

## 業務監査実施結果報告書

| 事業者名  | 近江鉄道株式会社  | 実施期間   | 令和6年12月4日  |
|---|---|--|--|
| 検査箇所  | 本社、米原駅、尼子駅、多賀大社前駅、スクリーン駅、高宮駅、彦根駅  |  |  |
| 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では4カ国語（日・英・中・韓）で周知を行っている。SNSは主に広告・宣伝等で活用しているため、運行情報は掲載していない。</li> <li>・駅頭表示については、八日市駅の行先表示器では2カ国語（日・英）で任意の文を表示でき、米原駅・彦根駅・近江八幡駅・貴生川駅では定型文で日本語のみの表示となっている。</li> <li>・八日市駅に設置された放送設備により、各駅に遠隔で案内放送が実施できる体制を整えている。</li> <li>・駅構内及び車内での案内放送は日本語のみで、多言語による情報提供には対応していない。</li> <li>・終日有人駅（彦根駅・八日市駅・貴生川駅・近江八幡駅）では携帯型翻訳機を備え、外国語による問合せがあれば対応できるようにしている。</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。</li> <li>・HPは4カ国語で、また八日市駅の駅頭表示は2カ国語で表示しているが、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。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・今後も、HP等での情報提供手段等を充実させるよう努めてまいります。</li> <li>・駅頭表示については、八日市駅以外の駅（彦根駅、高宮駅、貴生川駅、近江八幡駅）においても2カ国語案内装置の導入を今後予定しております。また、QRコード等を活用したウェブサイト等への誘導等により多言語に対応できるよう、整備を行ってまいります。</li> </ul> |
| <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については、2020年12月に策定している。</li> <li>・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。また、事前に沿線自治体担当部署や周辺学校にも直接情報提供を行っている。</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・沿線自治体との連絡体制を構築し、事前に計画運休の情報提供を実施しており、引続き連絡体制が維持されることが期待される。</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・今後も定期的な訓練や実際の運用で見いだされた課題の改善策を検討し、情報提供タイムラインに反映してまいります。</li> <li>・計画運休を行う際に沿線自治体へ事前に情報提供できるよう、連絡体制の維持に努めてまいります。</li> </ul>  |

## 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>・自社グループにてバス・タクシー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、これらのバス・タクシーを代行輸送手段として活用する計画であり、「代行輸送の手引き」を定めている。</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・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グループのバス・タクシー会社と連携しており、今後も引続き連携して対応することが期待される。</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・今後も、弊社グループのバス及びタクシーと連携して輸送障害時等に備えてまいります。</li> </ul>  |
| ④帰宅困難者対策            | <ul style="list-style-type: none"> <li>・帰宅困難者等を含む大規模災害に対応するため物資の備蓄に関する規程を定めた「防災倉庫管理マニュアル」を策定している。</li> <li>・沿線自治体とは、第三種鉄道事業者である（一社）近江鉄道管理機構を通じ連絡を取れる体制としている。</li> <li>・大雪時における対応については、2021年12月に除雪のために運行した試運転車の脱線事故を契機として「降雪・積雪時の取扱マニュアル」を2022年12月に策定している。</li> <li>・現在、沿線自治体の帰宅困難者に関する協議等への参画等はなく、訓練も実施していないが、一部の自治体から協議会設立に向けた相談があり、今後話し合いを進めていく予定としている。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・（一社）近江鉄道線管理機構とも協力し、引続き沿線自治体と連絡体制が維持されることが期待される。</li> <li>・利用者保護の観点から、降雪・積雪時の対応を定めたマニュアルについても、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、反映されることが期待される。</li> <li>・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。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・今後も、（一社）近江鉄道線管理機構と協力しつつ、沿線自治体と連携して連絡体制を維持してまいります。</li> <li>・降雪・積雪時の対応を定めたマニュアルについては、定期的な訓練や実際の運用で見いだされた課題の改善策を検討し、反映してまいります。</li> <li>・今後、沿線自治体からの帰宅困難者対策に係る協議への参画要請があった場合には、積極的な対応を進めてまいります。</li> </ul> |
| 2. ダイヤ改正における入念な事前説明 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ダイヤ作成の考え方については、県及び沿線自治体担当者に対して、2021年11月の近江鉄道沿線地域活性化分科会のなかで、各種条件や数値を基に説明を行っている。</li> <li>・実際のダイヤ改正にあたっては、事前に県及び沿線自治体に直接訪問し説明を行っている。</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <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、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。</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・今後も、利用者利便に影響が及ぶダイヤ改正を行う際には、関係者に対し十分な説明を行ってまいります。</li> </ul>  |
| 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に継続することが望まれる。</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・今後も、保険期間を確認し、未加入とならないように努めてまいります。</li> </ul>   |

## 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   |
|---|--|--|--|
| <p>4. 無人駅における対応</p> <p>5. その他サービスに関する事項<br/>運賃誤収受関係</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・前述のとおり、無人駅については八日市駅に設置された放送設備により、各駅に日本語で遠隔放送が実施できる体制を整えている。</li> <li>・無人駅では車両乗車時に整理券を取得し、降車時に車内の運賃箱に運賃を支払うため、カメラ・モニター付きの自動券売機は設置していない。</li> <li>・運行情報ディスプレイについては、設置していない。</li> <li>・介助については事前申込みを基本としているが、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でも行える体制としている。</li> <li>・毎年1回、NPO法人が主催する障害者ガイドヘルパー養成研修に自社の施設を提供し、その際に駅係員の介助研修も併せて実施しており、令和6年9月には盲ろう者を介助する訓練を実施している。</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>・令和6年2月に、特殊割引運賃（第2種知的障害者割引運賃）が適用されるべき乗車にもかかわらず、割引運賃を適用せず、一部誤った取扱いをしていた事が判明した。</li> <li>・原因は、特殊割引運賃の届出内容と実際に社内で作成し運用していた営業規則とに相違があり、間違った営業規則に基づいた取扱いにより運賃を誤収受していたもの。</li> <li>・事案発覚後、運賃届出内容と営業規則に相違がないか、審査担当と上長で複数確認する体制とし、社内体制の見直しを実施している。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・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アクセス手段の拡充が望まれる。</li> <li>・NPO法人とも協力し、毎年駅係員を対象として介助研修等を実施していることは評価できる。</li> <li>・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引続き研修等を通じたソフト面での取組の継続が期待されると共に、よりハード面での取組が望まれる。</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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であり、今後とも、利用者の信頼が損なわれないよう、運賃・料金の誤収受等の再発防止及び正確な収受に努める必要がある。</li> <li>・再発防止対策の一環として、運賃等を変更する際の社内作業・確認手順のマニュアルを作成する事が求められる。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・無人駅における情報提供については、QRコードにより運行情報のページへ誘導するなど、情報アクセスの拡大に努めてまいります。</li> <li>・NPO法人とは今後も協力体制を継続し、介助研修等に取り組んでまいります。</li> <li>・引き続き利用者が安全かつ便利に駅を利用できるようにソフト・ハード面の充実に取り組んでまいります。</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>・令和6年2月に判明した運賃誤収受を重く受け止め、再発防止及び正確な収受に努めてまいります。</li> <li>・再発防止対策として、運賃等を変更する際に複数で確認する体制としておりますが、今後は、必要となる手続きや確認手順をマニュアルとして作成し、更なる再発防止に努めてまいります。</li> </ul> |
| 優良事例  |  |  |  |