

業務監査実施結果報告書

事業者名	南阿蘇鉄道株式会社	実施期間	令和5年12月7日(木) ~ 8日(金)
検査箇所	本社、高森駅、南阿蘇白川水源駅、立野駅		
監査項目	取組状況	所 見	所見に対する回答
1. 利用者への情報提供	<ul style="list-style-type: none"> ・運行状況に関する利用者への情報提供は、ホームページや案内表示器、駅遠隔放送、SNS の他、民間運営の運行情報提供サイト「九州のりもの info.com」等で提供している。 ・ホームページは日本語と英語の2か国語に対応している。運行情報はトップページ上段の目につきやすい位置にリアルタイムで掲載されており、ホームページと九州のりもの info.com の2つの方法で最新の情報を提供している。 ・駅での情報提供について、高森駅では、発車時刻とのりば、行き先を表示するデジタルサイネージを2か所に設置しているほか、すべての駅でホームページとSNS、JNTO 英語グローバルサイト、JR 九州の運行情報が確認できるようにQRコードを掲示している。 ・異常時等においては、ホームページ等のインターネットを活用したものに加え、2か国語による一斉放送、すべての駅で4か国語による駅頭掲示を行う。高森駅ではデジタルサイネージも活用して駅頭掲示を行う。 ・情報の更新については、変更があり次第更新をするが、変更がない場合においても5分を目安に更新を行っている。 ・駅構内での案内放送は、2か国語で行っており、タブレットを活用している。 ・車内での情報提供として、2か国語で車内放送をしている。遅延や緊急時には運転士と無線で連絡を取り4か国語での案内を行う。 ・輸送障害発生時の対応について、定期的に社内での教育・研修を実施し、夜間等においても速や 	<ul style="list-style-type: none"> ・ホームページや SNS、駅遠隔放送等、複数の手段を活用して利用者への情報提供に努めている。 ・訪日外国人旅行者等利用者が情報を入手する手段として、QRコードを活用した情報提供を行っており、輸送障害発生時等にはすべての駅で4か国語による駅頭掲示を行っているが、通常時には2か国語での案内となっているため、利用状況に応じて多言語化の拡充に向けた検討が望まれる。 ・輸送障害発生時等の対応については、定期的に教育・研修を行っており、社内で検証も行われていることから、引き続きこれらの仕組みを活用し、正確な情報を速やかに提供できるよう、正確性・迅速性の向上に努めることが望まれる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・訪日外国人旅行者等利用者への情報提供として、多言語対応の案内が可能になるように検討してまいります。多言語翻訳機の導入し、駅放送や車内放送にて活用できるよう検討いたします。 ・様々な輸送障害に対応できるようにこれからも定期的な教育や研修を実施し、輸送の安全に努めてまいります。

事業者名	南阿蘇鉄道株式会社	実施期間	令和5年12月7日(木) ~ 8日(金)
検査箇所	本社、高森駅、南阿蘇白川水源駅、立野駅		
監査項目	取組状況	所見	所見に対する回答
2. 計画運休	<p>かに対応できる体制を構築し、対応結果についても検証・社内周知を行っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・車内での多言語対応として、翻訳機の導入を検討している。 ・同社では計画運休時の情報提供タイムラインは策定されていない。 ・同社の計画運休は、これまでの実績をもとに、概ね以下の手順で実施されている。 <ul style="list-style-type: none"> ①気象庁による台風進路等の情報や他社からの情報を踏まえ計画運休の実施を決定 ②沿線自治体、県、学校、マスコミ等の関係機関へFAXにて連絡 ③ホームページ、「九州のりものinfo.com」による情報提供、全駅における駅頭掲示の実施 ④情報が更新された都度、②③により情報提供 ⑤施設点検を行い安全を確認できた時点で運転再開を決定し、②③により情報提供 ・令和5年8月の台風6号接近時には、予報に基づき、計画運休を実施しました。その先に各関係箇所への連絡を行うとともに利用者への周知も行った。 	<ul style="list-style-type: none"> ・計画運休に関する情報提供は、利用者等への情報提供の内容やタイミング等が通常の輸送障害時とは異なり、実施にあたっては利用者への適切な情報提供が求められる。 ・令和元年10月11日付け「鉄道の計画運休の実施についての取りまとめ」で述べられているとおり、見込み等を示すことが困難な場合であっても利用者自らが行動を選択できる情報発信に努めることが重要とされており、具体的には、計画運休の可能性についての情報提供、被害の具体的な状況や点検・復旧作業の進捗状況などのきめ細かな情報発信が挙げられている。 ・これまでの計画運休の実績を踏まえ、同社においても計画運休の情報提供のタイムラインの策定が望まれる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の他の交通の利用できるように計画運休に関するタイムラインの策定を進め、利用者への情報発信に対して、きめ細かな情報発信に努めてまいります。 ・計画運休に際して、利用者に必要な情報が、正確かつ迅速に伝わるように検討を進めてまいります。
3. 他の交通モードとの連携	<ul style="list-style-type: none"> ・同社では、代替輸送に係るバス事業者等との協定等は締結されていない。 ・周辺のバス・タクシー会社の連絡先は緊急連絡体制図に記載しており、速やかに連絡できる体制は構築しており、必要となった際にその都度調整を行う。 ・代替輸送に関する打ち合わせや会議の場は設けられていない。 ・H27年に発生した脱線事故の際は、代替輸送としてバス事業者の協力で輸送を行った。 	<p>自然災害の激甚化・頻発化等に伴い、鉄道事業者による代替輸送が求められる場面が以前よりも増していることから、代替輸送をスムーズに実施する体制の整備がより重要となってきている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・旅客数や代替輸送のコース等様々な状況に応じて柔軟に対応できるよう、近隣のタクシー会社、バス会社の連絡先、営業所の位置、保有する車両の大きさ等の把握に努めるとともに、研修等の機会に連絡先の確認 	<ul style="list-style-type: none"> ・代替輸送に関して、各交通事業者との連携を強化し、様々な状況に対応できるように努めてまいります。

事業者名	南阿蘇鉄道株式会社	実施期間	令和5年12月7日(木) ~ 8日(金)
検査箇所	本社、高森駅、南阿蘇白川水源駅、立野駅		
監査項目	取組状況	所見	所見に対する回答
4. 帰宅困難者対策	<ul style="list-style-type: none"> ・同社の路線はJR九州豊肥本線と接続しており、立野～肥後大津までの乗り入れも行っているため、事故等による遅延や運休が発生した場合には、JR九州と情報共有し、駅頭掲示等の方法により、それぞれの利用者へ情報提供を行っている。 ・同社の路線は17.7kmと短いうえ、いずれの駅も1日平均利用者数1,000人未満と都心部の鉄道と比べると利用が少ないため、帰宅困難者対策は想定していない。 ・地震等の災害により運行中の列車が運休となった場合は、状況に応じて各駅において予め設定された一時退避スペースまで旅客を誘導し、代替バス等により対応する取扱いとなっている。 ・自治体が指定する避難所の位置は指令が把握しており、停車位置や旅客の状況に応じ、現地の係員を通じて避難所の位置を案内することが可能である。 	<p>を行う等、連絡体制の強化に努めることが望まれる。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・帰宅困難者が発生する可能性は低いと思われるが、災害時には、各駅の一時退避スペースや自治体の指定する避難所への誘導のために、研修等の機会により、状況に応じた誘導の手順や避難ルートの確認等を行うことで、対応能力の向上に努めることが期待される。 	<ul style="list-style-type: none"> ・各駅からの指定避難所の一覧などを車両に搭載し、運転士が誘導を行う必要があった場合に備えておき、対応できるように実施しました。
5. 無人駅における対応	<ul style="list-style-type: none"> ・同社では10駅中9駅が無人駅である。1日平均利用者数が1,000人未満と少ない状況のため、段差解消や転落防止設備等の整備は一部に留まっている。 ・車椅子利用者の介助申込みがあった場合は、事前に必要な人数の係員を配置して対応を行うこととしており、また、仮に事前の申込みが無かった場合でも可能な限り対応を行うこととしている。 ・一部の車両にはスロープが備え付けられており、職員採用時に訓練を行う等、乗務員による車椅子利用者の乗降介助が可能な体制である。 ・トロッコ列車運行時等、利用者が多い時間帯に 	<ul style="list-style-type: none"> ・鉄道駅は、公共性の高い施設であることから障害がある方を含め誰もが安全かつ円滑に利用できる環境を整備することが求められており、駅の無人化にあたっては、利用者利便の確保のために実施することが望ましい事項について具体的な目安を示すべく、令和4年7月に「駅の無人化に伴う安全・円滑な駅利用に関するガイドライン」が策定されている。 ・介助への対応、研修についても引き続き努めるとともに、更なる環境整備に向けた取り組みの検討が望まれる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・無人駅に関して、定期的な見回りや乗務員からの情報などを共有し、安全かつ円滑な利用促進に努めてまいります。 ・介助に関する研修や研修内容の情報共有について引き続き取り組んでいくとともに、介助スロープの設置などの環境整備についても検討を行ってまいります。

事業者名	南阿蘇鉄道株式会社	実施期間	令和5年12月7日(木) ~ 8日(金)
検査箇所	本社、高森駅、南阿蘇白川水源駅、立野駅		
監査項目	取組状況	所見	所見に対する回答
	<p>は定期的に乗務員や車掌による見回りを行っている。</p> <p>・乗車方法や乗車券に関する案内の他、運行情報等を確認できるQRコードを掲示し、利用者への適切な案内に努めている。</p>		
優良事例			