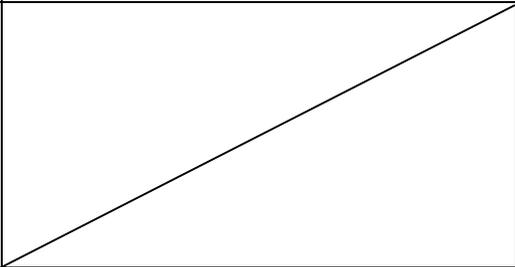


えちぜん鉄道に対する業務監査の実施結果

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"> ・利用者にわかりやすい企画乗車券のPRを行っている。 ・誤乗車等の取扱いについては、福井鉄道と取決められていない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・わかりやすく親しみのもてる手作りの企画乗車券のPR広告等により利用者に周知を行っている。 ・誤乗車等取扱いを福井鉄道と協議の上、取決めることが望まれる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・誤乗車等の取扱いについて、福井鉄道と協議し、誤乗車等の取扱いについて、連絡運輸協定にて取決めを行いました。H28.8.24
2. 情報提供に関する事項	<ul style="list-style-type: none"> ・情報提供ガイドラインに沿った情報提供を行っている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・よくある質問等を公表すること等により、利用者によりわかりやすく、見やすいホームページとなっている。 	/
3. 案内情報に関する事項	<ul style="list-style-type: none"> ・相直区間駅において、到着列車についてわかりやすい案内をしている。 ・津波の影響のある駅に海拔表示はあるが、避難場所、避難経路の掲示はない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・相互直通区間において、低床、高床のどちらのホームに到着するか駅において案内をしている。 ・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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・駅毎に表記や掲示方法が異なると利用者の混乱を招くことも想定されるため、沿線自治体と統一した表記・掲示方法を協議中です。協議がまとまり次第、掲示します。

<p>4. バリアフリー対策に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・誘導ブロックが駅に整備されている。 ・バリアフリー情報をホームページで周知している。 ・介助等のマニュアルは整備されていない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・低床車両の導入、誘導ブロックの整備等バリアフリー対策に積極的に取り組み、ホームページ等を活用し広く周知を行っている。 ・介助等に関して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のマニュアルを、整備することが望まれる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・福井鉄道とも協議し、統一した視覚障害者誘導マニュアル・車イス対応マニュアルを作成しました。 H28.7 作成
<p>5. 乗継利便等に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・福井鉄道と相互直通運転を行っている。また、バス等の結節駅においても乗換えに配慮した運行をしている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・平成28年3月より開始した福井鉄道との相互直通運転等により利用者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>	<ul style="list-style-type: none"> ・輸送障害時には、利用者へツイッターを活用し案内を行い。無人駅においても放送設備等を利用し、情報提供を行っている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者への情報提供について、適時適切に行われる体制が整備されている。 	
<p>7. 災害対応等危機管理に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・緊急連絡体制内規に沿った社内での連絡訓練、警察、消防との合同訓練を実施。 ・帰宅困難者対策については、 	<ul style="list-style-type: none"> ・訓練等を通じ役割分担等を明確にし、非常時においても対応できるようにしている。 ・帰宅困難者対策については、 	<ul style="list-style-type: none"> ・平成28年3月27日より福井駅周辺における再開発ビルのオープンや JR 福井駅前を拠点とした鉄道・軌道・バス等の交通結節機能が集約されました。これにより、利用者の利便性は飛躍的に向上しまし

	<p>未実施であるが、自主電源確保、備蓄等を自治体に要望している。</p>	<p>自治体等と協議の上対策を検討されることが望まれる。</p>	<p>たが、ひとたび大規模な震災等が発生した場合は、大勢の人々が駅前に押し寄せ、大量の帰宅困難者等の発生が想定されます。このような事態発生時においては、到底当社単独で対応できる問題ではないため、行政が主体となって、関係機関（官・民）が連携、協議して取組まなくてはならない問題と考えています。しかしながら、現在のところ、そのような動き（協議の場）がないのが現状です。当社としましては、「H24.9.10大規模な集客施設や駅等における利用者保護ガイドライン」を参考として、対処可能な事項については、出来る限り検討して参ります。</p>
<p>8. 利用者からの意見等への対応</p>	<p>・利用者からの意見等は、メール、電話、手紙、お客様の声BOX、駅窓口だけでなく、アテンダントが直接聞いた場合は日報で報告している。</p>	<p>・利用者の意見等については、各担当部署に事実確認をし、鉄道部長へ連絡、社長までの回覧を行っている。</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ものの、マニュアルの整備はしていない。</p>	<p>・暴力行為等の実績はないが、非常時においても対応できるようマニュアルを整備することが望まれる。</p>	<p>・福井鉄道とも協議し、暴力行為、迷惑行為に対する統一した対応が出来るよう簡易マニュアルを作成予定です。</p>

<p>(2) 駅員等の利用者への対応等に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none">・年間計画に基づき、計画的に研修を行っている。・ベビーカー対応、障害者補助犬対応マニュアルの整備はしていない。	<ul style="list-style-type: none">・積極的に社員研修を行っているが、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、ベビーカー対応、障害者補助犬対応マニュアルについて、整備することが望まれる。	<ul style="list-style-type: none">・福井鉄道とも協議し、統一したベビーカー対応マニュアルを作成しました。H28.7 作成・補助犬対応マニュアルを作成しました。H29.2 作成
-------------------------------	--	---	---