

業務監査実施結果報告書

事業者名	沖縄都市モノレール株式会社	実施期間	令和元年 11 月 28 日（木）～29 日（金）
検査箇所	沖縄都市モノレール株式会社 本社、おもろまち駅、首里駅、市立病院前駅		
監査項目	取組状況	所 見	所見に対する回答
1. 運賃等に関する事項 (1) 関係法令、通達に基づく諸手続等	<ul style="list-style-type: none"> 沖縄都市モノレール株式会社（以下「沖縄都市モノレール」という。）における運賃設定等に関する諸手続については、関係法令、通達に基づき適正に処理されている。なお、現行の運賃は、令和元年 7 月 31 日に認可（路線延長に伴う運賃設定及び消費税率改正に伴う既存区間の運賃変更。）を受け令和元年 10 月 1 日より実施している。 また、軌道運輸規程第 3 条に基づく運賃表、時刻表の掲示については、現地調査を行った各駅において適切に実施されており、乗車券の券面表示（通用区間、通用期間、運賃額及び発行の日付）については、適正に記載されていた。 営業規則について、令和元年 10 月 1 日の路線延長に伴い改正を実施しており、令和元年 7 月 31 日に認可を受けた運賃の内容を反映した内容となっている等、必要に応じて改正を実施している。また、営業規則をはじめとする規定集を駅の窓口への備え付けも行われている。 	<ul style="list-style-type: none"> 運賃の設定及び変更等の手続き、運賃及び時刻表の掲示、乗車券の券面表示及び営業規則の制定等について、適切に実施されており、今後とも、必要に応じて内容の変更等が生じた場合には、必要な手続きや掲示、営業規則の改正等を実施されたい。 	<ul style="list-style-type: none"> 今後も法令等に基づき適正な手続きに努めてまいります。また内容変更等が生じた場合には、速やかに手続き等を実施致します。
(2) 運賃・料金の誤表示・誤収受	<ul style="list-style-type: none"> 運賃の誤収受について、過去 3 年間に於いて 2 件発生している（平成 30 年 12 月 6 日・市立病院前駅、令和元年 6 月 1 日・首里駅。）。いずれも、券売機に釣 	<ul style="list-style-type: none"> 運賃収受の信頼性の確保は、軌道事業者の社会的信用を維持するための重要な課題であり、運賃の誤収受が生じたことについては、大変遺 	<ul style="list-style-type: none"> 釣銭誤装填による誤収受のミスが相次いで発生してしまった件について嚴重に受け止め、徹底した再発防止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>(3) 企画乗車券、福祉割引関係</p>	<p>り銭を装填する際、駅係員が異なる金種を誤って装填したことによるものである。</p> <p>沖縄都市モノレールでは、当該事案発生を受けて、①500円硬貨及び50円硬貨の装填を禁止、②券売機の釣り銭カセットの金種表示「10円」を赤表示に変更し、視覚で判別しやすい表示に変更及び装填金種の指差確認の徹底、③「券売機締切手順」に①②の内容を追記、④助役が「券売機締切手順チェックシート」により全駅係員の作業手順のチェックを実施する等、駅係員に対する教育を実施、⑤中期的には券売機の新硬貨対応硬貨ユニットへ交換を計画しており、その際に全駅において、釣り銭装填時に金種の自動選別を行う機能を備えた機器を導入し、駅係員による人的な誤装填が生じないようにすることとしている（なお、てだこ浦西駅、浦添前田駅、経塚駅及び石嶺駅の4駅（以下「延長4駅」という。）においては、既に釣り銭装填時の金種の自動選別機能を備えた機器を導入済み）等、運賃の誤収受が生じないよう対策を実施している。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 運賃表の作成・更新時には、担当課職員複数名、制作会社において内容の確認を行う等、誤表示防止のための確認体制を構築している。 	<p>憾である。沖縄都市モノレールにおいては、再発防止のための対策を実施しており、対策実施以降は同様の事案は発生していないが、今後とも、誤収受の発生防止に万全を期されたい。</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
①企画乗車券	<ul style="list-style-type: none"> 企画乗車券については、観光客等の利用を目的としたフリー乗車券（２４時間・４８時間）、公共交通機関利用促進のため、隣駅区間に限り１５０円で乗車できる「おとなり割引（ＩＣカード：ＯＫＩＣＡ利用者限定）」、那覇バス（株）の乗合バス路線とモノレールが終日乗り放題となる「バスモノパス」を販売している。 	<ul style="list-style-type: none"> 今後とも、利用者利便の向上、需要喚起に資する商品の提供を検討することが望まれる。 	<ul style="list-style-type: none"> 利用者にとって魅力ある企画乗車券となっているかを検証し、今後も公共交通の利用促進を図るべく、企画商品の開発に努めてまいります。
②福祉割引	<ul style="list-style-type: none"> 福祉割引として、身体障害者、知的障害者及び精神障害者に対する運賃の割引を実施している。 また、「通学費負担軽減割引（子ども未来ＯＫＩＣＡ）」（生活困窮者世帯の高校生や専門学校生対象。）、「十五の春割引」（離島出身で沖縄本島に通学する高校生対象。）、「免許返納割引」（高齢者の自動車運転事故防止を目的に６５才以上で運転経歴証明書（免許返納）保有者を対象。）、がんじゅう１日乗車券（那覇市及び浦添市在住の７０才以上の高齢者対象。）、敬老の日無料乗車券（敬老の日に７０才以上の高齢者を対象に配布。）等、各種割引及び乗車券の発行を実施している。 	<ul style="list-style-type: none"> 障害者割引の諸条件の撤廃や拡充については、障害者団体等から多くの要望が寄せられているところであり、今後とも、障害者割引の適用拡大等の検討について、理解と協力をお願いする。 	<ul style="list-style-type: none"> 今後も福祉割引の適用拡大に向けて、引き続き検討してまいります。
(４) 個人情報取扱関係	<ul style="list-style-type: none"> 個人情報の取扱いについては、「個人情報保護規程」を定めて対策を講じており、各駅において収集した個人情報（主に定期券販売、遺失物管理等において保有することとなる。）は、帳票類等の種類に応じて管理駅又は各駅において保 	<ul style="list-style-type: none"> 個人情報の取扱いについては、軌道事業者の社会的信用を維持するための重要な課題であることから、個人情報の保管方法や保管期限等に関する規程類について、内容の整備や必要に応じた見直しを行う等、 	<ul style="list-style-type: none"> 引き続き個人情報の保護が徹底できるように取り組んでまいります。

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>2. 訪日外国人旅行者の受入環境整備に関する事項</p> <p>(1) 訪日外国人旅行者向け企画乗車券の取り組み状況</p> <p>(2) 乗車券販売に関する利便性向上にかかる取組状況</p> <p>(3) 無料W i - F i の導入状況</p> <p>(4) 訪日外国人旅行者への情報提供等の対応状況</p>	<p>管（事務機の引き出しに施錠保管。）し、一定期間保管した後に裁断のうえ廃棄することとしている。</p> <p>また、個人情報の管理が適切に行われているか、駅長及び助役による巡回時に確認を行っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> 訪日外国人旅行者向けの企画乗車券の設定はない。 自動券売機については、全駅とも4カ国語（日本語、英語、中国語（簡体字・繁体字）、韓国語）に対応している。 延長4駅を除き、駅及び車両へ無料W i - F i を導入済み。 延長4駅についても、今年度中に導入予定。 全駅において、4カ国語（日本語、英語、中国語（簡体字・繁体字）、韓国語）及びピクトグラムによる案内表示を実施。情報表示装置（LED）も4カ国語（日本語、英語、中国語（簡体字・繁体字）、韓国語）対応となっている。列車接近情報等の自動アナウンスは2カ国語（日本語、英語）となっており、その他の案内放送は日本語と翻訳アプリによ 	<p>今後とも、個人情報の取扱いについて積極的な取り組みが望まれる。</p> <ul style="list-style-type: none"> 沖縄都市モノレール線は那覇空港と接続し、旭町駅においては那覇バスターミナル、県庁前駅、美栄橋駅、牧志駅においては国際通り、首里駅においては首里城等、主要交通機関や主要観光地と接続しており、外国人観光客の利用が多い路線となっており、「外国人観光旅客の旅行の容易化等の促進による国際観光の振興に関する法律」に基づき、情報提供促進措置を講ずべき区間として指定され、「情報提供促進実施計画」を策定し、当該計画に基づき措置を講ずるための取り組みを実施しているものと承知している。 また、近年多発する災害時において、外国人観光客への運行情報等の情報提供をできる限り迅速に、かつ正確に行うことは極めて重要である 今後とも、外国人観光客への情報提供促進をはじめ、受入環境の 	<ul style="list-style-type: none"> 今後も訪日外国人旅行者への情報提供及び受入環境の整備に積極的に取り組んでまいります。

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
(5) 外国人観光旅客等に対	<p>り音声を外国語に変換して放送を実施している。</p> <p>列車については、全車両の車内において、4カ国語（日本語、英語、中国語（簡体字・繁体字）、韓国語）による画面表示装置（LCD）により、行き先、到着駅の案内等を表示しており、緊急時のお知らせ（人身事故発生・火災発生等）も表示可能となっている。車内アナウンスは日本語及び英語の2カ国語対応となっている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 駅の窓口では、4カ国語（日本語、英語、中国語（簡体字、繁体字）、韓国語）対応の「コミュニケーション支援ボード」を備え付け、また、翻訳アプリをインストールしたタブレットを設置し、訪日外国人旅行者とモノレール利用や乗車券購入等の基本的なやり取りが可能となっている。 ・ ホームページは4カ国語（日本語、英語、中国語（簡体字、繁体字）、韓国語）による表示が可能となっており、運行情報も提供している。 ・ 沖縄都市モノレール線は那覇空港と接続していることから、那覇空港ビルディング株式会社とも連絡体制を構築し、災害時の運行情報を那覇空港旅客ターミナル内の館内放送等で情報提供を行っている。 	さらなる向上が図られることが望まれる。	
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 「多言語案内ファイル」「コミュニケ 		

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>応するための教育</p> <p>(6) その他受入環境整備の 取り組み状況</p> <p>3. その他のサービスに関する 事項</p> <p>(1) 移動制約者（高齢者、 障害者等）への対応につ いて</p>	<p>ーション支援ボード」及び翻訳アプリを インストールしたタブレットを活用し た対応について、駅係員等へ周知してい るほか、語学研修（英語）を平成27年 度及び平成28年度に実施。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 駅のナンバリングを実施済み。 駅のトイレについて、各駅に1つ以上 の洋式トイレあり。和式トイレについて は、今後順次洋式に取り替えていく予 定。 ・ 令和元年9月14日に車いす利用の 乗客の乗降対応において、駅係員、指令 室及び運転士間の連携がとれていなか ったことから、2度にわたり、乗客が降 車予定駅で下車することができない事 案が発生した。 ・ 駅係員は、「駅執務手引」に基づき、車 いす利用旅客の対応を実施しているが、 今回の事案は降車予定駅において、駅係 員が他の乗客対応に追われ、対応を失念 したことと、単純な対応忘れが要因であ ったことから、「駅執務手引」を改正し、 ①車いす利用の旅客から対応の申し入 れがあった場合、乗車駅は降車駅及び指 令室へ列車番号を連絡、②乗車駅・降車 駅ともに対応チェック表へ記載し、失念 防止のため対応が必要になる時刻（列車 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 高齢者、障害者等の移動制約者の 自立した日常生活及び社会生活を 確保するため、公共交通機関におい ては、移動制約者の円滑な移動が行 うための環境整備が求められてい る中、このような事案が発生したこ とは大変遺憾である。沖縄都市モノ レールにおいては、再発防止のため の改善を実施しており、実施以降は 同様の事案は発生していないが、今 後とも、同様事案発生防止に万全 を期されたい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 公共交通として、全てのお客様の円滑な移動 のための環境整備について真摯に取り組み、 今回の対応不備について同じことが起こら ないよう、徹底した再発防止に努めてまいり 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>到着３分前）を記載したパネルを窓口の見やすいところへ掲出し、当該時刻にアラームが鳴動するようタイマーをセット、③対応が必要な時刻になったら、車いす利用乗客の乗降対応を実施する、④もし降車駅において、他の旅客対応等により車いす利用旅客の降車対応が困難な場合は、指令室へ連絡し運転士への対応依頼を実施する、という内容に変更。また、指令室においては、①の連絡があった場合、運転士に乗降駅名を連絡し、運転士は失念防止のため運転席に車いす表示及び乗降駅を表示するマグネットを掲出する。指令室は、降車駅到着後、モニター画面で駅係員が対応していることを確認し、もし、駅係員の対応状況が確認できない場合は、運転士へ連絡し、降車対応を依頼することで、駅係員が失念した場合でも運転士による対応が可能となるように改善を実施している。</p> <p>一方、駅係員対応を必要とする要因としてホームと車両の段差及び距離があり、車いす乗降装置の操作を必要としていることがあり、長期的には車両とホームの段差及び距離を解消することにより、駅員対応が不要となるため、今後列車の３両化を実施する際に改善を図ることを検討している（延長４駅及び首里駅においては既に実施済み。）。</p> <p>・ 今回の事案を受けて、駅係員全員に対</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
	<p>し車いす利用乗客への対応について適切に実施するよう教育を実施した（令和元年9月27日）。</p> <ul style="list-style-type: none">・ 沖縄都市モノレールにおいては、現在46名の職員がサービス介助士2級の資格を保有。今後、交通サポートマネージャー研修や認知症サポーター養成講座等、職員への受講を検討している。・ 平成28年4月に「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」（障害者差別解消法）施行に伴い、職員に対して、月例教育において内容について周知を行っている。		
優良事例			
<p>・「通学費負担軽減割引（子ども未来OKICA）」（生活困窮者世帯の高校生や専門学校生対象）、「十五の春割引」（離島出身で沖縄本島に通学する高校生対象）など、生活困窮世帯の学生や離島出身の沖縄本島の高校に通う学生等の経済的負担の軽減に資する割引制度を導入している。</p> <p>・「免許返納割引」（高齢者の自動車運転事故防止を目的に65才以上で運転経歴証明書（免許返納）保有者を対象）を導入し、運転免許返納者に対してモノレールを利用しやすい環境を整えている。</p> <p>・ 隣駅区間に限り150円で乗車できる「おとなり割引（ICカード：OKICA利用者限定）」を実施し、1駅区間利用者での気軽に利用できる環境を整えているほか、那覇バス（株）の乗合バス路線とモノレールが終日乗り放題となる「バスモノパス」を販売し、観光客等がバスとモノレールの相互利用により那覇市内を周遊しやすい環境を整えている等、公共交通機関の利用促進を図っている。</p>			