

業務監査実施結果報告書

事業者名	近畿日本鉄道株式会社	実施期間	令和5年10月3日～令和5年10月4日
検査箇所	本社、大阪難波駅、二上駅、真菅駅、西ノ京駅、近鉄奈良駅、尼ヶ辻駅、興戸駅、桃山御陵前駅、伊勢市駅、久居駅、鈴鹿市駅、海山道駅、近鉄名古屋駅		
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、近鉄アプリ、駅ディスプレイで情報提供を行っている。駅係員等に対しては業務用パソコン、案内用タブレット、業務用携帯電話を使用して情報を配信し、旅客案内できるよう体制を整えている。また、QRコードを駅及び車両に掲出し、自社ホームページへの誘導を行っている。駅頭においては4カ国語（日・英・中・韓）あるいは2カ国語（日・英）でお知らせ文を掲示し、情報配信ディスプレイ、LCDタイプの行先案内表示器にて2カ国語（日・英）で情報を表示している。 ・多言語による情報提供について、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他、事前に用意していない情報の提供についても、駅では業務用スマートフォンの翻訳アプリ、多言語翻訳機を用意、車両でも業務用スマートフォンの翻訳アプリを利用して音源をマイクに近づけ放送に努めている。 ・また、上記に加えコミュニケーション補助カードや電話通訳サービスを活用して、訪日外国人旅客への案内を可能としている。 ・ホームページは4カ国語（日・英・中・韓）対応で運行情報を提供しており、前述のとおりQRコードにてアクセスできるようになっている。	・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。輸送障害等発生時により多くの方がリアルタイムの情報を利用し、適切な行動判断ができるよう、今後とも、ホームページ、アプリ、駅情報ディスプレイ等のツールや媒体を活用した情報提供体制、情報提供手段の充実が期待される。	・輸送障害発生時等の異常時における情報提供について、訪日外国人を含む多くのお客様に対し、駅情報ディスプレイをはじめ、ホームページやアプリで詳細な情報がリアルタイムに提供できるよう、情報提供体制、情報提供手段の充実に取り組んでまいります。

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5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、自社ホームページにより情報提供している。 ・毎年、異例事態対応訓練を実施しており、その際、情報収集・発信に関する訓練も行っている。	・利用者へ適時適切な情報を提供できるよう、定期的な訓練や、実際の運用で見出された課題について改善策を検討し、情報提供タイムラインに反映されることが期待される。	・ご利用のお客様に適時適切な情報を提供できるよう、引き続き訓練や実際の運用で見いだされた課題の改善策について研究を重ね、必要に応じて情報提供タイムラインに反映することも検討してまいります。
③他の交通モードとの連携	・平成27年3月に列車運休等に伴う振替・代行輸送等に関するマニュアルを策定し、大阪府、京都府、奈良県の路線のバス運行ルートや手配手順等を定めており、振替輸送については、バス会社と契約を締結している。三重県、愛知県の路線についてはJRが並行していることもあり、バス会社等と契約は締結していないが、必要があればバス会社に依頼することとしている。 ・代行輸送については、バス会社等と契約は締結していないが、必要があればバス会社に依頼することとしている。	・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、引き続き他社との連携強化に努めることが期待される。	・輸送障害発生時の運転見合わせ時等においては、お客様の救済を含め、振替輸送や代行輸送による代替ルートの確保により、円滑なご案内ができるよう、引き続き他社と連携強化に努めてまいります。
④帰宅困難者対策	・大阪市、京都市、名古屋市において帰宅困難者対策協議会等に参画し、自治体の主催する帰宅困難者対策訓練に参加している。 ・ターミナル駅では列車ホテル設置に備え、備蓄品を準備している。異例事態発生時には、近鉄リテーリングが運営するファミリーマート等から物資の提供を受けられるように協定を締結している。 ・京都駅では京都市が用意する飲料水、保存食、防寒シート等を備蓄しており、一時避難場所として1階通路を提供。案内・災害時帰宅困難者ガイドマップを4カ国語で準備している。	・自治体主催の協議会での検討内容や訓練等を踏まえ、必要に応じて異例事態対応マニュアルに帰宅困難者対策に関連した内容の記載をする等の検討を行うことが望まれる。 ・今後とも沿線市町等と連携して、積極的に協議会への参加、定期的な訓練の実施等、帰宅困難者対策に取り組むことが期待される。	・自治体主催の協議会や訓練で抽出された対応内容について、必要に応じ異例事態対応マニュアル等に記載するよう検討を継続してまいります。 ・今後も沿線自治体と連携して、引き続き積極的に協議会や訓練に参加し帰宅困難者対策に取り組んでまいります。

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。 ・時間帯配置駅及び無人駅においては、遠隔監視システムの導入により各駅の状況を把握できる設備を導入すると共に、遠隔監視システムが導入されていない駅では、インターホンにより管理駅にて問合せ等に対応できる体制を整えている。 ・介助を必要とする利用者の対応にあたっては、当日連絡又は駅インターホンで連絡があった場合は、巡回係員に連絡を取り、介助へ向かえるように対応している他、定期的に介助を必要とされる旅客への対応のため、巡回係員を当該時間帯に乗降駅に派遣できるよう作業ダイヤに入れ込むよう対応している。 ・年1回以上、乗務員に対して介助訓練を行っている他、随時、障害者等参加による体験会、意見交換会等を実施している。	・時間帯配置駅、及び無人駅に巡回係員を派遣し乗降介助に対応できるよう作業ダイヤを工夫して作成する等社内体制を整えており、乗務員に介助訓練を行い、障害者の方が参加する訓練、体験会等を実施又は参加するなどの取組に努めている。今後とも、安全・円滑な駅利用に資する取組に努め、高齢者や障害者の方々が極力不便なく利用できるよう、ソフト・ハード面の取組の継続が期待される。	・駅をご利用されるお客様に対し、主に高齢者や障害者の方々のご不便をできる限りなくすよう、今後もソフト面、ハード面において、円滑な駅利用に資する取り組みを継続してまいります。

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
3. その他サービスに関する事項 ①遺失物管理関係 ②駅シャッター開閉関係	・令和5年3月に旅客の遺失物（交通系ＩＣカード等）を駅係員が着服する事案が発覚した。 ・遺失物引渡し場所の防犯カメラ未設置駅について、順次設置工事を実施している。 ・全社員を対象として年2回法令倫理教育を実施している他、各職場でも定期的に事象の説明と法令倫理教育を実施している。 ・内部監査を実施し、正しく遺失物の取扱いが行われているか確認を行っている。 ・令和5年4月に、始発前にシャッターを開け忘れる事案が発生した。 ・原因としては、起床確認システムにおいて、本来、始業点検後に行う報告が、点検完了前にされており、その後、口頭にて始業点検確認の報告を受けるべき管理駅でも失念したもの。 ・起床確認システムの正確で確実な使用を、面談などで駅職員に教育すると共に、管理駅においても報告時間にタイマーを設置するなどの対策を実施している。 ・駅係員一人勤務駅においては、タイマー設定で自動開閉できるよう順次工事を実施している。	・遺失物の適正な管理、正確なシャッター開閉等は駅係員として基本的な業務であり、利用者との信頼が損なわれないように、引き続き再発防止対策の実施及び継続的な社員教育を行うと共に、防犯カメラの設置及びシャッターの自動開閉等ハード面での取組に努めることが必要である。	・遺失物の適切な取扱いについては、遺失物引き渡し場所に防犯カメラを設置するとともに、継続して法令倫理教育を実施し、再発防止に努めてまいります。 ・シャッターの開閉等につきましても、決められたことを決められたとおり確実に実施するよう再発防止策含め、引き続き教育してまいります。また、シャッターにタイマー設定できるようにハード面での再発防止を計画して進めてまいります。
優良事例			