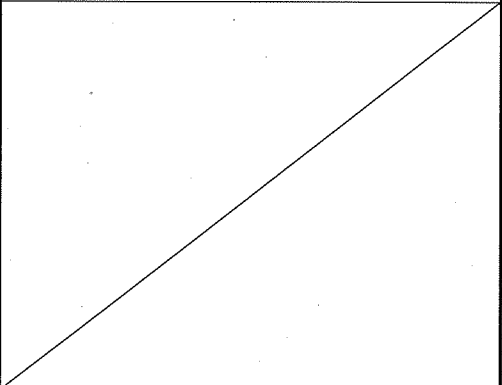
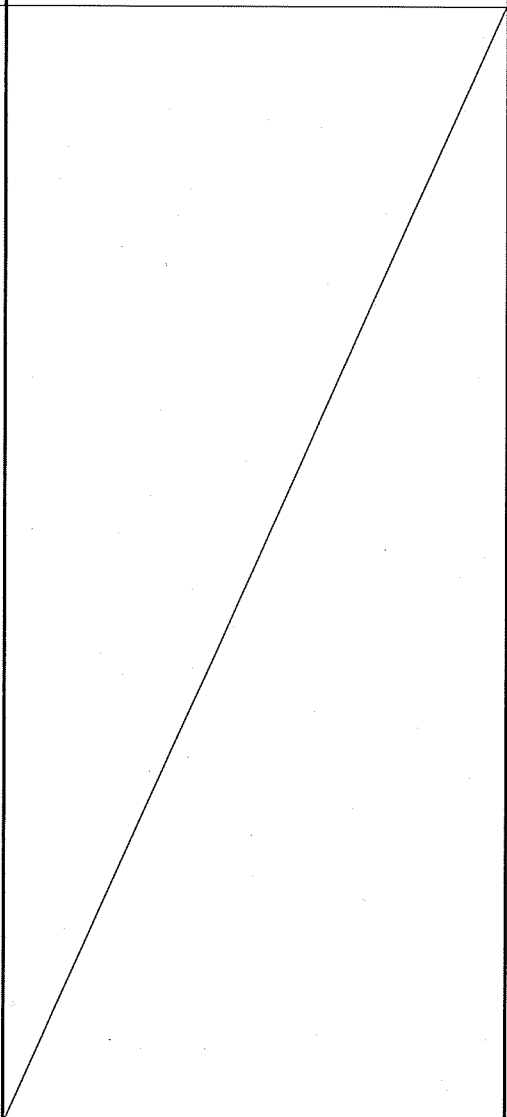
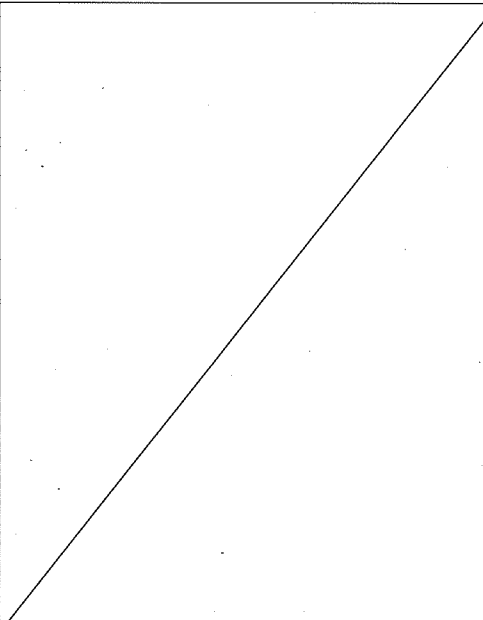


業務監査実施結果報告書

事業者名	名古屋市	実施期間	令和2年10月28日
検査箇所	栄駅、黒川駅、運転指令室		
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 現地調査を行った各駅において、鉄道運輸規程第4条に基づく運賃表、旅客列車の時刻表の備え付け、同第8条に基づく運賃表、時刻表の掲示について適切に実施されている。</li> <li>・ 各駅に「案内放送マニュアル」を配備し、運行障害時における運行情報の案内を速やかに行えるよう努めている。またホームページ等における運行情報については「運行情報入力マニュアル」を定め、運転指令室より一括で情報提供を実施している。</li> <li>・ 主要駅である名古屋・栄・金山駅にコンシェルジュを毎日10:00~18:00の時間帯に各駅1名ずつ配置し、旅客への案内に努めているほか、全駅にタブレット端末を配備し、外国語対応や筆談など音声、文字、画像、地図</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 今後とも、更新すべき情報があった場合には、速やかに更新をしていくことで利用者が必要とする情報をより入手しやすく、より分かりやすく提供できるよう努めることが期待される。</li> </ul>	

	<p>を用いて旅客案内に活用している。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・サービス介助士の資格取得を進めており、資格取得費用の負担や更新管理を行うとともに、全駅に介助士の資格を有する職員が1名以上勤務する体制をとっている。また旅客から分かりやすいよう、資格取得職員は胸元にバッチを付け勤務を行っている。</li> </ul>		
<p>2. 計画運休等に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・台風などの影響を受けにくい地下部分での運行区間が大半であるため、計画運休は想定した体制はない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・計画運休については、駅での混乱を防ぐ目的や、早期帰宅の促進、不要不急の外出の抑制、イベントの休止や早期切り上げなど、旅客の安全や社会の安全を確保する役割もあることから、計画運休の体制づくりに向けた検討をお願いしたい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・他の地下鉄を含む鉄道事業者の状況を把握したうえで、市バスとの連携を含め、今後検討していきたい。</li> </ul>
<p>3. 他の交通モードとの連携に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・相互直通運転を行っている名古屋鉄道との間にホットラインを設け、運行状況の把握がお互いスムーズに行えるよう体制を整えている。</li> <li>・地下鉄に接続する鉄道会社全てにおいて、運転見合わせの事象が発生した際には、各駅の案内表示装置にお</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・今後とも利用者利便に配慮した対応が期待される。</li> </ul>	

	<p>いて情報を掲出する体制をとっている。</p>		
<p>4. 帰宅困難者対策に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 駅ごとに関係連絡先や様々な災害事例に対応する手順をまとめた「地下鉄駅初動マニュアル」を整備し配備している。また緊急事態に迅速な対応ができるよう、年間計画を立て非常時対応訓練を行っている。</li> <li>・ 各駅の窓口等に駅構内避難経路図や最寄りの広域避難場所を示した「災害時避難案内&amp;街の情報マップ」の備え付けをし、配布している。</li> <li>・ 名古屋駅周辺地区安全確保計画部会及び金山駅周辺地区帰宅困難者対策協議会に出席し、自治体や関係団体等と意見交換を行うとともに、広域避難場所までの誘導訓練にも参加している。</li> <li>・ 主要駅に簡易トイレや防寒アルミシートを配備を行っている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 利用者の安全確保の観点から、地方公共団体、民間事業者等と連携して万全の体制を整えるとともに、今後も教育・訓練等を通じて現場に浸透させていくことが期待される。</li> </ul>	

<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"><li>・現在、無人駅はなく、駅の無人化の予定もない。</li><li>・駅によっては、改札窓口に駅職員が配置されていないこともあるが、インターホンを無配置窓口の中央部に設置するとともに、カメラで状況が分かるようにし、呼び出しがあった際には近くの駅長室等から職員を派遣できる体制をとっている。</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>・高齢者や障害者の方々が不便なく利用できるよう、引き続き緊急時における連絡体制の整備や要員確保を行い、利用者利便に配慮した対応が期待される。</li></ul>	
----------------------------	--	--	---