

業務監査実施結果報告書

事業者名	若桜鉄道株式会社	実施期間	令和8年1月20日
検査箇所	若桜鉄道株式会社本社		
監査項目	取組状況	所見	所見に対する回答
①災害等異常時の対応	<p>遅延や運休が生じた際には自社のホームページ、Facebook で周知を行っている。駅の掲示板（災害時は無人駅含む）、ポケット時刻表（八頭・若桜町の全戸配布、郡家駅観光案内所で八頭高校の生徒等へ配布）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。災害等が発生した際には、学校や関係自治体（鳥取県・両町）、切符の販売を委託している店舗等にも連絡を行っている。</p>	<p>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 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。今後は利用頻度が高い X や instagram での情報提供も検討されたい。また、外国人利用者でも理解できるように、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い。</p>	<p>今後は X や instagram での情報提供も検討したい。外国人旅客のための外国語表記を検討したい。</p>
②計画運休	<p>台風などの進行型災害時は、JR の動向を参考に計画運休の検討を行っている。大雪の際は、独自判断により計画運休することもある。その際は自社ホームページ等での周知、駅掲示により周知している。八頭高校や自治体、マスコミへ情報提供している。</p>	<p>計画運休を行う際は、前述のとおり、自社ホームページ等を活用し、迅速に周知している。引き続き、迅速に対応いただき、利用者の安全確保に努められたい。</p>	<p>引き続き、迅速な対応を心がけます。</p>
③他の交通モードとの連携	<p>運休が生じた際は、地元のバス・タクシー事業者（河原交通と協定締結、その他随時契約）と連携を行い、代行輸送を行っている。約1年前に車両故障で、タクシー代行（ジャンボタクシー）をスムーズに実施した。八頭高校生のうち若桜方面の学生の数は把握しており、車種の検討はスムーズに判断できる。</p>	<p>運休が発生した場合に備え、地元のバス・タクシー事業者と協定を結び、また協定まではないもののしっかり連携を図れる体制を整えている。</p>	<p>引き続き、地元のバス・タクシー事業者と連携を図り、代行輸送がスムーズに実施できるよう努めます。</p>
④帰宅困難者対策	<p>帰宅困難者は地理的にも今まで発生した事はなく、訓練等は行っていない。</p>	<p>他社では帰宅困難者に対応する訓練を実施している者もあり、機会があればマニュアル等で今後の参考としてください。</p>	<p>当社エリアでは、帰宅困難者が駅で滞留するケースは地理的にも可能性は低いですが、機会があれば、他社の対応マニュアルなどを参考とします。</p>

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
⑤賠償責任保険への加入状況 ⑥駅の無人化や乗車券販売窓口の削減に係る対応 ⑦ダイヤ改正における入念な事前説明	加入している。 多くが無人駅であるが、事前の電話予約により、車椅子利用者や体の不自由な方への介助等を必要に応じて行っている。対応者は、列車乗務員又は社用車により該当駅へ向かうことで対応している。定期的に依頼のある旅客は現時点ではない。 両町には事前に説明を行っている。減便などがある場合は、八頭高校へも説明している。	賠償責任保険に加入している。 無人駅を含め介助等の対応が必要な方について、乗務員又は職員の派遣で対応している。対応する可能性のある職員に対し、介助等の研修を行うことにより、対応力やバリアフリーの意識の向上を養うことを検討されたい。 監視カメラが設置されていない無人駅があるため、今後は必要に応じて導入を検討されたい。 関係する団体等には、事前に十分な周知を行っている。	引き続き加入します。 介助等の対応に関する研修等を今後検討します。 監視カメラを全駅に導入したい思惑はありますが、他に優先すべき事業が多数あるため、今後、設置可能な状況になれば検討します。 引き続き、十分な説明に努めます。
優良事例			
<p>遅延・運休時にホームページやFacebook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、マスコミとも連携し、計画運休時の周知も的確である。</p> <p>その他)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・障害者等割引運賃の表示を適切に設置（全駅） ・ユニバーサルトイレのランプ修理を対応中（若桜駅） 			