

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	所 見	回 答
<p>1. 運賃に関する事項            (1) 運賃・料金の誤表示・誤收受関係            ①過去3ヶ年の誤表示・誤收受発生状況</p> <p>②誤表示・誤收受への対策がとられているか            i) 運賃・料金表の作成・更新時の作業内容・体制が確立されているか</p> <p>ii) 運賃改定時の関係事業者等への連絡体制が確立されているか</p>	<p>・平成26年4月以降発生無し。</p> <p>・運賃・料金表の作成・更新時には、ベースとなる運賃表の作成と内容確認を行った後、駅務機器の設定確認及び看板類、印刷物、ホームページの内容確認を、業務課員中心に行っている。運賃改定日前日の営業終了後、各駅で更新した券売機の設定・表記に誤りがないかをチェックリストをもとに、業務課員全員で確認をおこなっている。</p> <p>・運賃改定時には、連絡運輸を行っている大阪市交通局、乗換駅先である大阪高速鉄道(株)への説明をはじめ、プレス発表、スルッとKANSAIへの連絡、</p>	<p>・誤表示・誤收受等の発生がないことから会社の取り組みは評価できる。</p> <p>・今後も継続した教育を実施することにより、誤表示・誤收受等の防止に努められたい。また、「誤充填防止機能」を取り入れた券売機の導入は、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大いに評価できるものであり、他の鉄道事業者との情報交換をより積極的に行うことが期待される。</p> <p>・今後も各社局との連携が滞りなく実施出来るよう期待する。</p>	<p>・今後も誤表示や誤收受が発生することのないよう取り組んでいきます。</p> <p>・今後も継続的に教育の実施、および設備改善により誤表示・誤收受の防止に努めていきます。</p> <p>・今後も各社局と情報連携を行い、お客様に不利益の発生することのないよう努めていきます。</p>

<p>iii) 駅務機器類導入時の作業内容・体制が確立されているか</p> <p>iv) 駅務機器類の取扱い（硬貨補充等）時の作業マニュアル等は整備されているか</p> <p>v) 誤表示・誤収受発生後に改善策、再発防止策を講じているか</p> <p>vi) 誤表示・誤収対応マニ</p>	<p>自社ホームページの掲載することで、関係事業者への連絡体制を構築している。</p> <p>・ 駅務機器類導入時には、機器仕様のチェック、製造メーカーでのプログラミング等のチェック、検査項目のチェック、全券種発券チェックについて社内、製造メーカーで実施している他、メーカー側の想定外の検査（意地悪試験）を自社独自で行っている。</p> <p>・ 駅務機器類の取扱は、駅営業関係取扱内規により、締切り作業の手順、硬貨の直接装填禁止などの取り決めを行っている。</p> <p>・ 以前、運賃改定作業時に誤収受が発生したことから、先に述べた運賃表作成・更新時の作業体制を構築。また、釣り銭装填誤りの再発防止策として、すべての券売機および精算機に誤装填防止機能済み。</p> <p>・ 誤表示については、運賃誤表示等の</p>	<p>・ 製造メーカーの出荷時の検査項目以外での不具合による誤収受が発生していることから、今後駅務機器類の入替え等があった際には、十分メーカー側との打合せ等を行い、誤収受が発生しないよう取り組んで頂きたい。</p> <p>・ 引き続き、内容等の見直しを行い、より充実したマニュアル等の整備を期待する。</p> <p>・ 「誤充填防止機能」を取り入れた券売機および精算機の導入は、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大いに評価できるものであり、他の鉄道事業者との情報交換をより積極的に行うことが期待される。</p> <p>・ 引き続き、内容等の見直しを行</p>	<p>・ メーカーからの情報のみで機器の良し悪しを判断するのではなく、今後も想定される問題を幅広く検討し、メーカーとの打合せを行いながら誤収受を発生させないよう取り組んでいきます。</p> <p>・ 今後も現場の実態を踏まえながら、マニュアルの更新を検討していきます。</p> <p>・ 今後も他社局と情報連携し、有効な機能については当社の駅務機器更新時の参考にしてまいります。</p> <p>・ 今後も誤表示・誤収受と</p>
--	--	---	--

<p>マニュアルは整備されているか vii) 誤表示・誤収受発生時の対応方策（連絡・周知方法）が確立されているか</p> <p>(2) 福祉割引</p> <p>2. 輸送障害等発生時における旅客への対応方法に関する事項 (1) 長時間運転見合わせ時における旅客への対応方法 ①発生した際の社内体制</p>	<p>対応マニュアル、誤収受に関しては、駅営業関係取扱内規によりマニュアル整備は行っている。また、誤表示・誤収受が発生した場合は、これらのマニュアルに沿って、関係各所へ速報を行い、対応を策定している。</p> <p>・北大阪急行電鉄では、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> <p>・事故等が発生した時は、「緊急事態対策規定」「運転取扱心得」「指令者執務基準」「乗務員執務基準」「重大事故対応マニュアル」を定め、この規程に</p>	<p>い、より充実したマニュアル等の整備を期待する。</p> <p>・福祉割引については、精神障害者に対する割引の導入、距離制限の撤廃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、北大阪急行電鉄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。</p> <p>・規程の定期的見直し等含めた、より一層強固な社内体制を構築されることを期待する。</p>	<p>いった事故への対応マニュアルについて、更新の必要性を検討していきます。</p> <p>・福祉割引の適用範囲拡大については、福祉割引制度の在り方を含め、引き続き検討します。</p> <p>・規程類をはじめ、事故発生時の社内体制については今後も訓練等を通じて課題抽出を行い、見直しを</p>
--	---	---	--

<p>②現場での対応方</p>	<p>沿って社内体制を整えている。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・乗務員は車内案内放送用語集に基づき、異常内容に応じて車内案内放送を行う。また、駅構内の旅客に対しては駅ごとに定めた異常時の駅案内放送用語例に基づき、内容に応じて係員が案内を行う。列車が駅間でやむを得ず長時間停車する場合は、旅客を最寄駅まで避難誘導することが想定されるため、車内から線路に降車できるよう、全列車に非常脱出梯子を搭載しており、使用方法は車掌教科書に定めている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・マニュアルの見直し等など、より一層利用者保護に向けた取組を努められたい。</li> </ul>	<p>図ります。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・異常時の車内および駅での放送についてマニュアルの見直しと訓練による習熟を図ります。</li> </ul>
<p>③課題が発生した場合の検証、改善方策</p> <p>(2)運行情報の提供に関する作業内容、体制、システムの確立状況</p> <p>①放送による情報提供</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・輸送障害発生時の取扱いについては安全管理推進委員会で社長以下幹部に報告し、対応内容について検討の必要性がある場合にはその場での審議、あるいは事故防止対策検討委員会を開催して問題点の抽出と改善策の策定を行う。</li> <li>・運転指令者が列車無線により運行状</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・今後とも、利用者保護に向けた取組を努められたい。</li> <li>・輸送障害等発生時は、適切な情</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・今後も輸送障害発生時の取扱いについて全社をあげて対応力の強化に努めてまいります。</li> <li>・輸送障害発生時のお客様</li> </ul>

<p>②文字による情報提供</p> <p>③他社線の運行の情報提供</p> <p>(3) 駅構内、改札口付近、ホーム、車両及び現場係員における運行情報の提供に関する取組状況</p> <p>①放送による情報提供</p>	<p>況を乗務員に知らせる。また、業務放送による一斉配信により各職場に情報連携を行う。</p> <p>・江坂操車で勤務する助役が運行状況を掲出。旅客案内情報表示装置を江坂操車にも設置し、運転指令者が入力した内容を乗務員に情報共有。運転指令者から各課係長職以上の携帯電話に運行状況メールを一斉配信する。</p> <p>・当社が振替輸送対象路線となる場合は、他社局より運転指令に電話で連絡があり、運転指令より業務放送及び内線電話で本社及び現場各所に連携。各課係長職以上の携帯電話に振替輸送状況メールを一斉配信する。</p> <p>・駅係員や運転指令者による駅構内放送、車掌による車内放送を行っている。</p>	<p>報提供が利用者の不安緩和するため重要である。引き続き、情報提供の強化に努められたい。</p> <p>・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、障害者、訪日外国人にもわかりやすい情報提供について検討を</p>	<p>に対する情報提供は、他社での取り組みも参考にしながら、今後も充実を図っていきます。</p> <p>・目の不自由なお客様、訪日外国人のお客様への異常時放送の充実と、耳の不自由なお客様への視覚的</p>
--	--	---	--

<p>②文字による情報提供</p> <p>(4) ホームページ等における運行情報の提供に関する取組状況</p> <p>3. 訪日外国人対応に関する事項</p> <p>(1) 企画乗車券の取組状況</p> <p>(2) 乗車券販売に関する利便性向上にかかる取組状況</p> <p>・外国語によるインターネ</p>	<p>・改札口設置の旅客案内情報表示装置に運転指令者が入力した運行状況、並びにホーム設置の行先案内表示器におけるテロップに運転指令者が入力した運行状況を表示している。</p> <p>・20分以上の遅れが発生もしくは見込まれる場合、あるいは列車の運転休止が発生した場合に掲出する。5分以上の遅延が発生した際には、延着証明をホームページ上で発行する。</p> <p>・企画乗車券は現在自社商品ではないが、「スルッと KANSAI」による商品、連絡運輸を行っている大阪府交通局関連商品を中心に発売を行っている。訪日外国人向けとして「スルッと KANSAI 2day・3day チケット」の販売を行っている。</p> <p>・現在のところ取扱いは行っていない</p>	<p>願いたい。</p> <p>・延着証明をホームページ上で発行することは、利用者利便向上という観点から大いに評価できるものであり、他の鉄道事業者との情報交換をより積極的に行うことが期待される。</p> <p>・今後とも、訪日外国人向けサービス強化に努められたい。</p>	<p>情報提供の充実に向け、検討を進めます。</p> <p>・今後も他社局との連携を図り、お客様の利便性向上につながる施策について積極的に情報収集を行っていきます。</p> <p>・今後も訪日外国人のお客様に快適にご乗車いただけるサービスの提供に向けて研究してまいります。</p>
---	---	--	--

<p>ット指定席券販売</p> <p>(3) 異常時(災害時、輸送障害時)の情報提供にかかる多言語化の取組状況</p> <p>① 放送による情報提供(駅・車両)</p> <p>② 文字による情報提供(駅・車両)</p> <p>(4) その他受け入れ環境整備の取組状況</p>	<p>い。</p> <p>・現在のところ実施していない。</p> <p>・各駅改札口に設置した旅客案内情報装置に運行情報を表示する際、一部英語での案内を実施。</p> <p>・今後、多言語もしくはピクトグラムによる情報提供について、検討を行っていく。</p> <p>・自社ホームページについては、4ヶ国語対応導入済み。</p> <p>・タブレット端末のTV電話機能を活用したりリアルタイム通訳サービスを導入しており、旅客が多言語対応可能なオペレーターと直接話せることで、</p>	<p>・スマートホンをはじめとする携帯端末は、世界的に普及しており、多くの訪日外国人も所持しているため、異常時の情報に関しても、旅行者自ら情報を取得することは可能である。しかし、旅行者が駅構内滞在中や乗車時に、鉄道事業者から提供される情報が正確性・敏速性において勝るものはないことから、特に放送による情報提供について検討を願いたい。</p> <p>・訪日外国人増加しているなかで、多言語対応型ホームページは利用者利便向上という観点から大いに評価できるものである。</p> <p>・タブレット端末を利用した通訳サービスをはじめ、様々な取組をなされており、大いに評価できるものである。</p>	<p>・訪日外国人のお客様に対する異常時の情報提供として、車内での案内放送の充実を検討いたします。</p> <p>・今後も多言語案内等、訪日外国人のお客様への更なる情報提供の充実に向けて検討を図ってまいります。</p> <p>・今後も当社でのお問合せの多いご案内について、資料作成等によりサービスの充実に努めてまいります。</p>
---	---	--	---

<p>4. 利用者等からの意見等に関する事項</p> <p>(1) 利用者からの意見の状況、対処方法</p> <p>(2) 利用者モニター制度の導入状況</p>	<p>訪日外国人の利便性向上を図っている。また、日本民営鉄道協会作成のコミュニケーションボードを各駅に備えており、訪日外国人の利用が多い千里中央駅では、駅現場で独自に作成したご案内資料を活用。</p> <p>・2013年12月より当社線全駅で訪日外国人向けフリーWi-Fi サービスを提供。</p> <p>・ご意見については、駅施設に関するものが多い。</p> <p>・ご意見は、ホームページ、電話、郵便、来社、千里中央駅でのご意見箱で受け付けているものと、親会社である阪急、及び連絡運輸先である大阪市交通局にメールで寄せられるものがある。</p> <p>・回答を要するものについては、適宜回答を行っている。</p> <p>・現在、利用者モニター制度は導入していない。同制度導入の課題、他社局での同制度の導入状況等を勘案し、導</p>	<p>・引き続き、適宜適切な対処に努められたい。</p> <p>・新たな視点からサービス内容を見る上で、利用者モニター制度を活用することは、有効な手段とし</p>	<p>す。</p> <p>・今後もお客様からのご意見を真摯に受け止め、対応を行ってまいります。</p> <p>・同制度導入の課題、他社局での同制度の導入状況等を勘案し、導入の必要性</p>
--	---	---	--



<p>(3) 利用者、モニター等からの意見の関係部署、社内幹部等への周知方法</p>	<p>入の必要性を検討する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・頂いたご意見については、担当部署にて「ご意見・苦情報告書」を作成し、関係部署、および幹部に回覧するとともに、年2回、管理職以上が集まる「事業推進会議」にて報告を行っている。</li> </ul>	<p>て考えられることから、導入に向けて検討して頂きたい。</p>	<p>を検討していきます。</p>
<p>(4) 利用者、モニター等からの意見を施策に反映させる際の過程</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・担当部署にて対応策を検討し「ご意見・苦情報告書」に内容を記載して関係部署、および幹部に回覧。その結果さらに検討が必要であれば関係部署と連携して対策を実施する。適宜要望等に対する改善を行っている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者からの要望については、十分な分析・検討を行い、一層のサービス改善・利便性の向上に向けて継続した取り組みをされたい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・今後もお客様からのご意見には真摯に向き合い、検証と対策の検討を行い、サービスの充実を図ります。</li> </ul>
<p>5. 視覚障害者等対応に関する事項</p>			
<p>(1) 駅員等による声がけ、誘導案内の強化に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「目の不自由なお客様への対応手引き」を平成29年2月に整備、運輸現業社員教育にて周知を図る。白杖をお持ちの旅客を見かけた際には、お声掛けを行っている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・引き続き、誘導案内の強化に努められたい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・今後も定期的に教育を行い、駅係員によるお声掛けを行います。</li> </ul>
<p>(2) 接客能力の向上に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「目の不自由なお客様への対応手引き」に基づき、職種別に教育を行っている。また、「サービス介助士」資格</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・“サービス介助士”資格取得は、個々の接客能力向上に結びつくことから大いに評価できる取組であ</li> </ul>	<p>今後も社内の資格取得を推奨していきます。</p>

<p>(3) 無人駅における障害者対応に関する事項</p> <p>(4) 盲導犬育成等への協力に関する事項</p> <p>(5) その他ホームの安全性向上に関する事項</p> <p>6. その他のサービス等に関する事項</p> <p>(1) 女性等に配慮した車両（いわゆる「女性専用車両」）</p> <p>①導入状況（計画を含む）</p> <p>②利用者に対する周知・案</p>	<p>取得の推奨しており、取得予定者を含め、年度末までに運輸課監督者・乗務員併せて98名中37名取得。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・無人駅はありません。</li> <li>・事前連絡があれば協力する。</li> <li>・平成29年9月9日より千里中央駅にて可動式ホーム柵の運用を開始し、ホーム保安度の向上を図っている。また、平成30年3月には緑地公園駅および桃山台駅にも可動式ホーム柵の運用開始予定である。</li> <li>・平成16年9月より、6号車（梅田方面から5両目）を平日ダイヤの終日女性専用車両としている。</li> <li>・車内は、当該車両の外面に添付した</li> </ul>	<p>り、今後も引き続き資格取得者を増やして頂きたい。</p> <p>・全駅への可動式ホーム柵設置は、ホームの安全性を飛躍的向上させる取組であり、大いに評価できるものである。</p>	<p>・今後も定期的な教育の実施により、安全な可動式ホーム柵の取扱いについて習熟を図り、お客様に安全に当社をご利用いただけるよう努めてまいります。</p>
---	--	---	---

<p>内方法</p> <p>③職員に対する教育等</p> <p>(2)ハンドル形車いすに係る対応状況</p> <p>①対応マニュアルを整備しているか</p> <p>②利用実態、利用者からの意見を確認</p> <p>(3)ICカードの利便性向上に向けた検討状況</p> <p>①ICカード利用エリア</p>	<p>ステッカーおよび車内案内放送により案内を行っている。また、ホームにも当該車両の扉位置に案内ステッカーを貼付している。</p> <p>・女性専用車両については、痴漢行為を抑止し、女性客が安心して乗車いただける環境を提供するための取組の一環として実施しているが、あくまで旅客の任意の協力によるものとしており、旅客から理解を得られない場合はそれ以上無理にお願いしないよう乗務員に対して指導している。</p> <p>・平成29年8月21日付で駅業務関係取扱内規にハンドル形車いすの取扱いを制定。</p> <p>・現時点では未確認であり、意見はない</p> <p>・取り扱っているPiTaPaカードは平</p>	<p>・引き続き、内容等の見直しを行い、より充実したマニュアル等の整備を期待する。</p>	<p>・今後も規則およびマニュアルの見直しを行うとともに、関係係員への教育を実施し、すべてのお客様に快適に当社をご利用いただけるよう図ってまいります。</p>
--	---	---	---

<p>拡大にかかる検討状況</p> <p>②複数のICカード利用可能エリア間の跨ぎ利用にかかる検討状況</p> <p>③海外発行クレジットカードによるICカードの購入にかかる検討状況</p> <p>(4) 旅客の避難誘導</p> <p>①対応した訓練は行われているか</p> <p>②旅客の避難誘導に関連した職員等への研修が行われているか</p> <p>(3) 帰宅困難者対応</p> <p>①対応マニュアルを整備している</p>	<p>成25年3月23日より全国で相互利用可能。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>平成29年4月1日より大阪高速鉄道とのIC連絡定期券発売開始。今後も他社局との連絡定期券発売に向けて検討していく。</li> <li>取り扱っているPiTaPaカードの性質上、現在海外発行クレジットカードへの利用拡大は検討していない。</li> <li>全社員を対象とした、様々な状況を想定した訓練をはじめ、千里中央地区商業施設等と合同で地下街総合防災訓練を毎年行っている。</li> <li>新人社員宿泊研修にて、津波発生時の避難誘導の重要性を伝えるため、大阪府津波高潮防災ステーションにて研修を実施。</li> <li>帰宅困難者対応マニュアルを整備。</li> </ul>	<p>連絡定期券導入拡大は、利用者利便向上につながることから、導入に向け積極的に検討して頂きたい。</p> <p>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出来る。今後とも様々な実地訓練を行って頂きたい。</p> <p>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、今後もより一層の連携を深めることが期待される。</p> <p>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、</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2018年4月より、地下鉄線とのIC連絡定期券の発売を開始いたしますが、今後もお客様の利便性向上に向けた施策の検討を行ってまいります。</li> <li>今後も継続的に訓練を実施し、災害発生時にお客様の避難誘導を迅速に行うことができるよう努めます。</li> <li>今後も周辺商業施設をはじめ、行政等関係機関との連携を深めてまいります。</li> <li>大規模災害発生時の帰宅困難者訓練について、周辺</li> </ul>
---	---	--	--

<p>②対応した訓練は行われているか</p> <p>③自治体等関係者との調整は行われているか</p> <p>④帰宅困難者対応に関連した職員等への研修が行われているか</p>	<p>・実施していない。</p> <p>・平成28年度より、大阪府、豊中市、千里中央地区の地権者で構成する、「千里中央地区活性化協議会」を立ち上げ、その中の「千里中央地区エリアマネジメント部会」にて、都市再生安全確保計画の策定を進めている。</p> <p>・毎年9月に実施される災害時帰宅困難者体験訓練に協賛しており、社員に対して参加の推奨を行っている。</p>	<p>訓練等積極的な対策を進められることを期待する。</p>	<p>自治体との連携を深め、実施を検討していきます。</p>
--	---	--------------------------------	--------------------------------