

業務監査実施結果報告書

事業者名	四国旅客鉄道株式会社	実施期間	令和8年1月29日～1月30日
検査箇所	四国旅客鉄道株式会社本社、高松駅、栗林駅、引田駅		
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、代行バスの有無といった利用者の行動判断に資する情報について、ウェブサイトやXにて随時提供している。 ・日本の鉄道に乗り慣れていない訪日外国人旅客に対して、タブレット端末や多言語駅頭掲示物作成システム、指差し会話集等を活用して案内している。 <p>【HP、SNS等による情報提供について】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ウェブサイトにおいて、4か国語（日本語・英語・中国語（繁・簡）・韓国語）にて運行情報を提供しており、パソコンやスマートフォンから閲覧が可能となっている。 ・Xにて運行情報を提供しており、ウェブサイトにおける運行情報の更新に連動して、自動的に発信される。 ・輸送障害発生時等の情報提供について、ウェブサイトにて定期的な時点更新（状況に変化がない場合も含む）及び次回の更新予定時刻などの情報の提供を実施している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・輸送障害発生時等に鉄道利用者の行動判断に資する迅速かつ丁寧な情報発信を行うことで、利用者の方に安心していただくことになるため、引き続き迅速かつ丁寧な情報発信の充実に努められたい。 ・訪日外国人観光客を含む鉄道利用者の利便性向上に向け、SNSでの情報提供のさらなる充実が期待される。 	<ul style="list-style-type: none"> ・輸送障害発生時等に鉄道利用者の行動判断に資する情報発信については、引き続き可能性も含めて事前のお知らせや復旧見込み等、お客様自身が列車利用に際しての判断できる目安となる情報を迅速かつ丁寧に提供できるよう努めてまいります。 ・SNSでの外国語による「列車運休に伴う情報提供」に係る情報発信については、今後検討してまいります。

	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者が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ように利用者の目にとまりやすいレイアウトの構成となっている。 ・スマートフォンでウェブサイトを開覧する際に必要な運行情報が速やかに提供されるように利用者の目にとまりやすいレイアウトの構成となっている。 ・列車走行位置情報サービスにて列車の在線位置をリアルタイムに情報提供している。 ・ウェブサイトへのアクセス集中時の負荷分散のため CDN (Content Delivery Network) を導入し、アクセス集中時にも利用者が必要な運行情報を入手できるように対策をしている。 <p>【駅頭における運行情報の掲示】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ウェブサイトの運行情報にリンクするQRコードを掲出し、4か国語による情報提供に努めている。 ・駅頭における情報提供に関して、速やかに多言語で情報提供が行える多言語掲示物作成システムを活用している。 ・221駅にデジタルサイネージを整備し、音声・文字により列車の運休や在線位置等の運行情報を提供している。 <p>【駅構内における案内放送】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・輸送障害発生時に放送設備のある有人の35駅において、多言語放送アプリをイ 	<ul style="list-style-type: none"> ・駅におけるデジタルサイネージの整備を進めるなど、鉄道利用者が行動判断に資する情報を得ることができる環境の整備に取り組んでいることを評価する。今後も引き続き鉄道利用者の利便性向上を図る取組みに期待する。 <p>・引き続き放送間隔等に配慮して、鉄道利用者の行動判断に資する迅速か</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・引き続き、お客様が必要とする情報を提供できるよう機能の維持・向上に努めてまいります。 <p>・引き続き、輸送障害発生時においては、復旧見込み時間や運転計画等について、放送や掲</p>
--	---	--	--

<p>計画運休に伴う情報提供</p>	<p>インストールしたタブレット端末を活用して4か国語による駅構内放送を行っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・各駅の発車時刻表に掲出しているQRコードからウェブサイトへ誘導し、運行情報を提供するようにしている。 ・案内放送では、放送間隔を考慮して繰り返し放送するほか、状況に変化がない場合でも、継続して放送するように努めている。 <p>【車内における案内放送】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自動放送対応の特急車両においては2か国語に対応している。また、異常時等における案内について、業務用スマートフォンに専用アプリを導入し、4か国語による車内放送を可能としている。 <p>車内の座席背面テーブルやドア付近にQRコードを掲出し、ウェブサイトに誘導することで運行情報を提供に努めている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・輸送障害発生時に素早く情報を共有している。また、必要な情報を指令と本社内及び各現業機関と共有することにより、早期復旧を図ることを目的とし、事故の状況を社内グループネットに掲載して社内での共有を図っている。 <ul style="list-style-type: none"> ・計画運休時において適切に情報提供を行うため、情報提供タイムラインを2020年6月に策定し、これに基づき情報提供を行っている。 	<p>つ丁寧な情報発信に努められたい。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・業務用スマートフォンを活用し、異常時等における多言語での案内放送を可能とするなど、車内における情報提供体制の強化に取り組んでいることを評価する。 <ul style="list-style-type: none"> ・計画運休に係る情報提供タイムラインについて、適宜見直しを行い、鉄道利用者の行動判断に資する迅速な情報発信の充実に努められたい。 	<p>示物を活用してお客様に迅速かつ丁寧な情報発信を行ってまいります。なお、状況に変化がない場合においても、継続して案内するよう努めてまいります。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・今後も外国人利用者を含む、すべてのお客様に対し、迅速かつ分かりやすい情報提供が行えるよう、引き続き体制の維持、向上に努めてまいります。 <ul style="list-style-type: none"> ・策定した計画運休情報タイムラインについては、鉄道利用者及び関係機関等への情報提供の内容、タイミング及び方法等について、引き続き活用を行いながら検証を実施し、適宜修正を図り、より充実したものに更新してい
--------------------	--	--	--

<p>他の交通モードとの連携</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・複数の鉄軌道事業者やバス事業者と代替輸送に係る協定を締結しており、代替輸送が必要な場合は本社輸送指令室が各社へ要請し、利便性の確保を図っている。 	<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。今後も利便性の確保に向けた取組を推進していくことを期待する。 	<p>くよう努めてまいります。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・引き続き、輸送障害発生時の代替輸送手段の確保について、お客様の利便性向上の観点から他の交通事業者と連携を行い取り組んでまいります。
<p>帰宅困難者対策</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・帰宅困難者対応については、発生自体が少ないこともあり個別マニュアルは整備していないが、異常時対応マニュアルにおいて、旅客対応について定めている。 ・帰宅困難者が発生した場合等に備えて、主要16駅において、水・食品・毛布・カイロ等を備蓄しており、待機場所については状況に応じて列車ホテルとして車両を開放するなどしている。 ・帰宅困難者に特化した訓練は実施していないが、異常時訓練の一部で旅客の誘導訓練を実施している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・大規模な自然災害が近年多発しており、帰宅困難者が発生する可能性が高まっているところ、引き続き帰宅困難者対応についての充実に努められたい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・帰宅困難者の発生を抑えるために、可能な範囲でバス・タクシーによる救済（途中駅等で抑止となった列車のお客様救済）を行っています。また、主要駅に備蓄品を備えているほか、お客様の滞留状況によっては列車ホテルの対応を行っています。引き続き、状況に応じて対応してまいります。
<p>ダイヤ改正における入念な事前説明</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ダイヤ改正を実施する場合、該当の沿線自治体や教育委員会等に対して、事前に訪問し、改正内容について丁寧に説明するように努めている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・今後も社会的な影響が大きいダイヤ改正の際には、自治体等に丁寧に説明することを期待する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・今後も社会的な影響が大きいと考えられるダイヤ改正の際には、自治体等に丁寧に説明してまいります。
<p>賠償責任保険への加入</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・旅客運送業務等に関して、賠償責任保険に加入している。 		

<p>無人駅における対応</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・有人駅、無人駅、時間帯有人駅の設置にあたっての明確な数値基準はないが、利用状況等を考慮して決定している。 ・毎年度に車いすをご利用の方などの利用状況調査を実施し、利用実態の適切な把握に努めている。 ・全駅に掲示している発車時刻表に、HP上の運行情報にリンクするQRコードを掲載している。また、有人駅含む221駅に列車在線位置等の運行情報を提供するデジタルサイネージを整備しており、有人駅含む25駅にオペレーター機能付きの自動券売機「みどりの券売機プラス」を設置している。 ・2022年11月から利用開始されたチケットアプリ「しこくスマートえきちゃん」において、スマートフォンから乗車券や定期券が購入可能となっている。 ・無人駅における乗降介助については、有人駅での事前申込みをHP上や駅掲示物で案内をしているが、原則として当日の連絡であっても対応する。 ・2022年12月より鳴門線において乗務員による乗降介助を実施（試行）している。 ・地震発生時の避難場所及び避難経路について、自治体作成の津波ハザードマップに基づき、最寄り避難場所への避難マップを作成し、該当駅に掲示している。 ・11管理駅に無人駅を定期的に巡回する社員を配置しており、週1～2回程度無人駅を巡回するようにしている。車いすなど障がい者の方からの申し出がある場合 	<ul style="list-style-type: none"> ・駅の要員配置を見直すにあたっては、障害者等の利用実態の適切な把握、スロープ・内方線付点状ブロック等の安全確保のための設備整備、利用が一定程度見込まれる時間帯における駅員による巡回・見守りの実施、緊急時における連絡体制の構築及び利用者への適切な案内の実施に考慮する必要があるため、引き続き、適切な対応に努められたい。 ・「しこくスマートえきちゃん」の導入後も対象乗車券の拡大やミライロIDとの連携など改良を重ねていることを評価する。今後も利便性向上につながる取組みを期待する。 ・障害を理由とする差別の解消の推進の観点から、車椅子利用者等が駅を利用する際に、必ずしも事前の連絡を要しないことを、駅頭掲示等により適切に周知することが望まれる。 ・今後も鉄道利用者が円滑に駅を利用できるようソフト・ハード面での取組みに期待する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・駅の要員配置を見直すにあたっては、障害者等が安心して利用できるよう、利用方法や緊急連絡先のご案内や、管理駅係員による定期的な巡回を行うとともに、スロープ・内方線付点状ブロック等の安全確保のための設備整備に可能な限り努めてまいります。 ・今後も利便性向上の取組検討を続けてまいります。 ・体の不自由なお客様等が、駅・列車をご利用になる際に安全かつスムーズにご利用いただけるよう駅頭掲示及びHPにおいて、適切な案内を行ってまいります。 ・様々な場面で様々なお客様が円滑に駅を利用できるよう、ソフト・ハード面で取り組んでまいります。
------------------	---	---	---

<p>駅トイレの利用環境</p>	<p>には、社員が適宜対応している。</p> <p>・緊急時における連絡体制の整備、要員確保の状況については、緊急時の連絡先として管理駅の電話番号を掲出しており、利用者から連絡があった場合、現地での対応が必要であれば、可能な限り速やかに係員が駆けつけられる体制を整えている。</p> <p>・サンポート高松地区の関係者会議で共有されたイベント情報等をもとに、お客様がご利用いただきやすい環境の提供を目指して、高松オルネ・高松駅で相互に連携して取り組んでいる。 (取組事例：女性客の多いイベント開催時、高松オルネ1階男性用トイレを一時的に女性用トイレ化して混雑緩和に努めていた)</p>	<p>高松駅周辺におけるコンサート等の開催時に、駅周辺の商業施設と連携し、トイレの混雑緩和・利用環境維持に取り組んでいることを評価する。</p>	<p>・引き続き、イベント等の情報連携を密に行い、お客様のご利用状況を勘案した対応を実施することで、トイレの混雑緩和に取り組んでまいります。</p>
<p>優良事例</p>			
<ul style="list-style-type: none"> ・チケットアプリ「しこくスマートえきちゃん」を導入し、利用者の利便性向上に取り組んでいる ・デジタルサイネージの整備を進め、駅における運行情報提供体制の強化に努めている ・「サービスマイスター制度」を導入し、特に接客や接遇に優れた職員を認定・表彰している。 			