

業務監査実施結果報告書

事業者名	えちぜん鉄道株式会社	実施期間	令和6年11月5日
検査箇所	本社、三国駅、西長田ゆりの里駅、太郎丸エンゼルランド駅、福井駅、新福井駅、福井口駅、松岡駅、勝山駅		
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"> ・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、各駅掲示の運賃表には英語表記を、時刻表は、4カ国語（日本語、英語、中国語、韓国語）による表記をしており、主要駅係員やアテンダントが翻訳ソフトを活用して対応している。 ・輸送障害等発生時の利用者への情報提供については、自社ホームページ内において情報を提供しており、車内放送、駅構内放送のほか、各駅に自社ホームページへ誘導するQRコードを掲示、有人駅においてはホワイトボードにて情報の提供をしている。 	<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。 ・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JNTO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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・今年度中に掲出を実施する。
②計画運休	<ul style="list-style-type: none"> ・情報提供タイムラインは作成されていないが、計画運休を実施する場合は、相互乗り入れする福井鉄道とも調整を行い、実施の可否を決定している。 ・運休の際は、自治体、学校等へ情報提供を行っている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・今冬の雪害対策計画よりタイムラインの作成を実施するとともに台風や大規模工事での計画運休においても実施していく。
③他の交通モードとの連携	<ul style="list-style-type: none"> ・災害等による運休時は、まずはタクシー手配にて対応することとしており、長時間の運休が見込まれる場合は、代行バス対応判断フォローに基づき対応を判断し、代行バスを要請すること 	<ul style="list-style-type: none"> ・運転見合わせ時等において迅速かつ的確な対応が行えるよう、引き続きバス会社、タクシー会社との連携強化に努めることが期待される。 	

	としている。		
④帰宅困難者対策	・沿線自治体と日頃から連携をとっており、駅に最寄りの指定避難所を掲示している。	・今後とも、災害発生時には、沿線自治体と協力し、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。	
2. ダイヤ改正における入念な事前説明	・ダイヤ改正時において、沿線自治体に対して、事前に改正内容について説明を行っている。	・今後とも、ダイヤ改正時には、その検討段階において、関係する沿線自治体等へ丁寧かつ十分な説明を行うことが期待される。	
3. 賠償責任保険への加入	・災害時や事故発生時に備え、賠償責任保険に加入している。	・今後とも、利用者保護の観点から引き続き保険加入の重要性に関して認識を持ち、保険加入の継続が期待される。	
4. 無人駅における対応	<ul style="list-style-type: none"> ・全22駅中、終日無人駅は15駅である。 ・全ての無人駅には監視カメラが設置されているほか、定期的に係員による巡回が行われている。 ・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、当日申し出があった場合も運転士とアテンダントで対応している。 	・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、係員による巡回・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。	
優良事例			