

樽見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"> ・運賃関係の手続きは適切に整理され、書類等も適切に保存している。 ・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。 ・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。 ・利用促進や移動制約者の移動手段確保の観点から、沿線自治体と協力し、免許返納者・高齢者等に対する割引措置等を実施している。 | <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"> ・車内では、自動放送と運転手により各種の案内を実施している。 ・駅では、ダイヤ・運賃や駅周辺情報等の情報を掲示等で提供している。 ・大垣駅での JR との乗り換えにかかる案内について、駅での掲示やHP 等で周知に努めている。 | <ul style="list-style-type: none"> ・駅員や運転手による案内のほか、駅の掲示や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"> ・誘導ブロック、傾斜路等のほか、自治体の協力を得て、多目的トイレの整備を行うなど、設備整備に努めている。 ・各駅のバリアフリー施設整備情報等をHP等に掲出し、障害を有する旅客が円滑に鉄道を利用できるよう配慮している。 ・介護サービスマニュアル、身体障害者補助犬対応マニュアル等を整備し、新入社員教育のほか定期的に教育を実施し、習熟に努めている。 ・地元ボランティア等の作成による駅施設や駅周辺のバリアフリー情報等が記載された「あいマップ」を駅ごとに掲出し、情報提供に活用している。 | <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"> ・ダイヤ編成の際にはJRやコミュニティバス等と調整するなど、旅客の乗継に配慮している。 ・大垣駅におけるJRとの乗継に関しては、窓口対応や精算証明による対応等、乗継利便の向上につながる努力がなされている。 | <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"> ・輸送障害時の対応手順等を規定化し、体制化している。 ・輸送障害発生時は、駅やHP等に状況を掲出するとともに、必要に応じ主要駅に駅員を派遣し旅客対応を行うこととしている。 ・事故対応訓練を定期的に実施し、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。 |

| | | |
|---|---|--|
| 7. 災害対応等危機管理に関する事項 | <ul style="list-style-type: none"> ・防災マニュアルを整備、新入社員教育時に教育を行うとともに、年4～5回の計画訓練の際に、適宜再教育を実施している。 ・周辺の避難場所等を記した地図を駅ごとに整備し、運転手が携帯するとともに各駅に掲出している。 | <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。 |
| 8. 利用者からの意見等への対応 | <ul style="list-style-type: none"> ・受け付けた意見や要望等の対応情報等は、必要に応じ掲示や回覧等で職員に周知し、情報の共有を図っている。 ・苦情処理簿のほか、電話による申告は録音する等、適切かつ確実な対応と記録ができる体制が整備されている。 ・ダイヤ改正において、運行ダイヤに関する要望意見を参考にするとともに、アンケート調査を実施し、その結果をダイヤ改正に反映する等、利用者の声に応えられるよう努めている。 | <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。 |
| 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 | <ul style="list-style-type: none"> ・暴力行為・迷惑行為は発生していない。 ・対応手順が整備され、新入社員教育のほか年に4～5回実施する計画訓練等の際に適宜再教育を行う等、手順の習得が図られている。 | <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た。 |
| (2) 駅員等の利用者への対応に関する事項 | <ul style="list-style-type: none"> ・接遇、接客について、新入社員教育のほか年に4～5回実施する計画訓練等の際に適宜再教育を行う等、教育が実施されている。 | <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。 |