

業務監査実施結果報告書

事業者名	江ノ島電鉄株式会社 本社	実施期間	令和2年10月16日
検査箇所	本社、鎌倉駅、鎌倉高校前駅、江ノ島駅		
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 (1) 輸送障害等発生時における利用者への情報提供	- 輸送障害等発生時の利用者への情報提供については、運転司令からの情報をもとに、駅構内の情報表示装置への輸送障害情報の配信、車内・駅構内の案内放送等によって行われている。また、接続する他社線の運行情報についても、駅構内の情報表示装置、車内・駅構内の案内放送等により旅客への情報提供が行われている。 - 提供する情報としては、輸送障害の発生時間、発生箇所、原因、運行状況、振替輸送案内、運転再開見込み、運転再開等であり、自社ホームページにおいても同様の情報を逐次提供している。 - 輸送障害発生時における多言語での情報提供については、駅の情報表示装置で4カ国（日本語・英語・中国語・韓国語）により列車運行情報を提供している。 - また、翻訳アプリが搭載されたタブレット端末を有人駅の9駅に、音声翻訳機「ポケットーク」を藤沢、江ノ島、長谷、鎌倉の4駅に配備しており、個々の訪日外国人旅行者からの問合せへの対応等が可能となっている。 - 無料Wi-Fiの導入状況については、平成28年6月より、全駅に無料Wi-Fi サービス「Odakyu Free Wi-	今後とも、訪日外国人旅行者を含めた利用者が、輸送障害発生時に適切な行動判断が出来るよう、案内放送やホームページ等の多様なツールや媒体を活用し、多言語による情報提供の充実に積極的に取り組むことが期待される。	訪日外国人旅行者を含めたご利用のお客さまに対し、平常時での案内業務はもとより、異常発生時においてもより適切な情報伝達が行えるよう、案内・情報ツールのさらなる拡充や、訪日外国人旅行者が求める情報を、ホームページ上に積極展開・発信してまいります。

(2) 利用者への情報提供に関する社員への教育・訓練	Fi」を導入しており、利用可能となっている。 ・ 情報提供にかかる他機関との連携については、沿線自治体である鎌倉市、藤沢市、また、沿線にある学校の担当者と連絡体制を確立しており、必要に応じて列車運行情報等の提供を行っている。 ・ 輸送障害等発生時の情報提供に関する社員への教育・訓練については、会社全体でCS講習会を年1回実施している。また、年1回の防災避難訓練、行政と合同で実施する異常時訓練においても、輸送障害発生時の利用者への情報提供に関する訓練を実施している。 ・ 訪日外国人旅行者に対する情報提供に関する社員への教育については、業務上困っている会話や緊急時対応等に重点をおいた英会話講習会を年1回実施している。講習会の開催前には駅係員に対してアンケートを実施し、訪日外国人旅行者によく質問されると回答があった内容を講習会の議題とするなど、より実践的な講習会となるように工夫をしている。	・ 今後とも、輸送障害発生時の利用者への情報提供について、迅速かつ的確な対応が行えるよう、計画的かつ継続的な教育・訓練を実施することが期待される。	・ 輸送障害等、異常発生時を想定した社内でのCS講習会、行政と合同で実施する異常時訓練については、継続実施してまいります。また、日常業務や異常時対応など、現業係員より寄せられた声を参考とした実践的な英会話講習会につきましても、定期的かつ継続的に実施してまいります。
2. 計画運休に関する事項	・ 台風や大雪などで大規模な輸送障害の発生が予測される場合、計画運休は実施しない方針だが、情報表示装置やホームページ等により、運転見合わせが発生する可能性について事前に告知するとともに、利用者には最新の運行情報を確認したうえでご利用いただくよう呼びかけている。		

	また、接続する他社線の計画運休の情報については、速やかに提供を受ける体制を構築し、利用者に情報提供している。		
3. 他の交通モードとの連携に関する事項	- 長時間の運転見合わせが発生した場合には、「代替輸送取扱いマニュアル」に基づき、必要に応じて江ノ電バス株式会社等に代替輸送を要請することとしている。 - 代替輸送は原則運転司令の判断により実施することとしており、代替輸送実施にかかる連絡体制、代替バス等の手配や旅客誘導に関する実施手順等はマニュアルに明記している。	長時間の運転見合わせが発生した場合、速やかに代替輸送を開始して通学・通勤等の移動手段を確保することが重要なことから、今後は代替輸送実施にかかる連絡体制、代替バスの手配や旅客誘導に関する実施手順等を確認するための訓練の実施について検討することが必要である。	代替輸送の実施に際し、これまでグループ会社である「(株) 江ノ電バス」との協力体制のもと、代替輸送を実施していましたが、現在は代替輸送本契約の締結に向け、準備を進めております。また、代替輸送の実施手順、連絡体制等を確認するための訓練につきましては、まずは図上訓練の実施に向けて検討を進めてまいります。
4. 帰宅困難者対策に関する事項	- 災害等発生時における帰宅困難者への対応については、「災害対応業務マニュアル」、「津波に関する避難誘導マニュアル」に基づき、情報伝達、避難誘導を行うこととしている。また、藤沢駅、江ノ島駅、稲村ヶ崎駅、長谷駅、鎌倉駅の主要 6 駅に飲料水、防寒具等の備蓄品を配備している。 - 帰宅困難者に対する情報提供については、無人駅を含む全駅に災害時の避難場所情報を掲示しているほか、災害発生時の避難方法、各駅の避難場所マップを掲載した「災害時避難ハンドブック」を配備している。 - 帰宅困難者対策に関する社員への教育・訓練については、藤沢市と鎌倉市の帰宅困難者対策協議会に参画して、定期的に実施される協議会主催の訓練に参加している。	今後とも、行政機関等が組織する協議会等へ参加するなど、災害発生時における警察や消防、沿線自治体等関係機関との連携強化により、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。	今後も行政や関係機関が主体となる協議会、訓練等へ積極的に参画するとともに、備蓄品、情報提供等帰宅困難者への対応について、さらなる充実を図ってまいります。

5. 無人駅等における対応に関する事項	・ 全15駅中、有人駅は6駅、一部時間帯無人駅は3駅、残りの6駅が無人駅である。 ・ 無人駅の管理については、各管理駅において、監視カメラによる駅構内の集中監視、遠隔放送装置等により一括管理をしている。また、管理駅にいる駅係員と会話ができるインターホンを全無人駅に設置して、各種問い合わせに対応しており、必要に応じて駅係員を派遣できる連絡体制が構築されている。また、定期的に有人駅の駅係員が無人駅を巡回することとしている。 ・ 車椅子利用者が無人駅を利用する際は、駅係員による介助が必要なため、駅の有人窓口や無人駅のインターホンで利用の申込みを受け付けている。また、車椅子利用者が長時間待つことがないように、有人駅や巡回中の駅係員を速やかに向かわせることができる連絡体制を構築している。 ・ 無人駅の安全確保のための施設整備の状況としては、全駅に内方線付点状ブロックやスロープを整備している。また、カメラセンサー感知によるホーム注意喚起放送について、鎌倉高校前駅で実証実験を行っており、効果を検証して順次整備を推進していく予定である。 ・ 駅の無人化、または要員配置の見直しを実施する際は、事前に沿線自治体や、必要に応じて周辺の学校等への説明を行い、各機関の理解を得た上で実施することとしている。	・ 今後とも、駅の要員配置の見直しを実施する際は、高齢者や障害者の方々が可能な限り不便なく利用できる環境を整える取組みが期待される。	・ 今後、駅係員の配置数や営業時間変更等、運用の見直しを行う際は、お客さまのご利用実態を考慮した環境・運用づくりを進めてまいります。
----------------------------	--	--	--

優良事例	
	・ 訪日外国人旅行者に対する情報提供に関する社員への教育については、業務上困っている会話や緊急時対応等に重点をおいた英会話講習会を年 1 回実施している。講習会の開催前には駅係員に対してアンケートを実施し、訪日外国人旅行者によく質問されると回答があった内容を講習会の議題とするなど、より実践的な講習会となるように工夫をしている。