

業務監査実施結果報告書

事業者名	北九州高速鉄道	実施期間	令和7年1月16日(木)
検査箇所	本社、小倉駅、旦過駅、競馬場前駅		
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"> ・運行状況に関する事業者への情報提供は駅構内や車内での放送案内、ホームページ、SNS、民間運営の運行情報提供サイト「九州のりものinfo.com」等で提供している他、北九州市と協議し社会的影響が大きいと判断した場合はニュースリリースを実施している。 ・ホームページはPC版とスマホ版を策定し、トップページの見やすい位置に運行情報を掲載している。 ・現在ホームページの運行情報は日本語のみで提供しているが、異常時における運行情報の2か国語化を検討している。 ・災害等異常時にはホームページで情報を時点更新し、更新が翌日になる場合は次回更新予定時刻を掲載している。 ・異常時には改札機前に日本語で情報を記載した看板を設置している。 ・各駅では列車接近表示器による日本語での情報提供のほか、各駅に1台携帯型翻訳機とコミュニケーションボードを設置し、駅構内での訪日外国人利用者への対応方法を整備している。 ・同社は訪日外国人利用者が少数であり車内には携帯型翻訳機等を設置していないため、異常時 	<ul style="list-style-type: none"> ・ホームページやSNS、駅頭掲示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。 ・ホームページの運行情報は日本語のみの提供であるため、「多言語掲示物作成システム」を活用するなど利用状況に応じて多言語化の拡充が求められる。 ・訪日外国人利用者への情報提供手段として、各駅に設置した携帯型翻訳機を活用した駅構内での多言語案内放送等に対応できるよう備えている。異常時において正確な情報を速やかに提供できるよう、普段から機器の活用、点検等を行うことが望まれる。 ・車内においては日本語のみで対応しているため、コミュニケーションボードの設置やQRコードによる誘導など、訪日外国人利用者への対策が求められる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・輸送障害発生時の情報提供については、その重要性を踏まえ、多言語化の拡充が出来るよう努めてまいります。 ・全駅設置の携帯型翻訳機について、定期的な活用に関する研修、点検を実施してまいります。 ・車内についても、コミュニケーションボードを設置するほか、QRコードによる誘導により、訪日外国人利用者への報提供の充実に取り組んでまいります。

事業者名	北九州高速鉄道	実施期間	令和7年1月16日(木)
検査箇所	本社、小倉駅、旦過駅、競馬場前駅		
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	<p>の車内放送は日本語のみで対応している。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・計画運休に伴う情報提供タイムラインを策定し、運転再開時刻をホームページに掲載する等、タイムラインに合わせた情報提供を行っている。 ・令和6年10月には同年8月の台風10号での対応を踏まえたタイムラインの見直しを行い、運行再開の2時間前に「運行再開見通しについての情報提供」をホームページに掲載するように策定している。 ・年度ごとに北九州市担当部局との情報提供・連絡体制を確認し、自治体との連絡体制を確立している。 ・毎年度実施している運転事故復旧総合訓練に情報提供訓練を組み入れている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・同社では情報提供タイムラインを策定し、対応状況を踏まえて適宜見直しを行っている。引き続き利用者へ適切な内容・タイミング・方法で情報提供できるよう努めることが望まれる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・引き続き、利用者への適時適切な情報提供が出来るよう取り組んでまいります。
③他の交通モードとの連携	<ul style="list-style-type: none"> ・代替輸送に係る協定を北九州市交通局と締結している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・異常時にスムーズに実施できるよう、連絡体制の確認や訓練に努めることが望まれる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・代替輸送事業者と連絡体制の確認や訓練を実施するなど、連携強化に取り組んでまいります。
④帰宅困難者対策	<ul style="list-style-type: none"> ・同社では路線が短く帰宅困難者が発生しにくいと想定されるためマニュアル等の策定、訓練等の実施はしていない。 ・各駅に地域の避難所の誘導図を設置し、帰宅困難者が発生した場合は近隣の避難施設を案内するよう対策している。 ・各駅に災害対応自動販売機を1台設置し、帰宅 	<ul style="list-style-type: none"> ・同社では帰宅困難者が発生した場合、近隣の避難施設を案内するとしている。状況に応じた誘導の手順や避難ルートを確認等を行うための研修等の検討が期待される。 	<ul style="list-style-type: none"> ・今後は近隣の避難施設の案内だけでなく、状況に応じた誘導手順や避難ルートを確認等に関する研修等を検討してまいります。

事業者名	北九州高速鉄道	実施期間	令和7年1月16日(木)
検査箇所	本社、小倉駅、旦過駅、競馬場前駅		
監査項目	取組状況	所見	所見に対する回答
<p>2. ダイヤ改正における入念な事前説明</p>	<p>困難者発生時の備蓄品として対策している。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自治体、議会などへ事前説明を実施している。 ・直近に行われたダイヤ改正(平成28年)の際にはチラシやポスターの掲示、近隣マンションへのポスティング、市政だよりへの掲載等を行い、利用者に混乱がないような対応を行っている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・今後ダイヤ改正を行う場合には、令和3年8月付け「鉄軌道事業者における減便、最終列車の繰り上げ等のダイヤ見直し実施時の利用者利便への配慮について」で述べられているとおり、SNS等による発信、自治体等への情報提供等も活用し周知を行うことが望まれる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・今後、ダイヤ改正を実施する場合は、ホームページ等による情報発信及び自治体等への情報提供等を活用し周知に取り組んでまいります。
<p>3. 賠償責任保険への加入</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・公営交通事業者等団体鉄道賠償責任保険に加入し、幅広い対応ができるよう対策している。 ・イベント等実施時には別途保険に加入している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・同社では公営交通事業者等団体鉄道賠償責任保険に加入している。利用者保護の観点から引き続き保険への加入が望まれる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・引き続き、利用者保護の観点から保険加入を継続いたします。
<p>4. 無人駅における対応</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・同社は全駅有人駅である。 ・サービスの維持、安全性の確保等の観点から無人化の計画は現時点ではない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・駅の無人化を検討する際には、令和4年7月に策定された「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」に述べられているとおり、障害当事者を含む全ての利用者が安全、円滑に駅を利用できるよう検討が期待される。 	<ul style="list-style-type: none"> ・今後、駅の無人化を検討する際には、全ての利用者が安全、円滑に駅を利用できるよう十分な検討を行ってまいります。
優良事例			