

業務監査実施結果報告書

事業者名	高松琴平電気鉄道株式会社	実施期間	令和3年1月26日～1月27日
検査箇所	高松琴平電気鉄道株式会社本社、八栗新道駅		
監査項目	取組状況	所 見	所見に対する回答
利用者への情報提供	【情報提供全般について】 ・遅延の発生状況、被害の具体的な状況、点検・復旧作業の進捗状況、運転再開見込みといった利用者の行動判断に資する情報の提供について、緊急事態対策規程に基づいてウェブサイト等で可能な限り迅速な情報発信を行っている。 ・日本の鉄道に乗り慣れていない訪日外国人旅客に対して、タブレットの翻訳機能等を活用して案内している。 【ウェブサイト等による情報提供について】 ・ウェブサイトにおいて、Google の翻訳機能を使用して、6か国語（日本語・英語・中国語・韓国語・タイ語・フランス語）で遅延の発生状況、被害の具体的な状況、運転再開見込み等といった利用者の行動判断に資する情報の提供をしている。 ・SNS において、輸送障害発生時等の情報提供は実施していない。 ・輸送障害発生時等の情報提供について、ウェブサイトにて定期的な時点更新を実施している。	・輸送障害発生時等に鉄道利用者の行動判断に資する迅速な情報発信を行うことで、利用者の方に安心していただくことになるため、引き続き迅速な情報発信の充実に努められたい。 ・今後とも訪日外国人旅客の利便性向上について改善・改良につながる方法を検討することが期待される。 ・Google の翻訳機能を使用するだけでは、文章の整合性が確認できないので、訪日外国人旅客に対して、正しい情報を提供できるよう検討することが求められる。 ・鉄道利用者の利便性向上に向け、SNS での情報提供を行うことが期待される。	・今後も緊急事態対策規程に基づき、鉄道利用者に資する迅速な情報発信や社員等に対する教育訓練を実施してまいります。 ・訪日外国人旅客に対する補助スキーム等を活用して改善や改良を検討してまいります。 ・ウェブサイトでの多言語による運行情報について定型文の作成やネイティブチェックを検討してまいります。 ・SNS は広報媒体として利用しており、今後も運行情報の情報提供等を実施する予定はございません。

	・輸送障害発生時等に駅頭掲示板に掲出している QR コードを読み込むことで運行情報等を確認できるよう工夫されている。 ・利用者がウェブサイトを開覧した際に速やかに運行情報を入手できるように利用者の目にとまりやすいレイアウトの構成となっている。 ・スマートフォンでウェブサイトを開覧する際に必要な運行情報が速やかに提供されるように利用者の目にとまりやすいレイアウトの構成となっている。 ・輸送障害発生時等に一斉放送装置を使用して適宜、列車の位置情報を提供している。 ・無料 Wi-Fi について、高松築港駅、瓦町駅、栗林公園駅、琴電琴平駅で導入されている。 ・アクセス集中時にも必要な運行情報が提供されるよう簡易版ウェブサイトを策定している。 【駅頭における運行情報の掲示】 ・輸送障害発生時等に 4 か国語による駅頭掲示は実施していない。 ・計画運休時には多言語による掲示ができるようあらかじめ文例を準備している。 ・駅頭掲示にあたっては、なるべく大きいサイズで印刷し、可能な限りカラー印刷するなど見やすさへの配慮をしている。	・鉄道利用者の利便性向上に向け、駅頭掲示板だけでなく、運賃表等にも QR コードを掲出するなど、更なる情報提供の充実が期待される。 ・今後も鉄道利用者の利便性向上に向け、無料 Wi-Fi の導入が期待される。 ・訪日外国人旅客の利便性向上に向け、4 か国語による駅頭掲示の実施が求められる。	・今後、新規の掲示物等には、QR コードを掲出できるよう努めています。 ・無料 Wi-Fi の導入は通信料等ランニングコストの問題があり、弊社単独では困難です。今後も補助スキームの活用や自治体などからの支援が受けられるようであれば、拡充してまいります。 ・駅頭においては、運行情報の定型文化による 4 か国語での情報提供を検討してまいります。
--	---	---	---

	・LED 式発車標設置の 6 駅、LCD 式発車標設置の 1 駅で、適宜運休や遅延の情報提供を実施している。 【駅構内における案内放送】 ・2020 年度中に輸送障害発生時等に駅構内で 4 か国語（日本語・英語・中国語・韓国語）による駅構内放送を実施する予定である。 ・案内放送では、極力間隔を空けずに繰り返し放送するほか、新しい情報が入り次第速やかに放送するようにしている。また、放送音量についても、毎月全駅で放送設備の確認を行っており、適切な音量となるよう配慮している。 【車内における案内放送】 ・4 か国語（日本語・英語・中国語・韓国語）による音声案内放送は実施していない。 ・訪日外国人旅客へも情報提供ができるように配布用の時刻表に QR コードを掲載している。 ・状況に変化がない場合でも適宜案内放送をするよう放送間隔について配慮している。 ・輸送障害発生時等の具体的な対応状況について、イルカ BOX による利用客の声やヒヤリハットによる従業員の声を収集して、事後的に検証してサービスの向上に努めている。	・引き続き運行情報ディスプレイ等の増設を検討することが期待される。 ・訪日外国人旅客の利便性向上につながる新しい取組であり、今後も取組がさらに展開されることが期待される。 今後とも駅での案内放送については、適宜設備の点検を実施し、適切で利用者ニーズに合致した情報提供が行われることが期待される。 ・必要に応じて車内における 4 か国語による案内放送を実施することが期待される。 ・鉄道利用者の利便性向上に向け、配布用の時刻表だけでなく、列車内にも QR コードを掲出するなど、更なる情報提供の充実が期待される。 ・輸送障害発生時等の具体的な対応状況を、事後的に検証することは、今後の輸送障害発生時等の参考にもなることから引き続き、この取組を推進していくことを期待する。	・新駅や駅の大規模改修時に補助スキームを活用して運行情報ディスプレイ等の増設を検討してまいります。 ・2020 年度中に導入される 4 か国語による駅構内放送装置を活用して外国人旅客への情報提供を実施してまいります。 ・今後も定期的に放送設備を点検するとともに、お客様に適切で利用者ニーズに合致した情報提供が行えるよう継続した社内教習等を実施し、ソフト面のレベルアップを図ってまいります。 ・今後、訪日外国人旅客のご利用状況に応じて補助スキーム等を活用した導入を検討してまいります。 ・列車内への QR コードによる運行情報の掲出を検討いたします。 ・今後もイルカ BOX やセーフティ BOX の社内システムの活用し情報の水平展開に取り組みます。また、社内システムやヒヤリハット等の情報を全社員で共有し安全推進委員会等の社内会議で継続した事象の検証や再発防止対策を講じてまいります。
--	---	---	---

計画運休	・ 情報提供タイムラインは策定していない。	・ 国土交通省の情報提供タイムラインのモデルケースを参考にして、情報提供タイムラインを作成することが望まれる。	・ 計画運休につきましては、気象庁や同業他社の状況を踏まえ実施しているほか、実施にあたっては、国土交通省の情報提供タイムラインのモデルケースに沿った取扱いを行っています。今後も弊社独自のタイムライン作成の予定はございません。
他の交通モードとの連携	・ 輸送障害発生時等の旅客対応として他の鉄道事業者と代替輸送に係る協定を締結し、利便性の向上を図っている。	・ 輸送障害発生時の代替輸送手段の確保については、利用者利便の観点から重要な取組である。今後も利便性の確保に向けた取組を推進していくことを期待する。	・ 今後もグループ会社や他の鉄道事業者と協力を行い、輸送障害発生時には利便性の確保に取り組んでまいります。
帰宅困難者対策	・ 帰宅困難者対応については、発生自体が少ないことから個別マニュアルは整備していないが、テロ対策訓練、津波訓練等にて旅客対応の訓練を行っている。	・ 近年、大規模な自然災害が多発しており、帰宅困難者が発生する可能性も高まっているので、引き続き帰宅困難者対応についての充実に努められたい。	・ 自治体や運輸局をはじめとする関係行政機関と密接な連携及び情報交換を行い、帰宅困難者対応を実施してまいります。
無人駅における対応	・ 駅の無人化にあたって、適切に管理できるよう適宜、駅係員による券売機の集金、清掃要員による巡回を行っている。	・ 駅の要員配置を見直すにあたっては、障害者等の利用実態の適切な把握、スロープ・内方線付点状ブロック等の安全確保のための施設、利用が一定程度見込まれる時間帯における駅員による巡回・見守りの実施、緊急時における連絡体制の整備・要員の確保及び利用者への適切な案内の実施といった状況について勘案のうえ、適切な対応に努められたい。	・ 今後も計画的にバリアフリー設備の整備を行い、係員による集金時や清掃要員による巡回を実施してまいります。また、列車無線等の連絡手段を活用して、障がい者対応や緊急時の安全を確保してまいります。
	・ 直近では 2020 年 4 月 1 日に潟元駅の無人化及び今橋駅の営業時間の短縮を実施したが、その際に近隣の施設の状況や駅周辺の利用者数等を考慮して、決定した。また、無人化にあたって、駅利用者に対する告知文を駅に掲出して事前に周知を行った。	・ 必要に応じて沿線自治体へ情報共有いただくとともに、前広に運輸局へご報告いただきたい。	・ 今後、必要に応じて自治体への情報提供及び、運輸局へのご報告をいたします。

	・ 浸水想定区域に位置している駅に避難場所、避難経路を掲示し、浸水想定区域を走行する車両に避難経路図を設置して、避難時に利用客が速やかに避難できるよう配慮している。 ・ 障害者の方が駅を利用される際には、事前連絡を受けて乗務員が介助しているが、駅ごとの利用者数までは把握していない。 ・ 1日当たりの平均的な利用者数が3,000人以上の駅ではスロープ、内方線付点状ブロック等を設置している。 ・ 緊急時の連絡先として全駅の時刻表に連絡先を掲出している。	・ 駅ごとの障害者の方の利用実態を把握することで、個別に対応方法を検討することができるので、今後は駅ごとの利用実態の把握を行うことが期待される。 ・ 今後も関係機関と連携し、1日当たりの平均的な利用者数が3,000人未満の駅についても駅施設のバリアフリー化が求められる。	・ 弊社では利用実態の把握は実施しておりませんが、列車無線や社内電話の連絡手段を活用して障がい者の方の個別対応を実施しております。今後も障がい者の方が快適に安心してご利用できるよう努めてまいります。 ・ 今後も関係機関と連携し、補助スキームを活用して計画的に駅施設のバリアフリー化に取り組んでまいります。
優良事例			
・ 2020 年度中に駅の放送装置を 4 か国語対応にする予定であり、訪日外国人観光旅客の利便性向上に配慮した取組である。			