

業務監査実施結果報告書

事業者名	北海道旅客鉄道株式会社	実施期間	令和3年1月19日
検査箇所	本社		
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"> ・ウェブサイトによる情報提供については、運休又は概ね30分以上の遅れが発生した際に、4か国語（日本語、英語、中国語（繁体・簡体）、韓国語）で情報提供している。 ・大規模災害発生時はホームページに「北海道運輸局 訪日外国人観光客のための災害ボード」及び「北海道旅の安全情報」のURLを掲載し、他の交通機関の運行状況を入手できるようにしている。 ・kitaca エリア内における各駅の発着状況を提供している。 ・駅頭における情報提供については、日本語の入力から簡単に4か国語で掲示物が作成できる仕組みを作り、改札前や「みどりの窓口」等利用者の目につきやすい場所に掲示している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・輸送障害発生時は利用者の行動に資する情報を迅速かつ丁寧に提供することが重要であるため、今後とも提供内容を充実させ、利用者利便の向上を図ることを期待する。 ・大規模災害時、各交通機関の運行情報をとりまとめたウェブサイト等と連携し、外国人旅行者に情報提供していることを評価する。 ・今後とも、輸送障害の影響を受ける駅において、利用者の滞留しやすい場所に適切な情報を迅速に掲示することを期待する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・引き続き、輸送障害時は、ホームページやTwitterを最大限に活用し、外国人を含むお客さまへの情報提供を迅速かつ的確に発信してまいります。また、今後もお客さまの行動に資する情報提供の内容について検討、実行し、改善を図ってまいります。 ・各駅においてタイムリーかつわかりやすい情報の提供に引き続き努めてまいります。

	<ul style="list-style-type: none"> ・外国語対応の掲示物にはQRコードを貼付し、HPへアクセスしやすいようにしている。 ・駅構内放送については、全有人駅にタブレット端末を配備し、「多言語音声案内アプリ」を使用して4カ国語で放送案内を行っている。 ・放送に当たっては「接遇ハンドブック」を用いて、放送間隔や提供内容等について各駅で指導教育を行っている。 ・札幌駅をはじめ、インバウンド利用が多い駅等に通訳スタッフを配置しているほか、電話通訳サービスを提供する会社と契約し、外国人旅行者の対応を行っている。 ・車内における情報提供については、車掌が携帯しているタブレット端末を活用し、4カ国語で放送しているほか、ホームページにアクセスしやすいよう、新幹線や札幌近郊を走行する車両内にQRコードを貼付している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・多くの利用者に情報が届くよう、今後とも、放送場所や音量、放送間隔等、放送案内の向上に努めることを期待する。 ・地方路線を走行する車両にもQRコードを掲示し、HPへアクセスしやすい環境を整えることが望まれる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・これまで以上に多くの外国人旅客の方々に的確な情報を提供できるよう、駅社員のスキルアップ、アプリのさらなる機能改善等に努めてまいります。 ・経費やメンテナンス労力等を抑えながら、地方路線を走行する車両へQRコードを掲示拡大する方策について、今後検討してまいります。
--	--	---	---

<p>2. 計画運休に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・輸送障害が発生した際は、毎朝行っている安全確認（鉄道事業本部長ほか各部長が出席）において対応状況を検証し、不具合があれば改善している。 ・令和元年8月に「計画運休・運転再開時における情報提供タイムライン」及び「大規模地震発生・運転再開時における情報提供タイムライン」を策定した。 ・気象情報を提供する会社と契約しており、予報を元に運行計画を策定し、計画運休実施時はタイムラインに従い情報提供を行っている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・今後も輸送障害発生時における利用者への情報提供について、見直し・改善を続け、さらなる利用者利便向上に努めることを期待する。 ・計画運休実施時におけるタイムラインの他、突発的な災害発生時のタイムラインも策定していることを評価する。 ・情報提供の内容やタイミング等の更なる向上に向けて、計画運休実施後の検証や必要に応じた見直しを実施することが望まれる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・引き続き、輸送障害発生時における利用者への情報提供について、見直し・改善を続け、さらなる利用者利便向上に努めてまいります。 ・半期毎に行うお客様の声集計・分析や冬期安全安定輸送対策検討委員会の場を活用し、計画運休時における利用者等への情報提供について検証するとともに、必要に応じ見直しを検討してまいります。
<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"> ・空港アクセス路線に輸送障害が発生した場合、札幌駅から空港連絡バス運営会社に速報として電話連絡を行っている。 ・新千歳空港の滑走路閉鎖等により航空便が多数欠航した際は、空港運営事業者から情報提供されることとなっており、その情報に基づき全有人駅で掲示・放送 	<ul style="list-style-type: none"> ・災害等により、新千歳空港やアクセス路線に障害が発生した際は、空港運営事業者や各交通機関と連携し、情報を共有する体制を構築していることを評価する。今後も事業者間で迅速に情報共有し、利用者の混乱防止に努めることを期待する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・引き続き、輸送障害発生時における各交通事業者との連携強化に努めてまいります。

<p>4. 帰宅困難者対策に関する事項</p>	<p>を行っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「防災業務実施計画」に帰宅困難者対策の基本的考え方を定めており、具体的な対応方法については、現在作成中の「駅における大規模災害発生時の対応マニュアル」に定めることとしている。 ・非常電源等の備品を札幌駅他67駅に配備しているほか、安全が確認できた駅を一時滞在場所として提供するとともに、自治体等と連絡を取り合い、必要に応じ自治体が指定する避難場所等へ案内することとしている。 ・各駅における職場内勉強会等で防災上必要な教育等を行っている。 ・「防災業務実施計画」に基づき、災害時の対応に関する訓練を各駅ごとに年1回行い、必要に応じ見直しを行っている。 ・「札幌市都心地域帰宅困難者等対策協議会」に参画し、大規模災害発生時における滞留者による混乱の抑制及び帰宅困難者 	<ul style="list-style-type: none"> ・大規模災害時に発生する恐れのある帰宅困難者に対して、自治体や他の民間企業等と連携し、適切に対応されることを期待する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・引き続き、大規模災害発生時に、関係の自治体や民間企業等と連携し、帰宅困難となったお客様に適切な対応を行えるよう、平時から緊急連絡先の交換や情報の共有等を図ってまいります。
-------------------------	--	---	--

<p>5. 無人駅等における対応に関する事項</p>	<p>等に対して必要となる対策を行っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・駅を無人化する際は、事前に地元自治体に説明しており、利用者に対してはホームページやポスター等で周知するほか、自治体の広報誌に掲載する等、自治体と連携して近隣住民に周知している。 ・無人化後は定期的に巡回するとともに、輸送障害や災害等が発生した場合は要員を派遣している。 <p>また、一部駅においては、混雑時は必要に応じ業務委託会社による改札を行っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・車いす等の介助依頼があった際は、関係駅等に確認し社員の派遣に努めている。 <p>なお、一部駅については、状況に応じ社外の方が乗降介助を行っている。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・高齢者や障害者の方々が安全に利用できるよう、適切な情報提供を行うとともに、緊急時の対応に万全を期すことを期待する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・連絡体制の強化により、高齢者や障害者の方々が安全にご利用いただけるよう、今後も適切な情報提供の実施に努めてまいります。 <p>また、緊急時には迅速に対応出来るよう係員の教育を行ってまいります。</p>
----------------------------	---	--	---