

業務監査実施結果報告書

事業者名	弘南鉄道株式会社	実施期間	令和7年1月9日（木）～1月10日（金）
検査箇所	平賀駅、田舎館駅		
監査項目	取組状況	所見	所見に対する回答
<p>1. 災害等異常時の対応・備え</p> <p>(1) 列車運休に伴う情報提供（多言語含む）について</p> <p>①提供する情報内容</p> <p>1 どのような内容を提供しているか。</p> <p>②HP、SNS 等による情報提供</p> <p>1 4か国語（日・英・中・韓）による運行情報の提供</p> <p>2 速やかに多言語で情報提供が行えるよう文例をあらかじめ準備</p>	<p>日時、区間、被害状況、作業の進捗状況、遅延の発生状況、運転再開の見込み、代替輸送の手配状況、払戻し対応等</p> <p>HP は、foreigners ページにおいて路線図、時刻表、運賃を英語表記で掲載し、その他は Google 翻訳（イタリア、タイ、ポルトガル、英語、韓国語、中国語（繁体字）、中国語（簡体字））で対応。</p> <p>定型文は準備されていないため、整備する。</p>	<p>豪雨などによる運休など、発生が想定される非常時の案内については、速やかに情報発信できるよう、4カ国語による定型文をあらかじめ用意しておくことが望ましい。</p>	<p>訪日外国人のお客様へ対する、異常時における多言語での情報提供（案内）が必要であることは認識しており、速やかに情報発信できるよう定型文を用意し、きめ細かな情報提供に努めてまいります。</p>

<p>3 定期的な時点更新（状況に変化がない場合であっても）</p> <p>4 更新時における次回更新予定時刻の記載</p>	<p>HP の運行状況については、定期的に時点更新を実施している。</p> <p>次回更新時の案内は出来ていないため、時点更新したときに一文追記する。</p>	<p>一定の目安が示されることにより、利用者の負担が軽減される等の効果が期待される。是非取り組んでいただきたい。</p>	<p>情報発信においては、時点の状況案内と次回の更新予定をセットで発信するよう心掛けてまいります。</p>
<p>5 速やかに運行情報の入手が可能な HP の構成（トップページに分かりやすく掲載）</p>	<p>運行状況に関しては、HP のトップページ及び各ページの上部に記載している。</p>	<p>運行状況について、X においても情報発信しているようだが、HP の作りとして、X への誘導がわかりづらいつ感じる。例えば、トップページ上部（運行状況の近く）に X へのバナーを表示するなどの工夫をしていただきたい。</p>	<p>他社の掲載方法や取り組みを参考に、分かりやすく伝えやすい表示を検討し、継続的に改良を図ってまいります。</p>
<p>6 列車の在線位置をリアルタイムに情報提供</p>	<p>設備が整備されていないため、今後計画していく。</p>	<p>X 等の SNS の活用や、位置情報システムの導入など、速報性のある情報発信への取り組みを期待する。</p>	<p>リアルタイムでの位置情報システムの導入等、施設整備を計画するほか、日々の運行状況については連絡体制を密にし、即効性のある情報発信に努めます。</p>
<p>7 駅構内の混雑状況や入場規制等の情報提供</p>	<p>案内が出来ていないため、混雑が予想される場合には SNS ツール等で情報発信をする。</p>	<p>入場規制の実施等について、現地に到着してから知っても意味が無い。駅の混雑緩和のためにも、利用者が事前に情報を知ることが可能な環境が必要。X などの SNS を活用し、情報発信に努めていただきたい。</p>	<p>現在の設備での通常時利用での案内は難しい状況にあるが、沿線イベント開催時等、予め混雑が予想される場合には事前情報として発信に努めてまいります。</p>
<p>8 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</p>	<p>HP が落ちるほどのアクセスは想定されないため作成していない。</p>	<p>緊急時に備えた対応を期待する。</p>	<p>緊急時の運行情報に関しては、ホームページの他、各 SNS での発信も合わせて行うようし、確実に確認できる仕</p>

<p>9 JNTO グローバルサイト、Japan Visitor Hotline(JNTO コールセンター)、JNTO 公式 X (旧 Twitter) (Japan Safe Travel)、災害時情報提供アプリ「Safety tips」といった外国人利用者向けの災害時情報提供ツールの紹介</p> <p>③駅頭における運行情報の掲示</p> <p>1 4か国語(日・英・中・韓)による運行情報の提供</p> <p>2 速やかに多言語で情報提供が行えるよう文例をあらかじめ準備</p> <p>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</p> <p>4 QRコードの貼付(HP、SNS等への的確な誘導)</p>	<p>駅構内においては、Japan Visitor Hotline(JNTO コールセンター)の案内を掲出しているが、HPでのJNTOグローバルサイト等のリンク掲載はしていない。</p> <p>異常時においては、日本語での掲示物で対応。駅職員によるスマートフォンの翻訳アプリを利用した情報案内等、一部対応しているが定型文を作成しておく。</p> <p>あらかじめ準備しているようなものはない。</p> <p>異常時においては、駅入り口ドアや改札付近に日本語での運行状況を掲示。</p> <p>運行情報を公式HPでも確認できるように「運行情報」(URL、QRコード付)のポス</p>	<p>大規模災害発生時などにおいて、鉄道会社が様々な地域の情報を把握し、対応することは難しい。政府主導の情報提供ツールがあるため、有事の際はこれらツールを紹介していただきたい。</p> <p>豪雨などによる運休など、発生が想定される非常時の案内については、速やかに情報発信できるよう、4カ国語による定型文をあらかじめ用意しておくことが望ましい。</p> <p>翻訳アプリなどを活用した多言語による情報発信の取り組みを期待する。</p>	<p>組みを検討してまいります。</p> <p>専用ポスターを掲示し、災害時情報提供アプリ「Safety tips」をダウンロードできるように整備するとともに、関係機関とも連携した取り組みの中で情報提供システムを構築してまいります。</p> <p>非常時における案内に関しては、4か国語での案内放送を統一し、予想される事案に関しては予め定型文を定めた案内マニュアルを整備します。</p> <p>翻訳機を利用した案内も検討するとともに、外部機関と連携した教育訓練を通して駅サービスの向上を図ってまいります。</p>
---	--	---	--

<p>5 運行情報ディスプレイ等の活用</p> <p>④駅構内における案内放送</p> <p>1 4か国語（日・英・中・韓）による案内放送の実施</p> <p>2 4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HP、SNS等への的確な誘導</p> <p>3 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、</p>	<p>ターを駅待合室に掲示。</p> <p>一部有人駅（弘前・黒石・中央弘前）においてサイネージを導入。英語表記対応。予想される事案に関しての文例を予め登録。</p> <p>日本語のみの対応となっている。</p> <p>同上。</p> <p>緊急時における情報提供は、ポケトーク等の翻訳機やスマートフォンの翻訳アプリを活用しながら対応している。</p>	<p>翻訳アプリなどを活用した多言語による情報発信の取り組みを期待する。</p> <p>インバウンド利用者が増えつつある状況においては、多言語対応は必要なことである。当面は翻訳アプリ等を活用し、多言語による情報発信に努めていただきたい。</p> <p>また、将来的には駅員への研修・教育等を通して、多言語の習得などを検討いただきたい。</p>	<p>一部駅でサイネージによる運行情報を案内しているが、2か国での案内を基本としています。4か国をベースに案内できるよう掲出データの再検討及び案内方法を検討してまいります。</p> <p>駅係員の対応については、外国語が話せない場合であっても指差しで伝達できるよう「指図式外国人案内冊子」を整備しているが、実践的な教育訓練を通してスキルアップを図ります。翻訳機が整備されるまでは個々の翻訳アプリを利用し、関係機関と協力体制を構築した教育訓練の中で実践的なスキルを身に付けてまいります。</p>
---	--	---	--

<p>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</p> <p>4 放送間隔のほか、放送音量や実施箇所（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</p> <p>⑤車内における案内放送</p> <p>1 4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）</p> <p>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HP、SNS等への的確な誘導</p> <p>3 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</p>	<p>日本語のみの対応となっている。</p> <p>2か国語（日・英）による音声案内放送は通常時の案内のみとなっており、異常時における案内に対応できていない。</p> <p>運行情報を公式HPでも確認できるように「運行情報」（URL、QRコード付）のポスターを全車両に掲示。</p> <p>会社から支給されたタブレット端末等が無く、乗務員に対しては乗務中の私物携</p>	<p>翻訳アプリなどを活用した多言語による情報発信の取り組みを期待する。</p> <p>インバウンド利用者が増えつつある状況においては、多言語対応は必要なことである。当面は翻訳アプリ等を活用し、多言語による情報発信に努めていただきたい。</p> <p>また、将来的には駅員への研修・教育等を通して、多言語の習得などを検討いただきたい。</p> <p>インバウンド利用者が増えつつある状況においては、多言語対応は必</p>	<p>予め想定される状況についての一文を用意し、最低限の情報は発信できるようにするほか、全駅職員が翻訳アプリを使用した案内放送もできるように訓練します。</p> <p>訪日外国人のお客様に対する情報提供として、お問い合わせの多い項目を整理するとともに、案内マニュアルを整理し、必要最低限の案内はできるよう教育訓練を実施します。</p> <p>駅構内における案内サインに関しても掲出するサインについては基準の統一を図り、案内設備の整備を行ってまいります。</p> <p>車内における利用者への案内は、緊急事案に関しては「案内放送事例」を</p>
--	---	--	---

<p>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</p>	<p>携帯電話の持ち込み禁止しているため、個々のスマートフォンを利用した翻訳機能は利用できないため、乗務員の個々のスキルによる案内となっている。</p>	<p>要なことである。当面は翻訳アプリ等を活用し、多言語による情報発信に努めていただきたい。</p> <p>また、将来的には駅員への研修・教育等を通して、多言語の習得などを検討いただきたい。</p>	<p>整備し、乗務員に配布するなど、必要な情報を的確に伝えるようにします。また、案内サービスの更なる充実を図り、翻訳機の導入整備等を進めてまいります。</p>
<p>4 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）</p>	<p>異常時における各駅への放送は指令駅からの放送を基本とし、5分おき間隔での案内を心掛け、対応が難しい場合は他の有人駅からの案内放送を実施している。</p>		
<p>(2) 計画運休に伴う情報提供（多言語含む）について</p>			
<p>① 情報提供タイムラインの作成状況</p>	<p>作成していない。</p>	<p>計画運休に関する情報発信について、社内マニュアル的位置づけとして、情報提供タイムラインの作成を推進している。近年増加している異常気象などに備え、タイムラインを作成いただきたい。</p>	<p>多局で提案する災害時のタイムラインを参考に想定される事象に対しての情報提供タイムラインを整備し、緊急時対応及び計画運休の際の情報発信の連絡体制を確立します。</p>
<p>② 自治体への情報提供、連絡体制の確立状況</p>	<p>弘前市に関しては「機関緊急連絡体制フロー」を作成している。弘前市以外の沿線自治体は連絡リストを作成しており、自治体との連絡体制は確立している。</p>		
<p>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</p>	<p>情報提供タイムラインを作成していないため、訓練も実施していない。</p>	<p>タイムライン作成後、いつでも運用できるよう訓練を実施していただ</p>	<p>情報発信のタイムラインを構築後、定期的な訓練を通して関係機関との</p>

<p>提供の内容・タイミング・方法、自治体への連絡)</p> <p>(3) 他の交通モードとの連携について</p> <p>①代替輸送に係るバス事業者等との協定等の締結状況</p> <p>(4) 帰宅困難者対策</p> <p>①駅対応マニュアルの策定状況</p> <p>②備蓄品、一時待機スペースの確保状況、一時滞在施設への誘導方法（外国人利用者対応含む）</p> <p>③自治体等と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）</p> <p>④駅における帰宅困難者対策訓練等の実施状況（外国人利用者対応含む）</p>	<p>弘南線、大鰐線共に地元バス事業者と代行輸送に係る協定を締結している。</p> <p>「緊急時の避難誘導マニュアル」を策定している。</p> <p>当社の駅は比較的街中にあり、非常時に駅構内に待機・避難することを想定していないため、非常食等の備蓄品、待機スペースの確保等はしていない。</p> <p>「公共機関緊急連絡体制フロー」により対応している。</p> <p>当社の駅は比較的街中にあり、利用者が帰宅困難となることは想定していないため、実施していない。</p>	<p>きたい。</p> <p>運行継続が困難となり、駅構内や車内に長時間待機することが発生した場合に備える必要があると考える。</p> <p>昨今、自然災害が激甚化している状況を踏まえ、あらゆる状況を想定し、必要な準備・措置を講じていたきたい。</p>	<p>連携を図ってまいります。</p> <p>車内、駅での長時間待機の事案は、当社線では想定されない環境であるが、大規模災害時における関係機関との連携は必要不可欠であるため、周辺商業施設や行政関係機関と連携できるよう協議してまいります。</p> <p>緊急時マニュアルに従い、想定される事案に対しての訓練を実施し、必要に応じて関係機関との連携を検討してまいります。また、沿線自治体とも</p>
--	---	--	--

			対策を検討し、研修や訓練を通して施設への案内物等を含めて整備してまいります。
<p>2. ダイヤ改正における入念な事前説明</p> <p>①ダイヤ改正の検討段階において、関係する沿線自治体等へ丁寧かつ十分な説明</p>	<p>令和元年10月以降、ダイヤ改正なし。実施する際は沿線自治体に対し説明することとしている。</p>	<p>ダイヤ改正（特に減便や最終列車の繰り上げ等）の実施時には、利用者利便へ配慮する必要がある。実施にあたっては、利用実態を把握するとともに、検討段階において、沿線自治体、病院、学校等へ丁寧かつ十分な説明を行い、利用を得ることに努めていただきたい。</p>	<p>ダイヤ改正については、検討段階において利用実態を把握し、自社線全線及びJR東日本との接続駅における列車の連絡がとれるよう配慮し、沿線自治体、病院、学校等への説明を確実に行うこととし、利用者の理解のもとで適切なダイヤ策定を図るよう可能な範囲で調整してまいります。</p>
<p>3. 賠償責任保険への加入</p> <p>①賠償責任保険への加入状況</p>	<p>鉄道賠償責任保険に加入している。</p>		
<p>4. 無人駅における対応</p> <p>①無人駅、時間帯無人駅の設置の考え方</p> <p>②今年度に無人化（時間による無人化も含む）された、また</p>	<p>人手不足やコスト削減も影響するが、乗降客数や売上の状況を勘案し、現利用者の利用状況を踏まえて行われている。</p> <p>実施実績・予定なし。</p>		

<p>はする予定の駅</p> <p>③障害者等の利用実態の把握状況</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>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）</p>	<p>障害者等の利用があるのは認識しているが、具体的な利用区間等の情報については、統計、分析していない。</p> <p>電話にて、駅舎入口ドア及び改札口を車椅子で通ることができるかなど施設に関する問い合わせや、降車駅でのタクシー常駐の有無、介護人の必要性などの問い合わせを1年に10件程度確認している。</p> <p>近年無人化したものはなし。 無人化を実施する際は、地元への説明を実施することとしている。</p> <p>無人駅を含む全駅に放送案内装置が設置されている。</p>	<p>無人駅における効果的なサービス向上、バリアフリー施策等に取り組むためにも、年配、障害者等の利用実態、意見の把握に努めていただきたい。</p> <p>駅の無人化を実施する際には、沿線自治体、地域住民等に対し丁寧かつ十分な説明を行い、理解を得られるよう努めていただきたい。</p> <p>無人駅における異常事態をいち早く把握、対応するためにも、監視カメラ等のリアルタイムで状況把握ができる設備の設置や、聴覚障害を持つ者などのためにも、視覚的に情報発信ができる設備の設置等、ガイドラインに基づいた無人駅の整備を期待する。</p>	<p>有人駅における特殊割引を伴う乗車券の発売については各手帳に応じた発行券種を確認するシステムを構築し、利用者の利用状況の把握に努めます。</p> <p>駅の無人化を計画しなければならない事案が発生した場合は、可能な範囲で検討段階より自治体及び関係団体等に事前に丁寧な説明を行ってまいります。</p> <p>異常時案内については充実を図り、訪日外国人、目の不自由なお客様、耳の不自由なお客様への情報提供の手段を検討し、設備の充実にも努めてまいります。</p>
---	---	--	--

<p>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）</p> <p>⑧介助の申込み等への対応体制</p> <p>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</p> <p>⑩乗務員による乗降介助の実施状況、対応事例</p> <p>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</p>	<p>無人駅においては全駅に案内放送機器が整備されている。また、復旧に時間がかかるような状況においては職員が全駅に運行情報のお知らせを掲示する。</p> <p>HP の障がいをお持ちのお客様へのページにて以下のとおり案内。 「職員の手配、簡易スロープ準備のため、ご乗車の 2 日前までに利用される駅（有人駅）又は本社営業課（TEL 0172-44-3136）にご連絡をお願いします。」 「列車はワンマン運転のため、介護される方と一緒にご乗車されることをお願いしています。」</p> <p>運転士による対応（簡易スロープ等、車内設備使用）及び降車駅の人員配置</p> <p>無人駅からの利用で介護人がいない場合は事前連絡を基本とするが、申し出が無い場合であっても乗務員が乗降の介助を対応する。車内に簡易スロープを装備。</p> <p>週 1 回の清掃時に確認しているが、リアルタイムで状況を確認することができていない。</p>	<p>犯罪・事故防止の観点から、地域と連携を図り、巡回・見回りの実施等、必要な措置が講ぜられることを</p>	<p>沿線自治体等、関係機関の開催する会議に積極的に参加し、地域との連携強化に努め、協力体制を構築できるよ</p>
--	--	--	---

<p>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</p>	<p>無人化に伴いトイレの廃止を検討するが、小学生の利用や団体利用が多い駅で周りに公衆トイレが無い箇所は無人駅であってもトイレは廃止していない。(例：大鰐線石川駅)</p> <p>また、沿線住民により駅舎の清掃やトイレ清掃が対応できている駅に関しては廃止していない。(例：弘南線新里駅)</p> <p>有人駅職員による管轄無人駅の清掃を週1回実施。</p>	<p>期待する。</p>	<p>う検討してまいります。</p>
<p>⑬無人駅における避難場所及び避難経路等の取組状況</p>	<p>把握していない。</p>	<p>有事に備え、ハザードマップや、避難経路の案内など、無人駅にも掲示されるよう検討いただきたい。</p>	<p>お客様の命に関わるような避難場所への経路案内掲示は掲示物の他、WEBを活用するなど、利用しやすく分かりやすい案内を実施します。</p>
<p>⑭駅業務の外部委託、外部パートナーとの共創の状況</p>	<p>中央弘前駅の待合室及び停車中の車両内における清掃作業の委託契約</p>		
<p>⑮障害者等の参加による体験会・研修等の実施状況</p>	<p>実施していない。現在、体験会実施に向けて関係者間で協議中である。</p>	<p>障害者利用の増進や利便向上、改善点などの意見集約のためにも、地域と連携しながら定期的開催されることを期待する。</p>	<p>社会福祉施設や障がい者団体と定期的に意見交換を行い、乗り方教室等を通して対応訓練を実施する等、バリアフリー未整備状況での不安全箇所の抽出や、未然の事故防止に努めてまいります。</p>
<p>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</p>	<p>車椅子利用者に配慮して駅舎待合室を終日開放。(例：弘南線津軽尾上駅) ※駅員が居ない時間帯は改札口を含む駅舎利用を不可とし簡易待合室側を利用させて</p>		

	<p>居たが、ドア幅が狭く、車椅子が通れないことがあったため現在は駅舎を終日開放させている。</p>		
<p>5. その他</p>		<p>前回業務監査時(令和元年12月18日)に指摘していた運賃の「誤表示・誤収受の発生防止及び対応マニュアル」について、策定されていなかったため、速やかに整備すること。</p> <p>鉄道事業者におけるHP等での情報提供については、「鉄軌道業の情報提供ガイドライン」に基づき実施されるのが望ましいが、運送約款や決算の比較・分析、駅構内案内図などの情報提供がなされていなかった。</p> <p>駅の掲示について、障害者割引等の普通割引の案内が掲示されていない</p>	<p>運賃・料金の適正な収受については、運賃制度を適正に運用するための基本的な重要事項であることを再認識するとともに、運賃改定時における機械改修や運賃表更新作業を適切に遂行すべく、メーカーとの事前打ち合わせを確実にし、チェックリストを作成して防止に努めます。また、各駅においては機器類の仕様書を共有し、発生時に対応する「誤表示・誤収受の発生防止及び対応マニュアル」を整備し、事前の教育訓練を実施します。また、令和7年2月から、各駅において誤表示・誤収受に関する「発生記録管理表」を整備し、日々の現金収受取扱いについても管理し、教育訓練を通して未然防止に努めます。</p> <p>ホームページでの情報提供については、掲載内容を見直し、「鉄軌道業の情報提供ガイドライン」に基づき、公開が必要な資料を定期的又は随時に情報提供してまいります。</p> <p>駅の掲示については、基本的な案内や重要な案内を優先し、掲示物の整理</p>

		<p>かった。</p> <p>また、運行情報や割引運賃の廃止等の案内といった重要な内容と、その他の優先度の低い内容の記事物が乱雑に掲示されていた。</p> <p>「鉄軌道業の情報提供ガイドライン」に基づき必要な情報提供を行うとともに、利用者が情報把握しやすい環境の整備に努めていただきたい。</p>	<p>を行います。併せて「鉄軌道業の情報提供ガイドライン」に基づく、運送約款や障がい者割引の運賃等の情報もファイル形式にするなど情報伝達の方法を検討し、利用者目線での駅環境整備に努めてまいります。</p>
<p>優良事例</p>			