

北大阪急行電鉄株式会社に対する業務監査の実施結果

項 目	主な取組み状況等	所 見	所見に対する回答
1. 運賃等に関する事項	<ul style="list-style-type: none"> ・平成9年4月に運賃改定。1区(～2km) 80円、2区(～4km) 110円、3区(～6km) 120円。最長、千里中央～江坂間(5.9km) 120円。 ・全駅に運賃表、時刻表を掲示。営業規則等関係規程類についても、全駅に常備している。 ・共通乗車券(連絡運輸)は、大阪市交通局の地下鉄全線と普通、回数、団体、通勤・通学定期、特別割引において実施している。 ・乗継割引は、大阪市交通局御堂筋線との間において導入している。対象は双方の1区で一事業者あたり10円引きとなっている。 ・ICカード(STACIA P i T a P a)を使用した、乗継割引(STACIAポイントの進呈)を導入している。 ・企画乗車券は、現在自社独自商品ではないが「OSAKA海遊きっぷ」、「北急・モノレール京都おで 	<ul style="list-style-type: none"> ・運賃に関する手続きについては法令等に基づき適正に行われている。 ・運賃表の駅名表示が若干小さいと思われるところがあり、表示スペースの制約もあると考えられるが、今後の更新等の時期にあわせた検討を行うことが望まれる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・今後も鉄道事業法等の関係法令ならびに通達に基づき、適正に実施してまいります。 ・更新時等のタイミングにおいて、限られた表示スペースの中でお客様にとってより見やすい運賃表となるよう、検討いたします。

	<p>かけきっぷ」、「奈良・斑鳩 1 day チケット」、「せんとくん平城京 1 日電車乗車券」、「高野山 1 Day チケット」を発売している。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・沿線に観光ルートがないことから、他社線の企画乗車券を発売し、自社→他社への流動ルートを積極的に行っている。 <p>・磁気式乗車券は、平成 7 年 1 2 月より「レジオンカード」を導入し、平成 8 年 3 月から共通 S F カードとして共同利用開始している。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ I C 乗車券 (PiTaPa) は、平成 1 8 年 2 月より導入している。また、同年 7 月からは、I C 定期券サービスも導入している。 ・自動券売機の設置台数は最低 2 台以上とし、多機能券売機は各コーナーに 1 台以上整備するようになっている。また、精算機は各コーナー 1 台以上としている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・自社→他社への流動ルートを取り入れるなどの発想は大いに評価できる。今後も他社との連携を図った利用促進策の検討が期待される。 	<ul style="list-style-type: none"> ・前回の監査以降、新たに発売した企画乗車券として、平成 2 1 年度には「高野山 1day チケット」、平成 2 2 年度「北急・モノレール京都おでかけきっぷ」、「せんとくん平城京電車 1 日乗車券」、平成 2 3 年度には「古代ロマン飛鳥日帰りきっぷ」の乗車券を発売いたしました。 ・引き続き、他社局と積極的に連携することにより、当社線の需要喚起となるような企画乗車券の発売について検討してまいります。
--	---	--	---

	<ul style="list-style-type: none"> ・平成23年4月に「駅務機器遠隔監視システム」を導入、遠隔監視装置を用い、駅務機器を監視、制御できる仕組みを構築している。 ・運賃誤收受、誤表示については、平成19年にプログラム設定ミス3件、つり銭誤払い1件が発生して以降、チェック体制の見直しと徹底実施の結果、運賃誤收受、誤表示は発生していない。また、全ての自動券売機並びに精算機に「誤充填防止機能」を導入し、再発防止の強化を行っている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・前回の監査以降、運賃誤收受、誤表示が発生していないことは、チェック体制の見直しと徹底実施を行った結果であることは評価できる。また、全ての自動券売機並びに精算機に、「誤充填防止機能」を取り入れたことは、万が一のヒューマンエラーをカバーするという観点から評価できるものであり、更なる再発防止の強化を行うことが期待される。 	<ul style="list-style-type: none"> ・今後も、更なる再発防止の強化を行い、運賃の適正な収受に努めてまいります。
<p>2. 情報提供に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・自社ホームページを開設し、運賃、列車時刻表、駅施設情報等の基本的事項から、鉄道安全報告書の掲出等の情報提供を行っている。 ・実証実験中ではあるが、千里中央駅において、デジタルサイネージ（電子看板）による情報提供を行っている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・概ねガイドラインに沿った情報提供が行われている。運賃については、連絡運輸を行っている大阪市交通局の路線図もあわせて情報提供しており、利用者にとってわかりやすいと考えられる。今後は、ホームページにおいて駅構内の案内図などの各種情報を掲出するなど、情報の充実が期待される。 ・デジタルサイネージによる乗り継ぎ等の案内サービスは、利用者にとって大変便利なものであり、実証実験が終了した後も積極的 	<ul style="list-style-type: none"> ・平成21年8月に、弊社ホームページ上に各駅構内図を掲出いたしましたが、今後もホームページを活用したお客様への情報提供のあり方について検討してまいります。 ・デジタルサイネージによる乗継案内の導入については、今後、関係各所と調整し本格導入の是非について検討を行ってまいります。

	<ul style="list-style-type: none"> ・運行遅延についてのリアルタイムな情報提供は行っていない。 	<p>な導入を検討されることが期待される。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・運行情報の提供は、利用者にとって大変有意義なものであるため、相互直通運転を実施している大阪市交通局との調整等課題もあるが、導入に向けての検討が望まれる。また、ホームページにおいてもリアルタイムな運行情報の提供が行えるよう検討することが望まれる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・リアルタイムな運行情報の提供等を含め、ホームページにおける情報提供の在り方については、さらに検討を進めてまいります。
<p>3. 案内情報に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・全駅にLEDの行先案内表示器及び列車接近放送装置を設置している。 ・ターミナル駅である千里中央駅では、大阪高速鉄道との乗換案内表示をはじめ、複合施設と一体となった案内表示を行っている。平成20年春には案内看板更新時にガイドラインに基づくピクトグラムならびに4か国語表記を取り入れた。 ・ピクトグラムを使った案内は、ガイドラインに基づいた表示で作成している。また今後の製作・更新時においても同様に行っていく方針である。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ターミナル駅である千里中央駅で、周辺施設と一体となった表示を行っていることは評価できる。なお、改札階から大阪高速鉄道へ乗り換えのためエレベーターを利用する場合の案内表示の設置について、施設側との調整が望まれる。 ・各駅においてピクトグラムが統一されており、利用者にとってわかりやすいものとなっている。また、外国人利用者の増加も見込まれる今、一部の駅で実施されている多言語表記について今後の検討が期待される。 	<ul style="list-style-type: none"> ・千里中央駅においてエレベーターを利用し、改札階から大阪高速鉄道へ乗り換える場合の案内表示については、施設側と調整し、早急に実施いたします。 ・当社では、順次4か国語表記を実施しており、平成22年4月の桃山台北改札口設置工事の際には4か国語表記による案内表示を行っております。 ・今後も案内表示板の更新時期等をとらえ4か国語表記を実施してまいります。

	<ul style="list-style-type: none"> ・ 車内放送では、自動放送により、行き先、停車駅、乗換等の案内放送を実施しており、列車遅延発生時や輸送障害の発生時等には、必要に応じて車掌が「車掌告知用語集」等に基づき案内放送を実施している。また、計画並びに協力要請に基づき、車掌がテロ対策及びマナー啓発等を実施している。 ・ 駅構内における案内放送では、列車遅延や輸送障害発生時等における情報提供を、運転指令より一斉放送を行うこととしている。また、放送先を選択することも可能であり、各駅の状態をモニターにより確認し必要な案内を行うこととしている。 		
<p>4. バリアフリー対策に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 段差解消等への対応等ワンルートの確保は、千里中央、緑地公園、桃山台の全駅で達成済みとなっている。 ・ 視覚障害者用に対する点字表示、誘導用ブロックは全駅に設置している。 ・ 平成22年4月、桃山台駅に点字の駅構内図を作成している。 ・ 全車両に車いすスペースを確保している。 ・ バリアフリー設備に関する情報提 	<ul style="list-style-type: none"> ・ バリアフリー対策には積極的に取り組んでおり、全駅バリアフリー化となったことについて大いに評価できる。 ・ 今後は、音声による案内の実施について検討することが望まれる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 今後、他社事例を参考に、検討を進めてまいります。

	<p>供については、「らくらくおでかけネット」に情報提供しており、自社ホームページでも施設・整備一覧として情報提供している。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ハンドル形電動車いすについては、「ハンドル形電動車いす交付証明書」または「補装具交付決定通知書」を提示のうえ、利用可としている。ただし、エレベーターに納まらないサイズのものには利用できないことがある。 ・車両とホームの間隔について、平成24年3月千里中央駅1番線ホーム北端部に「櫛状ゴム」を設置している。 		
5. 乗継利便等に関する事項	<ul style="list-style-type: none"> ・大阪高速鉄道との乗換駅である千里中央駅では、ホームの床面に案内表示を貼り付け誘導を行っているとともに、各改札口においても案内表示を行っている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・乗換導線表示については、積極的な取り組みであると評価できる。今後は車いす利用者の乗り継ぎの利便向上について検討が望まれる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・車いすご利用のお客様に対する乗換案内表示につきましては、施設側と調整し早急の実施いたします。
6. 輸送障害時の旅客対応に関する事項	<ul style="list-style-type: none"> ・事故等輸送障害時に備え、「緊急事態対策規程」「運転取扱心得」「鉄道部運輸課内規」「重大事故対応マニュアル」を定め対応を行っている。 ・利用者への案内方法について、車内では車掌が運転指令からの誘導無線の情報により「車掌告知用語集」に基づき避難誘導・案内放送を、 	<ul style="list-style-type: none"> ・大規模災害等発生時に考えられる帰宅困難者への対応について、積極的に対策を検討することが期待される。 ・輸送障害発生時の情報提供は利用者に対する最も重要なことであり、今後もスピーディーできめ細かい情報提供に努められたい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・当社では「帰宅困難者対応マニュアル」により基本的な対応方を定めておりますが、今後も対応、対策の充実に努めてまいります。 ・輸送障害発生時、車内では車掌が運転指令からの情報により適宜案内放送を実施しているほか、各駅においては運転指令からの一斉放送等により情報提供を行っており

	<p>駅構内では誘導無線モニターならびに業務放送による情報を各駅の構内放送及び運転指令から各駅一斉放送装置により避難誘導・案内放送を行っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・振替輸送については、「振替輸送取扱規程」を定め大阪市交通局・阪急・京阪・大阪高速鉄道に依頼することで対応している。また、自社と大阪市交通局の列車が運行不能となった場合は阪急バスと振替輸送を行っている。 ・遅延証明は概ね10分程度の遅延を目安としており、各駅改札口及び駅務室にて旅客の申し出により発行している。 		<p>ます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・今後もお客様に安心してご利用いただけるよう、放送内容等の充実を図ってまいります。
<p>7. 災害対応等危機管理に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・災害発生時等に備え「緊急事態対策規程」、「緊急事態対策規程細則」、「運転取扱心得」、「運輸課内規」、「重大事故対応マニュアル」「駅営業関係取扱内規」を整備しており、それに基づいた教育・訓練が実施されている。また、社内の連絡体制及び警察、消防等関係機関への通報、連絡体制が確立されている。 ・旅客の避難誘導體制は、「列車火災発生時の取扱」の規程により、列車から旅客の避難誘導要領を定め 	<ul style="list-style-type: none"> ・災害発生時において適切な行動が行えるよう、計画的かつ継続的な教育・訓練を実施していることは評価できる。今後、駅構内における避難・誘導については、図上訓練だけでなく、実地訓練も出来るようさらに工夫することが期待される。 	<ul style="list-style-type: none"> ・当社では、災害発生時において適切な対応ができるよう、各種訓練を実施しており、千里中央駅では年1回、消防や警察、施設管理者等と共同の総合防災訓練において避難誘導訓練を実施しているほか、本年7月には鉄道部各課の合同訓練として、大規模地震発生時における避難誘導訓練を実施いたしました。 ・今後も、大規模災害を想定した避難、誘導訓練（実地訓練）の充実を図ってまいります。

	<p>ている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・防災訓練は、関係機関と合同による訓練を年1回実施している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・大規模災害時における関係機関との連携は必要不可欠であり、今後訓練によってより一層の連携を深めることが期待される。 	<ul style="list-style-type: none"> ・訓練による関係機関との連携については、前述の通り千里中央駅で年1回、消防や警察、施設管理者等と共同で総合防災訓練を実施しているほか、平成24年1月には、大阪府主催の「大阪府市町村防災訓練」に参加いたしました。 ・今後も、こうした訓練に積極的に参加し関係機関との連携強化に努めてまいります。
<p>8. 利用者からの意見等への対応</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者からの意見・要望等については、担当部署において「ご意見・苦情報告書」を作成し、関係部署から経営トップに至るまで情報の共有化が行われている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者からの意見・要望等については十分な分析・検討がなされており、さらなる良質なサービスの提供が期待される。 ・今後は、電子メールによる利用者からの意見に対しても、自社ホームページ等で対応可能となるよう整備されることが期待される。 	<ul style="list-style-type: none"> ・お客様からのご意見、ご要望については真摯に受け止め、今後も改善できる点については早急に対応し、さらなるサービスアップにつなげてまいります。 ・自社ホームページによる、お客様のご意見への対応方については、さらに検討を進めてまいります。
<p>9. 運輸に関する業務に従事する係員に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・前回の監査以降、不祥事の発生はない。 ・指揮命令系統を定めている。 ・年間業務計画を策定し、その計画に基づき集団教育や懇談を行うとともに、外部講師による接遇研修も実施している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・前回の監査以降、不祥事が発生していないことは、評価できる。不祥事の発生は、会社全体、強いては鉄道業界全体の信用を損なうことになるため、引き続き不祥事の発生防止には徹底的に取り組まれない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・当社では、不祥事の防止策として「コンプライアンス・チェックカード」の配布や教育等を実施しておりますが、今後もこうした事態が発生しないよう、教育や懇談指導等の充実を図ってまいります。

<p>10. その他のサービスに関する事項</p>	<p>(1) 携帯電話の取扱い</p> <ul style="list-style-type: none"> ・車内においては、優先座席付近電源オフ、それ以外はマナーモードに設定のうえ通話をご遠慮いただくようにし、ステッカー及び車内自動放送により案内を行っている。 <p>(2) 優先座席の取扱い</p> <ul style="list-style-type: none"> ・各車両の一部座席を優先座席とし、ステッカーおよび車内放送により案内を行っている。 <p>(3) 受動喫煙防止対策</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ステッカー及び駅放送により案内を行っている。また、駅構内は全面禁煙とし、構外の灰皿も撤去している。 <p>(4) 暴力行為、迷惑行為への対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・暴力行為は、係員による仲裁等の初期対応後、迷惑行為は被害者に110番通報の是非について確認後、110番通報を行い警察の対応に委ねている。また、暴力行為、迷惑行為に対する対応方法については「管理者向け暴力行為災害防止マニュアル」を管理者に配布し、教育・周知を行っている。 <p>(5) 女性専用車両について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・車両1両を終日女性専用車両とし、該当車両の外面にステッカーを貼付するとともに、車内自動放送により案内を行っている。 		
---------------------------	--	--	--

<p>(6) ベビーカー対応</p>	<p>他の迷惑にならないよう、旅客の自己責任のもとでの使用をお願いしている。</p>		
<p>(7) 身体障がい者補助犬法への対応</p>	<p>身体障がい者補助犬は無料手回り品と定め、身体障がい者の方が補助犬を伴って乗車する場合は単独乗車と同様の扱いとしている。</p>		
<p>(8) トイレトペーパーの設置</p>	<p>・各駅のトイレにトイレトペーパーを設置している。また、ティッシュペーパーの自動販売機を入口付近に設置している。</p>		
<p>(9) 駅付近駐輪場について</p>	<p>・駅周辺には自社所有地がないため土地の提供は行っていない。</p>		
<p>(10) 待合所について</p>	<p>・桃山台、緑地公園の2駅には暑さ寒さ対策として設置している。千里中央駅は地下駅構造のため設置していない。</p>		
<p>(11) 総合案内所について</p>	<p>・千里中央駅駅長室内に設置している。</p>		
<p>(12) A E D の 設 置 状 況 について</p>	<p>・全駅に設置している。</p>		