

業務監査実施結果報告書

事業者名	山陽電気鉄道株式会社	実施期間	令和4年10月31日
検査箇所	鉄道事業本部事務所、須磨駅、明石駅、林崎松江海岸駅、播磨町駅、大塩駅、平松駅		
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>輸送障害等発生時の利用者への情報提供については、駅においては駅情報ディスプレイ・旅客案内表示装置において表示するほか、駅係員や遠隔係員から構内放送により案内をしており、自社ウェブサイト、自社アプリ及びTwitterにおいても同様の情報を提供している。</li> <li>自社ホームページ等において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、都度更新している。</li> <li>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、駅情報ディスプレイにより2カ国語（日本語・英語）、ホームページにおいて4カ国語（日本語・英語・中国語・韓国語）で列車運行情報を提供している。</li> <li>また、4カ国語対応の翻訳機を有人駅に設置し、構内放送及び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。</li> <li>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、コロナ前は外国人との会話を支援するツールを使った教習や外部講師を招いて研修を行っていたが、現在は行っていない。</li> <li>輸送障害発生後に開催される社内会議（鉄道事業本部長以下）において、利用者への情報提供も含め事後的に検証を行っている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>災害等の異常時においては、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。今後とも、輸送障害等発生により多くの方がリアルタイムの情報を利用し、適切な行動判断ができるよう、駅情報ディスプレイ、ホームページ、自社アプリ Twitter 等のツールや媒体を活用した情報提供体制の充実が期待される。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>今後も訪日外国人旅客を含めた利用者に対して迅速・正確な情報提供に努めます。</li> </ul>
②計画運休	<ul style="list-style-type: none"> <li>計画運休に係る情報提供タイムラインについては令和4年9月に策定している。</li> <li>計画運休の可能性や実施時間については、自社ホームページ、Twitter 及び駅の情報ディスプレイ等により、また、適切なタイミングで報道機関に情報提供している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>今後は定期的に計画運休の情報提供訓練や実際の運用を通じて、利用者に対して適時適切な情報提供を行うよう情報提供タイムラインをより改善されることが望まれる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>今後は情報提供タイムラインの訓練・運用を通じて改善を図ります。</li> </ul>

## 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
③他の交通モードとの連携  ④帰宅困難者対策  ⑤無人駅等における対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 長時間の運転見合わせが発生した場合に備え、事前に代行輸送協定を締結したバス事業者に代行輸送を要請することとしている。</li> <li>・ 代行輸送を行う際の各駅のバス停留場所についても事前に整理できている。</li> <li>・ 帰宅困難者への対応については、「地震対策要領」及び「津波対策要領」に基づき、旅客への情報提供及び避難誘導を行うこととしている。</li> <li>・ 備蓄品について、帰宅困難者用として有人駅に防寒シートを社員用（旅客へ配布する場合あり）として、飲料水及び乾パンを配備している。</li> <li>・ 一時待機スペースを想定していないが、全駅に災害時の避難場所情報を掲示しており、放送及び声掛けにより自治体の避難場所に誘導することとしている。</li> <li>・ 年4回の交通安全運動の時期に合わせて、帰宅困難者対策に特化したものではないが、旅客の避難誘導に関する訓練を行っている。</li> <li>・ 沿線自治体から駅前における帰宅困難者対策に係る協議会等への参画要請はない。</li> <li>・ 山陽電気鉄道では、全49駅中36駅が無人駅となっている。</li> <li>・ 無人駅については、遠隔センターにおいて、駅遠隔監視システムにより、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、遠隔センターにいる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。そのほか、定期的に係員が無人駅を巡回することとしている。</li> <li>・ 車椅子利用者等が無人駅を利用する際に介助が必要な場合には、あらかじめ有人駅に申込を行うことにより、係員を事前に配置することとしているほか、利用実態についても把握しており、朝の通勤・通学時間帯においては、無人駅に係員を配置するなど、駅特有の事情等を考慮した対応を行っている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 運転見合わせ時に迅速かつ的確な対応が行えるようバス事業者との連携強化に努めることが期待される。</li> <li>・ 沿線市町等と協力し、旅客の避難誘導や帰宅困難者対策の充実させることが重要であり、沿線市町と連携して帰宅困難者対策に取り組むことが望まれる。</li> <li>・ また、今後、帰宅困難者対策に係る協議会への沿線市町から参画要請があった場合には積極的な対応を検討することが望まれる。</li> <li>・ 今後とも、高齢者や障害者の方々が極力不便なく利用できるよう、緊急時の連絡体制の整備や要員確保を行うとともに、駅員による巡回・見守りや施設面での整備など、ソフト・ハード面の取組の継続が期待される。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 引き続きバス事業者とのさらなる連携強化に努めます。</li> <li>・ 今後、沿線市町等から調整・協議があった場合は対応してまいります。</li> <li>・ 今後、沿線市町から参画要請があった場合は対応してまいります。</li> <li>・ 令和5年4月1日から導入した鉄道駅バリアフリー料金制度の活用により、バリアフリー未整備の駅での段差解消や移動円滑化のための施設整備等、さらに安全・安心・快適な鉄道を目指してバリアフリー施設の整備を推進するとともに、引き続き駅員による巡回・見守り等、高齢者や障害者の方々が極力不便なく利用できるような取組を継続してまいります。</li> </ul>

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
⑥その他サービスに関する事項 (1)運賃表誤表示関係 (2)釣銭誤装填関係	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 前回（平成 25 年度）の業務監査以降において、運賃表の誤表示が 1 件（令和元年 10 月の消費税引上げに伴う運賃改定により掲出した運賃表の誤表示）、釣銭の誤装填が 1 件（令和 2 年 5 月）発生した。</li><li>・ 運賃表の誤表示を受け、新運賃データ作成時点から現地掲出時までの手順をまとめた「券売机上運賃表 作成マニュアル」を新たに作成した。</li><li>・ 釣銭の誤装填の原因は、券売機のつり銭 100 円硬貨収納箇所には 10 円ホッパを、10 円硬貨収納箇所には 100 円ホッパを誤って設置したものであったため、再発防止策として、物理的に釣銭ホッパを逆に設置できないようするとともに、最終確認の強化を図るため、釣銭装填後の写真を撮影し、複数の目で確認する体制を構築している。また、券売機及び精算機に釣銭の誤放出防止機能がついており、仮に誤った硬貨が装填された場合も、釣銭放出時に硬貨を判別し機械を止める仕様となっている。</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 運賃・料金の正確な収受は、運賃制度を適正に運用するための基本であり、今後とも、利用者との信頼が損なわれないよう、運賃表の誤表示、誤収受等の再発防止及び正確な運賃・料金の収受に努める必要がある。</li><li>・ 特に、貴社及び連絡運輸先の鉄道事業者において、鉄道駅バリアフリー料金の導入が予定されており、運賃の誤表示等が発生しないよう万全の取組が求められる。</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 今後とも過去の事例の原因と再発防止策を関係係員の間で引き継いでいくことで、引き続き正確な運賃・料金の収受に努めます。</li><li>・ 令和 5 年 4 月 1 日の鉄道駅バリアフリー料金制度導入の際には、運賃の誤表示等の発生はありませんでした。</li></ul>
優良事例			