

明知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 |
|-------------------|--|--|
| 1. 運賃等に関する事項 | <ul style="list-style-type: none"> ・一日フリーきっぷ、JR東海との乗り鉄旅きっぷ等を販売している。 ・駅に割引運賃の表示を行っていない。 | <ul style="list-style-type: none"> ・駅において割引運賃（障害者割引等）の表示について検討することが望まれる。 |
| 2. 情報提供に関する事項 | <ul style="list-style-type: none"> ・企画きっぷ、食堂車の情報等を提供している。 | <ul style="list-style-type: none"> ・企画きっぷ、食堂車の情報等各駅にて掲示するとともにホームページの活用等により適切に実施されている。 |
| 3. 案内情報に関する事項 | <ul style="list-style-type: none"> ・無人駅においても放送設備により遅延、運休等の情報提供を行っている。 ・駅構内において、時刻表、運賃等の掲示ははあるが、避難場所、避難経路の掲示はない。 | <ul style="list-style-type: none"> ・有人駅だけでなく無人駅においても放送等を活用し適切に情報が提供されている。 ・駅近隣の避難場所、避難経路の掲示をすることが期待される。 |
| 4. バリアフリー対策に関する事項 | <ul style="list-style-type: none"> ・一日あたりの利用者が3千人以上の駅はないが、一部駅において点字ブロックの設置を行っている。 ・前回指摘事項である介助等に関するマニュアルを設定した。 | <ul style="list-style-type: none"> ・点字ブロックを設置する等、積極的にバリアフリー対応を行っている。 ・前回指摘を行った事項（介助等に関するマニュアルの作成、電動車いすの統一した取扱い等）についても、改善が図られていた。 |
| 5. 乗継利便等に関する事項 | <ul style="list-style-type: none"> ・JR東海のダイヤ改正時には、乗継利便を考慮したダイヤ改正を実施している。 ・ダイヤ改正時には、恵那市を通じコミュニティバスと乗継利便を考慮した調整を行っている。 | <ul style="list-style-type: none"> ・利用者利便に配慮した接続となるよう対応することにより、JR及びバスに対する乗継ぎ利便が図られている。 |

| | | |
|---|---|---|
| <p>6. 輸送障害時の旅客対応に関する事項</p> | <p>・無人駅においても放送設備により遅延、運休等の情報提供を行っている。</p> | <p>・有人駅だけでなく無人駅においても放送等を活用し適切に情報が提供されている。</p> |
| <p>7. 災害対応等危機管理に関する事項</p> | <p>・異常時対応等の各種マニュアルが、整備されている。</p> | <p>・各種マニュアルを作成することにより、適切な対応ができるように徹底が図られている。</p> |
| <p>8. 利用者からの意見等への対応</p> | <p>・ホームページに問合せフォームがあり、担当課で対応し専務まで報告を行っている。 ・前回指摘事項である利用者からの意見等の記録についても、適切に保存がされていた。</p> | <p>・利用者からの意見等については、適切な対応が行われている。 ・前回指摘を行った事項（苦情処理簿等の作成による記録の保存）についても、改善が図られていた。</p> |
| <p>9. その他のサービス等 (1) 暴力行為、迷惑行為への対応に関する事項</p> | <p>・暴力行為、迷惑行為の実績はないが、発生時には、指令に連絡し警察への通報等対応することとなっている。</p> | <p>・暴力行為、迷惑行為に対する体制は、適切に整備されている。</p> |
| <p>(2) 駅員等の利用者への対応に関する事項</p> | <p>・接遇に関する研修（インバウンド対応含）が行われていない。</p> | <p>・社内での対応に違いが出てしまう恐れがあることから、対応の統一を図るため、常日頃から研修等により、職員のレベルを高いレベルで合わせていくことが望ましい。</p> |