

## 業務監査実施結果報告書

事業者名	名古屋臨海高速鉄道株式会社	実施期間	令和4年1月14日
検査箇所	本社、名古屋駅、ささしまライブ駅、名古屋競馬場前駅、金城ふ頭駅		
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"> <li>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。</li> <li>多言語対応については、券売機、チャージ機が5カ国語（日本語、英語、中国語（簡体）、韓国語、ポルトガル語）対応しているほか、自社ウェブサイトは、運賃、乗車方法、時刻表等について、8カ国語（日本語、英語、中国語（簡体、繁体）、韓国語、ポルトガル語、タイ語、スペイン語、フィリピン語）で表示可能となっている。</li> <li>輸送障害等発生時の利用者への情報提供については、駅構内では運行案内表示や掲示板において掲示するほか、駅係員や指令から構内放送により案内をしており、自社ウェブサイ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>今後とも、外国人旅客を含む利用者が、輸送障害等発生時に適切な行動判断が出来るよう、駅頭、ホームページ、案内放送等のツールや媒体を活用し、積極的な情報提供に取り組むことが期待される。</li> </ul>	

	<p>トにおいても同様の情報を提供している。</p> <p>輸送障害発生時の多言語対応については、全駅に配備されたディスプレイにより5カ国語（日本語、英語、中国語（簡体）、韓国語、ポルトガル語）で表示されており、また、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、翻訳機（翻訳アプリ）も3駅に導入している。</p>		
<p>2. 計画運休等に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 台風などによる大規模な輸送障害の発生が予測される場合に備え、台風、雪害、豪雨、地震の事象毎に情報提供タイムラインを作成中である。</li> <li>・ 運休を行う場合は、令和2年に改定したマニュアルに基づき、自治体、沿線施設、報道機関等へ情報提供を行っている。</li> <li>・ 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ている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 今後とも、運休が発生した際には、自治体等への情報提供を引き続き実施し、計画運休の情報提供タイムラインの作成後は、タイムラインに基づいた情報提供訓練などを実施することが期待される。</li> </ul>	

<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"> <li>・長時間の運転見合わせが発生した場合に、事前に締結したバス会社に代替輸送を要請することとしている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・今後とも、利用者利便に配慮した対応が期待される。</li> </ul>	
<p>4. 帰宅困難者対策に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・災害発生時における帰宅困難者への対応について、名古屋駅周辺においては、名古屋市を中心とした協議会において、「名古屋駅周辺地区都市再生安全確保計画情報伝達ガイドライン」を作成予定であり、ガイドラインを踏まえて一時退避場所として帰宅困難者の受け入れや待避施設への案内、情報提供の実施を検討している。</li> <li>・名古屋市の主催する「名古屋駅周辺地区帰宅困難者対策訓練」に参加し、訓練内容を駅員向けの勉強会において周知している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・今後とも、行政機関の開催する協議会へ参加するなど、行政や民間事業者等との連携強化を行い、教育・訓練を通じて災害発生時における旅客の避難誘導や帰宅困難者対策の充実に継続して取り組むことが期待される。</li> </ul>	
<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"> <li>・全11駅中、終日無人駅は6駅である。</li> <li>・無人駅の管理等については、運転指令に併設された旅客案内箇所において、駅に設置したカメラにより集中管理するとともに、旅客案内箇所との会話が可能である駅に設置された</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・今後とも、高齢者や障害者の方々が不便なく利用できるよう、緊急時の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・ハード面の取組の継続が期待される。</li> </ul>	

	<p>インターホンにより旅客からの各種問い合わせに対応している。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・必要に応じ係員を派遣できる体制が構築されており、車椅子使用者が無人駅を利用する等で駅務員の手助けが必要な際は、最寄りの有人駅から派遣される体制をとっている。</li><li>・利用者の安全確保のため、全駅にカメラの設置に加え、可動式ホーム柵又はホームドアが設置されている。</li><li>・駅周辺の障害者施設の有無や障害者等の利用実態についても把握しており、利用者の要望に合わせて旅客対応を行っている。</li></ul>		
--	--	--	--