

業務監査実施結果報告書

事業者名	西日本旅客鉄道株式会社	実施期間	令和7年11月26日～27日
検査箇所	七尾駅、和倉温泉駅、羽咋駅、高松駅		
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>・運休及び遅延情報に加え、災害等による大規模な被害が発生した場合は被災状況を発信し、運転再開見込みが立った時点で運転再開予定時刻を発信している。</p> <p>・ホームページ及びJR西日本列車運行情報公式Xにおいて日・英・中(簡・繁)・韓4カ国語での情報提供を行っている。ホームページは、状況の変化に応じて更新を行い、SNSでは、ホームページの情報と連動する形で投稿を行っている。更新の際は、計画運休の場合、ガイドラインに則り次回更新予定時刻を案内し、上記以外の場合では、時間は明記しないものの、大きな状況の変化があった場合に発信する旨を案内している。</p> <p>・簡易運行情報表示端末と二次元コード入りポスターにより運行情報の提供を実施している。簡易運行情報表示端末は、日本語案内のみであるが、二次元コードポスターでは、常時4カ国による運行情報の提供を実施している。</p> <p>・異常時情報提供ディスプレイ、二次元コード、発車標及び簡易運行情報表示端末は、運行管理システムやホームページと連動させて自動更新し、案内を行っている。</p>	<p>・運休及び遅延情報について、会社ホームページ及びSNS等において情報提供を行っていることを確認した。</p> <p>・ホームページにおいて5カ国語(日本語・英語・中国語(簡・繁)・韓国語・タイ語)で、JR西日本列車運行情報公式Xにおいて4カ国語(日本語・英語・中国語(簡・繁)・韓国語)でそれぞれ情報提供を行っていることを確認した。</p> <p>・現地確認において、簡易運行情報表示端末、二次元コードポスター及び異常時情報提供ディスプレイにより、運行情報の提供を行っていることを確認した。</p> <p>・現地確認において、異常時情報提供ディスプレイ、運行情報の確認できる二次元コード、簡易運行情報表示端末を運行管理システムやホームページと連動させて自動更新し、案内を行っていることを確認した。</p>	<p>・引き続きお客様への必要な情報提供に努めてまいります。</p> <p>・インバウンドのお客様が今後も増えることを踏まえ、お客様に伝わりやすい情報提供に努めてまいります。</p> <p>・引き続きお客様への必要な情報提供に努めてまいります。</p> <p>・引き続きお客様への必要な情報提供に努めてまいります。</p>

<p>○駅構内における案内放送</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・異常時は、上記デバイスによる案内のほか、各駅改札に必要な掲示を行っている。有人駅ではホワイトボードや急告板を掲示、在来線無人駅では社員が駆けつけ急告板を掲示し案内を行っている。また、二次元コードを添付した急告板の雛型は、事前作成し各駅に共有している。 ・有人駅では駅係員が翻訳アプリ搭載タブレットを活用して、利用実態に応じ4カ国語案内放送を実施している。 ・駅係員が翻訳アプリ搭載タブレットを放送設備に接続、又はマイクに近づけて使用するという手法により、案内放送を実施している。在来線無人駅においては、指令員が上記同様の手法により案内放送を実施している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・上記デバイスによる案内のほか、急告板に二次元コードを添付した雛型を事前作成し各駅に共有する等、異常時の運行情報の掲示を行っていることを確認した。 ・翻訳アプリ搭載タブレットについて駅係員に対し定期的に研修を実施していることを確認した。 ・現地確認において、大雨予報による列車の遅れの可能性について、日本語、英語にて案内放送を行っていることを確認した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・引き続きお客様への必要な情報提供に努めてまいります。 ・引き続きお客様への必要な情報提供ができるよう社員教育に努めてまいります。 ・引き続きお客様への必要な情報提供に努めてまいります。
<p>○車内における案内放送</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・全乗務員所有のタブレット端末に翻訳アプリをインストールし、利用実態に応じ多言語案内を実施している。 ・一部線区で実施している英語でのワンマン自動放送について、今後、各線区の放送内容を統一することを検討している。 ・大雪等により、駅間停車が生じた場合、状況の変化点があるごとに指令から乗務員に情報提供し、これを受け乗務員が車内放送を実施している。また、乗客の状況を考慮し、変化点がない場合であっても、一定間隔で放送を実施している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・実際にタブレット端末の翻訳アプリを起動し、多言語翻訳する操作の流れを確認した。 ・駅間停車の間、状況の変化がない場合であっても、一定間隔で放送を実施し、逐一乗客が状況を把握できるよう努めていることを確認した。 ・計画運休を行う場合、ホームページやSNS等により旅行中止を促したり、払い戻しの案内を行っていることを確認した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・引き続き車内において多言語放送等を活用した案内に努めてまいります。 ・引き続きお客様への必要な情報提供に努めてまいります。 ・ご旅行の計画に影響を与える重要な情報であることを認識し、引き続きお客様への必要な情報提供に努めてまいります。
<p>②計画運休に伴う情報提供</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・計画運休を行う場合は旅行中止を促すとともに払い戻しの案内をホームページやSNS等で行っている。 ・「計画運休ガイドライン」を制定し、必要に応じ改正を行っている。 ・自治体情報連携先リストを作成および随時更新し、速やかに提供できる状態としている。 		

<p>③他の交通モードとの連携</p> <p>④帰宅困難者対策</p> <p>2. ダイヤ改正における入念な事前説明</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・豪雨や地震等を想定した対策本部訓練を定期的に実施している。 ・個別の協定等の締結はないが、JRバスや民間のバス会社と連携して救済バスを運行している。 ・帰宅困難者マニュアル及び駅係員業務標準に基づき対応を行っている。 ・備蓄品は、新幹線は全駅、在来線は主要駅にそれぞれ配備している。 ・災害等の異常事態が発生した地域の自治体と連携しながら一時滞在施設の開設や受入開始の情報が入り次第、一時滞在施設への誘導を行う。 ・沿線自治体や、警察、消防等との情報連携先リストをそれぞれの地域で作成し、災害等の異常時には速やかに情報連携できる状態としている。 ・石川県の主要駅である金沢駅では、大規模災害等により長時間列車の運転を見合わせる際の利用者救済の協力を沿線自治体や警察・消防に依頼し、連携した体制の構築に向けて調整を図っている。11月に金沢駅で行われた帰宅困難者対応訓練に参画している。 ・自治体への説明状況を一覧化し、自治体と相互に確認する仕組みを設けている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・輸送障害が生じた場合に、乗務員と指令で連携したバスの手配や乗客数が少ない場合はタクシーを手配する等、柔軟に対応していることを確認した。必要に応じ協定等の事前締結も検討されたい。 ・新幹線駅において、帰宅困難者マニュアルを作成し対応していることを確認した。駅係員向けの業務マニュアルで対応している七尾線をはじめ他路線においても、実情に見合った帰宅困難者マニュアル（沿線自治体との連携は重要であり、役割分担の明記を含む）の策定を検討されたい。 ・大規模災害による帰宅困難者を想定し、外国人を含む一般参加者が一時避難所の近隣施設やホテルまで避難するといった多言語に対応した実践的な訓練であり、引き続き帰宅困難者対策の取り組みとして、今後も同様の訓練への参画、実施を継続されたい。 ・ダイヤ改正にあたっては事前に沿線自治体と可能な限り調整を行っていることを確認した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・必要により他公共交通会社と協議のうえ、協定締結等を含め検討してまいります。 ・弊社で条件を設け作成対象箇所を設定しておりますが、それぞれの線区にあった帰宅困難者対応ができるように引き続き取り組んでまいります。 ・引き続き訓練に参画するとともに、行政が作成する帰宅困難者対応マニュアルと弊社マニュアルの整合・検証を行うことにより、帰宅困難者対策に今後も継続的に取り組んでまいります。 ・引き続き沿線自治体のみなさまと丁寧な対話を重ねてまいります。
--	---	---	--

<p>3. 賠償責任保険への加入</p>	<p>・「鉄道施設又は旅客運送における事故」に対し、本社で保険に加入している。</p>	<p>・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。</p>	<p>・定期的に保険加入を確認し、引き続き利用者保護の観点で取り組みを行ってまいります。</p>
<p>4. 無人駅における対応</p>	<p>・お客様が「お体の不自由なお客様のサポートダイヤル」で予約し、有人駅から係員が赴きお手伝いしている。また、当日の予約であっても有人駅から係員が赴き、可能な限り対応している。</p> <p>・無人駅での運行情報の確認については、簡易運行情報表示端末、無人駅用放送装置、ホームページ及びSNS等で提供している。また、駅構内に、ホームページにアクセスできる二次元コードを掲示している。</p> <p>・令和7年11月から、七尾線の一部の駅において、「乗務員による乗降のお手伝い」を試行的に実施している。</p> <p>・金沢支社管内では、自治体が切符の簡易販売を行う委託駅など、さまざまな形で駅業務を運営している。</p>	<p>・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。段差解消がなされていない駅頭において、利用者が事前連絡なく駅に来た場合でも介助依頼等の連絡を行えるよう、サポートダイヤル連絡先の掲示等を検討されたい。</p> <p>・現地確認においてホームページで運行情報の確認ができるよう駅構内に二次元コードを掲示していることを確認した。</p> <p>・車いす利用者等が、より鉄道を利用しやすい環境づくりの取組として、今後とも取組を継続されたい。</p> <p>・業務内容を考慮しながら、駅無人化対策の一環として、自治体に業務委託を行っていることを確認した。無人駅については、駅の空きスペースの利活用や、地域コミュニティの拠点として賑わいの創出に繋がる可能性も模索されたい。</p>	<p>・当社HPへの二次元コードをより分かりやすく掲示するような工夫を行うとともに、ご利用状況等も勘案し必要により対応させていただきます。</p> <p>・引き続きお客様への必要な情報提供に努めてまいります。</p> <p>・引き続き車いす利用者等が、より鉄道を利用しやすい環境づくりに努めてまいります。</p> <p>・無人駅については空きスペースのイベントでの活用をはじめ、地域の皆様と利活用方法についても対話を重ねてまいります。</p>
<p>5. 利用者等からの意見等に関する事項</p>	<p>・「お客様センター」にて電話、FAX、メール、手紙で利用者からの声を受け付けているほか、駅や乗務員などが直接利用者から受ける声も「お客様の声」として登録している。「お客様の声」はシステムを通じて関係箇所に割り当て対応を行い、サービス向上に向けた取り組みにつなげている。</p>		

6. その他		<p>・現地確認を行った羽咋駅において、通常の券売機と多機能券売機が2台設置されていたが、視覚障害者用誘導ブロックが通常の券売機のみ誘導され、多機能券売機への誘導がされていなかった。今後、多機能券売機やインターホン等の設備を導入した場合には、障害者等の導線も考慮し、誘導ブロックの変更や、音声案内による誘導を行うなど、より利便性の向上に努められたい。</p>	<p>・多機能券売機（MV）は音声案内等を行う機能が整備されておらず、移動等円滑化基準を満たしていないことから、視覚障害者の方がご自身で利用可能とするための音声案内の機能をもった券売機（HT）へ誘導設備を設置しております。</p>
--------	--	---	---