

業務監査実施結果報告書

| 事業者名 | 大阪市高速電気軌道株式会社 | 実施期間 | 令和8年1月22日 |
|--|---|---|--|
| 検査箇所 | 本社、梅田駅、東梅田駅、西梅田駅、天王寺駅、動物園前駅 | | |
| 監査項目 | 取組状況 | 所 見 | 所見に対する回答 |
| <p>1. 災害等異常時の対応・備え</p> <p>①列車運休に伴う情報提供</p> | <ul style="list-style-type: none"> ・ホームページ、eMETRO アプリ、サービス情報表示器、旅客案内表示器、駅構内放送など多様な手段で情報提供を行っている。 ・輸送障害時には、ホームページ（5か国語計6言語：日・英・韓・中〈繁体・簡体〉・タイ）及び eMETRO アプリで情報を提供するとともに、改札口のサービス情報表示器やホームの旅客案内表示器で4か国語（日・英・韓・中）による案内を実施している。 ・車内放送は、平常時は日本語・英語の2か国語だが、異常時には専用機器を用いて4か国語での案内が可能である。 ・駅務指令で入力した情報を自動翻訳し、全駅のサービス情報表示器・旅客案内表示器・eMETRO アプリへ一斉配信するシステムを導入しており、迅速な情報提供を行っている。 ・サービス情報表示器・旅客案内表示器の表示内容及び案内放送については文例を整備し、迅速かつ適切な情報提供を行っている。 ・eMETRO アプリでは、一部の駅の混雑情報（駅画像の配信や混雑状況のグラフ）を提供している。 ・券売機付近には遅延証明書・時刻表・運賃などのQRコードが、ホームドアには列車走行位置及び乗降位置案内のQRコードが掲示されており、WEBサイトへアクセス可能となっている。 | <ul style="list-style-type: none"> ・様々な手段で情報が提供されており、今後も、利用者に対して、行動判断に資する情報が適時適切に提供されることを期待する。 ・旅客が自ら運行情報を取得できるよう、運行情報のQRコードを駅頭、駅構内、車内にも掲示することを検討することが望まれる。 | <ul style="list-style-type: none"> ・現在、改札または券売機付近には遅延証明書や時刻表などに誘導するためのQRコードを掲出し、ホームドアには列車走行位置及び乗降位置案内に誘導するためのQRコードを掲出し、鉄道利用者にとって必要な情報サイトへのアクセスが簡易にできるような取り組みを実施しております。 ・今後もお客さまの行動判断に資する情報提供を充実させるため、運行情報に関するWEBサイトやホームページへ簡単にアクセスできるQRコードを、改札付近やホームドア、車内に掲出してまいります。 |

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 |
|----------------------|---|--|---|
| ①列車運休に伴う情報提供 (続き) | <ul style="list-style-type: none"> ・ 駅構内の放送は日本語のみだが、異常時には英語での案内が行われ、さらにポケットクにより他の言語で案内を行うこととしている。 | | |
| ②計画運休に伴う情報提供 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 台風を想定した情報提供タイムラインを2020年3月に策定している。 ・ 計画運休にあたり、事務連絡に基づき速やかに当局に報告を行っており、また、大阪市(都市交通局)には別途情報連携を実施している。 ・ タイムラインによる訓練は年一回実施している。 | <ul style="list-style-type: none"> ・ これからも定期的に訓練を実施するとともに、訓練や実際の運用で判明した課題がタイムラインに適宜反映されることを期待する。 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 今後も訓練や事象に応じて振り返りを行い、対応方法などの見出した課題に対して対策を進め、スパイラルアップを図りながらタイムライン等にも反映し、対応力強化に努めてまいります。 |
| ③他の交通モードとの連携 | <ul style="list-style-type: none"> ・ ニュートラムの長時間運行不能時のことを考え、バス事業者及びタクシー事業者と予め覚書を締結し、代替輸送が必要な場合に備えている。また、警備会社とも予め覚書を締結し、旅客乗降場所での旅客対応に備えている。 ・ 他の鉄道事業者で輸送障害が発生した際には、運行情報及び振替輸送情報を改札口のサービス情報表示器で発信している。 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 引き続き、異常時に備えてバス事業者等との連携を期待する。 ・ 運行している路線は他の鉄道事業者との乗換駅が多数あることから、自社線のみならず他社線の運行情報も、旅客が適切な行動を選択できるよう、引き続き適時適切に情報提供されることを期待する。 | <ul style="list-style-type: none"> ・ ニュートラムの長時間運行不能時における代替輸送については、引き続き、バス事業者等との連携を継続してまいります。 ・ 現在、自社線における輸送障害発生時はもちろん、他の鉄道事業者において輸送障害が発生した際にも、改札口に設置しているサービス情報表示器で、運行情報や振替輸送の情報を発信しております。今後も、サービス情報表示器を有効に活用し、適時適切に利用者にとって必要な情報を発信することで、旅客サービスの向上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 |
|---|--|--|--|
| <p>④帰宅困難者対策</p> <p>2. ダイヤ改正における入念な事前説明</p> <p>3. 賠償責任保険への加入</p> | <ul style="list-style-type: none"> ・地震発生時のマニュアルを策定している。南海トラフ地震が発生し津波警報等が発表された際の手順についても規定されている。 ・大阪市の駅周辺地区帰宅困難者対策協議会に参画し、大阪市との連絡体制を確保している。 ・駅構内には避難経路図を掲出するとともに、周辺地図に広域避難場所を明示している。また、緊急避難場所までの案内図も掲示しており、QRコードを読み取ることで地図アプリによる経路案内を利用することができる。 ・各駅の状態に応じ、他事業者や商業施設と合同で訓練を実施し、避難誘導等の対応について確認している。また、南海トラフ地震における津波浸水想定駅では、津波を想定した訓練を実施している。 ・2025年8月13日に発生した中央線の輸送障害に際しては、大阪市内中心部までの移動に必要な一部路線について終夜運転を実施するとともに、バス事業者に運送を要請し、博覧会協会等の関係機関と情報連携を行った。 ・初発や最終列車の発車時間が変わるなどの輸送力を大幅に変更するダイヤ改正を実施する際には、大阪市に対して説明を行っている。 ・1事故あたり最大50億円の賠償責任保険に加入している。 | <ul style="list-style-type: none"> ・帰宅困難者対策は自治体等の関係機関と連携して実施するものであることから、一時滞在施設への受け入れ要請等に関して、今後も大阪市等と緊密に連携されることを期待する。 ・影響の度合いにかかわらず、ダイヤ改正を行う際は、検討段階で、大阪市に限らず関係する沿線自治体等に対して、丁寧に説明を行うことを検討することが望まれる。 ・鉄道利用者保護の観点から、保険未加入となることがないように保険期間を確認し、継続した保険加入が望まれる。 | <ul style="list-style-type: none"> ・災害等の発生時には、お客さまの安全確保を最優先に避難誘導を行うとともに、状況に応じて駅構内の一時滞在対応を行います。今後も大阪市をはじめ関係機関と緊密に連携してまいります。 ・ダイヤ改正を実施する場合、大阪市に限らず関係する沿線自治体等に対して、丁寧な説明を行うよう努めてまいります。 ・定期的に保険期間を確認し、鉄道事故賠償責任保険未加入となる期間が無いように留意いたします。 |

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 |
|--------------------------|---|--|--|
| 4. 駅の無人化や乗車券販売窓口の削減に係る対応 | <ul style="list-style-type: none"> ・無人駅はない。 ・一部の駅では、複数ある改札口のうち一方の改札口に駅係員が不在となっているが、そのような改札口には遠隔対応システムを設置し、当該システムにより旅客対応を行うとともに、必要に応じて駅長室から駅係員が現地に駆けつけ対応している。 ・サービス情報表示器、可動式ホームドア、白杖検知システム等のハード整備を行い、安全に駅を利用することができるよう取り組んでいる。 ・定期券販売窓口の削減は計画されているが、全駅に定期券発行機能付き券売機が設けられており、どの駅でも定期券を購入することが可能である。 ・定期券web予約システムを導入し定期券販売の混雑緩和を図っている。 | <p>・昨今、要員の確保が一層困難になりつつある状況においても、有人サービスについては現行のサービス水準が維持されることを期待する。やむを得ず要員配置を見直す場合であっても、新技術の活用等により、サービス水準を低下させることのないよう検討されることが望まれる。</p> | <p>・労働人口減少社会を迎えている中、弊社も例外ではなく、将来的に駅係員の要員確保が困難になると予想しています。</p> <p>将来にわたって、輸送サービスを提供し続けていくためには、要員不足の課題に柔軟に対応する必要があることから、現在、一部の改札口において、案内やICカード処理などの改札業務について、インターホンを通じたりリモート対応を行い、有人対応が必要な場合は、駅長室や他の改札口から駅社員が現地に向かい、対応しております。</p> <p>引き続き、お客さまのニーズやご利用状況を踏まえ、有人でしか対応できないサービスは人で行いつつも、新技術の活用等により代替できるものは機械化を進めることで、お客さまサービスの水準を低下させることないように取り組んでまいります。</p> |
| 優良事例 | | | |
| | | | |