

## 大井川鐵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>・ JR東海との連絡運輸により、片道乗車券を発行している。</li> <li>・ 社の特徴を活かし、工夫を凝らした企画に併せ、様々な企画乗車券を設定し、利用促進に努めている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 運賃などの届出手続きについては法令にそって適切に処理されている。</li> <li>・ 本線及び井川線の各駅には、鉄道運輸規程第4条及び第8条に基づく掲示がされているが、運賃・料金の表示のうち、障害者等の割引適用方を全ての駅に掲示することが望まれる。</li> </ul>	/
2. 情報提供に関する事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 駅施設への掲示、ホームページ等を活用して「鉄軌道業の情報提供ガイドライン」に定められた事項について情報提供を行っている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 様々なツールを活用し、「鉄軌道業の情報提供ガイドライン」に定められた事項について概ね適切に情報提供されている。</li> </ul>	/
3. 案内情報に関する事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 大井川本線では、「新金谷駅」、「千頭駅」といった有人駅を中心に、駅施設、乗継、周辺の観光情報等を掲示物等により案内及び情報を提供している。</li> <li>・ 井川線では観光地への路線バス乗継駅である「奥泉駅」で工夫を凝らした案内掲示や運行中での車内アナウンスによる景勝地の紹介、徐行運転など案内及び情報を提供している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 大井川本線、井川線とも有人駅を中心に利用者のニーズに合わせた、わかりやすい掲示等工夫を凝らした案内情報を提供している。</li> <li>・ 案内情報の提供については、今後も利用ニーズに合わせた適時適切な対応が期待される。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 千頭、金谷、新金谷の各主要駅におけるピストグラムの整備を実施いたしました。</li> <li>・ 今後も継続して、利用客からの要望等は社内チャット等を利用し、社内全体で共有すると共に他事業者様の例を参考にし、最善の方法を実施いたします。</li> </ul>

4. バリアフリー対策に関する事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>・バリアフリー対策が困難な施設・車両などへの対策として、駅務員等による介助等により対応するよう努めている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ソフト面での対応に加え、各施設の整備についても引き続きバリアフリー整備ガイドラインにそった整備の検討が望まれる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設の改良、更新時期に併せて積極的に検討、実施を進めます。</li> </ul>
5. 乗継利便等に関する事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>・金谷駅のダイヤは、JR東海との乗り換えを考慮しており、他のモードについても事前調整し、乗継利便向上を図っている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・接続する鉄道事業者及び他モード事業者等関係者と調整を図ることにより利用者利便に配慮した乗継ぎ利便が図られている。</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>・災害等を含む輸送障害時の旅客対応について、運転関係細則等に規定をするとともに、年1回研修を行い、社員へ周知を図っている。</li> <li>・輸送障害時には、待合室への掲示、ホームページでの周知など利用者への案内・周知を図っており、無人駅には問い合わせ先の電話番号を掲示している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・定期的な社員に対する研修や駅施設等への情報提供等により、輸送障害時には適時適切に利用者への対応が図られている。</li> </ul>	
7. 災害対応等危機管理に関する事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「鉄道テロ対応マニュアル」を定めており、また、災害時には避難場所等について、自治体の施設を案内できるよう自治体と協議を行っている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・マニュアルを整備し、災害時の利用者への案内等適切に対応が図られている。</li> </ul>	
8. 利用者からの意見等への対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・電話、ホームページ等で問い合わせのある利用者からの意見等については、同様の方法により対応しており、その後社内回覧等で社内の情報共有を図っている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者からの意見等については、適切な対応が行われている。</li> </ul>	

<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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「暴力行為対策マニュアル」を整備・周知している。</li> <li>・利用者マナーについて、車内ステッカーにて周知している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・マニュアルの整備・周知により各社員等が適切に対応できるよう社内体制が整備されている。</li> </ul>	
<p>(2) 駅員等の利用者への対応に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「お客さま対応基本マニュアル」を整備し、年間計画に基づき研修を行っている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・計画的に研修を実施することにより、社員への確実な周知及び統一的な対応が図られている。</li> </ul>	