

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>・お客さま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>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>