

業務監査実施結果報告書

事業者名	北越急行株式会社	実施期間	令和4年11月16日～17日
検査箇所	北越急行株式会社		
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、運行情報は日本語のみで対応しているが、別途英語版のウェブサイトも準備している。SNSでの運行情報提供は行っていない。</p> <p>無料Wi-Fiは犀潟、大池いこいの森駅を除く各駅の待合室やコンコースに導入している。</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テキスト等を追加している。</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。</p> <p>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な配置でWi-Fiルーターが設置されており、携帯電話を使用し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、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。</p> <p>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>・ウェブサイトによる情報提供については今後も適切に行ってまいります。またSNSを活用した情報提供について検討してまいります。</p> <p>・無料Wi-Fiサービスについては、引き続きサービスの提供を行ってまいります。</p> <p>・駅頭における情報提供については、運行情報案内装置のほか、多言語掲示物作成システムを有効に活用するなど、向上を図ってまいります。</p>

<p>4. 帰宅困難者対策</p>	<p>・帰宅困難者対策は特に行っておらず、もし発生した場合は駅案内放送での誘導や、自治体等への相談を考えている。</p>	<p>・帰宅困難者の発生＝家族が自家用車で迎えにくることが主であるからあまり想定はされないが、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検討されたい。</p>	<p>・帰宅困難者対策については、取扱いを作成し、業務検討会等で定期的にイメージ訓練等を実施してまいります。</p>
<p>5. 無人駅における対応</p>	<p>・JR 上越線と接続の六日町駅及び JR 信越線と接続の犀潟駅は JR 駅を共同使用しており、JR 飯山線と接続する十日町駅には自社駅員を配置している。その他の駅については無人駅となっている。</p> <p>無人駅等を身体障害者の方が利用される場合、事前に相談があれば検討するが、対応が難しい場合、乗降が可能な近隣駅を案内することがある。</p> <p>美佐島駅においては、地下トンネル内の駅であることから、特殊なドアの開閉となるため、案内掲示の強化を行っている。</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無人駅の駅員配置について検討されたい。</p> <p>駅の立地や施設の面からエレベーターが無く階段が急な無人駅もあり、人員等の都合から対応が困難なケースもある。ただし本人の希望等があれば、柔軟に対応できる配慮をしていただきたい。</p> <p>始めて訪れる観光客等も通常と異なる乗降方法となり混乱するおそれもあることから、引き続き強化されたい。</p>	<p>・観光客や外国人の利用が増加し乗降客が大幅に増大する期間中等については臨時に駅員を配置する等の対応を実施してまいります。</p> <p>・無人駅等における身体障害者のご利用については本人の希望等により柔軟に対応できるよう配慮してまいります。</p> <p>・特殊構造の美佐島駅における案内掲示については、引き続き強化を図ってまいります。</p>