

業務監査実施結果報告書

事業者名	四国旅客鉄道株式会社	実施期間	令和3年1月14日～1月15日
検査箇所	四国旅客鉄道株式会社本社、屋島駅、讃岐津田駅、板野駅		
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、気象状況などを踏まえて、タイムリーな情報を提供するように努めている。 ・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や指差し案内表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、4か国語（日本語・英語・中国語・韓国語）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。 ・ウェブサイト等による情報提供に関しては、速やかに多言語で情報提供が行えるよう多言語による文例をあらかじめ準備している。 ・SNSにおいて、4か国語（日本語・英語・中国語・韓国語）での情報提供は実施していない。	・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。 ・訪日外国人旅客を含む鉄道利用者の利便性向上に向け、SNSでの情報提供のさらなる充実が期待される。	・輸送障害発生時等の鉄道利用者の行動判断に資する情報発信については、引き続き可能性も含めて事前のお知らせや復旧見込み等、ご利用のお客様の立場になって迅速な情報提供に努めてまいります。 ・訪日外国人旅客の利便性向上について、今後とも環境整備や社員の接客対応能力の向上等、改善・改良につながる方法を検討してまいります。 ・お客様の利便性向上に向け、ニーズやご利用状況等を考慮し、SNSでの情報提供のさらなる充実を検討してまいります。

	・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(状況に変化がない場合であっても)及び次回の更新予定時刻を示すなど、最新の情報を提供している。 ・各駅の発車時刻表や列車内等に掲出している QR コードを読み込むことでウェブサイト上の運行情報等を確認できるよう工夫されている。 ・パソコンでウェブサイトを閲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閲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。 ・列車走行位置情報サービスにて列車の在線位置をリアルタイムに情報提供している。 ・無料 Wi-Fi 設備について、乗降者の多い駅又は訪日外国人観光客が多い駅を中心にして、JR 四国で整備、管理している駅が 20 駅、その他駅構内のセブンイレブン店舗で利用できる「7 SPOT Wi-Fi」が 19 駅となっている。 また、特急列車、観光列車あわせて 110 両に無料 Wi-Fi を整備している。 (令和3年1月現在) ・ウェブサイトへのアクセス集中時の負荷分散のため CDN (Content Delivery Network) を導入し、アクセス集中時にも必要な運行情報を入手できるように対策	・鉄道利用者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。	・今後ともお客様の利便性向上に取り組み、ニーズにあわせて、可能な限り機能充実に努めてまいります。
--	---	---	--

	をしている。 ・ JNTO グローバルサイト、JNTO コールセンターといった JNTO による各種情報提供ツールの紹介を JR 四国のウェブサイトにて行っている。 【駅頭における運行情報の掲示】 ・ 輸送障害発生後可能な限り速やかに 4 か国語（日本語・英語・中国語・韓国語）による駅頭掲示を実施するよう配慮している。 ・ 速やかに多言語で情報提供が行えるよう国土交通省で作成した多言語掲示物作成システムを活用している。また、JR 四国において自社向けシステムの導入を検討している。 ・ 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。 ・ LED 発車標設置の 14 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】 ・ 輸送障害発生時に放送設備のある有人駅（41 駅）において、多言語放送アプリをインストールしたタブレット端末を活用して 4 か国語（日本語・英語・中国語・韓国語）による駅構内放送を行っている。 ・ 4 か国語による案内放送が難しい場合には、各駅の発車時刻表に掲出している QR コードを活用してウェブサイトへ誘導し、運行情報を提供するようにしている。	・ 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。 ・ 放送設備のある有人駅（41 駅）以外においても訪日外国人旅客を含む鉄道利用者の行動判断に資する迅速な情報発信の充実に努められたい。	・ デジタルサイネージ（文字 5 言語、音声 2 言語）について、可能な限り速やかに整備してまいります。 ・ 放送設備のある有人駅以外についても、引き続き QR コードを活用したウェブサイトへの誘導を行います。またデジタルサイネージの設置拡大に努めていきます。
--	---	---	---

計画運休	・案内放送では、放送間隔を考慮して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、放送音量も適切な音量に設定している。 【車内における案内放送】 ・自動放送対応車両では2か国語に対応しているほか、マリンライナー及び宇和海では、タブレット端末の音声出力を活用し2か国語の車内放送を行っている。 ・各路線の特性（駅間が短い、ワンマン運転を行っている等）により、4か国語による案内放送が難しい場合には車内に掲出したQRコードを活用してウェブサイトへ誘導し、運行情報を提供するようにしている。 ・車内状況、客層等を踏まえ、適切な時期に案内放送をするよう放送間隔について配慮している。 ・多言語による的確な情報提供の重要性等について、訓練、業務研究、点呼、面談等で周知・教育を行っている。 ・輸送障害発生時に素早く情報を連絡するため、関係社員の携帯電話に直接メールすることにより情報を発信する「事故速報メール」を活用している。また、輸送障害発生時の具体的な対応状況を社内グループネットに掲載し情報共有したり、事後的に検証・社内周知ができるよう努めている。 ・計画運休を適切に実施するため自社内における対応の目安として、情報提供タイ	・引き続き利用者が必要な情報を得られやすい案内放送となるように努められたい。 ・鉄道利用者に向けさらなる多言語での情報提供が期待される。 ・引き続き放送間隔等に配慮して、鉄道利用者の行動判断に資する迅速な情報発信の充実に努められたい。 ・日本の鉄道に不慣れな訪日外国人旅客への的確な情報を提供するために引き続き周知・教育に努められたい。 ・輸送障害発生時等の情報を共有することは今後の輸送障害発生時等の対応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。 ・計画運休に係る情報提供タイムラインについて、適宜見直しを行い、鉄	・引き続きわかりやすい放送に努めるとともに、輸送障害発生時にはお客様に不安を与えないため極力こまめな放送を行ってまいります。 ・海外からのお客様にとっても利用しやすい鉄道を目指し、引き続き、多言語での情報提供に努めてまいります。 ・車内放送については、お客様や車内の状況をよく把握し、適切な時期に適切な内容の放送を実施するよう、情報発信の充実に努めてまいります。 ・海外からのお客様への情報提供の重要性について、引き続き、訓練、業務研究会、点呼等あらゆる機会を捉えて、周知・教育に努めてまいります。 ・輸送障害発生時には、社内で情報を共有、連携を密にし、早期復旧に努めてまいります。 ・策定した計画運休情報タイムラインについては、鉄道利用者及び関係機関等への情報提
-------------	---	---	---

他の交通モードとの連携	ムラインをあらかじめ策定している。 ・従来の鉄軌道事業者に加えて、令和2年10月1日より新たにバス事業者と代替輸送に係る協定を締結し、利便性の確保を図っている。	道利用者の行動判断に資する迅速な情報発信の充実に努められたい。 ・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。	供の内容、タイミング及び方法等について、引き続き活用を行いながら検証を実施し、適宜修正を図り、より充実したものに更新していくよう努めてまいります。 ・代替輸送可能な区間での輸送障害発生時には、可能な限り代替輸送を行うことでお客様の交通手段の確保に努めます。
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、異常時対応マニュアルにおいて、旅客対応について定めている。 ・帰宅困難者が発生した場合等に備えて、主要駅等において、水・食品・毛布・カイロ等を備蓄している。 ・帰宅困難者の発生自体が少ないことから駅における帰宅困難者に特化した訓練は実施していないが、異常時訓練の一部で旅客の誘導訓練を実施している。	・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。	・帰宅困難者対応について、引き続き、関係箇所と協力し、対応の充実に努めてまいります。
無人駅における対応	・有人駅、無人駅、時間帯有人駅の設置にあたっての明確な数値基準はないが、利用者や売上金額、学校等の周辺環境などを考慮して決定している。 ・障害者等の利用実態の適切な把握を行っている。	・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。 ・障害者の利用実態やニーズの把握を行うことは重要なことなので引き続き、定期的に利用実態の把握を行わ	・駅の要員配置見直しにあたっては、考慮すべき事項について、できる範囲内で適切に対応してまいります。 ・今後も定期的に調査し利用実態の把握に努めてまいります。

	・無人駅208駅のうち、段差解消駅は28駅、内方線付点状ブロック敷設駅は28駅となっている。(令和3年1月現在) ・11管理駅に無人駅を定期的に巡回する社員を配置しており、週1～2回程度無人駅を巡回している。車いすなど障害者の方の介助がある場合には、社員が適宜対応している。 ・緊急時における連絡体制の整備、要員確保の状況については、緊急時の連絡先として管理駅の電話番号を掲出しており、利用者から連絡があった場合、現地での対応が必要であれば、可能な限り速やかに係員が駆けつけられる体制を整えている。	りたい。 ・引き続き、無人駅のバリアフリー化が推進されることを期待する。	・関係法令に則り、順次整備を行っていきます。
優良事例	・無人駅においても、デジタルサイネージを活用して、運行情報の提供に努めているが、今後もデジタルサイネージの設置駅を拡大して利用者利便の向上を図っている。 ・スマートフォン等からでもリアルタイムに列車の走行位置、遅延について確認できるように列車走行位置情報サービスを活用している。		