

業務監査実施結果報告書

事業者名	伊予鉄道株式会社（軌道）	実施期間	令和6年1月16日～1月17日
検査箇所	伊予鉄道株式会社本社、古町駅、道後温泉駅、松山市駅		
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	<p>【情報提供全般】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・遅延や運休発生状況については、電停放送装置を用いて電停利用者に周知するとともに、ウェブサイトやSNSを用いた情報提供も実施している。乗車中の利用者に対しては、無線で発信した情報を各運転士が車内放送にて提供するなど、可能な限り迅速で多様な情報発信に努めている。 ・電停のナンバリングを行うなど、訪日外国人旅客にも、わかりやすいよう工夫している。 <p>【ウェブサイト等による情報提供】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ウェブサイトにおける運行情報の提供は日本語のみとなっている。 ・SNSにおいても運行情報の提供も実施しているが、日本語のみの発信となっている。 ・速やかに情報提供が行えるよう入カマニュアルや文例をあらかじめ準備するとともに、定期的な時点更新を実施するなど、更新頻度への配慮も行われている。 ・スマートフォンにも対応したウェブサイトが構築されており、トップページの最上段に運行状況欄を設けるなど、利用者が 	<ul style="list-style-type: none"> ・輸送障害発生時等において、利用者の行動判断に資する情報を迅速に発信することが、利用者の安心にもつながるため、引き続き迅速な情報発信の充実に努められたい。 ・訪日外国人旅客に対しても運行情報が提供できるように、多言語対応のウェブサイトについて検討することが求められる。 ・引き続き迅速な情報発信に努められるとともに、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の策定についても検討されたい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者ニーズに合致した情報提供が行えるよう、引き続き迅速かつ的確な情報提供に努めてまいります。 ・訪日外国人旅客が円滑に情報収集可能な体制を目標に、まずは英語での定型文を作成するといった対応を検討してまいります。 ・不具合事例はございませんが、ウェブサイトへのアクセス集中による不具合を想定し、簡易版ウェブサイトの策定を検討してまいります。

	<p>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サイトの構成になっている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・これまでウェブサイトへのアクセス集中による不具合事例がないことから、簡易版ウェブサイトの策定は行われていない。 ・市内電車全体で車両の在線位置を把握するシステムはない。 ・市内電車（坊っちゃん列車含む）車内には「えひめ Free Wi-Fi」が導入されている。 ・外国人観光客の利用が多い道後温泉駅、大街道には JNTO コールセンターの連絡先を掲示している。 ・ウェブサイトには、乗り継ぎ制度について説明はなく、車内でのアナウンスや案内のみとなっている。 <p>【駅頭における運行情報の掲示】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・輸送障害発生時等に4か国語（日本語・英語・中国語・韓国語）による駅頭掲示は実施していない。 ・計画運休時は紙媒体での駅頭掲示を実施しているが、日本語のみでウェブサイト等への的確な誘導に資するQRコードの貼り付けは行われていない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・乗り継ぎ制度は、直行便がない場合に限られるなど条件があるため、ウェブサイトにも、わかりやすい説明が望まれる。 <p>・運行情報の掲示に際しては、訪日外国人旅客に対する情報提供についても配慮するとともに、ウェブサイト等への的確な誘導に資するQRコードの貼り付けについても検討されたい。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・制度として積極的に周知することで、乗り継ぎ可能な電停等をお客様が勘違いされるケースが想定されるため、ウェブサイトには掲載しておりません。 <p>現時点では、都度車内でご案内することが適切であると考えております。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・訪日外国人旅客に向けた駅頭掲示による運行情報提供及びウェブサイト等への誘導手段について、検討してまいります。
--	--	--	--

<p>計画運休</p> <p>他の交通モードとの連携</p>	<p>【駅構内における案内放送】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・電停放送は2か国語（日本語・英語）での案内放送が実施されている。夜間・休日における情報提供体制も確保されている。 ・放送は一定間隔で実施しているが、音量や間隔については、沿線環境にも配慮している。 ・翻訳アプリを搭載したタブレット端末は道後温泉駅と松山市駅に配備されている。 <p>【車内における案内放送】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・2か国語（日本語・英語）による音声案内放送を実施している。 ・運賃については、車内のディスプレイで2か国語表記が実施されている。 ・乗務員への翻訳アプリが搭載されたタブレット端末や携帯型翻訳機の配備は行っていない。（坊っちゃん列車のみタブレット端末を配備） <p>・情報提供タイムラインは策定していないが、社内対策本部において、情報提供先やタイミング、内容について検討し、決定されている。</p> <p>・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。</p>	<p>・今後とも電停放送については適切で利用者ニーズに合致した情報提供に努められたい。</p> <p>・引き続き、利用者ニーズに応じた車内における案内放送の実施に努められたい。また、英語圏以外の訪日外国人旅客への配慮にも努められたい。</p> <p>・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。</p> <p>・市内には自社グループバス会社の路線バスもあるため、輸送障害発生時の代替輸送手段の確保について、利用者利便の観点から検討されることが望まれる。</p>	<p>・放送装置の操作マニュアルの習熟及び運用方法の変更について都度積極的に検討を図ることで、利用者ニーズに合致した情報提供に引き続き努めてまいります。</p> <p>・適切な車内放送に努めるとともに、訪日外国人旅客に向けた車内案内の手段について検討してまいります。現在運用中のタブレット端末につきましては、引き続き積極的に活用してまいります。</p> <p>・モデルケース及び過去の計画運休時の対応等を参考に、情報提供タイムラインを作成いたします。</p> <p>・市内線近辺にはグループ企業の路線バスが運行しており、円滑に代替輸送できるものと考えております。</p>
--------------------------------	--	--	---

<p>帰宅困難者対策</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・帰宅困難者対応に関するマニュアルの策定は行われていない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・近年、大規模な自然災害が多発しており、駅等に観光客等の帰宅困難者が多数身を寄せる可能性も考えられることから、帰宅困難者対応について予め検討しておくことが望まれる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・情報交換など関係各所と連携しながら、帰宅困難者対応を検討してまいります。
<p>無人駅における対応</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・低床車両の運行ダイヤは固定されていないが、来年度には低床車率約 70%となる見込みである。 ・障害者等の利用実態の把握は行われていないが、低床車両の運行状況についての電話問合せが1日に数件あり、その都度案内をしている。 ・バリアフリーに関する意見交換会を通じて情報提供を行うとともに、要望や意見等の把握に努めている。 ・利用者からの介助に関する申込みはない。 ・低床車両には車椅子用のフラップが内蔵されており、運転士による乗降介助が行われている。一部段差が大きい電停には郊外線で運用している携帯用スロープ板を用いた運転士による乗降介助が行われている。 ・電停に避難場所及び避難経路等の掲示は行われていない。 ・接遇研修において、乗務員を対象とした障害者等への案内や介助方法等に関する研修を実施している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・技術的に困難な面もあるが、低床・非低床車の運行状況についてウェブサイトを確認できる仕組みが望まれる。 ・今後もバリアフリーに関する意見交換会等を通じて要望や意見等の把握に努められるとともに、介助を要する旅客に対しては適切な介助が行われることを期待する。 ・電停において、近隣の避難場所及び避難経路等の掲示について検討が行われることを期待する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ご利用当日における車両の配車状況によって運行時間帯が変更となること、また、システム構築等技術的な課題もあり、ウェブサイトで発信することは困難と考えております。現時点では、電話でお問い合わせいただく都度、問題無く対応しております。 ・障害のある方に対しては、旅客目線での適切かつ丁寧な介助を今後も続けてまいります。また、車椅子ご利用者への携帯用スロープ板を用いた乗降介助も継続いたします。 ・掲示スペースの問題はございますが、松山市の指定避難所等、今後の掲示について検討してまいります。

優良事例	
<p>・ウェブサイトや SNS において、速やかに情報提供が行えるよう入力マニュアルや文例をあらかじめ準備するとともに、定期的な時点更新を実施するなど、更新頻度への配慮が行われている。</p>	