

業務監査実施結果報告書

事業者名	首都圏新都市鉄道株式会社 本社	実施期間	令和2年12月3日
検査箇所	本社、流山おおたかの森駅、北千住駅、秋葉原駅		
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、総合指令所からの情報をもとに、駅構内のプラズマディスプレイ及びLED表示器、車内のLED表示器への輸送障害情報の配信、急告板の掲出、駅構内・車内の案内放送によって行っている。また、接続する他社線の運行情報についても、駅構内の情報案内ディスプレイ、駅構内・車内の案内放送により利用者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、運転再開見込み、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。 - 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・車内での案内放送、車内のLED表示器、ホームページを活用して行っている。車内では、自動放送を2カ国語（日本語、英語）で行っており、同じ情報が車内のLED表示器にも表示される。駅構内の案内放送については、様々な場面に応じた案内文が収録された多言語拡声装置「メガスピーク」及び輸送障害時用多言語CDを全駅に配備しており、4カ国語（日本語、英語、中国語、韓国語）	今後とも、訪日外国人旅行者を含めた利用者が、輸送障害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。	- 輸送障害発生時に、訪日外国人旅行者を含めた当社線をご利用のお客様が、適切な行動判断を行えるよう、引き続き、速やかな情報発信に向けた環境整備に努めてまいります。 - また特に訪日外国人旅行者に向けた多言語による情報提供については、多様なツールや媒体の検討および導入に努めてまいります。

(2) 利用者への情報提供に関する社員への教育・訓練	での案内が可能となっている。また、多言語音声翻訳アプリを搭載したタブレット端末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。 ・ ホームページでは4カ国（日本語・英語・中国語・韓国語）により列車運行情報を提供している。 ・ 無料Wi-Fiの導入状況については、平成30年3月より、全駅に無料Wi-Fiサービス「TX Free Wi-Fi」を導入しており、利用可能となっている。列車内での利用については、新型車両である「TX-3000系」に導入しており、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、東京都、千葉県、埼玉県、茨城県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、会社全体で年1回実施している異常時総合訓練に、利用者への情報提供に関するメニューを組み入れて、情報提供の実施手順等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、令和元年11月に全駅係員に対して、外国人对応に必要な心構えを理解し「おもてなし」が伝わる対応を身につけることを目的とした外国人旅行者対応研修を実施している。	・ 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、輸送障害発生時に迅速かつ的確な情報発信が行えるよう、計画的な訓練や教育の実施に努めてまいります。
-----------------------------------	---	---	--

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。計画運休の可能性や実施時間については、駅構内のプラズマディスプレイ及びLED表示器、急告板の掲出、駅構内の案内放送、自社ホームページ、Twitter 等により情報提供を行っている。 ・ 関係機関への情報提供については、接続している他の鉄道事業者、沿線の自治体、各報道機関との連絡体制を確立しており、必要に応じて情報提供を行っている。		
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ている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又は旅客課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利用者の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社員への教育・訓練については、平成30年7月に、バス会社の協力により実際に代替バスを運行させて、駅係員が臨時バス停の設置や利用者の誘導を行う訓練を実施している。また、バス会社や関係部署との連絡訓練を毎年実施している。	・ 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、代替バスの手配や利用者の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、長時間の運転見合わせが発生した場合を想定し、代行輸送契約を締結しているバス会社と連携を図り、定期的に訓練を継続していく事で、連絡体制を強化し速やかな代替輸送の実施に努めてまいります。

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ており、協議会が作成した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。また、全駅で一時待機スペースの確保や飲料水、防寒具等の備蓄品を配備しているほか、電源タップや充電コード等の帰宅困難者向け充電ツールを配備している。 ・ また、広域避難場所や帰宅困難者一時滞在施設等を記載した地図付きの冊子「ARUKU」を各駅に配備しており、災害時に配布することとしている。 ・ 帰宅困難者対応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、沿線自治体や警察・消防等の関係機関との連携を強化し、災害発生を想定した訓練等に積極的に取り組んでまいります。
優良事例			
・ 代替輸送実施に関する社員への教育・訓練については、平成30年7月に、バス会社の協力により実際に代替バスを運行させて、駅係員が臨時バス停の設置や利用者の誘導を行う訓練を実施している。また、バス会社や関係部署との連絡訓練を毎年実施している。			