

業務監査実施結果報告書

事業者名	鹿児島市交通局	実施期間	令和6年1月25日(木) ~ 26日(金)
検査箇所	本社、谷山、脇田、市役所前、鹿児島中央駅前		
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。 ・沿線の学校一覧を作成し、学校への連絡体制を整備している。 ・ホームページは日本語に加え、英語、中国語(簡体)、中国語(繁体)、韓国語の4か国語に対応しているが、運行情報は日本語のみとなっている。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。 ・異常時等においては、ホームページやSNS等による案内の他、列車内で運転士が乗客へ情報提供を行っている。その際、運転士の判断により翻訳アプリを活用している。 ・情報の更新については、変更があり次第更新をしている。 ・駅での情報提供について、電車接近表示器により日本語での案内を行っている。スマートフォンアプリを活用し、車両の在線位置をリアルタイムで提供しており、ホームページや時刻表にQRコードを貼り付けることで、利用者への周知を行っている。 ・車内での情報提供として、2か国語で車内放送をしており、よく質問される事項については、4 	<ul style="list-style-type: none"> ・ホームページや案内表示器等、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。 ・訪日外国人旅行者への情報提供に関しては、「外国人観光旅客の来訪の促進等による国際観光の振興に関する法律(平成九年法律第九十一号)」第7条により、公共交通事業者は、外国人観光旅客の公共交通機関の利用に係る利便を増進するために必要な措置を講ずるよう努めることとされている。 ・ホームページの日本語以外での運行情報については「多言語掲示物作成システム」を活用するなど、工夫の余地がある。 ・異常時における運転士による翻訳アプリの活用について、活用するのは運転士の判断次第とのことだが、活用してもらえるようアプリの利用方法の案内を行うなど導入を促進するような取組を行うなど工夫の余地がある。 ・車内放送について駅間の長さなどの理由から案内放送が2か国語に限られている中、よく聞かれる質問については4か国語表示で車内に掲示するなどの工夫が見られた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・今後も、ホームページやSNS等を活用し、利用者への情報提供に努めてまいります。 ・ホームページは英語、中国語(簡体)、中国語(繁体)、韓国語で電車の利用方法等について掲載し利便増進を図っています。今後も、更なる利便増進のための措置について、研究するとともに措置を講じるよう努めてまいります。 ・異常等発生時の運行情報については、「多言語掲示物作成システム」を活用するなどして、訪日外国人旅行者への情報提供に努めてまいります。 ・より簡便かつ使える翻訳アプリの紹介や利用方法の案内等を行い、翻訳アプリの活用促進に努めてまいります。 ・利用者への情報提供については、今後も工夫を凝らし、最新の情報を迅速かつ適切に提供できるよう努めてまいります。

事業者名	鹿児島市交通局	実施期間	令和6年1月25日(木) ~ 26日(金)
検査箇所	本社、谷山、脇田、市役所前、鹿児島中央駅前		
監査項目	取組状況	所見	所見に対する回答
2. 計画運休	<p>か国語でまとめたものを列車内に配備している。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・輸送障害発生時には、必要に応じて事故等調査委員会を開催するなどして、検証や再発防止策の検討を行っている。 ・同局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が、直近では、令和5年台風6号が接近した際に計画運休を行っており、気象台の発表する情報により運転見合わせを決定し、ホームページやSNS等での情報提供を行った。運行開始時期についても一時間後をめぐりに再開する旨報道提供し事前の情報提供を行った。 ・その他、大雨・積雪等により運休の恐れがある場合は、事前にホームページやSNS等で情報提供を行っている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・計画運休は、列車の駅間停車や駅での混乱等の防止の観点だけでなく、早期帰宅の促進、不要不急の外出の抑制、イベントの休止等社会の安全を確保する役割も果たしており、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前広な情報提供、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"> ・計画運休については、今後も、運行途中で停車することのないよう、また、不要不急の外出抑制のため復路も考慮した早期の判断と周知に努めてまいります。 ・計画運休については、現在でも計画運休の可能性や運休（運転見合わせ）時刻等の早い段階での周知、また、運行再開に向けた点検中などの進捗状況の情報提供をホームページやSNS等で実施しており、今後も利用者目線でのきめ細かな情報発信に努めてまいります。 ・計画運休の可能性についての前広な情報提供や点検等作業の進捗状況、また、運行再開の目途などについて、利用者への迅速かつ適切な情報提供を実施するため、これまでの実績を踏まえたタイムラインの策定について努めてまいります。
3. 他の交通モードとの連携	<ul style="list-style-type: none"> ・運行障害時等の代替輸送の取扱いマニュアルが策定されている。 ・バスによる代替輸送を行う際は停留場に係員を配置し、代替バスの案内を行っている。 <p>直近では、令和5年5月1日に発生した車両脱線事故の際に代替輸送を実施した。</p> <p>事故発生後、バス事業部へ代替バスの運行を要請し、事故発生から約40分後に運行が開始。バス</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・昨今の自然災害の激甚化・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。 ・また、現在策定されているマニュアルについては随時最新のものに更新していくことが望ましい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・本局では市営バスも運行しており、迅速に代替バスを運行できる体制にあります。今後も、バス事業課との連絡体制確認の訓練等を行い、よりスムーズな代替輸送の実施に努めてまいります。 ・マニュアルについては、訓練時や代替輸送を実施した際に課題等について検証し、改善事項があれば都度更新してまいります。

事業者名	鹿児島市交通局	実施期間	令和6年1月25日(木) ~ 26日(金)
検査箇所	本社、谷山、脇田、市役所前、鹿児島中央駅前		
監査項目	取組状況	所見	所見に対する回答
<p>4. 帰宅困難者対策</p> <p>5. 無人駅における対応</p>	<p>大型車両11台で30便、599名を輸送した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・同局で策定しているマニュアル等はないが、鹿児島市地域防災計画に基づき対応を行う。 ・備蓄品等の保管もあり、非常時には一時待機スペースとして会議室等の提供を行うこととなるため、自治体等との連絡体制等についても構築されている。 ・同局はすべて無人駅となっているため、電車接近表示器により情報提供をしている。 ・乗降介助の要請があれば運転士が介助を行っている。また、超低床車両が4台に1台の割合で運行しており、イベント等で多くの利用が見込まれるときは係員を配置し誘導を行う。また、時刻表にもどの電車が超低床電車かわかるように表示している。 ・介助等の研修については障害者団体等からの要請により適宜実施している。 ・鹿児島市交通バリアフリー計画の講習会に年1回運転士が1名参加しており、報告書を作成し社内共有を行っている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・災害時における旅客の安全確保のため、引き続き、事業者自ら取り組むことができる事項については取組を進めるとともに、地元自治体から対策に向けた調整・協議が求められた際は協力していくことが望ましい。 ・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いる。利用者が安心して利用できるよう講習会等には引き続き参加していくことが望ましい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・今後も、安全確保のための取り組みを進めるとともに、他部局から協議等が求められた際は積極的に協力してまいります。 ・今後も、利用者が安全かつ円滑に安心して利用できるようバリアフリー計画等の講習会に積極的に参加してまいります。
優良事例			