

業務監査実施結果報告書

事業者名	とさでん交通株式会社	実施期間	平成30年12月4日～12月5日
検査箇所	とさでん交通株式会社 本社		
監査項目	取組状況	所 見	所見に対する回答
運賃等の誤収受・誤表記の再発防止策に向けた取組状況	・平成26年10月1日～平成29年3月14日、平成29年2月23日～平成29年2月26日、平成30年3月27日～平成30年6月20日（この間のうち5日間）において、運賃の過収受が発生している。 ・各事案について、原因究明を行い再発防止に取り組んでいる。また、プレス発表（対象人数が少ない場合は未実施）やホームページ掲載等を行い、対象者への返金を実施している。	運賃、料金の適正な収受は運賃制度を適正に運用するための基本であり、利用者との信頼関係の根幹をなすものである。これまでに再発防止対策が行われているが、今後、再発しないよう一層の対策が求められる。 過収受等が発生した場合は利用者の目につくよう分かりやすく周知することの検討が求められる。	今後も引き続き再発防止対策が機能しているか、継続的にチェックするとともに、新たな不具合事象についても情報の共有を徹底し、PDCAサイクルを活用した対策を講じてまいります。また、他社において発生した、不適切な運賃収受情報を収集し未然防止を図ります。 利用者目線に立ち、わかりやすい掲載内容、方法を検討してまいります。
輸送障害等発生時における旅客への情報提供体制	・輸送障害等発生時には、ホームページに運行情報を掲載している。 ・関係する停留場において案内書面を掲出している。 ・車内では日本語で放送している。	輸送障害発生時等における多言語での利用者への情報提供が不十分である。停留場やホームページにおいて多言語での情報提供が必要である。 代替輸送、救済輸送等のマニュアル整備が求められる。	関係機関と協議し、多言語での情報提供について検討してまいります。 代替輸送、救済輸送等のマニュアルを整備いたします。
視覚障害者への対応状況	・視覚障害者への対応マニュアルの整備は行っており、サービス介助士資格を持つ職員が、新人研修の際に対応方法を教えている。 ・サービス介助士資格を持つ職員10名について、3年に1度の更新費用を予算化している。 ・今後、更新費用が不要な准2級サービス介護士の資格取得を進めていく予定。 ・平成28年度第2回高知県障害者サポート研修	視覚障害者等への対応マニュアルを整備し職員がいつでも確認できることが求められる。	視覚障害者等への対応研修を3月の乗務員会にて計画しております。 サービス介助基礎研修については、平成31年度に10名程度派遣を計画しております。 平成30年度認知症サポート研修20～30名程度受講を予定しております。 視覚障害者等への対応マニュアル作成に向け、取り組んでいきます。

業務監査実施結果報告書

監査項目	取組状況	所 見	所見に対する回答
利用者からの意見等の対応状況	に職員 7 名を参加させているが次回の予定は決まっていない。 利用者から寄せられた意見について、対応状況を確認したところ、現状では利用者意見がサービス内容に反映される体制が十分には整っていなかった。	恒常的なダイヤの遅れ、雨天時のダイヤの遅れについては、十分原因を検証し、ダイヤ通りに運行されることが求められる。 雨天時等に乗客が道路にはみ出している状況は極めて危険で有り、大事故につながる恐れがあることから、自治体、道路管理者と検討を行い改善されることが求められる。 利用者からのよくある質問・意見等（ダイヤ関係、クレジットカード決済の要望等）は、サービス向上の一環として、ホームページ等に掲載し、情報が入手できることが求められる。 利用者からの意見等に対する取扱い規定、対応方針等の整備の検討が必要である。	雨天時にはご利用のお客さまが大変多く、特に乗降客の多いはりまや橋停留場におきましては、平成 30 年 10 月 1 日より午前 7 時 50 分～午前 8 時 10 分の間（土日祝除く）係員を 1 名配置し、雨天時には午前 7 時 30 分～午前 8 時 30 分の間 2 名の係員を配置して乗降時の効率化を図っています。 恒常的なダイヤの遅れについては、ダイヤ改正時に対応していきます。 停留場での待機状況を調査した結果により、滞留の多い時間帯に整理・誘導・案内を実施するとともに、停留場で待機乗客が多い場合、横断歩道前にて待機していただくための整理員を配置するなど停留場において安全の確保に努めてまいります。 はりまや橋停留場の幅については、自治体及び道路管理者と継続的協議を実施してまいります。 更なるサービス向上のためホームページの掲載を検討するとともに、対応方針等についても検討いたします。
優良事例			