

名古屋ガイドウェイバス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"> ・ 運賃届出等の手続きは適切に実施され、書類等も適切に保存している。 ・ 運賃等に関する表示類は、駅や車両内において適切に掲出している。 ・ 運賃表等の作成や掲出、管理等の作業は確実な実施が可能となるよう体制化している。 	<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。 ・ 運賃・料金等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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 旅客が必要とする情報は、駅の掲示やHP等により、適切に提供されていた。
3. 案内情報に関する事項	<ul style="list-style-type: none"> ・ 全ての駅で車両の前駅発車・当該駅接近等の案内を LED 表示器及び自動放送で案内しているほか、無人駅等に対し運転指令から放送が可能となる設備を整備し、必要に応じ案内放送等を行っている。 ・ 車両内では、運転手による案内のほか、車内の LCD 表示器により案内を行っている。 ・ 名古屋市交通局と連携し、HP において名古屋市交通局の地下鉄及びバスとの乗り換え情報や、自社車両の接近情報、運行状況等が確認できるようにしている。 ・ 大曽根駅での混雑改善のため、床面に行き先別色分け表示した乗車・整列位置を示すなどの工夫を行っている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 駅員や運転手による案内のほか、駅や車両内の案内装置やHP等により、旅客が必要とする情報の適切な提供に努めていた。

<p>4. バリアフリー対策に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・全駅にエレベーター等が整備されているほか、点状ブロックやホーム柵等が整備されており、施設の修繕等に併せて適宜見直し・改修を行っている。 ・車両は平成26年度までに全車両をリフト付き車両に更新している。 ・バリアフリー対応に係るマニュアル類を整備し、乗務員講習等の際に習得を図っている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・移動制約者に対し適切に対応できる体制の整備に努めていた。 ・マニュアル類の整備や教育等により、職員の対応スキルの向上に努めていた。
<p>5. 乗継利便等に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・混雑時間帯の高頻度運送や、始発時間の調整、朝の混雑時間帯における大曽根駅での改札対応等、他の交通機関との乗り継ぎ利便の向上を図っている。 ・名古屋市交通局と連携し、HPにおいて名古屋市交通局の地下鉄及びバスとの乗り換え案内を行っている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・旅客の乗継利便の維持向上について、配慮がなされていた。
<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"> ・輸送障害時の対応にかかるマニュアル等を整備し、動力車操縦者運転免許取得の際の学科講習や定期的実施する職場講習等において教育を行う等、輸送障害時の旅客対応方法の習得に努めている。 ・運休や大幅な遅延等が発生した場合には、駅におけるLED表示やHP等に運行情報等を表示できるよう体制を整備している。 	<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"> ・災害時の対応手順を整備、年2回の訓練等により対応方法の習得に努めている。 ・旅客の避難誘導のための地図を整備、車内に備え付けているほか、駅ごとに掲出している。 	<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"> ・意見や要望、苦情等への対応体制が整備されている。 ・受け付けた意見や要望等の対応情報等は、適宜社内展開し、情報の共有を図っている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者からの要望等を適切に受理し、対応を行う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 (2) 駅員等の利用者への応対等に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・暴力行為等は発生していない。 ・動力車操縦者運転免許取得の際実施する接遇研修を含む学科講習を運転指令員・駅員とも採用時に受講、旅客対応に必要な知識の習得に努めているほか、OJT や朝礼等により、その定着や浸透に努めている。 ・大曽根駅での混雑改善のため、床面に行き先別色分け表示した乗車・整列位置を示すなどの工夫を行っている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・接遇、接客についての指導教育は、適切に実施されていた。 ・旅客が利用しやすい環境整備に努めていた。