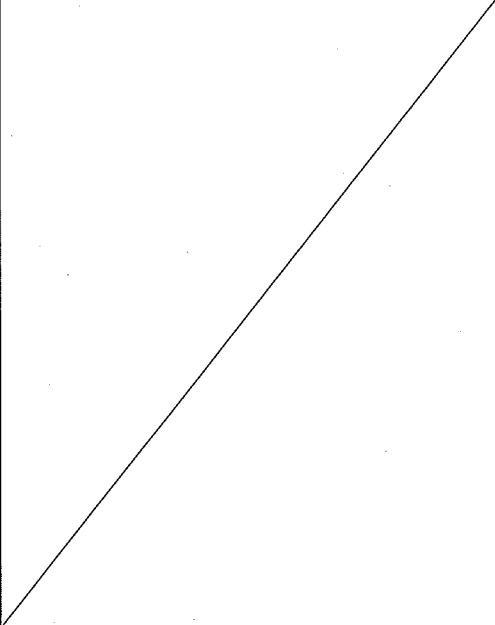


業務監査実施結果報告書

事業者名	愛知環状鉄道株式会社	実施期間	令和 2 年 1 0 月 5 日
検査箇所	分室、瀬戸口駅、八草駅、篠原駅、保見駅、新豊田駅		
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	<ul style="list-style-type: none"> ・ 現地調査を行った各駅において、鉄道運輸規程第 4 条に基づく運賃表、旅客列車の時刻表の備え付け、同第 8 条に基づく運賃表、時刻表の掲示について適切に実施されている。 ・ ホームページ上において、遅延情報を分かりやすく表示するとともに、列車運行位置が視覚的に分かるよう位置情報を掲載している。 ・ 災害時に外国人自身で情報収集ができるよう、列車内及び駅に日本政府観光局（JNTO）への連絡先、QR コードを掲示している。 ・ 外国人旅客対応として、計 8 駅の窓口 に 1 台ずつ小型翻訳機（ポケトーク）を配備し、活用している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 今後とも、更新すべき情報があった場合には、速やかに更新をしていくことで利用者が必要とする情報をより入手しやすく、より分かりやすく提供するよう努めることが期待される。 	

<p>2. 計画運休等に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・タイムラインを作成しており、台風対応等を実際に行った場合には、周知時期や方法について安全推進委員会において振り返りを行い、見直す点があれば随時改訂を行っている。 ・旅客の駅滞留を防ぐため、自社線と接続する他社線の計画運休の状況も把握しつつ、他社と連絡調整を行いながら実施するようタイムラインにも明記し、取り組んでいる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・列車の駅間停車や駅での混乱を防ぐ上でも計画運休は必要と考えられるが、利用者等への情報提供の内容・タイミング・方法について、適切に実施できるよう、社内において引き続き検討することが期待される。 	
<p>3. 他の交通モードとの連携に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ダイヤ改正時において、JRとの乗り継ぎ時間調整のための打合せを実施している。 ・接続する JR 線にダイヤの乱れが発生した際などに、駅放送や LED 発車標による情報提供を実施している。 ・接続駅においてスムーズな対応が可能となるよう、他社との車椅子利用者等にかかる情報連携を実施している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・今後とも利用者利便に配慮した対応が期待される。 	

<p>4. 帰宅困難者対策に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・「緊急時マニュアル」の中で徒歩帰宅支援に関する対応方について記載している。 ・災害時における旅客用備蓄品として災害備蓄用パンと長期保存水を主要駅（3 駅）に備蓄している。 ・発災時に備え、各駅に最寄りの避難場所へのルートを示した地図を掲示している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の安全確保の観点から、地方公共団体、民間事業者等と連携して万全の体制を整えるとともに、教育・訓練等を通じて現場に浸透させていくことが期待される。 	
<p>5. 無人駅等における対応に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・要介助者からの介助依頼について、現業職員のみならず、事務系職員も含め依頼があれば駅へ急行できるよう、連絡体制を構築している。 ・交通障害発生時などにおいては、有人駅からの遠隔放送装置を使用し、音声による情報提供に努めるとともに、状況に応じて職員を派遣するなどの対応を実施している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・高齢者や障害者の方々が不便なく利用できるよう、緊急時における連絡体制の整備や要員確保を行うとともに、駅員による巡回・見守りや施設面での整備など、ソフト・ハード両面の取組の継続が期待される。 	