

業務監査実施結果報告書

事業者名	北大阪急行電鉄株式会社	実施期間	令和4年11月8日～令和4年11月8日
検査箇所	本社、千里中央駅、桃山台駅、緑地公園駅、運転指令所		
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 ○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	<ul style="list-style-type: none"> ・輸送障害発生時の利用者への情報提供については、駅においては運転指令所からの一斉放送による案内を行っているほか、各改札口設置の案内ディスプレイやホワイトボード、行先表示器により情報提供を行っている。列車内においては、自動放送のほか、乗務員による案内放送により情報提供を行っており、一部車両においては車内ビジョンによる情報提供を行っている。 また、自社ウェブサイトにおいても情報提供を行っており、駅掲出ポスターにより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、各駅設置の多言語音声翻訳機や指さし会話シート、列車内においては自動音声により2カ国語（日本語・英語）で情報提供を行っているほか、ホームページにおいて4カ国語（日本語・英語・中国語・韓国語）により情報提供を行っている。 輸送障害発生時には、上記に合わせて運転指令所から多言語音声翻訳機を活用した一斉放送や各駅設置の多言語ハンドスピーカー等による案内放送、案内ディスプレイによる2カ国語（日本語・英語）での情報提供、その他、列車内において事象にあわせた4カ国語での車内自動放送、車内ビジョンによる情報提供を行っている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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、今後とも、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、駅情報ディスプレイ、ホームページ等のツールや媒体を活用した情報提供体制の充実や、SNS等を活用した情報提供等、情報提供手段拡充の検討が期待される。 	<ul style="list-style-type: none"> ・今後も駅情報ディスプレイ、ホームページ等のツールや媒体を活用した情報提供体制の充実等、情報提供方法や手段の拡充を継続して検討してまいります。

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
②計画運休	<ul style="list-style-type: none"> ・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8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、異常時訓練を実施しており、その際、情報提供に関する訓練を行っている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・計画運休の情報提供については、訓練等にて課題を抽出し、実使用時に適切な取扱いができるよう、継続的に改善を行ってまいります。
③他の交通モードとの連携	<ul style="list-style-type: none"> ・振替輸送関連規則等に基づき、長時間の運転見合わせが発生した場合など、大阪メトロ、阪急電鉄、京阪電気鉄道及び大阪モノレールと相互に振替輸送を行うこととしている。 ・また、現時点でバス会社と協定を締結していないが、都度、バス会社に依頼することとしている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・運転見合わせ時等において迅速かつ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。 ・バス会社等との連携強化に努めるとともに、代替輸送を想定した訓練の実施の検討が期待される。 	<ul style="list-style-type: none"> ・運転見合わせ時等に対応するため同業他社との連携強化を一層進めてまいります。 ・またバス会社等とは継続して連携を図ってまいります。
④帰宅困難者対策	<ul style="list-style-type: none"> ・帰宅困難者への対応については、帰宅困難者対応マニュアルを策定しており、また、各種規程に基づき社内体制を整えることとしている。 ・駅構内等に一時待機スペースはないが、非常時においては自治体の指定する周辺の避難場所に誘導することとしており、年1回以上、避難経路の確認を含めた訓練を実施している。 ・千里中央地区防災WGに参画し、豊中市や周辺地域と連携している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・策定した帰宅困難者マニュアルについては、定期的実施している訓練等を踏まえ、適切に見直しを行うことが望まれる。 ・今後とも沿線市町等と連携して帰宅困難者対策に取り組むことが望まれる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・定期的な訓練時には課題を抽出し、マニュアルの使用時に適切な取扱いができるよう、継続的に改善を行ってまいります。 ・沿線市町等との連携は、鉄道事業者として取り組むことが可能な事項について計画的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
⑤無人駅における対応	<ul style="list-style-type: none">・全駅有人駅となっている。・一部改札においては遠隔対応により無人となる改札があるが、遠隔対応にあたっては券面確認付きインターホン等を設置しており、呼び出しに応じて各駅係員が対応できる体制を調えている。・介助を必要とする利用者の対応にあたっては、事前の連絡等は求めておらず、各駅係員への申し出に応じて対応しているほか、利用実態を把握し、定期的な利用者に対しては、可能な限り待ち受け対応を行っている。・移動制約者への対応手引きを作成し、駅業務講習会をはじめとする各種講習会の場において、年1回以上、移動制約者への対応に関する研修を実施している。・また、各駅の全係員がサービス介助士の資格を取得しており、障害の特性に応じた対応を行っている。	<ul style="list-style-type: none">・移動制約者への対応手引きを作成し、定期的に研修を実施されるとともに、全駅係員がサービス介助士の資格を取得し、利用者の特性に応じた適切な対応を行うための社内体制を整えていることは大いに評価できる。・今後とも、安全・円滑な駅利用に資する取り組みに努め、駅利用者が極力負担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。	<ul style="list-style-type: none">・今後も研修の実施や資格取得に努めるとともにソフト面、ハード面において適切な接遇対応ができるよう、取組みを継続してまいります。
優良事例			