

南海電気鉄道株式会社に対する業務監査の実施結果

項 目	主 な 取 組 み 状 況 等	所 見
<p>1. 運賃等に関する事項</p> <p>(1) 関係法令、通達に基づく諸手続等</p>	<p>・ 運賃等の変更認可の手続き等については、運賃・料金に消費税率引上げ等相当分を適正に転嫁することとした運賃改定認可を平成9年4月1日に行っているが、それ以降は行っていない。</p> <p>また、営業割引運賃等を除く運賃関係の届出及び報告については、過去5ヵ年において、平成17年10月に特別急行券の設定に係る届出の実績があった。</p>	<p>・ 関係法令、通達に基づき適正に処理されている。</p> <p>・ 難波駅、泉佐野駅、関西空港駅等7駅については、運賃表等の掲示、関係規程類等の駅への備え付け、マニュアル等に基づく運賃表修正表示等についても適正に処理されている。</p>
<p>(2) 連絡運輸・乗継割引・企画乗車券 連絡運輸、乗継割引</p>	<p>・ 西日本旅客鉄道株式会社、近畿日本鉄道株式会社等6社局との間で、2つの路線に1枚の乗車券で乗車可能な連絡乗車券を発行している。</p> <p>・ 乗継割引運賃については、西日本旅客鉄道株式会社、近畿日本鉄道株式会社、水間鉄道株式会社及び大阪府都市開発株式会社との間で実施しており、普通旅客運賃大人で20円（南海電鉄10円、各社10円）である。</p>	<p>・ 今後、乗換駅における利用者の利用実態、連絡運輸の導入効果、精算のためのコスト、対象事業者の意向等を総合的に判断しつつ、利用者サービスの向上のための連絡運輸の拡大について運輸関係事業者と検討することが望まれる。また、乗継割引については、基本的には経営判断の問題であると承知しているが、運輸政策審議会答申（第19号）等にもあるように、異なる事業者間を乗り継ぐ旅客については、運賃の</p>

企画乗車券

(3) カード式乗車券

・企画乗車券については、平成18年度においては、往復割引乗車券と高野山山内バスのフリー乗車券をセットとした「高野山フリーサービック」など14種類の通年商品その他、沿線の観光資源を活用した新たな企画商品を14種類、合計28種類の企画乗車券を発売した。

・磁気カード乗車券については、カードを自動改札機に投入することで入出場が可能かつスルッとKANSAI加入各社局において相互利用が可能なストアードバリューシステムの「コンパスカード」を販売している。平成18年度の販売実績は、全券種合計で282万枚、金額で59億円となっている。

・ICカード乗車券については、平成18年7月1日から「PiTaPa」を全線に導入したところであり、既に導入されている他社線(鉄道・バス)及び18年2月からは西日本旅客鉄道株式会社の

割高感が強く、これを是正することが求められていることに鑑み、利用者ニーズも見極めつつ、可能な限り当該割引の拡大について検討することが望まれる。

・今後、レジャーの多様化、外国人旅行者の増加等を踏まえ、更なる良質な企画商品の設定について検討することが望まれる。

<p>(4) 駅務機器類</p>	<p>「 I C O C A カード 」 と相互利用を開始している。平成 1 8 年度の利用実績 (7 月 ~ 3 月) は、輸送人員で 6 5 0 万人、金額で 2 1 億円となっている。</p> <p>・従来型の自動券売機については、保守管理経費の節約の観点の他、ストアードフェアカード及び I C カードの普及により利用される回数が減少しているため、設置台数の適正化に取り組んでいる。他方で P i T a P a に対応した I C カード専用自動改札機の設置が進められている。</p>	<p>・今後、駅務機器の改良、更新を進めるに当たっては、運賃の誤收受や精算時の誤払いが発生しにくいものとするはもとより、利用者に使いやすいものとする事が望まれる。</p>
<p>(5) 運賃の誤表示、誤收受</p>	<p>・平成 1 6 年以降、2 件の運賃の誤收受が発生している。誤收受の発生の発覚後は、速やかに利用者等へ周知するとともに、関係利用者へ差額を返還する等の措置を講じ適切に対応している。</p>	<p>・今後は再発防止のためのチェック方法及び作業基準の見直し等の取り組みが求められる。</p>
<p>(6) 無料乗車券</p>	<p>・無料乗車券については、無賃乗車証規程及び株主優待規程に基づき、社員、株主及び鉄道業務関係者を対象として発行されている。</p>	<p>・発行に当たっては適正な取扱いに十分留意していく必要がある。</p>

<p>2 . 情報提供に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・報道機関へのプレスリリース、駅におけるポスター掲示やLED式表示・トナー式表示、情報紙(「NATTS」)、パンフレット等の発行、インターネットサイト(含む携帯電話向けサイト)等の様々な媒体を活用して情報提供を行っている。 ・ホームページにおいては、財務、運賃、安全・サービスに関する情報等を提供している。また、平成19年3月より、遅延情報の表示をホームページのトップに掲載し見つけやすくする変更を行うなどの改修も行われている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・積極的な情報提供に努めており、概ねガイドラインに沿って充実した情報の提供が行われているところである。ただし、バリアフリー情報に関しては、構内図や駅施設の情報に関し、主要駅の一部のみの掲載となっているおり、今後の情報内容の充実に期待したい。
<p>3 . 案内情報(利用者に対する案内)に関する事項</p> <p>(1) 利用者に対する案内に係るマニュアル等の整備状況</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・駅構内に設置する利用者に案内する施設については、案内表示及びLED表示に関するマニュアルとして「鉄道営業本部サインマニュアル規程」(平成14年改正)を定めている。このサインマニュアルは、近年要請の高まっているバリアフリー施設の案内、外国語表記による案内、ピクトグラムによる案内等の内容を盛り込んだものとなっている。 ・このほか、駅構内における放送のマニュアルとして「案内放送用語例」を、乗 	

<p>(2) 列車内及び駅における案内情報</p>	<p>務員が車内放送を行う際のマニュアルとして「案内放送用語(基本)」(平成16年改定)を、旅客への対応のマニュアルとして「CS マニュアル」(平成18年改定)を制定し、利用者にとってわかりやすい運行等に関する情報提供に努めている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・列車内における案内情報については、車内放送の他、車内LED(現在導入している新規車両にはすべて設置)を使用して、あらかじめ設定された定型文により、行先と停車駅に関して、英語表示も含めた情報提供を行っている。 ・列車内における音声案内は、「案内放送用語(基本)」に基づき車掌が行っている。「案内放送用語(基本)」については、平成16年に外部講師のアドバイスも踏まえて、誤乗を防止すること等を目的にした簡潔明瞭な表現とする内容に改定しているほか、併せて研修も実施すること等により、乗務員の車内アナウンス技術の向上に努めている。 ・駅における案内情報については、駅入口やホームでの駅名サイン、きっぷうりば、出入口の位置、乗り換え、列車ホー 	<ul style="list-style-type: none"> ・車内における案内情報については、引き続き、車両の更新等に伴う情報提供装置の整備に加え、乗務員の迅速で正確な情報の伝達及び個人の技能向上、文例集の更新による、更なるわかりやすい情報提供に期待する。 ・引き続きサインマニュアルに基づく整備を推進するとともに、今後、LED式表示器等の情報提供装置の設置拡大について検討されることが望まれる。
---------------------------	--	---

<p>(3) 外国人にもわかりやすい案内情報</p>	<p>ム等への誘導サイン、時刻表や運賃表等の説明サイン等の様々な案内施設は、「鉄道営業本部サインマニュアル規程」に基づき整備が進められている。また、音声付き点字案内板については、主要駅を中心に、現在14駅で整備されている。</p> <p>・駅施設等の案内の多言語化については、「鉄道営業本部サインマニュアル規程」に基づき推進しているところであり、サインマニュアルに基づく案内表示の整備が完了した駅においては、日本語及び英語の2カ国語による表記(サイン)がされている。また、難波、関西空港、高野山の各駅については、日本語、英語、中国語及び韓国語の4カ国語表記(サイン)による案内表示の設置が検討されている。</p> <p>・さらに、きっぷの購入方法や難波駅構内について解説したリーフレット(英語、中国語、韓国語)及び、高野山駅周辺ガイド(英語、フランス語、中国語、韓国語)の常備及び配付、ホームページへの掲載等により、外国人旅行者等への対応を行っている。</p>	<p>・引き続きサインマニュアルに基づく整備を推進するとともに、現在、英語による車内放送が急行以下の列車においては行われておらず特急列車においてのみなされているが、ピジットジャパンキャンペーンが推進されていることや他社線でも実施例が多いことから、今後は、車両更新によるLED装置や自動放送装置の整備に合わせて急行列車などへの積極的な検討が期待される。</p>
----------------------------	--	---

<p>4. バリアフリー対策に関する事項</p> <p>(1) バリアフリー化の取り組み</p> <p>(2) バリアフリー設備の整備状況</p>	<ul style="list-style-type: none">・沿線の自治体によるバリアフリー新法に基づく基本構想の策定に当たり協議会等に参加し、駅周辺と連携したバリアフリー化の推進に取り組んでいるところであり、沿線の9自治体により18駅について基本構想が策定されている。・これまで、自治体において基本構想を策定しているなど駅とその周辺との一体的なバリアフリー化が図られる場合にバリアフリー化を行ってきたところであるが、既に車いす対応型エスカレーター等が設置されている駅等については、現時点においては整備計画がないとしている。・南海電鉄における1日当たりの平均利用者数が5千人以上の駅は50駅であるが、そのうち段差を解消し、バリアフリー新法による移動円滑化基準に適合している駅は平成18年度末現在で21駅(整備率42%)に留まっている。・最近大規模な改良を行った駅については、例えば駅前広場からホームへ平面移動が可能な改札口を設けるなど周辺施設	<ul style="list-style-type: none">・今後は、目標の達成に向け、基本構想が策定されていない駅等についても駅周囲に先行してバリアフリー化を実施するなど取り組みを加速し、計画的にバリアフリー化を図る努力を行うことが望まれる。・今後の駅のバリアフリー化にあたっては地元自治体等と連携することなどにより、より利用しやすいバリアフリー設備の整備が行われることが期待される。
--	--	--

<p>(3) ソフト面での対応</p>	<p>管理者との連携等により利用者の利便に配慮した施設の配置等がなされていた。</p> <p>・助役以上の駅職員を対象にNPO法人日本ケアフィットサービス協会が認定するサービス介助士2級の資格を取得させる研修を実施しており、平成17年度に14人、平成18年度に25人が同資格を取得している。今後も毎年度研修を実施し、助役以上の全職員に同資格を取得させるとともに、同資格を取得した職員が各々の駅の職場において他の職員に対して介助の仕方等を指導することとしている。</p>	<p>・バリアフリー施設の整備に伴い、高齢者、障害者等の外出機会が増加する中で、駅構内等での人の手助けの重要性は増大しているところである。今後、駅員等の心のバリアフリーを一層進めていくことが期待される。</p>
<p>5. 乗り継ぎ利便等に関する事項</p>	<p>・自社路線内での直通運転等 南海線泉佐野駅の高架化工事の完成に伴い、平成17年11月に南海線のダイヤ改正を実施し、空港線から南海本線と歌山市方面へ及び南海本線と歌山市方面から空港線への乗り継ぎを円滑に行うため、特急ラピートと特急サザンを接続し、ホームツー・ホームの乗り換えを行っており、利用者乗り換えの利便向上を図っている。</p>	

列車の運行においては、南海本線と高師浜線、多奈川線及び加太線の各支線との接続について、朝の時間帯は支線から南海本線優等列車への乗り継ぎを、また、夕刻以降は南海本線から各支線への乗り継ぎを配慮したダイヤ設定をしている。

・他社路線との直通運転等

昭和46年4月に、大阪府都市開発株式会社泉北高速鉄道線が泉ヶ丘まで開通後、泉北高速線内から高野線中百舌鳥駅を經由し難波駅までの相互直通運転を実施している。その後の泉北高速線の延伸に伴い、現在は同線の和泉中央駅から直通運転を行っている。

両社間では「連絡会」を設けて、連携を密にしているとともに、ダイヤ改正には、直通列車の時間帯及び時隔、中百舌鳥駅での折り返し列車の接続を特に配慮して行っている。

・他社路線との乗り換え利便の向上

他社路線との乗り換え利便の向上を図るため、これまで乗換案内表示の改善等に努めてきている。

・他社路線との接続確保措置

南海本線和歌山市駅では西日本旅客鉄

・今後とも引き続き一層の乗り換えの利便性の向上を図ることが期待される。

道紀勢線と、高野線橋本駅では西日本旅客鉄道と歌山線と、それぞれ接続を行っているが、両社のダイヤ改正にあたっては相互に連携を取り、乗り継ぎ円滑化への調整を行っている。

・鉄道以外の交通機関との乗り換え利便
バリアフリー化工事等の大規模改良時に、音声付点字案内板をはじめ案内サインを充実し、バスやタクシーの乗り継ぎについてもお客様の移動の円滑化を図っている。また、南海バス株式会社等のバス会社との間で、鉄道バス連絡定期券を発売している。

・ダイヤ改正の利用者等への周知
平成17年11月のダイヤ改正では、利用動向を勘案し輸送需要に対する適切な輸送力の設定の観点から、平日・土休日の運転本数を見直し削減している。ダイヤ改正に当たっては、プレス発表、ホームページ及び駅貼ポスター等により周知するとともに、列車本数の変更について、一時間あたりの本数比較等の内容やラッシュ時間帯の具体的な発車及び到着時刻等を記載してその周知に努めている。

・今後も、ダイヤ改正を行おうとする際には、その改正内容について予め利用者等に対し十分な周知に努める必要がある。

<p>6 . 輸送障害等発生時の旅客対応に関する事項</p> <p>(1) 輸送障害等の発生状況</p> <p>(2) 輸送障害等発生時の体制等</p>	<p>・輸送障害等は、平成18年度には15件が発生している。このうち人身事故等の部外原因によるものが10件(67%)と3分の2を占め、自然災害によるものが3件(20%)、保安装置故障が1件(7%)、インシデント(踏切無遮断)が1件(7%)である。</p> <p>・輸送障害等が発生した場合の対応方法等については、同社の「災害対策規程」により作成することとされている「異常事態の警戒・処理要綱」に規定されている。</p> <p>異常事態を発見した当事者又は発見者は速やかに駅区長等に通報し、通報を受けた駅区長等は要綱に則り、関係指令区等に通報することになっており、幹部を含めた関係者一同が情報を共有化できることとなっている。</p> <p>また、同要綱では事故や災害の規模に応じた体制を引くことになっており、組織の業務分担と任務を定め、事故復旧や死傷者への対応、振替、代替輸送の手配、</p>	
---	---	--

<p>(3) 利用者等への情報提供等</p>	<p>関係機関への通報等に対処することとしている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 3 (1) ~ (3) のとおり 	
<p>(4) 振替輸送等</p>	<p>・ 振替輸送については、相互直通運転又は接続する他社線 4 社との間で契約を締結し、円滑な振替輸送が実施できるようにしている。振替輸送の必要が生じたときは、関係駅から必要事項を運輸指令に速報し、運輸指令から関係他線に対し手配を行うこととしている。</p> <p>なお、運行不能箇所及び振替輸送実施区間等については、社内ネットワークシステムを通じ、管内各駅に情報伝達を行ない利用者への周知を図っている。</p>	
<p>(5) 輸送障害等発生時を想定した訓練</p>	<p>・ 輸送障害等を想定した訓練については、毎年 9 月に大地震を想定した「事故復旧総合訓練」を実施している。平成 1 8 年度には南海線羽倉崎車庫構内で、運輸、工務、電気及び車両の各約 1 0 0 名が参加し、地震発生による列車脱線事故を想定した訓練を実施している。</p> <p>旅客対応に関する研修については、毎年</p>	<p>・ 今後とも、年間を通して計画的に教育や訓練を実施して、安全で迅速かつ的確な対応が行えるよう、全社的な取り組みが期待される。</p>

	計画的に実施しており、輸送障害時の確実な取り扱い、旅客への良質な輸送サービス等が提供できる係員の育成に努めている。	
7. 災害対応等に関する事項	<p>・災害時の対応については、輸送障害等発生時の対応と同様に、「異常事態の警戒・処理要綱」に規定している。</p> <p>また、事故防止をテーマとした職場事故防止研究会を毎月1回、各職場にて開催しているが、その中で年2回程度「異常事態の警戒・処理要綱」「防災運転取扱要綱」等の災害対策・防災関係の諸規定の内容に基づいた教育を実施し、知識・技能の向上に勤めている。</p>	<p>・近年の地震や異常気象などによる自然災害の多発を踏まえ、鉄道事業者においては、これまで以上に、防災対策、鉄道施設内での安全確保、旅客の安全の確保や適切な案内誘導等の危機管理対策が求められていることから、今後、警察署や消防署の協力を得ながら、より実践的な、線区の特性を考慮した訓練や取り組みが期待される。</p>
8. 利用者からの意見等への対応	<p>・利用者等からの意見等については、IR広報部が窓口となり「お客様の声」という社内データベースによる管理体制を整えている。電話等によりIR広報部へ届いた意見等については、データベースに記入のうえ担当部門に回付し、対応を行い、その経過・処理状況を記載することとしている。現場に直接届いた意見等についても、現場統括部門の担当者がデータベースに記入のうえ、同様の処理を</p>	<p>・利用者等の意見等を業務の改善につなげていくための取り組みを組織的に行ってきており、今後とも引き続き積極的な取り組みが行われることが期待される。</p>

	<p>行っている。データベースについては、全役員・社員から閲覧することが可能となっているが、現場の職員に対して周知が必要な案件については、文書による回覧を行っている。</p> <p>駅施設や車両等のハード面に関する意見については、費用面の問題から計画的に順次整備していく必要があると考えているとのことだが、接客態度等のソフト面については、即時に改善すべき事柄として、係員への直接指導や各種教育等の機会を活用して指導を行っている。</p>	
<p>9 . その他のサービスに関する事項 (1) 暴力行為、迷惑行為への対応</p>	<p>・暴力行為は、平成18年度には10件発生している。特に酔客による発生が要因となっているため、「暴力行為防止ポスター」を車内・駅構内に掲出し、暴力行為の防止を呼びかけている。係員への暴力行為防止策としては駅ごとに作成している「安全作業基準」に対応方を定め、特に金曜の夜を中心に注意を呼びかけている。</p> <p>痴漢等の迷惑行為等については、平成18年度には95件発生している。全係</p>	

<p>(2) 健康増進法施行への対応</p>	<p>員に配布してあるCSマニュアルに対応フローを掲載し、その対応にあたっている。</p> <p>・難波・岸和田・関西空港の3駅については完全禁煙を実施しているが、その他の駅(屋外駅)については、終日禁煙を基本としながらも、ホーム端の旅客導線からはずれた場所に喫煙コーナーを設置している。</p> <p>車両については、一般車両は全て禁煙としている。特急車両については、難波～関西空港間を運転する特急ラピートについては全席禁煙としているが、その他の特急については、1編成につき4分の1の車両を喫煙車両に設定している。</p>	<p>・今後、全面禁煙に向けた取り組みが期待される。</p>
<p>(3) 携帯電話・優先席の取扱い</p>	<p>・携帯電話及び優先席の取扱いについては、いずれについても車内放送、車内LEDやつり革への表示及びステッカーを窓に貼ることによる協力依頼や啓発を行っている。</p>	<p>・女性専用車両へは身体の不自由な方・介護者等の乗車も可能としながらも、その周</p>
<p>(4) 女性専用車両の導入</p>	<p>・女性専用車両については、天下茶屋駅に7時20分から8時30分までに到着</p>	<p>・女性専用車両へは身体の不自由な方・介護者等の乗車も可能としながらも、その周</p>

