

業務監査実施結果報告書

事業者名	多摩都市モノレール株式会社 本社	実施期間	令和3年10月22日
検査箇所	本局、立川北駅、万願寺駅、高幡不動駅		
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、運輸指令が車内のLED案内表示装置、全駅構内のLED案内表示装置、無人駅構内のLCDサイネージへの輸送障害情報の配信を行っているほか、運輸指令からの情報を基に車内・駅構内への案内放送、急告板の掲出が行われている。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、運転再開見込み、運転再開等であり、逐次情報提供している。 - 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、車内のLED案内表示装置により2カ国語（日本語、英語）で列車運行情報を提供しており、併せてピクトグラムによる表示を行なっている。 - また、対面式多言語通訳サービスの利用が可能な翻訳アプリが搭載されたスマートフォンを駅係員に配布しており、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。	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。	輸送障害発生時、訪日外国人旅行者を含めた利用者へ適切な情報提供を行うことが出来るよう、引き続き多様なツールや媒体の導入を検討してまいります。

(2) 利用者への情報提供に関する職員への教育・訓練	・ 情報提供にかかる他機関の連携については、沿線自治体、沿線にある学校や商業施設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、会社全体で異常時訓練を年1回実施しており、その中で利用者への情報提供にかかる実施手順を確認している。 ・ 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、令和元年に全駅係員に対して、業務で多用する項目に絞った英語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、計画的かつ継続的な教育訓練を実施し、迅速かつ的確な情報提供を行えるよう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7月に策定した「大型台風の接近に備えた計画運休のタイムライン」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、全駅構内のLED情報案内表示装置、無人駅構内のLCDサイネージ、車内のLED情報案内表示装置、駅構内及び車内の案内放送、急告版、自社ホームページ、Twitter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、随時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、振替輸送規則に基づき、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。 ・ 振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、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則等に明記している。また、振替輸送時のルート、振替輸送を行う鉄道・バス会社名、各駅までの所要時間等を一覧にした案内図を作成し、全駅に掲示している。 ・ 振替輸送実施に関する職員への教育については、月例教育において、振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。	・ 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、計画的かつ継続的な教育訓練を実施し、利用者へ適切な振替輸送実施時のご案内が出来るよう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、社内規定に基づき、情報伝達、避難誘導を行うこととしている。また、多摩センター駅、高幡不動駅、立川北駅、玉川上水駅の主要4駅に飲料水、非常食、防寒具等を配備している。 ・ 帰宅困難者に対する情報提供については、各駅が自治体や関係機関と連	・ 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、災害発生時における警察や消防、沿線自治体等関係機関との連携強化により、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、関係行政機関や警察、消防との連携を図り、災害発生時における利用者の避難誘導並びに帰宅困難者対策の充実に努めてまいります。

	携し、周辺の一時的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。 ・ 帰宅困難者対策に関する社員への教育・訓練については、立川駅前滞留者対策協議会に参画して、定期的の実施される協議会主催の訓練に参加している。		
5. 無人駅等における対応に関する事項	・ 多摩都市モノレールでは、全19駅中有人駅が8駅、残りの11駅が一部時間帯無人駅となっている。 ・ 無人駅は、管理駅において、遠隔管理システムにより、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、遠隔放送装置等一括管理を行っている。また、管理駅にいる駅係員と会話ができるインターホンを全無人駅に設置しており、特殊割引乗車券の発券や各種問い合わせに対応しているほか、必要に応じて係員を派遣できる連絡体制が構築されている。そのほか、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。 ・ 車椅子利用者が無人駅を利用する際は、各ホーム2カ所に設置された、車両とホームの段差解消のためのスロープにより、係員の介助無く乗車することが可能となっている。また、介助が必要な場合には、駅の有人窓口や無人駅のインターホンで利用の申込みを行うことにより、申込みを受けた係員が次に到着する列車の乗務員に連絡し、乗務員が介助を行うことにより車椅子利用者が長時間待つことなく乗車できる体制となっている。	・ 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。	・ 今後、利用者の状況によって駅係員の配置の見直しを行う可能性があります。高齢者・障害者の方々の利便性を考慮しつつ、必要なサービスの提供方について検討してまいります。

	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			
振替輸送時のルート、振替輸送を行う鉄道・バス会社名、各駅までの所要時間等を一覧にした案内図を作成し、全駅に掲示している。			