

業務監査実施結果報告書

事業者名	I R いしかわ鉄道株式会社	実施期間	令和7年7月3日～4日
検査箇所	小松駅、西松任駅		
監査項目	取組状況	所 見	所見に対する回答
<p>1. 災害等異常時の対応・備え</p> <p>①列車運休に伴う情報提供</p> <p>○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>	<p>・遅延及び運休時には、日時と区間、列車番号、事案発生理由、運転再開見込み、代替輸送の有無を提供している。遅延時には上記に加えて、在線位置、遅延時間を提供している。</p> <p>・ホームページ最上部にて簡易なメッセージによる運行情報を表示するとともに、詳細な運行情報のページにリンクされており、リンク先の運行情報からはリアルタイムでの在線位置を日本語と英語による切り替え可能な形で提供している。また、接続する他社路線の運行情報についてもリンクされ確認できるようになっている。</p> <p>・各駅の改札口にディスプレイを設置して2カ国語（日本語・英語）に対応した運行情報を提供している。</p>	<p>・輸送障害発生時等の異常時には、利用者の適切な行動判断に資する情報提供を行うことが重要であるため、ホームページやSNS等の媒体を活用した情報提供体制の拡充が期待される。</p> <p>・小松駅、西松任駅において、2カ国語（日本語・英語）で表示された運行情報ディスプレイを確認した。</p>	<p>・異常時における情報提供が、利用者の安全確保および適切な行動判断に直結する重要な事項であると認識しております。情報提供体制の在り方について、引き続き検討してまいります。</p> <p>・引き続き、駅頭における情報提供の向上を図ってまいります。</p>

○駅構内における案内放送	<ul style="list-style-type: none"> ・基本的に2カ国語（日本語・英語）で案内放送を行っている。輸送障害発生時等の異常時においては、外国人の利用実態を踏まえ、タブレット端末の翻訳アプリを構内放送用マイクに近づけて放送している。翻訳アプリは多言語に対応している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・小松駅において、タブレット端末を操作する様子を実際に現地確認し、スムーズな対応が確認できた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・今後も案内放送について、利用実態を踏まえ、情報提供の向上を図ってまいります。
○車内における案内放送	<ul style="list-style-type: none"> ・輸送障害発生時等の異常時においては、外国人の利用実態を踏まえ、全乗務員（運転士、車掌）に貸与されたタブレット端末の翻訳アプリを用いて、旅客への案内を多言語により行っている。翻訳アプリは多言語に対応している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・輸送障害発生時等の異常時において、外国人の利用実態を踏まえ、臨機応変に対応していることは、昨今のインバウンド需要の増加を鑑みて評価できる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・引き続き、タブレット端末等を活用してお客様案内に努めてまいります。
②計画運休に伴う情報提供	<ul style="list-style-type: none"> ・自然災害による輸送障害が見込まれる場合、翌日の計画運休については18時を目途に駅頭掲示やホームページ掲載により情報発信し、プレス発表も行っている。 		
③他の交通モードとの連携	<ul style="list-style-type: none"> ・近隣のバス会社、タクシー会社に対して、有事の際の代替運行等の協力依頼を要請している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・必要に応じ協定等の事前締結も検討されたい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・速やかなお客様救済が求められることは認識しており、バス会社、タクシー会社等の関係箇所と検討してまいります。
④帰宅困難者対策	<ul style="list-style-type: none"> ・帰宅困難者の発生に備えて、一時待機場所として列車ホテルの設定なども検討。備蓄品も備えている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・小松駅において、水、携帯食料が保管されていることを現地確認した。 ・訓練等の対応マニュアルや規程類がJRからの移管前の内容のままになっているものが散見されたので、自社の内容に修正していくことを今後の課題とされたい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・引き続き、「お客様の安心」につながるよう努めてまいります。 ・関係箇所と調整のうえ、自社の内容に即したものに順次修正してまいります。

2. ダイヤ改正における入念な事前説明	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者や自治体からの意見も参考にしてダイヤを決定し、沿線自治体に対して個別に説明を実施している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者利便に影響が及ぶダイヤ改正を行う場合は、引き続き関係者に対し、丁寧かつ十分な説明を行うことが期待される。 	<ul style="list-style-type: none"> ・今後もダイヤ改正時の事前説明については、沿線自治体に丁寧な説明を行っていきます。
3. 賠償責任保険への加入状況	<ul style="list-style-type: none"> ・鉄道事故賠償責任保険に加入している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者保護の観点から、保険期間を確認し、未加入となることがないよう継続することが望まれる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・期限切れにならないように、継続して加入してまいります。
4. 無人駅における対応	<ul style="list-style-type: none"> ・無人駅において車椅子の介助対応を行う場合は、管理駅である金沢駅か小松駅の駅員が当該駅に赴いて対応する。 ・自動券売機にはカメラとモニターが搭載されており、管理駅から音声通話での説明や、画面を遠隔操作して切符購入等の補助を行っている。 ・無人駅であっても朝の混雑時間などは管理駅の駅員や車掌による特別改札を実施する場合もある。 ・2025年5月1日より、加賀笠間駅～西金沢駅相互間において、駅員による乗降介助の予約をせずに来られた車椅子の方に対しても、乗務員による介助を開始した。 ・美川駅、大聖寺駅の駅舎内にはカフェ等を設置して自治体が運営している。今後、能美根上駅においても実施予定。 	<ul style="list-style-type: none"> ・引き続き、令和4年7月に策定された「駅の無人化に伴う安全・円滑な駅利用に関するガイドライン」に沿った対応が望まれる。 ・西松任駅において、自動券売機横のインターフォンにより管理駅との通話を確認した。 ・車椅子利用者の方が気軽に鉄道を利用できる一助になると考えられるので、今後とも取組を継続されたい。 ・駅の空きスペースの利活用に加えて、地域コミュニティの拠点として、賑わいの創出にも繋がる可能性があると考えられるので、今後とも取組を継続されたい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ガイドラインに沿った対応に近づけるように、引き続き努めてまいります。 ・「お客様の安心」につながるように、引き続き対応してまいります。 ・今後も「お客様の利便性や安心」のために継続してまいります。 ・引き続き、関係自治体と連携し、地域の活性化を創出できるように取り組んでまいります。

<p>5. 利用者等からの意見等に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者からの意見等は電話、FAX、メール、手紙など複数の方法で受け付けており、随時、関係部署に共有し、会社幹部には会議で共有している。 ・利用者からの意見等の中には施策に反映した取組もある。 	<ul style="list-style-type: none"> ・今後とも、利用者から意見等を積極的に取り入れ、引き続き利便性及びサービス向上に努められることが期待される。 	<ul style="list-style-type: none"> ・今後も「お客様の声」を参考にし、安全・安心はもちろん、利便性やサービスの向上に努めてまいります。
----------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------