

業務監査実施結果報告書

事業者名	大阪市高速電気軌道株式会社	実施期間	令和3年1月19日、3月25日
検査箇所	本社、難波駅		
監査項目	取組状況	所 見	所見に対する回答
1. 利用者への情報提供	<p>駅頭の掲示について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・異常発生時は改札付近に急告板設置（4カ国語表記、QRコード併記）し運行状況を案内 ・一部の駅では改札付近にサービス情報表示器を設置し運行情報を表示、今後全駅に設置予定（2023年度末まで） <p>ホーム・コンコースの情報提供について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・2カ国語による案内放送 ・異常時には乗務員タブレット端末の案内文を利用した4カ国語の案内放送を行う ・全駅ホームに旅客案内表示装置を設置 <p>列車内の情報提供について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・LCD表示器（4カ国語表記）による ・異常時には乗務員タブレット端末の案内文を利用した4カ国語の案内放送を行っている <p>ウェブサイト等での情報提供について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ホームページにおいて各線区ごとの運行情報を案内（4カ国語対応） ・SNS（ツイッター）により即時性をもった情報発信を実施 <p>訪日外国人旅行者への配慮について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・路線カラー、駅ナンバリングの導入 ・路線ごとのピクトグラムの活用 ・多言語対応の自動券売機の全駅導入 ・全駅における無料wi-fiの整備 ・4カ国語表記の路線案内パンフレット 	<p>QRコードについては、ウェブサイトへの的確な誘導という点において非常に有効な手段となることから、活用の拡充について検討いただきたい。</p> <p>輸送障害発生時の視覚・聴覚障害者への情報提供等について、職員の教育訓練を行なっていただき、旅客支援・案内について万全となるよう努められたい。</p> <p>訪日外国人旅行者に対する多言語案内について、過去に職員に対し英語研修を実施していたとのことですが、今後とも継続して英語研修を実施するなど、職員のスキルアップに努められたい。</p>	

業務監査実施結果報告書

監査項目	取組状況	所 見	所見に対する回答
2. 計画運休	<p>情報提供タイムラインについては2020年3月に策定し、タイムラインに基づく台風対応訓練を2020年7月に実施している。</p>	<p>今後とも計画的に訓練を実施して、見出された課題について改善を検討いただき、利用者に対して適切な情報発信を行うよう期待します。</p>	
3. 他の交通モードとの連携	<p>代替輸送先の確保として、2018年3月に大阪シティバス、2019年3月に日本交通と協定書・覚書を交わしている。 代替輸送の実施例は無い。</p>	<p>今後とも非常時における代替輸送先との連携を図っていただき、利用者の利便に配慮した対応に努められたい。</p>	
4. 帰宅困難者対策	<p>帰宅困難者対応マニュアルの整備は行っていないが、避難誘導については、地震発生時の統一基本マニュアルとして整備している。</p> <p>備蓄品については、利用者10万人以上の11駅において約17,600人分を用意している。</p> <p>主要駅においては、自治体が事務局となっている帰宅困難者対策協議会に参画し意見交換や訓練を実施している。</p>	<p>今後とも自治体等と連携しながら帰宅困難者対策に取り組んでいただき、有事に備えていただくよう努められたい。</p>	
5. 無人駅における対応	<p>無人駅は無し。 駒川中野駅では東改札口を終日無人改札口、今里筋線各駅では時間帯無人改札口としている。無人改札口においては利用者の遠隔対応可能な機器を整備している。</p>	<p>高齢者や障害者の方々が不便なく利用できるよう、無人改札口においては遠隔対応可能な機器の整備を進めるなど利便性向上に努められたい。</p>	