

業務監査実施結果報告書

事業者名	智頭急行株式会社	実施期間	令和6年7月19日
検査箇所	智頭急行株式会社本社		
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	<p>遅延や運休が生じた際には自社のホームページで周知を行っている。また、特急の乗り入れの関係上、特急列車の運行情報はJR西日本のホームページにリンクを貼り、運行情報を提供している。</p> <p>また、無人駅においても提供すべき運行情報があった際には放送により旅客への情報提供を行っている。</p> <p>加えて、インバウンド旅客への対応として案内用のポケットクの配備を行っている。</p>	<p>JR西日本との乗り入れがある関係上、自社とJR西日本両社のホームページで周知が図られており、適宜最新の運行情報が掲載されるようになっている。無人駅についても放送や掲示物により運行情報の周知を図っており、まんべんなく情報がいきわたるように配慮されている。</p>	<p>JR西日本の了承を得て、弊社HPからJR西日本のHPの運行情報にリンクを貼り、最新の運行情報の提供に努めています。</p>
② 計画運休	<p>計画運休を行う際は自社ホームページや駅への掲示により周知を行っている。また、通学客の利用がある関係先の学校にも連絡を行っている。</p>	<p>計画運休を行う際には上述のとおりホームページ等により周知を図っており、また、利用客の多い通学利用者には学校への連絡も行うなど計画運休により旅客に混乱が起きないように配慮がなされている。</p>	<p>計画運休が予定されている場合は、HPによりお客様へ周知するとともに、沿線の学校へ連絡を行い周知しています。</p>
③ 他の交通モードとの連携	<p>運休が生じた際にバス事業者と連携を行い、代行輸送を行っている。</p>	<p>実際に発生するケースは少ないものの、運休が発生した場合、関係先の事業者に適宜連絡を取り合っている。</p>	<p>運休に伴い代行輸送が必要な場合は、沿線のバス事業者に連絡を取り、手配を行います。</p>
④ 帰宅困難者対策	<p>数力所の拠点に非常時の備蓄品を常備しており、万が一の際に使用できるようにしている。</p> <p>また、運行中に非常事態が発生した場合を想定した訓練を定期的に行っている。</p>	<p>備蓄品は管理が行われており、万が一の場合に備えられている。</p> <p>また、運転士、車掌に対し、非常時を想定した訓練を行っており、訓練ごとに様々なケースを想定する事によって不測の事態が生じた場合の対応力の向上を図っている。</p>	<p>備蓄品については、賞味期限を含めて管理を行っています。</p> <p>訓練については、沿線警察署、消防署と連携して定期的実施しています。</p>

<p>⑤ ダイヤ改正における入念な事前説明</p>	<p>ダイヤ改正前には関連自治体に概要の説明を行っている。</p>	<p>関係する自治体には事前に十分な周知を行っている。</p>	<p>ダイヤ改正における沿線自治体への説明は、取締役会等において実施しています。</p>
<p>⑥ 賠償責任保険への加入</p>	<p>加入している。</p>	<p>賠償責任保険には加入を行っている。</p>	<p>第三セクター等鉄道協議会を通して、加入しています。</p>
<p>⑦ 無人駅における対応</p>	<p>多くが無人駅であるが、対応が可能な設備を有する駅の場合は車いす利用者や体の不自由な方への介助等、必要に応じて行っている。社員に対して介助の必要な方に対するの対応等に関する研修を定期的に行っている。</p>	<p>無人駅の利用において介助等の対応が必要な方については、必要な人員を配置する等で対応を行っている。職員に対しバリアフリーに関連した研修を行うことにより、職員の意識の向上も図られている。</p>	<p>車いす等をご利用されるお客様につきましては、事前にご連絡いただければ、社員を配置するなど対応しています。</p>
<p>優良事例</p>			
<p>職員に対して非常時の対応関係やバリアフリー関係の研修を定期的に行う事で、現場における対応力の向上を図っている。また、地域柄積雪がある地域であり、その際は協力会社と連携し、速やかに除雪を行い、運行に支障がないようにしている。</p>			