

業務監査実施結果報告書

事業者名	熊本市交通局	実施期間	令和7年1月30日(木) ~ 31日(金)
検査箇所	本社、熊本駅前、呉服町、熊本城・市役所駅前		
監査項目	取組状況	所 見	所見に対する回答
<p>1. 災害等異常時の対応・備え</p> <p>①列車運休に伴う情報提供</p>	<p>・運行状況に関する利用者への情報提供は、ホームページや市電ナビ、ロケーションシステム、デジタルサイネージ、SNSにて提供を行っている。</p> <p>・ホームページのトップページ上段左側の目につきやすい位置に、運行状況を提供している市電ナビ及びSNSのリンクを掲載しており、最新の運行状況について4か国語により確認することができる。</p> <p>・電停での情報提供について、デジタルサイネージ設置電停においては、4か国語であらかじめ文例を準備している等、緊急時においても4か国語で情報提供を行えるようにしている。また、デジタルサイネージにて、市電ナビ案内のQRコードを掲載しており、利用者が運行情報を迅速に入手できるよう工夫されている。また、状況に応じて電停にて紙での掲示（2か国語）を行い、情報提供を行っている。</p> <p>・市電ナビやSNS等による案内の他、列車内では乗務員が乗客へ日本語での情報提供を行っている。SNSでの情報の更新については、変更があり次第更新を行っている。</p> <p>・車内での情報提供として、日本語での音声案内を行っており、車内には、市電ナビのQRコードを掲載したリーフレット（4か国語）を設置している。</p>	<p>・ホームページやSNS、ロケーションシステム等、複数の手段を活用して利用者への情報提供に努めている。</p> <p>・訪日外国人旅行者への情報提供に関しては、「外国人観光旅客の来訪の促進等による国際観光の振興に関する法律（平成九年法律第九十一号）」第7条により、公共交通事業者は、外国人観光旅客の公共交通機関の利用に係る利便を増進するために必要な措置を講ずるよう努めることとされており、同局では、市電ナビやデジタルサイネージ等の複数の手段で、4か国語での情報提供を行い、外国人観光旅客が情報を入手できるよう努めている。列車内での多言語での情報提供については、利用状況に応じて、車内音声案内の多言語化や翻訳機の導入等、多言語化の拡充に向けた検討が望まれる。</p>	<p>・今後も複数の手段を活用し、利用者の目に留まりやすいような情報提供に努めてまいります。</p> <p>・列車内での情報提供も含め、外国人観光旅客向けの情報提供について、方策を検討するよう努めてまいります。</p>

事業者名	熊本市交通局	実施期間	令和7年1月30日(木) ~ 31日(金)
検査箇所	本社、熊本駅前、呉服町、熊本城・市役所駅前		
監査項目	取組状況	所見	所見に対する回答
②計画運休に伴う情報提供	<ul style="list-style-type: none"> <li>・同局では、計画運休時の情報提供タイムラインをケース毎に作成しており、直近では、令和6年台風10号が発生した際に計画運休を行っており、タイムラインに基づき、情報提供を行った。</li> <li>・その他、同局が策定している「災害時の初動対応マニュアル」に基づき、毎年、計画運休時の情報提供訓練を行っている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・情報提供タイムラインをケース毎に作成しており、計画運休の状況に応じた情報提供を行っている。また、「災害時の初動対応マニュアル」に基づいた計画運休時の情報提供訓練を毎年行っており、利用者へ情報を速やかに提供できるように努めている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・計画運休が生じた際は、情報提供タイムラインに基づき、引き続き速やかな情報提供を行うよう努めてまいります。</li> </ul>
③他の交通モードとの連携	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市電運休時のバスへの乗換乗車に関する協定書を締結しており、他の交通モードと速やかに連携がとれる体制としている。</li> <li>・バスによる代替輸送を行う際は、バスへの乗換乗車券の発行案内を行い、状況に応じてバス停留場を案内するなどの対応を行っている。</li> <li>・直近では、令和5年7月20日に発生した軌道内での自動車同士の事故の際に、バスへの乗換乗車券を発行し、並行して運行している路線バスでの代替輸送を実施した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・昨今の自然災害の激甚化・頻発化等に伴い、鉄軌道事業者による代替輸送が求められる場面が以前よりも増している中で、同局においては市電運休時のバスへの乗換乗車に関する協定を締結しており、代替輸送をスムーズに実施する体制が整備されている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・今後も他の交通モードとの連携に努めてまいります。</li> </ul>
④帰宅困難者対策	<ul style="list-style-type: none"> <li>・同局では、電停が屋外に設置されているため、施設内での帰宅困難者が発生する可能性が低いと思われるものの、乗客移乗及び避難誘導等時の取扱いのマニュアルを策定しており、それに基づき対応を行っている。</li> <li>・帰宅困難者が発生した場合、熊本市防災情報システムへ情報提供を行っており、連絡体制等について構築されている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・帰宅困難者が発生する可能性は低いと思われるが、災害時における旅客の安全確保のため、引き続き、定期的な訓練の実施を行うことが望まれる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・今後も乗客移乗及び避難誘導等時の取扱いのマニュアルに基づき、災害時における旅客の安全確保のための定期的な訓練の実施に努めてまいります。</li> </ul>

事業者名	熊本市交通局	実施期間	令和7年1月30日(木) ~ 31日(金)
検査箇所	本社、熊本駅前、呉服町、熊本城・市役所駅前		
監査項目	取組状況	所見	所見に対する回答
2. ダイヤ改正における入念な事前説明	<ul style="list-style-type: none"> <li>・同局で年に一回行っている、震災対処訓練の中で、電車内での避難誘導の訓練を実施している。直近では、令和6年11月24日に訓練を行い、乗客の避難誘導の方法について確認を行った。</li> <li>・熊本市内のみでの運行であるため、熊本市にのみ説明を行っており、反対意見があった場合は、丁寧に説明を行い利用者への理解を求めている。なお、ダイヤ改正においては、接続する事業者との接続を考慮しながら行っている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ダイヤ改正時には、接続する事業者との乗換を考慮しながら行っている。事前説明は、熊本市のみへの説明だけでなく、令和3年8月12日付け「鉄軌道事業者における減便、最終列車の繰り上げ等のダイヤ見直し実施時の利用者利便への配慮について」で述べられているとおり、沿線地域の実情を踏まえ、利用者の利便性の確保に配慮しながら、影響が大きいと想定される学校等へ、丁寧かつ十分な説明を行うことが望まれる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ダイヤ改正について、影響が大きくなると考えられる場合は、沿線地域の学校等への説明も検討してまいります。</li> </ul>
3. 賠償責任保険への加入	<ul style="list-style-type: none"> <li>・賠償責任保険へ加入している。1年契約で、その都度契約を更新している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・引き続き、事業者として、利用者保護の観点から保険加入の重要性について認識もっていただきたい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・引き続き、保険加入の重要性を認識し、契約を更新してまいります。</li> </ul>
4. 無人駅等における対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・同局では、上熊本停留場を除くすべての停留場が無人駅となっているため、ロケーションシステムやデジタルサイネージなどにて情報を提供している。</li> <li>・乗降介助の要請があれば乗務員が介助を行っている。また、電停に掲示している時刻表に低床車両の時刻を記載しており、市電ナビではリアルタイムでの在線位置を表示するなどして、情報提</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・無人駅においても、すべての利用者が情報を得ることができるように、ロケーションシステム等様々な手段による情報提供に努めている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・今後もロケーションシステムやデジタルサイネージ等を活用しながら、情報提供に努めてまいります。</li> </ul>

事業者名	熊本市交通局	実施期間	令和7年1月30日(木) ~ 31日(金)
検査箇所	本社、熊本駅前、呉服町、熊本城・市役所駅前		
監査項目	取組状況	所見	所見に対する回答
5. 運賃誤収受発生後の対応	<p>供を行っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・令和6年度には、障がい者等からの要望等も踏まえた、車体からスロープの出し入れが可能な新型車両を導入しており、短い時間での乗り降りが可能となっている。超低床車両については、現行で車両の3割弱を占めており、今後も導入予定である。</li> <li>・年に一回、新規採用乗務員向けに外部講師を招き、車いす利用者や視覚障害がある方、高齢の方への対応研修を行っており、その中で介助の体験も行っている。</li> <li>・令和3年～令和6年にかけて人為的なミスにより3件の運賃誤収受が発生している。運賃誤収受発生後、原因を調査し、再発防止対策として、①作業が必要な業務に関しての未完了リストの作成、②職員及び委託業者への周知及び確認を徹底した。</li> <li>・利用者に対しては、HPや車両内でのポスター掲示、マスメディアでの報道により広く周知を行っている。また、個人の特定が可能な場合は個別に連絡を行い、返金対応を行っている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・公共性の高い施設であることから、障がいがある方を含め、誰もが安全かつ円滑に利用できる環境を整備することが求められている。同局では、今後も超低床車両の導入が予定されており、利用者が安心して利用できるよう、更なる環境整備に向けた取組に努めていただくとともに、ソフト面においても引き続き、定期的な研修を実施するなど丁寧な介助への対応が期待される。</li> <li>・運賃誤収受後の再発は、利用者からの信頼にも関わるため、再発防止対策については、確認方法や同局と委託事業者との確認体制の強化を図るなど努めていただきたい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・計画的な超低床車両の導入に加え、引き続き研修等を実施し障がい者や高齢者等への丁寧な対応を図ってまいります。</li> <li>・運賃誤収受の再発防止のため、職員の確認体制及び委託事業者との確認体制の強化に努めてまいります。</li> </ul>
優良事例			