

大阪高速鉄道株式会社に対する業務監査の実施結果

項 目	主な取り組み状況等	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12年12月に運賃改定、初乗り（～2kmまで）200円。最長、大阪空港～門真市間540円。 ・全駅に運賃、時刻表を掲示。営業規則についても、全駅の改札口に常備している。 ・共通乗車券（連絡運輸）は、鋼索線を除く京阪電鉄全線及び、神戸高速線を除く阪急電鉄全線と、通勤・通学定期券において実施している。 ・乗継ぎ割引は導入していない。 ・他の輸送モードとの乗継ぎ割引についても現在は実施していないが、今後ICカードによる割引サービス等の開発計画があれば導入を検討する。 ・企画乗車券は、「スルッとKANSAI」による3dayチケットをはじめ、他社と連携した企画乗車券を多種にわたり発売している。また、沿線施設でのイベントを生かした「ガンバ大阪1day乗車券」を発売し、集客に努めている。 ・磁気式乗車券は平成12年2月より「スルッとKANSAIモノカード」を導入している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・運賃料金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おり、手続き漏れは発生していない。 ・今後も、他社と連携した企画乗車券はもとより、沿線施設の特徴を活かし創意工夫に富んだ企画乗車券の発売が期待される。 	<ul style="list-style-type: none"> ・今後も法令等に基づき適正な手続きに努めてまいります。 ・今後も、お客様のニーズにあった企画券の開発に努めてまいります。

	<ul style="list-style-type: none"> ・ I C乗車券 (PiTaPa) については、平成18年2月より導入している。 ・ 自動券売機・精算機・自動改札機の設置台数については、各駅の利用者数、利用状況を勘案し決定している。 ・ 運賃誤收受・誤表示については、平成20年度に3件、23年度に1件の誤收受、20年度に誤表示が発生している。23年11月の発生以降は、駅係員に注意喚起を行い再発防止策を徹底させている。また、全駅に投入硬貨を自動選別可能な誤装填防止機能付き硬貨計数機を導入し誤装填の防止に努めている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 運賃收受の信頼性の確保は、鉄道事業の社会的信用を維持するためにも重要であることから、今後も再発防止のための社員教育など、誤收受等のミス撲滅に向けた不断の取組が望まれる。なお、ハード面での防止策として、誤装填防止機能付き硬貨計数機の導入については評価できる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 今後においても、誤收受等のミスが発生しないように徹底した再発防止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、駅施設情報などの基本的事項から、鉄道安全報告書、環境保全への取り組み等について情報提供を行っている。 ・ 平成23年7月に自社ホームページをリニューアルし、運行遅延について概ね20分以上の遅れや運転見合わせが発生した場合に、情 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 概ねガイドラインに沿って充実した情報提供が行われている。ホームページにおいては、運賃、時刻表、沿線イベント情報等についてわかりやすく提供されており今後とも、利用者への各種情報を、ホームページ、広報誌、パンフレット等により積極的に展開することが期待される。 ・ 利用者にとって大変有意義な情報であるため、更なる情報の充実に対する取り組みが期待される。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 今後も、お客様が利用しやすく、また、分かりやすい情報を提供できるように努めてまいります。 ・ お客様にとって分かりやすく、また利用しやすい情報提供が出来るよう、案内方法について検討を進めてまいります。

	<p>報を表示している。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・実証実験中ではあるが、千里中央駅コンコースにおいて、デジタルサイネージによる情報提供を行っている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・デジタルサイネージによる案内サービスは、利用者にとって大変便利なものであり、実証実験終了後も積極的な導入を検討されることが望まれる。 	
<p>3. 案内情報に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・全駅に行先案内表示器及び列車接近放送装置を設置している。 ・全線で駅のナンバリングを実施している。 ・ピクトグラムを使った案内は、平成2年度の開業当時に策定した計画に基づいて掲出しており、平成16年度の新線建設時にはガイドラインに準拠した案内を行っている。 ・車内放送では、自動放送により行き先、列車種別、停車駅、乗り換え案内等を行っている。 ・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における情報提供並びにテロ対策及びマナー啓発等の協力要請、沿線イベント等のPR放送を行っている。また、平日の朝ラッシュ時間帯では乗降の多い主要駅で乗り換への案内等の放送を実施している。 ・平成25年度中には、大型モニターをホーム及び改札付近に設置し、情報提供を行っていく予定で 	<ul style="list-style-type: none"> ・今後は高齢化社会等を含め情報弱者の方への案内表示の工夫について検討が望まれる。また、外国人旅客に対応した（4カ国語など）表示の導入についても検討されたい。 ・モニターの設置については、積極的な取り組みであると評価でき、実現に向けての努力が期 	<ul style="list-style-type: none"> ・高齢者など、情報弱者への案内の工夫を図ると共に、4か国語表示についても外国人旅客の利用状況を踏まえ、検討してまいります。 ・お客様に迅速な案内が出来る様、案内モニターの設置にむけて取り組んでまいります。

	ある。	待される。	
4. バリアフリー対策に関する事項	<ul style="list-style-type: none"> ・段差解消への対応等ワンルートの確保は全駅において達成済である。 ・視覚障害者に対する点字表示、誘導用ブロックは全駅に設置している。 ・平成19年6月に接客におけるバリアフリーマニュアル（メイ・アイ・ヘルプ・ユーマニュアル）を全駅係員に配布している。 ・全車両に車いすスペースを設置している。 ・バリアフリー設備に関する情報提供については、交通エコロジー・モビリティ財団の「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。 ・ハンドル形電動車いすについては、基本的に「ハンドル型電動車いす交付証明書」または「補装具交付決定通知書」を提示の上、利用可としている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・バリアフリー対策には積極的に取り組まれ、全駅において達成されていることは大いに評価できる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・設備面だけでなく、係員、一人ひとりが、積極的に対応できるように、ソフト面についても努力してまいります。
5. 乗継利便等に関する事項	<ul style="list-style-type: none"> ・平成22年3月のダイヤ改正により、本線から彩都線への直通運転列車を増便し、自社線内の乗継ぎの円滑化を図っている。 		

	<ul style="list-style-type: none"> ・千里中央駅では、北大阪急行電鉄との乗り換え案内として、自社改札口から北大阪急行電鉄の改札口までの通路に青いラインを敷設し、案内を行っている。 ・他社との乗り継ぎは、事前にダイヤを提供するなど、連携を図りながら、可能な限り利便性のよいダイヤとしている。 ・大阪空港ターミナルでは、モノレール時刻表の案内表示を行っている。 ・ダイヤ改正時には、プレス発表を行い、ホームページ、情報誌、駅構内ポスター等により周知を図り、時刻表の事前配付を行っている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・青いライン（導線表示）による乗り換えの案内については、積極的な取り組みであると評価できる。今後も、更なる工夫による乗り継ぎの利便向上について、検討されることが望まれる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・今後も、お客様がスムーズに乗り換える事が出来るような工夫した案内に努めてまいります。
<p>6. 輸送障害時の旅客対応に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・事故等輸送障害時に備え、「緊急事態対策要綱・要領及び防災体制・危機管理対応指針」を定め、対応を行っている。 ・利用者への周知方法は、運転指令からの情報提供により、車内では運転士による案内放送を、駅構内では各駅の放送装置により係員が案内放送を実施している。また、運転指令からの駅一斉放送も可能としている。 ・振替輸送は、大阪市交通局・阪急電鉄・京阪電鉄・北大阪急行電鉄に依頼することにより対応している。代替輸 	<ul style="list-style-type: none"> ・輸送障害時の対応マニュアルを整備されている点は評価できる。今後も、現場の職員が適切に行動できるよう、継続的な教育、訓練等が実施されることが期待される。 	<ul style="list-style-type: none"> ・異常時に際して、迅速な対応が出来るように、実践に即した訓練に努めてまいります。

	<p>送では、阪急バス又は近鉄バスに依頼することとしている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・延着証明は概ね10分程度の遅延を目安としており、各駅及び自社ホームページにおいて発行している。 		
7. 災害対応等危機管理に関する事項	<ul style="list-style-type: none"> ・災害発生時等に備え「緊急事態対策要綱及び緊急事態対策要領」、「防災体制要綱」、「運転取扱心得」の諸規程を整備しており、それに基づいた教育・訓練が実施されている。また、災害発生時における社内の連絡体制及び警察・消防等への通報、連絡体制についても確立されている。 ・旅客の避難誘導については、「異常時運転取扱手順」の規程により、列車からの旅客の避難誘導要領を定めている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・災害発生時の対応マニュアルを整備されている点は評価できる。引き続き、警察、消防などとも協力しながら、安全を最優先とした教育、訓練等が実施されることが期待される。 	<ul style="list-style-type: none"> ・今後も関係行政機関と連携を図りながら、より一層充実した訓練に取り組んでまいります。
8. 利用者からの意見等への対応	<ul style="list-style-type: none"> ・要望等については、担当部署において報告書を作成し、関係部署から経営トップに至るまで閲覧できる状態にし、情報の共有化が行われている。 		
9. 運輸に関する業務に従事する係員に関する事項	<ul style="list-style-type: none"> ・駅務員等の不祥事は発生していない。 ・駅務員等に対する研修については、年間教育指導計画を策定し、集団教育、懇談指導を行うと共に、外部講師 	<ul style="list-style-type: none"> ・今後もよりよい旅客サービスの提供に向けて、取り組まれることが期待される。 	<ul style="list-style-type: none"> ・今後も、より一層の旅客サービスの提供をめざし、教育の充実を図ってまいります。

	<p>による接客研修が実施されている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成20年4月より全駅の運営業務を大阪モノレールサービス(株)に委託している。 		
<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> <p>(2) 優先座席の取扱い</p> <p>(3) 受動喫煙防止対策</p> <p>(4) 暴力行為、迷惑行為への対応</p> <p>(5) 女性専用車両について</p> <p>(6) ベビーカー対応</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、ステッカー及び車内自動放送により協力依頼を行っている。 ・各車両の一部を優先座席とし、ステッカー及び車内自動放送により案内を実施している。 ・駅構内全面禁煙としている。駅出入口付近も灰皿を設置していない。 ・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。 ・女性専用車両は導入していない。 ・利用者の自己責任のもと、他の旅客の迷惑とならない範囲で利用 	<ul style="list-style-type: none"> ・今後とも所轄警察と連携を図り、適切な対応を取られたい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・所轄警察との連携を強化し、迅速な対応が出来る様努めてまいります。

<p>(7) 身体障がい者補助犬法への対応</p>	<p>可としている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成13年12月より補助犬同伴での利用を可としている。 		
<p>(8) トイレトペーパーの設置</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・すべてのトイレに設置済。 		
<p>(9) 駅付近駐輪場について</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・軌道用地を持たないため、自社では千里中央駅下駐輪場のみを設置。大阪空港駅、公園東口を除く各駅周辺には沿線市等が運営する有料、無料の駐輪場を備えている。また不法駐輪による苦情に対しては関係市等と協力し解決に当たっている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・今後とも駅付近道路に不法駐輪のないよう、関係市等と連携を図り引き続き取り組まれない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・沿線市と連携を密にして不法駐輪対策の検討を進めてまいります。
<p>(10) 待合所について</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・全駅に空調完備の待合室を設置。 		
<p>(11) 総合案内所について</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・駅長所在駅である千里中央駅に、総合案内機能を持たせているため案内所は設置していない。 		
<p>(12) A E D の 設 置 状 況 について</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・全駅のコンコース、改札付近に設置している。 		