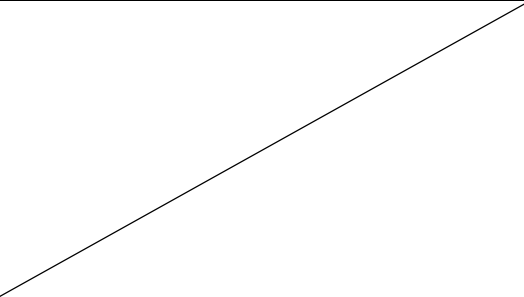


## 福井鉄道に対する業務監査の実施結果

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>・企画乗車券は有人駅、ウェルカムセンター等で販売し、1日フリーきっぷについては、車内販売も行っている。</li> <li>・誤乗車等の取扱いについては、えちぜん鉄道と取決められていない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・企画乗車券のPRについては、インターネットをはじめとする媒体を活用することにより、より多くの人の目にとまるよう工夫の余地がある。</li> <li>・誤乗車等取扱いをえちぜん鉄道と協議の上、取決めることが望まれる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・各駅掲示の時刻表、運賃表にQRコードを記載しました。</li> <li>・誤乗車等取扱いについて、えちぜん鉄道と協議し、連絡運輸協定にて取決めました。</li> </ul>
2. 情報提供に関する事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>・情報提供ガイドラインを参考にホームページに公表し、遅延情報等については、ツイッターを活用している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者に迅速かつ適切な情報提供が行われている。</li> </ul>	/
3. 案内情報に関する事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>・駅構内において、時刻表、運賃表等を掲示しているが、避難場所、避難経路の掲示はない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・沿線三市（福井市・鯖江市・越前市）に確認の上、避難場所リストを作成し、各駅に案内を掲示しました。</li> </ul>
4. バリアフリー対策に関する事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市役所前電停を除き全ての駅で段差解消が図られている。市役所前電停についても平成29年度に</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・段差解消、低床車両の導入等バリアフリー対策に積極的に取り組んでいる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・視覚障害者の誘導、車イス対応に関するマニュアルを作成しました。</li> </ul>

	<p>電停改修工事の予定があり、段差解消等のバリアフリー対策を予定している。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・鉄道車両について、低床車両を3両導入し、今年度1両追加予定としている。</li> <li>・障害者対応マニュアルの整備はしていない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・障害者対応マニュアルについて、整備することが望まれる。</li> </ul>	
5. 乗継利便等に関する事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>・えちぜん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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成28年3月より開始したえちぜん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。</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>・今年度は、えちぜん鉄道と運転指令の合同訓練を行い、自社独自に毎年乗務員訓練等を行っている。</li> <li>・輸送障害時には、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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</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>・災害、テロ発生別に対応マニュアルを整備し、関係職員への配布等により周知している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・社内規程により、社内連絡体制、役割分担等が明確にされている。</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>・寄せられた意見等については、鉄道部で集約の上、改善対策と共に社長まで回覧し、現場等へもフィードバックしている。</li> <li>・えちぜん鉄道とも情報共有している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者からの意見等については、社内で情報共有が図られており、サービス改善へ反映する体制が整備されている。</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、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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・暴力行為等の実績はないが、マニュアルを整備し、研修により、非常時においても対応できるようにしておくことが望まれる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・暴力行為等に関するマニュアルを作成しました。</li> </ul>
<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"> <li>・計画的に研修を行い、運転指令においては、えちぜん鉄道と合同の研修も行っている。</li> <li>・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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・積極的に社員研修を行っているが、個々での対応に違いが出てしまう恐れがあることから、ベビーカー対応、障害者補助犬対応マニュアルについても、整備することが望まれる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ベビーカー対応に関するマニュアルを作成しました。</li> <li>・身体障害者補助犬法に関するマニュアルを作成しました。</li> </ul>