

業務監査実施結果報告書

事業者名	道南いさりび鉄道 株式会社	実施期間	令和3年11月10日～令和3年11月11日
検査箇所	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に関する事項	<ul style="list-style-type: none"> ・ウェブサイトによる情報提供は、運休・15分以上の遅延についてホームページ・SNS (Facebook、Twitter) に運休・遅延の発生状況、被害の具体的な状況、点検・復旧作業の進捗状況、運転再開見込みなどについて情報提供している。 ・外国人旅行者の利用が極めて少ないこともあり、ホームページについては自動翻訳機能の利用を前提としているため、トップ表示の運行情報についてのみ2カ国語表記(日・英)を行っており、SNSについてはホームページへの誘導としての情報を流しており、即時性を重視する観点から自動翻訳機能の利用前提で日本語表記している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・輸送障害発生時に利用者の行動に資する情報を迅速かつ丁寧に情報提供していることを評価する。今後も提供内容を充実させ、利用者利便の向上を図ることを期待する。 ・外国人旅行者が極めて少ない中でも情報提供していることを評価する。今後、4カ国語による運行情報の提供を行う事を期待する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・今後も利用者へ対する迅速・的確な情報提供に努めてまいります。 ・4カ国語による情報提供やJNTO(日本政府観光局)多言語コールセンター運営周知ポスターの駅への掲出などの情報提供を検討いたします。

	<ul style="list-style-type: none"> ・遅延列車の増減や遅延時分の増減があるごとにホームページの更新を行っている。定期的な更新は行っていないが、最新の情報を見るためにページ更新の注意書きの記載がある。 ・あらかじめ状況の変化が予測できる場合や、計画運休等の決定時刻が概ねわかっている場合に予告という形で情報提供を行うこともある。 ・各駅・車両の掲示やチラシにはQRコードが表記され、スマートフォンで閲覧すると必要な情報が提供され、運行情報はトップに表示されている。 ・一部駅を除き、在線位置を監視カメラ等でリアルタイムに把握し、無人駅放送により情報提供している。 ・安全推進委員会・課長会議等各種会議において利用者への情報提供について確認・共有し、各種会議の内容については回覧・電子掲示板等により全社員に周知している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・情報提供にあたっては、状況の変化がない場合でも定期的に時点更新を行うことが望ましい。 ・QRコードの活用及びスマートフォンにおいても必要な情報が提供されていることを評価する。 ・利用者への情報提供について全社員に対して社内周知が図られていることを評価する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・定期的にホームページの更新を行ってまいります。 ・QRコードの表記を継続いたします。 ・引き続き社内会議等での情報共有を図ってまいります。
--	--	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> ・夜間・休日に輸送障害が発生した場合も利用者への情報提供が行える体制が構築されている。 ・多言語による案内については、全ての駅が無人駅で有り、限られた人員・設備であることから行っていないが、ホームページへの誘導を第一に考え、その情報を的確に発信するようにしている。 ・輸送障害発生時の具体的な対応状況について、各種会議において検証を行っており、各種会議に参加している課長以上のみではなく、社員の意見も取り入れて改善を図っている。 ・計画運休や長期運休が発生した場合、速やかに全て駅において4カ国語での注意掲示、駅ナンバリングとローマ字併記の時刻表で案内し、ホームページに誘導するQRコードも記載し駅頭掲示を実施している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・夜間・休日に輸送障害が発生した場合にも利用者への情報提供を行う事ができる体制が構築されていることを評価する。 ・無人駅かつ限られた人員・設備の中でホームページに誘導し、その情報を的確に発信することにより、多言語による情報を的確に発信していることを評価する。今後、各種工夫による案内放送が実施できる体制構築を期待する。 ・輸送障害発生時の具体的な対応状況について事後的に管理職のみならず社員の意見を取り入れて検証していることを評価する。 ・駅頭掲示について、輸送障害発生時に利用者の行動に資する情報を迅速かつ丁寧に情報提供していることを評価する。また、掲示場所・方法について利用者にとって必要な情報を迅速に入手できる体制を構築していることを評価する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・夜間・休日に輸送障害が発生した場合の利用者への情報提供を継続してまいります。 ・引き続きホームページへの誘導による的確な情報発信に努めてまいります。 ・各種会議等での検証を実施し、引き続き社員の意見を取り入れながら改善に努めてまいります。 ・引き続き計画運休時の4カ国語での注意掲示、駅ナンバリングとローマ字併記の時刻表での案内や、ホームページに誘導するQRコードの記載を行ってまいります。また、利用者が情報を迅速・的確に入手できるよう、掲示場所や方法について検討してまいります。
--	---	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> ・ 駅頭掲示は、待合室の券売機付近で利用者動線から目につく場所に設置し、ホームに滞留している利用者にも確認できるように調節している。また、掲示も輸送障害発生時など必要のみに限定して設置することにより利用者が輸送障害についてすぐに気づくようにしている。 ・ 運行情報ディスプレイの設置はないが、北海道庁及び北海道コカ・コーラで設置している自動販売機にLED表示される地域の情報発信システムを使用して情報発信を行っている。 ・ 駅構内の案内放送は日本語のみで行っている。外国人の情報収集はインターネット中心であり、駅頭掲示により駅ナンバリングとローマ字併記の時刻表で案内し、ホームページに誘導するQRコードで案内している。 ・ 駅構内の案内放送は、監視カメラ等によりお客様の動向を見ながら行い、夜間には放送頻度を落とす等の配慮をしている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 駅構内の案内放送について4カ国語（日・英・中・韓）による実施、少なくとも2カ国（日・英）の実施が望まれる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 駅構内の案内放送について多言語化について、他事業者の取り組みなどを調査し、参考としてまいります。
--	--	---	--

<p>2. 計画運休に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・車内の音声による案内放送は、日本語・英語の2カ国語で実施している。タブレット端末や携帯型翻訳機の活用はしていないが、外国語により問い合わせがあった場合に本社と連絡を取り、対応できる体制を構築している。 ・ワンマン運転を行っているため4カ国語の案内は難しいが、車内にローマ字表記の路線図やQRコードを掲出してウェブサイトへの誘導を行っている。 ・令和元年8月に策定された計画運休・運転再開時における情報提供のタイムラインに基づき対応し、地震等突発的な災害についてもこのタイムラインに準じて対応している。 ・気象情報会社より気象情報の情報提供が定期的であり、また、必要に応じて気象情報の確認を行い、計画運休の判断をしている。 ・計画運休に関する特段の訓練等は行っていないが、計画運休実施後に各種会議等で検証を行い、見直しを行っている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・車内の音声による案内放送は4カ国語（日・英・中・韓）による実施が望ましいが、ワンマン運転を実施していることから難しい面もある中でローマ字表記の路線図やQRコードを掲出することによりウェブサイト等への誘導を的確に実施していることを評価する。 ・計画運休実施時におけるタイムラインに基づき対応していることを評価する。また、地震などの突発的な災害時についてもこのタイムラインに準じて実施していることは評価するが、別途タイムラインを作成し対応することを期待する。 ・計画運休実施後に検証を行い、見直しを行っていることを評価する。また、見直し等を行った場合は訓練等を実施することを期待する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・引き続きローマ字表記の路線図やQRコードの掲出によるウェブサイト等への的確な誘導を実施してまいります。 ・地震などの突発的な災害時に対応するタイムラインを作成してまいります。 ・見直しを行った場合は、その内容の検証のための訓練を計画いたします。
----------------------	--	---	---

<p>3. 他の交通モードとの連携に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・開業時にバス事業者、タクシー会社と協力体制について話し合いを行い、特段の協定等は締結していないがマニュアルには掲載しており、代替輸送について滞りなく実施している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・代替輸送について滞りなく実施していることを評価する。今後も事業者間で情報共有し、利用者の混乱防止に努めることを期待する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・今後も各事業者間と情報共有を行ってまいります。
<p>4. 帰宅困難者対策に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・各駅は無人駅であることから、「防災業務実施計画」において、巡回点検、秩序の維持等に関する業務を規定しており、また、沿線自治体と連携して帰宅困難者・駅滞留者に対応している。また、帰宅困難者発生時の備蓄品についても計画的に備蓄している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・災害時に発生する恐れのある帰宅困難者に対して、沿線自治体と連携し対応していることを評価する。また、帰宅困難者発生時の備蓄品について計画的に備蓄していることを評価するとともに早急に備付することを期待する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・今後も計画的に備蓄品を配備してまいります。
<p>5. 無人駅等における対応に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・障害者の利用実態についてはきっぷの販売状況により把握しており、実際の対応もない。また、車いす対応設備は未整備である。東久根別以外の駅では点字ブロックを整備しているが、内方線付点状ブロックについては未整備である。なお、東久根別駅については、令和4年度に内方線付点字ブロックを整備予定である。 	<ul style="list-style-type: none"> ・障害者の利用実態について沿線自治体等と連携して適切に把握することが望まれる。また、車いす対応設備や内方線付点状ブロックについて整備を進めることを期待する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・東久根別駅の内方線付点字ブロックについては、令和4年度中の整備に向けて取り組みます。また、車いす対応設備についても検討してまいります。 障害者の利用実態についても各自治体と連携し把握した上で対応してまいります。

	<ul style="list-style-type: none"> ・花火大会やコンサート等多客時やダイヤ改正に伴う乗降ホーム変更による乗り間違い防止のような特殊時に社員によるホーム監視を実施している。また、各駅設置の監視カメラでも確認可能である。 ・非常停止ボタンの設置等はない。乗客等の通報により緊急事態を確認できた場合において運行時間内は本社社員が対応できる体制となっている。 ・各駅に列車の利用方法などの掲示を行い、必要に応じて無人駅放送を活用し、案内している。 ・沿線自治体と連携し、券売機及び監視カメラを設置している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・多客時のみならず特殊時にも必要に応じて社員によるホーム監視していることを評価する。 ・緊急事態確認時において本社社員が対応できる体制となっていることを評価する。また、緊急事態を即時に把握できるように非常停止ボタン等を設置することを期待する。 ・券売機及び監視カメラの設置のように沿線自治体と連携して実施していることを評価する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・引き続き各イベントの開催時に必要に応じて社員によるホーム監視を実施してまいります。 ・非常停止ボタンについては、無人駅での設置等の課題を整理してまいります。 ・引き続き各自治体と連携してまいります。
--	--	--	--