

土佐くろしお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	<p>土佐くろしお鉄道（中村・宿毛線）においては、平成26年4月1日の消費税率引上げ（5%→8%）に伴う上限運賃の変更を行っている。運賃関係の届出等については、関係法令、通達に基づき適正に処理されていた。</p> <p>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（若井、土佐佐賀、海の王迎、浮鞭、土佐入野、中村、具同、有岡、平田、東宿毛、宿毛）において適正に掲示されていた。</p> <p>福祉割引として、被救護者割引、身体障害者割引、知的障害者割引、精神障害者割引を設定している。</p> <p>運賃・料金の誤表示、誤収受防止の対策として、運賃等誤表示防止マニュアルを制定している。</p>	<p>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。</p>	<p>今後も、法令等を遵守し取組んでまいります。</p>
2. 情報提供に関する事項	<p>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。</p>	<p>今後も「鉄軌道業の情報提供ガイドライン」に沿い、より多様なニーズに対応した情報提供を行うことが望まれる。</p>	<p>今後も、ホームページ等の充実を図り、情報提供に努めてまいります。</p>
3. 駅等での案内情報に関する事項	<p>路線図、運賃表、時刻表を全駅に掲示している。又、運賃表、時刻表は日本語、英語を併記にしている。</p> <p>全駅にナンバリングを行い、各駅に表示している。</p> <p>地震と津波に備え、駅の海拔、地震津</p>	<p>駅等での案内情報については、適宜点検を行い利用者へ便利な情報提供を行うことが望まれる。</p> <p>なお、現地調査した駅のうち、土佐入野駅のトイレ表示がされていなかった。平田駅の転落防止柵の</p>	<p>適宜各駅の点検等を実施し、利用者への情報提供に努めます。</p> <p>土佐入野駅のトイレ表示の取付けが完了しました。</p> <p>また、転落防止柵の取扱いについて再度周知徹底をいたしました。</p>

	<p>波避難経路を各駅に表示している。</p> <p>拠点駅である中村駅、宿毛駅には駅周辺図、エレベーター、誘導ブロックを整備している。又、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。</p>	<p>扉の1箇所が開いていた。宿毛駅のシャッターを閉じる時間の案内表示が判読困難になっていた。これらについては、旅客の安全の確保とサービス向上のため、施錠の検討等、改善が求められる。</p>	<p>た。</p> <p>宿毛駅のシャッターの閉鎖時間の表示を新しく取替えました。</p> <p>今後も、利用者の安全確保・サービス向上に努めてまいります。</p>
4. バリアフリーに関する事項	<p>土佐くろしお鉄道中村線・宿毛線では22駅中、エレベーター3駅（宿毛駅、平田駅、中村駅）スロープ4駅（中村駅、土佐入野駅、平田駅、宿毛駅）身障者対応トイレ5駅（荷稻駅、中村駅、具同駅、平田駅、宿毛駅）誘導ブロックを18駅設置している。ソフト面においては、介護施設の講師を招きバリアフリー講習を開催している。</p>	<p>今後も関係機関と連携し、駅施設のバリアフリー化を進めるとともに、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望まれる。</p> <p>なお、現地調査した駅のうち、具同駅身障者トイレについて、トイレを示す表示が消えている他、出入口前に二輪車が駐輪しており使用できない状態であった。又、宿毛駅身障者トイレに設置されたインターホンの通話が不能であった。これらについては、旅客サービス向上のため改善が求められる。</p>	<p>今後も、国・県や沿線自治体の協力を得ながら、施設等のバリアフリー化を進めてまいります。</p> <p>また、駅等での積極的な声掛けを進めてまいります。</p> <p>具同駅のトイレ表示及び駐輪禁止の表示を、四万十市に要請しております。</p> <p>宿毛駅のトイレのインターホンは、早急に修繕いたします。</p>
5. 外国人観光旅客等への対応に関する事項	<p>駅名は日本語と英語を併記している。</p> <p>ホームページは日本語版の他、英語版も設定している。</p> <p>平成27年に若井駅において発生した台湾人観光客の事故を受け、多言語表記（日本語、英語、中国語、韓国語の4ヶ国語）による線路内立入禁止の看板を各駅に掲示している他、特急列車通過時刻を各駅に掲示している。</p> <p>高知県西南部の観光拠点である中村駅には、翻訳用のタブレットを備えている他、高知県が設置している通訳サービスを案内している。</p>	<p>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。</p>	<p>今後も、国・県や沿線自治体の協力を得ながら、多言語化等を含め、インバウンド対策を進めてまいります。</p>

<p>6. 乗継円滑化措置に関する事項</p>	<p>JR 四国土讃線と特急列車の直通運転を実施している。</p> <p>窪川駅で JR 四国土讃線普通列車と乗り継ぎ、中村駅で自社線内の乗り継ぎを実施している。中村駅ではダイヤ上可能な限り同一ホーム乗り換えを実施している。</p>	<p>今後とも、JR 四国や駅を発着する路線バスとの乗り継ぎの利便性の確保を図るとともに、自社線内での乗り継ぎに関しても利便性の確保を図ることが望まれる。</p>	<p>今後とも、JR 四国や路線バスと連携し利便性の確保に努めてまいります。</p>
<p>7. 事故等による輸送障害時の旅客対応に関する事項</p>	<p>輸送障害発生時旅客対応マニュアルを制定している。</p> <p>輸送障害発生時は、乗務員へは携帯電話、各駅には遠隔放送設備、ホームページ、ツイッターによる運行情報を提供している。</p> <p>安全対策委員会を月一回開催している他、毎年、人身事故・踏切事故を想定した訓練を実施している。</p>	<p>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。</p>	<p>今後とも、迅速な情報提供を心がけ、利用者の利便性の向上に努めてまいります。</p>
<p>8. 災害時等の旅客対応に関する事項</p>	<p>輸送障害発生時旅客対応マニュアルを制定している。</p> <p>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。</p> <p>南海トラフ地震発生を想定した避難誘導訓練の実施に加え、JR 四国主催の地震、津波を想定した避難誘導訓練に参加している。</p>	<p>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。併せて、今後発生が予想される南海トラフ地震、津波に備えた訓練への継続的な参加、対応マニュアルの整備が求められる。</p>	<p>今後とも、社内訓練の実施や JR 主催の訓練に参加し、南海トラフ地震に備えるとともに、利用者への情報提供の強化に取り組んでまいります。</p> <p>現行の対応マニュアルについては、適宜整備を進めてまいります。</p>
<p>9. 利用者等からの意見等に関する事項</p>	<p>中村駅、土佐佐賀駅、宿毛駅にふれあい箱を設置している他、ホームページの問い合わせから利用者の意見等を集めている。意見等は役員まで周知している。</p> <p>ふれあい箱からの意見等に対する回答は駅に掲示し、ホームページからの意見等については、メールにより問い合わせ</p>	<p>今後とも、利用者の意見、要望を取り入れ、利便性及びサービス向上に努めることが期待される。</p> <p>ふれあい箱に寄せられた意見については、回答を駅に掲示しているが、ホームページから寄せられた意見、要望についても同様に駅への掲示や、ホームページへの掲</p>	<p>今後とも、利用者の意見、要望を取り入れ、サービス向上に努めてまいります。</p> <p>また、ご意見の回答について、ホームページへの掲載を検討しております。</p>

	<p>せのあった相手に対して回答している。</p> <p>土佐くろしお鉄道・高知西南交通バスサポーターズクラブ「のりのり支援隊」を結成し、意見交換を行うことにより、サービスの向上と、利用促進を図っている。</p>	<p>載について検討が求められる。</p>	
<p>10. 駅員の接遇等に関する事項</p>	<p>サービス向上プロジェクトを作成し、放送案内を利用者に分かり易いようマニュアル化、笑顔の接客等を行い、より良い顧客サービスにより利用促進を図っている。</p> <p>外部から講師を招き、社員、乗務員を対象として、移動制約者に対する介助について学習する「バリアフリー講習」を開催している。</p>	<p>今後も、サービス向上プロジェクトの推進等、各種講習を実施し、接遇の質の向上に努めることが望まれる。</p>	<p>今後も、サービス向上プロジェクト等で協議し、利用者への接遇の向上、利用促進に努めてまいります。</p>
<p>11. その他のサービスに関する事項</p> <p>(1) 優先席の取扱いについて</p>	<p>普通列車車両に優先席は設置していない。マナーアップキャンペーンを年2回実施し、お年寄りや体の不自由な方へ席を譲ることについて車内放送を行っている。</p>	<p>普通列車車両に優先席を設置するとともに、優先席であることの表示について整備することが求められる。</p>	<p>普通列車全車両に優先席の表示の設置を検討しております。</p>
<p>(2) 駐車場・駐輪場の整備状況</p>	<p>全22駅中、自社又は自治体により駐輪場19駅、駐車場16駅を設置している。いずれも台数は限られているが、無料で利用可能とし、利用者の利便向上を図っている。</p>	<p>今後とも、利用者利便の向上のため自治体等の協力により利用駅の拡充が望まれる。</p> <p>なお、宿毛駅では、駐輪場外の駐輪が見られたので、駐輪禁止の表示等による注意喚起が望まれる。</p>	<p>今後も、沿線自治体と協力し、駐輪場・駐車場等の整備を進めてまいります。</p> <p>宿毛駅には、駐輪禁止の掲示を設置しております。</p> <p>また、宿毛市と協議し、駐輪場の増設も検討してまいります。</p>