

## 会津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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ JR東日本、東武鉄道、野岩鉄道と連絡運輸を実施している。</li> <li>・ 「浅草往復列車たびきっぷ」、「ゆったり会津東武フリーパス」、「大内宿共通割引きっぷ」、「中学生応援切符」、「会津ぐるっとカード」等、様々な企画乗車券が販売されている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 関係法令、通達等に基づき適正に処理されている。</li> <li>・ 運賃表、関係規程等の備え付けは、現地監査を行った駅においては適正に行われていた。</li> <li>・ 会津若松から西若松以南の会津線まで JRきっぷで乗車した不慣れな乗客への車内説明、精算について、タイミングによっては、運転士・車掌業務に支障を及ぼすことが懸念されるため、特に外国人にも理解しやすい掲示方法や説明について検討することが望まれる。</li> <li>・ 誤表示や誤收受の例はないが、運賃表の誤表示や運賃誤收受を防止するためのマニュアル等が未整備であった。 万が一誤表示、誤收受等が発生した際の対応方についても、他社事例等を参考として、予め対応方針を整備しておくことが望まれる。</li> <li>・ また、偽造紙幣への連絡体制についても未整備のため整備しておくことが望まれる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 今後も引き続き適正に業務を進めて参ります。</li> <li>・ 今後も引き続き行ってまいります。</li> <li>・ 精算方法の掲示内容や掲示方法を検討し整備を進めてまいります。</li> <li>・ 他社事例を参考に整備してまいります。</li> <li>・ 他社事例を参考に整備してまいります。</li> </ul>
2. 情報提供に関する事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ ホームページ等において、財務等に関する情報、運賃に関する情報、ダイヤ・運行状況等サービスに関する情報の提供を行っている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 情報提供は Web やホームページを利用し、概ね適切に行われており、今後とも各種情報の提供を積極的に行うことが期待される。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 今後も引き続き積極的に情報提供を進めてまいります。</li> </ul>

<p>3. 案内情報に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 駅構内における案内情報は、運賃表、時刻表、路線図等適切に表示されている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 駅及び列車内における案内情報は、適切に提供されているが、移動円滑化ガイドライン（旅客施設編）に従って、利用者にとってわかりやすい標準的な案内情報を整備していくことが望まれる。</li> <li>このことから、同ガイドラインを参照し、将来的な更新時期等においてガイドラインに沿った案内情報の整備に努めることが望まれる。</li> <li>・ 今後とも利用者ニーズの把握に努め、さらに充実されることが期待される。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 次期整備計画等において、利用者にわかりやすいガイドラインに沿った整備に努めてまいります。</li> <li>・ 利用者ニーズの把握に努め、より充実したものとなるよう努力いたします。</li> </ul>
<p>4. バリアフリー対策に関する情報</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ バリアフリー法に基づく基本方針の目標である一日あたりの平均利用者数が3千人以上の駅に該当する駅はない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ バリアフリー法に基づく基本方針の目標である一日あたりの平均利用者数が3千人以上の駅に該当する駅はないが、関係機関と協議しながら、利用者視点に立ったバリアフリーの整備について検討されることが期待される。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 駅のバリアフリー化につきましては、関係自治体と協議を図りながら、利用者の視点に立った整備に努めてまいります。</li> </ul>
<p>5. 乗継利便等に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ JR東日本、東武鉄道、野岩鉄道と接続ダイヤ等の調整を行っている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 他社路線との調整等を行い、乗継利便が図られており、今後もこのような取り組みにより利用者利便の向上を図ることが望まれる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 今後も引き続き他社路線との調整を行い、利用者の利便性向上を進めてまいります。</li> </ul>

<p>6. 輸送障害時の旅客対応に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事故等輸送障害が発生した場合の対応については、「災害及び運転事故発生時の処理手続き」を作製し各社員に周知している。</li> <li>・利用者への情報提供については、駅長及び車掌等が、事故の状況、復旧見込み、代行輸送等について、運転指令からの情報により、駅構内放送、車内放送、駅のデジタルサイネージ等によって行っている。</li> <li>・デジタルサイネージを使った「列車運行システム」は、発生から概ね5～10分程度で画像及び音声で情報提供している。</li> <li>・HPでは、発生から概ね30分程度で、情報提供しており、今後スマートフォン用を追加予定。</li> <li>・振替輸送等については、総務企画グループサブリーダーは、運輸グループサブリーダーと協議の上、復旧に長時間要する場合（概ね60分以上経過しても状況に変化がない場合）に、運転指令又総務企画グループサブリーダーからの連絡により旅客案内を行うこととしている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・今後もより一層迅速かつ安全、的確な対応がとれるよう、関係機関との合同訓練等の充実を図ることが望まれる。</li> <li>・研修及び訓練について、引き続き計画的かつ継続的に実施することが望まれる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・輸送障害等を想定した関係機関との合同訓練等を積極的に行ってまいります。</li> <li>・研修等にも引き続き取り組んでまいります。</li> </ul>
----------------------------	--	---	---

<p>7. 災害対応等危機管理に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・災害時の対応については、「災害及び運転事故発生時の処理手続き」を作成し各社員に周知している。</li> <li>・研修等については、駅単位で年1回の避難訓練、トンネル内の車両火災を想定した初動対応訓練及び脱線復旧訓練、他社との合同による踏切事故訓練、信号機故障時対応訓練等を実施している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・今後もより一層迅速かつ安全、的確な対応がとれるよう、関係機関との合同訓練等の充実を図ることが望まれる。</li> <li>・研修、訓練のいずれも、被害状況や自社の沿線地形等、特性を十分に踏まえた内容となることが望まれる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・合同訓練内容については、事故等に適切に対応するため、併発事故など幅広く事故を想定し、訓練を計画・実行してまいります。</li> <li>・鉄道協会等が実施する安全マネジメントや技術力向上等の研修に積極的に参加し、社員の事故等の対応能力を向上させるとともに、環境特性を考慮した研修等にも取り組んでまいります。</li> </ul>
<p>8. 利用者からの意見等に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・各駅に設置した投書箱、HP、電話、FAX等で対応している。</li> <li>・受付した苦情等は全社員に周知して再発防止に努めている</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・今後も利用者からの意見・要望等については、社内で適切に共有され、サービスの改善、利便性の向上に直ちに活かされるよう努めることが望まれる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・今後も引き続き情報の共有化を図るとともに、サービスの改善・利便性の向上に努めてまいります。</li> </ul>
<p>9. その他のサービスに関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・スキルアップ研修では、最近の外国人観光客の増加に対応し、英会話も取り入れている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・今後とも利用者ニーズの把握に努め、さらに充実されることが期待される。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・今後も引き続きインバウンド対応に努め、利用者視点に立ったサービスの向上に努めてまいります。</li> </ul>