# 業務監査実施結果報告書

| 事業者名 | 東京都交通局　（本局） | 実施期間 | 令和２年１１月２７日 |
|---|---|---|---|
| 検査箇所 | 本局、舎人公園駅、国立競技場駅 | | |

| 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<br>（１）輸送障害等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、取扱要綱（事故災害取扱要綱）に基づき、総合指令所から各駅・各列車へ輸送障害の情報が伝達され、駅構内・車内の案内放送、地下鉄・日暮里・舎人ライナーの各駅改札付近に設置されている列車運行情報表示装置、駅構内・車内の行先案内表示器、急告板の掲出、公式ホームページ、Twitter、スマートフォンアプリにより行っている。また、接続する他社線の運行情報についても、利用者への情報提供を行っている。<br>・ 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、運転再開見込み、運転再開等であり、逐次情報提供している。<br>・ 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、駅構内・車内の案内放送（荒川線各停留場を除く）、列車運行情報表示装置、駅構内・車内の行先案内表示器、急告板の掲出により行われており、４カ国（日本語・英語・中国語・韓国語）又は２カ国（日本語・英語）で実施されている。<br>・ 地下鉄・日暮里・舎人ライナーの駅構内・車内の案内放送については、タブレットに搭載された他言語案内 | ・ 今後とも、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が出来るよう、多様なツールや媒体を活用し、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。 | ・ 引き続き、輸送障害時の利用者へ迅速かつ的確に情報提供を実施していくとともに、多様なツールや媒体を活用し、多言語による情報提供の充実を目指し取り組んでまいります。 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | 放送アプリを活用して実施している。また、音声翻訳アプリ「おてぽん」が搭載されたタブレット端末を有人駅（地下鉄全駅・日暮里駅及び西日暮里駅）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、２カ国語以上で対応が可能なコンシェルジュを地下鉄２８駅に配置し、訪日外国人旅行者に対するサービス向上に努めている。<br>・ ホームページでは７カ国（日本語・英語・中国語・韓国語・タイ語・スペイン語・フランス語）、Twitter では２カ国（日本語・英語）、スマートフォンアプリでは４カ国（日本語・英語・中国語・韓国語）で運行情報を提供している。スマートフォンアプリでは列車位置情報についても情報提供を行っている。ホームページに掲載する運行情報は総合指令所が入力しており、Twitter とスマートフォンアプリには自動的に同じ情報が掲載されるようになっている。<br>・ 無料 Wi-Fi の導入状況については、地下鉄の全駅、交通局の保有する車両で利用可能となっている。<br>・ 情報提供にかかる他機関の連携については、相互直通等している他の鉄道事業者、東京都総務局総合防災部、千葉県、各報道機関との連絡体制を確立している。 | | |
| （２）利用者への情報提供に関する職員への教育・訓練 | ・ 輸送障害発生時の情報提供に関する職員への教育・訓練については、定期的に実施している各種訓練時に、利用者への情報提供にかかる訓練をあわせて実施し、情報提供の実施手順の確認を行っている。 | ・ 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、教育・訓練・研修等を計画的に実施し、利用者への情報提供を迅速かつ的確に実施してまいります。 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | ・ 訪日外国人旅行者に対する情報提供に関する職員への教育については、全駅係員を対象とした「おもてなし英語研修」を年１回実施しているほか、全駅で行う朝の点呼時に、各事業所で作成した「英語唱和フレーズ集」を活用して英語の唱和を行い、駅係員の英語力向上を図っている。 | | |
| 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、令和元年９月に策定した「計画運休に関する情報提供タイムライン」に基づき、計画運休を実施することとしている。<br>・ 計画運休の可能性や実施時間については、駅構内・車内の案内放送、列車運行情報表示装置、駅構内の行先案内表示器、車内表示器、急告板の掲出、ホームページ、Twitter により情報提供を行っている。また、ホームページ、Twitter の情報は随時更新しており、その際は次回更新予定時刻をあわせて周知している。 | | |
| 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、振替輸送規程に基づき、必要に応じて事前に協定を締結した鉄道・バス会社に振替輸送を要請することとしている。<br>・ 振替輸送は原則電車部長の判断により実施することとしており、振替輸送実施にかかる連絡体制、利用者への案内方法は振替輸送規程に明記している。<br>・ 振替輸送実施に関する職員への教育については、業務研修において、振 | ・ 引き続き、継続的に振替輸送実施時の利用者への案内に関する教育・訓練を実施することが期待される。 | ・ 引き続き、状況に応じたご案内を実践する職員の育成を図るため、計画的に教育・訓練・研修等を実施し、振替輸送実施時における利用者へ的確なご案内を実施してまいります。 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | 替輸送実施にかかる連絡体制、利用者への案内方法を駅係員へ周知している。また、年１回の異常時総合訓練時に、振替輸送実施時の利用者への案内にかかる訓練をあわせて実施し、駅係員の習熟を図っている。 | | |
| 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､｢異常時対応マニュアル｣｢電車部緊急時対応マニュアル｣に基づき、情報伝達、避難誘導等を行うこととしている。<br>・ 帰宅困難者に対する対応については、各地区における帰宅困難者対策協議会に参画しており、地下鉄・日暮里・舎人ライナーの全駅に一時待機スペースを確保、また、有人駅に飲料水、防寒具等の災害対策用備蓄品を配備している。<br>・ 帰宅困難者に対する情報提供については、自治体や関係機関と連携し、周辺の一時滞在施設の開設情報等を提供できる体制を構築している。<br>・ 帰宅困難者対策に関する職員への教育・訓練については、新任研修でマニュアルの周知を図っているほか、定期的に実施される協議会主催の訓練に参加している。また、年１回の異常時総合訓練においても、情報伝達､避難誘導の訓練等を行っている。 | ・ 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利用者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、関係自治体や関係機関と連携を図り、災害発生時における利用者の避難誘導や帰宅困難者対策の充実を目指して、継続して取り組んでまいります。 |
| ５．無人駅等における対応に関する事項 | ・ 日暮里・舎人ライナーでは、全１３駅中１１駅が無人駅となっている。<br>・ 無人駅管理については、指令区において、監視カメラによる駅構内の集中監視、駅務機器の遠隔操作、遠隔放送装置等により一括管理をしてい | ・ 今後とも、駅の要員配置の見直しを実施する際は、高齢者や障害者の方々が可能な限り不便なく利用できる環境を整える取組みが期待される。 | ・ 駅の要因配置など事業計画の見直しを実施する際は、高齢者や障害者の方々をはじめ全ての利用者が、快適に安心してご利用いただける環境を目指し検討してまいります。 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | る。<br>・ 全無人駅の券売機付近には、利用者が指令区にいる駅係員と顔が見える状態で会話ができるモニター付きのインターホンを設置して各種問い合わせに対応しており、必要に応じて駅係員を派遣できる連絡体制が構築されている。また、定期的に有人駅の駅係員が無人駅を巡回することとしている。<br>・ 車椅子利用者が無人駅を利用する際は、全駅ホームが段差解消しているため介助なしでも乗車することができるが、駅係員による介助を希望する場合、インターホンにより申し出を受け付けており、全駅ホームに配備しているスロープ板で対応することが可能となっている。<br>・ 無人駅の安全確保のための施設整備の状況としては、全駅にホームドアを整備している。 | | |
| 優良事例 | | | |

・ 日暮里・舎人ライナーでは、全無人駅の券売機付近に、利用者が指令区にいる駅係員と顔が見える状態で会話ができるモニター付きのインターホンを設置して各種問い合わせに対応しており、必要に応じて駅係員を派遣できる連絡体制が構築されている。