

業務監査実施結果報告書

事業者名	一般財団法人 札幌市交通事業振興公社	実施期間	令和6年3月21日
検査箇所	路面電車部		
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	<p>・輸送障害発生時は全停留場設置の停留場モニター・市電ナビ・SNS(X)等により運休・遅延の発生状況、被害の具体的な状況などについて情報提供している。</p> <p>輸送障害発生時の文例を用意し、日頃より操作訓練を実施している。</p> <p>・利用者への情報提供を4か国語(日・英・中・韓)以外にタイ語を含め5か国語で積極的に実施している。</p> <p>SNS(X)については日本語のみで実施している。</p> <p>・停留場や各種案内等について、「内回り」「外回り」で色を別にして、電停のナンバリングを行うことにより、札幌の地理に明るくない利用者でも分かりやすいように配慮している。</p>	<p>・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。</p> <p>文例を用意して対応し、日頃より訓練を実施していることを評価する。</p> <p>・利用者への情報提供についてタイ語を含めた5か国語で実施していることを非常に評価する。</p> <p>SNSについても4か国語による情報提供を行う事を期待する。</p> <p>・札幌の地理に明るくない利用者でもすぐに理解できるように「内回り」「外回り」で色を別にして案内していること等を評価する。</p> <p>今後、広報等を充実させ、より浸透されるように期待する。</p>	<p>・今後も、お客様への迅速かつ的確な情報提供に努めてまいります。</p> <p>・SNSにおける多言語による情報提供については、即時性や正確性の観点から速やかな対応は困難と考えており、当面はホームページでの情報提供を主としつつ、フォロー状況や閲覧状況等を注視してまいります。</p> <p>・今後もお客様にとってわかりやすい案内や広報が行えるように努めてまいります。</p>

<p>2. 計画運休に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・乗務員発案で作成した外国人からの問合せに対応できる多言語カードを乗務員に配布して訪日外国人旅客等に情報提供している。 ・停留場による情報提供は、停留場モニターで情報提供し、停留場内にQRコードを掲出してホームページに誘導し情報提供できるようになっている。 ・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）で行っている。 ・輸送障害発生時にドライブレコーダーによる検証を行い、毎月開催の事故防止検討委員会により再発防止を検討している。 ・計画運休を令和6年1月に初めて実施したが、直前の周知を行い、混乱なく計画どおりに実施した。 情報提供タイムラインは未策定であるが、実施した内容を踏まえて災害対応マニュアル等を拡充予定である。 	<ul style="list-style-type: none"> ・現場で発案した多言語カードを採用して活用されていることを評価する。 ・停留場に停留場モニターやQRコードを掲出して情報提供していることを評価する。 ・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、車内でもQRコードを掲出し情報提供することを期待する。 ・輸送障害発生時等の具体的な対応状況について検証していることを評価する。 ・計画運休を混乱なく実施したことを評価する。 今後、計画運休実施時のマニュアルを作成することを期待する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・今後も現場からの意見を取り入れながら、訪日外国人旅客等に対応してまいります。 ・引き続き、QRコードを掲出して情報提供してまいります。 ・車内へのQRコード掲出について検討いたします。 ・引き続き、様々な事案に対する検証を継続し、事故防止に努めてまいります。 ・計画運休に係るマニュアルを整備してまいります。
----------------------	--	---	---

<p>3. 他の交通モードとの連携に関する事項</p>	<p>・路線近隣に営業所があるバス会社（株）じょうてつと協定を締結し、代替輸送運行に関する体制を構築している。</p>	<p>・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。</p>	<p>・今後も協力体制を継続してまいります。</p>
<p>4. 帰宅困難者対策に関する事項</p>	<p>・帰宅困難者について想定していないが、車内に沿線の避難場所一覧表を備え付け、案内できる体制を整えている。 帰宅困難者発生時には、自社車両を使用して移動させる体制は確保されている。</p>	<p>・停留場間が近接していることもあり、帰宅困難者について想定していないことであるが、帰宅困難者発生時に適切に対応できる体制を構築することを期待する。</p>	<p>・車内備え付け避難場所一覧表を適宜更新するほか、必要に応じて帰宅困難者への対応の充実に努めてまいります。</p>
<p>5. 無人駅等における対応に関する事項</p>	<p>・障害者や高齢者に対する支援訓練を全乗務員に対して実施し、乗務員が対応できる体制が確保されている。 障害者団体の意見を反映し、弱視者でもわかりやすくするために運賃箱のICカードリーダーに黄色のシールを貼付したりしている。</p>	<p>・全停留場が無人駅であるが、障害者や高齢者に対する支援訓練を全乗務員に対して実施し、全乗務員が対応できる体制を構築していることを評価する。 障害者団体と連携して対応していることを評価する。引き続きの対応も期待する。</p>	<p>・引き続き、障がい者や高齢者に対する支援体制や技能を維持できるよう、定期的に研修を実施してまいります。</p>