

業務監査実施結果報告書

事業者名	能勢電鉄株式会社	実施期間	令和4年11月16日～令和4年11月16日
検査箇所	絹延橋駅、山下駅		
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 ○情報提供全般について ○ウェブサイト等による情報提供について ○駅頭における運行情報の掲示 ○駅構内における案内放送 ○車内における案内放送	<ul style="list-style-type: none"> ・輸送障害等発生時の利用者への情報提供については、駅においては全駅無人駅となっているため山下駅からの一斉放送による案内や各改札口に設置したディスプレイによる案内のほか、自社ウェブサイト、Twitter においても同様の情報を提供している。また、日生中央駅、山下駅、平野駅、川西能勢口駅においては、行先案内表示器を設置し、情報提供を行っている。 列車内においては乗務員の案内放送による情報提供に限られているが、一部の車内案内表示ディスプレイを搭載した車両において、文字による情報提供を行っている。 ・多言語での情報提供については、通常時はディスプレイ及び行先案内表示器、車内放送は2カ国語（日本語・英語）、ホームページにおいては4カ国語（日本語・英語・中国語・韓国語）により行っているが、輸送障害発生時等、非常時における情報提供については、原則日本語に限定されている。 ・また、山下駅に携帯型自動翻訳を配備し、各駅インターホンを通じた問合せに対し、多言語での案内を実施できる体制を整えている。 ・その他、駅、車内のポスターに運行情報や列遅延証明書が取得できるQRコードを貼付し、また、各駅券売機付近にも遅延証明書が取得できるQRコードを貼付している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・輸送障害発生時等、異常時においては、訪日外国人旅客を含む利用者に対して行動判断に資する情報提供を行うことが重要であることから、今後とも、ディスプレイやホームページ、Twitter等のツールや媒体を活用した情報提供体制の充実と利用者の特性に応じた適切な情報提供を行うことが要請される。 	<ul style="list-style-type: none"> ・情報提供については、現状の体制を最低限維持しつつ、さらなる充実・利用者に寄り添った提供方法の検討を進めてまいります。

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"> ・計画運休に係る情報提供タイムラインについては令和元年7月に策定している。 ・計画運休の可能性や実施については、駅ディスプレイでの告知のほか、自社ホームページにより情報提供している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・策定されているタイムラインは、過去の事例をタイムラインに落とし込んだもので、個別の状況に応じてどういった対応を行うか判断としないものとなっていることから、タイムラインの見直しと計画運休に関するマニュアル等の作成により、利用者に対して適切な情報提供を行うことが求められる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・現行タイムラインの見直しを行い、計画運休及び情報提供に関する新たなマニュアルの策定を検討してまいります。
③他の交通モードとの連携	<ul style="list-style-type: none"> ・長時間の運転見合わせが発生した場合の代替輸送に関するマニュアルを策定しており、代替輸送発生時に依頼するバス事業者等の連絡先を把握し、リストを作成している。 ・また、代替輸送発生時の役割分担や手順、バスルート等をあらかじめ定めている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・運転見合わせ時等において迅速かつ確な対応が行えるよう、代替輸送を想定した訓練の実施やバス事業者等との連携強化に努めることが期待される。 	<ul style="list-style-type: none"> ・関係バス事業者と合同で代替輸送を想定した訓練を計画・実施し、定期的な連携確認に努めてまいります。
④帰宅困難者対策	<ul style="list-style-type: none"> ・路線距離が短いことから、列車運行不能となった場合においても徒歩等により帰宅可能と考えていることから、現時点において、帰宅困難者が発生した場合のマニュアルや対応方針はなく、帰宅困難者の発生を想定した訓練等は実施していない。 ・各駅に備蓄品等は配備しておらず、自治体の開設する一時避難場所等について、駅頭において掲出等は行っていない。 ・また、帰宅困難者が発生した際の自治体との連絡体制はない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・災害の発生等により帰宅困難者が発生する状況において、旅客を安全に避難誘導等することは重要であるため、帰宅困難者が発生した場合のマニュアル等の整備が求められる。また、マニュアル等をもとに帰宅困難者が発生した場合における旅客の避難誘導に係る訓練等の実施を検討するなど、帰宅困難者対策の充実が期待される。 ・大規模災害に伴い帰宅困難者が発生した場合には、鉄道事業者単独での対応には限界があると考えられることから、沿線自治体と連携して帰宅困難者対策に取り組むことが望まれる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・帰宅困難者発生時の対応マニュアル策定および旅客の避難誘導に係る訓練の実施について、検討してまいります。 ・帰宅困難者発生時における沿線自治体との連絡体制を整理し、帰宅困難者発生時における適切な誘導の在り方について検討してまいります。

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
⑤無人駅における対応	<ul style="list-style-type: none"> ・平成3年から全駅無人駅となっている。 ・駅務機器遠隔操作システムにより、駅の集中監視、駅務機器の遠隔操作、遠隔放送等を行っている。また、山下駅にいる係員と会話ができるインターホンと筆談による会話が可能で筆談案内機を全駅に設置しているほか、必要に応じて係員を派遣できる連絡体制が構築されている。また、定期的に係員が無人駅を巡回することとしている。 ・車椅子利用者等が駅を利用する際に介助を必要とする場合には、事前の利用連絡により、係員を利用駅配置することとしている。事前連絡が無い場合においても、待ち時間は発生するが、各駅設置のインターホンにより介助の申し出に対応している。 ・交通弱者の対応状況を記録しており、各駅で利用実態を把握し、社内関係者に情報共有されている。 ・障害者等の対応について、年6回の集合教育時に研修を実施している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・全駅無人駅となっているが、令和4年7月に策定された駅の無人化に伴う安全・円滑な駅利用に関するガイドラインを参考に、今後とも駅を利用する利用者が極力負担とならないよう、ハード、ソフト面での取り組みの継続が期待される。 	<ul style="list-style-type: none"> ・他社の取り組みも参考にしながら、ハード面・ソフト面ともにお客様に寄り添ったサービスの提供を今後とも推進してまいります。
優良事例			