

伊予鉄道（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	所見に対する回答
1. 運賃等に関する事項	現行運賃は平成26年4月1日に変更届出を行い現在に至っている。 鉄道運輸規程第4条の規定に基づく運賃表、料金表、時刻表等については、現地確認した各駅において適正に掲示されていた。 福祉割引として、被救護者割引、身体障害者及び介護者割引、知的障害者割引、戦没者遺族割引を設定している。 運賃等誤表示防止マニュアルを制定している。 平成28年4月1日からＩＣカードの約10%割引を廃止しポイント制を導入している。 また、愛媛県下の小学1年生に1年間有効の電車・バスフリーパスを配布し利用促進を図っている。	運賃誤收受等の発生時における連絡体制、周知方法等の整備について検討が必要である。 関係法令、通達に基づき諸手続については、適正に処理されている。 観光振興や利用促進に寄与する取り組みは評価できる。引き続き消費者目線で需要喚起に向けた取り組みが期待される。 障害者割引の適用拡大等については障害者団体等から要望が寄せられていることから、検討について理解と協力をお願いしたい。	運賃誤收受等の発生時における連絡体制・周知方法につきましては、現行の緊急連絡網及び部内報を活用し適切に実施してまいります。 観光振興や利用促進のため、需要喚起に向けた施策を継続的に検討・実施してまいります。 障害者割引の適用拡大等につきましては、運賃の負担のあり方等も含め、社会福祉の課題として関係機関を含め検討することが望ましいと考えております。
2. 情報提供に関する事項	自社のホームページにより、財務内容等の情報、列車運行の情報、路線図、運賃表、時刻表等に関する情報、駅施設に関する情報の他、安全報告書により、安全対策の実施等についても情報提供に努めている。	今後も「鉄軌道業の情報提供ガイドライン」に基づき、より多様なニーズに対応した情報提供を行うことが期待される。	今後も「鉄軌道業の情報提供ガイドライン」に基づき、ホームページ等を活用し、より多様なニーズに対応した情報提供に努めてまいります。
3. 駅等での案内情報に関する事項	総合システムで事故統運行情報はタイムリーに発信している。路線図、運賃表、時刻表を全駅に掲示している。 運賃表、時刻表は日本語、英語を併記にしている。 チャレンジプロジェクトにより全駅	今後とも駅等での案内情報については、適宜点検を実施し、適切で利用者ニーズに合致した情報提供が行われることが期待される。 郡中港駅ではＪＲ伊予市駅との乗換えが見込まれることから乗換	駅等での案内情報につきましては、引き続き、適切で利用者ニーズを考慮した情報提供に努めてまいります。 郡中港駅でのＪＲ伊予市駅との乗換えにかかる案内情報の提供に

	にナンバリングを行っている。 輸送障害等の運行情報は5分以内にホームページで情報提供し、併せて駅・車両の電光掲示板、車内放送で周知している。 各種観光パンフレットを配布し沿線案内等に活用している。	えにかかる案内情報提供について、検討が求められる。	つきましては、利用者の動向を踏まえ適切に対応いたします。
4. バリアフリーに関する事項	松山市駅、余戸駅、古泉駅、郡中港駅では、エレベーター、スロープ、多機能トイレ、誘導ブロック等により移動円滑化経路が確保されている。 乗降客3,000人以上の駅では移動円滑化が実施されている。 松山市駅ではホームと電車の隙間のバリアを解消するため、ホームにラkup（可動式スロープ）を設置し、車いす利用の方の乗降時の円滑化を図っている。 視覚障害者サポートセミナーを開催している。	今後も関係機関と連携し、1日当たりの平均的な利用者数が3千人未満の駅についても駅施設のバリアフリー化が求められる。 駅係員等の声かけによる心のバリアフリーを進めて行くことが求められる。	今後も関係機関と連携し、駅施設のバリアフリー化を適宜実施するとともに、ソフト面からも人にやさしい駅を目指してまいります。
5. 外国人観光旅客等への対応に関する事項	チャレンジプロジェクトにおいて、英語表記や駅のナンバリングにより外国人観光客にとって分かりやすく、利用しやすいものとなっている。 ホームページは日本語版の他、英語、中国語、韓国語でも設定している。 接遇研修「おもてなし英会話研修」「指さし英会話研修」を実施している。	多言語案内サイン表示については、訪日外国人旅行者のニーズを踏まえ、各種案内表示の更なる充実が期待される。 今後も更なる路線の活性化のため、外国人観光客に対する知名度の向上と利用促進策について、国や地方自治体の観光振興策と協調した取り組みが期待される。	多言語案内サイン表示につきましては、チャレンジプロジェクトで推進する英語表記等を引き続き実施し、訪日外国人旅行者の受け入れ体制の整備を図ってまいります。 今後も外国人観光客に対する知名度の向上と利用促進策につきまして、国や関係市町の観光振興策と協調し取り組んでまいります。
6. 乗継円滑化措置に関する事項	松山市駅では郊外電車の乗り継ぎを実施している。 平成28年度より毎週金曜日の郊外	今後も郊外電車の乗り継ぎ利便性の確保を図ることが望まれる。	引き続き郊外電車の乗り継ぎ利便性の確保に努めます。

	電車・市内電車とも約３０分延長しダイヤ調整を図り利便性の向上に取り組んでいる。		
７．事故等による輸送障害時の旅客対応に関する事項	鉄道線事故処理マニュアル、重大事故発生時の作業分担、緊急事態社内連絡体制、長時間停車した場合の連絡体制、事故・災害対策本部設置要領、信号機故障時の取扱い、列車事故時の取扱い、電車運行不能時の緊急情報入力マニュアルを定めている。 輸送障害発生時は、緊急情報入力マニュアルに基づき発生後５分以内に車内、駅ホーム、ホームページに情報を伝達できる体制が構築されている。 テロ対策等にかかる通達等の情報をメールにて共有している。	引き続き、輸送障害発生時における鉄道利用者への適切な情報提供と、円滑な誘導について継続して取り組むことが望まれる。	引き続き、輸送障害発生時における鉄道利用者への適切な情報提供と、円滑な誘導を実施してまいります。
８．災害時等の旅客対応に関する事項	事故・災害対策本部設置要領を定めるとともに、降雨量による運転規制、地震時の取扱い、南海トラフ地震防災対策計画、津波警報等発表時の鉄道線運転規制等に係る取扱内規等を定めている。 輸送障害発生時は、緊急情報入力マニュアルに基づき発生後５分以内に車内、駅ホーム、ホームページに情報を伝達できる体制が構築されている。 津波発生時に備え、各駅に最寄りの避難場所への地震津波避難経路図を掲示している。 南海トラフ地震発生を想定した避難誘導訓練の実施している。	引き続き、災害発生時における鉄道利用者への適切な情報提供と、誘導について継続して取り組むことが望まれる。	今後も、定期的の実施いたします地震津波避難誘導訓練等を通じて、災害発生時における鉄道利用者への適切な情報提供と誘導の向上に取り組んでまいります。

9. 利用者等からの意見等に関する事項	現在、各駅において投書箱等の設置は無い。郵便、電話、メール、直接申出による。 ホームページでは内容に応じた問合せ先を明記するとともに、ホームページ上でも直接入力出来るようにしている。対応は内容に応じてそれぞれの担当課が対応・回答している。 内部の情報共有については、内容により担当課全員、または役員レベルまで把握している。	今後も利用者の意見、要望を取り入れ、意見要望を十分に分析・検討行い、更なるサービス向上を検討することが望まれる。	今後も利用者の意見、要望に対応しまして、真摯に対応してまいります。
10. 駅員の待遇等に関する事項	平成27年からスタートしたチャレンジプロジェクトによりお客様視点での安全・サービス向上に取り組んでいる。 毎年外部から講師を招き、接客サービス向上訓練を全員に実施している。また、普通救命講習、サービス介助士2級検定取得講座を毎年実施している。平成29年度は視覚障害者研修も併せて実施している。	高齢者や障害者等の移動制約者に適切な対応出来るよう引き続き研修や社員教育の更なる充実が期待される。 今後もチャレンジプロジェクトの推進等により更なる接客の質の向上が期待される。	適宜接客研修等を実施し、チャレンジプロジェクトで推進する「おもてなしマインドの向上」に努め、人にやさしい駅を目指してまいります。
11. その他のサービスに関する事項 (1) 優先席の取扱いについて	全車両に優先席を設置している。マタニティマークも優先座席に掲示している。ベビーカーについて利用は少ないが車内持込みは可能にしている。 ヘルプマークの普及のためポスター掲示に協力している。	今後も更なるサービス向上に向けた取り組みが期待される。	引き続き、全席を「おもてなしシート」と位置づけ、人にやさしい電車を目指します。
(2) 駐車場・駐輪場の整備状況	駐輪場は大手町駅、松山市駅以外の駅では整備されている。（大手町、松山市駅の駐輪場は商業施設の有料駐輪場を利用） パーク&レールライドが横河原駅、牛久保駅に整備されている。	今後も自治体等との連携により更なるサービス向上に向けた取り組みが期待される。	今後も関係市町等と連携し、駐輪場整備等を検討してまいります。

