

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"> ・ 杣川橋梁が被害を受け運行不能となった際にはバス事業者と協定を締結し代行輸送を実施した。 ・ 平時から特定の運送事業者と契約は行っていないが、列車運休の際にはバス事業者と連携を図ることを想定している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 乗客の多くが近くの自治体にお住まいの方で、運休の際は自家用車による輸送を想定しているとのことであるが、自家用車による送迎が受けられない方もいることから、平時よりバス事業者等と意見交換をするなど連携が図られることが望まれる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 有事の際、最大限に協力いただけるよう、定期的な連絡会等の実施により連携を図っていきたいと考えています。
④帰宅困難者対策	<ul style="list-style-type: none"> ・ 2023年12月に安全作業要領を策定し、列車等からの避難誘導、待機場所への誘導など帰宅困難者対策を規定した。 ・ 大雪時における対応は、2024年1月に雪害対策要領を策定し、運転止め、運転再開の目安等を明確にした。 ・ 鉄道利用者の多くが沿線住民であることから、帰宅困難者が発生する可能性が低いため、帰宅困難者対策訓練は実施していない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 帰宅困難者対策は自治体等関係機関と連携して取り組むことが重要であることから、自治体等からの帰宅困難者対策に係る協力要請を踏まえつつ対応されることを期待する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 甲賀市（公共交通担当部署）との定例連絡会議にて業務監査実施結果等を共有し、今後も連携して対応していくことを再確認しました。今後、訓練の実施等により関係箇所との連携を図るとともに要領の検証を行っていきたいと考えています。
2. ダイヤ改正における入念な事前説明	<ul style="list-style-type: none"> ・ 2023年3月のダイヤ改正時には、駅頭や車内でダイヤ改正について周知した。 ・ ダイヤ改正がない場合であっても、駅頭にその旨を掲示し、利用者に対して丁寧な案内に努めている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 引き続き、自治体を含め利用者に対して丁寧な説明が行われることを期待する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 今春は列車ダイヤの改正・修正は行わない予定ですが、その旨をご利用者及び関係機関に対し前広な案内を行います。
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"> ・ 鉄道利用者保護の観点から、保険未加入となることがないように保険期間を確認し、継続した保険加入が望まれる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 手続き不備等により契約更新（1年毎）を逸することのないように努めてまいります。

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. 駅の無人化や乗車券販売窓口の削減に係る対応	<ul style="list-style-type: none"> ・有人駅は信楽駅のみとなるが、開業当時から駅員の配置は変えていない。 ・乗車券販売窓口は信楽駅のみとなるが、開業当時から削減は行っていない。 ・介助が必要な旅客や団体乗車対応等の際は社員がホームの巡回及び注意喚起放送を行って対応している。 ・乗降用スロープは信楽駅に常備しているもののみで、介助の連絡を受けて車内に積み込み対応している。 ・無人駅は社員による巡回を実施している。 ・2021年にデジタルチケットの導入を行い企画券の販売を、2024年からは定期券の販売も開始し乗車券販売窓口の混雑解消などサービス向上に取り組んでいる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・スロープによる乗降介助が必要な場合、スロープを信楽駅から運搬して対応しているが、急な利用には対応が難しい場合があることから、利用状況を考慮しつつ、貴生川駅にも同様のスロープを準備するなど、より円滑に列車を利用することができるよう方法を検討することが望まれる。 ・信楽駅を利用しない場合は車内精算となるが、事前購入できるデジタルチケットは駅や車内での混雑緩和に有効であると考えられることから、自社ホームページでの周知等を通じ、今後も利用促進が図られることを期待する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・通常は取組状況に記載のとおりですが、急遽のご利用等、イレギュラーな場合は、貴生川駅場面ではJR貴生川駅常備のスロープを手配すること、無人駅では車両搭載（簡易）のものを使用することを再確認しました。 ・車両搭載用の使用については、扱いに不慣れな社員も多いため、訓練にて教育を行う予定をしています。 ・引き続き、デジタルチケット（RYDE PASS）の利用促進に向けた案内に努めてまいります。特に、新学期を迎える際には、新入生を中心に利用促進を図ってまいります。 ・また、利用促進に向けてはホームページの改良を行う必要があると考えています。
優良事例			