

業務監査実施結果報告書

事業者名	伊賀鉄道株式会社	実施期間	令和 2 年 1 月 3 1 日
検査箇所	本社、伊賀上野駅、上野市駅、四十九駅、茅町駅		
監査項目	取組状況	所 見	所見に対する回答
<p>1. 運賃等に関する事項</p> <p>(1) 運賃料金等の設定状況と手続き状況</p> <p>(2) 運賃の設定、適用・運用にかか る体制</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 運賃設定等に関する諸手続は、関係法令等に基づき適正に処理されている。 ・ なお、現行の鉄道運賃は、令和元年 9 月 5 日に認可を受け、同年 10 月 1 日より実施している。 ・ 令和元年の運賃改定以降、誤表示等は発生していない。 ・ 運賃表の作成・更新時には、本社、駅、制作会社において複数回の確認を行う等、誤表示防止のための確認体制を構築している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 関係法令等に基づき適正に処理されている。 ・ 運賃料金の誤收受等が発生しないよう、今後も取組の継続が期待される。 	
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 「伊賀鉄道 1 日フリーきっぷ」等、各種企画乗車券や近畿日本鉄道と連携した企画乗車券も設定している。 ・ 沿線自治体や地元観光協会等とも連携し利用促進を図っている。 ・ 企画乗車券の設定にあたっては、利用者のニーズに合わせたものとなる 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 今後とも、利用者利便の向上、需要喚起に資する商品の提供が期待される。 	

	<p>よう心がけている。</p>		
<p>2. 案内・情報提供に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・現地調査を行った各駅において、鉄道運輸規程第4条に基づく運賃表、旅客列車の時刻表の備え付け、同第8条に基づく運賃表、時刻表の掲示について適切に実施されている。 ・その他、障害者割引、幼児同伴の際の運賃取扱いや持ち込み制限に係る説明等が適切に実施されている。 ・駅においては平成31年2月より、上野市駅、茅町駅、伊賀神戸駅の自動券売機を多言語対応機に置き換えているほか、列車内においては、平成30年3月より4カ国語による次停車駅名の表示や車内放送を実施しており、訪日外国人旅客にも配慮した案内に努めている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・今後とも、利用者が必要とする情報を、より入手しやすく、より分かりやすい方法で提供するよう努めるとともに、更新すべき情報があった場合は、速やかに更新していくことが期待される。 	
<p>3. バリアフリー対策に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・平成28年12月公表の「駅ホームにおける安全性向上のための検討会」中間取りまとめにおいて整備が求められる駅（1日当たりの平均利用者数が3千人以上の駅）は存在しないが、伊賀市（第3種鉄道事業者）と協議を行いながら、駅施設等の改修を行っている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・今後も継続して第3種事業者と協議を行い、駅施設等のバリアフリー化を計画的に推進してゆくとともに、バリアフリー法の改正を踏まえて、接遇・研修のあり方を含むソフト対策の充実が期待される。 	

	<ul style="list-style-type: none"> ・保有車両 10 両のうち 5 両に車いすスペースを整備しており、渡し板についても全編成に 1 組積み込みが行われている。 ・視覚障害者、車いす利用者を見かけた際は、駅員等による声かけを行っている。 ・「視覚障害者の接遇介助マニュアル」を整備しているほか、車いす利用者には可能な限り事前申し込みを求め、その内容に基づき乗車・降車駅に駅員を配置する等の対応を行っている。 		
<p>4. 乗り継ぎ利便等に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・近畿日本鉄道及び三重交通（バス）と年 1 回の情報交換会を実施。乗り継ぎをできる限り考慮し、利用者の利便性を確保している。 ・JR 関西本線にダイヤ乱れが発生した際などに、上野市駅の掲示ボードに運行状況を案内する掲示を実施。 	<ul style="list-style-type: none"> ・今後とも利用者利便に配慮した対応が期待される。 	
<p>5. 輸送障害時の旅客対応に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・輸送障害発生時の対応手順・体制等を「異例時対策」により整備、定期的実施している総合訓練や実設訓練等で職員に対し習熟を図っている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・昨今の自然災害の頻発化・激甚化等も考慮し、輸送障害発生時等の旅客対応について、状況に応じきめ細かな対応が可能となるよう、今後とも、課題検証や対応方策の定期的な 	

	<ul style="list-style-type: none"> 輸送障害発生時は、ホームページやTwitterで運行情報等を発信するほか、伊賀市への情報提供を行うとともに沿線の中学・高校へFAXによる一斉送信も行い、情報提供を行っている。 	見直し等、継続した取組が期待される。	
6. 災害対応等危機管理に関する事項	<ul style="list-style-type: none"> 災害対応等危機管理に関する事項を「運転取扱心得」により整備、定期的実施している総合訓練や実設訓練等で職員に対し習熟を図っている。 各駅に最寄りの避難場所へのルートを示した地図を掲示している。 緊急時における車内から車外への避難方法を説明した案内掲示を行い、周知を図っている。 	<ul style="list-style-type: none"> 今後も継続して大規模災害発生時への備えを進めるとともに、テロ対策等も含め、警察、消防、自治体等関係機関との連携強化について検討するなど、体制強化に向けての検討が期待される。 	
7. 利用者からの意見等に関する事項	<ul style="list-style-type: none"> 利用者からの意見や要望等は、ご意見箱、電話、メール等で受け付けを行い、毎月開催する鉄道営業部会等において、社内で共有する仕組みが構築されている。 	<ul style="list-style-type: none"> 今後とも、利用者の意見要望等を把握し、一層のサービス改善・利便性の向上が可能となるよう取組がなされることが期待される。 	
8. 訪日外国人旅行者等への対応に関する事項	<ul style="list-style-type: none"> 平成31年2月に上野市駅、伊賀神戸駅、茅町駅の3駅において計5台の多言語対応（日・英・中・韓）の自動券売機を設置。 駅においては、日本語及び英語表記 	<ul style="list-style-type: none"> 今後とも、訪日外国人旅行者の利用状況や要望等を踏まえ、訪日外国人旅行者の受入環境の整備や利便向上について、ソフト・ハード両面の取組の継続が期待される。 	<ul style="list-style-type: none"> 苦しい経営環境の中、人材の確保やハード面の更なる整備には困難を伴うが、検討を継続し、時期を捉えて進めていく。

	<p>による駅名標及び路線図の整備を、車内では次停車駅名を日・英・中・韓で表示、案内する等、訪日外国人旅客にも配慮した案内に努めている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・土日祝など、外国人旅客の乗車が多く見込まれる日は多言語による沿線観光案内を交えた車内放送へ切り替えを行っている。 ・訪日外国人旅客の増加等を踏まえ、駅窓口でのコミュニケーションシートの整備の取組を行っている。 ・外国語を話せる係員の不足やホームページの他言語対応等が課題となっている。 		
9. その他のサービスに関する事項	<ul style="list-style-type: none"> ・近畿日本鉄道が実施するエキスパート研修へ職員を派遣し、接客面等での向上に努めている。 ・沿線の各団体と協働し、鉄道イベントの実施やイベント列車の運行を行うなど、利用者増に向けた取組を行っている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・今後も継続して、計画的に接客等に関する教育等の実施が期待される。 ・旅客鉄道としての適切なサービスの提供がなされるよう、社内体制の整備や職員の意識・技能向上等の取組が、今後も継続して実施されることが期待される。 	
優良事例			
<ul style="list-style-type: none"> ・外国人旅客の乗車が多く見込まれる土日祝などには、多言語による沿線観光案内を含んだ車内放送に切り替えるなど、外国人旅客に配慮した対応を行っている。 			