

業務監査実施結果報告書

事業者名	土佐くろしお鉄道株式会社	実施期間	令和7年1月21日～1月22日
検査箇所	土佐くろしお鉄道株式会社安芸事務所、後免駅、後免町駅、のいち駅、夜須駅、あき総合病院前駅、安芸駅		
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>【提供する情報内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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、SNS等での情報発信に努めている。 <p>【HP、SNS等による情報提供】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・列車運行情報は、Xを用いて日本語でのみ情報提供を実施している。 ・運行情報に関する更新頻度は、当日の朝以外は状況に変化が生じた時に限られている。 ・一部ブラウザにおいて、トップページのウィジェットに表示されるXの運行情報が最新のものではない不具合が発生しているため、最新の情報でない場合は、他のブラウザか、Xウェブサイトまたはアプリによる閲覧を案内している。 	<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。 ・輸送障害発生時旅客対応マニュアルは、作成からかなりの年数が経過しているため、現在の対応状況との整合性を含め、早急に見直しを行う必要がある。 ・現状ではXアカウントを所有しない利用者に対する運行情報の提供が行えていないため、HPでの情報提供についても早急に検討する必要がある。 	<ul style="list-style-type: none"> ・輸送障害発生時等において、利用者に迅速に情報発信できるよう、ホームページ運行情報の整備と運用体制を検討します。 ・マニュアルの見直しを行います。 ・ホームページのリニューアルを予定しており、運行情報はXアカウントを所有しない利用者についても提供できる仕様への変更を検討します。

	<ul style="list-style-type: none"> ・列車の在線位置をリアルタイムに情報提供することは行っていない。 ・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。 <p>【駅頭における運行情報の掲示】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・有人駅の安芸駅では輸送障害発生時等に急告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。 ・通常、無人駅においては運行情報の掲示は行っていないが、計画運休時は無人駅においても日本語で掲示を行っている。 ・駅頭において QR コードを活用した運行情報 HP や SNS への誘導は行われていない。 <p>【駅構内における案内放送】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・遠隔放送装置を全駅に設置し、日本語による運行情報等の提供を行っている。 ・放送装置は手動で、録音や自動再生の機能もないため、多言語での情報提供は困難となっている。 <p>【車内における案内放送】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・車内の自動放送は一部を除き日本語と英語で行っている。 ・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"> ・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。 ・案内放送についても訪日外国人旅客に対する情報提供として、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内蔵スピーカーに遠隔放送装置で使用するマイクを近づけて放送する等の工夫について検討されることが望まれる。 ・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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・多言語掲示物作成システム等を活用し、訪日外国人旅客への運行状況が提供できるよう努めます。また、現在配布用の時刻表にはホームページに誘導できる QR コードを掲載しており、今後各駅に掲示している時刻表についても QR コードを備え、輸送障害発生時にホームページに誘導ができるような対策を実施します。 ・所管の無人駅を利用する訪日外国人旅客に対し情報提供できる体制を社内で検討します。 ・今後、業務用携帯電話を更新するにあたって翻訳アプリが搭載されたスマートフォンにするなど多言語に対応できるよう検討します。
--	--	--	---

<p>計画運休に伴う情報提供</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・独自の情報提供タイムラインは作成していないが、相互乗り入れを行っているJR 四国と調整した上で計画運休を行っているため、JR 四国に準じた取扱いとなっている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・タイムラインを作成し利用者目線に立った情報提供を行うことができるよう検討します。
<p>他の交通モードとの連携</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・沿線の路線バス会社との間で代替輸送に関する契約を結び、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。 	<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"> ・輸送障害発生時には、速やかに代替輸送が実施できるよう代替輸送機関との連携強化に努めます。
<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。 	<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"> ・南海トラフ地震も念頭に災害備蓄品の備蓄を検討するとともに帰宅困難者対応についても検討します。
<p>ダイヤ改正における入念な事前説明</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・沿線自治体に対しては、ごめん・なはり線活性化協議会の枠組を活用したダイヤ改正に関する情報の事前共有が行われている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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十分な説明が実施されることを期待する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・引き続き沿線自治体とダイヤ改正に関する情報共有を行います。
<p>賠償責任保険への加入</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 		
<p>無人駅における対応</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・障害者の利用実態については、事前申込みがあった場合のみを把握している。事前 		

	<p>申込みがあった場合はスロープを積み込み乗務員による乗降介助を行っているが、事前申込みがない場合についても、ホームに降りて乗務員が乗降介助を行っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・無人駅のトイレは沿線自治体の管理となっている。 ・駅構内の清掃と券売機の集金のため、定期的に係員が巡回する体制が構築されている。 ・無人駅を含めた後免町駅～奈半利駅の各駅に海拔表記を行うとともに、立田駅～奈半利駅の各駅には地震津波避難経路も掲載している。 ・のいち駅、奈半利駅については、きっぷ販売の外部委託を実施している。 ・コロナ禍前までは移動制約者に対する研修を定期的に行っていたが、コロナ禍後は実施できていない。 ・駅券売機が設置されている全ての駅で新 500 円硬貨、新紙幣への対応が完了している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・移動制約者に対する研修が早期に再開されるとともに、障害者等の参加による体験会・研修や無人駅に関する障害者等からの要望、意見等の把握に努められることを期待する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・移動制約者に対する介助講習を計画し社員のスキルアップに努めます。また、介助時など障害のあるの利用者からの要望、意見等は「お客様ご意見整理簿」等で報告し会社で共有しています。
<p>優良事例</p>			