

業務監査実施結果報告書

事業者名	阪堺電気軌道株式会社	実施期間	令和 5 年 10 月 24 日
検査箇所	本社、恵美須町駅、新今宮駅前駅、天王寺駅前駅、住吉鳥居前駅、住吉駅、我孫子道駅、宿院駅		
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、日本語によりホームページ、SNS、南海アプリ、駅・車内放送により周知を行っているほか、天王寺駅前駅、我孫子道駅、住吉駅においては 4 カ国語により運行情報シートを掲出して情報提供を行っている。 ・ 多言語による情報提供については、天王寺駅前駅に携帯翻訳機を配備し、案内業務を実施している。 - また、天王寺駅前駅、我孫子道駅、住吉駅及び車内に備え付けた多言語指差し案内ツールにより情報提供を行っている。 ・ 各駅に南海アプリへ誘導を行うための QR コードを掲出しており、車両走行位置情報や運行情報を提供している。 ・ 現在、詳細な運行情報を提供するホームページへ誘導を行うための QR コードは掲出していないが、各駅に掲出している掲示物の更新時に QR コードを掲出する予定としている。	・ 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ことから、今後とも、ホームページやアプリ等の媒体・ツール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。 ・ 駅設置の掲示物の更新時において QR コードを活用したホームページへの誘導の実施が期待される。 ・ 輸送障害発生時等、異常時におけるホームページでの情報提供は日本語に限定されていることから、システム更新時等においては、多言語化に向けた取組の検討が求められる。	・ 情報提供について、ホームページ、其他媒体・ツールを活用した情報提供体制の充実や手段の拡充を継続して検討してまいります。 ・ 令和 5 年 12 月 1 日より、ウェブサイトへ誘導するための QR コードを、駅設置の掲出物に標記いたしました。

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2年8月に「計画運休に係る情報提供マニュアル」を策定しているものの、実運用においてはマニュアルに沿った運用とはなっていない。 ・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により情報提供している。 ・計画運休実施の際は大阪府及び堺市へ情報提供を行っている。 ・本年8月の台風接近時においては、天王寺駅前駅、恵美須町駅、新今宮駅前駅において4カ国語により運休のお知らせを試験的に掲出する取り組みを実施している。文言の正誤について課題はあるものの、今後も計画運休や長時間の運転見合わせ等の際には、引き続き実施する予定としている。	・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せることが求められる。 ・多言語での駅における試験的掲出の検証を踏まえ、本実施に発展されることが望まれる。	・計画運休に係る情報提供タイムラインについて、今後も課題を抽出し、適切な情報提供ができるよう改善を行ってまいります。 ・計画運休や長時間の運転見合わせ等の際は、多言語による案内の掲出等、適切な情報提供に努めてまいります。
③他の交通モードとの連携	・バス等、他の交通モードと協定等は締結しておらず、他モードによる代替輸送は実施していない。 ・近隣の鉄道会社と契約・協定を締結しており、輸送障害発生時においては、振替・代行輸送が実施できる体制が構築されている。	・長時間の輸送障害等発生時において迅速かつ的確な対応が行えるよう、引き続き連携強化に努めることが期待される。	・引き続き他の事業者との連携強化を図るとともに、輸送障害等発生時に対応するよう努めてまいります。
④帰宅困難者対策	・帰宅困難者対応マニュアルは策定されていない。 ・津波被害が想定される一部駅においては、自治体の指定する避難場所の地図が掲出されている。その他駅においても自治体の指定する避難場所の地図等の作成を進めている。 ・現在、自治体から防災に関する協議会等への参画要請等はなく、異常時訓練は実施しているものの帰宅困難者の発生を想定した訓練は実施していない。	・災害発生時等、帰宅困難者が発生する状況において、旅客の避難誘導に資する避難場所等の地図の駅での掲示が期待される。 ・沿線自治体から帰宅困難者対策に係る協議会への参画要請があった際には、積極的な対応を検討することが期待される。	・災害発生時等における避難場所等の地図について、早期に作成し、掲示が出来るよう努めてまいります。 ・沿線自治体から協議会への参画要請があった場合には、積極的な対応をいたします。

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	・全ての駅にスピーカーを設置し利用者に運休情報等を提供している。 ・乗降介助の申込みは、全駅に介助申込みの案内板を掲出し、利用者から事前にご連絡いただくことで、速やかな対応に努めている。 ・ノンステップ車両の運行を時刻表に明示し車いす利用者が計画的に行動できるよう工夫している。 ・交通エコロジー・モビリティ財団が主催する交通サポートマネージャー研修を順次、受講させており、今後も受講を進めていくこととしている。	・交通サポートマネージャー研修の受講の推進は評価できる。引き続き、計画的な研修の受講を進めることが期待される。 ・今後とも、安全・円滑な駅利用に資する取組の継続が期待される。	・今後も研修の受講を推進し、安全・安心・快適にご利用いただけるよう努めてまいります。
3. その他サービスに関する事項 運賃誤収受関係	・令和2年5月に運賃の誤収受が発生している。 ・行先変更をする際に、車内の停留所情報が正しく設定されたことを確認しなかったことにより発生したもの。 ・再発防止対策として、基本動作である車内の停留所情報の設定の確認を徹底するとともに、根本から再発防止を図る観点からICカードシステムの理解を深める研修を実施している。	・運賃・料金の正確な収受は、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・料金の誤収受等の再発防止及び正確な運賃収受に努めることが必要である。	・再発防止のため、繰り返し教育訓練を行い、運賃・料金の誤収受等の再発防止に努めてまいります。
優良事例			