

業務監査実施結果報告書

事業者名	大阪モノレール株式会社	実施期間	令和3年10月14日
検査箇所	大阪空港駅		
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を活用 ・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>案内ポスター等にQRコードを掲出しウェブサイトへの誘導を行っていく。 既出案内ポスターにはQRコードを付したシールを貼り対応済み。</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	<ul style="list-style-type: none"> ・情報提供タイムラインについては2018年11月に策定、タイムラインに基づく情報伝達訓練を定期的に実施している。 	<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っていただきたい。</p>	<p>年1回、社内の情報伝達を実施し習熟度を高めながら課題の抽出し改善を行っている。</p>
3. 他の交通モードとの連携	<ul style="list-style-type: none"> ・代替輸送先の確保として、バス会社7社と協定を行っている。 ・大阪北部地震後に「路線バス輸送取扱規程」を定めて、災害等の輸送障害時に対応することとしている。 	<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>	<p>定期的の実車を使用した代替輸送訓練を実施し習熟度を高めている。 今後は訓練路線を変更しながら継続する予定。</p>
4. 帰宅困難者対策	<ul style="list-style-type: none"> ・帰宅困難者対応マニュアルの整備は行っていない。帰宅困難者については、近隣の避難施設を案内することとしている。 	<p>帰宅困難者対策については沿線自治体との連携が必要と考えられるので、今後とも自治体と連携して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>	<p>今後も沿線自治体と大規模地震や河川氾濫による大規模水害なども想定し、連携を取りながら有事に備える。 既に沿線各市の災害担当と打合せ等を実施している。</p>
5. 無人駅における対応	<ul style="list-style-type: none"> ・無人駅は無し。 		