

業務監査実施結果報告書

事業者名	名古屋鉄道株式会社	実施期間	令和4年11月28日～11月29日
検査箇所	本社、中部国際空港駅、新舞子駅、朝倉駅、尾張横須賀駅、名和駅、山王駅、徳重・名古屋芸大駅、布袋駅、扶桑駅、犬山駅、新鵜沼駅、新那加駅、名鉄岐阜駅、新木曾川駅、内海駅、富貴駅、大同町駅、道德駅、三好ヶ丘駅、梅坪駅、猿投駅、土橋駅、知立駅、碧南駅、刈谷駅		
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	<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>・ 多言語対応については、路線図、運賃表、乗車方法を英語表記で掲出しているほか、車掌が携帯するタブレット端末に翻訳アプリを導入している。</li> <li>・ 輸送障害等発生時の利用者への情報提供については、駅係員及び乗務員に対し情報提供を行うほか、「HP」「twitter」「CentX」「車掌タブレット端末」「多言語急告標」等で情報発信を行っている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 今後とも、輸送障害等発生時により多くの方がリアルタイムの情報を利用し、適切な行動判断ができるよう、駅頭、HP、twitter、CentX等のツールや媒体を活用した情報提供体制の充実が期待される。</li> </ul>	

<p>2. 計画運休等に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 情報提供タイムラインは作成済みであり、訓練も行っている。</li> <li>・ 運休の際は、「HP」「twitter」「CentX」「急告標」等で情報提供を行うほか、愛知県、岐阜県、警察等へ情報提供を行っている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 今後も、社内連携による対応訓練及び運行開始時も含めたきめ細やかな情報提供を引き続き実施されることが期待される。</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>・ 相互直通を行っている名古屋市交通局とは定期的に打ち合わせの機会を設けている。</li> <li>・ ダイヤ改正の際は、沿線交通事業者や沿線自治体にも早めの情報提供を行っている。</li> <li>・ 列車が運行不能となった場合、振替乗車票を発行し、他の鉄道会社（JR東海・名古屋市交通局）において振替輸送を行っている。</li> <li>・ 長時間の運転見合わせに備え、沿線各地において、バス会社と代行輸送の協定を締結している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 振替乗車票の発行について、関東などではすでに廃止されていることから、廃止に向けた検討が期待される。</li> </ul>	
<p>4. 帰宅困難者対策に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 駅に最寄りの指定避難所への案内地図を掲示している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 今後とも、案内地図について、適宜情報の確認、更新、充実、見直しを行い、災害発生時には、自治体、民</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・災害発生時に備え、有人駅における係員向けの旅客避難誘導マニュアルを作成している。</li> <li>・一部の主要駅において、自治体主導により対応訓練の実施をしている。</li> </ul>	<p>間事業者等と協力し、対応訓練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。</p>	
<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>・全275駅中、終日無人駅は184駅である。</li> <li>・終日無人駅184駅のうち171駅にはインターホンが設置されており、「駅集中管理システム」により、遠隔で対応できる環境を整備している。</li> <li>・毎日、無人駅への巡回を実施しているほか、介助等が必要な旅客に対しては、インターホン等で連絡があれば急行できる体制をとっている。</li> <li>・無人化を実施する際は、事前に障害者団体や関係自治体への説明を実施している。また、必要に応じ、自治区や近隣の学校等にも説明をしている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・今後とも、高齢者や障害者の方々が不便なく利用できるよう、緊急時の連絡体制の整備や要員確保を行うとともに、駅員による巡回・見守りや施設面での整備など、ソフト・ハード面の取組の継続が期待される。</li> </ul>	