

業務監査実施結果報告書

事業者名	株式会社舞浜リゾートライン 本社	実施期間	令和3年10月6日
検査箇所	本社、リゾートゲートウェイ・ステーション駅、東京ディズニーランド・ステーション駅、東京ディズニーシー・ステーション駅		
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、運輸指令からの情報をもとに、駅での構内放送や車内放送、車内のLCD情報表示装置への輸送障害情報の配信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、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、振替乗車案内、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、音声放送、情報表示装置、ホームページ等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）で行っているほか、LCD情報表示装置で2カ国（日本語・英語）による列車運行情報を提供している。駅構内では、翻訳サービスを利用可能なタブレット端末を全駅に配備し、4カ国語（日本語・英語・中国語・韓国語）での構内放送を行っている他、同端末の対面式多言語音声通訳機能を活用し、個々の訪日外国人旅行者からの問合せへの対応が可能となっている。また、グループ会社で実施している外国語（英語・中国語・韓	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、案内放送やホームページ等の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。	今後とも、訪日外国人旅行者を含めた利用者への情報提供が、輸送障害発生時においても行動判断に資する的確なものとなるよう、近隣施設と連携して、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取り組んでまいります。

(2) 利用者への情報提供に関する社員への教育・訓練	国語)の会話のできるスタッフを育成するプログラムを活用し、その認定を受けたスタッフを駅に配置するほか、グループ会社のインフォメーション施設との連携により、多言語対応サポートを受けられる体制となっている。認定を受けたスタッフは認定されている言語を名札に表示することにより、訪日外国人旅行者がわかりやすいよう配慮している。 ・ ホームページでは、4カ国(日本語・英語・中国語・韓国語)により列車運行情報を提供している。 ・ 情報提供にかかる他機関との連携については、沿線自治体である千葉県及び浦安市と連絡体制を確立しており、必要に応じて列車運行情報等の提供を行っている。 ・ 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、駅単位で年6回(駅全体計)実施している防火・防災訓練時、及び会社全体で年2回実施している異常時総合訓練時に、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、半年に1回全駅係員に対して行われる定期集合教育の中で、駅に配備しているタブレット端末に搭載されている翻訳サービスの活用方法の教育を行うほか、日々の朝終礼を活用し、外国人旅行者への積極的な声かけの推奨を実施している。	・ 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。	・ 今後とも、輸送障害発生時の利用者への情報提供が、迅速かつ的確な対応となるよう、計画的かつ継続的な教育・訓練を、様々な機会を捉えて実施してまいります。
-----------------------------------	---	---	--

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2年に策定した「計画運休・運転再開時における情報提供・行動タイムライン（台風・強風）」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、駅構内及び車内の案内放送、車内のLCD情報表示装置、自社ホームページ等により情報提供を行うこととなっている。 ・ 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、沿線自治体、東京ディズニーリゾート及び近隣ホテル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。また、各報道機関への情報提供については、親会社である株式会社オリエンタルランドと連携して実施する体制を確立している。		
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、社内規程に基づき、事前に協定を締結しているバス会社に、必要に応じて代替輸送を要請することとしている。 ・ 代替輸送は原則、運輸指令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、利用者の案内誘導方法等は社内規程に明記している。 ・ また、グループ会社と連携して、通常ベイサイド・ステーション駅から周辺ホテルへ運行しているバスを、東京ディズニーランド及び東京ディズニーシーから周辺ホテルへ運行することに変更ができる体制を構築し、マニュアルを整備して周辺施設と定期的な協議を行っている。	・ 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近隣施設利用者等の移動手段を確保することが重要なことから、今後は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等を確認するための訓練の実施について検討することが必要である。	・ 長時間の運転見合わせ発生時に、速やかな代替輸送の提供が行えるよう、関係機関との連携強化に継続して取り組むとともに、誘導體制を含めた代替輸送手配時の手順や連絡体制の教育・訓練について計画的に検討してまいります。

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、株式会社オリエンタルランドの災害等発生時の対策本部である「エマージェンシーコントロールセンター」と連携し、当該センターが作成した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おり、各駅に係員を配置して一時滞在施設への利用者の誘導を行うこととなっている。また、リゾートゲートウェイ・ステーション駅及び東京ディズニーシー・ステーション駅の2駅で飲料水を配備するほか、本社に非常食を備え、必要に応じて各駅へ配布できるような体制となっている。 ・ 帰宅困難者対応に関する社員への教育・訓練については、東京ディズニーリゾート内における大規模災害訓練との連動を図って、定期的の実施している。	・ 今後とも、災害発生時における関係機関との連携強化により、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。	・ 今後とも、災害等発生時の利用者の避難誘導や帰宅困難者への対応が、安全かつ安心感のある対応となるよう、関係機関と連携した対策の充実に取り組んでまいります。
優良事例			
・ グループ会社で実施している外国語（英語・中国語・韓国語）の会話のできるスタッフを育成するプログラムを活用し、その認定を受けたスタッフを駅に配置するほか、グループ会社のインフォメーション施設との連携により、多言語対応サポートを受けられる体制となっている。認定を受けたスタッフは認定されている言語を名札に表示することにより、訪日外国人旅行者がわかりやすいよう配慮している。			