

## 業務監査実施結果報告書

事業者名	伊豆箱根鉄道株式会社	実施期間	令和2年10月15日
検査箇所	本社、田京駅、修善寺駅、大仁駅、大場駅		
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に関する事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 現地調査を行った各駅において、鉄道運輸規程第4条に基づく運賃表、旅客列車の時刻表の備え付け、同第8条に基づく運賃表、時刻表の掲示について適切に実施されている。</li> <li>・ 輸送障害発生時には、運転管理所（運転指令）の判断で情報の発信を行うなど、早期の情報提供に努めている。</li> <li>・ ホームページへのアクセスが集中し、サーバーダウンした場合または復旧見込みに半日以上かかる場合は、SNS（主にTwitter）を活用し、情報拡散を図っている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 利用者が必要とする情報をより入手しやすく、より分かりやすく提供できるよう努めるとともに、輸送障害が発生した際のホームページ等における情報については、多言語による提供の実施に向けた環境整備をお願いする。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 輸送障害時でもホームページ等多言語対応できるように、ホームページを管理する総務課広報担当と、今後のホームページ更新について環境の整備を進めていく。</li> <li>また、異常発生時における利用者への告知について、発信文章を予め翻訳定型化して準備したり、運輸局より配布された「多言語掲示物作成システム」を活用し、利用者が必要とする情報を分かりやすく提供していく。</li> </ul>

<p>2. 計画運休等に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・タイムラインについては年度内を目途に作成中。</li> <li>・運休等の情報は、駿豆線沿線活性化協議会の防災部会で定めている「災害対応マニュアル」に則り、沿線自治体等に対し指定報告様式にて情報共有を行っている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・列車の駅間停車や駅での混乱を防ぐ上でも計画運休は必要と考えられ、利用者等への情報提供の内容・タイミング・方法について、適切に実施できるよう、社内において引き続き作成に向けた検討をお願いする。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「計画運休実施時の情報提供タイムライン」を2020年11月1日付にて制定、運用を開始し、鉄道部、現業職員へは2020年10月26日付の社内通達（鉄道部長達）により周知した。今後は、鉄道係員全体講習会等を通じて、内容の理解をさらに深めていきたい。</li> </ul>
<p>3. 他の交通モードとの連携に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・接続駅においてスムーズな対応が可能となるよう、他社との車椅子利用者等にかかる情報連携を実施している。</li> <li>・利用促進や回遊性向上の取組として、伊豆地区等の他の公共交通事業者と連携しフリー企画乗車券を発売するなどの取組を進めている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・今後とも利用者利便に配慮した対応が期待される。</li> </ul>	
<p>4. 帰宅困難者対策に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・駿豆線沿線活性化協議会にて「災害対応マニュアル」を制定しており、平成24年より地元自治体と合同で年1回の災害対応訓練を実施している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者の安全確保の観点から、地方公共団体、民間事業者等と連携して万全の体制を整えとともに、今後も教育・訓練等を通じて現場に浸透させていくことが期待される。</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・発災時に備え、各駅に最寄りの指定避難所への案内地図を各駅に掲示している。</li> <li>・社内における周知、教育に関しては年4回の「運転取扱講習会」において実施している。</li> </ul>		
<p>5. 無人駅等における対応に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・駿豆線において新たに無人駅化を行った駅（6駅）については、本社建物内に新たに旅客指令を設置し、遠隔にて駅の旅客案内、駅監視等を行えるよう設備面での整備を実施している。</li> <li>・旅客指令より駅旅客に対し、遠隔放送用スピーカーを通じお声がけができるよう「お困りボタン」「ご用ボタン」を旅客指令のモニター内に設定するなどの対策を講じている。</li> <li>・駿豆線駅管区にパトロール番を設けて駅係員による無人駅の巡回を実施するとともに、駿豆線で新たに無人化した駅は朝のラッシュ時間帯を中心に業務委託係員等を配置し、安全面での配慮に取り組んでいる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・高齢者や障害者の方々が不便なく利用できるよう、緊急時における連絡体制の整備や要員確保を引き続き行うとともに、駅員による巡回・見守りや施設面での整備など、ソフト・ハード両面の取組の継続が期待される。</li> </ul>	