

業務監査実施結果報告書

事業者名	北条鉄道株式会社	実施期間	令和6年7月10日
検査箇所	本社、粟生駅、法華口駅、北条町駅		
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>○駅構内における案内放送</p> <p>○車内における案内放送</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 輸送障害発生時の利用者への情報提供については、HP、SNS及び駅放送により日本語で周知を行っている。また、接続するJR西日本、神戸電鉄にも相互に情報提供し、案内を実施している。</li> <li>・ 北条町駅においては情報提供端末を設置し、文字による情報提供に努めている。</li> <li>・ 北条町駅に設置された放送設備により、遠隔で各駅に案内放送が実施できる体制を整えている。</li> <li>・ 多言語による情報提供については、一部列車において4カ国語による音声案内を実施しているが、異常時等における案内には対応していない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 輸送障害発生時等の異常時においては、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、HPやSNS等の媒体を活用した情報提供体制の充実や、情報提供手段拡充の検討が期待される。</li> <li>・ 貴路線においては、国際観光振興法に基づく外国人観光旅客利便増進措置を講ずべき区間の指定を受けているが、多言語による情報提供は一部に限られていることから、今後、訪日外国人旅行者に対する情報提供の拡充が期待される。</li> </ul>	<p>輸送障害発生時等の異常時の情報提供体制の充実および情報提供手段拡充を検討してまいります。</p> <p>まずは、令和6年度内に、4車両に4ヶ国表示および案内放送を取り入れたいと思います。社内および駅の外国語表示による案内も検討してまいります。</p>
<p>②計画運休に伴う情報提供</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 計画運休に係る情報提供タイムラインは策定していない。</li> <li>・ 計画運休の実施の是非は、緊急時救急体制指導基準規程や異常時の対応マニュアル等により個別に判断しており、実施時には沿線の加西市及び小野市のほか、兵庫県、警察署等に情報提供している。</li> <li>・ 計画運休実施については、北条町駅の情報提供端末や自社HP等により情報提供している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 台風等の異常気象が発生した際において計画運休を実施する際には、利用者の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、情報提供タイムラインを策定し、利用者に適時適切な情報提供を行うことが求められる。</li> </ul>	<p>情報提供タイムラインの策定はR6年度内に策定に向け検討してまいります。</p>

## 業務監査実施結果報告書

監査項目	取組状況	所 見	所見に対する回答
③他の交通モードとの連携	<ul style="list-style-type: none"> <li>・バス会社と協定を締結している。また、営業時間外における連絡先を把握しており、大規模な輸送障害等が発生した場合における代替交通手段の確保に努めている。</li> <li>・バスによる代替輸送を実施する際の停車場等は定められていない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・代替輸送の実施を想定した訓練の実施や、代替輸送を実施する際の停車場等、具体的な検討が求められる。</li> </ul>	R6 年度内に代替輸送の実施を想定した具体的な停車場、運用手段などを検討してまいります。
④帰宅困難者対策  2. ダイヤ改正における入念な事前説明	<ul style="list-style-type: none"> <li>・路線長が短く、また、利用者の大半が沿線住民であり、徒歩や家族等による送迎対応が可能と考えることから、帰宅困難者が発生した場合のマニュアルは作成しておらず、帰宅困難者を想定した訓練は実施していない。</li> <li>・ダイヤ改正時には、沿線の加西市・小野市へ事前に資料等を提供している。</li> <li>・近年のダイヤ改正は、接続するJR西日本、神戸電鉄のダイヤ改正にあわせた接続調整となっており、減便等利用者の利便に大きな影響が及ぶ改正は実施していない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・大規模災害に伴い帰宅困難者が発生した場合には、鉄道事業者単独での対応には限界があると考えられるため、沿線自治体と連携して帰宅困難者対策の取組を検討することが望まれる。</li> <li>・利用者利便に影響が及ぶダイヤ改正を実施する場合には、関係者に対し、丁寧かつ十分な説明の実施を検討することが望まれる。</li> </ul>	<p>総長が13.6kmと短いこと、乗客が周辺住民が多いことから、大規模災害に伴う帰宅困難者の発生は考慮しにくいいため、マニュアル作成まで至っていません。</p> <p>帰宅困難者の不安を取り除き社会的混乱を防止するため、帰宅経路情報の提供や公共施設での水、トイレ、休憩所の提供等の支援策について、加西市と連携して検討してまいります。</p> <p>利用者利便に影響が及ぶダイヤ改正を実施する場合、関係者に対し、丁寧かつ十分な説明をしてまいります。</p>
3. 賠償責任保険への加入	<ul style="list-style-type: none"> <li>・身体障害賠償及び財物損壊賠償（1事故あたり50億円）に係る鉄道事故賠償責任保険に加入している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul>	今後とも継続してまいります。

業務監査実施結果報告書

監査項目	取組状況	所 見	所見に対する回答
4. 無人駅における対応	<ul style="list-style-type: none"><li>・唯一の有人駅である北条町駅に設置した放送設備により遠隔で音声による情報提供を行っている。</li><li>・本年度、粟生駅に情報提供端末を設置する予定としている。</li><li>・単独でご利用される際の乗降介助の申込みについて、HPで案内を実施しており、利用者から事前にご連絡いただくことで、速やかな対応に努めている。事前の申込がない場合であっても、乗務員1名での介助が可能な場合は柔軟に対応しているほか、係員を手配して対応している。</li><li>・直近において、乗務員や駅係員を対象とした車椅子の介助等に関する研修等の実績はない。</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>・利用者が比較的多く見込まれる粟生駅において、音声以外での情報提供の取組を進めており、今後とも情報提供の拡充に努められることが期待される。</li><li>・日常的に介助を必要とする方の利用はないが、駅利用者が極力負担無く利用できるようハード面の取組に加え、研修等を通じたソフト面での取組が求められる。</li></ul>	北条町駅に設置しました S. comm を令和6年度内に粟生駅に設置する予定です。それにより、発車時刻の表示および遅延情報などを提供できる環境となる予定です。 乗務員や駅係員を対象とした車椅子の介助等に関する研修等は、弊社内「指導訓練会」にて計画してまいります。
優良事例			