用への転換促進のため、パーク&ライド用駐車場の整備を進めている。自社設置、自治体設置を合わせ、8駅に設置している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の増加促進および周辺環境に配慮した取組については、評価できる。今後も関係自治体と連携しての、積極的な取組に期待される。 	<ul style="list-style-type: none"> ・今後も関係自治体とともに取り組んでまいります。