

業務監査実施結果報告書

事業者名	株式会社ゆりかもめ 本社	実施期間	令和3年11月17日
検査箇所	本局、台場駅、汐留駅、新橋駅		
監査項目	取組状況	所見	所見に対する回答
<p>1. 利用者への情報提供に関する事項</p> <p>(1) 輸送障害等発生時における利用者への情報提供</p>	<ul style="list-style-type: none"> 輸送障害等発生時の利用者への情報提供については、運輸指令による駅構内・車内の一斉案内放送、駅構内のLCD案内表示装置及びLED案内表示装置、車内のLCD案内表示装置への輸送障害情報の配信、急告板の掲出により行っている。また、接続する他社線の運行情報についても、駅構内のLCD案内表示装置及びLED案内表示装置、車内のLCD案内表示装置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、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、2カ国語（日本語、英語）で案内放送行っているほか、LCD情報表示装置で2カ国語（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、自動放送を4カ国語（日本語・英語・中国語・韓国語）で行っているほか、LCD情報表示装置で4カ国語（日本語・英語・中国語・ 	<ul style="list-style-type: none"> 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。 	<ul style="list-style-type: none"> 引き続き、輸送障害発生時に利用者の適切な行動判断に資する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に目指し積極的に取り組んでまいります。

	<p>韓国語)による列車運行情報を提供しており、LED案内表示装置でも2カ国語(日本語、英語)による列車運行情報を提供している。</p> <ul style="list-style-type: none">・ 個々の訪日外国人旅行者からの問合せ等については、音声翻訳機「ポケットーク」を新橋駅、台場駅、お台場海浜公園駅、市場前駅、豊洲駅の主要5駅に配備しているほか、翻訳アプリが搭載されたタブレット端末を全有人駅に配備しており、対応が可能となっている。また、「ゆりかもめ迂回経路案内」という、振替輸送を行う際のルート、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4カ国語(日本語・英語・中国語・韓国語)で作成し、ホームページに掲載するほか全駅に配備しており、各駅においては、当該駅からゆりかもめ各駅へのより詳細なルート案内も、4カ国語(日本語・英語・中国語・韓国語)で作成し配備している。・ 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。・ 無料Wi-Fiの導入状況については、親会社である株式会社東京臨海ホールディングス及び通信事業者が提供する無料Wi-Fiサービス「東京お台場 Free Wi-Fi」が、全駅構内で利用可能となっているほか、平成30年11月より無料Wi-Fiサービス「YURIKAMOME Free Wi-Fi」の導入を開始し、現在は全駅・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、東京都や沿線商業施設等と		
--	---	--	--

<p>(2) 利用者への情報提供に関する職員への教育・訓練</p>	<p>の連絡体制を確立している。</p> <ul style="list-style-type: none"> 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、管区単位で「車内放送訓練」及び「故障・非常訓練」を各年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、ポケットクの活用方法について全駅係員に教育を行っているほか、英語での案内放送やインターホン等による訪日外国人旅行者への対応を行っている指令区の職員を対象に、業務で多用する項目に絞った英語研修を月2回実施している。 	<ul style="list-style-type: none"> 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。 	<ul style="list-style-type: none"> 引き続き、計画的かつ継続的な教育・訓練等を実施し、輸送障害発生時の迅速かつ的確な利用者への情報提供を目指してまいります。
<p>2. 計画運休に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> 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10月に策定した「計画運休風水害フローチャート」及び「計画運休雪害フローチャート」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LCD案内表示装置及びLED案内表示装置、車内のLCD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、東京都、沿線商業施設、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。 		

<p>3. 他の交通モードとの連携に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 長時間の運転見合わせが発生した場合には、振替運輸規則に基づき、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運輸規則等に明記している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 長時間の運転見合わせが発生した場合、速やかに振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、今後とも、迅速かつ確な対応が行えるよう事業者間での連携強化に努めることが期待される。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 引き続き、長時間の運転見合わせに係る教育・訓練等による速やかな振替輸送の開始や、事業者間での情報交換による連携強化に努めてまいります。
<p>4. 帰宅困難者対策に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 災害等発生時における帰宅困難者への対応については、「雪害対応マニュアル」に基づき、情報伝達、避難誘導を行うこととしている。 ・ 帰宅困難者に対する情報提供については、東京都や駅周辺の一時滞在施設を所有等している臨海ホールディングスグループ各社と連携し、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。 ・ また、新橋駅を除く全駅に災害時の避難場所情報を掲示しているほか、全有人駅に駅周辺の帰宅困難者一時滞在施設等を記載した案内図を配備しており、災害時に配布することとしている。 ・ 帰宅困難者対策に関する社員への教育・訓練については、「雪害対応訓練」及び「風水害対応研修」を各年1回実施してマニュアルの内容確認や配布物の確認を行っているほか、台場駅周辺滞留者対策協議会に参画して、定期的実施される協議会主催の訓練に参加している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 引き続き、関係自治体や関係機関等との連携を図り、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に目指して継続して取り組んでまいります。

<p>5. 無人駅等における対応に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ ゆりかもめでは、全16駅中有人駅が3駅であり、7駅が一部時間帯無人駅、残り6駅が無人駅となっている。 ・ 無人駅は、中央指令所からの監視カメラによる集中監視、駅務機器の遠隔操作、放送装置の遠隔操作等により管理を行っている。また、中央指令所にいる職員と会話ができるモニター付きの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、必要に応じて有人駅から係員を派遣できる連絡体制が構築されている。 ・ 車椅子利用者が無人駅を利用する際には、車両とホームの段差が解消されており、係員の介助無く乗車することが可能となっているほか、介助が必要な場合には、有人窓口やインターホンで利用の申込みを受け付けており、車椅子利用者が長時間待つことがないように、有人駅や巡回中の駅係員を速やかに向かわせることができる連絡体制を構築している。 ・ 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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 駅の要員配置など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、全ての利用者が不便なくご利用いただける環境を目指し検討してまいります。
<p>優良事例</p>			
<ul style="list-style-type: none"> ・ 「ゆりかもめ 迂回経路案内」という、振替輸送を行う際のルート、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4カ国語（日本語・英語・中国語・韓国語）で作成し、ホームページに掲載するほか全駅に配備するとともに、各駅においては、当該駅からゆりかもめ各駅へのより詳細なルート案内も、4カ国語（日本語・英語・中国語・韓国語）で作成し配備している。 			