

業務監査実施結果報告書

事業者名	長野電鉄株式会社	実施期間	令和3年11月11日
検査箇所	長野電鉄株式会社本社		
監査項目	取組状況	所見	所見に対する回答
1. 利用者への情報提供	<p>・ウェブサイトによる情報提供については、運行情報を毎朝更新しており、HP（自動翻訳により4カ国語対応）及びSNS（ツイッター）で提供している。無料Wi-Fiは5駅（長野、権堂、小布施、信州中野、湯田中）に導入している。</p> <p>・駅頭における情報提供については、輸送障害等発生時には主要駅において簡易な英語での掲示案内を準備している。また、一部駅の発車標に案内機能が備えられており、活用しているところである。</p> <p>・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、多国語の放送は実施していない。また、一部駅において、列車の発車や到着、通過を知らせる自動放送があるが、その他の情報においては都度マイクでの放送を実施している。</p>	<p>・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。更なる拡充のため、列車の在線位置のリアルタイム提供についても検討されたい。</p> <p>・駅頭における情報提供について、案内板や発車標などを活用し適切に行っていることを確認した。引き続き情報提供の向上を図られたい。</p> <p>・今後インバウンド客が増加する可能性も鑑み、多国語での案内放送についても検討されたい。</p>	<p>・お客様に対して多種多様な情報提供は重要なため、他の情報提供システム導入と優先順位を踏まえて検討してまいります。</p> <p>・情報内容や提供方法・媒体等を工夫するなど引き続き情報提供の向上を図ってまいります。</p> <p>・多言語化は、順次整備してきており、今後も段階的に整備してまいります。</p>

<p>2. 計画運休</p> <p>3. 他の交通モードとの連携</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・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。車掌が乗車する特急列車及び、ワンマン運行の普通列車においては適宜マイクにて案内を実施している。また、翻訳機をインバウンド利用の多い特急列車、一部普通列車、一部駅に設置している（計10台）。 ・多言語による的確な情報提供のため、英会話の学習会を実施しているが、近年はコロナウィルスにより中断している。 <p>令和元年の台風19号災害後、計画運休・運転再開時における情報提供タイムラインを策定している。当該タイムラインによる情報提供訓練は今後実施予定。</p> <p>協定等は締結していないが、グループ会社と連携し、代行輸送の経路等は共有しており、輸送障害時には速やかに対応できるよう準備している。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・車内においての情報提供について、案内放送等を確認した。翻訳機も拡充し更なるサービス向上を図りたい。 ・社員の英会話力の向上のため、可能な限り英会話学習会その他研修の再開を検討されたい。 ・情報提供タイムラインの策定については迅速な対応であり評価できる。情報提供訓練について今後定期的な実施を検討されたい。 ・輸送障害などの緊急時に代行輸送を実施できるよう事前に対策を講じることは評価できる。これからも他モードとの密な連携を期待したい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・翻訳機の使用頻度を高めるなど、更なるサービス向上を図ってまいります。 ・コロナ災禍により休止していた英会話研修の再開を検討してまいります。 ・新たに設置したお客様サポートセンターと駅などとの連携強化に向けて、定期的な情報提供訓練を実施してまいります。 ・今後も、グループ会社をはじめ他モードと密な連携を図ってまいります。
--------------------------------------	--	---	--

<p>4. 帰宅困難者対策</p>	<p>帰宅困難者マニュアル等は整備していないが、年1回事故訓練を警察、消防と協力し開催していた。(コロナウィルスによりR元年度の開催が最後)また、京王電鉄の事件を踏まえ、R3年度中に車内誘導訓練を実施予定。</p>	<p>・都心部とは異なり、輸送障害時には利用者家族が自動車で送迎に来るなど、帰宅困難者は発生しにくいと思慮されるが、有事の際の指針として帰宅困難者マニュアルの作成を検討されたい。</p>	<p>・お客様が安心してご利用いただけるよう全従事員が統一した対応ができるマニュアルを整備してまいります。</p>
<p>5. 無人駅における対応</p>	<p>・令和3年7月に本郷、桐原、朝陽の3駅を無人化したことに伴い、問合せ窓口を一括化するため「お客様サポートセンター」を設置した。また、定期券購入窓口の縮小に対応するため、スマホ定期券を導入した。</p> <p>・お客様サポートセンターとの連絡用に駅構内(一部駅を除く)にインターフォン及びカメラを設置し、遠隔で管理・対応できるようにした。また、無人駅の対応を即座にできるよう信濃吉田駅(有人駅)に社用車を配置した。</p> <p>・無人駅の障がい者等の対応については、定期利用者の利用実態は社内共有している。また、HPにも車いす利用者への案内を掲示している。</p>	<p>・「お客様サポートセンター」の設置について、乗客の利便性向上につながっていることが確認できた。引き続き期待したい。</p> <p>・お客様サポートセンターにおいてカメラが設置してある無人駅の遠隔管理ができていたことが確認できた。インターフォンやカメラが設置されていない一部駅についても今後の対応を検討されたい。</p> <p>・障がい者等への案内について適正に対応していることを確認できた。告知なく来訪した障がい者への対応についても期待したい。</p>	<p>・今後も、お客様の利便性向上のため取り組んでまいります。</p> <p>・駅における防犯に向けて、無人駅に限らず順次設置を検討してまいります。</p> <p>・障がいのあるお客様が「安全・安心」して利用できるよう引き続きサービスの向上に努めてまいります。</p>

	<p>・長野、須坂、信州中野、小布施、湯田中各駅にスロープを配置しており、車いす利用者がある場合はスロープを用いて列車への乗降を行っている。</p>	<p>・車いす利用者への対応について、近隣駅からのスロープ移設は迅速な対応となり評価できる。今後も臨機応変な対応を期待したい。</p>	<p>・今後、車いすのお客様が安心して利用できるよう利便性向上に努めてまいります。</p>
--	--	---	---