

業務監査実施結果報告書

事業者名	天竜浜名湖鉄道株式会社	実施期間	令和7年10月23日
検査箇所	本社、天竜二俣駅、遠州森駅、桜木駅、掛川駅		
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、車内にて路線図を英語による表示及び次駅の案内自動放送を英語で案内しているほか、券売機での案内は英語、中国語で表記、ホームページでは英語、中国語、韓国語、タイ語による沿線案内をしている。 ・輸送障害等発生時の利用者への情報提供については、駅一斉放送による案内、車内放送のほか、自社ホームページ及びSNSにおいてリアルタイムで発信している。 	<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。 ・無人駅では駅放送による案内のみとなるため、駅にQRコードを掲出するなどして、運行情報（HP）へ誘導するなどの検討をお願いする。 ・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"> ・運行情報については公式サイトQRを全駅に掲出し、情報発信元への誘導を行う。令和8年3月末完了予定。 ・訪日外国人旅客対応として、JNTO Visitor Hotlineを全駅に掲出する。令和8年3月末完了予定。
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、接続するJR線、遠州鉄道線の状況に応じて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。 	
③他の交通モードとの連携	<ul style="list-style-type: none"> ・接続するJR線、他事業者との利便性を考慮しダイヤを設定している。 ・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、必要に応じて代行バスを要請することとしている。 	<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	<ul style="list-style-type: none"> ・災害発生時に備え、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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・今後とも、災害発生時には、沿線自治体、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。 	
2. ダイヤ改正における入念な事前説明	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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39駅中、終日無人駅は32駅である。 ・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ている。また当日の連絡があった場合でも乗務員で可能な範囲で対応している。 	<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、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			