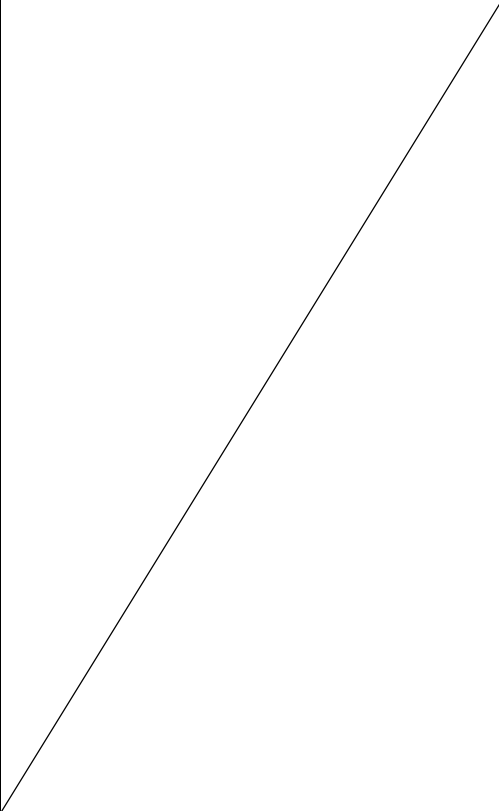


業務監査実施結果報告書

事業者名	静岡鉄道株式会社	実施期間	令和4年3月7日
検査箇所	本社、新静岡駅、長沼駅、県総合運動場駅、草薙駅、新清水駅		
監査項目	取組状況	所見	所見に対する回答
1. 利用者への情報提供に関する事項	<ul style="list-style-type: none">現地調査を行った各駅において、鉄道運輸規程第4条に基づく運賃表、時刻表の備え付け、同第8条に基づく運賃表、時刻表の掲示について適切に実施されている。多言語対応については、券売機、チャージ機は英語表記対応ができています。輸送障害等発生時の利用者への情報提供については、駅構内では案内表示器や掲示板において掲示するほか、駅係員や指令から構内放送により案内をしており、自社ウェブサイトにおいても同様の情報を提供している。 輸送障害等発生時の多言語対応については、案内表示器により英語表記で情報提供しており、新静岡駅、新清水駅に翻訳機を配備している。また、災害時に外国人自身で情報収集	<ul style="list-style-type: none">今後とも、外国人旅客を含む利用者が、輸送障害等発生時に適切な行動判断が出来るよう、駅頭、ホームページ、案内放送等のツールや媒体を活用し、積極的な情報提供に取り組むことが期待される。	

	<p>ができるよう、駅に日本政府観光局（JNTO）への連絡先、QRコードを掲示している。</p>		
2. 計画運休等に関する事項	<ul style="list-style-type: none"> ・台風などによる大規模な輸送障害の発生が予測される場合に備え、台風接近時タイムラインを作成している。 ・運休を行う場合は、タイムラインに基づき実施し、警察、消防等関係機関及び報道機関に情報提供を行っている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・今後とも、計画運休が発生する際には、情報提供タイムラインに基づき、適切に利用者や関係機関への情報提供等を実施することが期待される。 	
3. 他の交通モードとの連携に関する事項	<ul style="list-style-type: none"> ・しずてつジャストライン株式会社や富士山清水港クルーズ株式会社と連絡運輸協定を締結している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・今後とも、利用者利便に配慮した対応が期待される。 	
4. 帰宅困難者対策に関する事項	<ul style="list-style-type: none"> ・災害発生時における帰宅困難者への対応について、駅周辺に自治体避難場所があるため、避難場所への地図を掲出している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・今後とも、災害発生時には、自治体と協力し、訓練などを通じて旅客の避難誘導方法等の教育を継続して取り組むことが期待される。 	
5. 無人駅等における対応に関する事項	<ul style="list-style-type: none"> ・全15駅中、終日無人駅は6駅である。 ・無人駅の管理等については、運転指令に併設された旅客案内箇所におい 	<ul style="list-style-type: none"> ・今後とも、高齢者や障害者含め、利用者が不便なく利用できるよう、緊急時の連絡体制の整備や要員確保を行うとともに、駅員による巡回・見 	

	<p>て、駅に設置したカメラにより集中管理するとともに、駅に設置されたインターホンにより旅客からの各種問い合わせに対応している。</p> <ul style="list-style-type: none">・必要に応じ係員を派遣できる体制が構築されており、車椅子使用者が無人駅を利用する等で駅員の手助けが必要な際は、最寄りの有人駅から派遣する体制をとっている。・利用者の安全確保のため、全駅へのカメラの設置に加え、固定式ホーム柵を設置している。・駅周辺の障害者施設の有無や障害者等の利用実態についても把握しており、利用者の要望に合わせて旅客対応を行っている。	<p>守りや施設面での整備など、ソフト・ハード面の取組の継続が期待される。</p>	
--	---	---	---