

業務監査実施結果報告書

事業者名	明知鉄道株式会社	実施期間	令和5年10月20日
検査箇所	本社、明智駅、岩村駅、極楽駅、恵那駅		
監査項目	取組状況	所見	所見に対する回答
1. 災害等異常時の対応・備え ①利用者への情報提供 ○情報提供全般について ○ウェブサイト等による情報提供について ○駅頭における運行情報の掲示 ○駅構内における案内放送 ○車内における案内放送	<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>・多言語対応については、駅名一覧を英語表記で掲出しているほか、列車の自動放送に英語を使用しているほか、駅係員が接客に使用するテンプレートを配備している。</li> <li>・輸送障害等発生時の利用者への情報提供については、駅一斉放送による案内に加え、HP、SNSによる発信のほか、自治体へ情報提供を行い、市民向け情報配信メールによる告知を依頼している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・輸送障害等発生時に訪日外国人旅客が自身で情報収集ができるよう、駅にJNT0コールセンター（Japan Visitor Hotline）への案内を掲出するなどして情報提供ツールの紹介をお願いする。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・業務監査終了後、JNT0 コールセンターの案内チラシを全駅に掲示した。</li> </ul>
②計画運休	<ul style="list-style-type: none"> <li>・情報提供タイムラインは作成されていないが、計画運休を検討する場合は、接続するJR線の状況に応じて実施の可否を決定している。</li> <li>・運休の際は、沿線自治体、学校等へ情報提供を行っている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・運休が発生した際には、自治体等への情報提供を引き続き実施するとともに、計画運休・運転再開時における情報提供タイムラインの作成をお願いする。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・現状の取り組み状況に準じた計画運休に関する情報提供タイムラインを作成し、各現場へ周知した。</li> </ul>
③他の交通モードとの連携	<ul style="list-style-type: none"> <li>・接続するJR線との利便性及び沿線バスとの利便性を考慮しダイヤを設定している。</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>	

④帰宅困難者対策	<ul style="list-style-type: none"> <li>・沿線自治体と日頃から連携をとっており、一部の駅については、最寄りの指定避難所を掲示している。</li> <li>・終日運休が見込まれる場合は、タクシー事業者の手配を行っている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・今後とも、災害発生時には、自治体、民間事業者等と協力し、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。</li> </ul>	
2. 無人駅における対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・全11駅中、終日無人駅は8駅である。</li> <li>・一部の駅において、業務の一部を委託している。</li> <li>・介助等が必要な旅客に対して事前に連絡があった場合は、係員を派遣し対応している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul>	
優良事例			