

## 業務監査実施結果報告書

事業者名	えちごトキめき鉄道株式会社	実施期間	令和6年12月4日～5日
検査箇所	えちごトキめき鉄道株式会社		
監査項目	取組状況	所 見	所見に対する回答
1. 列車運休に伴う情報提供	<p>・運休及び遅延の発生時には、HP や列車運行アプリ等で情報提供を行っている。加えて、有人駅では駅頭にホワイトボードを設置することや構内放送を強化することでも情報提供を行っている。</p> <p>・4カ国語での情報提供は行っておらず、基本的に日本語で情報提供を行っている。なお、有人駅ではポケットクやタブレット等の翻訳機器を用いて対応している。また、特に訪日外国人利用の多い妙高高原駅には、速やかに英語での情報提供を行えるように文例を準備している。</p>	<p>・構内放送やホワイトボードによる情報提供を実施している他、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。今後は運行情報についても多言語で掲載することを検討されたい。</p> <p>・訪日外国人旅行者に対しては、翻訳アプリを活用するなどして対応している他、特に訪日外国人利用が多い妙高高原駅では、外国語対応が可能な駅員が常駐していることが確認できた。英語での案内が主となっているが、多言語で対応することを検討されたい。併せて、掲示物にQRコードを貼付してウェブサイトへの誘導を行う取組についても検討されたい。</p>	<p>・今後、訪日外国人等の増加が見込まれることから、主要駅については、運行情報におきましても多言語の掲載について検討してまいります。</p> <p>・今後、訪日外国人等の増加が見込まれることから、主要駅については、多言語対応の情報提供、翻訳サービス、翻訳機能付き端末等の充実について検討を行うとともに、掲示物へのQRコードの貼付などについて検討してまいります。</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・車内においては、日本語のみで案内放送を行っている。なお、ワンマン運転の自動放送は日本語・英語の2カ国語で実施している。</li> <li>また、一部車両にはポケトークを搭載している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・訪日外国人の増加が今後予想されるため、引き続き配慮されるよう期待したい。また、多言語での案内についても検討されたい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・お客様のサービス向上に向けて、車内における多言語での案内強化について検討してまいります。</li> </ul>
<p>2. 計画運休に伴う情報提供</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・雪害による計画運休の際の情報提供タイムラインは作成しているが、台風や大雨による計画運休のタイムラインは作成していない。なお、緊急時の訓練は沿線自治体と合同で行っている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・大雪における行動タイムラインについて作成を行っていることを確認した。一方で大雨や台風の行動タイムラインは未作成であったため、災害が全国的に頻発していることを受け、雪害時と同様に計画運休に関するタイムラインの作成を検討されたい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・台風、大雨などの事象にかかる計画運休について、行動タイムラインの作成を検討してまいります。</li> </ul>
<p>3. 他の交通モードとの連携</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・代替輸送に係る協定の締結は行っていないが、必要に応じて速やかにバス事業者へ協力を要請している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・他の交通モードとの連携が行われていることを確認できた。引き続き円滑な対応を期待したい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・今後もバス、タクシー会社等と連携を図り、お客様に安心してご利用いただけるサービスの提供に努めてまいります。</li> </ul>
<p>4. 帰宅困難者対策</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・帰宅困難者が発生した際には、駅待合室やコンコースを開放し、必要に応じて駅員が近隣の避難施設に誘導することとしている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・帰宅困難者対策について、適切に行われていることを確認できた。今後は対応マニュアルの作成についても検討されたい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・お客様の安全を最優先に、かつ、安心してご利用いただけるサービスを継続して提供できるよう、帰宅困難者対応マニュアルの整備について、検討してまいります。</li> </ul>

<p>5. ダイヤ改正における入念な事前説明</p>	<p>・例年、ダイヤ改正のプレス発表前までに、新潟県・沿線市へ改正内容の説明を実施している。なお、列車本数の削減等大幅な変更がある場合は、早期に自治体へ出向き、複数回にわたり丁寧に説明を行っている。</p>	<p>・ダイヤ改正時の事前説明について、適切に行われていることを確認できた。引き続き向上を図りたい。</p>	<p>・ダイヤ改正時の事前説明につきましては、引き続き丁寧に説明を行ってまいります。</p>
<p>6. 無人駅における対応</p>	<p>・無人駅の設置については、旅客の利用状況に応じて対応しており、乗降人員数のみで判断しないようにしている。また、駅にカメラやインターホンを設置することで、旅客の状況確認や問い合わせへの対応を行っている。カメラ等がない場合でも運行情報に関する放送は流れるようになっている。</p>	<p>・無人駅における対応について、適切に行われていることを確認した。未設置である4駅については、今後計画的な導入を検討しているとのことであるが、引き続き対応の向上を図りたい。</p>	<p>・カメラ未設置の無人駅へのカメラ設置など、引き続き無人駅における対応の向上を検討してまいります。</p>