

名古屋鉄道株式会社に対する業務監査の実施結果

項 目	主 な 取 組 み 状 況 等	所 見	回 答
<p>1. 地震などの大規模災害時における旅客の避難誘導・帰宅困難者対応に関する事項</p> <p>(1) 地震などの大規模災害時における対応体制等</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 名古屋鉄道株式会社（以下「名鉄」という。）では、地震や津波などの大規模災害等に対する予防措置、対策、早期復旧を定めた「防災規則」を策定し、その規程に基づき災害発生時等において、鉄道事業本部長を議長とする防災会議を設置し、列車の運転再開に必要な施設等の復旧を推進するための対策を講じることとしている。また、各地震対策特別措置法に基づき、東海地震の警戒宣言が発令された場合の組織体制、列車の運転、旅客取扱い並びに防災訓練等を定めた「東海地震に係る地震防災応急計画」や、南海トラフ地震に伴い発生する津波からの円滑な避難や対策区域等について定めた「南海トラフ地震に係る地震防災対策計画」を策定している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 近年、東南海・南海地震等を想定した防災意識が高まっている中、鉄道事業者に求められている役割は重要である。既に教育・訓練等で対策がとられているものについては、今後とも実効性を持つよう、本社・現場に浸透させ、利用者の安全確保の観点から、常日頃から万全な態勢を整えておく必要がある。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 大規模災害発生時においても、お客さまの安全確保を実施した上で、輸送の早期復旧に向け「事業継続計画（BCP）」の策定や、愛知県被害予測調査報告書に基づき津波対策区域の見直しを実施するなど、規則類の整備に取り組んでまいりました。今後も各部門が連携し、災害発生時の安全確保と輸送の早期復旧ができるよう、より実効性を高めた教育・訓練を継続して実施してまいります。

	<ul style="list-style-type: none">・ 災害発生時の旅客の避難誘導については、原則3名以上勤務する駅において、ホームから駅外への避難経路、時間帯別の係員配置及び役割、消火栓設置位置等を詳細に記載した「避難誘導マニュアル」を備え付けている。 避難場所への案内については、津波対策区域において、停止した列車内から旅客を最寄りの津波避難場所まで誘導できるように「津波発生時の避難MAP」を該当区域の担当乗務員が携帯するとともに、全駅の駅構内に緊急広域避難場所、津波対策駅には津波避難場所の案内図を掲出している。・ 災害発生により駅間停車した際に列車内の旅客を線路上に安全に避難させることを目的として、車両から避難はしごや脚立等を利用して線路上へ誘導する方法等をイラストで分かりやすく記載したマニュアルを作成し、乗務員に対して、机上教育及び実際の車両を使用した避難誘導訓練を実施している。・ 名鉄は関係鉄道事業者、地方自治体、警察、ビル管理者等と合同で、大規模地震後に多くの帰宅困難者が発生するケースを想定し、情報伝達、旅客の避難誘導等の訓練を実施している。	<ul style="list-style-type: none">・ 名鉄名古屋駅など駅監査を実施した駅について、当該案内図は改札付近に掲示されているのみであったため、災害発生時に旅客が即座に認識できないことが予測されることから、掲出場所を増やすなど、旅客がより目にしやすくなるような工夫が望まれる。	<ul style="list-style-type: none">・ 各種避難場所の案内図につきましては、お客さまがより認識しやすいよう、掲示方を工夫するなどの対応をしていくほか、お客さまを安全・適切に誘導するため、係員が円滑に行動できるよう教育・訓練を継続して実施してまいります。
--	---	---	--

- ・ 本社においては、会長、社長をはじめとして名鉄及びグループ会社合同で総合災害対策訓練を実施し、南海トラフ地震発生により、沿線に大規模かつ広範囲にわたり災害が発生したとの想定に基づき、災害対策本部等を設置し、初動体制の確認、情報収集等の訓練を年1回実施している。平成27年2月には旅客の避難誘導訓練や施設復旧訓練及び旅客対応に必要な食料・資材、燃料等をグループ会社へ支援要請する訓練等を行っている。なお、訓練実施後は課題を洗い出し、可能な限り対応することとしている。

また、地震や津波等の災害が発生した場合に備えて、旅客の避難誘導等に関して各駅係員が自己の役割を認識し、円滑に行動ができるよう各駅単位で訓練を実施している。

- ・ 訓練の他にも各種研修も行われており、運転士や車掌を対象に「東海地震に係る運転取扱い」及び「列車火災の処置手順」を徹底させるための教育が実施されているほか、現場長会議において、東日本大震災を経験した職員（名鉄役員・当時グループ会社社長）を講師とし、自然災害に備えた企業の危機管理等に関する講演が実施されている。

<p>(2) 帰宅困難者対策について</p>	<ul style="list-style-type: none"> 名鉄では、都市再生特別措置法に基づき官民連携により多様な主体で構成される「都市再生緊急整備協議会」に参画しており、平成26年2月には大量の帰宅困難者が発生し、大きな混乱を招くことが懸念される名古屋駅周辺地区を対象に「第1次名古屋駅周辺地区 都市再生安全確保計画」が策定された。その計画において、大規模な地震が発生した際は名鉄名古屋駅のコンコースが一時退避場所としての役割を担うほか、その計画に基づく避難訓練に参加している。 	<ul style="list-style-type: none"> 平成24年9月に、内閣府及び東京都が共催し、総務省、国土交通省、首都圏の地方自治体や放送・通信・輸送等関連事業者が参加する「首都直下地震帰宅困難者等対策協議会」において最終報告がとりまとめられ、大規模災害時における帰宅困難者発生により生じる社会的混乱を防止するため、 <ul style="list-style-type: none"> 「大規模な集客施設や駅等における利用者保護ガイドライン」(大規模な集客施設や駅等の事業者が利用者保護を適切に行うために参考となる手順等を示したもの) 「駅前滞留者対策ガイドライン」(駅周辺の事業者や学校等からなる駅前滞留者対策協議会を設置しようとする地方自治体において、地域の行動ルールに基づき混乱を防止する共助の取組を円滑に実施する際に参考となる手順等の具体的な内容を 	<ul style="list-style-type: none"> 名古屋駅周辺地区では、当社施設の一時退避場所及び退避施設への登録や、他の鉄道事業者や警察・消防・自治体などの関係機関と合同で旅客誘導訓練を実施するなど、連携して帰宅困難者対策に取り組んでおります。今後も鉄道事業者として取り組むことが可能な事項については、計画的に取り組んでまいります。
------------------------	---	---	--

		<p>示したもの) などが策定された。</p> <ul style="list-style-type: none">▪ この最終報告を踏まえ、鉄道局からは、鉄道事業者自ら取り組むことが可能な事項については、引き続き積極的・計画的に行うよう要請しているところである。▪ 大規模災害時においては、大量の帰宅困難者の発生が想定されるところ、鉄道事業者単独での帰宅困難者対策には限界があることから、地方自治体、民間事業者等、多様な関係者が連携し、官民の適切な役割分担の下、帰宅困難者対策を進めることが重要であり、鉄道事業者においてもその役割の下、自ら取り組むことが可能なものについては積極的に実施していく必要がある。	
--	--	---	--

・ 駅構内に帰宅困難者用の飲料水等の備蓄は行われていないが、災害発生時には帰宅困難者に対して、名鉄グループの協力により各社が保有している飲食物等を提供する体制が取られている。

・ 帰宅困難者への備蓄物資の提供のあり方については現在協議会で検討しているところであり、乗り換えターミナル駅での一時退避スペースの確保の検討を含めて対策のより一層の進展が期待される。

・ 大規模災害に備え、平成28年4月に名古屋駅地区の退避施設へ飲料水の備蓄をいたしました。今後も引き続きグループ会社との連携を図り、飲食物等を提供する体制を確保してまいります。

<p>2. 運賃等に関する事項</p> <p>(1) 運賃・料金の誤收受等について</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 運賃・料金の誤收受等については、平成24年7月、自動精算機におけるつり銭誤装填による運賃の誤收受が発生している。 ・ つり銭誤装填による運賃の誤收受については、平成18年5月「駅務機器につり銭を装填する際の取扱いについて」により、つり銭装填の誤扱いを防止する手順を定め、更に平成19年1月「自動券売機等へのつり銭装填の際の注意事項について」により、つり銭誤装填の防止対策が重ねて実施されていたところであるが、運賃の誤收受が発生している。 ・ これに対しては、改めて基本取扱いの再徹底及び定められた規定を遵守し、硬貨収納箇所の確認を厳正に行うことについて注意喚起がなされていることを確認した。また、毎年3月と9月に、つり銭装填などに従事する全駅係員に対して順次、駅長及び幹事駅営業担当者・管理担当者が、駅務機器へのつり銭装填手順・確認方法を正しく実施しているかを確認する「営業事故重点項目における基本手順確認運動の実施」などの取り組みにより、過去3年間つり銭誤装填による誤收受は発生していない。 ・ 書面審査及び現地調査においても、前述の通達「駅務機器につり銭を装填する際の 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 引き続き、日々の監視、管理を続け、誤收受の防止に取り組むことが期待される。 ・ 誤表示については防止マニュアル「運賃等誤表示防止（対策）マニュアル」が定められており、今後も引き続き、誤表示の防止に取り組むことが期待される。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 今後も運賃・料金の誤收受・誤表示を発生させないよう、定められた手順やマニュアルの徹底を図ってまいります。
---	---	--	--

<p>(2) 福祉割引</p>	<p>取扱いについて」「自動券売機等へのつり銭装填の際の注意事項について」や「駅務機器装填規定」を含む旅客営業規則等が駅務室に備えつけられており、常に担当者が確認できる状態にあり、かつ遵守されていることを確認した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ また、平成27年3月自動券売機1台について、つり銭が放出されない事象が発生した。 ▪ これに対しては、つり銭が詰まった場合には、確実に感知するソフト改修を実施することで、対策がなされていることを確認した。 ▪ 名鉄においては、身体障害者及び知的障害者に対する運賃の割引措置が既に導入されている。 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 精神障害者に対する割引の導入等については、障害者団体等から多くの要望が寄せられている状況であり、引き続き、障害者割引の適用拡大等の検討について、理解と協力をお願いします。 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 福祉割引については、国や地方自治体において福祉政策の面から考慮されるべき問題ではないかと考えており、何らかの公的助成措置を含め、国や地方自治体と鉄道事業者全体との調整がなされるべきものと認識しております。
-----------------	---	---	--

3. 輸送障害時等の列車遅延時における運行情報の提供に関する事項

- ・ 名鉄では、列車の遅延等が発生し、旅客に情報提供を行う際には、全て運転指令が集約し、指令に設置されている各種システムを利用して各駅に情報発信が行われており、情報は以下の手段により旅客へ伝達される。
- ・ 放送による情報提供は、各列車には列車無線を通じて発信され、車内放送により旅客へ伝達される。各駅には音声情報伝達システムを通じて情報が発信されるとともに、平成27年3月に本格稼働した、各車両に搭載しているGPS車載器からの在線情報を取得する在線表示システムにより、各駅に設置されている端末から列車の位置情報を正確に把握し、旅客に対して迅速かつ適切に情報を提供することが可能となった。それらの情報を受けた駅係員は構内放送を使用し、発生事案、時刻、場所、運行見合わせ区間及び時分、運行情報等について、マニュアルに基づきアナウンスすることとしている。
- ・ 文字による情報提供としては、運転指令から配信された運行情報を駅の旅客案内表示器や急告標により、旅客に提供している。

- ・ 運行情報の提供は、例えば、旅客が、列車遅延が生じた場合に運行再開を待つのか、次にどのような行動をとるか等を判断する上で有意義なものであり、特に障害のある方にとっては極めて重要である。
- ・ 引き続き、駅・ホーム等においてきめ細かい情報の提供に努めるとともに、特に文字による運行情報について、その内容を充実させることが期待される。

- ・ お客さまへの迅速かつ正確な情報提供と列車運行管理の効率化を目指し、列車在線表示システムを導入してまいりました。今後も列車在線表示システムをさらに活用し、お客さまへきめ細かな情報を提供できるよう、引き続き取り組みの充実を図ってまいります。

- | | | | |
|--|--|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none">・ 表示器が設置されていない駅においては放送設備のみによる案内となっているが、一部のワンマン運転区間においては、表示器及び放送設備が設置されていない駅がある。そのような駅においては、ホームに設置されているインターフォンにより運行情報の案内を行っている。・ 概ね30分以上の遅延が発生した場合には、ホームページにも情報を掲載することとしている。 | | |
|--|--|--|--|

<p>4. 訪日外国人対応に関する事項</p> <p>(1) 企画乗車券の取組状況</p> <p>(2) 異常時（災害時、輸送障害時）の情報提供にかかる多言語化の取組状況</p>	<ul style="list-style-type: none"> 昇龍道高速バスきっぷやエアポートきっぷをはじめとした訪日外国人を対象とした企画乗車券を発売している。また、英語・中国語・韓国語に対応のホームページにおいて企画乗車券を紹介しているほか、訪日外国人の利用が多い「昇龍道高速バスきっぷ」については、英語・中国語・韓国語によるパンフレットを作成するとともに、販売時にガイドブックを同時に配付し、目的地までの乗換案内や観光案内情報提供にも努めている。 訪日外国人の利用が多い名鉄名古屋駅及び中部国際空港駅においては、英語に対応できるスタッフが異常時を含めた訪日外国人への対応を行っている。また、名鉄名古屋駅、中部国際空港駅及び名古屋サービスセンターでは翻訳機能アプリ等を搭載した「タブレット端末」を配備し、その対応強化を図っている。その他の駅においては係員による個別対応となっている。また、車両においては現状では放送、文字による情報とともに異常時の情報提供の対応がされていない。 	<ul style="list-style-type: none"> 引き続き、企画乗車券の取組について検討が望まれる。 鉄道では駅・車両ともに多くの利用者に分かりやすい情報提供がなされることが重要であり、引き続き改善の検討が望まれる。 	<ul style="list-style-type: none"> 訪日外国人の増加に伴い、引き続き外国人のお客さまを対象としたご利用いただきやすい企画乗車券の検討を進めてまいります。 訪日外国人の増加に伴い、引き続き外国人のお客さまにもご利用いただきやすい環境の整備について検討を進めてまいります。
---	--	--	---

<p>(3) その他受入環境整備の取組状況</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 案内誘導サインについては、観光庁が定める「情報提供促進措置を講ずべき区間」の主要駅では日本語のほか英語・中国語・韓国語・ポルトガル語により表示、その他の駅については、日本語・英語により表示となっている。 ・ 主要駅においては、LED表示器（一部の駅を除く）、その他の駅では案内表示装置を設置、車両においてはLEDやLCDを設置し日本語及び英語の案内情報提供、一部車両では自動放送装置を用い英語による音声案内情報提供も行われている。また、一部駅で英語表記による路線図や運賃表、全車両に英語表記による路線図が掲出されている。 ・ 駅の出札窓口等には、言葉でのコミュニケーションが難しい外国人旅客等に対応するため、コミュニケーションボードを配置しているほか、訪日外国人の利用が多い名鉄名古屋駅及び中部国際空港駅においては、英語対応できるスタッフが訪日外国人に対する案内情報提供等の対応を行っている。また、名鉄名古屋駅、中部国際空港駅及び名古屋サービスセンターでは翻訳機能アプリ等を搭載した「タブレット端末」を配備し、対応の強化を図っている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 訪日外国人受入環境整備が進められているが、今後も、訪日外国人の増加が見込まれており、更に受入環境整備の取組が進められることを期待する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 平成28年3月に、訪日外国人のお客さまなどに今まで以上にわかりやすくご利用いただくことを目的に、駅ナンバリングを導入しました。また、平成28年4月より、主要駅とミュースカイ・特急の特別車の車内などにおいて、訪日外国人旅行者向けの無料Wi-Fiサービスを順次開始しております。今後も外国人のお客さまの増加に備えた対応を進めてまいります。
---------------------------	---	---	---

- ・ 駅個別の取組として、名鉄名古屋駅では英語対応の忘れ物受付表を用意しており、外国人が忘れ物をした場合にコミュニケーションを円滑にすることにより、迅速に忘れ物を探し、忘れ物をした外国人に連絡できる工夫を行っている。また、中部国際空港駅においては、訪日外国人が名古屋駅や名古屋市栄に向かう場合が多いことから、空港会社と連携し、簡易な案内紙を用意し、対応を行っている。

<p>5. その他のサービスに関する事項</p> <p>(1) ハンドル形電動車いすに係る対応状況</p> <p>(2) 無人駅への対応について</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ ハンドル形電動車いす利用者への対応については、他の主要な鉄道事業者と同様に、真にハンドル形電動車いすが必要な利用者の乗車を可能としている。ハンドル形電動車いすの利用条件等を定めて通達として関係者に通知するとともに、ハンドル形電動車いすを含めた車いす利用者の対応について要点や注意事項をまとめたマニュアルを定めている。 ・ 名鉄管内の無人駅は179駅あるが、全ての駅にインターフォンが設置され、管理駅に連絡できるようになっており、機器類のトラブル等が発生した場合には遠隔操作により対応していることを確認した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 交通弱者への対応も含め、利用者が安心して駅や車両を利用できるよう、引き続き駅員等の教育を行っていく等の継続的な対応が望まれる。 ・ 引き続き、無人駅における聴覚障害者の方に対する対応を含め、更なる利便性の向上等改善に取り組むことが期待される。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 駅係員等の教育を継続的に実施し、引き続きお客さまが安全、快適にご利用いただける環境の整備に努めてまいります。 ・ 無人駅においてもお客さまにご利用いただきやすい駅となるよう、引き続きサービス・利便性の向上に努めてまいります。
--	--	--	---