

業務監査実施結果報告書

事業者名	岡山電気軌道株式会社	実施期間	令和5年12月20日
検査箇所	岡山電気軌道株式会社 電車事業本部		
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>概ね30分以上の遅延についてはホームページに情報を掲載している。事故等による大幅な運休の場合は社員を各駅に配置する等により旅客へ情報を伝えている。また、電光掲示板を備えている停留所については大幅な遅延があった際に情報が提供できるようになっている。</p> <p>観光客の利用も多い路線であるため車内放送、停留所の時刻表や路線図も多言語での表記となっている。</p> <p>サイネージを設置している停留所が部分的にあり、これらの停留所では電車の位置情報や低床車両の位置情報の確認が可能。</p>	<p>停留所のスペースの都合もあるためすべてとはいかないものの、利用客が多い停留所は多言語対応のサイネージを設置し旅客の利便性を図るなど利便性の向上の工夫が見られる。低床車両の位置もホームページから確認できる等、身体の不自由な旅客への配慮もある。一方で、ホームページ上の多言語対応になっているコンテンツにたどり着くための途中部分が多言語の対応になっていなかったりするなど（日本語のみ）、より分かりやすい案内を行うために改善の余地もみられる。</p>	<p>ホームページの多言語対応についてホームページを管理している部署と検討しもっとわかりやすい案内ができるように改善いたします。</p>
② 計画運休	<p>ここ3～4年くらいで、2回台風による計画運休をした。気象情報とJRのプレス発表を参考にしながら、実施している。</p> <p>JRのように48時間前に運休計画の可能性の情報提供や何時に情報更新するという形ではなく、その都度社内検討して、必要に応じてバス会社ともすりあわせをして対応するため、情報提供ガイドラインは策定していない。また、自治体等への情報提供は実施しておらず、広報を通じて利用者へ情報提供している。</p> <p>なお、計画運休に特化した情報提供訓練は実施していない。</p>	<p>国土交通省の情報提供タイムラインのモデルケースを参考にして、情報提供タイムラインを作成することが望まれる。</p> <p>計画運休に特化した情報提供訓練は実施していないとのことであるが、防災訓練時等、同様の訓練の際、情報提供に関する訓練も合わせて実施することが望まれる。</p>	<p>情報提供タイムラインの作成をする。防災訓練に情報提供に関する訓練も盛り込み実施する。</p>

<p>③ 他の交通モードとの連携</p>	<p>協定は結んでいないものの、自社にバス部門を有しているため、電話一つで利用者利便が確保できる代替輸送が出来る体制となっている。</p>	<p>利用者利便が確保できるとのことなので特になし。</p>	
<p>④ 帰宅困難者対策</p>	<p>帰宅困難者については、停留所にいるより他に良い施設があり、とどまる方は皆無と想定している。</p> <p>そのため、帰宅者困難者対策マニュアルは策定していない。また、訓練も実施していない。</p> <p>なお、備蓄品、待機場所の確保、滞在施設への誘導方法、自治体等への連絡、要請手順については、路面電車の停留所であり、滞留者は皆無と想定していることから、あらかじめの体制を整えていない。その都度対応。</p>	<p>帰宅困難者対応について、滞在施設への誘導方法等、路面電車からの可能な情報の提供に努められたい。</p> <p>また、引き続き帰宅困難者対応の充実に努められたい。</p>	<p>必要に応じて情報提供と帰宅困難者への対応の充実に努めていきたい。</p>
<p>⑤ 無人駅における対応</p>	<p>無人化駅に関する障害者からの要望として、低床車両をもっと増やして欲しいとの要望があったことを把握している。</p> <p>岡山駅前の電停に監視カメラを設置し、カメラの映像をリアルタイムで確認し、混雑状況を把握している。</p> <p>乗務員による乗降介助については、例として大きめのベビーカーやキャリーケースなどで乗り込みが困難な場合は、臨機応変に乗務員が介助を行っている。</p> <p>路面電車に関わる定期券（通勤、通学等）について、天満屋チケットセンター（株式会社天満屋パーキング）での窓口販売の業務委託を行っている。</p> <p>障害者団体からの要望で盲導犬を連れた旅客に対する車両乗降体験を令和4年に実施。</p>	<p>今後も無人化駅等における対応について、取組を継続されるとともに障害者の車両乗降体験等を通じて対応力の向上を図られることを期待する。</p>	<p>今後も引き続き障害者団体と連携し対応力向上に努めます。</p>

業務監査実施結果報告書

監査項目	取組状況	所 見	所見に対する回答
優良事例			
運行状況や到着時刻が一目でわかるように主要な停留所にサイネージを設置し、旅客の利便性を図っている。			