

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"> ・ 運賃・料金表の作成・更新にあたっては、その都度、総務営業部で作成・更新にあっている。 ・ 運賃改定時には、連絡運輸を行っているJR東日本と企画営業課で連携し作業することとしている。 ・ 駅務機器類導入時の作業内容・体制にあたっては、業者提出資料により企画営業課で対応。 ・ 誤表示・誤収受にあたって、その場で解決しない場合は企画営業課で対応することとしている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 運賃改定時におけるマニュアルがなく、連絡運輸を行っている事業者、駅務機器導入事業者と関連する事業者もいることから、過去資料と記憶だけに頼ることなく進められるように、作業マニュアルを整備しておくことが望まれる。 ・ 誤表示や誤収受の例はないが、運賃表の誤表示や運賃誤収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、誤収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れる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 運賃改定時における作業マニュアル等について、他社の事例等を参考に整備を進めてまいります。 ・ 運賃表の誤表示や運賃誤収受を防止するためのマニュアル・対応方針等について、他社例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対応方法に関する事項	<ul style="list-style-type: none"> ・ 指揮命令及び災害事故連絡系統図を定め対応することとしている。 ・ 案内放送及び避難誘導マニュアルを定め、有人駅に備付けをおこない、運転士に所持させている。 ・ 自治体と報道各社の他、教育委員会へFAXにより連絡する体制を整えている。 ・ 輸送障害が発生する場合は、有人駅においては、備付けのホワイトボードにより周知することとしている。 ・ 全ての駅にスピーカーが備え付けら 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 輸送障害時における情報提供を行う体制は、概ね適切にとられているが、より広範に情報提供できるようSNSを利用した情報提供など、他の方法についても検討を行うことが期待される。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 輸送障害時における情報提供について、引き続き積極的に実施することとし、さらなる情報手段を活用する等利便性の向上を図ります。

	<p>れ、無人駅には放送により周知しており、長時間にわたる場合に掲示を行うこととしている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・輸送障害の対応結果は経営会議に報告し、マニュアルによれない場合の対処を検討することとしている。 ・HPで運行情報を知らせするほか、登録されているお客様へ一斉メール配信を行っている。 		
<p>3. 訪日外国人対応に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・訪日外国人向けの企画乗車券について2件の取組みが行われている。 ・外国語によるインターネット指定券販売については、そもそも指定券制度がないため行っていない。 ・異常時の情報提供に係る多言語化の取組みについては、訪日外国人対応マニュアルはないが、「避難誘導マニュアル」により対応することとしている。HPでの多言語による情報提供ができるよう改修の検討を行うこととしている。 ・車内放送、車両行先表示器の多言語化対応を行っている（日本語、英語）異常時の情報提供は来年度の車両更新に併せて検討していきたい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・訪日外国人に対応する異常時の情報提供について、マニュアル化されたものがない。異常時に統一的な対応がとれるよう訪日外国人を含めたマニュアルの作成が望まれる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・訪日外国人に対する異常時の情報提供についてのマニュアル等について、他社例を参考に整備を進めてまいります。

<p>4. 利用者等からの意見に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の意見については、年間20件程度で主に接遇、遅延に関する意見となっている。いただいたご意見に対しての対応については、「情報活用要領」により対応をしている。 ・HP、目安箱、電話でいただく形となっており、モニター制度の導入は行っていない。 ・関係部署・社内幹部等への周知方法は関係部署と協議し、社長決裁の上、対応している。内容については、定例訓練や回覧を通じ、全社員に周知を行っている。 ・各駅で3ヶ月に1回、接遇のしおり、避難誘導マニュアルをもとに定例訓練を実施。 ・管理職が年一回（一定期間内）社員全員に接遇、マナーに関する面談を行っている。 ・利用者からの意見を反映させる際の過程は、上記と同様に関係部署と協議し、社長決裁の上、対応している。車両増という要望が多く、これについては継続的に検討していく。 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者等からの意見に関して、「情報活用要領」に基づき報告書を作成し、管理職員以上で行われる経営会議に提出される。管理職以外の職員へは回覧により、社長以下、全社員で情報が共有されている。今後も利用者に対する適切な対応に向け、情報共有を促進する取組が期待される。 ・定期訓練における接遇のとりくみについて、今後も継続的に取り組むことが期待される。 	<ul style="list-style-type: none"> ・今後も引き続き利便性を向上するべく、情報共有に努めてまいります。 ・定期訓練における接遇の取り組みについて、今後も継続的に努めてまいります。
<p>5. 視覚障害者等対応に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・「目の不自由なお客様への行動規範」及び「平成29年度安全目標・重点施策に対する各所属の取組み」により、放送案内及び声がけを行っている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・「目の不自由なお客様への行動規範」という対応マニュアルが整備され、適切に対応されている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・今後も適切に対応するよう努めてまいります。

	<ul style="list-style-type: none"> る。 ・ 接遇についても3ヶ月に1回の定例訓練で研修を実施している。 ・ 無人駅では乗務員により対応している。 ・ 定例訓練での接遇研修を実施し、能力向上に努めている。 ・ 盲導犬育成等の協力依頼は現在のところないが、依頼があれば積極的に対応する。 		
<p>6. その他のサービスに関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 障害時等の対応訓練・研修として、年1回異常時社内合同訓練を実施しているが、消防との合同訓練は、以前は実施していたが、現在は行われていない。 ・ 輸送障害時には、バス・タクシー等を利用して全ての旅客を救済することとしている。 ・ 女性に配慮した車両の要望は特に無い。警察署員、交通安全協会の乗車のご協力の下、一定区間となるが安全性確保に努めている。 ・ ハンドル型車いす係る利用実績は無く、要望も無いところではあるが、状況を見ながら対応を検討をしていく。 ・ ICカードの利用性向上については、宮城県側の自治体よりSUICAの 	<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実施を検討されることが望まれる。 ・ 全ての旅客を救済することを前提に帰宅困難者マニュアルが整備されていないが、万が一、帰宅困難者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れる。 ・ 安全対策として警察署等の協力の下、安全確保の対応がなされており、今後も継続的に行われるよう関係各所との連携が図られることが望まれる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 関係機関との合同訓練等を実施できるように、検討いたします。 ・ 帰宅困難者マニュアル・対応方針について、他社事例等を参考に整備を進めてまいります。 ・ 今後も継続的に実施できるように関係各所と連携を図ってまいります。

	<p>導入要望があるが、膨大な導入費及びランニングコストから、現在、施設整備事業を優先している。</p>		
--	--	--	--