

伊豆箱根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"> ・運賃取り扱いに関する体制を整備し、取り扱いに漏れないよう努めている。 ・JRとの企画乗車券、沿線施設とのセット乗車券等を販売している。 ・駅に割引運賃の表示を行っていない。 | <ul style="list-style-type: none"> ・運賃に関する手続き等に関しては、関係法令に基づき、適切に実施されていた。 ・駅での表示等、割引運賃（障害者割引等）の案内方法について検討することが望まれる。 | <ul style="list-style-type: none"> ・割引運賃（障害者割引等）の案内については、割引の種類や割引率など、表記物を作成し、2017年度内に対応予定。 |
| 2. 情報提供に関する事項 | <ul style="list-style-type: none"> ・駅の掲示やホームページを活用し、ダイヤ、運行情報の他、企画乗車券に関する情報等様々な情報提供を行っている。 | <ul style="list-style-type: none"> ・企画乗車券、運行情報等各駅に掲示し、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"> ・駅名表示の多言語化、駅のナンバリング表示等を行っている。 | <ul style="list-style-type: none"> ・利用者の利便性向上につながる施策の充実、改善等に向けた取り組みが実施されている。 | |
| 4. バリアフリー対策に関する事項 | <ul style="list-style-type: none"> ・施設のバリアフリー化を積極的に推進している。 ・介助士資格を有する社員を確保し、資格を有する社員により他の社員への講習等を行っている。 ・視覚障害者等への対応方法にかかるマニュアル化には至っていない。 | <ul style="list-style-type: none"> ・バリアフリー対応設備について、利用実態を踏まえて計画的・積極的な整備が進められている。 ・障害者に対し、組織として適切な対応ができるよう、マニュアルの作成とそれに基づく研修等を実施することにより、職員の対応内容を高いレベルで合わせていくことが望ましい。 | <ul style="list-style-type: none"> ・サービス介助士テキストを参考に、鉄道に関わる内容を抜粋して、簡易的な障害者対応マニュアルを2017年度内に制作予定。 |

| | | | |
|---|--|---|--|
| <p>5. 乗継利便等に関する事項</p> | <ul style="list-style-type: none"> ・JRとの乗継専用改札を設けている。 ・JRとの直通列車(踊り子号)を運行している。 ・最終列車の遅延等があった場合、現場の状況に応じ、JRと連絡調整を実施する等の対応を行っている。 | <ul style="list-style-type: none"> ・乗継、直通列車等、利用者に配慮し、利便性の確保向上が図られている。 | |
| <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"> ・マニュアルを整備、各駅に配備し職場長が指導を行うとともに、年4回の運転取扱講習会等でも指導している。 ・復旧の長期化が見込まれる場合はバスによる代替輸送を実施することとしており、そのための体制を整備している。 | <ul style="list-style-type: none"> ・輸送障害発生時において旅客が必要とする情報提供と対応が適切に実施できるよう、社内体制の整備や、訓練などが実施されている。 | |
| <p>7. 災害対応等危機管理に関する事項</p> | <ul style="list-style-type: none"> ・「鉄道テロにおける行動基準」等の各種マニュアルを整備し、社内体制を整えている。 ・定期的に防災訓練を実施している。 | <ul style="list-style-type: none"> ・災害時等に適切な対応が可能となるよう、体制の検証と訓練等の取り組みが実施されている。 | |
| <p>8. 利用者からの意見等への対応</p> | <ul style="list-style-type: none"> ・駅の投書箱、メール・電話等の申告方法を用意するとともに、寄せられた意見等を社内確認・共有するとともに対応方法を検討する仕組みが整えられている。 | <ul style="list-style-type: none"> ・利用者からの意見等を適切に集約、対応できる体制が整えられている。 | |
| <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"> ・旅客サービスマニュアルに対処方法等を記載し、指導等を実施している。 | <ul style="list-style-type: none"> ・暴力行為等への対応方法に関する指導教育は、適切に実施されている。 | |

| | | | |
|-------------------------------|--|--|--|
| <p>(2) 駅員等の利用者への対応等に関する事項</p> | <p>・ 駅員・乗務員に対し、接客マナー講習を含む教育を、計画的に実施している。</p> | <p>・ 利用者への対応等に関する指導教育は、適切に実施されている。</p> | |
|-------------------------------|--|--|--|