業務監査実施結果報告書

事業者名	阿武隈急行株式会社	実施期間	令和５年１２月１５日（金）
検査箇所	保原駅、上保原駅		

監査項目	取組状況	所　　見	所見に対する回答
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	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。	利用者の行動判断に資する情報の提供については、速やかに実施できるよう引き続き、積極的な提供を期待する。	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。
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。	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め、分かりやすい情報提供に努めてまいります。
③日本の鉄道に乗り慣れておらず、日本の地理（「〇〇地方」など）、運行形態（上り・下りの別など）等に必ずしも明るく	スマートフォンによる翻訳アプリなどを活用し、外国人旅客へ案内する。	新型コロナウイルスが５類へ引き下げになったことにより、訪日外国人は増加傾向にあるため、訪日外国人旅客の増加に備え、社員への多言	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。

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の重要性等についての社内周知・教育・訓練	案内放送及び避難誘導マニュアルにより訓練等を実施している。 今後のインバウンド事業に併せ、１２月実施の定例訓練（乗務員）でスマホアプリ（VOICE TRE）の使用方法を教育する予定である。	自然災害発生時に、訪日外国人旅客へ適切な対応ができるよう、社員への多言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。 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 」、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。	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・社内周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。	今後も引き続き取り組んでまいります。
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おり、また、学校にはダイヤ改正の説明を行っている。 なお、通学者への影響が懸念されるものについては、各駅の判断により沿線学校へ直接、連絡を行っている。	輸送障害時の学校への情報提供について、現状では各駅の判断となっており、統一的な運用がない状況。一斉メール配信による情報提供を行っているのであれば、沿線学校に対し、メール登録を促す等により、統	ご指摘も踏まえて一斉メール配信の登録を案内します。

		一的な運用、効率化することを期待する。	
⑵ ウェブサイト等による情報提供について			
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。
②ＳＮＳ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。

		るなど情報提供方法に工夫が見られる。	
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。	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、定期的に確認する体制が構築されることを期待する。	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。
⑥次回の更新予定時刻などの情報の提供	ダイヤ改正については、改正日を事前に掲載している。	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。
⑦ＱＲコードを活用した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。	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。	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。
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	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。
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。
⑪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。
⑫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。
⑬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	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。
(3) 駅頭における運行情報の掲示			
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。
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	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。
⑷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）への配慮、復旧等のフェーズに合わせた具体的な情報の提供	送案内を行っている。 なお、聞き取りづらい等の意見があった際には、音量や設置場所について都度調整を行っている。		め、分かりやすい情報提供に努めてまいります。
(5)車内における案内放送			
①４か国語（日・英・中・韓）による音声案内放送の実施（文例の事前用意、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活用など）	次駅の案内は、日本語及び英語で案内している。 なお、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。	他社事例や今後のお客様の動向をみながら検討してまいります。
②各路線の特性（駅間が短い、ワンマン運転を行っている等）により、４か国語による案内放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	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、引き続き正確な情報発信の工夫を期待する。	今後ホームページ改修の際に検討してまいります。
③放送間隔への配慮および復旧等のフェーズに合わせた具体的な情報の提供（特に大雪時の駅間停車における対応を確認）	「案内放送及び避難誘導マニュアル」により運転指令に情報を確認のうえ、10 分程度の間隔で繰り返し車内放送を行っている。	引き続き、利用者に配慮した放送方法等の工夫を期待する。	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。
④多言語による的確な情報提供の重要性等についての社内周	多言語化について、現在教育等は行っていないため、今後検討したい。	外国人利用の増加が見込まれる場合には、即座に対応できるよう社内	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。

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 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 ⑦輸送障害発生時の具体的な対応状況を、事後的に検証・社内周知ができる体制の整備	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。 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。 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。	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。 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。	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。 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。 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。	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。

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。 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 ②備蓄品、一時待機スペースの	「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。 お客様へお配り出来るよう備蓄水を確	帰宅困難者が発生しないよう、救済手段は都度確保しているが、救済手段が確保できない場合の想定がされていない。 沿線地域の実態等を考慮した対策について、引き続き検討されることを期待する。 同上。	引き続き検討してまいります。 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）	「異常時（災害・運転事故）発生時の対応マニュアル」等を策定し、自治体等と連携した訓練等を行っている。	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。		
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	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、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。	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。
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	近年、無人化した駅はないが、実施する際は利用状況を踏まえて対応したい。	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。	導入費用や維持費などを勘案し、検討してまいります。
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手配に係る時間短縮に資する取組・工夫	事前申込制にすることにより、本人が希望する時間帯での利用ができるよう対応している。	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。
⑩乗務員による乗降介助の実施状況、対応事例	乗務員により対応しており、駅務員との協力の他、事前に連絡を頂いている場合は、本社員と協力して対応している。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、今年は実態がほとんどない。	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。
⑪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	毎月本社員や駅員による無人駅清掃に併せて、月１回巡回等を行っている。また、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、地域住民に１日１回程度巡回していただいている。	リアルタイムで無人駅の状況を確認する手段がないため、緊急時に無人駅での対応が遅れる可能性がある。リアルタイムでの無人駅の状況把握の手法の検討など、今後の対応を期待する。	防犯カメラを設置している無人駅もありますが、導入費用や維持費を勘案してさらなる導入を検討してまいります。
⑫無人化に伴うトイレの廃止の有無及び管理体制の変更状況	近年、無人化した駅はない。今後の予定もない。	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。
⑬無人駅における避難場所及び避難経路等の取組状況	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、訓練等は出来ていない。	沿線地域のハザードマップ等の活用による、避難場所、避難経路の把握、非常時の訓練の実施等、改善を期待する。	沿線地域のハザードマップ等を踏まえ、検討してまいります。

⑭駅業務の外部委託、外部パートナーとの共創の状況	梁川駅及び角田駅の一部の時間でシルバー人材センターへ委託している。また、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。	引き続き、無人駅の維持、運営に関する工夫を期待する。	引き続き工夫に努めてまいります。
⑮障害者等の参加による体験会・研修等の実施状況	ＪＲ東日本と合同で、障害者体験訓練を年１回実施している。	障害者等の意見、要望を踏まえ、障害者等が安心・安全で利用しやすい駅運営に期待する。	引き続きご利用のお客様の利便性が損なわれないよう努めてまいります。
⑯その他、無人化に伴いガイドラインに沿って実施した措置	特筆するような取り組みは実施していない。	「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。	ご利用のお客様のご要望をお聞きしながら工夫してまいります。
優良事例			