

業務監査実施結果報告書

事業者名	函館市企業局	実施期間	令和4年11月1日～令和4年11月2日
検査箇所	交通部		
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	・ウェブサイトによる情報提供は、運休・30分以上の遅延についてホームページ・SNS (Twitter・Facebook・LINE)・北海道旅の安全情報サイトで運休・遅延の発生状況、被害の具体的な状況、運転再開見込みなどについて情報提供している。 函館市企業局のホームページが、函館市ホームページの一部となる構成であり、日本語のみの表記となっている。また、SNSも同様に日本語のみの表記となっている。 ・停留場による輸送障害発生時の情報提供は職員を配置して対応する。ただし、5～10分程度の遅れであれば広報装置を活用し対応している。また、災害発生時には立て掛け式カンバンを設置し、乗客の目を引くようにしている。 また、函館マラソンや港まつりなどイベント時にも職員を停留場に配置して利用	・輸送障害発生時に利用者の行動に資する情報を迅速かつ丁寧に情報提供していることを評価する。今後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。 今後、4か国語による運行情報の提供を行うことを期待する。 ・輸送障害発生時に停留場に職員を配置して対応していることを評価する。また、災害発生時の掲示場所に配慮した情報提供していることを評価する。今後、QRコードを活用して情報提供することを期待する。	・今後も引き続き輸送障害等の情報提供に努めてまいります。 ・引き続き、乗客の安全に配慮した対応に努めるとともに、QRコードの活用について検討いたします。

2. 計画運休に関する事項	者に対応している。 ・車内による情報提供は、停留場間が短いこともあり、2か国語（日・英）を行っており、輸送障害発生時の案内は日本語のみとなっている。 ・安全推進会議等各種会議において利用者への情報提供について確認・共有し、各種会議の内容については回覧・点呼等の機会を利用し全職員に周知している。 ・マネジメントレビューの一環で、事故発生時やイベント等実施時に担当ごとに意見を出してもらうことで課題点を洗い出し、検討している。その記録を残すことが重要であると考えている。 ・計画運休の実績はない。 令和元年8月に策定された計画運休・運転再開時における情報提供のタイムラインが国土交通省より提供された際に検討し、運休については当日の状況で対応を決定するという結論となっている。 BCP（業務継続計画）策定の中で計画運休についても検討している。	・停留場間が短いという制約がある中でも2か国語（日・英）による案内を行っていることを評価する。今後、QRコードを活用して情報提供することを期待する。 ・利用者への情報提供について全職員に対して周知が図られていることを評価する。 ・輸送障害発生時等の具体的な対応状況について、事後的に職員の意見と取り入れて検証していることを評価する。 ・計画運休実施時におけるタイムラインに基づき検討した上で運休については当日の状況で対応を決定することになっているが、BCP（業務継続計画）策定の中で計画運休の対応について決定することを期待する。	・今後も引き続き利用者への情報提供に努めるとともにQRコードの活用について検討いたします。 ・引き続き部内会議等での情報共有を図ってまいります。 ・今後も引き続き職員の意見を取り入れながら改善に努めてまいります。 ・本事案について適切に対応してまいります。
----------------------	---	---	---

3. 他の交通モードとの連携に関する事項	・函館バスと協定等を締結していないが、代替輸送に関する協力体制を構築している。	・代替輸送について協力体制を構築し実施していることを評価する。今後も事業者間で情報共有し、利用者の混乱防止に努めることを期待する。	・今後も公共交通機関の利用者へ配慮した協力体制の維持に努めてまいります。
4. 帰宅困難者対策に関する事項	・山間部に路線がないため徒歩等別の手段を使えば帰宅することが可能なので帰宅困難者が発生したことはない。帰宅困難者が発生しても、日中は代替輸送、夜間は公用車を使用し乗客を移動させる体制は確保されている。 ・帰宅困難者に対するマニュアルはないが、今後作成予定である。 ・各停留場には設備の関係より備蓄品の保管は難しいが、十字街にある庁舎が避難庁舎として指定されており、備蓄品の保管があり、十字街にある庁舎スタッフと連携して対応する。	・帰宅困難者が発生した場合、代替輸送や公用車で対応していることを評価する。 ・今後、帰宅困難者に対するマニュアルを作成することを期待する。 ・帰宅困難者発生時の備蓄品について備蓄品が保管されているスタッフと連携し対応していることを評価する。	・今後も引き続き個々の事案に柔軟に対応してまいります。

5. 無人駅等における対応に関する事項	・年に1回、障害当事者を講師とした障害者に対する支援訓練を実施し、車いすや高齢者が乗車する際にも必要に応じて乗務員が対応し、乗務員が対応できない場合でも他の職員が対応するなどの体制が構築されている。 ・浸水区域に該当する停留場には、津波発生時の津波避難ビルを掲載している。	・全停留場が無人駅であるが、障害者や高齢者に対する対応も支援訓練を通じ、乗務員が対応できる体制が構築されていることを評価する。また、乗務員が対応できない場合でも他の職員が対応するなどバックアップ体制も構築されていることを評価する。 ・津波発生時の避難場所について適切に案内していることを評価する。	・今後も職員の対応力の強化や体制の強化を図ってまいります。 ・引き続き適切な情報提供に努めてまいります。
----------------------------	---	---	---