

業務監査実施結果報告書

事業者名	WILLER TRAINS株式会社	実施期間	令和7年12月17日、18日
検査箇所	本社、宮津駅、福知山駅、天橋立駅、西舞鶴駅		
監査項目	取組状況	所 見	所見に対する回答
1. 災害等異常時の対応・備え ①列車運休に伴う情報提供	<ul style="list-style-type: none"> ・列車の運休や遅延が発生した場合の原因と対応状況、計画運休、運転再開、代行バスなどの運行情報を駅掲示、デジタルサイネージ、ホームページやSNSで案内している。 ・駅掲示、デジタルサイネージ、ホームページ、SNSは日本語表示のみとなっており、他の言語への翻訳は旅客が所持するスマートフォンなどの端末の翻訳機能により旅客自らが行っているものと考えている。 ・有人14駅にはデジタルサイネージを設置しており、本社から運行情報を一斉に配信することが可能である。 ・2015年4月の開業当時から駅掲示の時刻表に自社ホームページに誘導するQRコードを表示している。本年7月より駅や車内にホームページへ誘導するQRコードを掲示している。QRコードの案内については4カ国語で対応している。 ・遠隔放送設備は全ての駅に設置しており宮津指令室から一斉放送が可能である。5分以上の遅延が発生した場合に案内放送を行うという基準を設けて実施している。 ・車掌に携帯型翻訳機を貸与し、車内で外国語による案内が必要な場合に活用して案内を行っている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・沿線に日本を代表する景勝地があることから、外国人旅行者の利用実態を踏まえつつ、自社ホームページでの情報提供について、多言語で実施することが望まれる。 ・デジタルサイネージや音声案内については定型文等を事前準備することで、比較的容易に多言語での情報提供が可能となることから、可能な限り実現に向けた検討が望まれる。 	<p>本所見については、沿線に日本を代表する景勝地を有し、近年増加している訪日外国人旅行者に対して、災害等異常時における迅速かつ分かりやすい情報提供を行うことが重要であると認識している。</p> <p>現在は日本語による案内を基本としているが、外国人旅客の利便性向上を図るため、駅や車内に掲出しているホームページ誘導用QRコードについては4カ国語で対応しているほか、車掌に携帯型翻訳機を貸与し、必要に応じて外国語案内を実施している。</p> <p>今後は、多言語による情報提供の充実に向けた取組として、災害等異常時に使用する定型案内文の英語表記、デジタルサイネージ及び遠隔放送設備における多言語案内の実現可能性について検討を進める。</p> <p>また、自社ホームページについても、利用実態を踏まえつつ多言語化を段階的に推進する。</p> <p>今後も旅客ニーズの把握に努め、情報提供手段の継続的な見直しを行うことで、更なるサービス向上に取り組んでいく。</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
②計画運休に伴う情報提供	<ul style="list-style-type: none">・「台風襲来に伴う計画運休に関する情報提供タイムライン」を2019年4月に作成し、計画運休を実施する際はタイムラインに沿った情報提供を行っている。・自治体等関係機関へは一覧表を予め準備し情報提供を行っている。	<ul style="list-style-type: none">・タイムラインは作成から年月が経過しているため、情報提供タイムラインに基づく訓練や実運用で把握した課題について、対策を検討し、必要に応じてタイムラインへ反映・更新することが望まれる。	<p>本所見については、計画運休時における情報提供の確実性を担保するため、情報提供タイムラインを継続的に検証し改善していくことが、安全マネジメント上重要であると認識している。</p> <p>「台風襲来に伴う計画運休に関する情報提供タイムライン」は、これまで実運用において活用しているところであるが、作成から年月が経過していることを踏まえ、直近の計画運休対応で得られた知見や課題を整理し、見直しを検討する。</p> <p>見直しにあたっては、関係部署及び自治体等関係機関との連携体制を含め、情報提供の開始時期、内容及び手順の妥当性を検証するための訓練を実施し、その結果をタイムラインへ確実に反映する。また、本タイムラインについては定期的に内容を確認する仕組みを設け、社会環境や情報伝達手段の変化にも適切に対応できる体制を構築する。さらに、台風時に限らず、大雪等他の自然災害における計画運休時の情報提供にも展開することで、非常時において旅客が安心して行動できる情報提供体制の一層の強化を図る。</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"> バス事業者と協定書を締結しており、列車の運行に支障が出た際または支障が発止する恐れがある場合には代行輸送を実施し、必要に応じてタクシー事業者とも連携している。 	<ul style="list-style-type: none"> 異常時において迅速かつ確実な対応ができるよう引き続き事業者との連携が期待される。 	<p>本所見については、異常時における旅客輸送の確保のため、他の交通モードとの確実な連携体制を維持・強化していくことが重要であると認識している。バス事業者とは協定書を締結し、列車の運行に支障が生じた場合、または生じる恐れがある場合には速やかに代行輸送を実施できる体制を構築しているほか、輸送力の不足が見込まれる場合にはタクシー事業者とも連携し、柔軟に対応している。今後は、異常時における対応がより実効性の高いものとなるよう、関係事業者との情報共有を密にするとともに、連絡体制や手順の妥当性について定期的に確認を行う。また、必要に応じて対応実績の振り返りを実施し、把握した課題を関係事業者と共有することで、更なる連携強化を図り、非常時においても旅客の円滑な移動手段を確保できる体制の維持向上に努めていく。</p>
④帰宅困難者対策	<ul style="list-style-type: none"> 沿線自治体から帰宅困難者対策に関する協力要請はないが、沿線自治体とは連絡体制を設けている。 	<ul style="list-style-type: none"> 引き続き自治体を含め関係機関と連絡体制の確認を行いつつ、自治体から要請がなされた際は協議会等への参画が望まれる。 	<p>本所見については、大規模災害等の発生時における帰宅困難者対策は、自治体をはじめ関係機関との連携が重要であると認識している。沿線自治体から現時点で帰宅困難者対策に関する協力要請はないものの、平時より自治体との連絡体制を構築しており、迅速に情報共有が行える体制を整えている。今後も当該連絡体制の定期的な確認を行うとともに、自治体から要請がなされた際には、協議会等へ積極的に参画し、鉄道事業者として求められる役割を適切に果たしていく。また、社会情勢や災害対応の動向を踏まえ、必要に応じて自治体との情報交換を行うなど、帰宅困難者対策に係る連携強化に努めていく。</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
2. ダイヤ改正における入念な事前説明	<ul style="list-style-type: none"> ・ダイヤ改正を検討する前に自治体、沿線学校に要望や登下校時刻の調査等アンケートを実施し、翌年のダイヤ改正の参考としている。 ・ダイヤ改正の内容が決まると公表前に資料を自治体に送付し情報共有を行っている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ダイヤ改正にあたっては、可能な限り、検討段階で自治体や沿線施設に対して丁寧な説明が行われることが望まれる。また、沿線学校に対しても公表前にダイヤ改正の情報共有を行うことが望まれる。 	<p>本所見については、ダイヤ改正が沿線自治体や学校をはじめとする利用者を与える影響が大きいことから、検討段階からの丁寧な情報共有が重要であると認識している。現在、ダイヤ改正の検討に先立ち、自治体及び沿線学校に対して要望や登下校時刻等の調査を実施し、その結果をダイヤ設定の参考としているほか、改正内容決定後は公表前に自治体へ資料を送付し情報共有を行っている。今後は、これらの取組に加え、可能な限り検討段階においても自治体等へ説明の機会を設けるとともに、沿線学校に対しても公表前の情報共有を行うなど、関係機関との連携強化を図る。引き続き、利用実態を踏まえたダイヤ設定に努めるとともに、関係機関との相互理解を深めることで、地域ニーズに即した輸送サービスの提供につなげていく。</p>
3. 賠償責任保険への加入	<ul style="list-style-type: none"> ・1事故あたり60億円の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取り組まれない。 	<p>本所見については、鉄道利用者保護の観点から、賠償責任保険を継続的に維持することが重要であると認識している。当社では、1事故あたり60億円の賠償責任保険に加入しており、契約更新時期の管理を確実に行うことで、保険未加入となることがないよう体制を整えている。今後も、補償内容及び契約状況を定期的に確認するとともに、社会情勢や事故発生時の賠償リスクの変化を踏まえ、必要に応じて補償水準の妥当性についても検証を行う。</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
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"> ・2015年4月の開業から有人駅、無人駅ともに変更はない。 ・乗車券販売窓口の削減は行っていない。 ・有人駅の営業時間は旅客の利用状況に応じてダイヤ改正や自治体の要望に応じて営業時間を変更している。 ・沿線自治体（京丹後市、与謝野町、宮津市、福知山市）に駅での券売業務等を委託しており、券売業務等について年間4回の研修も実施している。 ・事前に介助の申し込みがあれば要員を手配し可能な限り対応しているが、当日申し込みの場合で要員が派遣できない場合は、最寄りの対応可能な駅を案内することで対応している。 ・ワンマン列車にはQR・タッチ決済端末を設置し、QRコードやクレジットカードの非接触決済機能を使用したタッチ決済での乗車を実施するとともに、支払い方法については英語や中国語で案内表示を行っている。さらに、QR定期乗車券・QR回数乗車券の販売を行い窓口の混雑緩和を図っている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・無人駅で当日乗降介助の申し込みがあり、要員を派遣できない場合は、他の駅を案内しており、車内に備え付けられているスロープを使用することも可能としている。しかし、できる限りそのような事態が生じないように、乗降介助の実績から利用状況を把握し、利用者に負担をかけない対策を検討することが望まれる。 ・駅業務（券売業務等）を委託している自治体からの委託内容変更等にかかる要望対応については、利用の実情等を勘案し利便性が低下しないよう、自治体との連携強化の検討が期待される。 ・キャッシュレス化の取り組みは、外国人旅行者を含めた利便性向上に効果的であることから、その導入状況の積極的な発信の検討が期待される。 	<p>本所見については、駅の運営体制の見直しにあたっては、利用者の利便性及びバリアフリー対応を確保することが重要であると認識している。</p> <p>乗降介助については、事前申し込みを基本とし要員配置を行っているが、当日対応の実績についても分析を行い、利用状況の把握に努めることで、利用者に過度な負担が生じない対応策を検討していく。あわせて、車内備え付けスロープの活用を含め、柔軟な対応により円滑な乗降支援の充実を図る。</p> <p>駅業務を委託している沿線自治体とは、日常的な情報共有に加え、委託内容の変更等に関する要望があった際には利用実態を踏まえて協議を行い、利便性が低下することのないよう連携強化に努めていく。また、ワンマン列車におけるQR・タッチ決済端末の導入などキャッシュレス化の取組については、外国人旅行者を含めた利用者の利便性向上に資するものと認識しており、ホームページ等を活用した積極的な情報発信を検討する。</p> <p>今後も利用者ニーズの把握を継続するとともに、誰もが安心して利用できる駅環境の維持向上に取り組んでいく。</p>
優良事例			