

## 業務監査実施結果報告書

事業者名	一畑電車株式会社	実施期間	令和5年12月7日
検査箇所	一畑電車株式会社本社		
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	<p>遅延の情報提供については運行状況メール知位置や SNS を活用する等により、利用者への情報提供に努めている。また沿線の学校への連絡体制も整備し、運休等の際は迅速に情報が提供できるような態勢をとっている。</p> <p>沿線に出雲大社等の観光地があることにより外国人の利用客も多いが、ホームページの多言語化や Wi-fi 利用環境の整備、ポケットの配備等を行っている。</p>	<p>実際にあった事故の際の運休情報では一定時間ごとに SNS に運休情報を掲載する等、きめ細かな情報提供が見られる。これらの SNS での情報提供は英語でも行っており、不慣れな外国人旅行者でもわかるようになっている。ホームページに関しては4か国語対応となっており、利用客の多いアジアの観光客向けに時刻表や代表的な区間の運賃情報へのアクセスが可能となっている。</p>	<p>以後変わることなく情報提供を実施して参ります。また、英語による情報提供は状況によっては内容が不十分になることもあります。必要十分な情報が適宜提供できるように努めて参ります。</p>
② 計画運休	<p>計画運休は年に1、2回発生する程度であるが、計画運休の際は全駅への情報の掲示を行っている。日本語、英語併記で観光客への周知も図っている。その他ホームページや自社の SNS でも周知を行っている。</p>	<p>計画運休を行う場合の旅客への周知は掲示物等により詳細に行われている。掲示物以外に SNS 等を用いることにより運転再開の情報等も迅速に旅客に届くように工夫がされている。</p>	<p>計画運休につきましても実施決定時にはタイムラインに沿う内容で周知他を実施して参ります。</p>
③ 他の交通モードとの連携	<p>電車が事故等で遅延した際には出雲空港に連絡を入れている。</p>	<p>直接アクセス鉄道としての位置づけではないが、大幅な遅延の際は空港に連絡を入れる等、可能な範囲で旅客の利便の向上に努めている。</p>	<p>観光需要線区でもありますので、適宜他の交通モードとも連絡を取り合うように努めて参ります。</p>

<p>④ 帰宅困難者対策</p> <p>⑤ 無人駅における対応</p>	<p>帰宅困難者が発生するケースがほとんどなく、大都市近郊と違い、家族等が自家用車で迎えに来る環境があるため、あまり問題となっていない。非常用電源を導入する等、発生時の備えは行っている。</p> <p>遅延があった際の放送は管理駅から行っている。列車の両数が短い体体の不自由な方がいた場合には、介助が必要な方のもとへ運転手がすぐ駆けつけ対応することも可能であり、特に対応について苦情が来ているといったことはない。また、時刻表、運賃及び必要な注意事項については掲示されている。</p>	<p>実態として運休による帰宅困難者が発生することはないが、一定の備えは行っている。</p> <p>旅客と乗務員の距離が近いこともあり、無人駅における身体の不自由な旅客に対しても必要な場合は介助を行うなどの配慮が見られる。運賃表、路線図等の旅客が利用するにあたっての必要な情報は無人駅においても掲示等により確認できるようになっており、十分な情報量である。発車案内等の電光掲示板の設置はないが、大幅な遅延の際は無人駅においても管理駅からの放送により遅延の連絡を行っており、駅員配置駅と比較して大幅に利便性が劣ることはないと考えられる。</p>	<p>事象としての発生率が低いことは確かであるかと考えておりますが、今次導入しました非常用電源をはじめとして、適宜対策品の準備を進めて参ります。</p> <p>監査内で報告のとおり、無人駅での聴覚障害者向けの遅延情報案内物が無い状況ですが、先般社内での意見交換会で、弊社公式 SNS の読み取り可能な QR コードを無人駅に設置するアイデアが出ました。アイデア自体は健常者に向けての意見ではありませんが、聴覚障害者に有効活用できると考えました。聴覚に障害をお持ちであるが故に、視覚にて情報が供されるスマートフォン等の所有率は高いものと予想されますので、SNS を活用して情報提供を行っていることを活用し、近日中に各無人駅に弊社公式 X (旧 Twitter) や Facebook 等にアクセス可能となる QR コードを設置するように準備を進めて参ります。</p>
<p>優良事例</p>	<p>事故による遅延等が発生した際は SNS 等の活用により詳細な情報を一定時間おきに発信し、旅客に必要な情報を提供している。これらの情報は、外国人の観光客が多い路線環境という事もあり、英語でも表記するなどの配慮もみられる。</p>		