

## 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7年1月16日～1月17日
検査箇所	高松琴平電気鉄道株式会社本社、高松築港駅、片原町駅、瓦町駅、水田駅、滝宮駅、挿頭丘駅、栗林公園駅、運転営業所		
監査項目	取組状況	所 見	所見に対する回答
列車運休に伴う情報提供	<p><b>【提供する情報内容】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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は、緊急事態対策規定に基づき、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。</li> </ul> <p><b>【HP、SNS 等による情報提供】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ウェブサイトにおいては、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）で遅延や列車運休の発生状況、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を提供している。</li> <li>・輸送障害発生時等は、定期的に運行情報の掲載内容を確認するとともに、新しい情報があれば、都度掲載するようにしている。</li> <li>・トップページの最上段に運行状況欄を設けており、利用者がウェブサイトを開い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。運行情報と時刻表については、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いる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・HP を用いた運行情報提供体制については、多言語による情報提供も実施しており、訪日外国人旅客等に対する取組として評価できる。引き続き迅速で正確な情報発信の充実に努められたい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・今後も緊急事態対策規程に基づき、鉄道利用者の行動判断に資する迅速な情報提供や社員等に対する教育訓練を実施いたします。</li> <li>・引き続き事故や遅延などの運行状況の情報提供に努めて参ります。また、HP の内容についても、多言語を用いた、より分かり易い体裁への更新も検討いたします。</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・SNS を用いた輸送障害発生時等の情報提供は実施していない。</li> <li>・計画運休時などウェブサイトへのアクセス集中が予想される場合は、簡易版ウェブサイトへ切り替えを行い、運行情報は提供される体制が構築されている。</li> </ul> <p><b>【駅頭における運行情報の掲示】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・有人駅では輸送障害発生時等にホワイトボード形式の看板を掲出し運行状況の掲示を行っているが、4か国語による駅頭掲示は実施していない。</li> <li>・無人駅においては運行情報の掲示は行っていない。</li> <li>・無人駅も含め、常時4か国語表記による運行情報 ウェブサイトへの QR コードが掲出されており、利用者の行動判断に資する情報の提供が行えている。</li> <li>・計画運休時には運行情報ディスプレイも活用した運休情報の提供を行うとともに、文例を準備し情報提供を実施している。</li> </ul> <p><b>【駅構内における案内放送】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・4か国語で放送が可能な一斉放送装置を全駅に設置し、運行情報等の提供を行っている。</li> </ul> <p><b>【車内における案内放送】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・志度線、長尾線においては、ワンマン化に合わせて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が、琴平線は、車掌による日本語の案内放送のみの実施となっている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・輸送障害発生時等の看板掲出による運行情報掲示に際しては、訪日外国人旅客に対する情報提供についても考慮する必要がある。4か国語による掲示が難しい場合は、ウェブサイト等への的確な誘導に資する QR コードの看板への貼り付けについても検討されたい。</li> </ul> <p>・今後とも一斉放送装置を用いた案内放送については、利用者ニーズに合致した適切な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案内放送の実施に努められたい。また、琴平線においても2か国語（日本語・英語）による音声案内放送の実施が望まれる。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・輸送障害の発生時等に使用しているホワイトボードに運行情報サイトへ誘導する QR コードを掲出いたします。（2025年1月18日実施）</li> </ul> <p>・一斉放送装置を用いた多言語での運行状況の提供を継続する他、利用者ニーズにあった案内放送等に努めてまいります。</p> <p>・志度線・長尾線での2か国語での車内案内放送を今後も継続する他、琴平線を中心に導入予定の新型車両に2か国語対応の放送設備を導入する予定です。</p>
--	---	---	--

<p>計画運休に伴う情報提供</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・ワンマン運行時の運転士が行う案内放送は運転士判断に委ねられているが、他線の運休情報など旅客への案内が必要な情報については、無線で指令から指示がある。</li> <li>・独自の情報提供タイムラインは作成していないが、モデルケースを参考に台風の動きなどを考慮しつつ、情報提供に努めており、香川県に対して情報を提供する体制が確立されている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・計画運休に際しては、情報提供タイムラインのモデルケースを参考としつつ、過去の反省点や利用者からの要望等も踏まえた情報が行われるよう努められたい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・計画運休については情報提供タイムラインのモデルケースを参考にしつつ、弊社のご利用状況も踏まえて適切に対応できるよう努めてまいります。</li> </ul>
<p>他の交通モードとの連携</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・JR 四国との間で代替輸送に関する契約を結ぶとともに、代替票の取扱いについて定め、長時間におよぶ輸送障害が発生した場合は、代替輸送を実施している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・今後も他の交通事業者との連携を図り、輸送障害発生時等の利便性の確保に努めてまいります。</li> </ul>
<p>帰宅困難者対策</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・日本政府観光局(JNTO)が運営する、訪日外国人旅行者向けホットラインの案内について全社員に周知しました。</li> <li>・国や自治体をはじめとする行政機関と密接な連携及び情報交換を行い、帰宅困難者への対応を検討してまいります。</li> </ul>
<p>ダイヤ改正における入念な事前説明</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・沿線自治体に対しては、ことடன்活性化協議会の枠組を活用したダイヤ改正に関</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・今後もダイヤ改正の検討段階から、関係する沿線自治体等への丁寧かつ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ダイヤ改正の検討段階から、協議会の枠組みを活用して事前の情報共有を行うとともに、</li> </ul>

<p>賠償責任保険への加入</p>	<p>する情報の事前共有が行われている。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・鉄道賠償責任保険について、加入していることが確認できた。</li> </ul>	<p>十分な説明が実施されることを期待する。</p>	<p>必要に応じて各自治体への個別対応を実施してまいります。</p>
<p>無人駅における対応</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新たに無人化した駅については、これまでも時間帯無人駅であったため、無人化にあたり新たな設備を設けてはいない。</li> <li>・車椅子利用者の利用実態については、乗務員からの聞き取りにより把握している。全列車にスロープ板を配備し、乗務員による乗降介助を行うことが可能であることから、事前申込みへの協力を依頼する案内は実施していない。</li> <li>・車椅子利用者以外の障害者等の利用実態については把握を行っていない。</li> <li>・視覚障害者の団体と電車乗降勉強会を開催し、安全な利用に関する情報提供や要望、意見等の把握に努めるとともに、サービス教習において、介助疑似訓練を実施している。</li> <li>・駅の無人化に伴いトイレの廃止を行う事例はないが、駅前広場に自治体がトイレを設置したため、駅のトイレを廃止した事例はある。無人駅についても、トイレの定期的な清掃と係員による巡回が実施されている。</li> <li>・津波浸水想定区域内に位置する駅については、有人駅を含め、避難場所と避難経</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・今後も視覚障害者の団体と電車乗降勉強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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・誰にとっても使いやすい駅となるようバリアフリー設備の整備に向けた補助スキームの活用や視覚障害者の団体との勉強会を継続し、要望や意見等について可能な限り、係員への介助教育に取り入れてまいります。</li> </ul>

<p><b>運賃等に関する事項</b></p>	<p>路を明示している。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 券売機製造メーカーの機器生産終了に伴い、新紙幣、新 500 円硬貨に対応できない駅券売機が多数あるにも関わらず、更新に関する計画や目標が定められていない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 券売機更新に関する計画を策定するなど、早急な新紙幣等への対応が求められる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 自動券売機について毎年度、予算化して着実に更新して行く他、デジタル乗車券等の紙券の代替となるツールについて検討してまいります。</li> </ul>
<p>優良事例</p>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 4 か国語で放送が可能な一斉放送装置を全駅に設置し、運行情報等利用者の行動判断に資する情報の提供が行われている。</li> </ul>			