

南阿蘇鉄道株式会社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 (1) 基本的事項	通達に基づく手続き等については、書類等を確認したところ、認可・届出事項に関して関係法令に基づき適正に処理されている。	運賃・料金に関する認可申請等の諸手続や運賃・料金の掲示の備え付けは法令等に従い適正に行われている。	
(2) 連絡運輸関係	南阿蘇鉄道全線とJR九州：熊本～宮地間との連絡運輸を行っている。	今後も、連絡乗車券の発売区間については、関係事業者と適宜協議を行い、利用者ニーズに沿った設定を行う事が期待される。	連絡乗車券の発売区間については、今後とも関係事業者と適宜協議を行い、利用者ニーズに沿った設定を行ってまいります。
(3) 企画乗車券関係	「南鉄一日フリー・キップ」を発行しており、利用者利便を図っている。	引き続き利用者への積極的なPRを行うとともに、その効果を十分に検証し、利用者のニーズを踏まえながら、観光施設等との更なる連携を含めた取り組みが期待される。	企画乗車券については、利用状況や利用者のニーズを踏まえつつ、観光施設等の連携を強化し積極的な取り組みを行って参ります。
(4) カード式乗車券関係	一日当たりの平均利用者数も多くないため、各駅における出改札時に特段不便はないものと認識しており、導入していない。利将来の導入計画もない。	接続するJR九州の立野駅においても導入予定がないが、JR九州のICカードの利用駅拡大の際には、利用者利便の観点からICカード式乗車券導入について検討することが望まれる。	接続するJR九州の立野駅においてICカード導入予定の際は利用者利便の観点からICカード式乗車券導入について検討して参ります。

<p>2. 情報提供に関する事項 (1)鉄軌道の情報提供ガイドラインに基づく情報提供</p>	<p>運賃関係、時刻表、ダイヤ等鉄道利用に関する基本的な情報についてはホームページ等で適切に公開している。</p>	<p>引き続きパンフレット類、ホームページ等において、ガイドラインを踏まえた情報提供を行い、さらに充実した各種情報を積極的に展開することが望まれる。 企画乗車券「南鉄一日フリー・キップ」については、遠方よりの利用者に対するホームページでの情報提供が望まれる。</p>	<p>お客さまへの情報提供につきましては、今後とも各種情報を積極的に行うことと致します。また、企画乗車券「南鉄一日フリー・キップ」については既に自社ホームページでの情報提供を行っております。</p>
<p>3. 駅等での案内情報に関する事項</p>	<p>駅の案内情報について、基本的な路線、運賃、時刻表について適切に表示されている。 一部駅において、観光情報の提供も行っている。</p>	<p>駅における案内情報については、利用者ニーズの把握に努め、さらに充実・工夫されることが期待される。</p>	<p>駅における案内情報については、利用者ニーズの把握に努め、さらに充実・工夫するよう努めて参ります。</p>
<p>4. バリアフリーに関する事項</p>	<p>全10駅中8駅について段差が解消されているものの、移動円滑化基準に基づく段差が解消されているのは6駅のみである。 南阿蘇白川水源駅には、多目的トイレ、を設置している。</p>	<p>バリアフリーの整備については、H23より3,000人以上の駅が対象となっている。 高森駅、立野駅以外の駅については、駅舎を自治体が管理しており予算の制約等課題も多いと思われるが、計画的に推進されることが望ましい。</p>	<p>予算の制約が最大の課題となる。しかし、少しでも推進できるように関係自治体へ要望して参ります。</p>

<p>5. 外国人観光旅客等への対応に関する事項</p>	<p>駅及び車両での表示は4カ国語表示。 また、地域の市町村と連携し(財)阿蘇地域デザインセンターが作成した阿蘇ガイドマップ(英・韓・繁体・簡体)を活用している。</p>	<p>4カ国語の外国語表記等積極的に展開しており、大いに評価できる。</p>	
<p>6. 事故等による輸送障害時の旅客対応に関する事項</p>	<p>輸送障害は平成21年度0件、平成22年度0件、平成23年度4件発生しているが、障害発生時は、異常時緊急連絡体制等に基づき、関係各所へ指示を行っている。 利用者への遅延状況等に関する情報提供は、各駅への放送及び各駅へ社員が赴き掲示を行う事により行っている。 また、年1回の脱線復旧訓練及び安全ミーティングでは、障害発生時の対応についても教育を実施している。</p>	<p>駅利用者への迅速な情報提供については評価できる。 他社線及び遠方よりの利用者に対する情報提供として、ホームページを活用した情報提供が望まれる。 引き続き安全を最優先した体制を整備し、社内連絡体制やその場の対応、利用者への情報提供等、計画的に教育や警察・消防等の関係機関と連携した訓練を実施し、安全で迅速かつ的確な対応が行えるよう、なお一層の向上を図ることが望まれる。</p>	<p>引き続き駅利用者への迅速な対応を第一に考え、情報提供して参ります。ホームページを活用した情報提供については、適宜、情報提供出来るよう努力して参ります。 社内連絡体制やその場の対応教育並びに警察・消防等の関係機関との連携を強め、利用者への情報提供等、安全で迅速かつ的確な対応が行えるよう、なお一層の向上を図って参ります。</p>
<p>7. 災害時等の旅客対応に関する事項</p>	<p>輸送障害時の旅客対応と同じように異常時緊急連絡体制等に基づき、関係各所へ指示を行う等組織的に対応している。 また、年1回梅雨時期に机上訓練を実施し、月1回の安全ミーティングにおいても災害対応等に関した教育を実施している。</p>	<p>今後ともあらゆる事態を想定した教育や警察・消防等の関係機関と連携した訓練等を実施し、安全かつ的確な対応がとれる体制の充実に図っていくことが望まれる。</p>	<p>あらゆる事態を想定した教育や警察・消防等の関係機関と連携した訓練等が実施できるよう努め、安全かつ的確な対応がとれる体制の充実に図って参ります。</p>

<p>8. 利用者等からの意見等に関する事項</p>	<p>電話、手紙等により、ご意見を受けている。電話や乗務員等を介したご意見等については、社内回覧やミーティングにより社内の共有を計っている。</p>	<p>利用者からの意見・要望については、社内で適切に共有され、その内容について、サービス改善・利便性向上策等に活用されることが望まれる。</p>	<p>お客さまからの意見・要望は社内で共有し、今後のサービス改善・利便性向上策等に活かして参ります。</p>
<p>9. 駅員の接遇等に関する事項</p>	<p>毎月の安全ミーティングを活用し、サービスの向上のための接遇に努めている。</p>	<p>今後とも引き続き社員の教育を継続的に実施し、サービスの向上に結びつけていくことが期待される。 また、移動制約者に対する対応について、一層の向上が望まれる。</p>	<p>サービス向上並びに移動制約者に対する対応について、一層の向上が図れるよう努力して参ります。</p>
<p>10. その他のサービスに関する事項</p>	<p>列車内での携帯電話の使用については、原則使用禁止としている。 車内放送では、「車内では電源をお切りになるか、マナーモードをご利用下さい」と案内している。 車両の優先席については、利用者数から判断し、特別に検討する状況ではないとの認識である。</p>	<p>利用者のニーズの把握に努め、より充実したサービスの提供が望まれる。</p>	<p>利用者のニーズの把握に努め、より充実したサービスの提供に努めて参ります。</p>