

業務監査実施結果報告書

事業者名	北総鉄道株式会社 本社	実施期間	令和2年11月17日
検査箇所	本社、千葉ニュータウン中央駅、東松戸駅、新鎌ヶ谷駅		
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 (1) 輸送障害発生時における利用者への情報提供	- 輸送障害等発生時の利用者への情報提供については、運輸司令からの情報をもとに、駅構内の運行情報ディスプレイへの輸送障害情報の配信、急告板の掲出、駅構内・車内の案内放送等により行っている。また、接続する他社線の運行情報についても、自社線と同様、旅客への情報提供を行っている。 - 提供する情報としては、輸送障害の発生時間、発生箇所、原因、運行状況、振替輸送案内、運転再開等であり、自社ホームページ、Twitter においても同様の情報を逐次提供している。運転再開見込みの情報は、運行情報ディスプレイでの情報提供とともに、運行情報ディスプレイに基づき駅構内の案内放送等を行っている。また、駅の入場規制実施状況について、ホームページ、Twitter により情報提供している。 - 輸送障害発生時における多言語での情報提供については、運行情報ディスプレイ、国土交通省が配布した多言語掲示物作成システムを活用した急告板の掲出、駅構内・車内の案内放送、ホームページ等を活用して行っている。文字による案内については、運行情報ディスプレイ及び急告板による4カ国語（日本語・英語・中国語・韓国語）での案内を行って	輸送障害時の運転再開見込みの情報は、訪日外国人旅行者を含めた利用者が、輸送障害等発生時に適切な行動判断をするための重要な情報であることから、多様なツールや媒体を活用して情報提供することが期待される。また、今後とも、多言語による情報提供の充実に積極的に取り組むことが期待される。	輸送障害時の運転再開見込みの情報については、その重要性を踏まえ、情報提供方法の充実に努めてまいります。また引き続き、多言語による情報提供の充実に取り組んで参ります。

(2) 利用者への情報提供に関する社員への教育・訓練	いる。音声による案内については、駅構内放送はタブレット端末を活用、また、車内放送はICレコーダーの自動音声により、4カ国語（日本語・英語・中国語・韓国語）での案内放送を行っている。 - また、翻訳アプリが搭載されたタブレット端末及び音声翻訳機「ポケット」を全駅に配備しており、個々の訪日外国人旅行者からの問合せへの対応等が可能となっているほか、全駅に4カ国語（日本語・英語・中国語・韓国語）対応の「指さし会話帳」を配布しており、訪日外国人旅行者との指差し会話による対面での案内に活用している。 - ホームページでは、4カ国（日本語・英語・中国語・韓国語）で運行情報を提供することになっている。また、列車の走行位置・種別・行先・遅れ時分を表示できる列車走行位置情報を4カ国（日本語・英語・中国語・韓国語）により提供している。 - 無料Wi-Fiの導入状況については、通信事業者が提供する訪日外国人が利用可能な無料Wi-Fiサービスが、全駅構内及び自社の全車両において利用可能となっている。 - 情報提供にかかる他機関の連携については、千葉県や沿線自治体の防災担当者と連絡体制を確立している。 - 輸送障害発生時の情報提供に関する社員への教育・訓練については、輸送安全総点検や交通安全運動等の機会を捉えて、利用者への情報提供にかかる実施手順の確認を行っている。また、関係機関と合同で実施する帰宅困難者対応訓練、異常時合同	今後とも、輸送障害発生時の利用者への情報提供について、迅速かつ的確な対応が行えるよう、計画的かつ継続的な教育・訓練を実施することが期待される。	引き続き、お客様への情報提供に関する社員への教育・訓練を計画的に実施してまいります。
-----------------------------------	---	---	--

	訓練でも同様の確認を行っている。 訪日外国人旅行者に対する情報提供に関する社員への教育については、全乗務員、全駅係員を対象とした外国語研修、少人数に絞ったグローバル研修を年1回実施している。また、帰宅困難者対応訓練、異常時合同訓練の中でも訪日外国人旅行者に対する情報提供の訓練を行っている。		
2. 計画運休に関する事項	台風や大雪などで大規模な輸送障害の発生が予測される場合、計画運休は実施しない方針だが、ホームページ等により、運転見合わせが発生する可能性について事前に告知するとともに、利用者には最新の運行情報を確認したうえでご利用いただくよう呼びかけている。		
3. 他の交通モードとの連携に関する事項	- 長時間の運転見合わせが発生した場合には、社内規程に基づき、必要に応じて事前に契約を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。 - 代替輸送は原則運輸部長の判断により実施することとしており、代替輸送実施にかかる連絡体制、代替バス等の手配や旅客誘導に関する実施手順等は社内規程に明記している。 - 代替輸送実施に関する教育については、年1回の防災訓練実施時にあわせて代替輸送手配訓練を実施して、代替輸送実施にかかる連絡体制、代替バスの手配や旅客誘導に関する実施手順の確認を行っている。	長時間の運転見合わせが発生した場合、速やかに代替輸送を開始して通学・通勤等の移動手段を確保することが重要なことから、引き続き継続的に代替輸送実施にかかる連絡体制、代替バスの手配や旅客誘導に関する実施手順を確認するための訓練を実施することが期待される。	引き続き、代替輸送を必要な場合に速やかに開始できるよう、代替輸送実施にかかる連絡体制や代替バスの手配、お客様誘導に関する実施手順を確認する訓練を実施してまいります。

4. 帰宅困難者対策に関する事項	・ 災害等発生時における帰宅困難者への対応については、各地区における帰宅困難者対策協議会に参画し、帰宅困難者対応訓練で行政等との連携体制の確認や外国人を含む帰宅困難者の誘導方法など対応力強化に努めている。 ・ 各駅においては、内規に基づき、帰宅困難者対策に関する情報伝達や避難誘導等を行う体制を整備している。また、全駅で一時待機スペースの確保や飲料水、非常食、防寒具等の備蓄品を配備している。 ・ 帰宅困難者対策に関する社員への教育・訓練については、定期的を実施される協議会主催の訓練に参加している。	・ 今後とも、行政機関等が組織する協議会等へ参加するなど、警察や消防、沿線自治体等関係機関との連携強化により、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。	・ 引き続き、警察・消防、沿線自治体等との連携を強化し、教育訓練を含めた帰宅困難者等への対策を継続して実施してまいります。
優良事例			
・ 代替輸送実施に関する教育については、年1回の防災訓練実施時にあわせて代替輸送手配訓練を実施して、代替輸送実施にかかる連絡体制、代替バスの手配や旅客誘導に関する実施手順の確認を行っている。			