

業務監査実施結果報告書

事業者名	西日本旅客鉄道株式会社	実施期間	令和4年9月2日
検査箇所	厄神駅、加古川駅		
監査項目	取組状況	所見	所見に対する回答
<p>【無人駅における対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・有人駅、無人駅、時間帯無人駅の設置の考え方 ・無人化に伴う地元（沿線自治体、関係団体、住民等）への説明の状況 ・障害者等の利用実態の把握状況 <p>・今年度に無人化（時間による無人化も含む）された、またはする予定の駅</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・駅の無人化にあたっては、ご利用人員や駅の利用者の状況等を総合的に勘案して決定しており、無人化の際には、関係自治体等への説明を実施するとともに定期的にご利用頂いているお手伝いを必要とされるお客様に対しては事前に個別にお知らせの上、継続して利用頂けるよう、必要な係員手配等を行っている。 ・今年度無人化（時間帯無人含む）実施済駅及び実施予定駅 金沢支社：(202207)美川、(202209)能見根上、(202211)西金沢、(202204)小浜 京都支社：(202206)篠原 神戸支社：(202204)神野、厄神、粟生 和歌山支社：(202204)高野口、笠田 広島支社：(202204)安浦、安芸川尻、吉浦、通津、田布施、(202210)由宇、大畠、櫛ヶ浜、新南陽 福知山支社：(202206)福崎、綾部 	<p>社会変化に柔軟に対応するために、経営判断により、やむを得ず駅係員の配置の見直しを行うにあたっては、今後とも関係者に丁寧に説明するとともに、利用者利便を損なうことのないよう努められたい。</p>	<p>引き続き、関係自治体をはじめとする関係者に丁寧に説明を行うとともに、お客様のご利用実態の把握に努めてまいります。</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
<ul style="list-style-type: none"> ・無人化に伴い実施した措置 ・利用が一定程度見込まれる時間帯における駅員による巡回・見守りの実施 ・緊急時における連絡体制の整備、要員確保の状況 ・利用者への適切な案内の実施 ・その他当該駅特有の事情等を考慮しているか <ul style="list-style-type: none"> ・無人駅における避難場所及び避難経路等の取組状況 <ul style="list-style-type: none"> ・スロープ、内方線付点状ブロック等の安全確保のための施設の整備 	<ul style="list-style-type: none"> ・列車に遅れや運転休止等の異常が発生した場合は、遠隔放送設備による管理駅からの肉声での遠隔放送や運行情報を自動で放送する簡易案内放送設備による放送、駅設置の運行情報ディスプレイによる案内、ホームページやお客センターの電話番号等の問い合わせ先の案内を行うなど、駅の状況・設備に応じた案内を実施しているほか、一部駅においては、改札口コールシステム(インターホン)を設置し、案内を行っている。また、必要に応じて駅係員の巡回・派遣を行っている。 ・本年9月1日からJR西日本福塩線の一部駅において、車いす利用にかかる乗降について、駅係員を手配することなく乗務員による介助を実施することで、事前連絡がなくとも待ち時間なく乗降できる取組を試行実施している。 ・各府県の津波浸水想定に基づき、該当する駅構内に津波避難ルートを掲出している。津波避難区域になっている地域で、特に和歌山においては、避難までの時間が限られることが見込まれることから、東日本大震災の際のJR東日本の対応事例も参考に必要な乗務員訓練等を行っている。 ・駅のバリアフリー化については、移動円滑化の促進に関する基本方針に則った対応を行っている。 	<p>駅の無人化によって利用者利便が損なわれることのないよう対応に努める必要があるが、特に異常時において、利用者が適切に情報収集できる環境が整備されることが重要であることから、今後とも利用者の特性に応じた情報提供を実施いただくとともに、情報の内容を充実させることで、利用者利便の向上を図ることを期待する。</p> <p>また、利用状況等に応じた要員の手配など、取り組みの継続に努められたい。</p> <p>待ち時間等の課題解決につながる取り組みであり、利用者利便の向上に資することから、駅の条件等の整った路線、線区において、取り組みを拡充されることを期待する。</p> <p>引き続き地方自治体等と連携頂き、周辺の防災関連情報の収集や災害の種別に応じた適切な避難経路の案内等の実施に努められたい。</p> <p>また、災害時において適切に情報提供、対応できるよう、引き続き定期的な乗務員訓練等の継続に努められたい。</p> <p>移動円滑化の促進に関する基本方針に則った対応を行うとともに、引き続き、安全確保のための施設の整備に努められたい。</p>	<p>引き続き、お客様への運行情報の提供等について、充実を図ってまいります。</p> <p>引き続き、沿線自治体等との連携に努めるとともに、定期的に訓練を行ってまいります。</p> <p>引き続き、移動円滑化の促進に関する基本方針に則った対応を行うとともに、安全確保のための施設等の整備に努めてまいります。</p>
優良事例			