

業務監査実施結果報告書

事業者名	養老鉄道株式会社	実施期間	令和7年10月28日
検査箇所	本社、池野駅、大垣駅、西大垣駅、		
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、一部車内にて次停車駅を表示案内しているほか、車内放送で英語の案内をしている。券売機は英語、中国語、韓国語、ポルトガル語で表記、ホームページでは英語、中国語、韓国語対応している。 ・輸送障害等発生時の利用者への情報提供については、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、外国人旅客を含む利用者が、輸送障害等発生時に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、多言語案内を含めたQRコード掲示等のツールや媒体を活用し、運行情報等の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"> ・JNTO コールセンターへの案内（ポスターまたはチラシ）を掲出いたします。
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、近畿日本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、警察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。 ・主要駅においては、非常食と飲料水を配備している。 	<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27駅中、終日無人駅は19駅である。 ・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ている。また事前連絡のない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・ハード両面の取組の継続が期待される。 	
優良事例			