

## 鹿児島市交通局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 (1) 基本的事項	<p>通達に基づく手続き等については、書類綴り等を確認したところ、認可・届出事項に関して関係法令に基づき適正に処理されている。</p>	<p>運賃・料金に関する認可申請等の諸手続や運賃・料金の掲示の備え付けは法令等に遵い適正に行われている。</p>	<p>今後も法令等に基づき、適正な処理に努めてまいります。</p>
(2) 企画乗車券関係	<p>バスと電車を夏休み期間乗り放題とする「夏休みチャレンジパス」を発行しており定着している。</p> <p>また、九州新幹線全線開業に伴う観光需要に対しては、バス、電車、フェリーと連携した「観光共通1日乗車券、2日乗車券」を発行し、利用者利便を図っている。</p>	<p>引き続き利用者への積極的なPRを行うとともに、その効果を十分に検証し、利用者のニーズを踏まえながら、観光施設等更なる連携を含めた取り組みが期待される。</p>	<p>今後も様々な媒体を活用したPRに努め、ニーズを適確に把握して、新たな取り組みに生かしてまいりたいと考えております。</p>
(3) カード式乗車券関係	<p>H17にICカード「ラピカ」を発売。バス会社と共通。いわさきICカードと相互利用が可能。</p> <p>拡充については、検討課題としている。</p>		
2. 情報提供に関する事項 (1) 鉄軌道の情報提供ガイドラインに基づく情報提供	<p>運賃関係、時刻表、ダイヤ検索等鉄道利用に関する基本的な情報についてはホームページ等で適切に公開している。</p> <p>事故発生時は「交通局携帯サイト」、「のりものINFO」により情報を提供している。</p>	<p>引き続きパンフレット類、ホームページ等において、ガイドラインを踏まえた情報提供を行い、さらに充実した各種情報を積極的に展開することが望まれる。</p>	<p>今後も引き続き、各情報の速やかな提供に努めてまいります。</p>

<p><b>3. 駅等での案内情報に関する事項</b></p>	<p>停留場の案内情報について、基本的な路線、運賃、時刻表について適切に表示されている。</p> <p>乗換駅においては、車両の停車位置を駅名表示板による系統の色で明示している。</p> <p>一部駅において、観光情報の提供も行っている。</p>	<p>停留場における案内情報については、利用者ニーズの把握に努め、さらに充実・工夫されることが期待される。</p>	<p>常にお客様ニーズの把握に努め、適切に実施してまいります。</p>
<p><b>4. バリアフリーに関する事項</b></p>	<p>全電停について段差が解消されているものの、移動円滑化基準に基づく段差が解消されているのは3駅のみである。</p> <p>谷山停留場には、多目的トイレ、を設置している。</p>	<p>バリアフリーの整備については、H23より3,000人以上の駅が対象となっている。</p> <p>道路上に設置された停留場においては、構造、空間的な制約、道路交通状況等課題も多いと思われるが、計画的に推進されることが望ましい。</p> <p>また、車両のバリアフリー化についても計画的に進めることが望ましい。</p>	<p>今年度、鹿児島市新交通バリアフリー基本構想が策定される予定であり、この基本構想に基づき、停留場のバリアフリー化については、関係機関と連携を図りながら取り組んでまいります。</p> <p>車両のバリアフリー化につきましては、古い車両の状態を見極めながら、必要に応じてバリアフリー化を図ってまいります。</p>
<p><b>5. 外国人観光旅客等への対応に関する事項</b></p>	<p>停留場及び車両での表示は2カ国語表示。</p> <p>また、市と連携し3カ国語のガイドブックを作成。</p> <p>路線図においては、系統を色分けし、わかりやすい表示となっている。</p>	<p>外国人にとって効果的な駅のナンバリング表示について積極的な検討が期待される。</p>	<p>平成27年度に交通局リニューアル事業に伴う電停名変更を控えていることから、その時点での整備について検討してまいります。</p>

<p>6. 乗継円滑化措置に関する事項</p>	<p>多頻度運行のため、他モードとの調整や他の鉄道事業者との調整は行っていない。</p>	<p>他事業者のダイヤ改正等必要な情報把握に努め、乗継利便が図られていくことを期待します。</p>	<p>九州新幹線全線開業を機に、停留場へのスムーズな人流を確保するため、JR鹿児島中央駅東口前に、4ヶ国語とピクトグラムで表示した停留場乗り場案内板を設置したところでありませう。 今後におきましても、利用者ニーズを捉えながら乗継利便性の向上に努めてまいります。</p>
<p>7. 事故等による輸送障害時の旅客対応に関する事項</p>	<p>輸送障害は平成21年度2件、平成22年度1件、平成23年度1件発生しているが、障害発生時は、事故発生時の通報及び処置体制、非常時、異常時の対応マニュアル等に基づき、運転指令を通じて関係各所へ指示を行っている。 利用者への遅延状況等に関する情報提供は、交通局携帯サイト及び運転手により行っている。 また、年1回の研修では、障害発生時の対応についても教育を実施している。 代替輸送についても、バス部門と連携して実施している。 駅での情報提供については、電車運行情報システムを全停留場に導入し、情報提供を行っている。</p>	<p>利用者への迅速な情報提供及び利用者利便の効果の高い電車運行情報システムを率先して導入していることは大いに評価できる。  引き続き安全を最優先した体制を整備し、社内連絡体制やその場の対応、利用者への情報提供等、計画的に教育や訓練を実施し、安全で迅速かつ的確な対応が行えるよう、なお一層の向上を図ることが望まれる。</p>	<p>今後とも教育訓練を計画的に実施し、安全運行に努めて参ります。 また、輸送障害発生時には情報提供を含め、迅速かつ的確な対応を行ってまいります。</p>
<p>8. 災害時等の旅客対応に関する事項</p>	<p>輸送障害時の旅客対応と同じように事故発生時の通報及び処置体制、非常時、異常時の対応マニュアル等に基づき、運転指令を通じ</p>	<p>今後ともあらゆる事態を想定した教育・訓練等を実施し、安全かつ的確な対応がとれる体制の充実を図ってい</p>	<p>今後も車両・施設管理部門と連携し、教育訓練を実施してまいります。</p>

	<p>て関係各所へ指示を行う等組織的に対応している。</p> <p>今年度は、脱線等を想定した消防との合同訓練を実施。</p>	<p>くことが望まれる。</p>	
<p>9. 利用者等からの意見等に関する事項</p>	<p>鹿児島市市民局市民部による「サンサンコール」により、ご意見を受けており、よくある質問等も掲載している。その他、電話や乗務員等を介したご意見等については、交通局内掲示や点呼により共有を図っている。</p>	<p>利用者からの意見・要望については、交通局内で適切に共有され、その内容について、サービス改善・利便性向上策等に活用されることが望まれる。</p>	<p>利用者からの意見・要望等については、サービス向上につながるものであることから、積極的に活用してまいります。</p>
<p>10. 駅員の接遇等に関する事項</p>	<p>年1回の接遇研修や点呼を活用し、サービスの向上のための接遇に努めている。</p> <p>平成22年度は外部講師を迎えての研修を行った。</p>	<p>今後とも引き続き社員の教育を継続的に実施し、サービスの向上に結びつけていくことが期待される。</p> <p>また、移動制約者に対する対応について、一層の向上が望まれる。</p>	<p>平成23年度も、22年度に引き続き外部から講師を迎えて接遇に関する研修を実施する予定であり、移動制約者に対する対応についても、研修の中で取り組んでまいりたいと考えております。</p>
<p>11. その他のサービスに関する事項</p>	<p>列車内での携帯電話の使用については、原則使用禁止としている。</p> <p>車内放送では、「車内では電源をお切りになるか、マナーモードをご利用下さい」と案内している。</p> <p>車両の優先席は、ステッカーの掲示、シートの色を変えている。</p>	<p>利用者のニーズの把握に努め、より充実したサービスの提供が望まれる。</p>	<p>本局バス部門と連携しながら、より充実したサービスの提供に努めてまいります。</p>