

業務監査実施結果報告書

事業者名	肥薩おれんじ鉄道株式会社	実施期間	令和7年11月11日(火) ~ 12日(水)
検査箇所	本社、川内駅、出水駅、折口駅		
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"> ・運行状況に関する利用者への情報提供は、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」にて行っている。ホームページは、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の運行情報が掲載されており、4か国語（日英中韓）対応となっている。 ・全駅にデジタルサイネージを設置し、日本語・英語の2か国語による情報提供を行っており、異常時には、運行状況や再開見込等の情報発信を行っている。さらに、デジタルサイネージ及び駅時刻表には、ホームページやSNSへ誘導するQRコードを掲載している。有人駅には、外国人利用者から問い合わせ等があった際に対応できるようタブレット端末を配置している。また、必要に応じて、熊本県や鹿児島県が運営する多言語コールセンターを活用して案内を行っている。駅構内では、日本語のみの案内放送を行っている。 ・車内においては、通常時は日本語・英語の2か国語での案内放送を行っている。災害等異常時は、復旧状況等、必要に応じて運転士口頭による日本語での車内放送を行っている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ホームページや SNS 等、複数の手段を活用して利用者への情報提供を行っており、利用者の行動判断に資する情報提供に努めている。また、全駅にデジタルサイネージを設置し、災害等異常時においても速やかに情報提供ができるよう、あらかじめ日本語・英語の2か国語の文例の準備を行っている。 ・車内における案内放送は日本語のみで対応しているため、定型文の策定や翻訳アプリが搭載されたタブレット端末を活用し、少なくとも2か国語（日・英）による実施やQRコードによるウェブサイトへの誘導など、引き続き利用状況に応じて多言語の拡充に向けた検討が求められる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・今後も利用者視点を重視した対応に努めてまいります。 ・車内について、翻訳アプリが搭載された携帯端末の活用により、外国人利用者への情報提供の多言語の拡充に取り組んでまいります。
②計画運休に伴う情報提供	<ul style="list-style-type: none"> ・同社では計画運休時の情報提供タイムラインは策定されていないが、社内各担当部署において、計画運休決定時や運行再開時におけるホームページや SNS、「九州のりもの info.com」の情報更新を行っているほか、JR九州及びJR貨物、沿 	<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 	<ul style="list-style-type: none"> ・これまでの計画運休の実績を踏まえ、さらなる確かつ迅速な情報提供のために、利用者の安全を確保いたします。

事業者名	肥薩おれんじ鉄道株式会社	実施期間	令和7年11月11日(火) ~ 12日(水)
検査箇所	本社、川内駅、出水駅、折口駅		
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>線自治体に対し FAX や電話を行う連絡体制を整えている。</p> <p>また、学校側が生徒の登下校時間を判断できるよう計画運休開始までの猶予を持たせる等、調整している。なお、長期運休が見込まれる場合は、事前に自治体や学校に説明を行っている。</p> <p>・ 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が、周辺のタクシー会社をリスト化し、代替輸送が必要と判断された場合に、タクシー会社へ照会を行い手配している。なお、長期運休の見込みとなり代替バスを運行する場合は、その都度バス会社と契約を締結している。</p>	<p>報提供が求められる。特に、同社は通学定期利用者が過半数を占めるため、これまでの計画運休の実績をふまえ、計画運休に伴う情報提供タイムラインの策定が望まれる。</p> <p>・ 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いる。既にリスト化されているタクシー会社の連絡先を活用し、協定締結や連絡体制の構築を図ることが望まれる。</p>	<p>・ 過去の実施を振り返り、引き続きバス事業者やタクシー会社との連携を図り、安定した実施ができるよう努めてまいります。</p>
④帰宅困難者対策	<p>・ 同社では通学定期利用者が過半数を占めており、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や訓練等の実施は行っていない。帰宅困難者が発生することがないよう最終便を調整する等の対策を行っているため、これまでに帰宅困難者が発生した事案はない。また、自治体等との連絡体制を整備し、毎年自治体窓口の確認を行っている。</p>	<p>・ 帰宅困難者が発生する可能性は低いと思われるが、令和6年7月に策定された「大規模地震の発生に伴う帰宅困難者等対策のガイドライン」で述べられているとおり、定期的な訓練の実施や関係者との連絡体制の確認など、引き続き災害発生に備えた体勢を維持することが期待される。</p>	<p>・ 今後も、大規模地震等の発生に備えた訓練の実施や関係者との連絡体制の確認に努めていきます。</p>
2. ダイヤ改正における入念な事前説明	<p>・ 直近のダイヤ改正の際には、JR 九州との調整後、事前に沿線自治体に対しダイヤ改正案にて説明を行っている。なお、運転士不足による減便を行う場合は、沿線自治体や学校に減便後のダイヤ案を提示し、丁寧な説明を心がけている。</p>	<p>・ 令和3年8月12日付け事務連絡「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」で周知しているとおり、ダイヤ見直しの検討段階から、沿線自治体や学校等へ引き続き丁寧かつ十分な説明を行うとともに、駅・車内における案内放送、ウェブサイト等により広く周知を行うことが望</p>	<p>・ ダイヤ改正の際は、沿線自治体や学校等へ引き続き丁寧な説明を行ってまいります。</p>

事業者名	肥薩おれんじ鉄道株式会社	実施期間	令和7年11月11日(火) ~ 12日(水)
検査箇所	本社、川内駅、出水駅、折口駅		
監査項目	取組状況	所見	所見に対する回答
3. 賠償責任保険への加入 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"> ・鉄道事故賠償責任保険に加入し、1年ごとに更新を行っている。 ・同社では、28駅中18駅が終日無人駅であり、有人駅における駅業務については外部委託を行っている。全駅にデジタルサイネージを設置し、適宜情報提供を行っている。 ・介助の申し込み等については、本社営業部または駅窓口で対応しており、ホームページでは事前連絡の案内を行っている他、各駅の構内図や駅設備にかかる情報を掲載している。また、事前に申し込みが無かった場合でも、全有人駅にスロープを配置しており、営業部から関係駅及び運転士に連絡し可能な限り対応を行うこととしている。 ・年に1回程度、福祉施設からの要望を受け、乗車訓練を行っている。 ・イベント時や新入学生の利用開始時期など利用が一定程度見込まれる場合においては、無人駅においても駅員による巡回・見回りをしている。 ・乗車券販売窓口の混雑緩和施策として、新年度に通学定期券の購入を行う新入生に向けて、学校にて定期券申し込みの事前受付を行っている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・まれる。 ・利用者保護の観点から、引き続き鉄道事故賠償責任保険への加入が望まれる。 ・無人駅での情報提供はデジタルサイネージを活用し、異常時においても適切な情報提供を行うことができる体制を整えている。 ・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いる。 ・既存の無人駅においても、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」に基づき、誰もが安全かつ円滑に利用できる環境の整備に向け、引き続き実施可能な対応の検討が望まれる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・引き続き、保険加入の重要性を認識し、契約を更新してまいります。 ・今後もデジタルサイネージを活用し、情報提供に努めてまいります。 ・利用者が安全かつ円滑に利用出来るように、これからも設備の維持や係員の意識向上に努めてまいります。 ・既存の無人駅においても、誰もが安全かつ円滑に利用できる環境の整備に努めてまいります。
優良事例			