

## 業務監査実施結果報告書

事業者名	北海道旅客鉄道株式会社	実施期間	令和 7 年 1 0 月 2 日～ 3 日
検査箇所	本社、新千歳空港駅、上野幌駅、平和駅、札幌駅		
監査項目	取組状況	所 見	所見に対する回答
1. 列車運休に伴う情報提供	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新千歳空港の滑走路閉鎖等により航空便が多数欠航した際は、空港運営事業者から情報提供されることとなっており、その情報に基づき関係駅で掲示・放送を行っている。</li> <li>・輸送障害時には、利用者の行動判断に資する情報をWEBサイトやX、改札付近での駅頭掲示等で提供している。</li> <li>・WEBサイトやXによる情報提供については、運休又は概ね30分以上の遅れが発生した際に、4カ国語（日本語、英語、中国語（繁体・簡体）、韓国語）で情報提供している。</li> <li>・WEBサイト及び駅頭において速やかに多言語で情報提供が行えるよう上記各言語に対応する文例をあらかじめ準備している。</li> <li>・WEBサイトの構成は、速やかに運行情報の入手が可能なものである。</li> <li>・WEBサイトへのアクセス性についても、従前は同時に40万アクセスまでしか耐えられなかったが、降雪時期等の混乱に備え、60万アクセスまで対応できるよう回線の改修を実施した。</li> <li>・駅頭における情報提供については、日本語の入力から簡単に4カ国語で掲示物が作成できる仕組みを作り、改札前や「みどりの窓口」等利</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・輸送障害発生時等の異常時においては、訪日外国人旅行者を含む全ての利用者に対し、行動判断に資する情報を迅速かつ丁寧に提供することが重要である。そのため輸送障害等発生時に、より多くの方がリアルタイムで情報を利用し、適切な行動判断ができるよう、今後とも提供内容を充実させるため、見直し・改善を続け、さらなる利用者利便向上に努めることを期待する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・引き続き、輸送障害時は、WEBサイトやXを最大限に活用し、訪日外国人旅行者を含む全てのお客さまへの情報提供を迅速かつ的確に発信するとともに、よりわかりやすい情報提供に努めてまいります。</li> </ul>

	<p>用者の目につきやすい場所に掲示している。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・大規模停電時に運行情報ディスプレイ等が使用不可となった場合においても、紙やホワイトボードで情報を発信する体制を構築。</li> <li>・外国語対応の掲示物にはQRコードを貼付し、WEBサイトへアクセスしやすいようにしている。</li> <li>・駅構内放送については、全有人駅にタブレット端末を配備し、4カ国語に対応した「多言語音声案内アプリ」を使用して、必要に応じて外国語で放送案内を行っている。</li> <li>・放送に当たっては「接遇ハンドブック」を用いて、放送間隔や提供内容等について各駅で指導教育を行っている。</li> <li>・札幌駅をはじめ、インバウンド利用が多い駅等に通訳スタッフを配置し、外国人旅行者の対応を行っている。</li> <li>・車内における情報提供については、車掌が携帯しているタブレット端末を活用し、4カ国語で放送しているほか、WEBサイトにアクセスしやすいよう、新幹線や札幌近郊を走行する車両内にQRコードを貼付している。</li> <li>・運転士もタブレット端末を携帯。ワンマン列車においても、緊急時の案内放送が可能。</li> <li>・タブレット端末で、定型文以外の内容を駅構内・車内で放送することは可能であるものの、自動翻訳はされない。英文については、手入力により放送することは可能。 なお、タブレットに搭載の案内定型文については、社員の意見を反映。近春にも定型文を追加している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・訪日外国人利用者への情報提供手段として、全有人駅にタブレット端末を配備し、4カ国語に対応した「多言語音声案内アプリ」を使用して駅構内での多言語案内放送等に対応するよう備えていることを評価する。</li> <li>・多くの利用者に必要な情報が適切に届くよう、今後とも、放送内容や音量、放送間隔等、放送設備環境の向上に努めることを期待する。</li> <li>・車内における緊急時に訪日外国人利用者への情報提供手段として、車掌・運転士はタブレット端末を使用し、案内放送が可能な体制を整えていることを評価する。</li> <li>・全ての車両にQRコードを掲示し、輸送障害時等の情報を掲出するHPへアクセスしやすい環境を整えることが望まれる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・多くの訪日外国人旅行者の方々に的確な情報を提供できるよう、今後も駅社員のスキルアップ、アプリのさらなる機能改善等に努めてまいります。</li> <li>・経費やメンテナンス労力等を考慮しながら、地方路線を走行する車両へQRコードを掲示拡大する方策について、今後検討してまいります。</li> </ul>
--	---	---	---

<p>2. 計画運休に伴う情報提供</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・聴覚障害者に対しては、筆談でご案内。（筆談ボードまたは紙による筆談）</li> <li>・令和元年8月にJR北海道独自の「計画運休・運転再開時における情報提供タイムライン」及び「大規模地震発生・運転再開時における情報提供タイムライン」を策定した。</li> <li>・計画運休を実施する際は、運行管理センター主導の元、タイムラインに則って実施前後の各段階で鉄道事業本部長を筆頭とする対策会議を行い、社内の情報伝達・連携を図っている。対策会議の場で議論される事項について、記録を残すことまではしていない。</li> <li>・計画運休に関する特段の訓練や、実施後の振り返りなどは行っていないが、上層部の会議の場において議論がなされたことはある。</li> <li>・計画運休の実施を決定した際、地方圏の鉄道利用が多い学校に対しては必要に応じて最寄り駅等から事前に連絡。駅ごとに連絡先リストを策定。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・計画運休実施時におけるタイムラインの他、突発的な災害発生時のタイムラインも策定していることを評価する。</li> <li>・利用者へ適時適切な情報を提供できるよう、定期的な訓練や、実際の運用で見出された課題について改善策を検討し、情報提供タイムラインに反映されることを期待する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・毎年複数回、計画的な運休によるオペレーションが発生しており、実践として改善策の効果検証を行い、必要に応じてタイムラインの見直しを検討してまいります。</li> </ul>
<p>3. 他の交通モードとの連携</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・札幌市交通局（地下鉄）と代替輸送に関する協定を結んでいる他、千歳線はバス会社と連携している。また、空港運営事業者とはそれぞれの交通機関で旅客が滞留するような事案が発生した場合、連絡をとりあう体制を整えている。</li> <li>・代行輸送が必要な場合、道内のどのエリアで手配するかによって対応フローは異なる。本社指令の管内であれば、運行管理センターが主導し、事業者へ対応を依頼することとなる。その他、道内3つの支社の各指令が同じ役割を務め、それぞれのエリアの貸切バス事業者リストを元に各社へ対応を依頼している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・災害等により、新千歳空港やアクセス路線に障害が発生した際は、空港運営事業者や各交通機関と連携し、情報を共有する体制を構築していることを評価する。今後も事業者間で迅速に情報共有し、利用者の混乱防止に努めることを期待するとともに、輸送障害発生時の代替輸送手段の確保については、利用者利便の観点から重要な取組であることから、引き続き利便性の確保に向けた取組を推進していくことを期待する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・引き続き、輸送障害発生時における空港運営事業者や各交通機関との連携強化に努めてまいります。</li> </ul>

4. 帰宅困難者対策	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「防災業務実施計画」に帰宅困難者対策の基本的考え方を定めており、令和3年11月には「駅における大規模災害対応マニュアル」を策定している。</li> <li>・非常電源等の備品を札幌駅他67駅に配備しているほか、有人駅は滞留状況などに応じて、待合スペースや駅内会議室を一時滞在場所として提供するとともに、自治体等と連絡を取り合い、自治体が指定する避難場所等へ案内することとしている。</li> <li>・各駅における職場内勉強会等で防災上必要な教育等を行っており、特に、要配慮者に対しては、声掛けの徹底を指導している。</li> <li>・「防災業務実施計画」に基づき、災害時の対応に関する訓練を駅ごとに年1回行い、必要に応じ見直しを行っている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・大規模災害時に発生する恐れのある帰宅困難者に対して、事前に、自治体や他の民間企業等と連携し、避難誘導や一時的な避難場所の設置などにつき適切に対応されることを期待する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・引き続き、大規模災害発生時において帰宅困難となったお客様に適切な対応を行えるよう、事前に関係の自治体や民間企業等と情報共有を行い、連携を図ってまいります。</li> </ul>
5. ダイヤ改正における入念な事前説明	<ul style="list-style-type: none"> <li>・駅廃止や終電繰り上げなど社会的影響が大きな施策がある場合、沿線自治体に事前に説明を行い了承を得ている。</li> <li>・学生の通学にも配慮しており、特に沿線の全高等学校に対しては通学調査を毎年実施している。</li> <li>・その他の施策においても、沿線自治体には事前に説明を行っている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・今後も社会的影響が大きなダイヤ改正時の際には、検討段階においても自治体等に丁寧かつ十分な説明を行い、理解を得るよう努めることを期待する。また、今後ダイヤ改正を行う場合には、令和3年8月12日付け「鉄軌道事業者における減便、最終列車の繰り上げ等のダイヤ見直し実施時の利用者利便への配慮について」で述べられているとおり、SNS等による発信、自治体等への情報提供等も活用し周知を行うことが望まれる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・社会的影響が大きなダイヤ改正について、引き続き関係自治体等へ丁寧かつ十分な説明を行い、ご理解を得られるよう努めてまいります。また、ダイヤ改正の際は、駅・車内における案内放送、WEBサイト等による発信、自治体等への情報提供等を活用した周知に引き続き努めてまいります。</li> </ul>
6. 賠償責任保険への加入	<ul style="list-style-type: none"> <li>・在来線で6社共通及びJR北単独、新幹線で5社共通及びJR単独で加入し、その他施設においても賠償責任保険へ加入している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・在来線及び新幹線において、賠償責任保険に加入していることを評価する。</li> <li>・引き続き利用者保護の観点から保険加入の重要性に関して認識を持つことを期待する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・お客様の命や身体、財産を保護する観点で賠償責任保険への加入は重要なものであると認識しており、安心してご利用いただくためにも加入を継続してまいります。</li> </ul>

<p>7. 無人駅における対応</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・駅を無人化する際は、事前に地元自治体、他関係する障害者団体等へ事前に説明しており、利用者に対してはプレス発表に加え、WEBサイトや駅頭ポスターで周知している。</li> <li>・お客様のご利用実態に応じて、必要により無人駅の駅舎・ホームに防犯カメラを設置している。</li> <li>・無人駅で、多くのご利用が想定される場合には、駅社員等による案内、安全確保など巡回を行っている。</li> <li>・一部の無人駅に話せる券売機を設置。利用者に対し、オペレーターへ繋がる目安時間についても表示し、お知らせしている。</li> <li>・駅を利用される頻度の高い障害者等の利用実態（介助者の有無、車椅子の種類、利用区間など）を適切に把握し、円滑な案内に努めている。</li> <li>・車いす等の介助依頼があった際は、関係駅等に確認し社員の派遣に努めている。なお、一部駅については、状況に応じ社外の方が乗降介助を行っている。</li> <li>・駅の無人化などに対する障害者団体等から寄せられた要望については、関係部署へ展開している。</li> <li>・無人化にあたり、障害者などお客様の利用実態も踏まえ検討している。</li> <li>・全駅に掲示の時刻表に列車運行情報ページへリンクするQRコードを表示し、利用者への案内充実に努めている。列車運行情報ページでは、列車の遅れ・運休情報についても逐一、案内を行っている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・駅の要員配置を見直すにあたっては、障害者等の利用実態の適切な把握、駅ホームへのスロープ・内方線付点状ブロック等の安全確保のための施設・設備、利用が一定程度見込まれる時間帯における駅員等による巡回・見守りの実施、緊急時における連絡体制の整備・要員の確保及び利用者への適切な案内・情報提供の実施といった状況等について勘案のうえ、適切な対応に努められたい。</li> <li>・今後も、安全・円滑な駅利用に資する取組に努め、高齢者や障害者を含む全ての利用者が極力不便なく 利用できるよう、ソフト・ハード面の取組の継続を期待する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・駅の要員配置見直しにあたっては、お客様のご利用実態等を考慮し、安全確保や情報提供を適切に行うよう努めてまいります。</li> <li>・引き続き、高齢者や障害者を含めたお客様のご利用実態を考慮し、安全かつ円滑にご利用いただくためのご案内や設備面の対応を行ってまいります。</li> </ul>
---------------------	--	--	--

	<ul style="list-style-type: none"><li>・一部の無人駅において、運行ディスプレイにより列車運行情報の案内を行っている。</li><li>・駅員の配置がない時間帯における乗降介助については、有人駅・電話案内センター・WEBサイト内の問合せフォームにて相談を受け付けている。</li><li>・無人化する駅のトイレ廃止については、トイレのご利用状況、周辺施設におけるトイレの設置状況、管理方法を考慮して判断している。 トイレ設置を継続する場合は、定期的に清掃などの管理も実施している。</li><li>・津波による浸水が想定される区域内にある無人駅から自治体指定の避難場所までの経路を示した案内図を掲出している。</li><li>・一部の無人駅においては、観光協会・商工会・地元の商店・飲食店・物産館・個人へ乗車券類の販売を委託。</li></ul>		
優良事例			