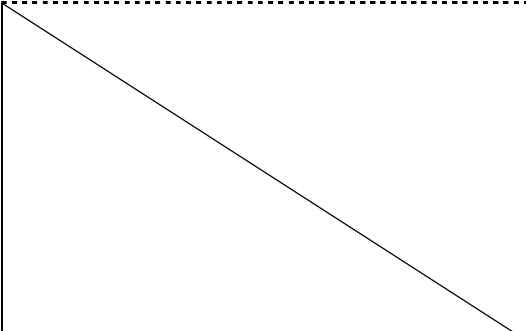


## 伊豆急行株式会社に対する業務監査の実施結果

| 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>・ 連絡運輸について、特急停車駅においてはＪＲ線全駅間、その他の駅においては関東全駅、東海道線、御殿場線及び身延線主要駅間の共通乗車券を発売しているが、乗継割引に関しては経営に与える影響を考慮し導入されていない。</li> <li>・ ３６種類の企画乗車券を設定しており、ＪＲ東日本、沿線交通事業者及び自治体等と連携した各種の企画乗車券の設定等により、集客に努めている。</li> <li>・ 平成２２年春よりＩＣカード乗車券（Ｓｕｉｃａ）を導入し、現在は全国１０の交通系ＩＣカード乗車券の使用が可能。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 運賃及び料金等に係わる諸手続は、関係法令に基づき適切に行われている。</li> <li>・ 各駅には、鉄道運輸規程第４条及び第８条に基づく運賃、各種割引、適用等が掲示されている。</li> </ul> |          |
| 2. 情報提供に関する事項 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 運行状況をインターネットや携帯電話サイトにより提供するほか、地元ケーブルテレビにおいてテロップの形で提供している。</li> <li>・ ホームページにおいて日・英・中・韓の４カ国言語で各種情報を提供している。</li> <li>・ 特急停車駅において公衆無線LAN（Wi-Fi）が利用可能な環境が整っている。</li> </ul>                                                                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 「鉄軌道業の情報提供ガイドライン」に基づき各種情報が提供されている。</li> </ul>                                                        |          |

|                   |                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                             |
|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3. 案内情報に関する事項     | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 特急停車駅を中心に、英語併記による表示、ピクトグラムを使用したサイン表示を行っている。</li> <li>・ 無人駅に関してはインターホンを設置して双方向の案内情報提供を行っている。</li> </ul>                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 引き続き訪日外国人旅行者等にも解り易い多言語表記及びピクトグラムを使用した各種案内の整備を検討する事が望まれる。</li> </ul>                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 現在、特急停車駅を中心にピクトグラム、日本語、英語による表示を基本としてサインの整備を進めております。<br/>今後とも、駅改修にあわせて整備を進める等、外国人を含めたお客様の利便性向上に努めてまいります。</li> </ul> |
| 4. バリアフリー対策に関する事項 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 「サービス介助士2級」の資格取得を推進しており、マニュアルを基に社内研修も行っている。</li> <li>・ 車椅子スペースについては通勤型車両の全てに設置しているほか、一部特急車両についても設置している。</li> <li>・ 全ての駅のバリアフリー設備情報をホームページで提供している。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 一日当たりの乗降人員が3,000人以上の伊豆高原駅及び伊豆急下田駅での段差は解消されている。その他においてバリアフリー基準に適合していない設備も見受けられるが、ハード・ソフト両面で積極的な取組みがなされている。</li> </ul> |                                                                                                                                                             |
| 5. 乗継利便等に関する事項    | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ JR伊東線との間で日中時間帯の全列車において相互直通運転を実施しているほか、特急については東京駅を中心に首都圏主要駅まで直通運転を行っている。</li> <li>・ JRとの結節駅である伊東駅の接続については、ダイヤ改正時に調整を行っている。</li> </ul>                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ JRとの間で相互直通や特急を首都圏まで直通させるなど乗継利便に対し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>輸送障害発生時における対応マニュアルを整備し、職員及び関係者への配布、訓練等を通じ周知徹底している。</li> <li>利用者への情報提供についてはマニュアルを整備し、LED表示器、駅構内及び車内放送のほか、地元ケーブルTVを活用した情報提供を行っている。</li> </ul>                | <ul style="list-style-type: none"> <li>マニュアルに基づき対応及び情報提供を適時適切に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>異常時、大規模地震、テロに関する対応マニュアルを整備して職員及び関係者へ配布すると共に、訓練等を通じ周知徹底している。</li> <li>大規模地震時に津波が予想される区間については避難経路を確立し、発災時に駅間停車した場合に備え乗務員の行動基準を定め避難誘導を行える体制を整えている。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>各種災害に備えマニュアルの整備や訓練の実施を行う事により対応できる体制が整っている。</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>CS（顧客満足）推進体制を整備し、利用者からの意見を集約、分析報告を行うとともに、社内LANを活用し情報共有を図っている。</li> </ul>                                                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>利用者からの意見を集約、分析、共有する事によりサービス改善に反映する体制が整っている。</li> </ul> |  |

|                     |                                                                                                                                                           |                                                                                                         |                                                                                    |
|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>9. その他のサービス等</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・暴力行為及び迷惑行為についての対応マニュアルを整備し、発生時には警察と連携して対応できるよう調整している。</li> <li>・補助犬を伴う利用者に対するマニュアルを整備し、職員に対し教育を実施している。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・全体的にマニュアルに基づき教育・研修が行われており、関係機関とも協調し適切に対応できる体制が整っている。</li> </ul> |  |
|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|