

## 業務監査実施結果報告書

事業者名	アルピコ交通株式会社	実施期間	令和5年6月22日～23日
検査箇所	アルピコ交通株式会社		
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、運行情報は4か国語（日、英、中、韓）で対応している。SNSでの運行情報提供は行っていない。</p> <p>新島々駅にてホームページの更新を都度行っており、障害・災害時等は迅速に更新を行っている。本社での対応も可能。運行に変化が無い場合も毎朝更新を行っている。</p> <p>・駅頭における情報提供については、運行状況のわかるディスプレイを設置しており、運休などの障害が発生した際には多言語掲示物作成システムを活用している。</p> <p>・訪日外国人旅客への配慮については、新島々駅に外国語が話せるスタッフがいるほか、映像通訳アプリを使用して案内している。</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。 今後外国人観光客が増えることも想定し、SNSの活用を検討されたい。</p> <p>・障害時等においては、電子機器を使用した運行情報の確認が主となるため、今後も円滑な対応を期待したい。</p> <p>・駅頭における情報提供について、現地確認を行った各駅のディスプレイを確認し、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>・訪日外国人旅客が今後増加する可能性が大きいため、引き続き配慮について期待したい。</p>	<p>・お客さまが必要とされている情報提供の検討を行い、さらなる利便性の向上に努めてまいります。</p> <p>・運行情報の提供については的確な情報を提供できるよう努めるとともに、引き続きホームページ等でも迅速に情報を提供してまいります。</p> <p>・運行情報を提供できるディスプレイについては、今後も増設を検討してまいります。</p> <p>・多言語化標記の拡充などにより、訪日外国人旅客が利用しやすい環境整備に努めてまいります。</p>

<p>2. 計画運休</p> <p>3. 他の交通モードとの連携</p> <p>4. 帰宅困難者対策</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・車内においては、4カ国語による案内放送を実施している。また、乗務員全員と新島々駅及び新村駅に翻訳用タブレットを配置している。タブレットの音声を使用し案内放送に活用することもできる。</li> <li>・計画運休時の情報提供訓練などは特段行っていないが、今後検討する。</li> <li>・代替輸送については自社バスを使用するため協定の必要がない。</li> <li>・駅間が短く、概ね道路が並走しておりバス等の救済が可能なためマニュアル等は作成していない。万が一の備蓄品については、本社にて確保している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・車内における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。引き続き車内放送の向上を図りたい。</li> <li>・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。</li> <li>・障害発生時の代行輸送については、円滑な対応を図りたい。</li> <li>・バス等での救済についてもケースに応じた乗客の帰宅訓練等は必要かと思われるため、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検討されたい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・車内放送については適宜放送内容を見直すなどよりわかりやすい案内を行ってまいります。</li> <li>・計画運休時に的確な対応が取れるよう、訓練や教育を実施してまいります。</li> <li>・異常時においても円滑な対応がとれるよう、代替輸送の訓練等を実施してまいります。</li> <li>・異常時における乗客避難を円滑に行えるよう、様々な事象を想定した警察や消防など関係機関との合同訓練を実施してまいります。</li> </ul>
--	---	--	---

<p>5. 無人駅における対応</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・無人駅での身体障害者の方の対応については、事前に申し込みがあった際は係員を配置している。また、事前の申し込みが無かった場合にも対応できるように各車両にスロープを配備しており、乗降の際に乗務員が設置等を行っている。</li> <li>・乗務員や駅係員に対して乗降介助に係る訓練を実施しており、サービス介助士の資格を取得している者も多い。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・車両を確認し、運行中でも取り出しやすい位置にスロープが配備されていることが確認できた。今後も円滑な対応を期待したい。</li> <li>・訓練の実施については、引き続き継続し、さらなるサービス向上を目指していただきたい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・すべてのお客さまが安全、安心してご利用いただける環境を整備してまいります。</li> <li>・係員のサービス介助士資格の取得を推進し、お客さまが安全、安心してご利用いただける環境を整備してまいります。</li> </ul>
---------------------	--	---	--