

業務監査実施結果報告書

事業者名	三岐鉄道株式会社	実施期間	令和5年11月6日
検査箇所	本社、丹生川駅、西藤原駅、暁学園前駅、近鉄富田駅、大泉駅、阿下喜駅、星川駅、西桑名駅		
監査項目	取組状況	所見	所見に対する回答
1. 災害等異常時の対応・備え ①利用者への情報提供 ○情報提供全般について ○ウェブサイト等による情報提供について ○駅頭における運行情報の掲示 ○駅構内における案内放送 ○車内における案内放送	<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。 ・多言語対応については、三岐線においては、1駅を除き、各駅に駅員がいるため駅員により対応をしている。 ・輸送障害等発生時の利用者への情報提供については、ホームページやSNSにおいて発信するほか、三岐線においては、各駅の駅員が対応している。北勢線においては、定期的に一斉放送をするなどの対応をしている 	<ul style="list-style-type: none"> ・今後とも、輸送障害等発生時に利用者が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。 ・輸送障害等発生時に訪日外国人旅客が自身で情報収集ができるよう、駅にJNTOコールセンター（Japan Visitor Hotline）への案内を掲出するなどして情報提供ツールの紹介をお願いする。 	<p>JNTO コールセンターへの案内を掲出いたします。</p>
②計画運休	<ul style="list-style-type: none"> ・情報提供タイムラインは作成されていないが、（計画）運休を実施する場合は、接続するJR線、近鉄線の状況に応じて実施の可否を決定している。 ・運休の際は、沿線自治体、学校等へ情報提供を行っている。 	<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するとともに、計画運休・運転再開時における情報提供タイムラインの検討が期待される。 	
③他の交通モードとの連携	<ul style="list-style-type: none"> ・接続するJR線、近鉄線との利便性及び沿線バスとの利便性を考慮しダイヤを設定している。 	<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	<ul style="list-style-type: none"> 沿線自治体と日頃から連携をとっており、一部の駅については、最寄りの指定避難所を掲示している。 	<ul style="list-style-type: none"> 今後とも、災害発生時には、沿線自治体と協力し、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。 	
2. 無人駅における対応	<ul style="list-style-type: none"> 全18駅中、終日無人駅は9駅である。 介助等が必要な旅客に対して事前に連絡があった場合は、係員を派遣し対応している。 	<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、駅員による巡回・見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。 	
優良事例			