

業務監査実施結果報告書

事業者名	仙台市交通局	実施期間	令和3年11月16日(火)
検査箇所	仙台駅(南北線・東西線)、勾当台公園駅(南北線) ※南北線・東西線の管区駅		
監査項目	取組状況	所見	所見に対する回答
<p>1. 利用者への情報提供に関する事項</p> <p>(1) 情報提供全般について</p> <p>①遅延の発生状況、被害の具体的な状況、点検・復旧作業の進捗状況、運転再開見込み、払戻し方法、空港の状況(空港アクセス路線の場合)といった利用者の行動判断に資する情報の提供</p> <p>②駅における運行情報の掲示、駅構内における案内放送、車内における案内放送、ウェブサイトなどそれぞれの情報提供手段の特性に応じた伝達内容の工夫</p>	<p>「地下鉄運行停止・計画運休等異常時における対応マニュアル」を策定。総合指令所からマスコミへの同報送信と並行し、交通局ホームページ及びSNS(ツイッター)による情報発信を実施。</p> <p>駅構内における案内放送では、可能な限り速やかな情報提供に努めている。運行情報の掲示については、改札口付近に設置しているホワイトボードを活用。定型的に使用できる文例を予め準備しており、お知らせする内容に見合った文言に作り替え、紙ベースで出力して掲示することとしている。</p> <p>車内においては「仙台市交通局高速鉄道車内放送実施要領」に基づき、車内秩序の維持及び事故の防止を図ることとしている。</p>	<p>利用者の行動判断に資する情報の提供について、引き続き積極的に行われることを期待する。</p> <p>運行情報を掲示するにあたり、ホワイトボードの掲示物について、日本語と英語で定型的に使用できる文例を予め準備するなど、伝達方法や内容に工夫がされており、評価できる。</p>	

<p>③日本の鉄道に乗り慣れておらず、日本の地理（「〇〇地方」など）、運行形態（上り・下りの別など）等に必ずしも明るくない訪日外国人旅客への配慮</p> <p>(2) ウェブサイト等による情報提供について</p> <p>①ウェブサイトにおける4か国語（日・英・中・韓）による運行情報の提供</p> <p>②SNSにおける4か国語（日・英・中・韓）による運行情報の提供</p> <p>③ウェブサイト等による情報提供に関しては、速やかに多言語で情報提供が行えるよう多言語による文例をあらかじめ準備</p>	<p>全駅務室にタブレットを配備。英語等変換機能を使用しながら接遇を行っている。令和2年度には自動翻訳機も導入。管区駅や外国人利用者の多い駅において、一斉放送や窓口案内の際に活用している。また、平易な日本語で案内ができるよう、他社での取組事例を参考に研修を行うなど、訪日外国人旅客への配慮も行っている。</p> <p>現在は日本語と英語による運行情報の提供を行っている。今後、外国語自動翻訳サービスによる更なる多言語化についても検討をすすめている。</p> <p>日本語のみで発信しており、それ以外はtwitterの翻訳機能を活用することとなる。</p> <p>「地下鉄運行停止・計画運休等異常時における対応マニュアル」に基づき、英語の文例を準備している。</p>	<p>新型コロナウイルスの影響等により、現時点では訪日外国人旅客は減少しているが、今後の増加に備え、引き続き訪日外国人旅客に配慮した取り組みを期待する。</p> <p>多言語化を行うにあたり、正確な情報発信が求められる。</p> <p>多言語化を行うにあたり、正確な情報発信が求められる。</p> <p>外国人の利用状況等を踏まえ、更なる多言語化と正確な情報発信を期待する。</p>	<p>外国語自動翻訳サービスによる更なる多言語化についても検討をすすめるとともに、正確な情報発信に努める。</p> <p>正確な情報発信に努める。</p>
--	--	---	---

④更新頻度への配慮	運行状況の変化に応じ更新している。	運行状況により、更新頻度についても配慮されたい。	運行状況の変化に応じ適切な頻度での更新に努める。
⑤定期的な時点更新（状況に変化がない場合であっても）	実施していない。	運行状況により、定期的な時点更新が望ましい。	同上
⑥次回の更新予定時刻などの情報の提供	実施していない。	運行状況により、次回の更新予定時刻などの情報の提供が望ましい。	同上
⑦QRコードを活用したウェブサイト等への的確な誘導	情報誌等で実施している。	引き続き情報提供の工夫を期待する。	
⑧スマートフォンでウェブサイトを開覧する際にも必要な運行情報が提供されるような工夫	ウェブサイトのトップページ上部に掲示している。	引き続き情報提供の工夫を期待する。	
⑨利用者がウェブサイトを閲覧した際に速やかに運行情報を入手できるようなウェブサイトの構成	ウェブサイトのトップページ上部に掲示している。	引き続き情報提供の工夫を期待する。	
⑩列車の在線位置をリアルタイムに情報提供	実施していない。	情報提供の工夫を期待する。	

<p>⑪ 駅構内の混雑や入場規制等の情報提供</p>	<p>過去に該当事案が発生した際、twitter による情報発信を実施。駅出入り口に入場規制等の情報提供も行った。 日本語のみでの実施だったが、英語対応も可能である。</p>	<p>引き続き情報提供の工夫を期待する。</p>	
<p>⑫ 無料 Wi-Fi の導入</p>	<p>駅構内公衆無線 LAN サービスを導入。 通信キャリア提供 Wi-Fi や WiMAX 2+に加え、SENDAI free Wi-Fi、みやぎ Free Wi-Fi、東北 Wi-Fi が利用可能である。</p>	<p>引き続きの導入を期待する。</p>	
<p>⑬ SNS については、中国語による情報発信ツールとして、Weibo (微博) の活用</p>	<p>活用していない。</p>	<p>外国人の利用状況等を踏まえ、必要に応じて Weibo (微博) を活用するなど、情報提供の工夫を期待する。</p>	
<p>⑭ アクセス集中時にも必要な運行情報が提供されるよう簡易版ウェブサイトの策定</p>	<p>アクセス集中時に切り替える簡易版トップページを用意しており、その中で運行情報を周知している。</p>	<p>引き続き情報提供の工夫を期待する。</p>	
<p>⑮ JNTO グローバルサイト、Japan Visitor Hotline (JNTO コールセンター)、JNTO 公式スマートフォンアプリ、災害時情報提供アプリ「Safety tips」、JNTO (Japan Safe Travel) twitter といった JNTO による各種情報提供ツールの紹介</p>	<p>令和 2 年度末時点では当該情報提供ツールの紹介をしていないが、自動翻訳ツールによるウェブサイトの多言語化について現在検討中であり、その案内ページに当該情報提供ツールの紹介を実施する方向で併せて検討を行う。</p>	<p>引き続き情報提供の工夫を期待する。</p>	

<p>(3) 駅頭における運行情報の掲示</p> <p>①輸送障害発生後速やかな4か国語（日・英・中・韓）による駅頭掲示の実施</p> <p>②駅頭における情報提供に関しては、速やかに多言語で情報提供が行えるよう多言語による文例をあらかじめ準備</p> <p>③各改札口及び乗換口、旅客が滞留しやすい場所など、実施場所に十分配慮した駅頭掲示の実施</p> <p>④サイズや色使いといった見やすさへの配慮</p> <p>⑤QRコードの貼付（ウェブサイト等への的確な誘導）</p>	<p>可能な限り速やかな駅頭掲示を2か国語（日・英）で行っている。</p> <p>情報を速やかに提供できるよう定型的な文例（日・英）を予め準備している。</p> <p>各改札口付近にホワイトボードを設置し、掲示場所として活用しているほか、長時間にわたる運転見合わせが見込まれる場合には、駅舎各出入口に、サインスタンド（フロアスタンド）を活用して情報掲示を行うこととしている。</p> <p>掲出する文字数によっては、文字を大きくする、強調する、色使いを工夫することなど見やすくなるよう配慮している。</p> <p>QRコードを貼付した掲出物を各駅券売機付近やホーム階に掲示し、各駅毎の時刻表を閲覧等できるように配慮している。</p>	<p>外国人の利用状況等を踏まえ、更なる多言語化や正確な情報発信の工夫を期待する。</p> <p>外国人の利用状況等を踏まえ、更なる多言語化や正確な情報発信の工夫を期待する。</p> <p>引き続き情報提供の工夫を期待する。</p> <p>引き続き情報提供の工夫を期待する。</p> <p>引き続き情報提供の工夫を期待する。</p>	
--	--	--	--

<p>⑥運行情報ディスプレイ等の活用</p> <p>(4) 駅構内における案内放送</p> <p>① 4か国語（日・英・中・韓）による案内放送の実施</p> <p>② 4か国語による案内放送が難しい場合における、2か国語（日・英）での案内放送の実施及びQRコードを活用したウェブサイト等への的確な誘導</p> <p>③ 放送間隔のほか、放送音量や実施箇所（乗換口など）への配慮</p> <p>(5) 車内における案内放送</p> <p>① 4か国語（日・英・中・韓）による音声案内放送の実施（文例の事前用意、翻訳アプリが搭載されたタブレット端末や携帯型翻訳機の活用など）</p>	<p>必要と判断した運行情報について、予め定型文を作成し、運行状況に見合った情報を掲出している。</p> <p>駅係員による放送は、日本語のみとしている。 多言語化について現在検討中である。</p> <p>駅係員による放送は、日本語のみとしている。 多言語化及びQRコードを活用したウェブサイト等への的確な誘導について現在検討中である。</p> <p>各駅において、可能な限り適切な放送間隔を取ることや、適度な放送音量で行うよう努めている。</p> <p>日本語と英語にて実施（異常時は選択式の自動放送）。 文例の事前用意については業務改善プロジェクト等で検討中。</p>	<p>引き続き情報提供の工夫を期待する。</p> <p>外国人の利用状況等を踏まえ、多言語化や正確な情報発信の工夫を期待する。</p> <p>外国人の利用状況等を踏まえ、多言語化や正確な情報発信の工夫を期待する。</p> <p>引き続き放送方法等の工夫を期待する。</p> <p>外国人の利用状況等を踏まえ、更なる多言語化や正確な情報発信の工夫を期待する。</p>	
---	--	--	--

<p>②各路線の特性（駅間が短い、ワンマン運転を行っている等）により、4か国語による案内放送が難しい場合における、QRコードの活用等によるウェブサイト等への的確な誘導</p> <p>③放送間隔への配慮</p> <p>④多言語による的確な情報提供の重要性等についての社内周知・教育</p> <p>⑤十分な数の携帯型翻訳機の配備や要員の確保等による、夜間・休日における情報提供体制の整備</p> <p>⑥駅や列車で案内放送を実施する際の、専用の放送設備がない場合においても、翻訳アプリが搭載されたタブレット端末や携帯型翻訳機の内蔵スピーカーに、構内放送、ホーム放送、車内放送で使用するマイクを近づけて放送する等の工夫</p>	<p>駅間が短いため、実施していない。</p> <p>駅間が短いため、実施していない。</p> <p>業務改善プロジェクト等で検討中。</p> <p>実施していない。</p> <p>駅においては、輸送障害などの緊急事態が発生した際に、都度必要性に応じ、タブレットで翻訳した文章を構内放送のマイクに近づけて再生させる工夫を行い、放送する運用を行うこととしている。</p> <p>車内においては、実施していない。</p>	<p>外国人の利用状況等を踏まえ、多言語化や正確な情報発信の工夫を期待する。</p> <p>放送方法等の工夫を期待する。</p> <p>外国人の利用状況等を踏まえ、多言語化や正確な情報発信の工夫を期待する。</p> <p>外国人の利用状況等を踏まえ、多言語化や正確な情報発信の工夫を期待する。</p> <p>外国人の利用状況等を踏まえ、多言語化や正確な情報発信の工夫を期待する。</p>	
--	--	---	--

<p>⑦輸送障害発生時の具体的な対応状況を、事後的に検証・社内周知ができる体制の整備</p>	<p>高速鉄道安全推進委員会を隔週開催し、事故等の検証や対策等の検討を行うとともに、議事録や関係資料を展開し情報を共有している。</p>	<p>引き続きの体制整備と情報共有を期待する。</p>	
<p>2. 計画運休に関する事項</p> <p>①情報提供タイムラインの策定及び当該タイムラインによる情報提供訓練</p>	<p>令和2年6月に情報提供タイムラインを含めたマニュアルを策定。同月に当該タイムラインに基づく情報伝達訓練を実施した。</p>	<p>情報提供タイムラインの策定については評価できる。 情報伝達訓練の実施等を通じ、習熟や円滑な運用を期待する。</p>	
<p>3. 他の交通モードとの連携に関する事項</p> <p>①代替輸送に係るバス事業者等との協定等の締結状況</p> <p>②空港ターミナル事業者との連携</p>	<p>東日本旅客鉄道（株）、公益社団法人宮城県バス協会、宮城県タクシー協会と協定の締結や覚書の取り交わしを行っている。 自らもバス事業者（市バス）であり、代替輸送を実施。 他のバス事業者（宮城交通（株））との協定については調整中。</p> <p>空港に結節していないため、連携していない。</p>	<p>代替輸送に係る交通事業者等との協定が締結されており、異常時に対応できる体制が構築されていることについて、評価できる。 引き続きの体制整備を期待する。</p> <p>利用状況等を踏まえ、必要に応じ連携が望ましい。</p>	<p>空港への乗換駅（仙台駅、長町駅）での状況等を踏まえ、必要に応じ連携する。</p>

<p>4. 帰宅困難者対策に関する事項</p> <p>①マニュアルの策定状況</p> <p>②備蓄品、一時待機スペースの状況及び一時滞在施設への誘導方法</p> <p>③駅における帰宅困難者対策訓練等の実施状況</p>	<p>鉄道管理部における帰宅困難者対応等マニュアルを策定している。</p> <p>地下鉄仙台駅構内の2箇所に備蓄品を保管。同駅コンコースを一時待機スペースとして活用することとしており、駅係員等が駅舎外から当該箇所に誘導する計画としている。</p> <p>泉中央駅と長町駅には備蓄品や一時滞在スペースはないが、周辺の一時的滞在施設への誘導や情報提供等を行う計画としている。</p> <p>仙台市が主体となって実施する「仙台駅周辺帰宅困難者対応訓練」に実動により参加。</p> <p>令和3年10月18日～22日の定期教育訓練において、全駅係員に対し机上教習を実施した。なお、全駅係員が日頃から閲覧していつでも確認ができるよう、帰宅困難者対応指針について、業務支援システム上に掲出している。</p>	<p>帰宅困難者対応等マニュアルの策定については、評価できる。</p> <p>東日本大震災の際に多数の帰宅困難者が発生・滞留するなどした経験を経験を踏まえ、駅において地下鉄利用者を含む帰宅困難者対応を行う旨の計画を策定しており、評価できる。</p> <p>計画に基づき、定期的に訓練が実施されており、評価できる。</p>	
---	---	--	--

<p>5. 無人駅における対応</p> <p>①有人駅、無人駅、時間帯有人駅の設置の考え方</p> <p>②今年度に無人化（時間による無人化も含む）された、またはする予定の駅</p> <p>③無人化に伴い実施した措置</p> <p>④無人化に伴う地元（沿線自治体、関係団体、住民等）への説明の状況</p> <p>⑤無人駅における避難場所及び避難経路等の取組状況</p> <p>⑥障害者等の利用実態の把握状況</p> <p>⑦スロープ、内方線付点状ブロック等の安全確保のための施設の整備</p> <p>⑧利用が一定程度見込まれる時間帯における駅員による巡回・見守りの実施</p>	<p>(無人駅なし)</p>	<p>(無人駅なし)</p>	<p>(無人駅なし)</p>
--	----------------	----------------	----------------

<p>⑨緊急時における連絡体制の整備、要員確保の状況</p> <p>⑩利用者への適切な案内の実施</p> <p>⑪その他当該駅特有の事情等を考慮しているか</p>	<p>(無人駅なし)</p>	<p>(無人駅なし)</p>	<p>(無人駅なし)</p>
<p>優良事例</p>			