

業務監査実施結果報告書

事業者名	とさでん交通株式会社	実施期間	令和6年1月30日～1月31日
検査箇所	とさでん交通株式会社本社、はりまや橋、朝倉、鏡川橋、蛍橋		
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】 ・遅延や運休発生状況については、ウェブサイトを用いた情報提供を実施している。乗車中の利用者に対しては、無線で得た情報を各運転士が車内放送にて提供するとともに、停留場においても運転士が運行状況を案内するなど、可能な限り迅速な情報発信に努めている。</p> <p>【ウェブサイト等による情報提供】 ・多言語版（日英中韓）のウェブサイトには乗り方など丁寧な説明があるが、運行情報に関するページはなく、スマートフォンに対応したウェブサイトも構築されていない。</p> <p>・ウェブサイトにおける運行情報の提供は2か国語（日本語・英語）にて実施している。</p> <p>・SNSにおける運行情報の提供は実施していない。</p> <p>・速やかに情報提供が行えるよう「計画運休・運転再開時における情報提供タイムライン」に2か国語の文例をあらかじめ準備するとともに、次回更新予定時刻に関する情報も提供されているが、計画運休以外の</p>	<p>・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。また、被害の具体的内容や、復旧状況、運転再開見込みなど、正確で細やかな情報提供に努められたい。</p> <p>・英語圏以外の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、多言語での情報発信について検討されたい。</p> <p>・トップページから各モード別の運行情報掲載ページへの案内が日本語のみとなっていることから、多言語表記について検討されたい。</p> <p>・利用者の利便性向上に向け、SNSでも運行情報の提供を行うことが期待される。</p> <p>・計画運休以外の運行情報に関する更新頻度や更新時間の表示については、利用者の行動判断に資することから表示方法について検討されたい。</p>	<p>・今後も迅速な情報発信の充実に努め、また具体的内容や復旧状況、運転再開見込みなど、お客様の立場になって、正確で細やかな情報提供にも努めてまいります。</p> <p>・英語圏以外の訪日外国人旅客に対し、運行情報を多言語にて発信できるよう検討してまいります。</p> <p>・各モード別の運行情報掲載ページへの案内について、多言語表記を取り入れるよう検討してまいります。</p> <p>・利用者の利便性向上のため、SNSでの運行情報の提供を検討してまいります。</p> <p>・運行情報に関する更新頻度や更新時間の表示について、利用者への表示方法を検討してまいります。</p>

	<p>運行情報に関する更新頻度は、状況に変化が生じた時に限られており、更新時間の表示も行われていない。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・トップページの最上段に運行状況欄を設け、利用者がウェブサイトを読んだ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。 ・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。 ・車両の在線位置は IP 無線の電波により把握されているため、問合せがあれば情報提供を行っている。 ・低床車両の 3002 号にのみ無料 Wi-Fi が導入されている。 <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は、駅頭掲示は実施していない。状況に応じ車両で停留所を巡回して情報提供している。 ・計画運休時など事前に分かっている場合は 2 か国語（日本語・英語）紙媒体での駅頭掲示を実施するとともに、ウェブサイト等への的確な誘導に資する QR コードの貼り付けが行われている。 ・主要停留場にロケーションシステムを導入し、電光掲示板にて運行情報に関する情報提供を行う計画がある。 <p>【駅構内における案内放送】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・停留場において案内放送を実施する設備はない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・スマートフォンに対応したウェブサイトの構築や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。 ・今後も利用者の利便性向上に向け、無料 Wi-Fi の拡充が期待される。 ・停留所で待っている利用者に対しても迅速に運行情報の提供が行われるよう対応を検討されたい。 ・運行情報の掲示に際しては、英語圏以外の訪日外国人旅客に対する情報提供についても配慮したものであることが期待される。 ・停留場においては、音声での案内が実施されることが望まれる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・スマートフォンに対応したウェブサイトの構築やアクセス集中時に対応できる簡易版ウェブサイトの策定についても検討してまいります。 ・今後も利用者の利便性向上に向け、無料 Wi-Fi の拡充に努めてまいります。 ・停留場で待っている利用者に対し、迅速な運行情報の提供が行えるよう、ロケーションシステムの導入に向けて検討してまいります。 ・英語圏以外の訪日外国人旅客に対する情報提供のため、ロケーションシステムの導入に向けて検討してまいります。 ・停留場において、音声での案内が行えるようロケーションシステムの導入を検討してまい
--	---	--	---

	<ul style="list-style-type: none"> ・計画中のロケーションシステムが導入された場合、主要停留場において音声での案内が可能となる。 ・携帯型翻訳機は配備されていない。 <p>【車内における案内放送】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・日本語のみによる音声案内放送を実施している。 ・停留場名については、車内のディスプレイで2か国語（日本語・英語）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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・車内においても訪日外国人旅客にも配慮した案内放送の実施に努められたい。 ・今後、訪日外国人旅客の増加も見込まれることから、乗務員への携帯型翻訳機の配備なども検討されたい。 ・必要に応じて、「計画運休・運転再開時における情報提供タイムライン」を見直すなど、引き続き利用者の行動判断に資する情報発信に努められたい。 	<p>ります。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・車内における訪日外国人旅客に配慮した案内放送の実施に向けて検討してまいります。 ・乗務員への携帯型翻訳機の配備を検討してまいります。 ・今後も必要に応じ「計画運休・運転再開時における情報提供タイムライン」の見直しを図り、分かりやすい情報発信に努めてまいります。
<p>計画運休</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・「計画運休・運転再開時における情報提供タイムライン」を策定するとともに、適切なタイミングで報道機関や自治体等へ情報提供を行っている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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ため、今後も利便性の確保に向けた取組を推進していくことが期待される。 	<ul style="list-style-type: none"> ・輸送障害発生時の代替輸送手段の確保について引き続き取り組んでまいります。
<p>他の交通モードとの連携</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・代替輸送に関する契約を結ぶとともに、手順書を作成し、長時間に渡って輸送障害が発生した場合は、代替輸送を行っている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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 	<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を検討してまいります。
<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。 		

<p>無人駅における対応</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 支援学校や視覚障害者団体と利用場所等の情報交換を行い利用実態の把握に努めている。 ・ 視覚障害者との懇談会を通じて、要望や意見等の把握に努めている。 ・ 恒常的に利用者からの介助に関する申込みはないが、事前連絡があれば職員を配置し対応することとしている。事前連絡がない場合も運転士による乗降介助が行われている。 ・ 雨天時の通勤時間帯などに旅客が滞留する停留所に対しては、誘導・整理にあたる係員を配置するようにしている。 ・ 停留場に避難場所及び避難経路等の掲示は行われていないが、運転士には近隣の津波避難ビル等を把握させている。 ・ 乗務員に対して、国土交通省発行の「接遇研修モデルプログラム」を用いた研修を実施している。 	<p>高まっていることから、帰宅困難者対応について検討することが望まれる。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 今後も視覚障害者との懇談会を通じて要望や意見等の把握に努めるとともに、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。 ・ 停留場において、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"> ・ 今後も引き続き視覚障害者との懇談会を通じて要望や意見等の把握に努め、介助を要する旅客に対しては適切な介助を行なうよう努めてまいります。 ・ 停留場での近隣の避難場所及び避難経路等の掲示を検討してまいります。
<p>優良事例</p>			
<p>・ 「計画運休・運転再開時における情報提供タイムライン」を策定するとともに、掲載内容例には2か国語（日本語・英語）の文例を併記し、タイムラインに沿った情報提供が行われている。</p>			