

業務監査実施結果報告書

事業者名	井原鉄道株式会社	実施期間	令和8年1月19日
検査箇所	井原鉄道株式会社本社		
監査項目	取組状況	所見	所見に対する回答
1 災害など異常時の対応	遅延や運休が生じた際には自社のホームページ、X (旧 Twitter)、Facebook で周知を行っている。Instagram にはホームページのリンクを掲載し、運行情報を確認できるようにしている。駅の掲示板には QR コードを掲載しており、すぐに運行状況を確認できるようにしている。また、外国人への対応は基本的には対面に対応している。災害等が発生した際には、学校や沿線自治体にも連絡を行っている。	JR との接続がある駅もあるため、JR の動向を見ながら、自社ホームページや X、Facebook を活用し、適宜、駅の掲示を最新の情報に更新するよう努めている。また、外国人利用者でも理解できるよう、運行情報に関しては外国語表記にすることや、外国語での定型文を導入することを検討された。	JR との接続駅（清音・神辺）や井原駅に「コミュニケーションボード」（対話集）等を置いて外国人利用者とも対話ができるようにします。対話集そのものは、既に運転課が車両に搭載しておりますので、その文例に運行情報に関する文例をプラスして配置します。
②計画運休	台風などが発生した際は、JR の動向を見ながら計画運休を行っている。その際は自社ホームページや X での周知、駅に掲示を行い、周知している。また、学校やマスコミからの運休に関する問合せに対応している。	計画運休を行う際は、上述のとおり、自社ホームページや X を活用し、迅速に周知している。引き続き、学校からの問い合わせについても、迅速に対応いただき、利用者の安全の確保に努められたい。	引き続き、各種媒体を通じて迅速に対応してまいります。
③他の交通モードとの連携	運休が生じた際にバス事業者、タクシー事業者と連携を行い、代行輸送を行っている。有事の際にはすぐに活用できるよう代行輸送セットを予め準備している。	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、関係先の事業者と適宜連絡を取り合っている。運休が発生した際に備えて、代行輸送セットを用意している点を評価する。	引き続き、沿線のバス・タクシー事業者と連携を密にしてスムーズな代行輸送ができるよう対応してまいります。
④帰宅困難者対策	帰宅困難者が今まで発生した事はなく、訓練等は行っていない。	帰宅困難者が発生する可能性は低いかもしれないが、訓練を実施するなど検討された。	大規模な訓練はできないが、何かしら帰宅困難者に関する訓練を実施するよう計画します。
⑤賠償責任保険への加入状況	加入している。	賠償責任保険に加入している。	継続して加入します。

業務監査実施結果報告書

監査項目	取組状況	所 見	所見に対する回答
<p>⑥駅の無人化や乗車券販売窓口の削減に係る対応</p> <p>⑦ダイヤ改正における入念な事前説明</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椅子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。基本的には車椅子の方は事前に予約を行ってもらっている。</p> <p>関係する団体には事前に説明を行っている。</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、職員の意識の向上が図られるような取組を行うことを検討されたい。</p> <p>関係する団体には事前に十分な周知を行っている。</p>	<p>バリアフリーに関する教育を計画します。</p> <p>引き続き、関係団体には丁寧に周知を行います。</p>
<p>優良事例</p>			
<p>遅延・運休時にホームページやX等で迅速に情報提供を行い、駅のQRコードなどで利用者が即時確認できる体制を整備している。災害時には自治体や学校とも連携し、計画運休時の周知も的確である</p>			