

業務監査実施結果報告書

事業者名	青い森鉄道株式会社	実施期間	令和元年12月19日（木）
検査箇所	青い森鉄道株式会社、青森駅、浅虫温泉駅		
監査項目	取組状況	所 見	所見に対する回答
1. 運賃等の誤収受・誤表記の再発防止策に向けた取組状況	<ul style="list-style-type: none"> ・運賃・料金の作成・更新にあたっては営業課にて対応している。 ・運賃改訂時においては、営業課にて各駅の作業タイムスケジュールを作成・各駅へ周知する。これらに基づき業者が機器設定等を実施している。 ・連絡運輸を行っているJR東日本とは連携のうえ作業を実施している。 ・駅務機器導入時には事前に社員に対して操作研修を実施している。 ・硬貨自動振り分け機能が付いた機器を導入しており、硬貨の誤補充が防止されている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・硬貨自動振り分け機能付きの駅務器機導入により、誤収受対策が実施されている。 ・誤表示、誤収受は発生していないが、誤表示、誤収受の発生防止及び発生した際の対応マニュアルは未整備であった。 発生の防止及び、万が一発生した場合の対応についても予め作成しておくことが望まれる。 	誤表示、誤収受の発生防止及び発生した際の対応マニュアルについては、他社の事例等を参考に社内関係部署や、メーカー・現場等と十分に協議し、作成してまいります。
2. 輸送障害等発生時における旅客への情報提供体制	<ul style="list-style-type: none"> ・放送マニュアルを作成しており、各事案に応じた適確な情報提供に努めている。 ・事故や自然災害時における対応マニュアルを作成している。 ・旅客への情報提供については、有人駅では放送及び掲示により実施している。 無人駅では指令からの一括放送を実施している。長時間の輸送障害時には掲示も実施している。 ・車内においては放送により周知している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・旅客への情報提供を行う体制やマニュアルは整備されている。 ・近年、甚大化・多発化している自然災害により長期間の運休発生も想定されることから、今後は、この様な事案にも適切に対応できるよう、また、輸送障害時の対応状況も踏まえ、マニュアルは常に見直しの検討を行い、改善を図っていくことが期待される。 	お客さまへの迅速かつ正確な情報提供を今後も適切に対応できるよう、取り組んでいくとともに、新たな事象が発生しマニュアルの見直しが必要となった場合には適切に対応してまいります。

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
	<ul style="list-style-type: none"> ・HP及びSNS上でも運行情報を発信するとともに、輸送障害時には沿線自治体にも通知している。 		
3. 訪日外国人旅行者受入環境整備	<ul style="list-style-type: none"> ・訪日外国人の利用促進のため、3種類の企画乗車券を設定している。 ・主要5駅に多言語対応の運行情報ディスプレイを設置しており、リアルタイムで情報を確認することができる。 ・HPについても多言語により運行情報等を確認することができる。 ・主要駅及び車内アテンダントにタブレット等を備付け、翻訳アプリ等で対応している。 ・主要駅にWi-Fiを設置している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・主要駅への多言語対応の運行情報ディスプレイの設置、Wi-Fiの設置、車内アテンダントによるタブレット端末での対応など、訪日外国人の利便性向上の取組が進められている。 一方、駅等での放送については多言語化されていないことから、更なる利便性向上のためにも、放送の多言語化の促進を図られることが期待される。 	今後も適切に対応できるよう、取り組んでいくとともに、他社の事例も参考にしながら放送の多言語化の整備に向けて検討してまいります。
4. 視覚障害者等の対応状況	<ul style="list-style-type: none"> ・社内通達にて視覚障害者への対応を周知し、事故防止に努めている。 ・有人駅においては駅員が声かけや見守り、補助を行っている。無人駅においては乗務員が対応するほか、事前連絡があれば職員を派遣のうえ対応している。 ・各駅のバリアフリー対応設備の設置状況等について自社HPで案内している。 ・外部機関が開催する視覚障害者サポート研修を社員に受講させ、対応について理 	<ul style="list-style-type: none"> ・視覚障害者への対応については、社員に対する研修や盲学校と協力した交通安全教室の実施など、対応力向上のための取組が進められている。 今後もより一層、視覚障害者への理解を深め、その対応力の向上に努められることが期待される。 	今後も視覚障害者等の利用者の視点に立ち、適切に対応できるよう努めてまいります。

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
	<p>解を深める取組みを実施している。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・沿線の盲学校に対して交通安全教室を開催し、事故防止に努めている。 		
5. 利用者等からの意見に関する事項	<ul style="list-style-type: none"> ・各有人駅にご意見箱を設置し、利用者からの意見を取り入れている。 ・意見としては接遇・設備・ダイヤ関係が多く、意見については関係部署より社内全体に展開し、必要に応じて社内会議の場でも共有している。 ・意見に対しては、営業部で対応を検討し実施している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・意見箱設置による利用者からの意見集約が実施され、意見については社内共有のうえ、担当部署で対応を実施されている。 今後も現場対応の事例も含め、より多くの意見を集約し、社員教育に活用していくなど、社員の対応力向上に努められることが期待される。 	今後も適切に対応できるよう、取り組んでまいります。
6. その他のサービスに関する事項	<ul style="list-style-type: none"> ・年3回程度、新人社員に対して接遇等を盛り込んだ内部研修を実施している。 ・「事故発生時の対応マニュアル」、「地震・津波対応マニュアル」を作成しており、自社での事故対応訓練を年2回実施している。 また、防災の日にはJR東日本と連携し訓練を実施している。 ・帰宅困難者対応として、青森駅に係る帰宅困難者支援に関する協定の策定に向け、 	<ul style="list-style-type: none"> ・事故対応については、自社訓練、JRとの連携した訓練により、対応力向上に取り組んでいる。 今後は、関係他社の他、自治体などの関係機関とも連携した取組も検討・実施されることが期待される。 ・青森駅に係る帰宅困難者支援に関する協定の策定に向け調整が進められている。 	帰宅困難者対応として、青森駅に係る帰宅困難者支援に関する協定をJR東日本及び青森市と年度内に締結する予定となっております。

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
	<p>青森市及びJR東日本と調整を実施している。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・学生の利用マナー向上のため、毎年4月に各駅において、最寄りの高校の生徒を対象に乗車指導を実施している。 	<p>帰宅困難者発生時に適切な対応を実施するためにも協定等による対応方針の策定は必要であり、また、近年、異常気象等の自然災害により鉄道機関での輸送障害が多発していることから、早急の策定が望まれる。</p>	
優良事例			