

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	所 見	回 答
<p>1. 運賃に関する事項 (1) 運賃・料金の誤表示・誤收受関係 ①過去3ヶ年の誤表示・誤收受発生状況</p> <p>②誤表示・誤收受への対策がとられているか i) 運賃・料金表の作成・更新時の作業内容・体制が確立されているか</p>	<p>・1件発生(平成28年10月29日誤收受)。</p> <p>・運賃・料金表の作成・更新時には、ベースとなる運賃表の作成し、内容確認を複数名で実施し、看板類・印刷物等については、運賃表を元に作成業者と相互チェックを行っている。</p>	<p>・運賃收受の信頼性の確保は、鉄道事業者の社会的信用を維持するために重要な課題であることから、誤收受等の防止に向けて、引き続き積極的に対策に取り組まれない。</p> <p>・今後も継続した教育を実施することにより、誤表示・誤收受等の防止に努められたい。</p>	<p>・誤收受防止対策として、お客さまとの会話は、声量豊かに行う。現金收受時は必ず「〇円、お預かりいたしました」、「〇円のお返しです」の徹底を機会ある毎に継続指導いたします。 (標準の取扱方については、定型の順序を定めてマニュアルとして駅に設置し活用させる)</p> <p>・ベースとなる運賃表の作成時は、必ず複数人での読み合わせを徹底し確実性を求めるとともに、改正にあたっては、役割分担と点検方等について計画を立て取り組めます。</p>

<p>ii) 運賃改定時の関係事業者等への連絡体制が確立されているか</p> <p>iii) 駅務機器類導入時の作業内容・体制が確立されているか</p> <p>iv) 駅務機器類の取扱い(硬貨補充等)時の作業マニュアル等は整備されているか</p> <p>v) 誤表示・誤收受発生後に改善策、再発防止策を講じているか</p>	<p>・運賃改定時には、共同使用駅事業者である西日本旅客鉄道への説明、回数券等の委託販売先である和歌山バスをはじめ、プレス発表、関係自治体への報告、自社ホームページの掲載することで、関係者への連絡体制を構築している。</p> <p>・駅務機器未導入。</p> <p>・駅務機器未導入。</p> <p>・当該職員対象とした特別教育を実施するとともに、金銭収受に携わる職員へ当該事象の周知徹底を実施。</p> <p>・和歌山駅切符販売窓口に集音装置及びマイクを設置し、聞き間違い等の防止対策を講じている。</p>	<p>・今後も各社局との連携が滞りなく実施出来るよう期待する。</p> <p>・誤収受に対する改善策、再発防止策等について、一定の改善が図られているが、今後も内容等の見直しを行うのと同時に、マニュアル等の整備を行うことで、より充実した対策を講じることを期待する。</p>	<p>・常時情報交換を密にし、風通しの良い関係作りを図ってまいります。</p> <p>・現金収受時の授受後の現金は、お客さまからも見える位置に置く等相互確認に配慮するとともに、安定した手順により対応できるよう徹底指導いたします</p>
---	--	---	---

<p>vi) 誤表示・誤収対応マニュアルは整備されているか</p> <p>vii) 誤表示・誤収受発生時の対応方策（連絡・周知方法）が確立されているか</p> <p>（２）福祉割引</p> <p>2. 輸送障害等発生時における旅客への対応方法に関する事項</p> <p>（１）長時間運転見合わせ</p>	<p>・マニュアル未整備。</p> <p>・助役への速報連絡をはじめ、和歌山駅駅員への引継簿も用いた詳細内容の伝達、出勤点呼時や全係員対象に内容及び対応方を周知させるため伝達・事務連絡等を展開している。</p> <p>・和歌山電鐵では、西日本旅客鉄道に準じた身体障害者及び知的障害者に対する運賃の割引措置が導入されている。</p>	<p>・今後も各社局との連絡体制の点検・見直しを行って頂きたい。</p> <p>・福祉割引については、精神障害者に対する割引の導入、距離制限の撤廃等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、和歌山電鐵に対しても理解と協力を求めているところであり、前向きに検討されるよう期待する。</p>	<p>・常に問題意識を持って現状に甘えることなく改善に努めるとともに、教育内容に於いても係員からの上申等も慎重に検討し、前向きな姿勢で改善・検討に努めていきます。</p> <p>・西日本旅客鉄道様及び各社局の動向を参考に今後の検討課題としてまいります。</p>
---	---	---	--

<p>時における旅客への対応方法</p> <p>①発生した際の社内体制</p> <p>②現場での対応方</p> <p>③課題が発生した場合の検証、改善方策</p>	<p>・事故等が発生した時は、「非常連絡表」をもとに職員への非常呼び出し等を行う。「異常事態の警戒・処理要綱」をはじめ、「災害時行動指針」「火災発生時処理基準」「大震災時の処理要綱」「津波情報発令時の取扱要綱」などを定め、当要綱等は全運転士に携帯させている。</p> <p>・旅客に対する事故速報実施。列車が駅間でやむを得ず長期間停車する場合、旅客を最寄駅まで避難誘導することが想定されるため、車内から線路に降車できるよう、座席シートを活用するなど、必要に応じて旅客の避難誘導を行う。また、運行不能及び遅延の際には、旅客営業規則に沿って旅客運賃の払い戻し等を行う。</p> <p>・安全マネジメント会議、助役会議、課内会議にて、過去の事象やシミュレーションをもとに、議題として検証を行っている。</p>	<p>・規程の定期的見直し等を含めた、より一層強固な社内体制を構築されることを期待する。</p> <p>・今後とも、マニュアルの整備等、より一層利用者保護に向けた取組を努められたい。</p> <p>・今後とも、利用者保護に向けた取組を努められたい。</p>	<p>・諸般の状況に合わせた見直し等に積極的に取り組みます。</p> <p>・お客さまの安全確保に努めてまいります。</p> <p>・社内における情報共有に今後も努め、お客さま対応に真摯に取り組んでまいります。</p>
---	---	--	---

<p>(2) 運行情報の提供に関する作業内容、体制、システムの確立状況</p> <p>①放送による情報提供</p> <p>②文字による情報提供</p> <p>③他社線の運行の情報提供</p>	<p>・指令員から社内電話にて和歌山駅へ伝達すると同時に、列車無線にて全列車に伝達する。</p> <p>・本社にてホームページ及びデジタルサイネージ(和歌山・伊太祈曽・貴志駅設置)の入力を行う。関係自治体に対しては、FAXでの情報提供を実施。</p> <p>・和歌山駅内で西日本旅客鉄道と相互連絡を行うのと同時に、西日本旅客鉄道和歌山駅と指令員間で緊急用電話より相互に情報提供も実施。指令員から列車無線で全列車に伝達を行う。</p>	<p>・輸送障害等発生時は、適切な情報提供が利用者の不安緩和するため重要である。引き続き、情報提供の強化に努められたい。</p>	<p>・今後も輸送障害等の対応時は、きめ細かい情報提供に社員全員全力で取り組みます。</p>
<p>(3) 駅構内、改札口付近、ホーム、車両及び現場係員における運行情報の提供に関する取組状況</p> <p>①放送による情報提供</p>	<p>・和歌山駅では、運行状況を逐次構内放送を行っており、異常気象等は気象情報に基づき、運転抑止などの事前告知を実施。無人駅に対しては、運転指</p>	<p>・輸送障害発生時の情報提供は利用者に対する最も重要なことであり、障害者、訪日外国人にもわかりやすい情報提供について検討を</p>	<p>・訪日外国人への情報提供につきましては、予算面の考慮しながら前向きな対応を検討します。</p>

<p>②文字による情報提供</p> <p>(4) ホームページ等における運行情報の提供に関する取組状況</p> <p>3. 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</p> <p>(2) 乗車券販売に関する利便性向上にかかる取組状況</p> <p>・外国語によるインターネット指定席券販売</p> <p>(3) 異常時（災害時、輸送障害時）の情報提供にかかる多言語化の取組状況</p>	<p>令より概ね5分間隔で、一斉放送を行っている。</p> <p>・デジタルサイネージ及び掲示坂にて提供。</p> <p>・自社ホームページ内に「列車運行状況」欄にて情報提供。</p> <p>・企画乗車券の販売は行っていないが、訪日外国人向けとして西日本旅客鉄道との共同フリーきっぷ「Kansai WIDE Area Pass」の利用可能。</p> <p>・指定制度無し。</p>	<p>願いたい。</p> <p>・引き続き、情報提供の強化に努められたい。</p> <p>・今後とも、訪日外国人向けサービス強化に努められたい。</p>	<p>・前向きに取り組めます。</p> <p>・訪日外国人に喜んで頂ける和歌山電鐵らしいサービスの考案を模索し、気持ちの通じる内容としたいと考えています。</p>
---	--	--	---

<p>①放送による情報提供 (駅・車両)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・現在のところ実施していない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・スマートフォンをはじめとする携帯端末は、世界的に普及しており、多くの訪日外国人も所持しているため、異常時の情報に関しても、旅行者自ら情報を取得することは可能である。しかし、旅行者が駅構内滞在中や乗車時に、鉄道事業者から提供される情報が正確性・敏速性において勝るものはないことから、特に放送による情報提供について検討を願いたい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・異常時における基本的な案内パターン(運転見合せや運転再開までの目安時間等)について定例業務教育の内容に組み入れるとともに、「指差し案内シート」を作成し必要最低限の案内が可能となるように努力します。
<p>②文字による情報提供 (駅・車両)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・デジタルサイネージにて、一部英語での案内(運転見合わせ、遅延等)を行っている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ホームページの多言語対応など、訪日外国人への利便性向上に繋がることから評価できる。今後も積極的な対応を期待する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・今後も積極的な対応で訪日外国人へのサービス向上に努めてまいります。
<p>(4)その他受け入れ環境整備の取組状況</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・車内自動放送に英語放送を追加。 ・駅ナンバリングの実施。 ・和歌山県提供の「多言語電話通訳・簡易翻訳サービス」を導入。日常会話程度対応可能。 ・「電車の乗り方」案内について英語でも行っている。 ・ホームページの多言語対応。 ・「無線公衆LAN(飲料自販機一体型)」を伊太祈曽駅、貴志駅に設置。 		

<p>4. 利用者等からの意見等に関する事項</p> <p>(1) 利用者からの意見の状況、対処方法</p> <p>(2) 利用者モニター制度の導入状況</p> <p>(3) 利用者、モニター等からの意見の関係部署、社内幹部等への周知方法</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・手書き用語カード活用。 ・ご意見、要望等については、電話・メール・現場で受付「善行・苦情報告書」にて集計のうえ、社内で情報共有をはかっている。 ・苦情申告については、原則個別に連絡を取り対応している。 ・運転士・駅掌対象の定例業務教育にて、苦情内容を記載したテキストを使用することで、再周知及び接遇向上を図っている。 ・「貴志川線の未来を“つくる会“」定例会にて意見交換を行っており、同会会員に対してのアンケート調査も実施している。 ・「貴志川線の未来を“つくる会“」定例会及び、同会会員に対してのアンケート調査結果を、本社内・運転士・駅掌へ回覧して周知徹底を行っている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・引き続き、適宜適切な対処に努められたい。 ・新たな視点からサービス内容を見る上で、利用者モニター制度を活用することは、有効な手段として考えられることから、導入に向けて検討して頂きたい。 ・利用者からの要望については、十分な分析・検討を行い、一層のサービス改善・利便性の向上に向けて継続した取組をされたい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・引き続き、善行・苦情等のお客様の声は、真摯に受け止め、誠実な対応に努めてまいります。 ・利便性向上のため、適切な情報収集に努めてまいります。 ・利用者からの要望について、内容を十分に吟味し、小回りの利いた対応に努めます。
---	--	---	---

<p>(4) 利用者、モニター等からの意見を施策に反映させる際の過程</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・意見の集約について、監督者及び内勤者対象に回覧を行っている。 ・接遇に関する事象については、運転士・駅掌に対し周知徹底している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・引き続き、現行の取組について見直し・強化して頂くのと同時に、定期的な講習等通じた取組についても努められたい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・引き続き、視覚障害者が安心して利用して頂けるように教育訓練を実施していきます。また外部講習等があれば積極的に参加してまいります。
<p>5. 視覚障害者等対応に関する事項 (1) 駅員等による声がけ、誘導案内の強化に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・視覚障害者に対して、駅係員は必ず運転席付近座席までご案内しており、降車駅等を運転士に伝達することを徹底している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・引き続き、現行の取組について見直し・強化して頂くのと同時に、定期的な講習等通じた取組についても努められたい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・引き続き、視覚障害者が安心して利用して頂けるように教育訓練を実施していきます。また外部講習等があれば積極的に参加してまいります。
<p>(2) 接遇能力の向上に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・平成 28 年度中の鉄道における視覚障害者の事故多発を受けて、平成 29 年度第 1 回定例業務教育にて視覚障害者への対応について講習を実施。 		
<p>(3) 無人駅における障害者対応に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・運転士は、駅到着後、降車のお手伝い及び、ご要望の内容により、ベンチや点字ブロックまでの誘導徹底を行っている。単独乗車時は、列車の発車に際する注意喚起等を行っている。 ・国土交通省実施の「鉄道利用マナー UP キャンペーン」「駅ホームでの声掛け・見守り促進」キャンペーンポスタ 		

<p>(4)盲導犬育成等への協力に関する事項</p> <p>(5)その他ホームの安全性向上に関する事項</p> <p>6. その他のサービス等に関する事項</p> <p>(1)女性等に配慮した車両(いわゆる「女性専用車両」)</p> <p>①導入状況(計画を含む)</p> <p>②利用者に対する周知・案内方法</p> <p>③職員に対する教育等</p> <p>(2)ハンドル形車いすに</p>	<p>一を、全駅及び車内中吊りに掲出、沿線の学校へのキャンペーン主旨説明を行っている。</p> <p>・各駅に”ほじょ犬マーク”の掲出</p> <p>・貴志駅点字ブロック改修工事、甘露寺前駅ホーム端の補修。</p> <p>・現時点で導入予定無し。</p>	<p>・今後も、積極的な協力等を期待する。</p> <p>・引き続き、安全性向上につながる施設改良等について取り組まれることを期待する。</p>	<p>・引き続き啓発に努めてまいります。</p> <p>・引き続き、交通弱者に対する安全対策として手すりの点字や点字ブロックの点検整備に努め、より良い利用者サービスを提供してまいります。</p>
---	---	--	---

<p>係る対応状況</p> <p>①対応マニュアルを整備しているか</p> <p>②利用実態、利用者からの意見を確認</p> <p>(3) ICカードの利便性向上に向けた検討状況</p> <p>① ICカード利用エリア拡大にかかる検討状況</p> <p>②複数の ICカード利用可能エリア間の跨ぎ利用にかかる検討状況</p>	<p>・現在のところ、整備していないが、利用の申出があれば適宜対応。</p> <p>・利用実績無し。</p> <p>・ ICカード未導入。</p>	<p>・特定の利用者だけでなく、観光客の利用など想定されることから、西日本旅客鉄道などと協議の上、対応マニュアル整備に向けて取り組んで頂きたい。</p> <p>・現在、各社において ICカードの導入が進んでおり、利用者利便向上や、経費削減効果などの観点から導入することが望ましいが、導入時・導入後も一定の費用が発生することから、今後、導入に向けて多角的な観点から検討されることを望む。</p>	<p>・西日本旅客鉄道と連携、協力をし、利用者が安心して利用できるような対応に努め、マニュアルの整備も検討いたします。</p> <p>・ ICカードの導入が遅れていることは認識していますが、他社の例も参考にし、和歌山電鐵に合った形を模索、検討し、利便性向上に努めてまいります。</p>
--	---	--	--

<p>③海外発行クレジットカードによるICカードの購入にかかる検討状況</p> <p>(4) 旅客の避難誘導</p> <p>①対応した訓練は行われているか</p> <p>②旅客の避難誘導に関連した職員等への研修が行われているか</p> <p>(5) 帰宅困難者対応</p> <p>①対応マニュアルを整備している</p> <p>②対応した訓練は行われているか</p> <p>③自治体等関係者との調</p>	<p>・警察・消防・西日本旅客鉄道による、鉄道テロ対処合同訓練に参加。</p> <p>・大津波を想定した避難誘導訓練及び線路誘導を平成30年度定例業務教育にて実施予定。</p> <p>・平成27年第2回定例業務教育内において、列車から緊急用梯子(座席)を使用しての車外誘導研修を実施。</p> <p>・現在のところ、マニュアル未整備。</p> <p>・現在のところ、訓練は行っていない。</p> <p>・現在のところ、調整は行っていない。</p>	<p>・災害発生時において適切な行動が行えるよう、計画的かつ継続的な教育・訓練を実施していることは評価出来る。今後は、旅客の避難誘導について研修・地域住民との合同訓練実施など、検討をされることを望む。</p> <p>・今後、共同使用駅事業者である西日本旅客鉄道や自治体等関係者と協議を行い、帰宅困難者対応策を講じられたい。</p>	<p>・合同訓練は重要と考えています。実施に向け、西日本旅客鉄道や地域住民と連携し、迅速かつスムーズな対応ができるように取り組んでまいります。</p> <p>・西日本旅客鉄道や自治体等の関係部署と相談し、対応方法を検討します。</p>
---	---	---	---

<p>整は行われているか</p> <p>④帰宅困難者対応に関連した職員等への研修が行われているか</p> <p>(※)列車遅延防止の観点から、利用者の円滑な乗降を促すための「マナーアップ」の働きかけの実施状況について</p> <p>①啓発のための活動の有無</p> <p>②今後の計画について</p>	<p>・現在のところ、研修は行っていない。</p> <p>・新学期に学校最寄り駅に要員を配置し、乗車方の声掛けを実施。</p> <p>・「電車の乗り方」(日本語・英語)チラシの作成・配布を行っている。</p> <p>・小児向けに乗降方リーフレットの作成・配布・車内掲出を実施。</p> <p>・遅滞ない乗車を促すため、各駅「乗車位置シール」の更新整備。</p> <p>・主要駅にて適宜啓発活動を実施予定。</p> <p>・貨客混載事業については、車内の状況により柔軟な対応を行う。</p>	<p>・マナーアップに対する啓発活動を積極的に取り組んでおられることは、評価できる。今後も様々な取組を期待する。</p>	<p>・今後も車内環境保持に取組み、訪日外国人旅客も含め、マナーアップに繋がる効果的な啓発活動を行ってまいります。</p>
--	--	--	---