

## 業務監査実施結果報告書

| 事業者名                                            | 東葉高速鉄道株式会社 本社                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 実施期間                                                                                                                                                                                      | 令和5年11月14日                                                                                                                                                                                            |
|-------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 検査箇所                                            | 本社、東葉勝田台駅、船橋日大前駅、北習志野駅                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                       |
| 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<br>(1) 輸送障害等発生時における利用者への情報提供 | <ul style="list-style-type: none"> <li>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、駅構内及び車内の案内放送、駅構内のLED案内表示装置及び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、旅客への情報提供を行っている。</li> <li>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、自社ホームページにおいても同様の情報を逐次提供している。</li> <li>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、急告板へ4カ国語（日本語、英語、中国語、韓国語）で運行情報の掲出を行っている。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「指さし確認シート」を全乗務員が携帯しており、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。</li> <li>情報提供にかかる他機関の連携については、沿線自治体である千葉県、船橋市及び八千代市との連絡体制を</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>多言語による輸送障害発生時の情報は、訪日外国人旅行者を含めた利用者が、輸送障害等発生時に適切な行動判断をするための重要な情報であることから、案内放送や情報表示装置、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。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>多言語による輸送障害発生時の利用者への情報提供は、利用者が適切な行動判断をするための情報として、その重要性を強く認識しております。現在当社で実施している取り組みを継続していくとともに、機器更新時等にあわせ、情報表示装置やホームページ等各種媒体を活用した多言語での情報提供を充実させてまいります。</li> </ul> |

|                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                           |                                                                                                                                                           |
|-----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <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>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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、タブレット端末に搭載された翻訳アプリの使用方法等に関する教育を、新人研修や現場教育において実施している。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>輸送障害発生時における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、引き続き異常時総合訓練やタブレット端末を利用した訪日外国人旅行者への対応教育を実施するとともに、その充実を図ってまいります。</li> </ul> |
| <p>2. 計画運休に関する事項</p>              | <ul style="list-style-type: none"> <li>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、内部規程に基づき計画運休を実施することとしている。</li> <li>計画運休の可能性や実施時間については、駅構内及び車内の案内放送、急告板、自社ホームページにより情報提供を行っている</li> <li>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、必要に応じて情報提供を行っている。</li> </ul>             |                                                                                                                           |                                                                                                                                                           |

|                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                   |
|----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3. 他の交通モードとの連携に関する事項 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 長時間の運転見合わせが発生した場合には、振替輸送を実施することとしており、深夜等で振替輸送での対応が困難となる場合や、他鉄道との接続が不可能となった場合には、社内規程に基づき必要に応じて、タクシーによる代替輸送を実施している。</li> <li>・ 代替輸送は原則各駅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、旅客誘導に関する実施手順等は社内規程に明記している。</li> <li>・ 代替輸送実施に関する社員への教育については、代替輸送実施にかかる連絡体制、利用者への案内方法等を駅係員への現場教育において周知している。</li> </ul>                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 今後とも、輸送障害発生等により代替輸送が必要な状況が発生した際に、迅速かつ的確な対応が行えるよう、継続的な教育等を実施することが期待される。</li> </ul>                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 輸送障害発生時には、速やかに振替輸送を実施するとともに、代替輸送実施の際には、迅速かつ的確な対応が行えるよう、教育・訓練に取り組んでまいります。</li> </ul>                      |
| 4. 帰宅困難者対策に関する事項     | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> <li>・ 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、自治体等と連携して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、防寒具等の備蓄品を配備している。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ また、帰宅困難者への対応等を記載した案内「非常時の対応」を4カ国語（日本語、英語、中国語、韓国語）</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 利用者の避難誘導や帰宅困難者対策について、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、教育・訓練に取り組んでまいります。</li> </ul> |

|                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                  |                                                                                                                                                             |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                  | <p>で作成し、全駅ホームに掲示している。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ 帰宅困難者対策に関する社員への教育・訓練については、「船橋駅・西船橋駅周辺帰宅困難者等対策推進協議会」及び「八千代市帰宅困難者等対策打ち合わせ会議」に参画して、定期的の実施される市主催の訓練等に参加している。</li></ul>                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                  |                                                                                                                                                             |
| 5. 無人駅等における対応に関する事項                                                                                                                              | <ul style="list-style-type: none"><li>・ 東葉高速鉄道では、全9駅のうち船橋日大前駅について、2つある改札のうち1つの改札が、早朝の一部の時間帯において無人となる駅となっている。</li><li>・ 無人となる改札口には、同駅の有人改札口にいる駅係員と会話ができるインターホンが設置しており各種問い合わせに対応しているほか、車椅子利用者の介助等必要に応じて係員が急行できる体制が構築されている。</li><li>・ インターホンの設置位置は、設置付近に「駅係員よびだしインターホン」等の案内表示をすることにより、利用者から気づきやすくしている。</li><li>・ また、インターホンが押された場合には監視カメラにより改札口を確認することとしているほか、定期的な監視カメラの確認により、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。</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>・ 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。</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>・ 引き続き無人時間帯においても、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の整備に取り組むとともに、駅係員が定期的に監視カメラを確認することで、お困りのお客さまがいないか状況の確認に努めてまいります。</li></ul> |
| 優良事例                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                  |                                                                                                                                                             |
| <ul style="list-style-type: none"><li>・ 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「指さし確認シート」を全乗務員が携帯しており、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。</li></ul> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                  |                                                                                                                                                             |