

業務監査実施結果報告書

事業者名	神戸新交通株式会社	実施期間	令和3年11月26日
検査箇所	三宮駅、神戸空港駅		
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	<p>駅の情報提供について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・行先案内表示器による2カ国語（日、英）の運行情報の案内。 ・輸送障害時には有人駅においては4カ国語の掲示物を駅頭に掲示し運行情報を案内。 ・三宮駅コンコースに出発案内モニターを設置しポートアイランド線の運行情報を案内。 ・三宮駅における朝ラッシュ時の混雑対応のため、対応手順を定め対応を行っている。 <p>ホーム・コンコースの情報提供について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・2カ国語による自動、案内放送。 <p>列車内の情報提供について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・2カ国語による自動案内放送。 <p>ウェブサイト等での情報提供について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・4カ国語（日・英・中・韓）により運行情報を案内。 <p>訪日外国人旅行者への配慮について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・路線カラー、駅ナンバリングの導入。 ・三宮駅では KOBE 総合インフォメーションと連携した窓口による案内。 ・全駅における無料 wi-fi の整備。 ・4カ国語表記の路線案内パンフレット。 	<p>引き続き利用者の必要な情報を分かり易く入手できるよう配慮いただくとともに、混雑時には利用者に混乱が生じないよう適切な情報提供に努められたい。</p> <p>QRコードの活用については、ウェブサイトへの的確な誘導という点において非常に有効な手段となることから、活用の拡充について検討いただきたい。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・引き続き、お客さまに必要な情報を分かり易く提供するとともに、混雑時には係員を配置するなど、適切な情報提供に努めてまいります。 ・QRコードから対象 WEB サイトへのアクセスにつきましては、関係部署と協議し、活用の検討を行ってまいります。

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
2. 計画運休	<ul style="list-style-type: none"> ・風害等に関する事前行動計画（タイムライン）を平成 29 年 6 月に策定。 ・全社員対象の情報伝達訓練を令和 2 年 12 月に実施している。 	今後とも計画的に訓練を実施して、見出された課題について改善を検討いただき、利用者に対して適切な情報発信を行っていただきたい。	<ul style="list-style-type: none"> ・今後とも定期的に訓練を行うとともに、結果に基づいて、より効果的な対応を検証してまいります。 また、お客さまに対する情報発信についても、駅での告知やホームページを活用するなど、適切な発信に努めてまいります。
3. 他の交通モードとの連携	<ul style="list-style-type: none"> ・代替輸送先の確保として、バス会社代替輸送契約を行っている。 ・三宮駅に神戸空港発着案内表示器を設置し航空機の発着情報を案内している。 ・三宮駅のデジタルサイネージにより関西空港行きベイシャトルの運航情報を案内している。 	今後とも非常時における代替輸送先や空港会社などと連携を図っていただき、利用者の利便に配慮した対応に努められたい。	<ul style="list-style-type: none"> ・今後とも代替輸送契約を締結しているバス事業者や神戸空港等との連携を図り、お客さまの利便性向上に努めてまいります。
4. 帰宅困難者対策	<ul style="list-style-type: none"> ・防災活動基本マニュアルにより帰宅困難者の支援策等を行う。 ・多数の帰宅困難者発生が予想される三宮駅では、周辺の事業者・団体で「三宮駅周辺地域帰宅困難者対策協議会」を設立し、定期的に協議や訓練を実施している。 	今後とも自治体などと連携して帰宅困難者対策に取り組んでいただき、有事に備えていただくよう努められたい。	<ul style="list-style-type: none"> ・今後とも神戸市危機管理室が主催する三宮駅周辺地域帰宅困難者対策協議会や同協議会が実施する訓練等に参画するとともに、同協議会で得た情報を社内の関係部署と共有し、有事に備えてまいります。
5. 無人駅における対応	<ul style="list-style-type: none"> ・終日無人駅及び時間帯無人駅を設置している。 ・全駅ホームドア、ホームスクリーン設置済み。 ・改札付近に設置のインターホンや構内電話により遠隔対応を行っており、必要に応じ係員を派遣している。 ・乗降介助の対応状況の把握を行っており、利用状況を踏まえ駅係員の配置を行っている。 	引き続き利用者が不便なく利用できるよう、利用状況に応じて要員を配置するなどの取り組みの継続に努められたい。	<ul style="list-style-type: none"> ・現状は新型コロナの影響により、お客さま数は減少していますが、今後の回復状況やお客さまの利用状況を踏まえながら、効果的な要員配置となるような取り組みを継続してまいります。