

業務監査実施結果報告書

事業者名	東京モノレール株式会社 本社	実施期間	令和3年11月29日
検査箇所	本局、モノレール浜松町駅、整備場駅、羽田空港第1ターミナル駅		
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、運転指令からの情報をもとに、駅構内のデジタルサイネージ情報表示機及びLED表示器、駅構内・車内の案内放送、有人駅の改札口付近への急告板の掲出、自社ホームページ及びTwitter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。 - 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、ホームページ及びTwitterにおいては、駅の入場規制実施状況についても情報提供している。 - 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、車内で自動案内放送を4カ国語（日本語・英語・中国語・韓国語）で行なっているほか、全駅構内でデジタルサイネージ情報表示機による列車運行情報を、音声及び画面表示により4カ国語（日本語・英語・中国語・韓国語）で提供している。また、モノレール浜松町駅、羽田空港第2ターミナル駅、羽田空港第3ターミナル駅の3主要駅においては、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「翻訳メガホン」も配備してお	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。	引き続き、輸送障害発生時の情報提供については、その重要性を踏まえ、多様な情報ツールの活用と多言語を含む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職員への教育・訓練	り、羽田空港第2ターミナル駅においては2カ国語（日本語・英語）、第3ターミナル駅においては4カ国語（日本語・英語・中国語・韓国語）で、輸送障害時の案内を収録したサウンドリピーターも配備している。 ・ また、翻訳アプリが搭載され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ほか、全駅に4カ国語（日本語・英語・中国語・韓国語）対応の「指さし会話帳」を配備しており、訪日外国人旅行者との指差し会話による対面での案内に活用している。「指さし会話帳」には、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も含まれており、当該案内図については、利用者への複写の配布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、無料Wi-Fiサービス「TOKYO MONORAIL Free Wi-Fi」が、全駅構内及び全車内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、沿線自治体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、会社全体で毎年2回実施している異常時総合訓練及び初動対応訓練時や、管区単位で月1回実施している異常	・ 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、輸送障害発生時の対応体制とお客さまへの情報提供が迅速にできるよう、教育や訓練を継続して実施してまいります。
-----------------------------------	---	---	--

	時訓練時に、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・訓練については、令和元年に2回、羽田空港国際線ビル駅（現：羽田空港第3ターミナル駅）において、外国人旅行者へ実際に声がけを行い対応する訓練を、駅係員等を対象に実施しているほか、毎年2回eラーニングにより、業務で利用者への案内が必要となる場面を想定した英語研修を行っている。		
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8月に策定した「計画運休・運転再開時における情報提供タイムラインのモデルケース（想定）」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、駅構内のデジタルサイネージ情報表示機、駅構内及び車内の案内放送、急告板、ホームページ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、内部規定に基づき、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	引き続き、関係事業者間で迅速に情報共有し利用者の混乱防止に努めるほか、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	引き続き、振替輸送要請事業者との連携強化を図るとともに、振替輸送を実施する場合の連絡体制やお客さまへの情報提供を速やかにできるための教育

	としている。 - 振替輸送は原則運輸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内部規定等に明記している。 - 振替輸送実施に関する社員への教育については、年2回行っている初動対応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、社員の習熟を図っている。 - また、空港ターミナル事業者との連携については、輸送障害等が発生した場合、羽田空港第1ターミナル駅から国土交通省 東京航空局 東京空港事務所（以下「東京空港事務所」という。）に速報として連絡を行うことにより、空港関係事業者等への情報提供を行っているほか、羽田空港の滑走路の閉鎖等により航空便が多数欠航した際などには、東京空港事務所から情報提供されることとなっており、その情報を社内共有し、駅構内のデジタルサイネージ情報表示機及びLED表示器、駅構内・車内の案内放送などにより利用者への情報提供を行っている	実施することが期待される。	や訓練を継続実施してまいります。
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、「大地震発生時の対応手引き」に基づき、情報伝達、避難誘導を行うこととしている。また、浜松町駅、天王洲アイル駅、昭和島駅、羽田空港第1ターミナル駅、羽田空港第2ターミナル駅、羽田空港第3ターミナル駅の主要6駅に飲料水、非常食、防寒用シート等の備蓄品を配備している。 - 帰宅困難者に対する情報提供につい	今後とも、警察や消防、沿線自治体、空港関係機関等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、警察・消防、沿線自治体、空港関係機関等との連携を強化し、お客さまの避難誘導や帰宅困難者への対策を継続してまいります。

	ては、自治体や東京空港事務所等と連携することにより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おり、一部時間帯無人となる駅を含む全駅で災害時の避難場所情報を掲示しているほか、有人駅で避難場所を掲載したマップを配備している。 ・ 帰宅困難者対策に関する社員への教育・訓練については、異常時総合訓練時にあわせて帰宅困難者対応を想定した案内誘導手順の確認などを行っている。		
5. 無人駅等における対応に関する事項	・ 東京モノレールでは、全11駅中、整備場駅1駅が一部時間帯無人駅となっている。 ・ 無人駅では、監視カメラによる管理駅からの駅構内の監視を行っているほか、改札付近に管理駅直通内線電話を設置して各種問い合わせに対応しており、必要に応じて係員を派遣できる連絡体制が構築されている。管理駅直通内線電話については、電話周辺などに案内を掲示するほか、改札付近に人感センサー付きサウンドリピーターを設置して音声での案内も行っている。 ・ 車椅子利用者が無人駅を利用する際は、お客さまセンターや管理駅直通内線電話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、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。	・ 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。	・ 駅の要員配置の見直しなどを実施する際は、高齢者や障がい者のお客さまのご利用実態を考慮した環境・運用づくりを目指してまいります。

優良事例			
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・訓練については、令和元年に2回、羽田空港国際線ビル駅（現：羽田空港第3ターミナル駅）において、外国人旅行者へ実際に声がけを行い対応する訓練を、駅係員等を対象に実施しているほか、年2回eラーニングにより、業務で利用者への案内が必要となる場面を想定した英語研修を行っている。			