

業務監査実施結果報告書

事業者名	福島交通株式会社	実施期間	令和7年12月18日(木)
検査箇所	桜水駅、美術館図書館前駅		
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>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、代替輸送の検討状況を提供。</p> <p>日本語のみでの提供。</p>	<p>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。</p> <p>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。</p>	<p>JNTO 作成の「Safety Information Card」を駅構内や車両等の目につくところに掲示します。</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</p>	<p>無し。</p>	<p>同上。</p>	<p>簡単な事例について文例を作成した。今後文例を追加し、実用化していき</p>

<p>め準備</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>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>6 列車の在線位置をリアルタイムに情報提供</p> <p>7 駅構内の混雑状況や入場規制等の情報提供</p>	<p>無し。</p> <p>無し。</p> <p>トップページに掲載。</p> <p>無し。</p> <p>無し。</p>	<p>利用者を安心させるためにも、HP等の運休情報が常に最新であることをお知らせすることが望ましい。状況の進展や更新が無い場合でも、定期的に「●月●日●時更新」などの時点を更新するなどを検討いただきたい。</p> <p>一定の目安が示されることにより、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>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>入場規制の実施等については、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。SNS を活用し、情報発信に努めていただきたい。</p>	<p>たい。</p> <p>定期的に更新することとします。</p> <p>次回更新予定時間をお示しすることとします。</p> <p>検討します。</p> <p>SNS の開設、活用を検討します。</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>無し。</p>	<p>緊急時に備えた対応を期待する。</p>	
<p>9 JNT0 グローバルサイト、Japan Visitor Hotline(JNT0 コールセンター)、JNT0 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>無し。</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>JNT0 作成の「Safety Information Card」を駅構内や車両等の目につくところに掲示します。</p>
<p>③駅頭における運行情報の掲示 1 4か国語(日・英・中・韓)による運行情報の提供</p>	<p>日本語のみの提供。</p>	<p>1. (1) ②1と同様</p>	<p>JNT0 作成の「Safety Information Card」を駅構内や車両等の目につくところに掲示します。</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>無し。</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>簡単な事例について文例を作成した。今後文例を追加し、実用化していきたい。</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>主に券売機に掲示。</p>		
<p>4 QRコードの貼付(HP、SNS)</p>	<p>無し。</p>	<p>掲示場所を工夫する等、引き続き、</p>	<p>JNT0 作成の「Safety Information</p>

<p>等への的確な誘導)</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、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>無し。</p> <p>日本語のみの提供。</p> <p>無し。</p> <p>無し。</p> <p>時刻表に合わせた放送間隔及び復旧見込みや復旧後には適時回数を増やして提供</p>	<p>積極的な取り組みを期待する。</p> <p>同上。</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>同上。</p> <p>同上。</p>	<p>Card」を駅構内や車両等の目につくところに掲示します。</p> <p>対応予定なし。</p> <p>タブレットを購入し、翻訳アプリを活用することを検討したい。</p> <p>NTO作成の「Safety Information Card」を駅構内や車両等の目につくところに掲示します。</p> <p>同上。</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>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>無し。</p> <p>無し。</p> <p>無し。</p> <p>状況や復旧見込み等適時提供。</p>	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>NTO作成の「Safety Information Card」を駅構内や車両等の目につくところに掲示します。</p> <p>同上。</p> <p>同上。</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>②自治体への情報提供、連絡体制の確立状況</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>②空港ターミナル事業者との連携（空港アクセス路線）</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>無し。</p> <p>福島県庁及び福島市役所の担当部署に連絡。</p> <p>情報提供タイムラインによらないが、福島市、警察署、消防署の職員を交えての訓練を実施。</p> <p>会社内にバス部門があるため無し。</p> <p>該当無し。</p> <p>無し。</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>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きたい。</p> <p>引き続きバス部門との連携を期待する。</p> <p>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。</p>	<p>情報提供タイムラインを作成いたします。</p> <p>作成後、訓練を実施いたします。</p> <p>連携は来ています。</p> <p>検討いたします。</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>無し。</p> <p>無し。</p> <p>無し。</p>	<p>同上。</p> <p>同上。</p> <p>同上。</p>	<p>同上。</p> <p>同上。</p> <p>同上。</p>
<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>沿線自治体に説明することとしている。</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>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>乗降人員の少ない駅及び時間帯に限り無人としている。</p>	<p>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。</p>	<p>現状、要望や苦情ありませんが、状況を踏まえ、対応してまいります。</p>

<p>②今年度に無人化（時間による無人化も含む）された、またはする予定の駅</p>	<p>実施実績や予定は無し。</p>		
<p>③障害者等の利用実態の把握状況</p>	<p>把握していない。</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の把握に努めていただきたい。</p>	<p>実態把握方法を検討の上、可能な範囲で実態把握に努めます。</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>要望等は無し。</p>	<p>同上。</p>	<p>同上。</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>該当無し。</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>そのようにいたします。</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>接近表示、自動券売機にカメラ及びインターホンを設置。</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>案内放送装置及び公式ホームページでの情報発信を実施。</p>		
<p>⑧介助の申込み等への対応体制</p>	<p>事前に連絡いただくことで乗務員が準</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>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>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>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>⑮障害者等の参加による体験会・研修等の実施状況</p>	<p>備・対応をしている。</p> <p>人員の手配及びスロープ等の介助用品の準備</p> <p>スロープを使用しての乗降の補助、階段を有する駅での介助者の補助を実施している。</p> <p>福島駅・飯坂温泉駅では1時間に1回の見回り及び防犯カメラによる見守りを実施。</p> <p>廃止の予定無し。有人駅は毎日1回以上清掃・点検を実施。その他の駅は平日に1回以上清掃・点検を実施。</p> <p>無し。</p> <p>無し。</p> <p>過去に曾根田駅にて盲学校の生徒と乗降の練習・研修の立会を実施。</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>引き続き、無人駅の維持、運営に関する工夫を期待する。</p> <p>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。</p>	<p>検討します。</p> <p>必要に応じて対応します。</p> <p>意見・要望をいただいた折には、安心。安全に留意し可能な範囲で対応します。</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>⑰乗車券販売窓口が廃止された駅における対応状況（カメラ・モニター付き券売機の設置等）</p> <p>⑱乗車券販売窓口の混雑緩和に向けた施策（切符のウェブ予約・決済等）の実施状況</p>	<p>無し。</p> <p>該当無し。</p> <p>無し。</p>	<p>「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。</p> <p>「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」に基づいた実施を期待する。</p>	<p>無人化する際にガイドラインに従い対応します。</p> <p>同上</p>
<p>5. その他</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、事業者の財務等に関する情報、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>「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>今後、整備に努めてまいります。</p>
<p>優良事例</p>			