

## 秋田内陸縦貫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東日本と連絡運輸を実施している。</li> <li>・ タクシー、遊覧船、ゴンドラや観光施設と連携した「森吉山観光パス」などをはじめとした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>・ 誤表示や誤収受の例はないが、運賃表の誤表示や運賃誤収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、誤収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しい。</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しい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 運賃表の誤表示や運賃誤収受を防止するためのマニュアル等について、他社の事例等を参考に整備に努めます。</li> <li>・ 偽造紙幣への連絡体制についても他社の事例等を参考に整備に努めます。</li> </ul>
2. 情報提供に関する事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 冊子等において、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>・ 情報提供は冊子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>・ 今後とも時代に即した情報提供を心掛け、サービスの改善に努めます。</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> <li>・ 一部多言語（英語、韓国語、中国語）による案内情報を提供している。</li> <li>・ ガイドによる観光案内なども実施している。</li> <li>・ 車内放送はテープによる多言語（英語、韓国語、中国語）の放送案内を実施している。</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しい。</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しい。</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>・ 車両の更新時期等においてガイドラインに沿った整備に努めます。</li> <li>・ これからも利用者のニーズに沿った案内情報に取り組みます。</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>・ 機会を捉え関係機関と利用者の視点に立った情報の共有を図ります。</li> </ul>
<p>5. 乗継利便等に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ JR東日本と接続ダイヤ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>・ 引続きJR東日本と利用者の利便性向上を図ります。</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>・ 社内の連絡体制として、「異常時連絡体制」を整備し、利用者への情報提供方法については、「車内放送マニュアル」に明記している。</li> <li>・ HPの情報掲載するとともに、無人駅でも音声案内等を実施している。</li> <li>・ 東北鉄道協会の異常時訓練に参加。</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しい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 今後も関係機関との連携による訓練や情報の伝達方法の改善に努めます。</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>・ 災害対応時のマニュアルとして「災害対策要綱」を整備している。</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しい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 今後も関係機関との連携による訓練や情報の伝達方法の改善に努めます。</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>・ 電話、FAX、手紙、来訪により受け付けている。</li> <li>・ 寄せられた意見等については、毎月の安全会議において、情報共有及び議論を行っている。</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>・ 「お客様の声」とする報告用紙の記入による共有、社内メール等による利用者の声を供覧し、更に安全会議等の社内会議で改善等に努めます。</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>・ 一般接遇マニュアルとして「対応標準」また、駅・車内放送用として「車内放送マニュアル」がある。</li> <li>・ 1～2両編成が多いワンマン運行で、且つ観光アテンダントも乗車する機会も多く、乗務員・駅員と旅客が非常に近い状況であることから、厳密</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>・ 今後ともお客様の目線に立ったサービス提供に努めます。</li> </ul>

	<p>なマニュアルが無くても、営業規模に見合ったサービスが、提供出来ている。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・優先席にマタニティサインあり。また、8900形列車には、ベビーカー置場がある。</li></ul>		
--	---	--	--