

## 山形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>・ 「ワンコインデー」、「東北ローカル線パス」、「土・休日フリー切符」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>・ 誤表示や誤收受の例はないが、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。 万が一誤表示、誤收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>・ 今後も継続してまいります。</li> <li>・ 今後も適正に行ってまいります。</li> <li>・ マニュアルを整備するとともに、対応方針も整備するようにいたします。</li> <li>・ 他社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>・ Web 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>・ 各種情報等を適宜に提供するようにいたします。</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> </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>・ 次期施設整備において、利用者にとってわかりやすい標準的な案内情報となるよう改善いたします。</li> <li>・ 利用者ニーズの把握に努め、より充実したものとなるように努力いたします。</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>・ 財政的な課題もあり、直ちに対応は難しい現状ですが、利用者視点に立つことは重要なことであり、計画的に取り組むよう努力いたします。</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>・ 今後とも他社と調整を行い、利用者の利便性向上に努力いたします。</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>・社内及び関係者への連絡体制として、「緊急時の連絡体制」を整備している。</li> <li>・HPにおいて情報掲載するとともに、無人駅への音声案内等を実施している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・今後は、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>・迅速かつ安全、的確な対応を取るべく、合同訓練等に積極的に参加し、研鑽に努めます。</li> <li>・様々なケースを想定した研修、訓練を実施いたします。</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「緊急時における救急取扱心得」を整備している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・今後は、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>・迅速かつ安全、的確な対応を取るべく、合同訓練等に積極的に参加し、研鑽に努めます。</li> <li>・様々なケースを想定した研修、訓練を実施いたします。</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、メール、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、文書等により情報の共有が図られている。</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>・今後とも貴重なご意見等を社内で共有し、利用者の利便性向上に努めてまいります。</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>・一般接遇マニュアルとして「接遇マニュアル」、「障害者マニュアル」、「車内放送マニュアル」がある。</li> <li>・車内に優先席表示、禁煙表示等がされており、必要なサービスが提供出来ている。</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>・よろこんでご乗車いただけるよう、利用者視点に立った接遇、サービスの提供等充実させてまいります。</li> </ul>