

## 業務監査実施結果報告書

事業者名	のと鉄道株式会社	実施期間	令和5年7月27日～28日
検査箇所	のと鉄道株式会社		
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ウェブサイトによる情報提供については、運行情報は日本語のみで対応している。SNSでの運行情報提供はツイッター、フェイスブックを活用している。</li> <li>・駅頭における情報提供については、旅客の目の届きやすい場所での掲示を行っている。</li> <li>・訪日外国人旅客への配慮については、各駅に英語表記の構内案内図を掲示している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ウェブサイト、SNS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、多言語化を検討されたい。</li> <li>・駅頭における情報提供について、現地確認を行った駅の掲示を確認し、適切に行っていることを確認した。引き続き、駅頭での対応についての向上を図られたい。</li> <li>・コロナ禍から明け、訪日外国人旅客が増加傾向にあり、地方へも足を伸ばす可能性があるため、引き続きわかりやすい案内の充実等、配慮について期待したい。</li> </ul>	<p><u>外国人旅行者のご利用状況を考慮し、ウェブサイト等の多言語化対応の検討を進めてまいります。</u></p> <p><u>引き続き、情報提供の向上を図ってまいります。</u></p> <p><u>外国人旅行者のご利用状況を考慮し、電子機器等を利用した情報提供を検討してまいります。</u></p>

<p>2. 計画運休</p>	<p>・計画運休時における情報タイムラインの作成および訓練は行っていないが、計画運休を実施する場合は事前に SNS 等で情報提供を実施する。</p>	<p>・今後、計画運休が発生する可能性もあるため、情報タイムラインを作成の上、今後の定期的な訓練等について検討されたい。</p>	<p><u>訓練等について検討を進めてまいります。</u></p>
<p>3. 他の交通モードとの連携</p>	<p>・正式な協定は結んでいないが、個々の信頼関係より連携している。</p>	<p>・自然災害や、万一の事故等、緊急時に備え、速やかな車両手配等他の交通モードとの連携の向上を期待したい。</p>	<p><u>引き続き、連携向上に努めます。</u></p>
<p>4. 帰宅困難者対策</p>	<p>・営業キロが短く、長時間の運休が見込まれる場合は、代行手段（バス、タクシー等）を手配するため、帰宅困難者が発生する状況は想定していない。</p>	<p>・帰宅困難者対策について、あらかじめ準備しておくことは重要である。例えば自然災害により道路が寸断される事態なども想定し、マニュアルの策定、今後は定期的な訓練等の実施について検討されたい。</p>	<p><u>帰宅困難者への対応マニュアルの策定、訓練の実施について検討してまいります。</u></p>
<p>5. 無人駅における対応</p>	<p>・社員が在中している有人駅は穴水駅のみであり、七尾駅、田鶴浜駅、能登中島駅については、七尾市への切符販売委託による時間帯有人駅となっている。時間帯有人駅は、乗降が多い駅（近くに高校がある等）を中心に設定している。</p>	<p>・時間帯有人駅の設定について、学校にヒアリングを実施する等、利用者に配慮し、適切に行われていることを確認した。引き続き向上を図りたい。</p>	<p><u>今後、時間帯有人駅の窓口時間を見直す際は、利用者へのヒアリング等を実施し、利便性の低下にならないように配慮しつつ、実施してまいります。</u></p>

・車椅子等の利用者から乗車の事前連絡があった場合は、社内の車椅子受付簿に記載し、乗降駅・乗務員で情報を共有している。  
乗車当日は、途中駅で乗降可能な駅の場合は、穴水駅等から事前に職員を乗降駅へ手配し、乗降不可能な駅の場合は、乗降可能駅までの乗車を依頼している。

・車椅子等の利用者について、乗務員間で情報共有していることを確認できた。  
告知なく来訪した車椅子利用者についても乗降が可能となるような対応を期待したい。

告知なく来訪した車椅子利用者については、引き続き、可能な限り対応してまいります。