

業務監査実施結果報告書

事業者名	水間鉄道株式会社	実施期間	令和6年10月15日
検査箇所	本社、貝塚駅、水間観音駅、三ヶ山口駅、名越駅、清見駅		
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"> ・輸送障害発生時の利用者への情報提供については、HP、SNS及び駅放送で日本語により周知を行っている。また、接続する南海電鉄とも相互に運行情報を提供し、有人駅である貝塚駅及び水間観音駅では、状況に応じて案内できる体制としている。 ・貝塚駅は単独放送であるが、その他の駅は水間観音駅に設置された放送設備により、遠隔で各駅へ案内放送が実施できる体制を整えている。 ・多言語による案内については、貝塚駅及び水間観音駅では携帯型翻訳機を備え、問合せがあれば対応できるようにしている。 ・駅頭表示については、風水害による運行休止の定例文のみ4カ国語で作成している。 ・HP、SNS、駅構内、列車内における案内放送は日本語のみで、4カ国語による情報提供には対応していない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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、情報提供手段拡充が期待される。 ・一部、駅頭表示の定例文は4カ国語で作成されているものもあるが、HPやSNS、駅構内及び列車内での案内放送は基本的に日本語による情報提供に限られていることから、今後、多言語化に向けた取組を進めると共に、併せてQRコード等を活用したウェブサイト等への的確な誘導方法を検討することが求められる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・異常時への情報提供について、情報提供手段の拡充や、QRコードによりHPやSNSなどへリンクできるように検討を進めます。 ・多言語の例文を増やすように検討を進めます。また上記同様QRコードによるウェブサイトへの誘導方法を検討いたします。
<p>②計画運休に伴う情報提供</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・計画運休に係る情報提供タイムラインについては、国土交通省が公表しているモデルケースを基に本年7月に策定している。 ・計画運休の可能性や実施については、駅頭での告知のほか、自社HP等により情報提供を行っている。 ・計画運休実施の可能性がある場合は、事前に貝塚市担当部署に情報提供を行っている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者へより適時適切な情報を提供できるよう、定期的な訓練や実際の運用で見いだされた課題について改善策を検討し、情報提供タイムラインに反映されることが期待される。 	<ul style="list-style-type: none"> ・定期的な訓練を計画し、課題があれば改善策を検討してまいります。

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
③他の交通モードとの連携	<ul style="list-style-type: none"> ・自社にてバス事業を運営していることから、大規模な輸送障害等が発生した場合には、自社のバスを代行輸送手段として活用する計画である。 	<ul style="list-style-type: none"> ・輸送障害時等において、迅速かつ確な対応が行えるよう自社バス部門と連携しており、今後も引続き連携して対応することが期待される。 	<ul style="list-style-type: none"> ・駅間も短く、帰宅困難などになりにくいいため代行輸送が必要な場合が少ないと思われませんが、引き続きバス部門とも連携強化に努めて参ります。
④帰宅困難者対策	<ul style="list-style-type: none"> ・自治体の指定する避難場所への地図を自社で作成し、各駅に掲示している。 ・路線長が短く、また利用者の大半が沿線住民であり、沿線に道路が隣接していることから、帰宅困難者が発生する可能性は低いいためマニュアルは作成していない。 ・現在、自治体から防災に関する協議等への参画要請等はなく、訓練は実施していない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・今後、沿線自治体より帰宅困難者対策に係る協議会等への参画要請等があった場合には、積極的な対応が期待される。 	<ul style="list-style-type: none"> ・5.5 kmと短い路線であり、駅間も短いことから帰宅困難者は無いと思われませんが、沿線自治体から協議会等への参画要請があれば、積極的な対応をいたします。
2. ダイヤ改正における入念な事前説明	<ul style="list-style-type: none"> ・ダイヤ改正時には、沿線の貝塚市へ事前に資料等を提供している。 ・自治会等周辺住民についても、貝塚市の担当者と一緒に回り説明を行っている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者利便に影響が及ぶダイヤ改正を実施する場合には、引続き関係者に対し、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"> ・引き続き、改正時には丁寧な説明等を行うようにいたします。
3. 賠償責任保険への加入	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 	<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"> ・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">・前述のとおり、無人駅については水間観音駅に設置された放送設備により、遠隔で各駅に日本語で案内放送が実施できる体制を整えている。・運賃は降車時に車内の運賃箱に支払うため、無人駅にはカメラ・モニター付きの自動券売機は設置されていない。・運行情報ディスプレイについては、設置されていない。・全車両にスロープ板を積み、車椅子等の乗降介助は運転士が行っており、基本的に事前の申込みがない場合でも対応できる体制となっている。・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。	<ul style="list-style-type: none">・非常時における無人駅での情報入手の手段が限られていることから、今後とも、音声以外での情報提供やQRコード等を活用した情報へのアクセスの拡充が望まれる。・今後とも、安全・円滑な駅利用に資する取組に努め、駅利用者が極力不便なく利用できるようハード面での取組に加え、研修等を通じたソフト面での取組が望まれる。	<ul style="list-style-type: none">・QRコード等により情報を取得できるように検討いたします。・研修等にてソフト面を充実させていきたいと考えます。
優良事例			