

泉北高速鉄道株式会社に対する業務監査の実施結果

項 目	主な取組み状況	所 見	所見に対する回答
<p>1. 地震などの大規模災害時における旅客の避難誘導に関する事項</p> <p>(1) 旅客の避難誘導について</p> <p>①対応マニュアルの整備</p>	<p>・ 泉北高速鉄道株式会社（以下「泉北高速」という。）においては、災害などの異常時における対応について、「鉄道事故・災害対策実施規程」「鉄道事故・災害対策実施マニュアル」に基づき、駅において旅客の安全確保等を目的とした、「運転事故・災害対策実施要領」を定め、通報・避難誘導等の訓練を実施している。</p> <p>また、危機管理計画（地震対応BCP）を平成26年2月に制定し、各部門における対応について明確化を図ってい</p>		

<p>②対応した訓練</p>	<p>る。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成24年度における避難誘導訓練は、駅単位で2回（構内店舗と合同）、平成25年度においても駅及び乗務区単位で2回実施している。また、今年度は会社全体として、10月に光明池車庫で消防と連携した大規模地震想定総合事故復旧訓練を実施している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・災害時における旅客の避難誘導は駅係員・乗務員の的確な指示が極めて重要であることから、今後も継続して訓練を実施することにより、常日頃から万全な体制を整えておくことが求められる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・今後とも、継続して避難誘導訓練を実施してまいります。
<p>③自治体等関係者との調整</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・消防と連携した総合事故復旧訓練実施のほか、和泉市防災会議には本社運輸部長が委員として参画し地域防災計画の協議について、防災担当者との連携を図っている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・災害時の避難訓練は沿線自治体との連携が極めて重要であり、沿線住民等の参加によってさらなる安全意識の高まりが期待できることから、今後もより高度な訓練の実施に向けて、関係者等との積極的な調整が望まれる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・今後とも、沿線自治体の防災会議等に参画し、関係者等との連携を図るとともに、災害対応能力の向上のため、消防や沿線自治体等との調整を進めてまいります。
<p>④社員等への研修</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・泉北高速では、役員、本社 	<ul style="list-style-type: none"> ・危機管理能力向上は、旅客 	<ul style="list-style-type: none"> ・今後とも、継続してBCP運用

<p>(2) 帰宅困難者対応について</p> <p>(3) 振替・代行輸送について</p>	<p>勤務社員、現場長を対象としてBCP運用教育を実施し、危機管理の対応能力の向上に努めている。</p> <p>・泉北高速では、ニュータウン沿線という路線特性により、帰宅困難者発生の可能性が低く、基本的には公共避難場所への避難誘導を優先させることとしている。なお、現時点では沿線自治体から帰宅困難者対応について具体化された要請はなされていない。</p> <p>・振替輸送及び代行輸送については、輸送障害が発生し復旧に30分以上を要すると見込まれる場合には、運転指令の判断で行うこととしている。運行不能区間に応じて振替輸送は南海電鉄に、代行輸送はJR西日本に依頼するこ</p>	<p>の避難誘導を行う上で重要なことであることから、今後も継続した教育の実施が期待される。</p> <p>・今後、沿線自治体から調整・協議があった場合には積極的に対策を検討することが望まれる。</p>	<p>教育を実施し、危機管理の対応能力の向上に努めてまいります。</p> <p>・今後、沿線自治体から調整・協議があった場合は、積極的に対応してまいります。</p>
---	---	--	--

<p>2. 運賃等に関する事項 (1) 運賃の誤表示・誤 收受等について</p>	<p>ととしている。また、状況に 応じて、それぞれの接続駅ま での輸送としてバスによる代 行輸送も発令される。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・発令手順は「異常時取扱マ ニュアル」において定めてお り、社員への周知を図ってい る。 ・利用者への情報提供は、各 駅での案内放送や案内の掲 出、車内では乗務員の案内放 送により情報提供を行うとと もに逐次ホームページの更新 による情報提供も実施してい る。 <ul style="list-style-type: none"> ・泉北高速では、過去3ヶ年 において当該事案は発生して いない。 ・つり銭誤装てん防止につい ては、「券売機・精算機・定発 入金機取扱説明書」に基づ 	<ul style="list-style-type: none"> ・前回監査時においても、誤 表示・誤收受等の発生がない ことから会社の取組は大い に評価できる。 ・今後も継続した教育を実施 することにより、誤表示・誤 	<ul style="list-style-type: none"> ・今後とも、継続して係員教育を 実施し、誤表示・誤收受等の防止 に努めてまいります。
--	---	---	--

<p>(2) 福祉割引について</p>	<p>き駅係員への教育を実施している。また、本年4月の消費税改定作業では、事前に対応体制を定め、各部門における役割分担を明確化しプログラムの改修漏れ等の防止を図っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・泉北高速では、身体障害者及び知的障害者に対する運賃の割引措置が導入されている。 	<p>収受等の防止に努められたい。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・福祉割引については、精神障害者の割引の導入、距離制限の撤廃、障害者用ICカードの導入等の要望が障害者団体等から国土交通省に寄せられており、これらの要望を踏まえ、国土交通省としては、泉北高速に対しても理解と協力を求めているところであり、前向きに検討されるよう期待する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・福祉割引につきましては、各種の要望に対し、社会情勢や他社の動向を踏まえて検討してまいります。
<p>(3) ICカードシステムについて</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・泉北高速では、平成18年7月からスルッとKANSAI発行のICカードシステム 		

<p>3. ICカード障害発生時における対応に関する事項</p> <p>(1) 情報連絡体制の確立について</p>	<p>「PiTaPa」を導入し、同時にJR西日本発行のICカード「ICOCA」との相互利用にも対応している。</p> <p>また、「交通系ICカードの全国相互利用サービス」についても平成25年3月の開始時から対応している。</p> <p>・泉北高速が加盟しているスルッとKANSAIでは、ICカードシステムに係る障害が発生した場合に備え、「障害発生時連絡ルート」を確立している。</p> <p>また、泉北高速では、障害発生時に各担当部署と速やかに連絡が取れるよう緊急連絡体制を整備している。</p>		
---	---	--	--

<p>(2) 不具合の早期発見のための対策について</p>	<p>・「スルッとKANSAI協議会」による各種事態を想定した媒体クロステストを関係各社局で実施し、早期発見及び事前防止に努めている。</p>		
<p>(3) 不具合発生時における応急対応体制について</p>	<p>・利用者への緊急処置方として、各駅に端末を配備するとともに、「駅でのPiTaPa業務マニュアル」「係員処理端末取扱説明書」を整備し、毎月実施の駅定例教育・集合点呼において、マニュアル等に基づいた教育・情報共有を実施している。</p>	<p>・ICカードの全国相互利用開始により利用者の利便性は飛躍的に向上している。しかしながら、ひとたびICカード障害が発生すると、その影響は広範囲に及ぶことから、関係者との情報連携を含め、万全な体制を継続されることが望まれる。</p>	<p>・今後とも、「スルッとKANSAI協議会」関係各社局との情報連携と、駅係員に対する教育・情報共有に努めてまいります。</p>
<p>4. ICカードに係る情報管理に関する事項</p> <p>(1) 利用履歴等の個人情報保護に関する内部規程等の整備</p>	<p>・泉北高速では、平成19年9月より「情報セキュリティ理念」を制定し、ICカードに係る個人情報等の適切な取扱いができるように規程等の</p>		

<p>(2) 個人情報を取り扱う社員に対するセキュリティ対策</p>	<p>整備を行い運用されているところである。</p> <p>・泉北高速では、情報資産を経営活動に有効活用するため、所管するすべての情報関連施設や情報システム、およびその取扱者において、セキュリティに関する行動規範を示し、保護が必要な情報資産に対しての機密性、完全性、可用性を確保することを目的とした「情報セキュリティ基本方針」を平成19年7月に定め、その運用を図っている。</p> <p>また、ICカードを扱う端末機器については、個人認証が必要となっており、不正利用等の抑止にもなっている。</p>		
<p>(3) 情報管理体制及び情報漏えい防止のための対策</p>	<p>・「情報セキュリティ基本方針」「情報セキュリティ対策基準」に基づき、情報セキュリ</p>		

<p>(4) 情報漏えい発生時における対応体制</p> <p>(5) 情報漏えい事案の発生状況</p> <p>5. その他サービスに関</p>	<p>ティ関係の体制、個人情報保護関係の体制を整備し、各部門の責任を明確化している。</p> <p>また、経営企画室による情報セキュリティ内部監査を実施し、各部門における対策の強化を図っている。</p> <p>・情報漏えい対応については、「情報セキュリティ対策基準」により定められている。また、経営企画室による「セキュリティリーダー研修」や「情報セキュリティ年間教育計画」に基づき、情報を扱う社員全員に対して教育を実施している。</p> <p>・現在まで、ICカードに係る情報漏えい事案は、発生していない。</p>	<p>・今後も引き続き、積極的な取組を実施することが期待される。</p>	<p>・今後とも、情報セキュリティの適切な管理と社員教育を行い、情報漏えい防止に努めてまいります。</p>
---	---	--------------------------------------	---

<p>する事項（前回フォローアップも含む）</p> <p>（１）女性等に配慮した車両（いわゆる「女性専用車両」）について</p> <p>（２）ハンドル形車いすに係る対応状況</p> <p>（３）情報提供に関する事項（前回監査のフォローアップ）</p>	<p>・現時点では導入していない。南海電鉄と相互直通運転を行っている関係もあり列車種別等の調整を含め、導入の可否について今後検討していくこととしている。</p> <p>・自社線内各駅相互間において利用可としている。</p> <p>・遅延情報などリアルタイムな情報提供を検討することを指摘したところ、泉北高速では、ホームページでの運行情報提供の実施に向けて検討する旨回答があったところである。今回の監査において確認したところ、ホームページ上で運行状況の提供を行い、利用者に対する情報提供の改善が図られている。</p>		
---	---	--	--

	また、案内表示についても、 LCDによる多言語表記や輸 送障害時における情報提供も 実施されていることを確認し た。		
--	--	--	--