

業務監査実施結果報告書

事業者名	新京成電鉄株式会社 本社	実施期間	令和4年12月6日
検査箇所	本社、新鎌ヶ谷駅、北初富駅		
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、運輸司令において駅構内のLED案内表示装置、及びグループ会社である京成電鉄株式会社においてLCD案内表示装置への輸送障害情報の配信を行っているほか、運輸司令からの関係各所への一斉無線を基に車内放送、駅構内の一斉案内放送、改札口付近への急告板の掲出を行っている。また、接続する他社線の運行情報についても、自社線と同様に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ほか、スマートフォンアプリにおいては、列車位置情報も提供している。 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、駅構内のLCD案内表示装置で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ほか、松戸駅、新鎌ヶ谷駅、新津田沼駅の主要3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」を配備しており、4カ国語（日本語、英語、中国語、韓国語）での案内が可能となってい 	<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、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"> 輸送障害発生時における多言語による情報提供のため、現在の取組みを引き続き実施するとともに、多様なツールや媒体を活用して情報提供の充実に取り組んでまいります。

<p>(2) 利用者への情報提供に関する社員への教育・訓練</p>	<ul style="list-style-type: none"> る。 ・ また、音声翻訳機「ポケトーク」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が可能となっている。 ・ 情報提供にかかる他機関との連携については、千葉県や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、会社全体で異常時総合訓練及び防災訓練を年間で計3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、新人教育において、業務で多用する英語のフレーズが掲載された「旅客接遇マニュアル」を用いた教育を行っているほか、ポケトークの活用方法について、全駅係員を対象とした教育を定期的に行っている。 	<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"> ・ 輸送障害発生時における利用者への迅速かつ的確な情報提供について、引き続き計画的かつ継続的な教育・訓練に取り組んでまいります。
<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、計画運休は実施しない方針だが、駅構内のLED案内表示装置やホームページ等により、運転見合わせが発生する可能性について事前に告知するとともに、利用者には最新の気象情報や運行情報を確認したうえでご利用いただくよう呼びかけている。 ・ また、接続する他社線の計画運休の情報については、速やかに提供を受 		

	ける体制を構築し、利用者に情報提供している。		
3. 他の交通モードとの連携に関する事項	<ul style="list-style-type: none"> ・ 長時間の運転見合わせが発生し、代替輸送による対応が困難となった場合などには、「旅客代行輸送取扱手続」に基づき、必要に応じて、事前に契約を締結した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、原則鉄道営業部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、利用者への案内方法は「旅客代行輸送取扱手続」に明記している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 長時間の運転見合わせなどにより代替輸送を行う必要性が生じた場合、速やかに代替輸送を開始して沿線住民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続等を確認するための教育・訓練の実施について検討することが必要である。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 代替輸送実施における連絡体制、代替バスの手配や旅客誘導に関する実施手続等について、教育・訓練の実施に向けた検討を進めてまいります。
4. 帰宅困難者対策に関する事項	<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。 ・ 帰宅困難者に対する情報提供については、松戸駅、新鎌ヶ谷駅、新津田沼駅の主要3駅を中心として自治体や関係機関と連携し、周辺の避難場所等の開設情報を提供できる体制を構築しており、全駅で災害時の避難場所情報等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、沿線自治体の主催する帰宅困難者等対策協議会に参画して、定期的実施される当該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、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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 引き続き、沿線自治体等関係機関と連携を図り、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、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"> ・ 新京成電鉄では、全24駅中10駅が一部の時間帯において無人となる改札口がある駅となっている。 ・ 無人となる改札口には、運輸指令所にいる職員と会話ができるインターホンが、券売機及び精算機各1台につき1台設置してあり、各種問い合わせに対応しているほか、無人となる時間帯においても必要に応じて駅務室に常駐している駅係員が急行する体制が構築されている。 ・ 設置されているインターホンのうち、改札の内外各1台については、カメラ及び表示画面付きインターホンとなっており、相互に顔等を見て話すことができるほか、障がい者割引に対応した精算等の対応が、遠隔操作によりできるものとなっている。 ・ また、定期的な監視カメラの確認や駅係員の駅構内の巡回などにより、駅係員のサポートが必要な状況がないか確認を行っている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 今後とも、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"> ・ 引き続き、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の整備に取り組んでまいります。
<p>優良事例</p>			
<ul style="list-style-type: none"> ・ 無人となる改札口には、運輸指令所にいる職員と会話ができるインターホンが、券売機及び精算機各1台につき1台設置してあり、各種問い合わせに対応しているほか、無人となる時間帯においても必要に応じて駅務室に常駐している駅係員が急行する体制が構築されている。 ・ 設置されているインターホンのうち、改札の内外各1台については、カメラ及び表示画面付きインターホンとなっており、相互に顔等を見て話すことができるほか、障がい者割引に対応した精算等の対応が、遠隔操作によりできるものとなっている。 			