## 業務監査実施結果報告書

接状況、運転再開見込み、払戻し方法、空港の状況(空港アクセス路線の場合)といった利用者の行動判断に資する情報の提供を掲載している。   2駅における運行情報の掲示、   5分間隔で構内放送を実施する他、構内   リアルタイムでの情報提供を実施   今後もご利用いただくお客様のた	事業者名	阿武隈急行株式	t会社	実施期間 令和5年12月15	5日(金)
1. 利用者への情報提供に関する事項 (1) 情報提供全般について ①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、払戻し方法、空港の状況(空港アクセス路線の場合)といった利用者の行動判断に資する情報の提供に努めてまたの行動判断に資する情報の提供に努めてまた。。 「会員の行動判断に資する情報の担保を関する情報の提供を実施を行い、遅延状況に応じて当社ホームページにより、障害発生内容等を掲載している。 「会員の行動判断に資する情報の担保を実施を行い、遅延状況に応じて当社ホームページにより、障害発生内容等を掲載している。」 「会員の行動判断に資する情報の担保を実施を行い、遅延状況に応じて当社ホームページにより、障害発生内容等を掲載している。」 「会員の行動判断に資する情報の担保と実施を行い、というにより、障害発生内容等を掲載している。」 「カアルタイムでの情報提供を実施している。」 「カアルタイムでの情報提供を実施している。」 「カアルタイムでの情報提供を実施している。」では、オームページの情報については、オームページのトップに掲載するなど情報提供方法に工夫が見られる。」 「カアルタイムでの情報提供を実施している」」 「カアルタイムでの情報提供を実施している」を表している。また、カルターを表している。また、利用者は、文字の色分け等により規覚的に伝わり、ないが見解していては、ボームページのトップに掲載するなど情報提供方法に工夫が見られる。」 「カアルタイムでの情報提供を実施している」を表している。また、カルターを表している。また、カルターを表している。また、カルターを表している。また、オームページのトップに掲載するなど情報提供方法に工夫が見られる。 「会員の表している」とは、「会員の表している」を表している。」 「会員の表している」とは、「会員の表している」を表している。また、カルターを表している。また。また、カルターを表している。また、カルターを表している。また。また。また、カルターを表している。また、カルターを表している。またりを表している。また、カルターを表している。またりを表しまれる。またりを表している。またりを表している。またりを表している。またりを表している。	検査箇所 保原駅、上保原駅		京駅	•	
(1) 情報提供全般について  ①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、払戻 し方法、空港の状況(空港アク セス路線の場合)といった利用 者の行動判断に資する情報の 提供 ②駅における運行情報の掲示、 駅構内における運行情報の掲示、 駅構内における変内放送、車内 における案内放送、東内 における案内放送、中内 における案内放送、中内 における案内放送、中内 における案内放送、中内 における案内放送、中内 における案内放送、中内 における案内放送、中内 における案内放送、かっエブサイ トなどそれぞれの情報提供手 段の特性に応じた伝達内容の エ夫  ■ 当社ホームページ及び登録者への一方 メール配信を行っている。 有人駅においては、無人駅への放送案内 提供については、速やかに実施できるよう言 またう引き続き、積極的な提供を期 待する。  サアルタイムでの情報提供を実施 しており評価できる。また、利用者 の、影響の大きい運行情報について は、次字の色分け等により視覚的に伝わり やすいようにしている。また、ウェブサイトにおいては、運行情報がトップページ上 部の見えやすい部分に表示されるように している。	監査項	頁目	取組状況	所 見	所見に対する回答
(1) 情報提供全般について  ①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、払戻 し方法、空港の状況(空港アク セス路線の場合)といった利用 者の行動判断に資する情報の 提供  ②駅における運行情報の掲示、 駅構内における案内放送、ウェブサイトなどそれぞれの情報提供手段の特性に応じた伝達内容の 工夫  当社ホームページ及び登録者への一斉 メール配信を行っている。 有人駅においては、無人駅への放送案内 を行い、遅延状況に応じて当社ホームページにより、障害発生内容等を掲載してい る。  「5分間隔で構内放送を実施する他、構内 掲示やホワイトボードでの掲出において は、文字の色分け等により視覚的に伝わり やすいようにしている。また、ウェブサイトにおいては、運行情報がトップページ上の特軽提供方法に工夫が見られる。  利用者の行動判断に資する情報の 提供を実施 さよう引き続き、積極的な提供を期 待する。 リアルタイムでの情報提供を実施 しており評価できる。また、利用者 への影響の大きい運行情報について は、ホームページのトップに掲載するなど情報提供方法に工夫が見られる。  今後もご利用いただくお客様のた が、分かりやすい情報提供に努めてまいります。 今後もご利用いただくお客様のため、分かりやすい情報提供に努めてまいており評価できる。また、利用者 のの影響の大きい運行情報について は、ホームページのトップに掲載するなど情報提供方法に工夫が見られる。	1. 利用者への	)情報提供に関す			
①遅延の発生状況、被害の具体 おされのにない。 当社ホームページ及び登録者への一斉 がな状況、点検・復旧作業の進 が状況、運転再開見込み、払戻 し方法、空港の状況(空港アク セス路線の場合)といった利用者の行動判断に資する情報の提供 がいまりにより、障害発生内容等を掲載している。 おかりですい情報提供に努めてまいります。 「おかりでは、速でかに実施できるよう引き続き、積極的な提供を期待する。」により、障害発生内容等を掲載している。 「おかりでは、変やの情報提供を実施しており評価できる。また、利用者の行動判断に資する情報の提供である。」 「カかりでは、変字の色分け等により視覚的に伝わりなどそれぞれの情報提供を実施しており評価できる。また、利用者の行動判断に資する情報の表します。 「カかりでは、なり、分かりやすい情報提供に努めてまいまける案内放送、車内における案内放送、車内における案内放送、ウェブサイトなどそれぞれの情報提供を実施しており評価できる。また、利用者の行動判断に資する情報の表しまり、分かりやすい情報提供に努めてまいまする。 「カルト・アルト・アルト・アルト・アルト・アルト・アルト・アルト・アルト・アルト・ア	る事項				
が状況、点検・復旧作業の進	(1)情報提供全般について				
#状況、運転再開見込み、払戻し方法、空港の状況(空港アクセス路線の場合)といった利用者の行動判断に資する情報の提供  ②駅における運行情報の掲示、駅構内における案内放送、車内における案内放送、車内における案内放送、中では、文字の色分け等により視覚的に伝わりなどそれぞれの情報提供手段の特性に応じた伝達内容の工夫  「大などそれずれの情報提供手物の見えやすい部分に表示されるようにしている。」  「大などもなどすりでは、運行情報がトップページ上部の見えやすい部分に表示されるようにしている。」  「おける案内など、中では、運行情報がトップページ上部の見えやすい部分に表示されるようにしている。」  「おり評価できる。また、利用者の影響の大きい運行情報については、ホームページのトップに掲載するなど情報提供方法に工夫が見られる。」  「など情報提供方法に工夫が見られる。」  「おります。」  「カリアルタイムでの情報提供を実施している。」  「カリアルタイムでの情報提供を実施しており評価できる。また、利用者の影響の大きい運行情報については、ホームページのトップに掲載するなど情報提供方法に工夫が見られる。」  「おります。」  「おりまする。」  「おります。」  「おります。」  「おります。」  「おります。」  「おります。」  「おります。」  「おりまする。」  「おります。」  「おります。」  「おります。」  「おります。」  「おります。」  「おりまする。」  「おります	①遅延の発生が	状況、被害の具体	当社ホームページ及び登録者への一斉	利用者の行動判断に資する情報の	D 今後もご利用いただくお客様のた
し方法、空港の状況(空港アクセス路線の場合)といった利用者の行動判断に資する情報の提供 を完成 ではより、障害発生内容等を掲載している。    5分間隔で構内放送を実施する他、構内における薬内放送、車内における案内放送、ウェブサイトなどそれぞれの情報提供手段の特性に応じた伝達内容の工夫    を行い、遅延状況に応じて当社ホームページに当社ホームページにより、障害発生内容等を掲載している。    5分間隔で構内放送を実施する他、構内しており評価できる。また、利用者における案内放送、ウェブサイトなどそれぞれの情報提供手に多めたまた、ウェブサイトにおいては、文字の色分け等により視覚的に伝わりたまである。    5分間隔で構内放送を実施する他、構内は、文字の長分け等により視覚的に伝わりたなどそれぞれの情報提供手に多めてまた。    5分間隔で構内放送を実施する他、構内における薬内放送、ウェブサイトなどそれぞれの情報提供手にある。    5分間隔で構内放送を実施する他、構内は、文字の長分け等により視覚的に伝わりた。    5分間隔で構内放送を実施する他、構内は、文字の長分け等により視覚的に伝わりた。    5分間隔で構内放送を実施する他、構内においては、文字の色分け等により視覚的に伝わりた。    5分間隔で構内放送を実施する他、構内はおいては、文字の色分け等により視覚的に伝わりた。    5分間隔で構内放送を実施する他、構内は、文字の長分が表示が表示を表示といる。    5分間隔で構内放送を実施する他、構内は、文字の色分け等により視覚的に伝わりた。    5分間隔で構内放送を実施する他、構内は、文字の表示を表示を表示を表示を表示を表示を表示を表示を表示を表示を表示を表示を表示を表	的な状況、点	<b>倹・復旧作業の進</b>	メール配信を行っている。	提供については、速やかに実施でき	き め、分かりやすい情報提供に努めてま
セス路線の場合)といった利用 者の行動判断に資する情報の 提供  ②駅における運行情報の掲示、 駅構内における案内放送、車内 における案内放送、ウェブサイトなどそれぞれの情報提供手 段の特性に応じた伝達内容の 工夫  ジにより、障害発生内容等を掲載している。  5分間隔で構内放送を実施する他、構内 掲示やホワイトボードでの掲出において は、文字の色分け等により視覚的に伝わり やすいようにしている。また、ウェブサイトにおいては、運行情報がトップページ上 部の見えやすい部分に表示されるように している。	捗状況、運転 <sup>‡</sup>	再開見込み、払戻	有人駅においては、無人駅への放送案内	るよう引き続き、積極的な提供を持	明しいります。
者の行動判断に資する情報の 提供 ②駅における運行情報の掲示、 駅構内における案内放送、車内 における案内放送、ウェブサイトボードでの掲出において における案内放送、ウェブサイトなどそれぞれの情報提供手 段の特性に応じた伝達内容の 工夫 ・ の見えやすい部分に表示されるように しており評価できる。また、利用者 か、分かりやすい情報提供に努めてまい。 は、文字の色分け等により視覚的に伝わり やすいようにしている。また、ウェブサイトにおいては、運行情報がトップページ上 の見えやすい部分に表示されるように しており評価できる。また、利用者 な、次字の色分け等により視覚的に伝わり やすいようにしている。また、ウェブサイトにおいては、運行情報がトップページ上 るなど情報提供方法に工夫が見られる。	し方法、空港の	の状況(空港アク	を行い、遅延状況に応じて当社ホームペー	待する。	
提供 ②駅における運行情報の掲示、 駅構内における案内放送、車内 における案内放送、ウェブサイトなどそれぞれの情報提供手段の特性に応じた伝達内容の 工夫  5分間隔で構内放送を実施する他、構内 は、文字の色分け等により視覚的に伝わり やすいようにしている。また、ウェブサイトにおいては、運行情報がトップページ上部の見えやすい部分に表示されるようにしている。	セス路線の場合	合)といった利用	ジにより、障害発生内容等を掲載してい		
②駅における運行情報の掲示、 駅構内における案内放送、車内における案内放送、ウェブサイトボードでの掲出においてにおける案内放送、ウェブサイトなどそれぞれの情報提供手段の特性に応じた伝達内容の工夫		に資する情報の	る。		
駅構内における案内放送、車内における案内放送、ウェブサイトなどそれぞれの情報提供手段の特性に応じた伝達内容の工夫 部の見えやすい部分に表示されるようにしている。	提供				
における案内放送、ウェブサイトなどそれぞれの情報提供手段の特性に応じた伝達内容の工夫 おの見えやすい部分に表示されるようにしている。 また、ウェブサイトにおいては、運行情報がトップページ上部の見えやすい部分に表示されるようにしている。	②駅における週	<b>型行情報の掲示、</b>	5分間隔で構内放送を実施する他、構内	リアルタイムでの情報提供を実施	を 今後もご利用いただくお客様のた
トなどそれぞれの情報提供手 段の特性に応じた伝達内容の 工夫 おの見えやすい部分に表示されるように している。	駅構内におけ	る案内放送、車内	掲示やホワイトボードでの掲出において	しており評価できる。また、利用者	ち め、分かりやすい情報提供に努めてま
段の特性に応じた伝達内容の トにおいては、運行情報がトップページ上 るなど情報提供方法に工夫が見られ	における案内	放送、ウェブサイ	は、文字の色分け等により視覚的に伝わり	への影響の大きい運行情報についる	ていります。
工夫 部の見えやすい部分に表示されるように る。 している。	トなどそれぞ	れの情報提供手	やすいようにしている。また、ウェブサイ	は、ホームページのトップに掲載す	<del> </del>
している。	段の特性に応	じた伝達内容の	トにおいては、運行情報がトップページ上	るなど情報提供方法に工夫が見られ	า
	工夫		部の見えやすい部分に表示されるように	る。	
③日本の鉄道に乗り慣れておら スマートフォンによる翻訳アプリなど 新型コロナウイルスが 5 類へ引き 他社事例を参考にマニュアルの整			している。		
ショイツ外座に木ヶ原40~000   ハマードフォンにある前帆パンプなと   利主コロアプイルへがも扱い引き   地位事例を参考にマーエアルの筆	③日本の鉄道に	- 垂り慣わておこ	   スマートフォンによる細訳マプロかじ	新刑コロナウイルスがら叛へご	と
ず、日本の地理(「○○地方」│を活用し、外国人旅客へ案内する。    │下げになったことにより、訪日外国 │備を検討してまいります。					
など)、運行形態 (上り・下り   人は増加傾向にあるため、訪日外国   偏を検討してよいりより。	' ' ' -	_ ·			
の別など)等に必ずしも明るく  人旅客の増加に備え、社員への多言					

ない訪日外国人旅客への配慮		語教育へ取り組む等、引き続き訪日	
		外国人旅客に配慮した取り組みを期	
		待する。	
④多言語を含む的確な情報提供	案内放送及び避難誘導マニュアルによ	自然災害発生時に、訪日外国人旅	他社事例を参考にマニュアルの整
の重要性等についての社内周	  り訓練等を実施している。	   客へ適切な対応ができるよう、社員	   備を検討してまいります。
知・教育・訓練	ー 今後のインバウンド事業に併せ、12月	   への多言語教育へ取り組む等、引き	
	│ │実施の定例訓練(乗務員)でスマホアプリ	   続き訪日外国人旅客に配慮した取り	
	(VOICE TRE) の使用方法を教育する予定	組みを期待する。	
	である。	また、JNTO グローバルサイト、	
		Japan Visitor Hotline(JNTO コール	
		   センター)、JNTO 公式スマートアプ	
		リ、災害時情報提供アプリ「Safety	
		tips J、JNTO(Japan Safe Travel)公	
		式Xの紹介・活用等を念頭においた、	
		訪日外国人旅客への対応マニュアル	
		等を整備しておくことが望ましい。	
		4.5 E.M. O. C. O. C. C. O. E. O. C.	
   ⑤輸送障害発生時の具体的な対	   毎週火曜日に開催している、経営者を含	   社内での情報共有、事後検証がで	   今後も引き続き取り組んでまいり
応状況を、事後的に検証・社内	めた会議における障害発生内容の周知等	きる体制になっている。引き続き取	ます。
周知ができる体制の整備	の他、2カ月に1回、社内の安全推進委員	り組むことを期待する。	670
周が7.65.9世間の歪幅	会で検証を行っている。	7 MEG C C 2 79 N 9 7 0 6	
	云で探証と打りている。		
   ⑥自治体や学校への連絡体制	   沿線自治体には随時情報共有を行って	   輸送障害時の学校への情報提供に	   ご指摘も踏まえて一斉メール配信
	おり、また、学校にはダイヤ改正の説明を	ついて、現状では各駅の判断となっ	の登録を案内します。
	行っている。	ており、統一的な運用がない状況。	→ 五 郊 C 木 F i ∪ ひ 7 。
	11 0 cv.3。   なお、通学者への影響が懸念されるもの	一斉メール配信による情報提供を行	
	はの、過子有べの影音が恋恋されるもの		
	直接、連絡を行っている。	し、メール登録を促す等により、統	
	旦按、建稲で11つている。	し、1一ル豆球で促り寺により、杭	

(2) ウェブサイト等による情報		一的な運用、効率化することを期待する。	
提供について			
①ウェブサイトにおける4か国語(日・英・中・韓)による運行情報の提供	多言語には対応していない。	今後、訪日外国人旅客の増加に伴い、多言語による情報提供が求められてくる。遅延等、ある程度の定型的なものについては、事前に定型文を作成しておく等により、マニュアル化・効率化できる部分もあると考える。幅広い利用者に情報が行き渡るよう情報提供の工夫を期待する。	他社事例を参考にマニュアルの整 備を検討してまいります。
② S N S に お け る 4 か 国 語 (日・英・中・韓)による運行 情報の提供	多言語には対応していない。	同上。	他社事例を参考にマニュアルの整 備を検討してまいります。
③ウェブサイト等による情報提供に関しては、速やかに多言語で情報提供が行えるよう多言語による文例をあらかじめ準備	多言語には対応していない。	同上。	他社事例を参考にマニュアルの整 備を検討してまいります。
④更新頻度への配慮	運行情報については、障害発生や復旧な どの都度情報発信しており、当社の新たな イベントや企画乗車券の情報も都度発信 している。	リアルタイムでの情報提供を実施 しており評価できる。また、利用者 への影響の大きい運行情報について は、ホームページのトップに掲載す	今後もご利用いただくお客様のた め、分かりやすい情報提供に努めてま いります。

⑤定期的な時点更新(状況に変 化がない場合であっても)	運行情報については、障害発生や復旧な どの都度情報発信しており、当社の新たな イベントや企画乗車券の情報も都度発信 している。	るなど情報提供方法に工夫が見られる。  更新頻度が低い、または、更新されないページについて、古い情報が含まれないか等を定期的に確認することが望ましい。今後、定期的に確	古い情報が含まれないか定期的に 確認できる体制を検討してまいりま す。
<ul><li>⑥次回の更新予定時刻などの情報の提供</li></ul>	ダイヤ改正については、改正日を事前に 掲載している。	認する体制が構築されることを期待する。 基本的に、リアルタイムで情報提供できているため、問題無いと考え	今後もご利用いただくお客様のた め、分かりやすい情報提供に努めてま
(プQRコードを活用したウェブ サイト等への的確な誘導		る。 掲示場所を工夫する等、引き続き、 積極的な取り組みを期待する。	いります。 今後もご利用いただくお客様のため、分かりやすい情報提供に努めてま
<b>7 11 1 号 (07日)単子</b>	している他、ポスターや、QRコードの案内を駅構内に掲示する等により、誘導を図っている。	1月12日164以 7 mmo 7 で かけり 5 の。	いります。
⑧スマートフォンでウェブサイトを閲覧する際にも必要な運行情報が提供されるような工夫		工夫されており、評価できる。	今後もご利用いただくお客様のため、分かりやすい情報提供に努めてまいります。
⑨利用者がウェブサイトを閲覧した際に速やかに運行情報を入手できるようなウェブサイトの構成	当社ホームページでは、運行情報は大き い枠で囲み目につくようにし、かつ、可能 な限り上部に掲載し、お客様が確認しやす いようにしている。	工夫されており、評価できる。	今後もご利用いただくお客様のため、分かりやすい情報提供に努めてまいります。

⑩列車の在線位置をリアルタイ ムに情報提供	対応していない。	サービス向上のためにも、導入を 期待する。	導入費用や維持費を勘案し、情報提供を工夫するなど、サービス向上に努めてまいります。
①駅構内の混雑や入場規制等の 情報提供	当社において混雑が見込まれる場合は、 事前に要員を配置し、駅構内におけるお客 様の誘導などを行っている。 今後、SNS を活用し、よりリアルタイム な情報発信を図っていきたい。	SNS の活用等による、スピーディな情報発信を期待する。	SNS を活用するなど、速やかな情報 発信に努めてまいります。
⑩無料 Wi-Fi の導入	対応していない。	サービス向上のためにも、導入を 期待する。	導入費用や維持費などを勘案し、検 討してまいります。
③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 (3) 駅頭における運行情報の掲示	対応していない。	サービス向上のためにも、導入を 期待する。	今後ホームページ改修の際に検討 してまいります。
①輸送障害発生後速やかな4か 国語(日・英・中・韓)による 駅頭掲示の実施	多言語には対応していない。	今後、訪日外国人旅客の増加に伴い、多言語による情報提供が求められてくる。遅延等、ある程度の定型的なものについては、事前に定型文を作成しておく等により、マニュアル化・効率化できる部分もあると考える。幅広い利用者に情報が行き渡るよう、情報提供の工夫を期待する。	他社事例を参考にマニュアルの整 備を検討してまいります。

②駅頭における情報提供に関しては、速やかに多言語で情報提供が行えるよう多言語による文例をあらかじめ準備	多言語には対応していない。	同上。	他社事例を参考にマニュアルの整 備を検討してまいります。
<ul><li>③各改札口及び乗換口、旅客が 滞留しやすい場所など、実施場 所に十分配慮した駅頭掲示の 実施</li></ul>	輸送障害等発生時には、改札口付近でホワイトボード等による情報提供を実施している。	利用者の見やすい場所への掲示な ど、工夫が見られる。	今後もご利用いただくお客様のた め、分かりやすい情報提供に努めてま いります。
④サイズや色使いといった見や すさへの配慮	異常時等では、駅窓口などに案内を掲示 しており、色わけし見やすくしている。	視認性を高める取り組み工夫を引き続き期待する。	今後もご利用いただくお客様のた め、分かりやすい情報提供に努めてま いります。
⑤QRコードの貼付(ウェブサイト等への的確な誘導)	当社の広報用のチラシやポスターなど に当社ホームページのQRコードを記載 している他、ポスターや、QRコードの案内 を駅構内に掲示する等により、誘導を図っ ている。	引き続き、積極的な取り組みを期待する。	今後もご利用いただくお客様のため、分かりやすい情報提供に努めてまいります。
⑥運行情報ディスプレイ等の活 用	対応していない。	幅広い手段での運行情報提供を引き続き期待する。	今後もご利用いただくお客様のた め、分かりやすい情報提供に努めてま いります。
(4)駅構内における案内放送			
①4か国語(日・英・中・韓) による案内放送の実施	多言語には対応していない。	今後、訪日外国人旅客の増加に伴 い、多言語による情報提供が求めら	他社事例を参考にマニュアルの整 備を検討してまいります。

		れてくる。遅延等、ある程度の定型 的なものについては、前もって定型 文を作成しておく等により、マニュ アル化・効率化できる部分もあると 考える。幅広い利用者に情報が行き 渡るよう情報提供の工夫を期待す る。	
②4か国語による案内放送が難しい場合における、2か国語(日・英)での案内放送の実施及びQRコードを活用したウェブサイト等への的確な誘導	対応していないが、今後ホームページ改修の際に検討したい。	同上。	他社事例を参考にマニュアルの整 備を検討してまいります。
③十分な数の携帯型翻訳機の配備や要員の確保等による、夜間・休日における情報提供体制の整備	各有人駅ではスマートフォンに翻訳ア プリを入れており、また、異常時等では有 人駅から無人駅へ一斉に案内放送を行っ ている。	無人駅で外国人が輸送障害等に巻き込まれた際にも、適切な対処ができるよう、案内放送の多言語化など、情報発信の工夫を期待する。	他社事例を参考にマニュアルの整 備を検討してまいります。
④案内放送を実施する際の、専用の放送設備がない場合においても、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、構内放送、ホーム放送で使用するマイクを近づけて放送する等の工夫	多言語対応はしていない。	外国人の利用状況等を踏まえ、多 言語化や正確な情報発信の工夫を期 待する。	他社事例を参考にマニュアルの整備を検討してまいります。
⑤放送間隔のほか、放送音量や	障害発生時においては、概ね5分毎に放	引き続き、柔軟な対応を期待する。	今後もご利用いただくお客様のた

実施箇所(乗換口など)への配し	ソウカナに - イルフ		
	送案内を行っている。		め、分かりやすい情報提供に努めてま
慮、復旧等のフェーズに合わせ	なお、聞き取りづらい等の意見があった		いります。
た具体的な情報の提供	際には、音量や設置場所について都度調整		
	を行っている。		
(5)車内における案内放送			
①4か国語(日・英・中・韓)	次駅の案内は、日本語及び英語で案内し	外国人の利用状況等を踏まえ、引	他社事例や今後のお客様の動向を
による音声案内放送の実施(文)で	ている。	き続き正確な情報発信の工夫を期待	みながら検討してまいります。
例の事前用意、翻訳アプリが搭	なお、異常時等においては、スマートフ	する。	
載されたタブレット端末や携っ	ォンの翻訳アプリにより英語でも放送案		
帯型翻訳機の活用など) P	内を実施している。		
②各路線の特性(駅間が短い、	多言語には対応していない。	外国人の利用状況等を踏まえ、引	今後ホームページ改修の際に検討
ワンマン運転を行っている等)		き続き正確な情報発信の工夫を期待	してまいります。
により、4か国語による案内放		する。	
送が難しい場合における、QR			
コードの活用等によるウェブ			
サイト等への的確な誘導			
③放送間隔への配慮および復旧	「案内放送及び避難誘導マニュアル」に	引き続き、利用者に配慮した放送	今後もご利用いただくお客様のた
等のフェーズに合わせた具体。	より運転指令に情報を確認のうえ、10分程	方法等の工夫を期待する。	め、分かりやすい情報提供に努めてま
的な情報の提供(特に大雪時の	度の間隔で繰り返し車内放送を行ってい		いります。
駅間停車における対応を確認)	る。		
④多言語による的確な情報提供	多言語化について、現在教育等は行って	外国人利用の増加が見込まれる場	他社事例を参考にマニュアルの整
の重要性等についての社内周し	いないため、今後検討したい。	合には、即座に対応できるよう社内	備を検討してまいります。

知・教育 ⑤十分な数の携帯型翻訳機の配備や要員の確保等による、夜間・休日における情報提供体制の整備	異常時においては、スマートフォンの翻 訳アプリを活用し、電車内のマイクから車 内へ放送している。	周知や教育を行うことが望ましい。 外国人の利用状況等を踏まえ、引き続き正確な情報発信の工夫を期待する。	他社事例を参考にマニュアルの整 備を検討してまいります。
⑥駅や列車で案内放送を実施する際の、専用の放送設備がない場合においても、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、構内放送、ホーム放送、車内放送で使用するマイクを近づけて放送する等の工夫	異常時等においては、スマートフォンの 翻訳アプリにより英語でも放送案内を実 施している。	外国人の利用状況等を踏まえ、引き続き正確な情報発信の工夫を期待する。	社員へスマホアプリの使用方法を 教育したところですが、外国人旅行客 へ適切な対応ができるように努めて まいります。
⑦輸送障害発生時の具体的な対応状況を、事後的に検証・社内 問知ができる体制の整備	毎週火曜日に開催している経営者を含めた会議における障害発生内容の周知等の他、2カ月に1回、社内の安全推進委員会で検証を行っている。	社内での情報共有、事後検証ができる体制になっている。引き続き取り組むことを期待する。	引き続き取り組んでまいります。
2. 計画運休に関する事項 ①情報提供タイムラインの策定及び当該タイムラインによる情報提供訓練	打ち合わせを重ね、約1ヶ月前までにプレスリリースを行い、ご利用のお客様へチラシを配付しているが、情報提供タイムライン等の整備は行っていない。	大型台風など、異常気象等に備え た計画運休の実施を見据え、情報提 供タイムラインの策定及び情報提供 訓練の実施をすることが望ましい。 取り組みに期待する。	ラインの策定等を検討してまいりま

②自治体への情報提供・連絡体制の確立状況  ③情報提供タイムラインによる情報提供訓練(利用者への情報提供の内容・タイミング・方法、自治体への連絡)	異常時発生時においては、様式を作成の うえ、メール又はファックスにて情報提供 を行っている。 「既乗客救済輸送手配の考え方」に基づ き実施している。	同上。	他社の例を参考にするなど、タイム ラインの策定等を検討してまいります。 他社の例を参考にするなど、タイム ラインの策定等を検討してまいりま す。
3. 他の交通モードとの連携に 関する事項			
①代替輸送に係るバス事業者等 との協定等の締結状況	計画運休などの事象に応じて個別に連携している。	自然災害が大規模化していっている近年においては、計画運休以外の 非常時において、対応できる体制を 構築していくことが望まれる。	区間毎の代替輸送事業者を定めて 対応してまいります。
4. 帰宅困難者対策に関する事 項			
①マニュアルの策定状況	「既乗客輸送手配の考え方」により、当 社線終電の利用のお客様へはタクシー輸 送又は宿泊施設の手配を行っており、帰宅 困難者を発生させていない。		引き続き検討してまいります。
②備蓄品、一時待機スペースの	お客様へお配り出来るよう備蓄水を確	同上。	引き続き検討してまいります。

状況及び一時滞在施設への誘 導方法(外国人利用者対応含 む)	保している。 なお、長時間になる際には、都度、軽食 や毛布等の配付が出来る体制を確保して いる。		
③自治体等の関係機関との連絡 体制や要請手順・内容の備え (特に大雪時における対応の 確認)	応マニュアル」等を策定し、自治体等と連	同上。	引き続き検討してまいります。
④駅における帰宅困難者対策訓 練等の実施状況	「既乗客輸送手配の考え方」により、当 社線終電の利用のお客様へはタクシー輸 送又は宿泊施設の手配を行っており、帰宅 困難者を発生させていない。 なお、年1回、消防や警察と連携し、輸 送障害等を想定した訓練を実施している。	同上。	引き続き検討してまいります。
5. 無人駅における対応			
①無人駅、時間帯無人駅の設置の考え方	近年、無人駅化した駅はないが、実施する際には、利用者数等、実態を考慮して実施することとしている。	利用状況を踏まえ、利用者利便が 損なわれることのないよう、対応を 期待する。	引き続きご利用のお客様の利便が 損なわれないよう努めてまいります。
②今年度に無人化(時間による無人化も含む)された、またはする予定の駅	該当無し。	利用状況を踏まえ、利用者利便が損なわれることのないよう、対応を期待する。	引き続きご利用のお客様の利便が 損なわれないよう努めてまいります。
③障害者等の利用実態の把握状 況	昨年までは月数回、車椅子利用による乗 降介助を行っていたが、今年は実態がほと	引き続き、障害者等からの要望等 を踏まえた運営を期待します。	引き続きご利用のお客様の利便が 損なわれないよう努めてまいります。

	んどない。乗降介助が必要な際は、HP等 を活用して事前に連絡をいただくよう周		
	知している。		
<ul><li>④無人駅に関する障害者等からの要望、意見等の把握状況</li></ul>	高子駅ご利用の目の不自由なお客様か らの要望により、高子駅で降雪の場合は、	引き続き、障害者等からの要望等を踏まえた運営を期待します。	引き続きご利用のお客様の利便が 損なわれないよう努めてまいります。
	速やかな除雪を行っている。 なお、乗降介助の要請があれば都度、対 応している。		
⑤無人化に伴う地元(沿線自治体、関係団体、住民等)への説明の状況		利用状況を踏まえ、利用者利便が 損なわれることのないよう、対応を 期待する。	引き続きご利用のお客様の利便が 損なわれないよう努めてまいります。
⑥通常時の適切な情報提供に資する設備の設置状況(運行情報ディスプレイ、自動券売機(カメラ・モニター付)、遠隔監視システム等)	異常時も含め、有人駅から無人駅を含め て一斉に放送案内を行っている。	音声のみではなく、視覚的にも情報提供できる体制の構築等、「駅の無人化に伴う安全・円滑な駅利用に関するガイドライン」に基づいた工夫を期待する。	
⑦異常時の適切な情報提供に資する設備の設置状況(運行情報ディスプレイ、案内放送装置、SNS 等による情報発信等)	放送案内を活用し、有人駅から一斉放送を発信している。	同上。	導入費用や維持費などを勘案し、検 討してまいります。
⑧介助の申込み等への対応体制	事前に申し込みがあれば、本社員等によ り介助を行っている。	障害者が希望する列車を利用でき るよう、引き続き取り組みを期待す る。	引き続きご利用のお客様の利便が 損なわれないよう努めてまいります。

⑨乗車当日の介助申込みの介助 事前申込制にすることにより、本人が希 引き続きご利用のお客様の利便が 障害者が希望する列車を利用でき 手配に係る時間短縮に資する 望する時間帯での利用ができるよう対応 るよう、引き続き取り組みを期待す 損なわれないよう努めてまいります。 取組・工夫 している。 る。 ⑩乗務員による乗降介助の実施 乗務員により対応しており、駅務員との 障害者が希望する列車を利用でき 引き続きご利用のお客様の利便が 状況、対応事例 協力の他、事前に連絡を頂いている場合|るよう、引き続き取り組みを期待す 損なわれないよう努めてまいります。 は、本社員と協力して対応している。昨年一る。 までは月数回、車椅子利用による乗降介助 を行っていたが、今年は実態がほとんどな い。 ⑪利用が一定程度見込まれる時 毎月本社員や駅員による無人駅清掃に リアルタイムで無人駅の状況を確 防犯カメラを設置している無人駅 間帯における駅員による巡 | 併せて、月1回巡回等を行っている。また、 | 認する手段がないため、 緊急時に無 もありますが、導入費用や維持費を勘 回・見守りの実施 一部の無人駅では「マイレールボランティー人駅での対応が遅れる可能性があ 案してさらなる導入を検討してまい ア駅長」制度により、地域住民に1日1回│る。リアルタイムでの無人駅の状況 ります。 把握の手法の検討など、今後の対応 程度巡回していただいている。 を期待する。 引き続きご利用のお客様の利便が (12)無人化に伴うトイレの廃止の 近年、無人化した駅はない。今後の予定 利用状況を踏まえ、利用者利便が 有無及び管理体制の変更状況 損なわれることのないよう、対応を もない。 損なわれないよう努めてまいります。 期待する。 沿線地域のハザードマップ等の活 沿線地域のハザードマップ等を踏 ③無人駅における避難場所及び 駅から避難が必要になった際の避難場 所、避難経路等の把握、訓練等は出来てい│用による、避難場所、避難経路の把 避難経路等の取組状況 まえ、検討してまいります。 握、非常時の訓練の実施等、改善を ない。 期待する。

	_	T	T
⑭駅業務の外部委託、外部パー	梁川駅及び角田駅の一部の時間でシル	引き続き、無人駅の維持、運営に	引き続き工夫に努めてまいります。
トナーとの共創の状況	バー人材センターへ委託している。また、	関する工夫を期待する。	
	一部の無人駅では「マイレールボランティ		
	ア駅長」制度により、1日1回程度巡回し		
	ていただいている。		
⑤障害者等の参加による体験	JR東日本と合同で、障害者体験訓練を	障害者等の意見、要望を踏まえ、	引き続きご利用のお客様の利便性
会・研修等の実施状況	年1回実施している。	障害者等が安心・安全で利用しやす	が損なわれないよう努めてまいりま
		い駅運営に期待する。	す。
(16) その他、無人化に伴いガイド	特筆するような取り組みは実施してい	「駅の無人化に伴う安全・円滑な	ご利用のお客様のご要望をお聞き
ラインに沿って実施した措置 	ない。	駅利用に関するガイドライン」に基	しながら工夫してまいります。
		一づいた工夫を期待する。	
優良事例			