

業務監査実施結果報告書

事業者名	秩父鉄道株式会社	実施期間	令和7年9月11日(木)、12日(金)
検査箇所	本社、御花畑駅、長瀬駅、寄居駅、熊谷駅、ソシオ流通センター駅、行田市駅、東行田駅		
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	<ul style="list-style-type: none"> ・輸送障害発生時における利用者への情報提供については、障害発生箇所・障害の内容(原因)・再開見込(遅れ)時間等の情報を、駅構内の案内放送及び駅改札口付近における液晶ディスプレイ型案内表示装置により発信している。 ・無人駅についても、全駅、遠隔での駅構内案内放送及び液晶ディスプレイ型案内表示装置による情報発信を行っている。 ・車内旅客に対する情報提供は、運転指令所から列車無線で連絡を受け、乗務員が可能な範囲で放送による案内に努めている(ワンマン運行)。 ・また、運行情報専用のXアカウントにおいて、リアルタイムでの情報提供を行っている。 ・輸送障害発生時における多言語での情報提供については、液晶ディスプレイ型案内表示装置にて2カ国語(日本語、英語)での掲出を行っている。駅及び車内放送、Xについては多言語対応できていない。 ・輸送障害等発生時の情報提供に関する社員への教育・訓練については、実施していない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・車内旅客に対する情報提供について、ワンマン運行における車内放送による案内を補完する措置として、運行情報専用Xアカウントへの誘導(二次元コード掲出)などの検討を期待する。 ・輸送障害発生時の利用者への情報提供について、迅速かつ的確に対応できるよう、計画的かつ継続的な教育・訓練を実施されることを期待する。 ・災害発生時における駅施設での旅客案内について、無人駅を含めた全駅での構内放送、有人駅での避難誘導、避難経路図の配布等が確認できたが、一部駅での避難経路図等の掲示が確認できなかったため、無人駅も含め全駅での避難経路図等の掲示にかかる対応が望まれる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・車内旅客に対しても情報提供を迅速に行えるよう、車内に運行情報専用ページへ誘導する案内(二次元コード)を掲出する対応を行ってまいります。 ・輸送障害発生時には安全で迅速かつ的確な対応が出来るよう、定期的に教育や訓練を行ってまいります。 ・各駅の緊急避難場所について再確認を行い、緊急避難場所までの経路図を各駅へ掲示し対応いたしました。

	<ul style="list-style-type: none"> ・災害発生時の避難場所及び避難経路等の案内は、一部駅については避難経路図等を掲示しているが、全ての駅には掲示していない。 		
2. 計画運休に関する事項	<ul style="list-style-type: none"> ・令和元年国土交通省通達（タイムライン）に基づき実施しており、熊谷地方気象台からの情報をもとに安全統括管理者である運輸部長が実施を判断している。48時間前には計画運休の可能性について公表、運行情報専用Xアカウントにて情報提供している。 		
3. 他の交通モードとの連携に関する事項	<ul style="list-style-type: none"> ・復旧までに相当の時間が見込まれる場合には、系列のバス会社へ代替輸送を依頼する。系列バス会社において対応が困難な場合は、沿線の貸切バス事業者へ協力依頼している。書面の締結は行っていないが、定期的に確認を行っている。バス事業者が運転者不足等で対応できない際には、タクシー事業者にも依頼している。 ・振替輸送時のバス運行ルート図は、資料をまとめて各駅に設置しているが、代替輸送実施に関する教育・訓練までは実施していない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・代替輸送を要請する必要が生じた際、迅速かつ的確に対応できるよう、平時より代行バス等の運送事業者と連携し、計画的かつ継続的な教育・訓練を実施されることを期待する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・代替輸送を伴う規模の障害発生時に安全で迅速かつ的確な対応が出来るよう、引き続き代行バス等の事業者と連携を図っていく他、係員への教育や訓練を継続して行ってまいります。

4. 帰宅困難者対策に関する事項	<ul style="list-style-type: none"> 年1回、熊谷市主要駅周辺帰宅困難者対策協議会に参画し、発災時の対応手順等を確認している。 系列会社の旅館を帰宅困難者の一時退避場所として活用した実績がある。長時間の運行停止が見込まれる場合は、鉄道車両の中を待機場所として提供することも検討している。状況により、職員を派遣して最寄り駅に誘導し、その後、広域避難場所へ誘導を行う。 帰宅困難者対応に関する社員への教育・訓練については、現在のところ実施していない。 	<ul style="list-style-type: none"> 今後は、駅対応マニュアルの作成や社員への教育、自治体等と連携した訓練を実施されることを期待する。 加えて、熊谷市以外の沿線自治体との協力体制構築についても、検討が望まれる。 	<ul style="list-style-type: none"> 大規模震災時等に備え、避難誘導等を含めた教育や訓練を定期的実施してまいります。また沿線自治体との協力体制についても検討してまいります。
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	<ul style="list-style-type: none"> ダイヤ改正時は、他社線との接続を考慮するとともに、沿線の学校の通学利用の状況にある程度反映させている。 ダイヤ改正の検討段階において、沿線自治体や接続するバス事業者に対する説明は実施していない。 ダイヤ改正の周知のタイミングは、以前は1ヶ月前だったが、2ヶ月前など前倒しして公表している。 	<ul style="list-style-type: none"> 今後は、ダイヤ改正の検討段階において、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、他社鉄道線のみならず路線バス等二次交通との接続にも配慮し事前に調整を行うことを期待する。 	<ul style="list-style-type: none"> ダイヤ改正の検討段階において、当社と接続する鉄道事業者や路線バス等の二次交通にも配慮し調整を行い、お客様の利便性向上に努めてまいります。
6. 賠償責任保険への加入状況	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 直近では、令和4年3月12日より、交通系 IC カード導入と同時に窓口営業を終了し、終日無人に営業方法を変更した駅が27駅あり、変更之际には沿線自治体等へ事前に情報提供を行っていた。 無人駅における利用者への情報提供については、全駅、遠隔での駅構内案内放送及び液晶ディスプレイ型案内表示装置による情報発信を行っている。また、無人27駅中13駅にはインターホンを設置し、旅客等からの問い合わせに対応している。 無人駅における車椅子利用者等乗降介助が必要な方への対応は、基本的には予約制とし、事前に本社旅客案内係あて電話連絡をするよう駅やホームページ上で案内しており、利用日時に係員を派遣し対応している。 	<ul style="list-style-type: none"> 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されることを期待する。 	<ul style="list-style-type: none"> 引き続き移動制約者の方でも安心してご利用頂けるよう努めてまいります。
8. 運賃等に関する事項	<ul style="list-style-type: none"> 各駅において運賃表、割引運賃等が適切に掲示されており、また、有人駅においては旅客営業規則を備え付けている。 運賃誤収受等の対策について、複数名による二重チェック、1人駅の場合においても帳簿による確認等を行っている。 個人情報の取り扱いについては、規程を定めて掲出するほか、個人情報が記載されている書面の保管については、必ず鍵の掛かるロッカー又は金庫に保管することとしている。 令和4年3月の交通系 IC カード導入に伴 	<ul style="list-style-type: none"> 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運賃誤収受防止に関する取り組みを継続して行うことを期待する。 無人駅含む全駅に IC 対応改札機を設置し、ワンマン運行ではあるが、車内改札ではなく全駅車外改札に統一されており、不慣れな旅客にも混雑が生じにくい運用となっている。一方で、券売機で片道普通乗車券を購入した旅客については、改札を出入りする際に二次元コード読み取り機にかざす運用となっているところ、読み取り機が駅務室内のガラス越 	<ul style="list-style-type: none"> 引続き運賃・料金の正確な収受を実施してまいります。また運賃改定時や乗車券類発売機器等の改修時には確認作業の徹底を図ってまいります。 自動券売機で購入した乗車券のご利用方法については、無人駅や無人時間帯の駅については遠隔での放送や案内看板を拡充し対応してまいります。また、IC カードに対する精算機(インターホン)やチャージ(入金)機の設置位置は駅により異なる為、改札口やホーム上へ設置場所の案内を掲示し対応してまいります。

	<p>い、自動改札機が設置している3駅以外の駅には、IC専用簡易改札機を設置している。券売機で片道普通乗車券を購入した旅客については、改札入場時及び出場時に乗車券に印刷されている二次元コードを、改札口付近に設置している「二次元コード読み取り機」にかざす運用としている。</p>	<p>しに設置されているなど設置場所が分かりづらい事例もあり、実際に読み取り機にかざすことなく通過する旅客も見受けられたため、案内について改善されることを期待する。またICカード精算機の場所が改札内にある場合と改札外にある場合とまちまちであり、不慣れな旅客にはわかりづらいため、設置場所については諸都合でやむを得ないものの案内に工夫をされることを期待する。</p>	
<p>9. 移動等円滑化の対応状況に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 移動制約者への対応に関する教育としては、自社独自の研修やマニュアル整備は行っていないが、サービス介助士の資格取得を推奨している（費用は会社負担）。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 現在取り組まれているサービス介助士の資格取得に加えて、国土交通省が作成している「公共交通事業者に向けた接遇ガイドライン」などを活用し、教育や自社研修の検討を期待する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 引き続きサービス介助士の資格取得を進め、ガイドラインに基づいた教育や研修を行い、ご利用のお客様が安心してご利用頂けるよう努めてまいります。
<p>10. その他のサービスに関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 各駅における遺失物管理について、社内規程に基づき管理しているが、管理方法は統一されていない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 遺失物管理について、社内規程に基づき管理できていない駅については、早急に改善が必要である。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 遺失物管理については、社内規程に基づき管理を行うよう指示し対応いたしました。
<p>優良事例</p>			
<p>.</p>			