

業務監査実施結果報告書

事業者名	立山黒部貫光株式会社	実施期間	令和6年10月23日～24日
検査箇所	立山黒部貫光株式会社		
監査項目	取組状況	所 見	所見に対する回答
<p>1. 列車運休に伴う 情報提供 ○提供する情報内容</p> <p>○HP、SNS等による 情報提供</p> <p>○駅頭における 運行情報の掲示</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・遅延の発生状況、被害の具体的な状況、点検・復旧作業の進捗状況、運転再開見込み、振替輸送の実施といった利用者の行動判断に資する情報を提供している。</li> <li>・WEBサイトは外国語版（英語・中国語2種類・韓国語・タイ語・ベトナム語・インドネシア語・ドイツ語・フランス語）9言語を公開し、スマートフォン等により随時情報確認が可能。緊急時の運行情報は随時更新し、予め用意した文例により、3か国語（日・英・中）にて提供している。運行情報、緊急情報はトップページに目立つよう掲載している。</li> <li>・富山県側の入込駅となる立山駅、長野県側の入込駅となる扇沢駅の当日券販売状況をリアルタイムで公開しており、乗車券の販売制限は、事前告知と当日の情報をトップページで公開している。</li> <li>・各駅の改札付近に設置しているディスプレイにて、5か国語（日・英・中2種・韓）による「発車時刻」、「各種情報案内（インフォメーション）」、「ライブ映像」を提供し、立山駅、室堂駅、黒部湖駅設置ではタッチパネル対応モニタ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ホームページにて9言語の表示を確認し、緊急時の案内については現地にて文例を確認した。</li> <li>・当日券の販売状況について立山駅の案内表示を確認した。</li> <li>・紙媒体による一部のパンフレットなどについては、英語・ベトナム語・韓国語・繁体字での配布を確認した。</li> <li>・タッチパネル対応モニターについては、立山駅と室堂駅において、実際に操作のうえ、5か国語による情報提供が行われていることを確認した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・引き続き、情報提供の向上を図ってまいります。</li> <li>・引き続き、情報提供の向上を図ってまいります。</li> </ul>

<p>○駅構内における案内放送</p>	<p>一による情報提供も実施している。また、緊急時の情報はテロップ等を追加している。</p> <p>・駅構内の案内放送は日本語のみで、一部の駅は2～4か国語の自動放送があるが、他は駅員による口頭案内としている。また、富山県側の入込駅となる立山駅には案内センターを設置し、英語・中国語対応可能な案内係が常駐している。また、各駅にポケットークを用意し活用している。緊急時には対応マニュアルのひな形をもとに2か国語（日・英）による案内放送を実施している。</p>	<p>・立山駅の案内センターにて、ポケットークにより典型的な質問に対する回答を操作する様子を確認した。</p>	<p>・引き続き、多言語案内可能なスタッフを配置するなど、訪日客の利便性向上を図ってまいります。</p>
<p>○車内における案内放送</p>	<p>・車内は運行時間が短いので、観光ガイド等の自動音声案内を2か国語（日・英）にて放送している。</p>	<p>・車両に乗車して案内放送を確認した。短い運行時間では2か国語に留まることはやむを得ないが、他の外国語圏の旅行客も楽しめる工夫ができるとさらに旅客利便が向上すると考える。</p> <p>・利用者への情報提供全般に関しては、引き続き利便性の向上を図りたい。</p>	<p>・引き続き、車両放送の向上に努めるとともに、2か国語（日・英）以外の言語案内についても工夫し、利便性向上に努めてまいります。</p> <p>・異常時においても迅速で的確な情報提供に努めてまいります。</p>
<p>2. 計画運休に伴う情報提供</p>	<p>・これまでに計画運休の経験は無いが、緊急時における規定や内規で対応方針を定めており、関係機関等にBiz-faxによる一斉送信を行うことができる連絡体制を確立している。また、各運輸区（無軌条電車、鋼索鉄道、普通索道、一般乗合旅客自動車）ごとに緊急時の訓練を行っている。</p>	<p>・今後、計画運休が発生する状況に備えて、引き続き定期的な訓練等を実施されたい。</p>	<p>・計画運休を実施する場合、的確な対応が取れるよう訓練等を検討してまいります。</p>

3. 他の交通モードとの連携	<ul style="list-style-type: none"> <li>・代替輸送に係る協定等の締結はないが、社内にバス部門があることから、代替輸送が必要になった場合は臨機応変に対応している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自然災害や、万一の事故等、緊急時に備え、訓練の機会等を通じて、貴社バス部門との速やかな車両手配等連携の向上を期待したい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・引き続き、異常時に的確な対応が取れるよう訓練を実施するなど、社内連携の強化に努めてまいります。</li> </ul>
4. 帰宅困難者対策	<ul style="list-style-type: none"> <li>・観光路線であるため、これまでに帰宅困難者が発生する状況は想定しておらず、該当事案も発生していないことから、マニュアルの策定や、訓練等は行っていない。そのため防災備蓄品は備えていないものの、駅舎を開放することや、各駅の売店や食堂の販売品で食料や防寒着等の対応は可能である。仮に天気の急変等で運行できなくなった場合には代行バスを手配する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・運行期間中に予見できない大規模な自然災害が発生した場合に備えて、売店等では確保できない防災備蓄品の備えを検討されたい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・予見できない自然災害の発生に備え、防災備品の備えについて検討してまいります。</li> </ul>
5. ダイヤ改正における入念な事前説明	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ダイヤ改正自体がほぼ無いが、富山県他関係市町村と適宜情報交換を行っている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・他社路線との接続時刻調整等に伴うダイヤ改正の際には、関係者との情報共有を密にして対応を図られたい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・引き続き、関係箇所との定期的な情報交換に努めてまいります。</li> </ul>
6. 賠償責任保険への加入状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・総合賠償責任保険（ビジサポ保険）に加入し、人身事故1億円、1事故5億円の損害額に対応している。EVバス移行後も同様の補償額の保険に加入予定である。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・鉄軌道事業は多くの旅客の命を預かる事業であるため、ひとたび事故が起きると非常に大きな損害が発生するので、引き続き安全運行に努められたい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・来年度よりトロリーバスから電気バスへ移行しますが、これまでの経験を活かし、引き続き安全運行に努めてまいります。</li> </ul>
7. その他	→	<ul style="list-style-type: none"> <li>・立地上、バリアフリー化が困難な施設も多いということであるが、美女平駅にて車椅子のお客様がバスから降車する際に、複数の職員が手際よくお手伝いする状況を確認した。旅客支援に関する日頃からの職員教育の結果であり、今後とも継続されたい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・引き続き、車椅子のお客様など障害のある方が安心してご利用いただけるよう努めてまいります。</li> </ul>