

## 仙台空港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おり、仙台空港鉄道の運賃と JR 名取駅からの JR 運賃を合算した金額を駅等に掲示している。</li> <li>・ 「仙台まるごとパス」を販売している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 関係法令、通達等に基づき処理されている。</li> <li>・ 運賃表の誤表示や運賃の誤收受の事例はないが、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。</li> <li>万が一、誤表示、誤收受等が発生した際の対策についても、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>・ 偽造紙幣発見時の連絡体制についても未整備であるが整備しておくことが望ましい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 今後も関係法令や通達等に基づき、適性に処理してまいります。</li> <li>・ 運賃表の誤表示や運賃誤収入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いたします。</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いたします。</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 やホームページを活用し、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>・ 各種情報提供につきましては、当社ホームページや駅掲出の方法等により引き続き積極的に情報提供を進めてまいります。</li> </ul>
3. 案内情報に関する事項	<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>・ 平成 19 年の開業時に移動円滑化ガイドライン（旅客施設編）に従って駅構内の案内情報を整備している。</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、さらに充実を図ることが期待される。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 引き続き、ご利用のお客さまにより分かりやすい案内表示となりますよう、検討を進めてまいります。</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>・平成19年の開業時に3駅全て交通バリアフリー法と宮城県福祉のまちづくり条例とあわせて設計を実施。</li> <li>・管理者は既に取得済みであるサービス介助資格士取得へのチャレンジをプロパー社員に促している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者視点に立ったバリアフリーのより良い環境整備について、検討・推進されることが期待される。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・引き続き、お客さまがご利用しやすい鉄道となるようバリアフリーについては、ハード面及びソフト面の更なる充実について検討・実施してまいります。</li> </ul>
<p>5. 乗継利便等に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・JR東日本旅客鉄道仙台支社と仙台空港アクセス線について直通運転を実施している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・他社路線との調整等を行い、JR線への直通運転を実施しており、今後も利用者の需要動向を捉えながら利用者利便の向上を図ることが望ましい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・引き続き、JR東日本と調整を行い、利用者の利便性の向上を図ってまいります。</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>・障害時等の対応訓練・研修とし、駅訓練は「伝令法によるポイント鎖錠訓練（年2回）営業課16名（平成29年度）」</li> <li>・全社訓練は「早期復旧訓練に36名（平成29年度）」「総合異常時訓練に27名（平成29年度）」</li> <li>・輸送障害が発生する場合は、駅ホワイトボードにより周知するほか駅電光案内にテロップを流すこととしている。 異常時放送マニュアルを整備し情報提供を行っている。</li> <li>・表示マニュアルは作成していないが、定型文により表示している。</li> <li>・列車乗務員への連絡は列車無線及び業務用携帯電話により行い列車遅延</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実施を検討されることが期待される。</li> <li>・研修及び訓練について、計画的かつ継続的に実施することが望ましい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・引き続き、輸送障害時を想定した関係機関との合同訓練等に積極的に参加し、輸送の安全の確保に努めてまいります。</li> <li>・研修や訓練については、他社における各種事例等も参考にしつつ、定期的の実施してまいります。</li> </ul>

	<p>情報については指令指示によって行っている。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ 駅係員については指令からの指令電話及びPHS、JR異常時放送により情報提供を行っている。</li><li>・ 列車内について、運行はワンマン運転であることから安全に努めながら指令からの無線連絡により運転士が乗客に車内放送により案内している。車内に表示設備はない。</li><li>・ 運行状況は自社HPから他社が運営する自社線の情報をリアルタイムで掲載し周知している。</li><li>・ 概ね30分以上の遅延については、他社運営の鉄道運行情報に自社線情報を掲載し周知している。</li><li>・ 自然災害・事故等による大規模な輸送障害等が発生した場合はできるだけ速やかに自社HPに情報を掲載し周知することとしている。</li><li>・ 振替輸送は基本的には行わないが、長期間運行できない場合には代替え輸送を検討することとしている。</li><li>・ 概ね30分以上の駅間停車が見込まれる場合は避難誘導等の手配を検討することとしている。復旧作業と同時並行による救済を検討する。</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>・災害時対応訓練・研修とし「緊急呼出・安否確認訓練（年1回）業務部全員対象」、「総合異常時取扱訓練（年1回）は全社員対象」、「救急救命訓練（年2回）全社員対象」を実施している。</li> <li>・自社と関係機関との合同訓練として仙台国際空港（株）の主催により、「仙台空港津波避難計画に基づく合同による津波避難訓練、火災訓練（年1回）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しい。</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しい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・引き続き、災害発生時を想定した合同訓練等に積極的に参加し、お客さまの命を守り、安全で的確な対応が行えるよう取り組んでまいります。</li> <li>・常に災害発生時等にも適切な判断と対応が行えるよう、引き続き研修や訓練を定期的の実施してまいります。</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>・受付した意見「お客さまの声」としてデータを全社員閲覧可能とし情報共有を行っている。</li> <li>・高齢者、障害者等への対応として「お客さまの声」の事例で共有し、「仙台空港鉄道社員の基礎知識」又は「交通事業者向けバリアフリー人材育成プログラム調査報告書」を活用し対応している。また、営業勉強会にて対応研修等を実施している。</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しい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・今後も、お客さまから寄せられたご意見・ご要望等の共有化等を図り、勉強会・研修会等を実施してサービスの改善や利便性の向上に活かしてまいります。</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>・サービス委員会において接遇等の勉強会を実施している。</li> <li>・携帯電話の使用については、車内放送で案内等の啓蒙を実施している。</li> <li>・優先席については、ワンマン運転のため自動放送により案内している。</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>・今後とも、利用者のニーズの把握に努め、お客さまにより満足していただけるサービスの提供に努めてまいります。</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>・介助犬についてイベント時に実績がある。</li></ul>		
--	--	--	--