

業務監査実施結果報告書

事業者名	黒部峡谷鉄道株式会社	実施期間	令和4年9月13日～14日
検査箇所	黒部峡谷鉄道株式会社		
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、運休等の緊急情報は6言語（日、英、中（繁体字及び簡体字）、韓、タイ）で対応しており、定期的には更新していないが、運行に影響があった場合には速やかに情報更新している。また、SNSも活用し観光案内等の周知を行っている。</p> <p>無料 Wi-Fi は TOYAMA フリーWi-Fi を宇奈月、黒薙、鐘釣、樺平各駅に導入している。</p> <p>・駅頭における情報提供については、宇奈月、鐘釣、樺平各駅に案内用電光掲示板を設置しており、多言語で情報提供を行っている。訪日外国人への対応は英語による旅客案内放送や、宇奈月駅コンコースにおいて多言語案内可能なスタッフを配置している。また、外国語パンフレット、翻訳機での対応も行っている。</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。 また、SNS を活用した情報提供についても、現在の時勢を踏まえた媒体であり、効果が期待できる。 今後外国人観光客が増えることも想定し、更なる SNS の活用を期待したい。</p> <p>・現地確認にて、配慮して隅々まで電波が行き渡るよう Wi-Fi ルーターが設置されており、各駅のほぼ全域で接続を確認することができた。</p> <p>・駅頭における情報提供について、各駅の電光掲示板及び案内パンフレット、宇奈月駅の総合案内所を確認し、適切に行っていることを確認した。 引き続き、駅頭での訪日外国人等への対応についての向上を図られたい。</p>	<p>・今後の外国人観光客に期待し、SNS における更なる内容の充実に努めてまいります。</p> <p>・お客様の利便性が損なわれないよう、引き続き設備の維持管理に努めます。</p> <p>・今後訪日外国人等の増加が見込まれることから、対応に不備がないよう努めてまいります。また、宇奈月駅総合案内所におきましては引き続き多言語案内可能なスタッフを配置し、訪日外国人への対応を継続してまいります。</p>

<p>2. 計画運休</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・駅構内においては、日本語・英語の自動案内放送を宇奈月、鐘釣、樺平各駅において実施している。また、乗降者向けに乗り場案内や注意喚起放送を適宜行っている。 ・車内においては観光ガイド等の音声案内放送を、専用のアプリケーションがダウンロードされたスマートフォンで集音すると、予め指定した音声言語（日・英・中（北京語）・韓）及び文字言語（日・英・中（簡体字・繁体字）・韓）情報がリアルタイムで表示出力可能な「おもてなしガイド」システムを採用している。 ・「計画運休・運転再開時における情報提供タイムライン」を策定済みであり、非常災害訓練において、情報提供訓練を実施している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・駅構内の情報提供について、自動案内放送等を現地にて確認した。訪日外国人が自動案内放送の無い黒薙駅を利用することも想定されるため、引き続き駅構内放送の向上を図りたい。 ・車内においての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、「おもてなしガイド」システムは日本語が慣れていない訪日外国人にとっては車内で観光ガイドを聞くことができるため大変よい取組である。引き続き車内放送の向上を図りたい。 ・今後、計画運休が発生する可能性もあるため、今後の定期的な訓練等について検討されたい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・黒薙駅を利用される訪日外国人者数の動向を踏まえ、自動案内放送装置の設置について検討してまいります。 ・車内放送の向上に努め、訪日外国人へ向けての「おもてなしガイド」の継続および設備の維持管理を行ってまいります。 ・計画運休に伴う訓練においては、引き続き実施してまいります。
<p>3. 他の交通モードとの連携</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・協定については現在締結されたものはないが、災害等で宇奈月駅へ戻れなくなった場合、他社施設の利用を想定しており、協議会を通じ連携している。 	<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りたい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・今後も関西電力や立山黒部貫光、沿線宿泊施設とは各種協議体を通じ、更なる連携強化に努めてまいります。

<p>4. 帰宅困難者対策</p>	<p>・帰宅困難者対策ではないが、非常災害時の対応として「非常災害対策規程」を定めている。また、災害時の備蓄品などは、各駅に併設されている売店・食堂の販売物等で対応可能である。 訓練については、年一回、全社にて非常災害対策訓練を実施している。</p>	<p>・帰宅困難者があまり発生しない路線ではあるが、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、今後の定期的な訓練等の実施について引き続き検討されたい。</p>	<p>・お客さまが安心してご利用いただけるよう、帰宅困難者マニュアルの整備を検討してまいります。</p>
<p>5. 無人駅における対応</p>	<p>・宇奈月・鐘釣・樺平各駅は有人駅、黒薙駅のみ時間帯有人駅となっている。無人駅は一般旅客の取扱がなく、工事関係者の利用のみの駅であり、バリアフリー対策等を行われていない。</p>	<p>・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。乗降客が増大した際に改めて時間帯による有人駅化について検討されたい。</p>	<p>・今後の乗降客数を見極めながら、有人駅対応を検討してまいります。 ・黒薙駅ホームにおきましては、内方線付き点状ブロックの設置を2027年度に計画しているものの、計画の前倒しを検討してまいります。</p>