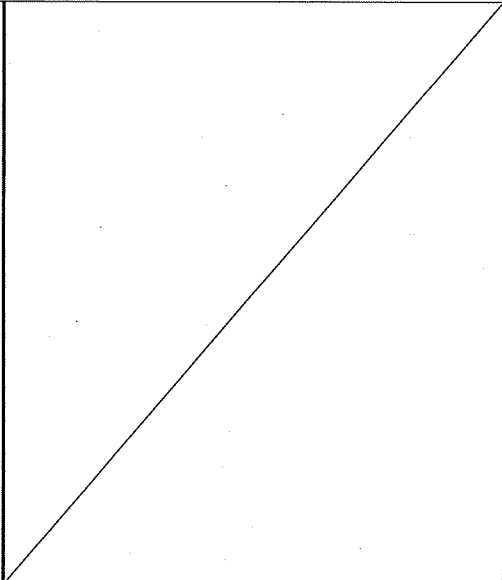
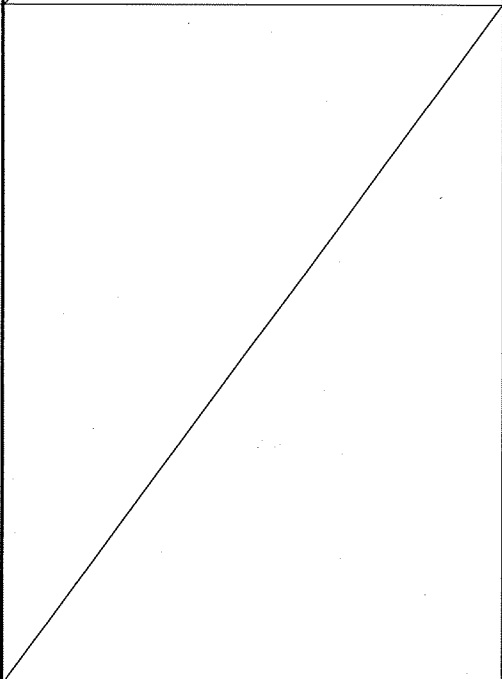


業務監査実施結果報告書

事業者名	伊豆急行株式会社	実施期間	令和2年10月16日
検査箇所	本社、伊豆北川駅、城ヶ崎海岸駅、伊豆熱川駅、伊豆高原駅		
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"> ・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。 ・「列車運行情報配信取り扱い基準」を定め、運行障害時における運行情報の配信を速やかに行えるよう努めており、ホームページにおける運行情報については4カ国語（日・英・中・韓）による情報提供を実施している。 ・今年4月より「Sound UD」アプリケーションを活用し、特急停車駅において駅構内における多言語放送に取り組んでいる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・今後とも、更新すべき情報があった場合には、速やかに更新をすることで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ことが期待される。 	

<p>2. 計画運休等に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・国のタイムラインモデルケースを参考に、自社独自のタイムラインを作成している。 ・「異常時対策規程」による警戒体制をとるとともに、報道関係や行政機関等に対し運休等にかかる情報提供を行い、行政機関の同報無線や行政配信メールによる情報展開を依頼している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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るが、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検討することが期待される。 	
<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"> ・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。 ・JR 東日本とダイヤ改正時に接続時間の調整を行うとともに、遅延発生時の乗継接続待ちについては、現場の状況に応じ、担当者間で連絡調整を実施するなどの対応を行っている。 ・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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・今後とも利用者利便に配慮した対応が期待される。 	

<p>4. 帰宅困難者対策に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・大規模地震等が発生した場合、駅に滞留している旅客に対しては、一時的に待合室またはコンコースで待機してもらい、順次近隣の広域避難所に移動してもらうことを基本としている。 ・発災時に備え、各駅に最寄りの広域避難所への案内地図を各駅に掲示している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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るとともに、外国人や身障者等の様々な旅客に対応した広域避難所までの誘導訓練等を実施するなど、教育・訓練等を通じて現場に浸透させていくことを願う。 	<ul style="list-style-type: none"> ・行政や同業他社等との意見交換を行うなどして管理者のスキルアップを図る。 ・駅配属時に駅から最寄りの広域避難所までのルートを歩くなどの教育を行う。 ・無人駅において、多言語による広域避難場所までの経路看板を設置する。 ・行政機関と、避難経路看板の効果的な設置位置等について行政機関と継続して連携を図る。
<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"> ・遠隔放送装置及び管理駅へつながるインターホンの設置を行い、運行情報提供や旅客対応を行っている。 ・今年7月より運行情報を遠隔で入力できる「デジタルサイネージ」を4駅に設置し、分かりやすい運行情報の提供に努めている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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に努めるとともに、管理駅で集中管理できる監視カメラシステムなどの設備面での整備などをお願いする。 	<ul style="list-style-type: none"> ・無人となる駅において、管理駅で集中管理できるインターホンを今年度中に設置する。また、監視カメラについては設置に向け検討する。 ・駅利用時に介助が必要な方に向け、必要な情報を適切に提供できるようホームページを工夫する。 ・要請がある場合は、できる限りの対応を遂行することが可能な体制作りを検討する。 ・無人駅における駅巡回の強化を図る。