

東日本旅客鉄道株式会社秋田支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"> ・ 秋田内陸縦貫鉄道、津軽鉄道、弘南鉄道、由利高原鉄道と連絡運輸を実施している。 また、青い森鉄道と乗り継ぎ割引を実施している。 ・ 秋田内陸縦貫鉄道、弘南鉄道、由利高原鉄道と連携した「秋田・津軽イコイコパス」や秋田内陸縦貫鉄道、由利高原鉄道と連携した「秋田まるまるパス」などの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。 ・ 引き続き適正に処理されることが望まれる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 運賃表、関係規程等の備え付けにつきまして、今後も引き続き関係法令、通達等に則り、適正に業務を進めてまいります。
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"> ・ 情報提供につきまして、当社ホームページやパンフレット、駅のポスター掲示等様々な媒体を通じ、引き続き積極的に情報提供を進めてまいります。
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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 駅及び列車内における案内情報は、移動円滑化ガイドライン（旅客施設編）に従った案内サインマニュアルを整備し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"> ・ 駅での案内サイン表示につきまして、引き続き不慣れな利用者等に対し分かりやすい案内サイン表示の整備を進めてまいります。

<p>4. バリアフリー対策に関する情報</p>	<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5駅ではあるが、基準以下であってもエレベータや点字ブロック、車椅子通路等の整備を進めているところである。 	<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、利用者視点に立ったバリアフリーの整備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"> ・駅のバリアフリー化につきまして、関係自治体と協議を図りながら、「移動等円滑化の促進に関する基本方針」に基づき整備するよう努めてまいります。
<p>5. 乗継利便等に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・定期列車では、実施はないが春秋のイベント列車について、秋田内陸縦貫鉄道と直通運転している。 ・由利高原鉄道、秋田内陸縦貫鉄道、津軽鉄道、弘南鉄道とダイヤ改正時に、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"> ・乗継利便等につきまして、今後も引き続き他社路線との調整等を行い、利用者利便の向上を進めてまいります。
<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"> ・輸送障害時の対応等については、各種マニュアルを定め災害発生時の対応を行っている。 ・輸送障害時は、HP、駅・列車内のLED表示装置及び構内・車内放送により適時利用者に対する情報提供を行っている。 ・構内・車内放送については、新しい情報がない場合でも、5～10分間隔で現状の案内を行うこととしている。 ・研修及び訓練については、地区単位、駅単位、職種毎等多数の訓練や研修が計画的且つ継続的に実施している。 	<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。 ・研修及び訓練についても引き続き計画的かつ継続的に実施することが望まれる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・輸送障害時の対応等につきまして、輸送障害時を想定した関係機関との合同訓練や研修を行い、お客さまへ安全で迅速かつ的確な対応が行えるよう継続して取り組んでまいります。

<p>7. 災害対応等危機管理に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・災害対応時マニュアルとして、「秋田支社防災業務実施計画（準備編）（対応編）を整備している。 ・訓練については、 <ul style="list-style-type: none"> ①駅単位 年2回以上（各駅の特徴に合った訓練） ②管区単位 年1回（津波を想定した自治体同訓練） ③会社全体 年2回（津波を想定した訓練、総合防災訓練） ④会社、自治体、消防、警察等合同年2回（県民防災の日図上訓練、秋田県総合防災訓練）等を実施している。 ・職員等への研修等については、支社の全社員を対象に「救助救命講習」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。 ・研修についても引き続き継続的に実施することが望まれる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・災害発生時の対応につきまして、災害発生時を想定した関係自治体との連携を図りながら、計画的に合同訓練や研修を行い、お客さまへ安全で迅速かつ的確な対応が行えるよう継続して実施してまいります。
<p>8. 利用者からの意見等に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者からの意見等は、電話、FAX、手紙、来訪、ホームページ等で受け付け、現場等でそれぞれの内容に応じた対応をとっている。 ・寄せられた意見等は、現場から全て支社に報告されてきており、データ管理により支社・本社でも共有できるシステムとなっている。 	<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、利便性の向上に直ちに活かされるよう努めることが望まれる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・今後もお客さまからいただいたご意見・ご要望等について情報の共有化を図るとともに、一層のサービス改善・利便性の向上に努めてまいります。

<p>9. その他のサービスに関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none">・「駅放送マニュアル」、「車内放送マニュアル」等を作成・社員へ配布のうえ、各事項における適切な放送の周知を図っている。・駅業務等に従事する職員に対する研修等については、「サービス勉強会」「接客対応レベルアップ研修」「サービス介助資格取得講座」等の各職種や階層に応じた多様な研修を実施している。	<ul style="list-style-type: none">・マナー関係の呼びかけについても引き続き周知を図っていくことが望まれる。・今後とも利用者ニーズの把握に努め、さらにサービスの充実がされることが期待される。	<ul style="list-style-type: none">・乗車マナー等に対する対応につきまして、「駅放送マニュアル」、「車内放送マニュアル」等に基づき、各地区単位で「乗車マナーアップキャンペーン」を行っておりますが、引き続きお客さまのニーズの把握に努め、一層のサービス向上に取り組んでまいります。
--------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------