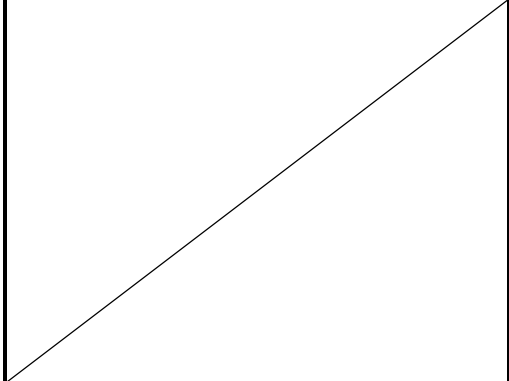


業務監査実施結果報告書

事業者名	遠州鉄道株式会社	実施期間	令和4年10月4日
検査箇所	本社、新浜松駅、遠州病院駅、遠州西ヶ崎駅、浜北駅、西鹿島駅		
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。 多言語対応については路線図、運賃表、乗車方法を多言語表記で掲出しているほかスマートフォンを使った案内アプリ（サウンドUD）を導入している。 輸送障害等発生時の利用者への情報提供については、車内放送のほか、全駅にあるサイネージ及び自社ウェブサイト内において情報を提供している。 輸送障害等発生時の多言語対応については、駅に日本政府観光局 	<ul style="list-style-type: none"> 今後とも、輸送障害等発生時に利用者が適切な行動判断が出来るよう、駅頭、ホームページ、案内放送等のツールや媒体を活用し、積極的な情報提供に取り組むことが期待される。 	

	(JNTO) への連絡先、QR コードを掲示している。		
2. 計画運休等に関する事項	<ul style="list-style-type: none"> ・ 情報提供タイムラインは作成済み。 ・ 運休、計画運休が発生した際は、沿線自治体や学校へ電話連絡を行っている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 今後とも、利用者や自治体への情報提供を引き続き実施することが期待される。 	
3. 他の交通モードとの連携に関する事項	<ul style="list-style-type: none"> ・ 長時間の運転見合わせが発生した場合は、自社のバス部門と連携して代替輸送を検討することとなっている。(バス車両が不足する場合は他社へも応援を要請) ・ 乗継ぎ先である天竜浜名湖鉄道とは、ダイヤ改正時に乗継時間を考慮している。 	<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。 	
4. 帰宅困難者対策に関する事項	<ul style="list-style-type: none"> ・ 発災時に備え、主要駅に最寄りの指定避難所への案内地図を掲示している。 ・ 長時間の運転見合わせが発生した場合は、自社のバス部門と連携して代替輸送を検討することとなっている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 今後とも、災害発生時には、自治体等と協力し、旅客の避難誘導や帰宅困難者対策の充実に継続して取り組むことが期待される。 	
5. 無人駅等における対応に関する事項	<ul style="list-style-type: none"> ・ 全18駅中、終日無人駅は13駅である。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 定期券ネット予約サービスは有用な取り組みのため、駅における端末の 	

	<ul style="list-style-type: none">・全駅に監視カメラを設置しており、定期的な巡回を行うとともに、一部の駅については朝夕ラッシュ時において要員を配置し、旅客対応も行っている。	<p>拡大が期待される。</p> <ul style="list-style-type: none">・今後とも、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。	
--	---	---	---