

業務監査実施結果報告書

事業者名	弘南鉄道株式会社	実施期間	令和元年12月18日（水）
検査箇所	弘南鉄道株式会社、弘前駅、柏農高校前駅（無人駅）		
監査項目	取組状況	所 見	所見に対する回答
1. 運賃等の誤収受・誤表記の再発防止策に向けた取組状況	<ul style="list-style-type: none"> ・運賃・料金の作成・更新にあたっては営業課にて対応している。 ・運賃改定時にはJR東日本及び弘南バスと連携・調整のうえ作業を実施している。 ・駅務機器導入時においては営業課にて業者と打ち合わせのうえ、作業体制を構築し対応している。 ・駅務機器の硬貨補充にあたっては、各駅員にて対応している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・誤表示、誤収受は発生していないが、誤表示、誤収受発生の防止及び発生した際の対応マニュアルは未整備であった。 ・発生の防止及び、万が一発生した場合の対応について予め作成しておくことが望まれる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・誤表示・誤収受の発生防止及び対応マニュアルについて、関係事業者との連絡体制及び確認手順等の作業の明確化を図り、他社事例等を参考に整備を進めてまいります。
2. 輸送障害等発生時における旅客への情報提供体制	<ul style="list-style-type: none"> ・事故発生時等における「緊急時対応マニュアル」を作成している。 ・緊急時の放送対応についてもマニュアルに定めており、適確な情報伝達に努めている。 ・旅客への情報提供については、有人駅では放送及び掲示により実施している。無人駅では指令からの一括放送を実施している。長時間の輸送障害時には掲示も実施している。 ・車内においては放送により周知している。 ・HP上でも運行情報を発信すると同時に、輸送障害時には沿線自治体にも周知している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・旅客への情報提供を行う体制やマニュアルは整備されている。 ・近年、甚大化・多発化している自然災害により長期間の運休発生も想定されることから、今後は、この様な事案にも適切に対応できるよう、また、輸送障害時の対応状況も踏まえ、マニュアルは常に見直しの検討を行い、改善を図っていくことが期待される。 	<ul style="list-style-type: none"> ・今後も引き続き、輸送障害発生における対応マニュアルを強化し、現場と連携を取りながら、さまざまな事故事案に対応できるように見直し改善を図ってまいります。

業務監査実施結果報告書

監査項目	取組状況	所 見	所見に対する回答
3. 訪日外国人旅行者受入環境整備	<ul style="list-style-type: none"> ・訪日外国人の利用促進のため、地域鉄道会社の連携による企画乗車券を取り扱っている。 ・車内での行き先案内については、すべての車両で多言語化（日英）対応している。 ・輸送障害時におけるHP上での情報提供については、多言語切替え機能により対応している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・車内での行き先案内の多言語化は実施されているが、輸送障害発生時における駅や車内での多言語案内は実施されていない。 今後は、翻訳機器・翻訳アプリの活用等、輸送障害発生時における多言語での対応策を構築することが望まれる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・異常時における多言語での情報提供（案内）が必要であることは認識しております。 今後は駅、車内での運行情報提供について、検討を進めていかなければならぬと考えております。
4. 視覚障害者等の対応状況	<ul style="list-style-type: none"> ・障害者への応対マニュアルを作成し事故防止について社内周知を実施している。 ・有人駅においては駅員が声かけや見守りを実施している。無人駅においては乗務員が対応するほか、事前連絡があれば職員を派遣のうえ対応している。 ・各駅のバリアフリー対応設備の設置状況等については自社HPで案内している。 ・全列車内にスロープを備え付けており、車いす乗降時に使用している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・障害者への対応については、マニュアル化され適切に対応されている。 今後は、定期的に障害者対応訓練などを実施し、社員の対応力向上に努められることが期待される。 	<ul style="list-style-type: none"> ・今後も駅係員、乗務員の障害者に対する対応スキル向上に努めてまいります。
5. 利用者等からの意見に関する事項	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者からの意見については主に接遇等に関するものであり、各関係部署にて対応している。 ・書面で届いた意見内容については、各部署及び社長を含む幹部に展開し、社内全体で共有している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者からの意見の社内共有については、文書によるもののみならず、駅員が対応したものや、電話対応によるものも漏れなく集約し共有する体制の構築が望まれる。 ・教育訓練については、引き続き定 	<ul style="list-style-type: none"> ・今後もお客様から寄せられたすべての貴重なご意見等を社内で情報共有し、サービスの改善、利便性の向上を図り、さらなる社員の対応力向上に努めてまいります。

業務監査実施結果報告書

監査項目	取組状況	所 見	所見に対する回答
	<ul style="list-style-type: none"> ・接遇に関するマニュアルを作成し、社員の対応力向上に努めている。 ・定期的に接遇対応を含めた教育訓練を実施している。 	<p>期的に実施されるとともに、集約した利用者からの意見など具体的な事例を活用するなど、社員の対応力向上に努められることが期待される。</p>	
6. その他のサービスに関する事項	<ul style="list-style-type: none"> ・緊急時における避難誘導マニュアルを作成している。 ・年一回、自治体で開催する防災訓練に参加し緊急時の対応力向上を図っている。 ・社内研修として主に安全面について所属ごとに年4回程度実施している。 	<p>・自治体、関係機関との合同による訓練は有効であることから、今後も継続していくとともに、訓練内容の改善を図り、更なる対応力向上に努められることが期待される。</p>	<p>・迅速・安全・的確な対応力向上に向けて、今後も関係機関との合同訓練に積極的に参加し、連携を深められるよう努力いたします。</p>
優良事例			