様式２

業務監査実施結果報告書

事業者名	京阪電気鉄道株式会社	実施期間	令和５年 11 月 21 日
検査箇所	本社、京橋駅、枚方駅、郡津駅、伏見稲荷駅、三条駅、祇園四条駅		

監査項目	取組状況	所　　見	所見に対する回答
１. 災害等異常時の対応・備え ①利用者への情報提供 ○情報提供全般について ○ウェブサイト等による情報提供について ○駅頭における運行情報の掲示 ○駅構内における案内放送 ○車内における案内放送	・輸送障害発生時の利用者への情報提供については、係員による案内放送に加え、ホームページ、改札口付近に設置している旅客案内ディスプレイ、ＳＮＳにより周知を行っている。ＱＲコードを駅ホーム及び改札口に掲出し、自社ホームページへの誘導を行っている。 ・多言語による情報提供については、係員配置駅に多言語翻訳アプリを搭載したタブレットを配備し、旅客案内ができるよう体制を整えている。災害時等に備え、駅及び車両において４カ国語（日・英・中・韓）で案内放送文を用意している。ホームページ、旅客案内ディスプレイは４カ国語（日・英・中・韓）対応で運行情報を提供している。 ・スマートフォンを用いたインターホンシステムを導入しており、他言語翻訳機能を搭載していることから、訪日外国人旅客からの問い合わせに対してスムーズな案内を可能としている。	・輸送障害発生時等の異常時においては、訪日外国人旅客を含む利用者に対して行動判断に資する情報提供を行うことが重要であることから、より多くの利用者がリアルタイムの情報を入手できるよう、今後とも、旅客案内ディスプレイ、ホームページ等のツールを活用した情報提供体制について適時検証するなど質を高める取組が期待される。	・輸送障害発生時等の異常時における訪日外国人旅客を含む利用者への情報提供体制について、提供する情報の内容や時機など訓練等を通じて適時検証し、必要に応じて質の向上に努めてまいります。

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	・計画運休に係る情報提供タイムラインについては令和元年７月に策定している。 ・計画運休の可能性や実施については、駅での告知のほか、車内放送、自社ホームページ、ＳＮＳにより情報提供している。 ・令和５年８月に運転指令、列車区、駅合同による計画運休実施想定訓練を実施した他、台風対応時にはその検証を実施している。	・計画運休に関する連絡については、当運輸局経由で第１報を行った後、各鉄道事業者において府県、指定都市等とやりとりを行う必要があり、自治体との連絡体制の強化に努めることが期待される。 ・運休の可能性を含めた前広な情報提供は利用者の適切な行動に寄与するものであることから、実際の運用及び訓練を通じて見出された課題があれば改善策を検討し、情報提供タイムラインに反映する等、より適切な情報発信に向けた継続的な取組が期待される。	・計画運休に関する連絡について、近畿運輸局への第１報を行うほか、関係する自治体との連絡体制の強化に努めてまいります。 ・「計画運休実施想定訓練」を定期的に実施して課題の抽出や改善策の検討を行い、必要に応じて情報提供タイムラインに反映する等、適切な情報発信に努めてまいります。
③他の交通モードとの連携	・振替・代行輸送については、バス会社と契約を締結しており、輸送障害発生時等は双方向で連絡を取り合える体制が構築されている。	・運転見合わせ時等において迅速かつ的確な対応が行えるよう、引き続きバス会社等との連携強化に努めることが期待される。	・バス運転手の確保が難しいとされる中、輸送障害等発生時には迅速に代替輸送が行えるよう、引き続き連携強化を図ってまいります。
④帰宅困難者対策	・帰宅困難者対応マニュアルは策定されていない。 ・大阪市及び周辺の企業等と京橋駅周辺地区帰宅困難者対策協議会を組織し、令和５年１月に帰宅困難者対策図上訓練を実施した。 ・上記協議会において策定された「京橋駅周辺地区帰宅困難者対策計画」において、京橋駅ではラッチ外及びＪＲ線との連絡通路に情報提供拠点を設置し、一時滞在施設への案内を行うこととしている。 ・帰宅困難者発生時には、一部の駅では構内売店の飲料を提供できる体制をとっている。	・関係自治体等から要請があれば、定期的な訓練を実施する等、帰宅困難者対策に係る積極的な取組を期待する。 ・帰宅困難者対策協議会への参画の有無に限らず、関係自治体と密に連携して、旅客の避難誘導、一時待機スペースの確保等、具体的対策の策定、案内等の実施についての前向きな検討が求められる。	・引き続き関係自治体等との連携を図りながら帰宅困難者対策に取り組んでまいります。 ・同協議会の他、関係自治体と連携しながら具体的な対応の検討を進めてまいります。

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．無人駅における対応	・一部で時間帯配置駅、無人駅となっている。 ・他駅サポートシステムの導入により、駅の監視とインターホンによる問い合わせ等の対応を遠隔で実施している。 ・介助を必要とする利用者の対応は、サポートセンターが申し込みを受け管轄駅の機動要員を向かわせることとしているほか、定期的な利用者には、予め機動要員を派遣する体制を構築している。 ・乗務員による介助等障害者対応の確認体制を整えているほか、一般社団法人日本ユニバーサルマナー協会が認定したユニバーサルマナー検定を順次、受講させており、今後も受講を進めていくこととしている。	・時間帯配置駅及び無人駅に、他駅サポートシステムによる遠隔対応や機動要員を派遣する体制を整えているほか、乗務員による介助等障害者対応の実施確認を行っており、今後とも、安全・円滑な駅利用に資する取組みに努め、駅利用者が極力不便無く利用できるようソフト・ハード面の取組の継続が期待される。	・無人駅及び時間帯無配置駅における利用者の安全・円滑な駅利用について、お客さまのご利用状況を適時確認し、機動要員の配置や遠隔対応システム等、必要に応じてソフト・ハードの改善に努めてまいります。
優良事例			