

遠州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"> ・ 運輸関係の手続きは全て一連のファイルに整理され、保存している。 ・ 運賃表作成や掲出、駅務機器の管理等は、確実な実施が可能となるよう体制化している。 ・ ICカードの導入や企画乗車券の設定等により、利用者の利便向上に努めている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 運賃に関する手続き等は、関係法令に基づき、適切に実施されていた。 ・ 運賃関係の表示は適切に行われていた。
2. 情報提供に関する事項	<ul style="list-style-type: none"> ・ 時刻表及び運賃、運行に関する情報、バリアフリー情報、経営・安全に関する情報等について、駅における掲示やHP等により、情報提供に努めている。 ・ 利用者からの声に応えること及びスマートフォンによる閲覧に対応できるよう、HPのリニューアルを行った。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 駅の掲示やHP等により、必要な情報は適切に提供されていた。 ・ より適切にわかりやすく提供するため、提供の内容や方法について継続的な改善に努めていた。
3. 案内情報に関する事項	<ul style="list-style-type: none"> ・ 駅掲示物等の掲出・管理の取扱いについて体制化している。 ・ 無人駅では自動放送で列車接近案内を行っている。 ・ 案内放送や掲示類の改善等のため、駅員や車掌等、担当職員同士で検討を行っている。 ・ LED接近表示器やデジタルサイネージ等の整備を進めている。 ・ 駅のナンバリングや色分け、ピクトグラム等による掲示を行っており、さらに、これらのより有効な活用方法を検討している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 旅客が必要とする情報は、駅員や駅設備等により、適切に提供されていた。 ・ 案内内容・方法の改善に向けた取り組み（駅のナンバリング等の活用方法の検討・LED接近表示器等の整備等）について、ソフト・ハード両面での品質向上に努めていた。 ・ 今後も、国内旅客に加え、増加することが予想される訪日外国人旅客への情報提供の品質向上について検討することが期待される。

<p>4. バリアフリー対策に関する事項</p>	<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。 ・社内のサービス介助士の資格をもつ職員を講師として、実体験を交えながらの研修を行う等、職員の技能向上に努めている。 ・各駅のバリアフリー施設整備情報のほか、利用の際のお願い事項等のHP掲出方法を工夫し、障害を持つ利用者も安心して鉄道を利用できるよう配慮している。 	<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た。 ・移動制約者が必要とする情報の提供と体制整備に努めていた。
<p>5. 乗継利便等に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・早朝夜間を除き12分おきの運行にパターン化するとともに、バス等他の交通事業者と連携してダイヤ調整を図る等、接続する他の交通機関との乗り継ぎに大きな支障が発生しないよう配慮している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ダイヤのパターン化、他社との調整等により、利用者の利便性の確保と向上が図られていた。
<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"> ・輸送障害時の対応手順等を規定し、体制化している。 ・事故等による運休時は、駅やHP等に掲出するとともに、無人駅には駅員を配し駅員による対応を行う。 ・事故等対応訓練を定期的実施し、対応手順の習得や改善に努めている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・輸送障害発生時に適切な対応が実施できるよう、社内体制を整備するとともに、訓練等により職員の対応手順等の習熟が図られていた。
<p>7. 災害対応等危機管理に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・災害、テロ等の際の対応手順を規定し、体制化されている。 ・防災訓練を定期的実施し、手順の取得や改善に努めている。 ・各駅に避難場所までの経路を示す地図を掲出している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・災害発生時に適切な対応ができるよう、社内体制を整備するとともに、訓練等により職員の対応手順等の習熟が図られていた。

<p>8. 利用者からの意見等への対応</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者からの意見等を受ける体制を整備し、内容により関係部署間で共有し、対応する体制を整備している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者からの意見等を適切に受理し、対応を行うとともに、その情報を集約・社内共有し、サービス向上等に向けた活用が可能となる体制が整備されていた。
<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"> ・職員への暴力行為等はないが、対応手順等は研修等にて周知している。 	<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、研修等により適切に実施されていた。
<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"> ・外部講師を招いた接客研修等、年間を通じたカリキュラムを策定しての研修のほか、他事業者の研修を見学する等対応の向上に努めている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・接客、接客についての指導教育は体制化され、計画的に実施されていた。