

I G Rいわて銀河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"> ・ J R 東日本及び青い森鉄道と連絡運輸を実施している。 ・ 「奥中山高原スキー場温泉・スキーきっぷ」、「I G R・バス乗継通勤定期」をはじめとした様々な企画乗車券の販売、J R 東日本及び沿線施設等と連携した企画乗車券が販売されている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 関係法令、通達等に基づき適正に処理されている。 ・ 運賃表、関係規程等の備え付けは、現地監査を行った駅においては適正に行われていた。 ・ 運賃表の誤表示やプログラムミス等による運賃誤収受を防止するためのマニュアル等が未整備であった。消費税改定を控え、業者任せではなく、自社においても複数回のチェック体制等を予め整備し、万全に備えることが求められる。 ・ また、万が一誤表示、誤収受等が発生した際の対応方についても、他社事例等を参考として、予め対応方針を整備しておくことが望ましい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 26 年 4 月の消費税改定に伴い、運賃の改定を実施する予定であることから、事前のチェック体制の整備・連絡を実施してまいります。 ・ 誤表示、誤収受等が発生した際について、対応方針を整備してまいります。
2. 情報提供に関する事項	<ul style="list-style-type: none"> ・ ホームページにおいて、財務等に関する情報、運賃に関する情報、ダイヤ・運行状況等サービスに関する情報の提供を行っている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 情報提供はホームページを利用し、概ね適切に行われており、今後とも各種情報の提供を積極的に行うことが期待される。 ・ なお、車いすでの駅利用に関する案内について、現在 2 日前までの事前連絡が必要となっているところ、会社においては可能な限り、直前であっても乗車に対応できるよう体制を整えようとしているところである。このような積極的な取り組みを多くの人がいち早く情報共有でき、利用促進につながることを期待される。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ エレベーター未整備の駅での車いすのお客さまへの対応については、要員の配置が必要であり、特に営業時間外では、早急の対応が難しいですが、今後も可能な範囲での対応を検討・実施してまいります。

3. 案内情報に関する事項	<ul style="list-style-type: none"> ・ 駅構内における案内情報は、運賃表、時刻表、路線図等適切に表示されている。 ・ 駅やHPにおいて外国人向けに英語による案内表示を行うとともに、簡易な英会話のための指さしパネルも常備されている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 駅及び列車内における案内情報は、適切に提供されているが、移動円滑化ガイドライン（旅客施設編）に従って、利用者にとってわかりやすい標準的な案内情報を整備していくことが望ましい。このことから、同ガイドラインを参照し、将来的な更新時期等においてガイドラインに沿った案内情報の整備に努めることが望ましい。 ・ 今後とも利用者ニーズの把握に努め、さらに充実されることが期待される。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 将来的に更新を行う際は、左記ガイドラインを活用の上、案内情報の整備を進めてまいります。
4. バリアフリー対策に関する情報	<ul style="list-style-type: none"> ・ バリアフリー法に基づく基本方針の目標である一日あたりの平均利用者が3千人以上の駅に該当する駅は盛岡駅1駅ではあるが、基準以下であってもエレベータや点字ブロック、車椅子通路等の整備を進めているところである。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ バリアフリー化については積極的に取り組んでおり評価できる。 ・ 沿線人口等の増加に伴う駅利用者の増加が見込まれる箇所もあることから、今後も関係機関と協議しながら、利用者視点に立ったバリアフリーの整備について取り組みを推進することが期待される。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 点字ブロックや列車に車いすが乗降するための可搬式スロープの整備など、可能な範囲内で整備を行っており、今後も継続して整備を実施してまいります。
5. 乗継利便等に関する事項	<ul style="list-style-type: none"> ・ JR東日本及び青い森鉄道と運輸に関する協定を締結し、接続ダイヤの調整を行っている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 他社路線との調整等を行い、乗継利便が図られており、今後もこのような取り組みにより利用者利便の向上を図ることが望まれる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 引き続き、他社との連絡調整を密にし、利便性向上を図ってまいります。
6. 輸送障害時の旅客対応に関する事項	<ul style="list-style-type: none"> ・ 輸送障害時の対応等については、事故発生時の対応マニュアルに基づき対応することとしている。 ・ 研修及び訓練については、駅単位、管区単位、会社全体いずれも年数回実施されている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 今後もより一層迅速かつ安全、的確な対応がとれるよう、関係機関との合同訓練等の充実を図ることが望まれる。 ・ 研修、訓練のいずれも、先の震災時の対応、被害状況や自社の沿線地形等、特性を十分に踏まえた内容となることが望ましい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 年に1回実施している実車運転訓練会では、他社で発生した事例を想定した訓練を行っております。引き続き輸送障害対応力の強化を図ってまいります。

<p>7. 災害対応等危機管理に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・災害等への対応については、防災規定としてマニュアルを定め災害発生時の対応を行っている。 ・研修及び訓練については、駅単位、管区単位、会社全体いずれも年数回実施されている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・先の震災を踏まえ、岩手県の規定する防災計画に準拠したマニュアルとなっているが、更に自社における震災時の被害や旅客誘導の実績を参考としつつ、崖や河川等沿線の地形等の特性を十分に踏まえた防災規定とするなど、先の震災の経験を活かしたものとすることが望ましい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・先の震災では社員相互の協力により、お客さま、社員ともに死傷者を出さずに対応が出来ました。この時の経験・教訓を活かし、引き続き災害対応力の強化を図ってまいります。
<p>8. 利用者からの意見等に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者からの意見等は、電話によるインフォメーションセンター、ホームページにより所定の様式で受け付けを行っている。 ・寄せられた意見等については、社長以下の幹部及び担当部署に周知されている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・今後も利用者からの意見・要望等については、社内で適切に共有され、サービスの改善、利便性の向上に直ちに活かされるよう努めることが望まれる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・引き続きお客さまや社員からの意見を集約し、サービスの改善や利便性の向上を図ってまいります。
<p>9. その他のサービスに関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・マナー啓発については、車内放送等により周知している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・今後とも利用者ニーズの把握に努め、さらに充実されることが期待される。 	<ul style="list-style-type: none"> ・今後とも利用者ニーズの把握に努めてまいります。