

業務監査実施結果報告書

事業者名	東京臨海高速鉄道株式会社 本社	実施期間	令和5年10月13日
検査箇所	本社、大井町駅、天王洲アイル駅、国際展示場駅		
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基に、車内及び駅構内の案内放送、駅構内のLED案内表示装置・LCD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、改札口付近への急告板の掲出により行われている。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、案内表示装置、ホームページ等を活用して行っている。 - 車内では、LCD案内表示装置で4カ国語（日本語、英語、中国語、韓国語）による列車運行情報を提供しており、駅構内では、LCD案内表示装置で2カ国（日本語・英語）による列車運行情報を提供しているほか、4カ国語（日本語、英語、中国語、韓国語）で自動放送を行なっている。 - また、音声翻訳機「ポケトーク」及	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、訪日外国人旅行者を含めた利用者が、輸送障害発生時における適切な行動判断が出来るよう、現在使用しているツールや媒体を活用するとともに、その他のツールや媒体の導入を検討するなど、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職員への教育・訓練	び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いるほか、輸送障害時における案内も掲載した4カ国語（日本語、英語、中国語、韓国語）対応の「指差し会話帳」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。 ・ 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の連携については、東京都都市整備局や沿線自治体との連絡体制を確立している。 ・ 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、現場単位で実施している定期教育訓練において、利用者への情報提供にかかる実施手順等を確認している。 ・ 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、音声翻訳機や「指差し会話帳」の使用方法に関する教育を、現場教育において実施している。	・ 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、輸送障害発生時に迅速かつ的確な対応が行えるよう、計画的かつ継続的に輸送障害発生時の利用者への情報提供について教育・訓練に取り組んでまいります。
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年度に策定した防災基本計画（風水害編）の「お客様情報提供タイムライン」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、駅構内のLED案内表示装置・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、東京都都市整備局及び沿線自治体、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。 - 運転再開時には、駅等における混乱が想定されることから、状況に応じて情報提供に工夫を施すこと及びその具体例を「お客様情報提供タイムライン」に明記している。		
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、旅客営業規程に基づき、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旅客営業規程等に明記している。 - 振替輸送実施に関する職員への教育については、定期教育訓練や現場教育において、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。	今後とも、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等を実施することにより、速やかに振替輸送を実施できる体制を構築することが期待される。	引き続き、速やかに振替輸送を実施できるよう、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等に取り組んでまいります。
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、社内規程に基づき、情報伝達、避難誘導を行うこととしている。 - 災害発生時には、各駅で一時待機スペースを提供し、一時滞在施設の開設状況等を確認後に一時滞在施設等への案内誘導を行うこととしており、全駅に飲料水、防寒具、簡易携	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、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、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取り組んでまいります。

	帯トイレ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ては、各駅が自治体や関係機関と連携し、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、帰宅困難者への案内や広域避難場所、帰宅困難者一時滞在施設等を掲載した地図付きの冊子「防災ハンドブック」を4カ国語（日本語、英語、中国語、韓国語）で作成し、平常時から全駅で配布しているほか、災害等発生時において活用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、大崎駅、大井町駅、天王洲アイル駅、臨海副都心部において帰宅困難者対策の協議会に参画しており、定期的実施される協議会主催の訓練に参加している。		
優良事例			
・ 帰宅困難者への案内や広域避難場所や帰宅困難者一時滞在施設等を掲載した地図付きの冊子「防災ハンドブック」を4カ国語（日本語、英語、中国語、韓国語）で作成し、平常時から全駅で配布しているほか、災害等発生時において活用することとなっている。			