

業務監査実施結果報告書

事業者名	阿佐海岸鉄道株式会社	実施期間	令和3年11月25日～11月26日
検査箇所	阿佐海岸鉄道株式会社本社、海部駅、穴喰駅		
監査事項	取組状況	所 見	所見に対する回答
1. 運賃等に関する事項	・鉄道事業法に基づき、令和3年7月26日にDMVの導入に伴う上限運賃の設定等の認可を受け、令和3年11月24日に実施運賃の設定等の届出がされている。 ・鉄道運輸規程の規定に基づき、各駅に運賃表が正しく掲示されている。 ・鉄道運輸規程の規定に基づき、その他運輸上必要となる旅客営業規則等は、穴喰駅に備え付けられているが、海部駅に備え付けられていない。 ・鉄道運輸規程に基づき、乗車券に通用区間、通用期間、運賃額及び発行日が記載されている。 ・身体障害者及び知的障害者に対する運賃割引に加えて、DMVの導入に伴い、新たに精神障害者に対する運賃割引が実施される。 ・誤表示及び誤収受は、過去3年間発生していないが、誤表示及び誤収受対応マニュアル等が整備されていない。 ・偽造紙幣発見時等の連絡体制として、牟岐警察署の連絡先を含んだ緊急連絡網が事務所に掲示されている。	・運賃設定等については、関係法令及び通達等に基づき、諸手続は適正に処理されている。 ・DMVによる事業再開に向けて、運賃額等を適正に掲示し、利用者に周知すること。 ・その他運輸上必要となる旅客営業規則等を海部駅に速やかに備え付ける必要がある。 ・運賃割引制度については、駅頭及びウェブサイト等において適切に案内すること。 ・DMVの導入に伴って、「発車オーライネット」サイトで乗車券類が発売されるため、誤表示及び誤収受対応マニュアル等の整備を検討する必要がある。	・今後とも関係法令等に基づき適正な手続きを実施してまいります。 ・今後とも適切に周知できるよう取組んでまいります。 ・速やかに旅客営業規則を海部駅に備え付けてまいります。 ・駅頭及びウェブサイト等において適切に案内できるよう努めてまいります。 ・運賃の誤表示、誤収受防止のため、マニュアルの整備を検討してまいります。

2. 情報提供に関する事項	・事業者の財務等に関する情報は、ウェブサイト等で公開されているが、「昨年度決算との比較及び分析」は、記者発表のみ、「環境、技術開発への取組状況」は、自社のホームページ等で公開されていない。 ・運賃に係る情報は、DMVの導入に伴う運賃改定申請時及び運賃改定実施時にウェブサイトで公開されている。 ・安全、サービスに関する情報は、ウェブサイト等で公開されている。	・「昨年度決算との比較及び分析」及び「環境、技術開発への取組状況」の情報提供については、ウェブサイトで提供を検討する等、利用者に対する情報提供を積極的に行うことが期待される。	・利用者に対して情報提供を積極的に行えるよう、ウェブサイトでの情報提供の充実を検討してまいります。
3. 駅等での案内情報に関する事項	・駅での案内サイン表示の社内マニュアルとして、「案内サイン表示等整備指針」を作成し、新たに駅舎へ案内サイン等を導入・整備する場合は、移動等円滑化整備ガイドライン(旅客施設編)を参考に可能な限り実施することとされている。 ・外国人観光旅客等の対応として、駅の案内サインが2カ国語(日本語及び英語)で表示されている。 ・接続する他鉄道事業社の乗継案内として、各駅にJR四国牟岐線のダイヤが掲示されている。 ・穴喰駅において、エレベーター誘導及び位置サインが整備されているが、標識(ピクトグラム)がJISZ8210に適合されていない。 ・各駅において、多機能トイレ(町等が管理する設備)誘導サインが整備されているが、標識(ピクトグラム)がJISZ8210に適合されていない。 ・穴喰駅において、乗車券等販売所のエレベーター誘導サインが整備されているが、標識(ピクトグラム)がJISZ8210に適合されておらず、位置サインが整備されていない。	・駅の案内サインについて、多言語化による情報提供のさらなる充実が期待される。 ・エレベーター設備の配置を表示した標識(ピクトグラム)をJISZ8210に適合するものとするのが望まれる。 ・多機能トイレ設備の配置を表示した標識(ピクトグラム)をJISZ8210に適合するものとするのが望まれる。 ・乗車券等販売所の配置を表示した標識(ピクトグラム)をJISZ8210に適合するものとするのが望まれる。	・外国人観光旅客等の利用状況に応じて、多言語化による情報提供のさらなる充実を検討してまいります。 ・JISZ8210に適合する標識への変更を検討してまいります。 ・JISZ8210に適合する標識への変更を検討してまいります。 ・JISZ8210に適合する標識への変更を検討してまいります。

4. バリアフリーに関する事項	・車両内の案内サイン表示について、社内マニュアルが整備されていない。 ・外国人観光旅客等の対応として、車両内の案内サインが2カ国語（日本語及び英語）で表示されている。 ・外国人観光旅客等への情報提供促進措置として、「徳島県観光振興基本計画」に基づき、徳島県等と連携が図られている。また、鉄道を円滑に利用してもらうため、ウェブサイトの時刻表は英語で提供されているが、運行状況は日本語のみで提供されている。 ・1日平均利用者数 3000 人以上の駅は無く、DMVの運行に伴って、新たに整備したホーム及びその経路については、段差解消が行われている。 ・鉄道駅のバリアフリー化の整備方針が策定されていない。 ・社内規程として「介助・対応指針」を定め、また、全職員に「やさしいお客さま対応」（公益財団法人日本ケアフィット共育機構作成）を配布し、車いす利用者の対応方法等、障がい者への合理的配慮に取り組んでいる。	・DMVの案内サイン表示について、社内マニュアルが整備されることが期待される。 ・車両内の案内サインについて、多言語化による情報提供のさらなる充実が期待される。 ・ウェブサイトの運行状況等について、多言語化による情報提供のさらなる充実が期待される。 ・鉄道駅のバリアフリー化の整備方針の策定を検討することが期待される。	・他社事例等を参考にしながら、マニュアルの整備を検討してまいります。 ・外国人観光旅客等の利用状況に応じて、多言語化による情報提供のさらなる充実を検討してまいります。 ・外国人観光旅客等の利用状況に応じて、多言語化による情報提供のさらなる充実を検討してまいります。 ・関係自治体と連携し、鉄道駅のバリアフリー化の整備方針の策定について検討してまいります。
5. 外国人観光旅客等への対応に関する事項	・JR四国等の鉄軌道事業者等と共同で外国人観光旅客向けの企画乗車券「四国鉄道共通フリーパス（ALL SHIKOKU Rail Pass）」が設定されている。 ・外国人観光旅客等に対応するため、駅、車内等に携帯型翻訳機が配備され、また、職員間でその使用方法を共有しているが、マニュアルの整備、適切な対応に関する研修等が実施されていない。	・外国人観光旅客等に対応するためのマニュアルの整備、研修等の実施を検討することが期待される。	・外国人旅客等の利用状況に応じて、マニュアルの整備及び研修の実施を検討してまいります。

6. 乗継円滑化措置に関する事項	・阿波海南駅DMVバス停留所とJR四国の阿波海南駅間のダイヤ調整や、駅間の乗換連絡通路にスロープを設置し、段差解消が行われている。 ・DMVの導入に伴って、「四国鉄道共通フリーパス（ALL SHIKOKU Rail Pass）」以外の企画乗車券及び当該乗車券に付随する連絡運輸契約書等が廃止された。		
7. 事故等による輸送障害時の旅客対応に関する事項	・車内における運行情報の案内は、LED式情報表示装置で提供されているが、輸送障害発生時の情報は、乗務員による車内放送のみで提供される。 ・乗務員及び駅係員への連絡は、無線及び携帯電話で行われ、緊急連絡網が作成されているが、乗務員及び駅係員の案内マニュアルは整備されていない。 ・駅における運行情報の案内は、各駅に告知板が備え付けられているが、LED式情報表示装置は整備されていない。 ・遅延証明は、発行の基準について時間等の設定はなく、旅客からの申出があれば、宍喰駅及び車内（乗務員）でのみ発行される。（ウェブサイト等からの発行はできない）。 ・DMVの運行に伴い、会社全体で在線クリア、手動介入、脱線復旧及び伝令法施行訓練が実施されている。	・輸送障害発生時において、聴覚障害者等に対応するため、LED式情報表示装置での情報提供に努められたい。 ・乗務員及び駅係員案内のマニュアルの整備を検討することが期待される。	・輸送障害発生時におけるLED式情報表示装置での情報提供について検討しつつ、現時点においては、筆談等に対応してまいります。 他社事例等を参考にしながらマニュアルの整備を検討してまいります。
8. 災害時等の旅客（避難誘導・帰宅困難者）対応に関する事項	・「異常発生時の乗客避難等処置」、「列車火災発生時の処置」及び「津波発生時の対処」等、各種マニュアルが整備されている。		

	・災害対応等危機管理の対応として、近隣の中学校からの依頼で地震津波避難誘導訓練を年１回程度実施し、須崎で開催されるＪＲ四国主催の訓練に参加している。	・災害対応等の訓練については、自治体や、他社と連携して計画的に実施されたい。	・今後とも、自治体及び他社と連携し、計画的に実施してまいります。
９．利用者等からの意見等に関する事項	・利用者からの意見を電話や、ウェブサイトのお問い合わせフォーム等から受け付け、その意見等は朝礼時に周知されている。 ・ＤＭＶに関する質問等、問合せの多いものについては、随時、ウェブサイトに掲載されている。	・利用者等からの意見については、文書化・データ化による記録を共有すること。	・利用者等からの意見を記録し、社員間で共有できるよう努めてまいります。
１０．駅員の待遇等に関する事項	・移動制約者に特化した研修は実施されておらず、高齢者、障害者等の対応マニュアルの見直しを行っているが、職員が介護職員研修の資格を取得する等、適切な対応ができるように取り組んでいる。 ・航空会社の職員を講師として招へいし、乗務員及び駅係員を対象に接遇研修が行われている。 ・駅係員の勤務及び配置に関しては、それぞれ「就業規則」及び「鉄道係員服務規程」で規定されており、中央駅に係員が常時１名配置されている。過去３年間に於いて、係員の不祥事等は発生していない。	・接遇研修・マナー研修等、計画的に実施することが望まれる。	・今後とも、自治体及び他社と連携し、計画的に実施できるよう検討してまいります。
１１．その他のサービスに関する事項	・携帯電話のＤＭＶ車内での取り扱いは、車内放送及びＬＥＤ式情報表示装置で説明されている。 ・ＤＭＶ車両の優先座席は、出入口付近の前列２席が設置されるとともに、「発車オーライネット」サイトでの座席予約が制限され、座席カバーで優先座席であることが明示されている。		

12. 利用者への情報提供	・健康増進法関係については、車内放送、駅舎内掲示物で禁煙、受動喫煙防止の啓発を実施している。 ・ベビーカー対応については、「介助・対応指針」に基づき対応し、社内への持ち込みが可能とされている。 ・遺失物の取り扱いは、「遺失物取扱規程」に基づき、適切に処理されている。 ・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、及び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は、ウェブサイト及び車内放送で提供されている。 ・車内放送で即時性のある情報を提供し、ウェブサイトでは即時性のある情報に加え予告情報を提供する等、伝達内容が工夫されている。 ・日本の鉄道に乗り慣れていない訪日外国人旅客に対応するため、駅係員及び乗務員等が携帯型翻訳機を活用して案内している。 ・ウェブサイトにおいて、2か国語（日本語、英語）で運行情報が提供されているが、SNSにおいて、4か国語（日本語、英語、中国語及び韓国語）で運行情報の提供がされておらず、文例も用意されていない。 ・必要な情報が適切な時点で提供されるように配慮するとともに、過去に掲載した情報が最新の日付等、定期的に更新され、更新予定時刻も併せて提供されている。 ・配布物にQRコードが添付され、また、スマートフォンでウェブサイトを閲覧した際に「本日の運行状況」がトップ画面に配置されている。	・鉄道利用者の行動判断に資する情報提供を図るため、ウェブサイト及びSNSでの多言語化等のさらなる充実が期待される。	・外国人観光旅客等の利用状況に応じて、さらなる充実を検討してまいります。
----------------------	---	---	--

	・駅構内の混雑や入場規制等の情報はウェブサイトで提供されているが、DMV車両の在線位置がリアルタイムに提供されていない。 ・無料W i - F i が導入されておらず、アクセス集中時に必要な運行情報の提供について、簡易版ウェブサイトが整備されていない。 ・J N T Oグローバルサイト及びアプリ等のJ N T Oによる各種情報提供ツールの紹介がされていない。 ・無人駅の駅頭において、輸送障害発生後、運行情報の提供がされておらず、多言語で文例も用意されていない。 ・駅構内の掲示物にQRコードが添付され、ウェブサイトへ誘導されているが、駅構内の案内放送が実施されていない。 ・車内における音声案内は、放送間隔に配慮のうえ2か国（日・英）で実施され、また、各車両に携帯型翻訳機が配備されているが、QRコードの掲示がされていない。	・鉄道利用者の行動判断に資する情報提供を図るため、DMV車両の在線位置をリアルタイムに提供することが期待される。 ・鉄道利用者の行動判断に資する情報提供を図るため、無料W i - F i の導入及び簡易版ウェブサイトを整備することが期待される。 ・鉄道利用者の行動判断に資する情報提供を図るため、各種情報提供ツールを紹介することが期待される。 ・鉄道利用者の行動判断に資する情報提供を図るため、無人駅での運行情報の提供及び多言語で提供することが期待される。 ・鉄道利用者の行動判断に資する情報提供を図るため、駅構内の案内放送による情報提供することが期待される。 ・鉄道利用者の行動判断に資する情報提供を図るため、車内におけるQRコードの活用等によるウェブサイトへの的確な誘導が期待される。	・関係自治体と連携し、在線位置のリアルタイム提供について検討してまいります。 ・関係自治体と連携し、無料W i - F i の導入及び簡易版ウェブサイトの整備について検討してまいります。 ・利用者にJ N T Oの各種情報提供ツールを紹介できるよう努めてまいります。 ・関係自治体と連携し、無人駅での運行情報の提供及び多言語での提供について検討してまいります。 ・関係自治体と連携し、駅構内の案内放送による情報提供について検討してまいります。 ・車内におけるQRコードの活用等を検討してまいります。
13. 計画運休	・自社内での基本的な流れについて、情報提供タイムラインが策定されている。		
14. 他の交通モードとの連携	・DMVの導入に伴う事業休止期間中の代替輸送について、作業依頼書等で締結されている。		
15. 帰宅困難者対策	・帰宅困難者対策については、マニュアル、備蓄品及び一時待機スペース等が整備されていない。	・近年、大規模な自然災害が多発していることに顧みて、帰宅困難者が発生する可能性が高まっていることから、帰宅困難者対策に努められたい。	・関係自治体と連携し、帰宅困難者対策に努めてまいります。

16. 無人駅等における対応	・無人駅については、会社の体制、利用者数及び駅施設の整備状況等を総合的に勘案して、設置されている。 ・無人駅における避難場所及び避難経路等の取組として、「海陽町津波ハザードマップ」が掲示されている。 ・障害者等の利用実態は、障害者割引乗車券の実績で把握し、DMVの導入に伴って、内方線付き点状ブロック等が整備されている。	・無人駅について、案内設備等の充実が期待される。	・関係自治体と連携し、無人駅における案内設備等の充実について検討してまいります。
優良事例			