

業務監査実施結果報告書

事業者名	京都市交通局	実施期間	令和 4 年 10 月 27 日～令和 4 年 10 月 27 日
検査箇所	京都駅、太秦天神川駅		
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</p> <p>○情報提供全般について</p> <p>○ウェブサイト等による情報提供について</p> <p>○駅頭における運行情報の掲示</p> <p>○駅構内における案内放送</p> <p>○車内における案内放送</p>	<p>・ 輸送障害等発生時の利用者への情報提供については、駅においては駅係員による構内放送による案内を実施しているほか、列車案内表示器や駅頭掲示により案内を実施しており、自局ウェブサイト、Twitter においても同様の情報を提供している。</p> <p>また、列車内においては乗務員による案内放送を実施するとともに、車内案内表示器により情報提供を行っている。</p> <p>・ 多言語での情報提供については、列車案内表示器及び、Twitter においては 2 カ国語（日本語・英語）、駅頭掲示及び車内案内表示器、ホームページにおいては 4 カ国語（日本語・英語・中国語・韓国語）により行っている。</p> <p>・ また、各駅に自動翻訳付きタブレットを設置するとともに、特に訪日外国人の利用が多い京都駅においては、多言語音声翻訳機を配備し、円滑な情報提供を行う体制を整えている。</p> <p>・ さらに、市内 5 カ所で営業している案内所のうち、4 カ所について「JNTO 認定外国人観光案内所」の 카테고리-2 の認定を受け、英語での情報提供が可能となっている。</p> <p>・ その他、列車扉付近及び駅頭掲示物には QR コードを貼付し、多言語対応した自局ホームページへの誘導を行っている。</p>	<p>・ 輸送障害発生時等、異常時においては、訪日外国人旅客を含む利用者に対して行動判断に資する情報提供を行うことが重要であることから、今後とも、列車案内表示器や、駅頭表示、ホームページ、Twitter 等のツールや媒体を活用した情報提供体制の充実と利用者の特性に応じた適切な情報提供を行うことが期待される。</p> <p>・ なお、駅における案内放送は火災時の非常放送を除き、日本語に限定されているが、防災訓練による音声通訳機能を利用した多言語での案内放送等の検証を進め、訪日外国人旅行者に対する情報提供手段の拡充を検討することが望まれる。</p>	<p>・ 引き続き、利用者に対して迅速かつ的確な情報提供ができるよう、多様なツールや媒体を活用し、情報提供の充実に努めてまいります。</p> <p>・ 多言語音声翻訳機を利用した多言語での案内放送の実施を防災訓練に取り入れる等、検証を進め、訪日外国人旅行者に対する情報提供の充実に取り組んでまいります。</p>

## 業務監査実施結果報告書

監査項目	取組状況	所 見	所見に対する回答
②計画運休	<ul style="list-style-type: none"> <li>・計画運休に係る情報提供タイムラインについては令和2年7月に策定している。</li> <li>・計画運休の可能性や実施については、駅での告知のほか、自社ホームページ、Twitterにより情報提供している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者に対して適切な情報提供を行えるよう、計画運休の情報提供訓練の実施の検討を期待するとともに、実際の運用を通じた情報提供体制の改善に努めることが期待される。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・計画運休の情報提供についての教育・訓練の実施を検討し、計画運休実施時に、利用者に対して適切な情報提供が行える体制を整えてまいります。</li> </ul>
③他の交通モードとの連携	<ul style="list-style-type: none"> <li>・京都市高速鉄道振替輸送取扱規程に基づき、長時間の運転見合わせが発生した場合など、近畿日本鉄道、京阪電気鉄道、JR西日本及び阪急電鉄と相互に振替輸送を行っている。また、京都市営バス、京都バス及び京阪バスとも同規程に基づき代行輸送を要請することとしている。</li> <li>・協定を締結している各社局とは定期的に打合せを行っている。</li> <li>・大規模災害等が発生または発生が予想される場合、災害の規模に応じて災害対策本部の設置や職員の非常参集、対策本部内での各者の役割分担を定めた高速鉄道災害対策要綱を策定しているほか、京都市防災危機管理室と情報連携を行っており、非常時における体制を整えている。なお、京都市との情報連携にあたり、情報共有ツールとしてスマートフォンを配備している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・運転見合わせ時等において迅速かつ確な対応が行えるよう、引き続き他社との連携強化に努めることが期待される。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・今後とも、運転見合わせ時等において、状況に応じた迅速かつ確な対応が行えるよう、各社局との連携強化に努めてまいります。</li> </ul>
④帰宅困難者対策	<ul style="list-style-type: none"> <li>・大規模災害等が発生または発生が予想される場合、災害の規模に応じて災害対策本部の設置や職員の非常参集、対策本部内での各者の役割分担を定めた高速鉄道災害対策要綱を策定しているほか、京都市防災危機管理室と情報連携を行っており、非常時における体制を整えている。なお、京都市との情報連携にあたり、情報共有ツールとしてスマートフォンを配備している。</li> <li>・京都駅周辺地域都市再生緊急整備協議会都市再生安全確保計画部会に参画し、京都駅周辺における避難誘導マニュアルを策定しており、京都市が緊急避難広場を開設した際には、避難広場までの誘導を行うこととしている。同部会においては京都駅周辺における帰宅困難者対策訓練を定期的実施しており、訓練に参加している。</li> <li>・京都駅においては、京都市の備蓄品（飲料水、保存食、防寒シート）を備蓄している。</li> <li>・自治体による一時避難施設が開設された際には駅係員が誘導することとしている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・大規模災害等が発生した場合の旅客の避難誘導や帰宅困難者対策については、自治体等と連携して対応することが重要であることから、今後とも自治体等と連携した訓練等により、更なる帰宅困難者対策等の進展が期待される。</li> <li>・駅係員による一時避難施設への誘導を予定しているが、誘導すべき旅客数や対応する駅係員の状況によっては対応が困難となる場合も想定されることから、避難場所の案内図の掲示等、円滑な誘導の実施について検討が期待される。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自治体等と連携して対応するために、引き続き合同訓練等に積極的に参加するとともに、交通局として自ら可能な取り組みを検討・実施してまいります。</li> <li>・駅係員が状況に応じた誘導が行えるよう、計画的に教育・訓練・研修等を実施するとともに、円滑な誘導方法について検討してまいります。</li> </ul>

業務監査実施結果報告書

監査項目	取組状況	所 見	所見に対する回答
⑤無人駅における対応	<ul style="list-style-type: none"><li>・各駅の最寄りには自治体による一時避難施設が設定されているが、避難所として開設されるまでの間、待機するためのブルーシートを配備し、また、各改札内の自動販売機は災害対応用となっていることから、非常時には無償で提供できる体制を整えている。</li><li>・全駅有人駅となっている。</li><li>・一部の駅においては、リモート対応により無人となる改札があり、令和5年4月時点において全31駅43改札のうち、11駅14改札がリモート対応となる見込みとなっている。</li><li>・リモート対応となる無人改札のうち、駅務室と一体となっていない改札においては、モニターやマイクを備えたIC対応型多機能インターホンを設置している。無人改札においても駅事務所内に係員を配置しており、呼び出しに対応できる体制を整えている。</li><li>・障害当事者団体と定期的に意見交換を行っており、新たにリモート化を行うに際しては、障害当事者団体が発行する広報誌に掲載するなどして情報提供を行っている。</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>・一部の改札におけるリモート対応による無人改札において、IC対応型多機能インターホンを設置するにあたり、障害当事者団体に事前に協議を行うなど、安全・円滑な駅利用に資する取り組みに努めており、今後とも駅を利用する利用者が極力負担とならないよう、ハード、ソフト面での取り組みの継続が期待される。</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>・引き続き障害当事者団体等との連携を行い、極力利用者に負担をかけずに、安全・円滑に御利用いただけるよう取り組んでまいります。</li></ul>
優良事例			