

業務監査実施結果報告書

| 事業者名 | 神戸電鉄株式会社 | 実施期間 | 令和3年12月7日 |
|--------------|---|--|---|
| 検査箇所 | 鈴蘭台駅、鈴蘭台管理事務所 | | |
| 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>・ウェブサイトによる情報提供について、運行情報の更新については遠隔での操作が可能となっており、随時更新できる体制を構築している。多言語対応は運行情報に係る部分については英語でも掲載しているが、運行情報以外の部分は多言語対応ができていない。</p> <p>・駅頭における情報提供については、一部駅に運行情報ディスプレイを設置し情報提供を行っており、異常時には急告板を設置し情報提供を実施している。また、告示用紙にQRコードを掲載し、ウェブサイトに誘導できるようにしている。</p> <p>・駅構内における案内放送については、運転指令から提供された情報を放送設備により全駅に放送し利用者へ情報提供を行っている。また、訪日外国人が多い一部駅においては英語による案内放送を実施している。</p> <p>・車内においては、日、英2カ国語での案内放送を実施しており、駅間隔、停車時間等、事情に応じた放送を実施している。</p> <p>・訪日外国人に対する情報提供については、コミュニケーションボードを各駅に配備し、また駅係員は手帳サイズのものを持参し対応できるようにしている。外国人旅</p> | <p>ホームページの多言語対応について、ホームページにおける情報も訪日外国人旅行者が収集する情報の1つとして重要であることから、運行情報以外の情報についての多言語対応の拡充について検討されたい。</p> <p>駅構内放送、車内放送やホームページなどによる運行情報の提供、輸送障害発生時には急告板等により、利用者へ適切な運行情報の提供ができていたことが確認できた。輸送障害発生時は、利用者の行動に資する情報を迅速かつ丁寧に提供することが重要であるため、今後とも提供内容を充実させ、利用者利便の向上を図ることを期待する。</p> | <p>ホームページにおいて、運行情報以外にも訪日外国人旅行者が必要とする鉄道情報について、多言語対応ができるようなシステムの構築等を社内で検討してまいります。</p> <p>輸送障害発生時には、運行情報など利用者の行動に資する重要な情報について、よりわかりやすく詳細な情報を迅速かつ丁寧に提供することで利用者利便の向上を図ってまいります。</p> |

| | | | |
|--|---|---|--|
| <p>2. 計画運休</p> <p>3. 他の交通モードとの連携に関する事項</p> | <p>行者が多い有馬温泉駅と有馬温泉駅への乗換駅に当たる有馬口駅についてはポケットを配備しており、神戸から有馬温泉への主な旅行ルート上の乗換駅に当たる谷上駅、有馬口駅のホームには4カ国語表記の案内看板やフロアサインを設置している。また、無料Wi-Fiを主要5駅で導入しており、利便性向上に努めている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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、多言語による情報提供の重要性について十分理解はしているが実施できていない。次年度に外国人講師を招いて実施する予定である。 ・2019年9月に「計画運休・運転再開時における情報提供タイムライン」を策定した。計画運休にかかる情報提供については、駅構内・車内の案内放送、急告板、ホームページ等で行っている。 ・計画運休に特化した訓練は実施していないが、踏切事故や土砂災害などを想定した合同訓練を実施することで、一斉メールや一斉指令放送等の情報提供体制を再確認した。また、谷上駅では警察、消防とのテロ対策合同訓練を実施するなど、他機関との連携を密にしている。 ・グループ会社である神鉄バスおよび神鉄タクシーへ代行輸送を依頼し、事象発生時には即時対応していただけるよう連携している。 | <p>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、次年度に外国人講師を呼び実施することを検討しているとのことであり、社員教育を拡充し継続して実施していただき、社員のスキルアップを図るとともに訪日外国人旅行者への対応が万全となるよう努められたい。</p> <p>今後とも各訓練を通して情報提供体制の確認や、他機関との連携を密にさせていただき、有事に備えていただくよう努められたい。</p> <p>輸送障害発生時に、他の交通事業者と連携し適切に代行輸送の実施ができていることが確認できた。</p> | <p>次年度には外部講師を招いて、社員の教育を実施することを検討しており、社員のスキルアップによって訪日外国人旅行者への対応力が向上するよう努めてまいります。</p> <p>災害による輸送障害に関する各種訓練を継続して実施することにより社員のスキルアップを図るとともに、警察、消防などとの連携を強化し、迅速な情報連携体制の構築に努めてまいります。</p> <p>輸送障害発生時には、弊社グループのバス会社、タクシー会社への代行輸送の依頼のほか、沿線の一部タクシー会社と代行輸送の契約を結ぶ検討を進めており、今後も他の交通事業</p> |
|--|---|---|--|

| | | | |
|---------------------|---|--|---|
| <p>4. 帰宅困難者対策</p> | <p>マニュアルの整備等は行っていないが、一時滞在施設の一覧表を作成し案内している。</p> | <p>今後とも他の交通事業者との連携を図っていただき、事象発生時には利用者の利便に配慮した対応を行うよう努められたい。</p> <p>一時滞在各施設へ案内する地図や、係員が対応する際の社内マニュアルの整備をしていただき、また、必要に応じて自治体と連携し、有事に備えていただくよう努められたい。</p> | <p>者と連携することで、輸送障害発生時の利用者の利便に配慮できるよう努めてまいります。</p> <p>一時滞在各施設への案内地図、案内マニュアルを整備し係員への周知を図るとともに、自治体との連携に努めてまいります。</p> |
| <p>5. 無人駅における対応</p> | <p>・無人駅の管理については、センター駅において、監視カメラによる駅構内の集中監視、駅務機器の遠隔操作、遠隔放送装置等により一括管理をしている。</p> <p>また、センター駅にいる係員と会話ができるインターホン在全駅に設置して、各種問い合わせに対応しており、必要に応じて駅係員を派遣できる連絡体制が構築されている。また、定期的に無人駅の巡回を行うため、巡回係員の配置を行っている。</p> <p>・無人駅における障害者対応については、日常的に利用される障害者の方の利用実態について概ね把握しており、利用時間帯に事前に係員を派遣するなどして対応している。また、初めて利用される方が事前に連絡なしで来られた場合は、次回より事前連絡が必要な旨丁寧に説明し、ご了承くださいようになっている。</p> | <p>今後とも高齢者や障害者の方々をはじめ利用者の方々が、不便なく利用できるよう、係員巡回体制や駅務遠隔装置等を活用した取組について、万全となるよう努められたい。</p> <p>また、訪日外国人旅行者への対応についても、今後駅務遠隔装置等を利用する場合に円滑な対応ができるよう備えられたい。</p> | <p>利用者の動向に応じて、適宜巡回体制の見直しを行うとともに係員の駅務遠隔装置対応力の向上を図り、利用者の利便性向上に努めます。</p> <p>また、訪日外国人旅行者に対する対応についても、円滑な対応ができるよう社員教育を進めてまいります。</p> |