

業務監査実施結果報告書

事業者名	埼玉新都市交通株式会社 本社	実施期間	令和5年12月8日
検査箇所	本社、大宮駅、鉄道博物館駅、加茂宮駅		
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、総合指令所からの情報を基に、駅構内及び車内の案内放送、駅構内の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、駅構内のLCD案内表示装置への輸送障害情報の配信により、旅客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、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ほか、翻訳アプリが搭載されたスマートフォン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、2カ国（日本語・英語）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、沿線自治体である埼玉県、さいたま市、上尾市及び伊奈町その他、沿線の警察署や消防署、学校との連絡体制を確立しており、必要に応じて列車運行情報等	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。	多言語による輸送障害発生時の情報提供は、外国人利用者が適切な行動判断をするために重要な情報であると認識しております。現在実施している多言語情報提供を継続して実施するとともに、多様なツールの有効的な活用により多言語情報提供の充実に努めてまいります。

(2) 輸送障害発生時の情報提供に関する社員への教育・訓練	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、全駅係員及び全乗務員を対象に、それぞれの定期教育において利用者への情報提供に係る教育を実施しているほか、会社全体で大規模震災発生時初動対応訓練を年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。 - 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、スマートフォン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。	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。	今後も継続して、輸送障害発生時に利用者の立場に立った迅速かつ的確な情報提供が行えるよう、社員への教育・訓練を実施してまいります。
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、早期に対策本部を設置し、必要に応じて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、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うこととなっている。 - 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、各報道機関の他、沿線の警察署や消防署、学校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。		

3. 他の交通モードとの連携に関する事項	・ 運転見合わせが長時間にわたることが見込まれる場合には、早期に対策本部を設置し、必要に応じて、事前に協定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。 ・ 代替輸送は原則対策本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、代替バス等の手配や旅客誘導に関する実施手順等はマニュアルに明記している。 ・ 代替輸送実施に関する職員への教育・訓練については、大規模震災発生時初動対応訓練においてバス代行輸送手配訓練を実施しており、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順等の確認を行っている。	・ 今後とも、継続的に代替輸送実施時の利用者への案内に関する教育・訓練を実施することが期待される。	・ 今後も継続して、輸送障害時に適切に代替輸送等を実施できるよう、他の交通機関との連携強化を図るとともに、社員に対して教育・訓練を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、「大規模震災発生時初動マニュアル」に基づき、情報伝達、避難誘導を行うこととしている。 ・ 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を行うこととしており、主要駅である大宮駅には飲料水、非常食、防寒具、簡易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、マニュアルに基づいて設置した対策本部を中心に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。 ・ 帰宅困難者対策に関する社員への教育・訓練については、会社全体で大規模震災発生時初動対応訓練を年1回実施しており、その中で帰宅困難者の状況把握や一時避難場所の開設状況の情報収集、一時避難場所への案内等について実施手	・ 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。	・ 今後も継続して、災害発生時に備えた警察・消防・沿線自治体等の関係機関との連携強化を図り利用者の避難誘導や帰宅困難者対策の充実に努めていくとともに、定期的な社員への教育・訓練を実施してまいります。

	順や方法を確認している。また、「大宮駅周辺帰宅困難者等対策協議会」に参画して、定期的実施される協議会開催の訓練に参加している。		
5. 無人駅等における対応に関する事項	・ 埼玉新都市交通では、全 13 駅中有人駅が 2 駅、残りの 11 駅が一部時間帯無人駅となっている。 ・ 一部時間帯無人駅は、管理駅である大宮駅及び総合指令所において、防犯カメラによる駅構内の状況確認、遠隔放送装置等による管理を行っている。また、総合指令所にいる社員と会話ができるインターホンを全一部時間帯無人駅に設置しており、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の駅係員を派遣できる連絡体制が構築されている。 ・ 駅ホームの安全確保のための施設整備の状況としては、全駅にホーム柵、内方線付き点状ブロック、CP ラインを整備している。 ・ 車椅子利用者が無人時間帯に駅を利用する際は、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、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。	・ 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。	・ 今後も継続して、高齢者や障害者が可能な限り不便なく利用できるよう、関係箇所間の連携強化に努め、環境整備に取り組んでまいります。
優良事例			