

業務監査実施結果報告書

| 事業者名         | 神戸市交通局   | 実施期間   | 令和3年12月3日  |
|--------------|--|--|--|
| 検査箇所         | 三宮駅  |  |  |
| 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"> <li>・行先案内表示器による2カ国語（日、英）の運行情報の案内。</li> <li>・輸送障害時には4カ国語の掲示物を駅頭に掲示し運行情報を案内。</li> <li>・駅設置の駅周辺案内図にQRコードを読み取るにより目的地までの案内ルートが表示されるよう整備（多言語対応）</li> <li>・他社線との乗り換えに利用できる乗換ルートマップを作製（日、英）</li> </ul> <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"> <li>・2カ国語による自動案内放送。</li> </ul> <p>列車内の情報提供について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・2カ国語による自動案内放送。</li> </ul> <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"> <li>・2カ国語（日・英）により運行情報を提供。</li> </ul> <p>訪日外国人旅行者への配慮について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・路線カラー、駅ナンバリングの導入。</li> <li>・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。</li> <li>・全駅における無料wi-fiの整備。</li> <li>・4カ国語表記の路線案内パンフレット。</li> </ul> | <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、輸送障害発生時には適切な情報提供に努められたい。</p> <p>輸送障害発生時の運行情報の提供については、多言語で情報提供を行うことができる環境整備を進めていただきたい。</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> | <p>見る情報提供に加えて、聞く情報提供として、統合管区から駅構内旅客に対する放送をできる仕組みを構築していきたい。</p> <p>令和4年1月より、4ヶ国語にて駅頭に掲示する情報提供を行う環境を整えた。</p> <p>遅延証明やWEB時刻表について駅構内などにQRコードに張り出し、WEBサイトの誘導を行うように検討する。</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  |
|----------------|--|--|---|
| 2. 計画運休        | ・情報提供タイムラインを令和元年8月に策定。   | 今後は台風等の接近時を想定したタイムラインに基づく情報伝達訓練を計画的に実施していただき、見出された課題については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。 | 台風シーズン前に、図上訓練で台風接近を想定し、異常気象時の応援体制に沿って、高速運輸防災対策会議を開催し、情報提供タイムラインについても、情報伝達訓練を実施することになっている。 |
| 3. 他の交通モードとの連携 | ・代替輸送先の確保として、バス会社と代行輸送協定を行っている。  | 今後とも非常時における代替輸送先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。  | 非常時における代替輸送のマニュアル更新を進めており、振替輸送の細分化を検討しているところである。  |
| 4. 帰宅困難者対策     | ・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。 | 今後とも他事業者及び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。                                    | 三宮駅周辺地域帰宅困難者対策協議会で引き続き帰宅困難者対策に取り組んでいきたい。  |
| 5. 無人駅における対応   | ・全駅有人駅であり無人駅は無い。無人化を行う予定も無い。   | 高齢者や障害者の方々が不便なく利用が出来るよう、引き続き利用者利便に配慮した対応を行うよう努められたい。   | 引き続き利用者に配慮した対応を行うよう努める。   |