

業務監査実施結果報告書

事業者名	仙台空港鉄道株式会社	実施期間	令和4年9月15日(木)
検査箇所	仙台空港駅、杜せきのした駅		
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>JR 東北本線での人身事故等により、列車に大幅な遅れが発生する場合は、JR 指令室からの「一斉情報放送」による情報を各駅でホワイトボードに発生時間、場所、運転再開見込み等を記載し掲出することとしている。また、仙台国際空港(株)と情報共有し、仙台空港～仙台駅前間を運行するバス会社へ増便等の検討を行うように要請している。</p> <p>駅・車内・ウェブサイトでは、異常時の際に JR 指令室からの一斉情報放送や列車無線により、その都度新しい情報が伝達されるが、鉄道専門用語が多いことで、その内容をそのままお客さまへ情報提供をすることは難しく、このため、お客さまには分かり易い言葉に変えて放送等を実施するように工夫を行っている。</p>	<p>利用者の行動判断に資する情報の提供については速やかに実施できるよう引き続き積極的な提供を期待する。</p> <p>運行情報の掲示については、改札前にホワイトボードを設置し利用者の目につくように工夫されている。また、日本語と英語で定型的に使用できる文例の貼り紙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。放送やウェブサイトでの伝達も実施されている。</p>	<p>今後も引き続きご利用いただくお客さまに対して、運転状況に合わせた分かりやすい情報提供をまいります。また、仙台国際空港(株)への情報提供も継続してまいります。</p> <p>今後も引き続きご利用いただくお客さまに対して、鉄道で使用している専門用語ではなく分かりやすい案内やQRコードを活用した運行情報を提供してまいります。</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>インバウンドの旅行者には、業務用タブレット（4か国語放送案内）及び多言語アプリ（駅係員とお客さま本人との対話）による他、サービス委員会の取組みで現在も英語での簡単な放送案内を強化している。</p> <p>現在は日本語のみで運行情報を提供している。（JR 東日本アプリ「どことレ」の運行情報で、英語表記に変換可能）</p> <p>実施していない。（SNSは、イベント情報等を発信するFacebook ページのみ運用）</p> <p>実施していない。</p>	<p>新型コロナウイルス感染症拡大の影響により仙台空港の国際便が運行停止となっている関係で訪日外国人旅客は減少しているが、今後国際便運行再開等により訪日外国人旅客の増加に備え、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>多言語による運行情報について、正確な情報発信が求められる。</p> <p>外国人旅客の利用状況等を踏まえ、情報提供の工夫を期待する。</p> <p>外国人旅客の利用状況等を踏まえ、情報提供の工夫を期待する。</p>	<p>業務用タブレット内の外国語多言語翻訳案内アプリ Voice Tra や再導入したポケットクを活用した多言語の情報発信に努めてまいります。</p> <p>4か国語案内表にQRコードを新たに作成し JR 東日本アプリ「どことレ」へリンクできるように改善を図りました。</p> <p>外国語多言語翻訳案内アプリ Voice Tra を活用して多言語の案内強化に努めてまいります。</p>
--	--	---	---

<p>④更新頻度への配慮</p>	<p>ホームページ内の、「運行状況」を閲覧すると、「どこトレ」がリンクされており、リアルタイムの運行状況を提供している。また、大幅な遅延等が発生した際には、速やかに新着トピックスとして周知を実施している。</p>	<p>リアルタイムでの情報提供を実施しており評価できる。また、利用者への影響の大きい情報についてはホームページの新着トピックに掲載するなど情報提供の速達性に務めている。</p>	<p>引き続きHPからJR東日本アプリ「どこトレ」へのリンク案内とQRコードによる運行状況の提供を行ってまいります。</p>
<p>⑤定期的な時点更新(状況に変化がない場合であっても)</p>	<p>同上の運行状況(どこトレ)にて実施している。</p>	<p>定期的に時点更新されている。</p>	
<p>⑥次回の更新予定時刻などの情報の提供</p>	<p>実施していない。</p>	<p>リアルタイムで提供している。</p>	
<p>⑦QRコードを活用したウェブサイト等への的確な誘導</p>	<p>定期的に発行されている「仙台空港国際化利用促進協議会」監修の仙台空港時刻表内に弊社の時刻表と共にQRコードの掲載があり、誘導されている。</p>	<p>ホームページ掲載の時刻表に飛ぶ仕様となっているが、リアルタイム情報を提供するサイトへの的確な誘導ができることが望ましい。</p>	<p>4か国語案内表にQRコードを新たに作成しJR東日本アプリ「どこトレ」へリンクできるように改善を図りました。</p>
<p>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</p>	<p>ホームページ内の、「運行状況」を閲覧すると、「どこトレ」がリンクされており、リアルタイムの運行状況を提供している。</p>	<p>リアルタイムの運行情報が提供されており、引き続き情報提供の工夫を期待する。</p>	
<p>⑨利用者がウェブサイトを開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</p>	<p>同上。</p>	<p>ホームページからリアルタイム運行情報のページへの誘導が明瞭であり、引き続き情報提供の工夫を期待する。</p>	

<p>⑩列車の在線位置をリアルタイムに情報提供</p>	<p>同上。</p>	<p>列車の位置をリアルタイムで提供している。</p>	<p>より良い情報提供があれば他会社を参考に活かしてまいります。</p>
<p>⑪駅構内の混雑や入場規制等の情報提供</p>	<p>なとり夏まつり等イベント開催時には、混雑緩和のため臨時列車又は定期列車の増結対応を実施することから、ホームページの新着トピックスにて掲載している。</p>	<p>引き続き利用者に対して事前の情報提供の工夫を期待する。</p>	<p>混雑緩和や入場規制が発生する際は、ホームページを活用し速やかな情報提供をしてまいります。</p>
<p>⑫無料 Wi-Fi の導入</p>	<p>仙台空港駅では無料の「SENDAI free Wi-Fi」を整備しているが、他2駅では導入していない。</p>	<p>幅広い範囲での導入を期待する。</p>	
<p>⑬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設定</p>	<p>実施していない。</p>	<p>アクセス集中時にも必要な情報提供が可能となる工夫を期待する。</p>	
<p>⑭JNTO 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(JapanSafeTravel)twitter といった JNTO による各種情報提供ツールの紹介</p>	<p>実施していない。</p>	<p>幅広い利用者に情報が行き渡るよう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>仙台空港駅では、新型コロナウイルス発症以前は一部多言語によりホワイトボードを使用して駅等掲示を実施していたが、現在は、国際線の運航がされていないことから日本語のみでの表記としている。</p> <p>作成してある。</p> <p>仙台空港駅では、改札口以外でも仙台空港ビルからの連絡通路入口及び階段・ES付近（連絡通路出口）にホワイトボードを掲出し、他2駅でも改札口の一番目立つ場所にホワイトボードにより掲出している。</p> <p>強調する部分を「赤色」で表示するなど、インパクトを強めている。</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>仙台空港ビルから仙台空港駅までの通行経路の利用者が確認容易な位置に掲示がされている。</p> <p>視認性を高める取り組み工夫を引き続き期待する。</p>	<p>業務用タブレット内の外国語多言語翻訳アプリのVoice Traやポケトークを活用した情報発信の他、ホワイトボードを使用し案内掲示にも努めてまいります。</p> <p>引き続きホワイトボードによる掲示については、ご利用いただくお客さまに目立つ位置に設置してまいります。</p> <p>引き続きお客さまに分かりやすいご案内を行ってまいります。</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>定期的に発行されている「仙台空港国際化利用促進協議会」監修の仙台空港時刻表内に弊社の時刻表と共にQRコードの掲載があり、誘導されている。</p>	<p>ホームページ掲載の時刻表に飛ぶ仕様となっているが、リアルタイム情報を提供するサイトへの的確な誘導ができることが望ましい。</p>	<p>4か国語案内表にQRコードを新たに作成しJR東日本アプリ「どこトレ」へリンクできるように改善を図りました。</p>
<p>⑥運行情報ディスプレイ等の活用</p>	<p>実施していない。</p>	<p>幅広い手段での運行情報提供を引き続き期待する。</p>	
<p>(4) 駅構内における案内放送</p>			
<p>①4か国語(日・英・中・韓)による案内放送の実施</p>	<p>サービス委員会の活動による、一部英語での放送案内を期間設定により実施をしている他、業務用タブレットを活用した放送案内を実施している。</p>	<p>定例文での外国語案内放送が可能となっている。外国人の利用状況等を踏まえ、正確な情報発信の工夫を期待する。</p>	<p>今後も業務用タブレット内の外国語多言語翻訳案内アプリVoiceTraやポケトークを活用した案内強化とQRコードを活用したお客さま案内にも努めてまいります。</p>
<p>②4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>業務用タブレット(4か国語放送案内)及び多言語アプリ(駅係員とお客さま本人との対話)による的確な誘導案内を実施している。</p>	<p>外国人の利用状況等を踏まえ、引き続き正確な情報発信の工夫を期待する。</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>構内放送をワイヤレスマイクで行う際、自分の声を聴きながら音量調整を実施している。</p>	<p>引き続き利用者に配慮された放送方法等の工夫を期待する。</p>	<p>今後ご利用状況に合わせたお客さま案内を工夫してまいります。</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>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>業務用タブレットの多言語放送を活用し、4か国語（日・英・中・韓）による音声案内放送を実施している。</p> <p>実施していない。</p> <p>適宜、運行状況により運転士が行っている。</p> <p>実施していない。今後、仙台国際空港の国際線が運行再開となれば、定例指導訓練やCSサービス委員会において、社員への周知・教育を行う。</p> <p>各駅に業務用タブレット（翻訳アプリ導入済）を配備して対応しているが、今後、仙台国際空港の国際線が運行再開となれば、ポケットクの再配備の検討を行う。</p>	<p>定例文での外国語案内放送が可能となっている。外国人の利用状況等を踏まえ、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>利用者に配慮した放送方法等の工夫を期待する。</p> <p>外国人利用の増加が見込まれる場合には即座に対応できるよう社内周知や教育を行うことが望ましい。</p> <p>外国人の利用予測を行い、営業時間帯において外国語対応できるような体制構築を期待する。</p>	<p>ワンマン運転のため外国人のご利用状況に合わせてできる範囲で、タブレットの多言語案内アプリVoice Traを使用した案内放送に努めてまいります。</p> <p>CS活動にて外国人案内に使用できる英会話の教育を実施している。また、翻訳機の使用方についても教育を進めてまいります。</p> <p>再導入しているポケットクの使用方法を再教育してまいります。</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>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>業務用タブレットの多言語放送を活用し、車内放送で使用するマイクを近づけて音声案内放送を実施している。</p> <p>毎月、定例指導訓練で指導・教育を行っている。</p>	<p>外国人の利用状況等を踏まえ、引き続き正確な情報発信の工夫を期待する。</p> <p>引き続きの体制整備と情報共有を期待する。</p>	<p>放送の際は、業務用タブレットの多言語案内アプリ Voice Tra とポケットークの使用を併用し案内に努めてまいります。</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>計画運休を実施する大きな災害時には、駅頭掲示のホワイトボードに計画運休及び運転再開見込み時間等 JR 東日本仙台支社と打合せしたプレス内容を事前に掲載している。但し、計画運休における情報提供の訓練は行っていない。</p>	<p>計画運休・運転再開時における情報提供タイムラインの策定について評価できる。タイムラインに沿った実践ができるよう社内周知等の徹底を期待する。</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>新型コロナウイルス感染のクラスター等で当社として仙台空港駅～名取間の列車運行ができない場合は、バスによる代行輸送（仙台空港～名取間）の輸送計画を行う。</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>列車運行ができない場合は、代替輸送に係るバス事業者との協定に基づくバスによる輸送について、速やかに対応できるように努めてまいります。</p>

<p>②空港ターミナル事業者との連携</p>	<p>JR 線において異常時が発生した際には、仙台国際空港(株)へ情報提供を行い、仙台国際空港(株)では降車旅客人数を把握のうえ、バス増便等の手配を行うなどお客さま輸送に大きな影響がでないように連携を図っている。</p>	<p>異常時における連絡体制が構築されており、速やかな情報伝達ができている点について評価できる。引き続き状況に応じた連携がとれることを期待する。</p>	<p>異常時が発生した際には、今後も引き続き仙台国際空港(株)へ情報提供を行い連絡を密に図ってまいります。</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>仙台国際空港(株)が「仙台空港 BCP 検討協議会」の事務局となり、「仙台空港大規模自然災害に対する事業継続計画」を策定している。これにより、空港内の各社が協力してお客さま救済を行う。</p> <p>上記「仙台空港大規模自然災害に対する事業継続計画」による。</p>	<p>仙台国際空港(株)等関係機関と連携した帰宅困難者対応等マニュアルが策定されており、初動対応から早期復旧対策まで異常時に応じた対応が定まっている点について評価できる。</p> <p>仙台空港駅においては仙台国際空港(株)との連携により、備蓄品や滞在スペースについて確保されている。杜せきのした駅、美田園駅については滞在施設への誘導地区は用意されているが事務室内に備え付けられている状況のため、非常時に即座に利用者に配布できるような体制構築を期待する。</p>	<p>大規模災害が発生した場合は、「仙台空港大規模自然災害に対する事業継続計画」マニュアルに従い関係箇所と連携を図ってまいります。</p> <p>引き続き関係箇所と連携を図ってまいります。</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>④自治体との連絡体制の状況</p>	<p>「仙台空港 BCP 検討協議会」で定期的に空港全体の訓練を実施している。年1回異常時総合訓練において、以前実際にあった経験を訓練に生かし、仙台空港駅ホーム手前で地震により停止した列車からDコックを扱ってハンゴにより降車いただき、ホーム上に避難後仙台空港ビルに誘導する想定で訓練を実施している。</p> <p>上記「仙台空港大規模自然災害に対する事業継続計画」による。</p>	<p>定期的に訓練が実施されており、評価できる。杜せきのした駅、美田園駅についても対応可能な体制構築を期待する。</p> <p>自治体との連絡体制の構築がなされている。</p>	<p>引き続き定期的な教育訓練を実施してまいります。</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>(無人駅なし)</p>	<p>(無人駅なし)</p>	<p>(無人駅なし)</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>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>			