

## 愛知高速交通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"> <li>・鉄道運輸規程に基づく各種表示を全ての駅で掲示し、職員により毎日確認しており、誤表示の発生はない。</li> <li>・全ての駅に自動券売機と自動改札機を2台以上設置し、遠隔制御装置により管理している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・各種運賃関係の手続きは適正に行われており、保存や掲示についても適切に行われている。</li> </ul>	/
2. 情報提供に関する事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>・会社ホームページにおいて、事業計画、決算公告、運賃・料金、運行状況、駅設備、安全報告等について情報提供を行っている。</li> <li>・携帯電話から運行状況が確認できるよう情報提供を行っている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「鉄軌道業の情報提供ガイドライン」に基づき、適切に情報提供がなされている。</li> <li>・訪日外国人旅行者等に豊かなおもてなしサービスを提供すると共に、新たなイノベーション創出を図るため、公衆無線 LAN (Wi-Fi) 環境の整備促進を検討する事が望まれる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・公衆無線 LAN (Wi-Fi) 環境の整備については、2 年程度を目途に導入を検討してまいります。整備にあたっては、訪日外国人旅行者の方が使いやすいように認証手続きの簡素化を図ってまいります。</li> </ul>
3. 案内情報に関する事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ピクトグラム、多言語を用いた案内表示を行っている。</li> <li>・駅構内、列車内の音声案内を日、英二カ国語の自動放送で行っており、必要に応じ係員による音声案内も行っている。</li> <li>・無人駅においてはインターホンにより双方向の案内を行っている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「公共交通機関旅客施設のサインシステムガイドブック」に基づく案内が行われている。</li> </ul>	/

<p>4. バリアフリー対策に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・全ての駅でホームドア、エレベータ、障害者トイレ、点字ブロック、点字案内等バリアフリー対策を行っている。</li> <li>・会社ホームページにおいて、バリアフリー設備や経路の情報提供を行っている。</li> <li>・バリアフリー情報案内について、職員に対し研修により習熟を図っている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・各駅とも移動円滑化基準によるバリアフリー対策が行われている。</li> </ul>	
<p>5. 乗継利便等に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成25年3月に八草駅で接続する愛知環状鉄道のダイヤ改正に合わせ乗換が円滑になるようダイヤ改正を行った。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・他路線と結節する駅において乗換が円滑に行えるようダイヤや案内表示に配慮がなされている。</li> </ul>	
<p>6. 輸送障害時の旅客対応に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・社内規程により各職員の具体的な役割が定められており、訓練研修で習熟に努めている。</li> <li>・列車及び無人駅を含めた全駅に対して、案内放送や電光案内表示により運転指令から一元的に情報提供を行っている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・社内規程の整備や、それに基づく訓練研修により適切に対応できる体制が確立されている。</li> <li>・案内設備の整備などにより適切に情報提供が行える体制が整っている。</li> </ul>	

<p>7. 災害対応等危機管理に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・社内規程により各職員の具体的な役割が定められており、訓練研修で習熟に努めている。</li> <li>・各駅の周辺案内図に最寄りの避難場所を表記している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・社内規程の整備や、それに基づく訓練研修により適切に対応できる体制が確立されている。</li> </ul>	
<p>8. 利用者からの意見等への対応</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者からの意見、要望等については、総務課が窓口となって対応し、社内 LAN により共有化を図っている。</li> <li>・会社ホームページ上に意見問合せ先メールアドレスを掲出し、意見要望を受け付けている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・適切に対応し、社内において情報共有がなされている。</li> </ul>	
<p>9. その他のサービス等</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・各列車 1 車両に 2 箇所の優先席を設け、表示や放送により案内を行っている。</li> <li>・駅構内や列車内を禁煙とし、健康増進法に対応している。</li> <li>・身体障害者補助犬について、同伴利用を認める他、ファブリックトレーニングに協力する等積極的に受け入れている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・多くの事柄について規則・マニュアルを整備し、健康増進法や身体障害者補助犬法などにも積極的に対応している。</li> </ul>	