

業務監査実施結果報告書

事業者名	南海電気鉄道株式会社	実施期間	令和5年12月4日
検査箇所	本社、駅総合案内センター、岸里玉出駅、難波駅、今宮戎駅、粉浜駅、堺駅		
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、ホームページ、改札口案内システム、SNS、南海アプリ、外国人向け Web サイトである NANKAI TRAVEL GUIDE 等多くのツールにより情報発信を行っている。日本人向けの南海アプリを除いては4カ国語（日・英・中・韓）で、NANKAI TRAVEL GUIDE については15言語で対応可能としている。駅構内は、案内放送装置を設置している駅では4カ国語（日・英・中・韓）により案内放送を行っており、無人駅では主管駅から日本語で案内放送を行っている。現在、遠隔放送システムを再構築中であり、今後は、今年度建設した駅総合案内センターより遠隔放送システムを使用して、一括して4カ国語（日・英・中・韓）放送が可能になる予定である。車内においてもあらかじめ定例文を用意しており、4カ国語（日・英・中・韓）で状況に応じた案内放送を可能としている。 ・多言語による情報提供については、駅では多言語翻訳機やタブレット等を配備して、案内業務を実施している。また、訪日外国人旅客が特に多いなんば駅等においては、英会話ができる係員が常駐し案内業務を実施している。 ・駅ではQRコードを活用した Web サイト等への誘導も行っている。	・訪日外国人旅客を含む利用者に対して、輸送障害発生時等の異常時に、様々なツールを用いて多言語により、リアルタイムな情報提供を行う多くの手段を構築している。今後とも引続き、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手段の拡充が期待される。	・引き続き、訪日外国人旅客を含む利用者の情報ニーズの実態把握に努めるとともに、特に輸送障害時には、各種ツール・媒体を通じて最新の情報を提供するよう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、平成 31 年 9 月に「計画運休・運転再開時における情報提供タイムライン」を策定している。 ・計画運休の可能性や実施については、駅での告知のほか、自社ホームページ等のツールにより情報提供を行っている。 ・計画運休実施の際は、情報提供タイムラインの決定後、関係自治体に情報提供を行っている。 ・関西国際空港では、関西エアポートが主体となり、情報連携・オペレーション機能の強化を目的とした空港内外の関係各機関が参画する会議（JCMG）を開催している。南海電鉄も上記会議に参画しており、台風発生時等の緊急時に空港・航空会社、他陸上交通機関、関係行政機関との連携を密にすることが可能となっている。	・利用者へより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課題が見出された場合には、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。 ・台風発生時等緊急事態における、空港各関係機関の相互情報及び対応の連携は、旅客の安全確保、滞留者対応、交通手段の早期復旧に非常に重要であることから、今後も同会議を通じて関係機関と連携強化を図ることが期待される。	・環境の変化や課題が生じた場合等により情報提供タイムラインの見直しが必要との判断に至った場合には、適時適切に対応してまいります。 ・今後も台風発生時等、緊急事態が発生した場合には、旅客の安全確保、滞留者対応、また交通手段の早期復旧ができるように空港関係者との連携強化に努めてまいります。
③他の交通モードとの連携	・振替輸送については、路線バス会社にその都度依頼を行っており、代行輸送については、一部路線不通時に備えてバス・タクシー会社と契約を締結している。	・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、引き続きバス会社等との連携強化に努めることが期待される。	・運転見合わせ時において、早期に代替輸送が実施できるよう引き続き関係箇所と連携を密にしております。
④帰宅困難者対策	・なんば駅周辺について、大阪市が設置する難波駅周辺地区帰宅困難者対策協議会に参画し、同協議会において難波駅周辺地区帰宅困難者対策計画が策定・公表されている。 ・災害発生時等に沿線自治体と連絡が取れるように連絡先リストを作成しており、過去には帰宅困難者を自治体の指定する避難場所への誘導の実施や、物資の提供を受けるなど連携を行う体制を構築している。	・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組むことが期待される。	・有事にスムーズな連携が出来るよう日頃から関係自治体との連携強化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. 無人駅における対応	・無人駅、時間帯配置駅では、利便性を損なわないようにインターホンカメラ及び改札口案内システムを備えている。また、今年度に無人駅のサービス一括管理を目的とした駅総合案内センターを建設しており、券面確認台モニター付きインターホン、駅務機器のリモートコントロール、構内カメラ、全駅一斉放送設備等のシステムの順次更新を進めている。 ・介助の申し込みは、基本的に駅係員を派遣することで対応しているが、駅係員の派遣が間に合わない時は、指令員からの指示や乗務員の判断でホーム上にあるスロープ板を使用し、乗務員が乗降介助を行う体制としている。 ・駅間の係員同士の連絡漏れを起因とする介助忘れの防止と、事前申し込みを目的とした介助支援システムアプリの開発を現在進めている。 ・無人駅の構内等を飲食店等に無償提供する代わりに、旅客への声掛けや周辺清掃を行ってもらうほか、自治体とも連携して無配置駅の活性化、地域密着に取り組んでいる。	・駅総合案内センターによる券面確認台モニター付きインターホン、駅務機器のリモートコントロール、一斉放送設備等のシステム更新を順次計画的に進めており、介助支援システムの開発を進めている等、ハード・ソフト面での整備が進んでいることは評価できる。 ・また、無人駅の活用においても、自治体と連携するなどして空間の再活用、地域の活性化に取り組む企画を実施していることは評価できる。 ・今後とも、安全・円滑な駅利用に資するため取組に努め、駅利用者が極力不便無く利用できるようハード・ソフト面の取組の継続が期待される。	・今後も関係者と協力し、無人駅の活用に工夫を凝らしてまいります。 ・引き続き利用者が安全かつ便利に駅を利用できるようハード・ソフトの充実に努めてまいります。
3. その他サービスに関する事項 遺失物管理関係	・令和5年6月に旅客の遺失物（パスケース）より、駅係員が現金を抜き取り、着服する事案が発覚している。 ・社内においてコンプライアンス遵守を通達しており、全社員を対象として遺失物管理の理解を目的とした面接を実施している。また、当該事案の発生した駅業務は業務委託されており、当該委託会社においても研修を実施し、南海電鉄においてもその内容を確認している。	・遺失物の適正な管理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よう努めることが必要である。	・今事象を真摯に受け止め、社内ならびに業務委託会社への教育を強化し、コンプライアンスの徹底について定期的に周知を図り、再発防止に取り組んでまいります。
優良事例			