

業務監査実施結果報告書

事業者名	札幌市交通局	実施期間	令和7年2月13日
検査箇所	本局、大谷地駅、新さっぽろ駅		
監査項目	取組状況	所見	所見に対する回答
1. 列車運休に伴う情報提供	<ul style="list-style-type: none"> ・ 遅延の発生状況、遅延理由、運転再開見込み、代替輸送の運行状況といった利用者の行動判断に資する情報をWEBサイト、SNS、改札付近の急告板で提供している。 ・ WEBサイトによる運行情報の提供とSNS(X(旧Twitter))による当該WEBサイトへの誘導が、4か国5言語(日、英、中(簡・繁)、韓)により行われている。 ・ WEBサイト及び駅頭において速やかに多言語で情報提供が行えるよう上記各言語に対応する文例をあらかじめ準備している。 ・ WEBサイトの構成は、速やかに運行情報の入手が可能なものである。 ・ WEBサイトの運行情報提供ページの下部に、北海道運輸局が訪日外国人を含む観光客等に対する自然災害発生時の交通情報等のポータルサイトとして構築した「北海道 旅の安全情報サイト」へのリンクを掲載している。 ・ 駅頭における運行情報の提供は、東豊線はホーム及び改札口に設置の旅客案内表示器にて2か国語(日、英)で案内を表示している。南北線、東西線は、旅客案内表示器を更新中であり、更新完了後は4か国5言語(日、英、中(簡・繁)、韓)による運行情報が表示可能となる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 利用者の行動判断に資する内容の情報提供が複数の方法により4か国5言語(日、英、中(簡・繁)、韓)で行われていることを評価する。 ・ 速やかに多言語で情報提供が行えるように上記各言語に対応する文例を作成し、あらかじめ準備していることを評価する。 ・ 外国人利用者が使用可能な北海道の交通情報提供ツールをWEBサイト上で紹介していることを評価する。 ・ 南北線と東西線における旅客案内表示器の多言語化を計画的に実施していることを評価する。 ・ 駅構内の利用者が目にしやすい場所や車両内に4か国5言語(日、英、中(簡・繁)、韓)にてQRコードを掲出し、WEBサイトへの誘導を行っていることを評価する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 外国人旅行客の動向を踏まえつつ、案内も含め、災害発生時の情報提供について。引き続き充実化を図ってまいります。 ・ 外国人を含むすべての利用者にとって有益な情報を提供できるよう、引き続きWEBサイトやSNSの充実に向けてまいります。

<p>2. 計画運休に伴う情報提供</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・大通駅、さっぽろ駅の主要改札口付近では、運行情報配信モニターによる4か国5言語（日、英、中（簡・繁）、韓）による情報提供を実施している。 ・「運行中断」「遅れ」等の運行情報について4か国5言語（日、英、中（簡・繁）、韓）の案内文を掲出できる急告板を各駅に備置し、運行障害発生時に改札口に設置できるよう備えている。 ・駅構内のホーム案内板、時刻表、急告板等、及び、車両内に4か国5言語（日、英、中（簡・繁）、韓）にてQRコードを掲出し、WEBサイトへの誘導を行っている。 ・駅構内における案内放送は、IC放送装置による事故発生時の4か国語（日、英、中、韓）の案内定型文をあらかじめ録音し、事故発生時の案内に備えるとともに、各駅配置の携帯型翻訳機、インバウンド対応の多い駅等に配置の多言語翻訳機能付きメガホンを活用も可能である。 ・車内における案内放送は、専用の放送設備はないものの、運転士の肉声による日本語での放送のほか、異常時には、携帯型翻訳機の内蔵スピーカーを車内放送用マイクに近づけることによる4か国語（日、英、中、韓）の音声情報の提供を実施できるよう手順を運転士採用時に周知し、手順書を運転席に常備している。 ・浸水被害が想定される際の計画運休、運転再開時における情報提供のモデルケースとして、「高速電車浸水対策要領」の別表に運休48時間前からのタイムラインを作成している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・4か国語（日、英、中、韓）によるIC放送装置による案内放送に加え、携帯型翻訳機、多言語翻訳機能付きメガホンを準備していることを評価する。外国人旅行者の駅ごとの利用傾向に変化が生じた際は、必要に応じ当該メガホンの配置駅について検討することが望まれる。 ・携帯型翻訳機の内蔵スピーカーを車内放送用マイクに近づけることによる外国語による音声情報の提供について、異常時を想定した実践的な訓練を実施されることを期待する。 <p>・計画運休に伴う情報提供タイムラインを作成していることを評価する。今後、当該タイムラインによる実践的な情報提供訓練を実施されることを期待する。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・駅ごとの外国人旅行者の動向を踏まえ、多言語機能付きメガホンを設置、増設を検討するなど、今後も情報提供の充実を図ってまいります。 ・現状、毎年実施している「列車火災訓練」や「併結推進運転訓練」において、乗務員、駅係員が携帯型翻訳機を使用した車内放送マイクに近づける形の外国語音声情報の提供訓練を実施しており、今後も継続することで多言語での非常時案内技能の維持・向上に努めてまいります。 <p>・令和7年度中のタイムラインに沿った行動マニュアルの整備を進めており、準備ができ次第、実践的な情報提供訓練についても検討してまいります。</p>
-----------------------	--	--	---

3. 他の交通モードとの連携	<ul style="list-style-type: none"> 北海道中央バス(株)、ジェイ・アール北海道バス(株)、(株)じょうてつと地下鉄の運行障害発生時の代替輸送に関わる協定を締結しており、運行障害が発生した際には管区駅からバス会社へ代替輸送を要請することとしている。 	<ul style="list-style-type: none"> 可能な限り速やかな代替輸送の開始のための体制構築について評価する。バス運転士の要員不足により代替輸送が実施できない場合の対応についても検討されることを期待する。 	<ul style="list-style-type: none"> 現行、各バス会社に代替輸送を依頼するエリアを限定して、協定を締結しているが、エリアの廃止の検討や観光バス事業者への依頼、更には JR や他交通機関も含め検討してまいります。
4. 帰宅困難者対策	<ul style="list-style-type: none"> 「高速電車地震対策要領」において、旅客の誘導退避について規定されているとともに、災害の際は近くの広域避難場所へ旅客を誘導退避させるため駅務室に最寄りの広域避難場所を示した地図等が備置されている。 自治体等の関係機関との連絡体制や要請手順等の備えについては、関係規程の整備や、新千歳空港への鉄道不通時における連絡バス緊急ピストン輸送についての局内周知によって備えている。 札幌市で開催された災害対策本部訓練、総合防災訓練に参画している。 	<ul style="list-style-type: none"> 新千歳空港への鉄道不通時における空港－東西線大谷地駅間の連絡バス緊急ピストン輸送について、実施の際の交通局の対応について文書により明確に周知されていることを評価する。 具体的な状況を想定した実践的なシナリオに基づく訓練や実際の地下鉄駅からの避難誘導を伴う訓練に参画していることを評価する。 	<ul style="list-style-type: none"> 新千歳空港への鉄道不通時の対応として、連携会議や情報伝達訓練等への参加を継続してまいります。 例年実施している「駅構内火災訓練」等を通じ、今後も有事の際の円滑な誘導退避を図ります。
5. ダイヤ改正における入念な事前説明	<ul style="list-style-type: none"> これまで大幅な利便性低下を伴うダイヤ改正を実施していないことから、検討段階での説明は行っていないが、ダイヤ改正にあたり市議会に情報提供するほか、報道機関へのリリース、駅構内や車内へのポスター掲出などを行っている。 	<ul style="list-style-type: none"> 今後、ダイヤ改正に伴い、利用者の大幅な利便性低下が見込まれる際は、ダイヤ改正の検討段階においても市議会等丁寧かつ十分な説明を行い、理解を得よう努めることを期待する。 	<ul style="list-style-type: none"> 利用者への大幅な利便性の低下が見込まれるようなダイヤ改正の検討段階における利用者への情報提供や市議会等への丁寧かつ十分な説明については、時機や提供方法等について引き続き検討してまいります。
6. 賠償責任保険への加入	<ul style="list-style-type: none"> (一社) 公営交通事業協会を通して、民間保険会社と共同保険契約を交わし、賠償責任保険に加入している。 	<ul style="list-style-type: none"> 利用者保護の観点から引き続き保険加入の重要性に関して認識を持つことが望まれる。 	<ul style="list-style-type: none"> 今後も、賠償責任保険の加入継続等により、補償を要する事例に対し、迅速かつ適切に対処しうる体制の確保に努めてまいります。
7. 無人駅等における対応	<ul style="list-style-type: none"> 時間による無人化も含め無人化された駅はなく、現状、駅の無人化の検討もされていない。 	<ul style="list-style-type: none"> 今後、仮に駅の無人化を検討する場合は、サービス水準の維持に留意されることを期待する。 	<ul style="list-style-type: none"> 駅の無人化を検討する際には、サービス水準の維持という観点からも、十分な検討を行ってまいります。