

業務監査実施結果報告書

事業者名	熊本電気鉄道株式会社	実施期間	令和7年11月6日(木) ~ 7日(金)
検査箇所	本社、上熊本駅、藤崎宮前駅、北熊本前		
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"> ・運行状況に関する利用者への情報提供は、ホームページ及びのりもの info にて提供を行っている。 ・ホームページの目につきやすい位置に運行状況を記載しており、必要に応じて随時、情報の更新を行っている。 ・駅頭では、日本語での情報提供を行っている。災害等異常時やイベントの際には、ホワイトボードに運行状況を記載し、情報提供を行っている。 ・駅構内では、日本語での案内放送を実施している。災害等異常時の放送間隔や音量については、復旧等のフェーズに合わせ調整を行い、案内放送を実施している。外国人利用者に対しては、携帯型翻訳機を活用し、情報提供を行っている。 ・車内では、日本語での音声案内を実施している。災害等異常時においては、運転士が復旧等のフェーズに合わせた詳細な情報を提供している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・複数の手段を活用して利用者への情報提供を行っている。ホームページの運行情報は、必要に応じて随時更新を行い、災害等異常時においても利用者が最新の情報を確認できるよう努めている。 ・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。同社では、駅頭、駅構内、車内での情報提供は日本語のみであるため、「多言語掲示物作成システム」を活用するなど、災害等異常時においても、訪日外国人旅行者が情報を入力できるよう多言語化の拡充が求められる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・今後も利用者が求めている情報を、複数の手段を活用して、適切なタイミングで提供できるよう努めてまいります。 ・訪日外国人旅行者への情報提供に関しては、今後「多言語掲示物作成システム」などを活用して、多言語化の拡充に努めてまいります。
②計画運休に伴う情報提供	<ul style="list-style-type: none"> ・同社では、「計画運休・運転再開時における情報提供タイムライン」を作成しており、熊本県及び熊本市、合志市への情報提供・連絡体制を確立している。 ・計画運休の際は、同タイムラインに基づき、HP 	<ul style="list-style-type: none"> ・情報提供タイムラインを作成しており、計画運休の際は同タイムラインに基づき利用者へ情報提供を行っている。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、訓練の実施を行うことが望まれる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・計画運休の際は、情報提供タイムラインに基づいた情報提供を引き続き実施し、今後は確実な情報提供と連絡体制の連携強化を目指して、訓練の実施を検討してまいります。

事業者名	熊本電気鉄道株式会社	実施期間	令和7年11月6日(木) ~ 7日(金)
検査箇所	本社、上熊本駅、藤崎宮前駅、北熊本前		
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	<p>やのりもの info、駅頭掲示等により利用者へ周知を行っている。運転再開時には、HPにて情報を随時更新し、利用者へ情報を提供している。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「電車・バスの運転不能の場合における乗客取扱マニュアル」を策定しており、同社バス部門と速やかに連携がとれる体制としている。 ・バスによる代替輸送を行う際は、駅構内での案内放送や、駅係員や運転士によるアナウンス及び駅頭案内を行い、利用者へ周知している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・マニュアルを策定しており、電車運休時のバスへの代替輸送がスムーズに実施できる体制が整備されている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・今後もマニュアルに則った代替輸送がスムーズに実施できるよう努めてまいります。
④帰宅困難者対策	<ul style="list-style-type: none"> ・同社では、営業キロ数が短く、駅間の距離も短いことなどから帰宅困難者が発生する可能性が低いと思われるものの、「帰宅困難者駅対応マニュアル」を策定しており、それに基づき対応を行っている。 	<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、災害時における旅客の安全確保のため、マニュアルに基づいた訓練の実施を行うことが望まれる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・帰宅困難者の安全確保のため、「帰宅困難者駅対応マニュアル」に基づいた訓練の実施を検討してまいります。
2. ダイヤ改正における入念な事前説明	<ul style="list-style-type: none"> ・直近のダイヤ改正の際は、熊本県及び熊本市、合志市、沿線の中学校、病院に事前説明を行っている。説明の際は、丁寧に説明を行い利用者への理解を求めている。また、HP や駅頭での掲示により利用者へ事前に周知を行っている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ダイヤ改正時には、関係する自治体や中学校、病院に対して事前に説明を行っている。また、HP や駅頭での掲示もを行い、利用者へ周知を行うなど、十分な周知に努めている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・今後もダイヤ改正の際は、利用者や関係各所に対して入念な事前説明や周知を行うよう努めてまいります。
3. 賠償責任保険への加入	<ul style="list-style-type: none"> ・賠償責任保険へ加入している。1年契約で、その都度契約を更新している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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"> ・利用者保護の観点から、保険への加入を確実に継続してまいります。

事業者名	熊本電気鉄道株式会社	実施期間	令和7年11月6日(木) ~ 7日(金)
検査箇所	本社、上熊本駅、藤崎宮前駅、北熊本前		
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"> ・同社は14駅が無人駅となっており、遠隔監視システムや案内放送にて情報を提供している。利用が一定程度見込まれる時間帯においては、主に監視カメラで見守りを実施しており、災害等異常時の場合は、駅係員による巡回・見回りを実施している。 ・乗降介助の要請があれば運転士が介助を行っている。運転指令から運転士に対して、介助時間や方法を直接連絡し介助を行っている。また、無線連絡で駅指令や駅係員とも連携をとりながら介助のサポートを行っている。 ・同社では、2023年2月に視覚障害者団体を招き車椅子利用者や視覚障害者の方に対する介助体験会を実施している。また、運転士に対して、運転教習の際に、車椅子利用者の方の介助を実施訓練として行っている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・無人駅においても、遠隔監視システムや案内放送による情報提供を行っている。また、監視カメラや駅係員による巡回・見回りを行い、災害異常時においても利用者の状況が確認できる体制となっている。 ・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更なる環境整備に向けた取組に努めていただくとともに、ソフト面においても、より丁寧な介助対応のため、定期的な研修等の実施が期待される。 	<ul style="list-style-type: none"> ・今後も遠隔監視システムや案内放送、監視カメラなどを活用した情報提供や見守りと駅係員による巡回・見回りを継続して実施し、安全確保と円滑な駅の利用に努めてまいります。 ・全ての利用者が安全・円滑に駅を利用できるようサポートと環境整備の取組を継続し、定期的な研修についても実施できるよう努めてまいります。
優良事例			