

業務監査実施結果報告書

事業者名	湘南モノレール株式会社	実施期間	令和 7 年 2 月 2 1 日（金）
検査箇所	大船駅、西鎌倉駅及び湘南江の島駅		
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に関する事項 (1) 駅構内、改札口付近、ホーム、列車内での情報提供	・輸送障害時における利用者への情報提供について、自社線に係る情報は自社ホームページ及び SNS のほか、管理駅等より職員が音声放送にて全駅へ放送するとともに、車内放送や行先案内表示装置でも提供している。 - また、定例文とはなるが全駅へ自動放送にて約 3 分間隔で利用者に対し周知が可能となっている。 ・接続する JR 線については、輸送障害発生により運転を見合わせている場合に限り管理駅等より職員が音声放送にて全駅へ放送するとともに、車内放送で提供している。 ・その他、駅改札付近において状況に応じて急告板を使用し、日本語及び英語による案内も行われている。	利用者への多言語による情報提供について、ホームページの 7 カ国語対応については評価できる一方、平時における車内放送については日本語のみであることから、多言語による放送案内を導入するなど、さらなる取り組みが行われることを期待する。	今後、放送機器又は、車両更新時に多言語対応で放送案内が行えるよう取り組んで参ります。

(2) ホームページ等による 情報提供に関する取組 状況	・輸送障害などが発生した場合、約5分以内にホームページに掲載しているほか、SNSにおいても約6分以内に情報提供できる体制となっている。 ・また自社ホームページにおいては、各駅の混雑状況が15分単位、1時間単位としてリアルタイムで確認することができるようになっており、利用者が混雑を避けて乗車できる配慮がされている。 ・外国人観光客に対し、江ノ島や鎌倉の観光情報を提供するため、ホームページにおいては7カ国語（日・英・中（2言語）・韓・タイ・インドネシア）、SNSにおいても2カ国語（日・英）に対応して外国人観光客が利用しやすい環境を整備している。		
(2) 無料 Wi-Fi の導入状況	・無料 Wi-Fi については、全駅に導入済みであり、ID 及びパスワード不要で接続することができる仕様になっている。 ・また、各駅に無料 Wi-Fi が利用可能なことを表すステッカーを貼り付け、利用者への周知も行われている。		

(4) 輸送障害発生時の情報提供に関する社員への教育・訓練	・輸送障害発生時に利用者へ情報提供するための訓練については、年1回、運転見合わせ時の初動対応訓練とあわせて実施している。		
2. 計画運休に関する事項	・湘南モノレールとしては、令和元年に接近・上陸した台風で1度だけ計画運休を行ったものの、モノレール自体は風雨に強いという特性から、自社線の計画運休は接続している JR 線の計画運休に応じて検討しており、基本は安全確認を行いながら運行を継続し、当日の天候や障害物の有無等に応じて運休を行うか判断している。 ・仮に計画運休を行う可能性がある場合、遅くとも3日前から利用者へ前広にホームページ等で周知し、最終判断は1日前に行うこととしている。 ・また、沿線自治体等との情報共有については、神奈川県防災関係部署経由で共有するとともに、沿線の主要企業や学校へも情報提供を行い共有している。		

3. 他の交通モードとの連携に関する事項	・ 運転を見合わせる事が長時間にわたると見込まれる場合には、事前に協定を締結したバス会社（京浜急行バス株式会社、株式会社江ノ電バス）に代替輸送を要請することとしている。 ・ 代替輸送実施に関する訓練については、年1回、運転指令と駅職員それぞれに対して実施している。		
4. 帰宅困難者対策に関する事項	・ 帰宅困難者対策については、駅施設の収容能力等の観点から各駅に近い避難所へ移動していただくこととしており、避難所までの移動が容易となるよう、各駅から避難所までの地図を2カ国語（日・英）で作成し、各駅に設置のうえ配布している。 ・ また、職員自らが避難所まで歩いて経路等を確認する歩行訓練を実施している。	各駅から避難所までの地図を2カ国語（日・英）で作成し、各駅に設置のうえ配布している取り組みについては、途中駅が全て無人駅である貴社においては、有効な旅客誘導の手段だと考えられることから評価できる。	引き続き、帰宅困難者の避難や移動等の確保に向けた取り組みを行って参ります。
5. ダイヤ改正における沿線自治体等への事前説明に関する事項	・ 駅間が単線のため駅ですれ違い運行する必要があるなどの事情により、運行できる本数に限りがあることから、沿線自治体等への説明を行うほどの大幅なダイヤ改正はない。	減便含め大幅なダイヤ改正の予定はないことを確認したものの、今後、減便せざるを得ない状況が発生した場合は、関係する沿線自治体等へ丁寧かつ十分な説明を行うことを期待する。	減便せざるを得ない状況が発生した場合には、自治体等に対し丁寧かつ十分な説明を行い対応して参ります。

	・また線路等各施設の構造上、現在の運行本数がすでに上限であり、通勤・通学、帰宅時間等で混雑が見られることから、今後も減便含めた大幅なダイヤ改正の予定はないものの、減便せざるを得ない状況が発生した場合は、必要に応じ沿線自治体等へ事前説明を行うこととしている。		
6. 賠償責任保険への加入状況	・鉄道事業者が列車の運行によって旅客や他人の身体に損害を与えた場合に適用される損害賠償責任保険について、適切に加入されていることが確認できた。		
7. 無人駅における対応に関する事項	・無人駅における利用者への情報提供については、行先案内表示装置で遅延情報を提供しているほか、管理駅等より放送設備にて案内しており、放送設備の不具合等の確認についても定期的の実施している。 ・また管理駅である大船駅においては、監視カメラによる無人駅構内の集中監視、遠隔放送装置等一括管理を行っている。 ・さらに管理駅にいる駅係員と会話ができるカメラ付きインターホンを全無人駅に	引き続き、特に移動制約者の方々が円滑に利用できるようサービス水準を維持することを期待する。	引き続き、移動制約者等の方々が、円滑に利用が出来るようサービスの向上に取り組んで参ります。

	設置しており、一日乗車券の発券や各種問い合わせに対応しているほか、必要に応じて係員を派遣できる連絡体制が構築されている。 ・車椅子利用者が無人駅を利用する際は、管理駅である大船駅へ電話等で申込みを行うことにより、係員が事前に駅に到着して乗車時に介助を行うことにより、車椅子利用者が長時間待つことなく乗車できる体制となっている。		
8. 運賃等に関する事項	・各駅において運賃・料金表が正しく掲示されており、また有人駅においては旅客営業規則を備え付けている。 ・運賃誤收受等の対策については、券売機の釣り銭装填ミスによる誤収受が生じないようマニュアルを整備するとともに、誤装填防止ケースの導入や営業開始前に券売機にて切符を現金購入して釣り銭が正しいか確認を行い防止に努めている。 ・運賃誤収受防止に関する教育については年1回実施するとともに、日頃よりヒヤリハット事例を収集し関係者に周知し注	運賃・料金の正確な収受は、運賃制度を適正に運用するための基本的事項であるため、日頃より行っている券売機の釣り銭装填ミス防止に関する取り組みを継続して行うとともに、クレジットカード等のタッチ決済及び二次元コードによるデジタルチケットを活用し、さらなるサービス拡充が図られていくことを期待する。	釣り銭誤装填や現金収受相違は、社の信用失墜に繋がることから日頃からその重要性を認識して業務遂行に努めて参ります。デジタルチケットの取り組みは始まったばかりのことからサービスの拡充等に向け継続的に検討してまいります。

	意喚起を行っている。 ・湘南モノレールでは、平成３０年４月に IC カードを導入しており、さらに、令和７年２月よりクレジットカード等のタッチ決済及び二次元コードによるデジタルチケットを導入した。 今後、同機能の活用をはじめとした利用者へのサービス拡充をさらに行っていくこととしている。		
９．移動等円滑化の対応状況に関する事項	・駅職員については、全員サービス介助士の資格を取得している。 ・また接遇マニュアルとして「心のバリアフリーマニュアル」を作成し各職員へ配布して教育を行うとともに、移動制約者役の駅職員を介助する訓練を相互に行い対応を評価する訓練を導入してサービスの維持向上を図っている。	・独自に接遇マニュアルを作成していることは評価できる。 ・引き続き、同マニュアルに基づく教育及び駅職員同士での訓練を行うとともに、マニュアルについては状況に応じて内容を更新していくなど、移動等円滑化に向けて取り組むことを期待する。	接遇マニュアルにおいて、定期的に確認と見直しを行い、利用者が円滑に利用できるよう取組んで参ります。
優良事例			