

業務監査実施結果報告書

事業者名	近江鉄道株式会社	実施期間	平成 30 年 11 月 29 日
検査箇所	近江鉄道本社		
監査項目	取組状況	所 見	所見に対する回答
<p>1. 運賃等に関する事項</p> <p>(1) 基本的事項</p> <p>①法令・通達に基づき、運賃・料金に関する認可・届出等の手続きが実施されているか</p> <p>②運賃・料金表が正しく掲示されているか</p> <p>③旅客営業規則等約款が、利用者の求めに応じ提示できるように備え付けられているか</p> <p>④乗車券に適用区間、通用期間、運賃額及び発行の日付等が記載されているか</p> <p>(2) 運賃・料金の誤表示・誤收受関係 (IC カードシステム含む)</p> <p>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</p>	<p>平成 26 年の消費税改定認可申請並びに新たな企画乗車券を発売する際の届出を行っている。</p> <p>全駅に掲示を行っている。</p> <p>有人駅には旅客営業規則を備え付けているが、無人駅および時間帯有人駅の無人駅時間帯については、利用者が旅客営業規則を確認できない状況である。</p> <p>全ての乗車券において、適用区間、通用期間、運賃額、発行日が記載されている。</p> <p>誤表示・誤收受発生無し。</p> <p>運賃改定時においては、運賃表を複数人体制で確認しており、自動券売機はテスト発券を行うことや、事前に駅係員を対象とした研修を実施している。連絡運輸を行っている鉄道会社等へは、改定運賃が固まり次第概要を報告している。現在、誤表示・誤收受が発生していないことから、マニュアル整備は行っていない。</p>	<p>運賃等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。</p> <p>無人駅等への旅客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が望まれる。</p> <p>運賃の適正な収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。</p> <p>誤表示・誤收受は起こりえるものであると認識し、マニュアル等の整備を進めることが望まれる。</p>	

業務監査実施結果報告書

監査項目	取組状況	所 見	所見に対する回答
<p>(3) 企画乗車券、福祉割引関係</p> <p>①企画乗車券 ②福祉割引</p> <p>(4) 個人情報取扱関係</p> <p>①個人情報の取扱基準を設け個人情報の内容毎に保管状況を明確にしているか</p> <p>②個人情報が適切に管理されているか定期的な点検等を実施しているか</p> <p>2. 輸送障害等発生時における旅客対応に関する事項</p> <p>(1) 長時間運転見合わせ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他の交通機関による代替輸送手段(バス・タクシー等)の確保の取組状況</p>	<p>平成29年度は13種類の企画乗車券を発売した。身体障害者手帳、知的障害者手帳(いずれも第一種・第二種障害者手帳)の提示に対して、本人または本人と介護者について割引を実施している。精神障害者手帳所持者については、現在のところ割引は行っていない。</p> <p>個人情報保護規定を定め、個人情報は施錠できる場所に保管している。定期券申込用紙は通用期間終了月毎に保管し、期間終了2ヶ月後にシュレッダー処理を行っている。</p> <p>四半期に一度点検を行い、個人情報保護管理点検表に点検結果を記録している。各事業所の点検結果は本社管理部でとりまとめている。</p> <p>鉄道事業緊急時対応内規に基づき、社内連絡体制を構築。</p> <p>基準マニュアル等未整備。運転指令より運転見合わせ等の情報を駅係員、電車運転士に提供し、駅係員、電車運転士が利用者に対し放送設備を用いて情報提供を行っている。</p> <p>運行不能時には、自社バスおよびグループ会社のタクシーを利用することで、代替輸送を実施している。</p>	<p>国土交通省には、福祉割引について、障害者団体等から、精神障害者に対する割引の導入や単独乗車時の割引実施など、さまざまな要望が寄せられ、全国の鉄軌道事業者に対して理解と協力を求めているところである。</p> <p>今後とも個人情報の適切な取扱いに努められたい。</p> <p>規定の定期的見直し等を含めた、一層強固な社内体制づくりに努められたい。</p> <p>現場での臨機応変な対応は重要であるが、会社としての指針を示した上で、現場の状況に応じた対応を行う必要がある。会社の指針として、マニュアル等の整備を進めることが望まれる。</p>	

業務監査実施結果報告書

監査項目	取組状況	所 見	所見に対する回答
<p>④課題が発生した場合の検証、改善方策</p> <p>(2) 駅間停車した列車内の旅客への対応方法</p> <p>①発生した際の社内体制</p> <p>②駅間停車した列車からの旅客の避難誘導等の手配はどのような場合実施しているか</p> <p>③現場での対応方</p> <p>④警察、消防、自治体等への支援要請を行う体制等の整備状況</p> <p>⑤旅客救出のためのバス等代替輸送手段確保のためのバス事業者、関係機関との協力体制の整備状況</p> <p>⑥課題が発生した場合の検証、改善方策</p>	<p>鉄道部安全会議で問題点の抽出と改善策の策定を行い、近江鉄道グループ安全推進委員会で社長以下役員に報告を行う。</p> <p>鉄道事業緊急時対応内規に基づき、社内連絡体制を構築。 1時間以上の運転見合わせが見込まれる場合に実施。</p> <p>基準マニュアル等未整備。乗務員が運転指令より情報を収集し、利用者へ案内を行う。 降車後の受入体制が整い次第、運転台から座席シートを使用して降車を案内。 怪我人等救出を優先すべき利用者については、運転指令より警察・消防へ応援要請するとともに、現場乗務員および居合わせた社員が対応。 バス等代行輸送の手配の基準はないものの、長時間の停車が見込まれ、救援列車の手配も時間がかかることが見込まれる場合手配を行う。 非常時呼出名簿に関係自治体・警察・消防の連絡先を記載。警察・消防は運転指令より、関係自治体へは本社鉄道部より必要に応じて連絡を入れる。 運行不能時には、自社バスおよびグループ会社のタクシーを利用することで、代替輸送を実施している。</p> <p>鉄道部安全会議で問題点の抽出と改善策の策定を行い、近江鉄道グループ安全推進委員会で社長以下役員に報告を行う</p>	<p>規定の定期的見直し等を含めた、一層強固な社内体制づくりに努められたい。</p> <p>現場での臨機応変な対応は重要であるが、会社としての指針を示した上で、現場の状況に応じた対応を行う必要がある。会社の指針として、マニュアル等の整備を進めることが望まれる。</p>	

業務監査実施結果報告書

監査項目	取組状況	所 見	所見に対する回答
<p>(3) 災害や大規模テロ等発生時の旅客への対応方法</p> <p>①発生した際の社内体制</p> <p>②旅客の避難誘導等の対応方を定めた基準(マニュアル等)の整備状況</p> <p>③警察、消防、自治体等関係機関との協力体制</p> <p>④災害発生時における帰宅困難者対策の取組状況</p> <p>⑤無人駅における避難場所及び避難経路等の周知方法</p> <p>⑥テロ等を未然に防止するための対策等の取組状況</p>	<p>鉄道事業緊急時対応内規に基づき、社内連絡体制を構築。</p> <p>現時点でマニュアル等の整備は行っていない。</p> <p>非常時呼出名簿に関係自治体・警察・消防の連絡先を記載。警察・消防は運転指令より、関係自治体へは本社鉄道部より必要に応じて連絡を入れる。</p> <p>従業員用の防災備蓄品を必要に応じて使用する。</p> <p>ホーム・駅舎入口と道路が直結しており、避難経路等設定していない。</p> <p>防止するための対策は行っていないが、発生を想定した駅・車内での対応訓練を毎年実施。</p>	<p>規定の定期的見直し等を含めた、一層強固な社内体制づくりに努められたい。</p> <p>現場での臨機応変な対応は重要であるが、会社としての指針を示した上で、現場の状況に応じた対応を行う必要がある。会社の指針として、マニュアル等の整備を進めることが望まれる。</p> <p>今後とも発生の想定した訓練を関係機関と行うとともに、未然防止に向けた対策を講じられることを期待する。</p>	
<p>(4) 駅構内、改札口付近、ホームでの情報提供について</p> <p>①情報提供の実施体制等</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・運転指令より各駅係員へ連絡。情報の漏れを防ぐため、可能な限り運転指令より報告を受けた本社からも各駅係員へ連絡を実施。 ・連絡は社内専用電話および一般回線電話使用。 ・米原駅、彦根駅、八日市駅、近江八幡駅、貴生川駅には、LED表示装置を設置しており、簡易の情報表示可能。 ・無人駅については、有人駅より放送装置を使用し音声により案内を行っている。 	<p>前回の監査時において、無人駅の情報案内装置導入を検討となっていたが、現時点でまだ導入されていないことから、今後とも導入に向けての検討を進められたい。</p>	

業務監査実施結果報告書

監査項目	取組状況	所 見	所見に対する回答
②自社線で発生した輸送障害の情報提供を行う対象駅の範囲 ③他社線で発生した輸送障害の情報提供を行う対象駅の範囲 ④情報提供内容 ⑤情報提供方法 ⑥情報提供のタイミング	<p>輸送障害発生路線の各駅は、情報案内装置、放送にて案内。輸送障害発生路線に連絡する路線の主要駅及び乗換等で影響を受ける可能性がある駅については、放送により案内を行っている。</p> <p>振替輸送受託時のみ振替輸送結節駅で案内を行っている。</p> <p>障害発生場所、発生日時、原因、運行状況、振替輸送、再開見込、運転再開の情報を放送にて提供。情報表示装置は、定型文（全線見合わせ、一部区間見合わせ、遅延等）の表示のみを行っている。</p> <p>放送による情報提供が中心。急告版、駅係員による案内も実施。情報案内装置は定型文の表示となり、おおまかな運行情報のみ表示。</p> <p>構内放送は概ね 15 分ごとに実施。情報表示装置は概ね 10 分以内、急告版は概ね 30 分以内に表示している。</p>	<p>輸送障害発生時においては、詳細な情報を繰り返し提供することが、利用者利便のみならず、利用者への安心感に繋がるため、他社も含めた幅広い情報提供を期待する。</p>	
(5) 列車での情報提供について ①情報提供の実施体制等 ②情報提供を行う対象列車の範囲 ③情報提供内容 ④情報提供方法 ⑤情報提供のタイミング	<p>走行中の列車および無人駅停車中の乗務員には運転指令より列車無線で連絡。有人駅では駅長が現在の状況を乗務員に伝達。</p> <p>輸送障害発生路線および輸送障害発生路線に連絡する路線の列車に車内放送を行っている。</p> <p>障害発生場所、発生日時、原因、運行状況については、駅での停車時間に車内放送を使用して情報提供を行っている。振替輸送については、振替輸送区間へ近づいたとき、および主要駅で車内放送にて実施。再開見込み、運転再開の情報は車内放送にて行っている。</p> <p>乗務員がマイクにて実施。</p> <p>走行中は終着駅や乗換駅到着前、列車停車中は概ね 5～10 分ごとに放送を行っている</p>	<p>今後とも適切な情報提供を期待する。</p>	

業務監査実施結果報告書

監査項目	取組状況	所 見	所見に対する回答
<p>(6) ホームページ等における情報提供に関する取組状況</p> <p>①情報提供内容</p> <p>②メールでの情報提供</p> <p>③SNS での情報提供</p> <p>④スマートホンアプリ等での情報提供</p> <p>⑤情報提供のタイミング</p> <p>⑥その他、旅客の行動判断に資する情報提供の充実に取り組んでいるか</p> <p>(7) 輸送障害等に対応した社員への教育・訓練</p> <p>①輸送障害に対応した訓練は行われているか</p> <p>②輸送障害に対応した職員等への研修は行われているか</p> <p>(8) 災害対応等危機管理に対応した社員への教育・訓練</p> <p>①災害対応等危機管理に対応した訓練は行われているか</p> <p>②災害対応等危機管理に対応した職員等への研修は行われているか</p> <p>3. 訪日外国人旅行者の受入環境に関する事項</p>	<p>障害発生場所、発生時分、原因、運行状況、振替輸送、再開見込（再開時間までの短い場合除く）運転再開の情報について提供を行っている。</p> <p>現時点でメールでの情報提供は行っていない。</p> <p>現時点で SNS での情報提供は行っていない。</p> <p>現時点でスマートホンアプリ等での情報提供は行っていない。</p> <p>遅くとも 30 分以内には第一報の情報をホームページに掲載している。</p> <p>沿線の学校・自治体等に電話および FAX で随時情報提供を行っている。</p> <p>運輸部門において代行輸送時の取扱訓練、鉄道部合同で異常時の対応訓練、あわせて年 2 回以上実施。</p> <p>代行輸送時の取扱訓練、異常時の対応訓練の際にあわせて実施。</p> <p>鉄道部合同で異常時の対応訓練を実施。沿線で実施された滋賀県総合防災訓練に参加。</p> <p>異常時の対応訓練の際にあわせて実施。</p>	<p>スマートホ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となっていることから、ホームページ以外の情報提供について検討されたい。</p> <p>輸送障害発生時において適切な行動が行えるよう、今後とも計画的かつ継続的な研修・訓練を実施して頂きたい。</p> <p>災害発生時において適切な行動が行えるよう、今後とも計画的かつ継続的な研修・訓練を実施して頂きたい。</p>	

業務監査実施結果報告書

監査項目	取組状況	所 見	所見に対する回答
<p>(1) 訪日外国人旅行者向け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>(3) 無料Wi-Fiの導入状況 ①駅への無料Wi-Fiの導入状況 ②鉄道車両への無料Wi-Fiの導入状況</p> <p>(4) 外国人観光旅客等への情報提供等の対応について ①駅における外国人観光客等に対応した情報提供の取組状況 ②列車内における外国人観光客等に対応した情報提供の取組状況 ③異常時(災害、テロ、輸送障害等発生時)における多言語での情報提供の取組状況 ④鉄道を円滑に利用できる情報を多言語で提供しているか</p> <p>(5) 外国人観光旅客等に対応するための教育 ①外国人観光旅客等に対応するためのマニュアルが整備されているか ②職員に対し、外国人観光旅客等への適切な対応等について研修等を実施しているか</p>	<p>外国人旅行者向け企画乗車券(近江レール2デイパス)を発売している。</p> <p>現時点での取組はない。</p> <p>八日市駅(東近江市提供)にて導入している。 現時点では未導入。</p> <p>主要駅にコミュニケーションボードを設置し、案内に利用している。 一部車両設置の画面表示器にて英語との2ヶ国語表示を行っている。</p> <p>現時点での取組はない。</p> <p>ホームページ上でワンマン電車の利用方法を4ヶ国語で表示している。</p> <p>現時点でマニュアル等の整備は行っていない。</p> <p>現時点では実施していない。</p>	<p>今後とも、訪日外国人向けサービスを強化されたい。</p> <p>多言語案内等、訪日外国人への更なる情報提供の充実に向けて検討頂きたい。</p> <p>近年、滋賀県へ訪れる訪日外国人増加に伴い、鉄道利用される機会も増えていることから、マニュアル等の整備を行い、受入体制を整えることを期待する</p>	

業務監査実施結果報告書

監査項目	取組状況	所 見	所見に対する回答
<p>③研修では外国人に話を聞く機会を設けているか</p> <p>(6) その他受け入れ環境整備の取組状況</p> <p>①駅ナンバリングの導入状況</p> <p>②列車内の荷物スペースの設置状況</p> <p>③和式トイレの洋式化等の取組状況</p> <p>④外国人対応インフォメーションセンター、外国人観光案内所の設置状況</p> <p>⑤コンシェルジュの配置等、その他の外国人旅行者等に向けたサービスの提供状況</p> <p>⑥訪日外国人旅客の誘客のためのプロモーション活動等の取組状況</p> <p>4. 視覚障害者等の対応状況に関する事項</p> <p>(1) 駅ホームにおける視覚障害者の転落事故防止のためのソフト面の取組状況</p> <p>①視覚障害者が希望する場合に駅員等が誘導案内を行う旨の情報発信に取り組んでいるか</p> <p>②視覚障害者の誘導案内方法、声かけの仕方、危険が迫ってい</p>	<p>実施していない。</p> <p>○年○月導入予定。</p> <p>座席上部に網棚を設置。専用の荷物スペース設置は行っていない。</p> <p>2012年近江八幡駅構内のトイレ改修時に洋式トイレに変更。今後の計画はないものの、老朽化等により改修する際、洋式トイレを導入していく予定。列車内にトイレ未設置。トイレの案内等多言語で案内を行っているものはない。</p> <p>現時点で設置していない。</p> <p>現時点で設置していない。</p> <p>中国・台湾で開催される現地旅行会社向けイベントを中心に当社およびグループ会社のプロモーション展開を行っている。</p> <p>現時点では実施していない。</p> <p>他社で起きた事故事案を受けて、平成29年2月に視覚障害者の誘導、声かけ等の研修を実施。</p>	<p>駅ナンバリングは、訪日外国人がわかりやすく、安心して鉄道利用して頂くことに繋がることから、大いに評価出来る。</p> <p>訪日外国人に対し、快適な旅行をサポートすることが、リピート率を高める要因に繋がるものと考えられることから、関係自治体等協議を進めるなど施設面の充実を検討頂きたい。</p> <p>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、定期的な研修等通じ</p>	

業務監査実施結果報告書

監査項目	取組状況	所 見	所見に対する回答
<p>る場合の声かけ・注意喚起等の具体的な方法について研修等を実施しているか</p> <p>③視覚障害者への対応マニュアルを整備しているか</p> <p>④一般旅客による視覚障害者への声かけを促進するための啓発に取り組んでいるか</p> <p>⑤歩きスマホや視覚障害者誘導用ブロック上に留まる等の迷惑行為に関する啓発に取り組んでいるか</p> <p>⑥ボランティアを活用した視覚障害者への声かけ・誘導案内等の取組状況</p> <p>⑦盲導犬の育成及び盲導犬貸与希望者の駅における訓練の協力の状況</p> <p>⑧ガイドヘルパーとなるための訓練を受けている人や視覚障害者本人の駅における訓練への協力の状況</p> <p>(2) ホームドア・可動式ホーム柵、内方線付き点状ブロック等の整備状況と計画</p> <p>①ホームドア・可動式ホーム柵の整備について、現時点で整備方針が策定されているか</p> <p>②ホームドア・可動式ホーム柵の整備の具体的事例について、進捗状況、見通しはどうか</p> <p>③10万人以上の駅について、</p>	<p>今後整備する予定。</p> <p>促進ポスターなどを掲出。</p> <p>歩きスマホ防止に関するポスターを各駅に掲出。</p> <p>現時点での取組はない。</p> <p>協力要請が無いことから実績はない。</p> <p>NPO 法人主催「盲ろう者通訳・介助者養成講座」の電車乗降訓練が2017年と2018年に近江八幡駅で実施された。今後も、同様の訓練等があれば協力予定。</p> <p>現時点での整備予定はない。</p> <p>現時点での整備予定はない。</p> <p>1日当たり10万人以上の利用がある駅はない。</p>	<p>た取組についても努められたい。</p> <p>今後、要請があった際には、積極的に協力頂くことを望む。</p>	

業務監査実施結果報告書

監査項目	取組状況	所 見	所見に対する回答
<p>平成32年度までにホームドア・可動式ホーム柵を整備する計画となっているか</p> <p>④整備条件を満たしていない場合に新しいタイプのホームドア・可動式ホーム柵の導入を検討しているか</p> <p>⑤内方線付き点字ブロックの整備方針、進捗状況、見直しはどうか</p> <p>5. その他のサービスに関する事項</p> <p>(1) 駅員等の接遇に関する教育の実施状況</p> <p>①接遇マニュアルは整備しているか</p> <p>②利用者からの苦情・意見等を受けた場合に、改善のための教育・指導が適切に行われているか</p> <p>③職員に対し、接遇技能の向上のための研修等を実施しているか</p> <p>④研修では外部講師による講義を受けているか</p> <p>⑤社外(他の接客業等を含む)で実施される接遇研修等を受けてい</p>	<p>検討していない。</p> <p>現在、33駅55ホームのうち内方線付き点字ブロックを設置しているのは9駅13ホーム。今後、順次更新し、最終的に全駅全ホームにおいて内方線付き点字ブロック導入予定。</p> <p>マニュアル整備及び整備予定はないが、接遇意識向上のため各係員に「接遇5か条」「接遇7か条」を定めたカードを配布し、接客・案内時の意識付けを行っている。また、服装に関する基準を定めた「身だしなみマニュアル」を掲出し、接遇意識の向上を図っている。</p> <p>苦情・意見の内容を所属長より通知し、改善のための教育・指導を実施。受けた苦情・意見等はお客様の声として集約し、鉄道部営業会議で報告を行っている。</p> <p>年1回程度、接遇に関する研修を実施。</p> <p>基本的に外部講師を招き実施。</p> <p>現時点で受けていない。</p>	<p>全駅全ホームへの内方線付き点字ブロック設置について、可能な限りすみやかに導入されることを期待する。</p> <p>引き続き、適宜適切な対処に努められたい。</p>	

業務監査実施結果報告書

監査項目	取組状況	所 見	所見に対する回答
<p>るか</p> <p>⑥更なる接遇技能向上のための独自の取組み（接遇技能コンクール等）を実施しているか</p> <p>（2）移動制約者（高齢者、障害者等）への対応に関する教育の実施状況</p> <p>①移動制約者への対応マニュアルを整備しているか</p> <p>②サービス介助士等の資格取得に取り組んでいるか</p> <p>③職員に対し、移動制約者への適切な対応等について研修等を実施しているか</p> <p>④研修では外部より学識者等を招き講義等受けているか</p> <p>⑤研修では高齢者、障害者等の話を聞く機会を設けているか</p> <p>⑥研修では高齢者、障害者等の疑似体験を実施しているか</p> <p>⑦職員に対し、障害者差別解消法に関する教育等を実施しているか</p> <p>（3）職員の法令違反・不正等の発生防止のための取組状況</p> <p>①社員の不祥事が発生した場合の処分状況（規定等）</p>	<p>近江鉄道グループ全体で組織的なCS推進活動に取り組み、より一層の接遇向上を図るため、近江鉄道グループCS推進責任者・CS推進リーダー・CS推進トレーナーを選任し、CS推進担当者を中心に、各係員の接遇向上を図っている。</p> <p>今後整備する予定。</p> <p>現時点で、会社主導での資格取得には取り組んでいない。</p> <p>現時点では実施していない。</p> <p>実施していない。</p> <p>実施していない。</p> <p>実施していない。</p> <p>年に1～2回「人権研修」を実施し、障害者差別解消法を題材にした研修を行う場合がある。</p> <p>社員就業規則に懲戒の種類を定めており、不祥事の内容により謹慎～懲戒解雇まで6段階の処分がある。</p>	<p>近江鉄道グループにて、接遇向上を一丸として取り組まれていることは評価に値する。</p> <p>更なる高齢化社会となり、移動制約者の利用が増加するものと想定されることから、これに対応出来るよう、マニュアル等の整備および研修等の実施について検討頂きたい。</p> <p>引き続き、適宜適切な対処に努められたい。</p>	

業務監査実施結果報告書

監査項目	取組状況	所 見	所見に対する回答
<p>②過去5年間における不祥事の発生状況</p> <p>③不祥事の発生後に改善策、再発防止策を講じているか</p> <p>④コンプライアンス教育等の実施状況</p> <p>(4) 業務委託に関する事項</p> <p>①業務委託(アウトソーシング)を行っている駅はあるか</p> <p>②委託を行っている業務内容は何か</p> <p>③委託先会社名</p> <p>④異常時(輸送障害、災害等発生時)における委託先との連携</p> <p>⑤委託を行ったことによる顧客満足度の低下はあるのか(苦情等)</p> <p>⑥サービス低下を避けるためどのような措置を講じているか</p> <p>(5) 駅の無人化などに関する事項</p> <p>①無人化(時間による無人化を含む)された駅はあるか</p> <p>②無人化に伴い実施した措置</p> <p>③無人化に伴う地元(沿線自治体、関連団体、住民等)への説明</p>	<p>過去5年間に2件、社員による不祥事が発生。</p> <p>金銭取扱が発生する箇所に監視カメラ設置。</p> <p>会社主催のコンプライアンス研修(現場長向け)を年2回程度、鉄道部所属各係員に対するコンプライアンス研修を年1回程度実施。</p> <p>水口城南駅、八日市駅</p> <p>乗車券・定期券発売及び集札業務</p> <p>水口城南駅：近江タクシー(株) 八日市駅：(株)駐輪サービス</p> <p>異常時には、主管駅を通じ連絡を取り、通常業務に加え、旅客案内等を行っている。</p> <p>特になし。</p> <p>特になし。</p> <p>過去5年において無人化等された駅 フジテック駅前駅・豊郷駅：終日無人 愛知川駅・平田駅・高宮駅・日野駅・水口駅： 有人時間の短縮を行った駅</p> <p>利用者への事前告知。 地元自治体、企業への事前説明を実施。</p>	<p>業務委託を行うことで、サービス低下等を招かないよう十分な配慮されたい。</p> <p>今後とも駅の無人化等に関しては、利用者への安全面・利用者利便性を損なわないよう対応策を講じるのと同時に、沿線自治体等地元への事前に説明を行うなど、十分な配慮をされたい。</p>	

業務監査実施結果報告書

監査項目	取組状況	所 見	所見に対する回答
<p>の状況</p> <p>④運行本数が減少した路線はあるか</p> <p>⑤運行本数が減少した路線の地元（沿線自治体、関連団体、住民等）への説明の状況</p> <p>（6）ハンドル形電動車いすへの対応状況</p> <p>①ハンドル形電動車いすの取扱基準（マニュアル等）の整備状況</p> <p>②H30.4.1以降の新たな利用要件（人的要件の廃止、構造要件の大幅縮小）に即した取扱いとなっているか</p> <p>③ハンドル形電動車いす利用者への利用方法等の周知をどのように行っているか</p> <p>④利用実態、利用者の意見等</p> <p>（7）サイクルトレインの取組状況</p> <p>①サイクルトレインの実施状況</p> <p>②利用者、自治体、関係機関等からのサイクルトレインに対するニーズ・要望等</p> <p>③サイクルトレインの普及、利用促進のための取組状況</p> <p>④サイクルトレイン以外の自転車関係の施策の取組状況</p>	<p>平成29年：多賀線減便 平成30年：休日の米原～多賀大社前間減便 ダイヤ改正の1ヶ月前頃より沿線市町に対し説明を行っている。</p> <p>現時点で基準等の整備は行っていない。</p> <p>現時点で基準等の整備は行っていない。</p> <p>現時点では実施していない。</p> <p>これまでの利用は確認されていない。</p> <p>近江鉄道本線（彦根駅・水口石橋駅除く）および多賀線で実施。 琵琶湖を自転車で一周する「ピワイチ」のPRのため、現状のサイクルトレインの範囲に加え、八日市駅～近江八幡駅間でのサイクルトレインの要望がある。 ホームページ、ポケット時刻表内で周知を行っている。 現時点での取組はない。</p>	<p>更なる高齢化社会となり、移動制約者の利用が増加するものと想定されることから、これに対応出来るよう、マニュアル等の整備および研修等の実施について検討頂きたい。</p> <p>サイクルトレインは近江鉄道の定着したサービスとなっている。今後は利用区間拡大の検討のほか、沿線自治体等関係機関との連携強化など、さらなる利用促進に繋げる方策の検討を行って頂きたい。</p>	

業務監査実施結果報告書

監査項目	取組状況	所 見	所見に対する回答
<p>(8) 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</p> <p>②意見に対する対処方法</p> <p>③利用者モニター制度の導入状況</p> <p>④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> <p>⑤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>	<p>平成27年度：47件 平成28年度：44件 平成29年度：42件</p> <p>現場で受けた意見については、所属長より随時鉄道部へ報告し、電話等で所属長より利用者へ回答を行っている。電話・メールからの意見については、「お客さまの声」として営業会議を通じ各所属長に周知し、回答が必要な場合は電話・メールにて回答を行っている。</p> <p>現時点では導入していない。</p> <p>利用者からの意見をまとめた「お客さまの声」はCS 向上委員会を通じて社内幹部および関係部署に報告を行っている。</p> <p>鉄道部にて対応策を検討し、すぐに対応が可能なもの、応急措置が可能なものについては、関係部署を通じ対応を行う。恒久的な対策に時間を要するものについては、本社内で対応時期・実施方法などを検討し、関係部署と連携対応を行う。</p>	<p>引き続き、適宜適切な対処に努められたい。</p> <p>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。</p> <p>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た継続した取り組みをされたい。</p>	