

阿武隈急行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"> ・ JR東日本及び福島交通と連絡運輸を実施している。 ・ 「阿武急の日」フリー乗車券をはじめとした様々な企画乗車券の販売、JR東日本他社及び沿線施設と連携した企画乗車券が販売されている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 関係法令、通達等に基づき適正に処理されている。 ・ 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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 今後も関係法令や通達等に基づき、適正に処理してまいります。 ・ 今後も引き続き、お客様に適切な情報を提供してまいります。
2. 情報提供に関する事項	<ul style="list-style-type: none"> ・ ホームページにおいて、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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 情報提供は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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 引き続き、お客様に適切な情報を提供できるよう取り組んでまいります。
3. 案内情報に関する事項	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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。 ・ 有人駅は案内放送、無人駅は指令駅からの遠隔放送で各種案内を行っている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 有人駅、無人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。 ・ 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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 適時適切な案内情報の提供に努めます。
4. バリアフリー対策に関する情報	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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、点字ブロック、音声案内、車椅子通路等できるところから整備を進めている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ バリアフリー化については積極的に取り組んでおり評価できる。 ・ 今後も関係機関と協議しながら整備可能な駅について取り組みを推進することが期待される。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 今後も引き続き、お客様がご利用しやすいようバリアフリー設備の充実を図るよう取り組んでまいります。

5. 乗継利便等に関する事項	<ul style="list-style-type: none"> ・ JR東日本及び福島交通と運輸に関する協定を締結し、接続ダイヤの調整を行っている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 今後も引きつづき、乗継円滑化を図り利用者利便の向上を図ってまいります。
6. 輸送障害時の旅客対応に関する事項	<ul style="list-style-type: none"> ・ 輸送障害時の対応等については、各種マニュアルに基づき対応することとしている。 ・ 研修については、年1回会社全体で訓練を実施している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 今後も引き続き、お客様が安心してご利用頂けるよう更なる効果的な教育・訓練を実施し輸送の安全の確保に努めてまいります。
7. 災害対応等危機管理に関する事項	<ul style="list-style-type: none"> ・ 災害等への対応については、マニュアルを定め災害発生時の対応を行っている。 ・ 研修については、年1回会社全体で訓練を実施している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 迅速な対応がとれるよう関係機関との合同訓練を実施するよう検討してまいります。
8. 利用者からの意見等に関する事項	<ul style="list-style-type: none"> ・ 利用者からの意見等は、電話、FAX、手紙、来訪のほか、ホームページにより受け付けを行っている。 ・ 寄せられた意見等については、幹部及び担当部署に周知されている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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、利便性の向上に努めることが望まれる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 今後もお客様からのご意見については情報の共有化を図り、サービスの改善、利便性の向上に努めます。
9. その他のサービスに関する事項	<ul style="list-style-type: none"> ・ マナー啓発については、車内放送、ステッカー等により周知している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 今後も利用者に対し、案内・周知等に取り組まれることが期待される。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 更なる効果的な周知方法を検討してまいります。