

業務監査実施結果報告書

事業者名	泉北高速鉄道株式会社	実施期間	令和4年11月10日
検査箇所	本社事務所、和泉中央駅、光明池駅、泉ヶ丘駅		
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	<ul style="list-style-type: none"> 輸送障害等発生時の利用者への情報提供については、駅においては駅情報ディスプレイ・旅客案内表示装置において表示するほか、駅係員から構内放送により案内をしており、自社ウェブサイト、南海アプリ及び Twitter においても運行情報を提供している。 自社ホームページにおいて提供する情報としては、遅延の発生状況（台風到来時等は、被害の具体的な状況、点検・復旧作業の進捗状況、運転再開見込み等も）であり、都度更新している。 利用者への情報提供については、ニュータウン鉄道であり、利用者の多くが難波方面への通勤・通学目的で、訪日外国人の来訪が少ないと考えられることから多言語では行っていない（泉北高速鉄道線全線において、国際観光振興法第8条の外国人観光旅客利便増進措置を講ずべき区間の指定を受けていない）。 輸送障害発生後に開催される社内会議（運輸部長以下）において、利用者への情報提供も含め事後的に検証を行っている。 	<ul style="list-style-type: none"> 災害等の異常時においては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。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、南海アプリや Twitter 等のツールや媒体を活用した情報提供体制の充実が期待される。 	<ul style="list-style-type: none"> 南海アプリにおいて、これまで直接当社の運行を確認できない画面遷移でしたが、令和5年10月10日より当社ページに直接遷移できるように改修いたしました。 ホームページにおいても、在線位置を含めた運行情報をリアルタイムで表示ができるよう、改修を行っております。 今後も輸送障害等発生時により多くの方に対しリアルタイムに情報提供を行えるよう、情報提供体制の充実に努めてまいります。
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時間については、自社ホームページ、Twitter 及び駅の情報ディスプレイ等により、また、報道機関に適切なタイミングで情報提供している。 	<ul style="list-style-type: none"> 定期的に行う計画運休の情報提供訓練や実際の運用を通じて、利用者に対して適時適切な情報提供を行うよう情報提供タイムラインをより改善されることが望まれる。 	<ul style="list-style-type: none"> 路線の特性上、これまで計画運休を行ったことはありませんが、実施に備え、利用者に対して適時適切な情報提供を行うよう、情報提供タイムラインのさらなる改善を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
③他の交通モードとの連携	<ul style="list-style-type: none"> 長時間の運転見合わせが発生した場合に備え、事前に代行輸送契約を締結したバス事業者に代行輸送を要請することとしている。 代行輸送については、泉北高速鉄道各駅とJR阪和線及び南海高野線の各駅を結ぶ路線バスを活用するものとなっている。 	<ul style="list-style-type: none"> 運転見合わせ時に迅速かつ確な対応が行えるようバス事業者との連携強化に努めることが期待される。 	<ul style="list-style-type: none"> バス事業者と必要に応じて代行輸送手順の確認を行うなど、連携強化に努めてまいります。
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、「危機管理計画（地震対応BCP）」に基づき、旅客への情報提供及び避難誘導を行うこととしている。 一時待機スペースについてはラッチ外コンコースを想定しているが、長時間待機する旅客には各市指定の避難場所を案内することとしている。 泉北高速鉄道については、ニュータウン鉄道であることから、沿線に居住する旅客が多いこと、また、各市指定の避難場所を案内することから備蓄品を配備していない。 帰宅困難者対策に特化した訓練は行っていないが、「危機管理計画（地震対応BCP）」の更新時に更新箇所について係員に対する周知や確認を行っている。 沿線市から駅前における帰宅困難者対策に係る協議会等への参画要請はない。 	<ul style="list-style-type: none"> 沿線市と協力し、旅客の避難誘導や帰宅困難者対策の充実させることが重要であり、沿線市と連携して帰宅困難者対策に取り組むことが望まれる。 また、今後、帰宅困難者対策に係る協議会への沿線市から参画要請があった場合には積極的な対応を検討することが望まれる。 	<ul style="list-style-type: none"> 旅客の避難誘導や帰宅困難者対策の充実の重要性は認識しており、沿線市との今まで以上の連携に努めてまいります。 沿線市から協議会への参加要請があった場合には、積極的な対応をいたします。
⑤無人駅等における対応	<ul style="list-style-type: none"> 泉北高速鉄道では、すべての駅に係員を配置しており無人駅はない。 		

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
⑥その他サービスに関する事項 (1)釣銭誤装填関係 (2)運賃(企画乗車券)過小收受関係	<ul style="list-style-type: none">・ 前回(平成26年度)の業務監査以降において、釣銭の誤装填が2件(平成27年8月、令和元年6月)、企画乗車券の運賃額の過小收受が1件(令和2年4月~10月)発生した。・ 釣銭誤装填の原因は、平成27年事案については、500円硬貨カセットに50円硬貨2枚を誤って投入したもの、令和元年事案については、券売機のつり銭100円硬貨セット部に10円硬貨を、10円硬貨セット部に100円硬貨を誤って装填したものであったため、再発防止策として、複数人でのダブルチェック、10円及び100円硬貨カセットに金種が認識できるようシールを目立つように貼り付け、500円硬貨カセットの投入口を恒久的に封鎖、硬貨を自動装填する券売機の導入を進めるとともに、駅係員に対する定例の業務教育において、定期的に注意喚起を行っている。・ 企画乗車券の運賃過小收受を受け、企画乗車券の造成から発売までの手順をまとめた「企画乗車券マニュアル」を新たに作成するとともに複数人でのダブルチェック体制等を構築した。	<ul style="list-style-type: none">・ 運賃・料金の正確な收受は、運賃制度を適正に運用するための基本であり、今後とも、利用者との信頼が損なわれないよう、運賃表の誤表示、誤收受等の再発防止及び正確な運賃・料金の收受に努める必要がある。・ 特に、貴社及び連絡運輸先の鉄道事業者において、運賃改定が予定されており、運賃の誤表示等が発生しないよう万全の取組が求められる。	<ul style="list-style-type: none">・ すべての券売機を誤装填の発生が少ない自動装填する機種に令和5年4月に更新いたしました。・ 今後もさらなる運賃表の誤表示・誤收受等の防止に努めてまいります。・ 令和5年10月1日に運賃改定を行いました。万全の取り組みを行った結果、誤表示等は発生しておりません。
優良事例			