

## 長良川鉄道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>・車両内及び駅待合室に運賃料金表等を掲示している。</li> <li>・企画商品について節目をとらえて企画し販売している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・運賃及び料金等に係る諸手続について関係法令に基づき適切に処理されており、書類についても整理・保管されている。</li> </ul>	
2. 情報提供に関する事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ホームページにて障害時の運行状況をお知らせしている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ホームページにて障害時の運行状況を掲載することにより利用者への確に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>・自治体と協議して災害時の避難経路を作成し駅等に掲示している。</li> <li>・一部無人駅への運行情報は、テレスピ（音声呼出電話機）で放送、案内されている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・無人駅への運行情報についてテレスピ（音声呼出電話機）の設備設置が順次進められている。</li> </ul>	
4. バリアフリー対策に関する事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>・各種バリアフリー設備について一部の駅に整備されている。</li> <li>・車イス利用について、利用可能駅や駅の連絡先をホームページにて掲載している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ホームページにて車イスでの利用方法の情報が提供されている。</li> </ul>	
5. 乗継利便等に関する事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>・美濃太田駅ではJRのダイヤに合わせ、自社ダイヤの調整を行っている。</li> <li>・コミュニティバスについては、自社ダイヤに合わせて円滑な設定をしてもらっている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・乗り継ぎについて接続ダイヤを考慮されており、利用者利便に努めている。</li> </ul>	
6. 輸送障害時の旅客対応に関する事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>・輸送障害時のマニュアルを整備し、定期的に部門別の業務研修を行い、職員に対し周知している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・マニュアル整備及び社内研修を実施することにより体制が整っている。</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・防災無線により学校、役場等の公共施設へ障害時の案内放送を行っている。</li> <li>・有人駅へは運転指令より一斉放送がされる。一部無人駅へは、テレスピ（音声呼出電話機）で放送、案内がされている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・無人駅への運行情報についてテレスピ（音声呼出電話機）の設備設置を順次進めている。</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>・マニュアルを整備しており、社内にて部署ごとに訓練を実施している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・マニュアル整備及び社内での訓練実施により職員に適切な指導がなされている。</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>・利用者からの意見等は電話及びFAXにて受け付けている。</li> <li>・ホームページに利用者等からの意見を聞くためのアドレス公開を検討したが、人的に対応が困難であるため電話及びFAX番号の公開として情報については常勤役員まで共有されている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・意見等は社内にて随時、供覧・報告されており、適切に処理されている。</li> </ul>	
<p>9. その他のサービス等</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・介助犬等補助犬の受入実績はないが、要請があれば受入は基本的に可能である。</li> <li>・社内のサービス規程、懲罰規定を定め研修会、会議等で指導している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・補助犬対応のマニュアルを整備し、従業員へ周知していただくよう検討することが望まれる。</li> <li>・各種規定を整備し適切に活用されている。</li> </ul>	<p>身体障害者補助犬対応マニュアルの整備を検討する。整備されるまでの間は、社内で情報共有し受け入れていく。他鉄道事業者等のマニュアルを参考に整備を進めていきたい。</p>