

業務監査実施結果報告書

事業者名	北陸鉄道株式会社	実施期間	令和3年10月1日
検査箇所	北陸鉄道株式会社鉄道部		
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	<ul style="list-style-type: none"> ・ウェブサイトによる情報提供については、運行情報を日本語のみで行っており、定期的に時点更新を行っている。無料Wi-Fiは石川線、浅野川線それぞれ主要2駅に導入しており、「北鉄時刻表アプリ」をダウンロードすると、時刻表や運行状況が確認できる。 ・駅頭における情報提供については、主要駅（石川線 野町駅及び浅野川線 内灘駅）に電光掲示板を設置しており、日本語で情報提供を行っている。有人駅での訪日外国人への対応は翻訳機（ポケット）やipadを使用し対応している。（6駅） ・駅構内における案内放送については、日本語のみで対応しており、基本的に駅員による口頭案内となっている。 ・車内においては日、英2カ国語での案内放送を実施しており、発車時、到着時に放送している。また、輸送障害発生時には事前に定めている緊急連絡体制を活用し、社内周知等を行っている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ウェブサイトによる情報提供については適切に行われていることが確認できた。今後外国人観光客が増えることも想定し、多言語での情報提供についても検討されたい。 ・駅頭における情報提供について、翻訳機やiPadを活用し適切に行っていることを確認した。引き続き駅頭における情報提供の向上を図られたい。 ・有人駅については駅員の口頭案内等で対応しているが、無人駅での対応についても検討されたい。 ・車内においては案内放送については適切に行っていることが確認できた。また、輸送障害発生時の想定での情報伝達訓練の実施を検討されたい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・今後ウェブサイトを見直す際は、外国人観光客のご利用状況を考慮し、多言語対応を検討してまいります。 ・引き続き、駅頭における情報提供は電光掲示板等を活用し、外国人対応は翻訳機やiPadを活用してまいります。 ・鉄道駅の多くが無人駅であり、輸送障害時の運行情報案内について迅速に対応できる体制について引き続き検討してまいります。 ・輸送障害時の情報伝達訓練について、検討いたします。

	<ul style="list-style-type: none"> ・多言語による的確な情報提供のため、定期的な集合教育を社内で周知、教育を行っている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・コロナ禍以前は年2回程度社内で集合し教育等が実施されていたことを確認した。現在は集合して開催することが困難であるが、引き続き可能な限り開催を継続されたい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・引き続き、可能な限り集合教育の開催を継続いたします。
2. 計画運休	<ul style="list-style-type: none"> ・情報提供タイムラインの策定や、情報提供訓練などは特に行っていない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・今後、計画運休を実施する可能性もあるため、定期的な訓練等について検討されたい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・計画運休を実施する場合の運行情報案内について、迅速に対応できるよう訓練等の検討をいたします。
3. 他の交通モードとの連携	<ul style="list-style-type: none"> ・代替輸送に係る協定については現在締結されたものはないが、社内にバス部門があることから、代替輸送が必要になった場合は臨機応変に対応できる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・他の交通モードとは緊急時に連携を取ることができ、適切に行われていることが確認できた。引き続き他の交通モードとの連携の向上を図られたい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・引き続き、バス部門との連携体制を活用してまいります。
4. 帰宅困難者対策	<ul style="list-style-type: none"> ・帰宅困難者対策については、これまで該当する事案が発生していなかったことから、マニュアルの策定や訓練等については行っていない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・帰宅困難者が生じた際の対応について、あらかじめ準備しておくことは重要である。マニュアルの策定、訓練等の実施について引き続き検討されたい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・帰宅困難者が発生する場合について迅速に対応できるよう、マニュアルの策定及び訓練等の実施について検討してまいります。
5. 無人駅における対応	<ul style="list-style-type: none"> ・今年度において、新たに無人化した駅は無いが、混雑時間を想定して有人、無人、時間帯有人駅の設置を行っている。また、無人駅においては定期的な巡回と、一部駅で混雑時の有人化を実施している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・現在はコロナ禍の影響により利用者は減少しているが、今後は観光客や外国人の利用が増加すると考えられる。無人駅の巡回について、今以上の対応を検討されたい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・駅係員の配置数等を見直す際は、無人駅の巡回について、ご利用状況を考慮した運用づくりを検討してまいります。

・無人駅の障がい者等の対応については、利用実態の現場聞き取りや実態調査を行い状況把握に努めている。また、駅ホーム更新、新設時にスロープや点字ブロックの設定を行っている。

・利用者へは、無人駅でのポスター資料等で案内するとともに、ホームページや「北鉄時刻表アプリ」に遅延情報等各種情報を掲載して情報提供を行っている。

・障がい者の利用対応については、適切に行っていることを確認できた。車椅子利用者の介助等について、無人駅での即座の対応が困難なため事前に予約が必要となるが、その旨の周知をホームページ等で周知するなど、障がい者が鉄道を利用しやすい環境を整備するよう検討されたい。

・無人駅ではどうしても掲示物等により情報提供しなければならず、情報が行き届かない可能性も考えられる。今後も無人駅での情報提供方法について向上を図られたい。

・無人駅でも障がい者の方々が安心してご利用いただける環境づくりを目指してまいります。

・鉄道駅の多くが無人駅であり、情報提供について迅速に対応できる体制について引き続き検討してまいります。