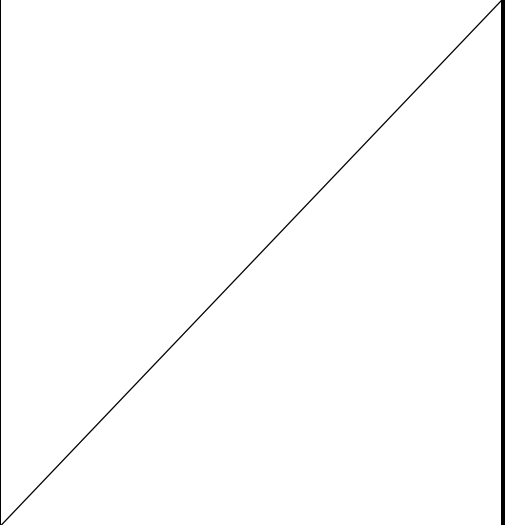


業務監査実施結果報告書

事業者名	豊橋鉄道株式会社	実施期間	令和4年1月19日
検査箇所	本社、高師駅、三河田原駅、老津駅、新豊橋駅、駅前停留所、赤岩停留所、運動公園前停留所		
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、旅客列車の時刻表の備え付け、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。 輸送障害等発生時の利用者への情報提供については、自社ウェブサイトにおいて情報を提供しており、駅構内では放送設備により案内するほか、有人駅では掲示板での掲示も行っており、列車内においては、車掌による案内放送を実施している。 また、災害時に外国人旅行者が自身で情報収集ができるよう、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。 	<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。 駅にQRコードを掲出するなどして、運行情報（HP）へ誘導するなどの検討をお願いしたい。 	<ul style="list-style-type: none"> 駅及び停留場に運行情報（HP）が確認できるQRコードを掲出します。
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、「風水害タイムライン」を作成している。 	<ul style="list-style-type: none"> 運休が発生した際には、自治体等への情報提供を引き続き実施し、情報提供タイムラインに基づいた情報提 	<ul style="list-style-type: none"> 「風水害タイムライン」を使用し、タイムラインに基づいた情報提供訓練を実施します。

	<ul style="list-style-type: none"> ・計画運休を実施する場合は、タイムラインに基づき、自治体へ情報提供を行うこととなっている。 	<p>供訓練などを実施することをお願いしたい。</p>	
3. 他の交通モードとの連携に関する事項	<ul style="list-style-type: none"> ・名古屋鉄道及び豊鉄バスと乗継利便性についての協議を行っている。 ・長時間の運転見合わせが発生した場合に備え、事前に締結したバス会社に代替輸送を要請することとしている。 	<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、豊橋市が「豊橋駅周辺帰宅困難者等対応指針」を作成しており、豊橋鉄道も指針に沿って対応することになっている（豊橋駅付近に市の防災備蓄倉庫が存在している）。 ・訓練については、年1回行われる豊橋市主催の合同訓練に当日参加可能な従業員は参加している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・今後とも、行政機関の開催する協議会へ参加するなど、行政や民間事業者等との連携強化を行い、教育・訓練を通じて災害発生時における旅客の避難誘導や帰宅困難者対策の充実に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"> ・渥美線の16駅中、終日無人駅は10駅である。 ・無人駅では、改札付近に監視カメラが設置されており、運転指令に併設 	<ul style="list-style-type: none"> ・今後とも、高齢者や障害者の方々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、車掌による乗降介助や駅員 	

	<p>された遠隔監視箇所において集中監視できるようになっている。</p> <ul style="list-style-type: none">・車椅子使用者等が無人駅を利用する場合には、車両に車掌が乗車しているため、乗降介助を行うことが可能となっている。・周辺の障害者施設の有無や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>による巡回・見守り、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>	
--	---	--	---