

阪神電気鉄道株式会社に対する業務監査の実施結果

項目	主な取り組み状況等	所見	所見に対する回答
<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>(2) 連絡運輸・乗継割引・企画乗車券</p> <p>① 連絡運輸、乗継割引</p>	<ul style="list-style-type: none"> 阪神電気鉄道株式会社（以下「阪神」という。）においては、過去5年間運賃に係る認可事項はなく、平成14年6月に行われた放送大学の修士全本科生に係る11券片普通回数旅客運賃の変更届出のほか130件の営業割引に係る届出を行っている。 阪神は、神戸高速鉄道、山陽電鉄、神戸電鉄、阪急電鉄、神戸新交通、西日本旅客鉄道、神戸市交通局、大阪市交通局、京阪電鉄、南海電鉄、近畿日本鉄道（以下「近鉄」という。）の鉄道事業者との間で連絡運 	<ul style="list-style-type: none"> 関係法令、通達に基づき適正に処理されている。 旅客営業規則等の備え付け、運賃表・時刻表の掲示については、概ね適切に行われているものの、一部駅において旅客営業規則の内容が更新されていない事例や施設面の制約等から運賃表の文字が見づらい箇所が見受けられたことから、適宜適切に職員の情報共有や利用者への表示方法等が図られるよう再度確認が望まれる。 同社は、現在西大阪線の延伸開業を21年春に予定しているところ、開業後は難波から近鉄、南海電鉄、大阪市交通局等と接続することによりネットワークが拡大することから、利用者利便の視点に立った連絡運輸の拡 	<ul style="list-style-type: none"> 駅備え付けの旅客営業規則等の内容更新については指導を徹底いたします。 また、運賃表の表示につきましては、阪神なんば線開業時に予定していることから、できる限り表示方を工夫し利用者に見やすい表示に努めてまいります。 阪神なんば線（現在西大阪線）の開業に伴い、連絡運輸範囲を西九条から大阪難波（現在近鉄難波）に拡大するほか、新たに近鉄-阪神（ノーラッチ）2線連絡、南海電鉄-阪神（2ラッチ）2線連絡（大阪難波駅接続）

<p>② 企画乗車券</p>	<p>輸を実施している。</p> <ul style="list-style-type: none"> また、阪急バス、南海バス等バス事業者17社と定期乗車券に係る連絡運輸を実施しているところである。 乗継割引運賃については、昭和59年より神戸高速鉄道、山陽電鉄との一部区間で運賃の合算額からそれぞれ10円（大人）割引を実施。 また、昭和62年からは、阪急電鉄との一部区間で運賃の合算額からそれぞれ10円（大人）割引を実施している。 企画乗車券については、他社との連携による通年商品のほか、観光資源等を活用した各種の企画商品（全16種類：平成18年度実績）を発売している。 	<p>大についても検討を期待したい。</p> <ul style="list-style-type: none"> 同社では各駅のLED表示器や、駅貼りポスター、チラシ、ホームページ、同社の広報誌やスロット KANSAI の発行する冊子等を活用して利用者への周知に努めている。 今後、西大阪線の延伸開業後には、難波接続で神戸方面から近鉄を介して奈良、伊勢志摩方面等とのネットワークが広がり、 	<p>及び大阪市交通局-阪神（2ラッチ）2線連絡（九条駅、ドーム前駅、大阪難波駅接続）となる連絡運輸を実施し、旅客利便の向上を図ります。</p>
----------------	---	--	--

<p>(3) カード式乗車券</p>	<ul style="list-style-type: none"> スルッとKANSAI ネットワークで利用できる「らくやんカード」を平成8年から導入しており、18年度の販売実績は239万枚、3,948百万円となっている。 阪神は、18年2月より株式会社スルッとKANSAI が提供するIC決済サービス「PiTaPa」を全線にわたって導入し、同社が発行するPiTaPaカードの利用を可能とするとともに、西日本旅客鉄道が提供する「ICOCA」との相互利用も実施している。これにあわせて、ICカードやポストペイの機能を活用した「利用回数割引」を実施しており、また「CoCoNet PiTaPa デ 	<p>新たな旅客需要が期待できることから、これを活用した積極的な営業戦略により、利用者利便の向上による西大阪延伸線（阪神なんば線）の利用促進が望まれる。</p> <ul style="list-style-type: none"> 阪神におけるICカードの利用率は、19年度上期において13.6%となり、17年度3.9%、18年度の9.6%と着実に利用率が伸びていることから、利用者に対する利便性の高さが徐々に評価されているものと考えられる。このため、今後もIC定期券の利用範囲の拡大、ICカードを活用した沿線施設等とタイアップした営業割引の実施等により、ICカードの利便性向上のための関係者 	<ul style="list-style-type: none"> ICカードの利用率は順調に向上しており、今後もIC連絡定期券の利用範囲拡大を図るとともに、阪神なんば線の開業に伴い沿線施設とのタイアップによる営業割引等を積極的に提案し、ICカードの利便性向上に努めてまいります。
--------------------	---	---	--

<p>(4) 駅務機器類</p>	<p>ビュー割引」として、期間や区間を限定した割引を実施するなど、IC乗車券の利便性向上に努めているところである。</p> <p>また阪神では18年7月からIC定期券を発売し、19年4月より阪急電鉄とのIC連絡定期券、9月からは神戸高速鉄道、神戸新交通とのIC連絡定期券を発売した。今後も山陽電鉄、神戸電鉄、神戸市交通局との連絡定期券の発売を検討しているところである。</p> <ul style="list-style-type: none"> 自動改札機、自動券売機等の駅務機器については、ピーク時の利用状況、自動券売機の発券性能及び設置駅の特性を勘案の上、阪神独自の方法により設置基数を決定している。 なおICカード対応の自動改札機については、順次設置していく予定である。 	<p>と協力した継続的な努力を期待したい。</p> <ul style="list-style-type: none"> 現在IC対応ではない自動改札機の一部をICカード専用の自動改札機に更新する予定であるところ、設置にあたっては、磁気券利用者の利便性が著しく損なわれることのないよう、現在のIC利用率や利用者の動線等を勘案した設置が望まれる。 また、先般首都圏で発生した自動改札機の一斉ダウンについて、関西圏では機器異常とはならないシステムとなっており、 	
------------------	---	--	--

<p>(5) 運賃の誤表示、誤收受</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 阪神の過去5年間の誤收受等発生状況を見ると、15年8月に甲子園駅係員用カード処理機による乗継運賃の誤收受、17年7月の西九条駅におけるスルッとKANSAI対応カード又は回数券カードの裏面への駅名の印字ミス及び19年2月に発生した阪急電鉄線との乗継運賃の誤收受の3件が発生している。 ・ いずれも発生後は速やかにプレス発表や告知ポスターの掲出等の周知を行い返金の措置を講じ、また再発防止策を 	<p>またプログラム更新時にも十分なチェック体制の下、ミスがないよう万全を尽くしているところであるが、仮にシステムダウン等により自動改札機が稼働しない等の事象が発生した際の、機器面に係る対処方及び旅客に対する案内に係る対処方等、関係者と整理しておく必要があるものと思われる。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 21年春に西大阪線の延伸開業を控え、各駅の運賃表等の更新作業を今後要するところ、誤表示等の防止等のためのチェック体制の確立、責任体制の明確化等、発生の防止に十分な注意を払うことはもちろんのこと、万が一発生した際の対応方法等についても万全の体制で臨むべく、再度社内統一的な対応方針の確認が必要であるものと考えられる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 障害発生時の旅客案内につきましても、スルッとKANSAIに窓口を設置し、関係社局との連絡ルートを確認する等、旅客に対する案内体制に万全を尽してまいります。 ・ 関係各部署にて関係者に「運賃誤表示等防止マニュアル」の周知徹底を図り、再発防止に努めてまいります。
-----------------------	---	---	--

<p>(6) 偽造紙幣への対応</p>	<p>徹底する措置を講じており、適切な対応を行っているものと考えられる。</p> <p>また誤收受が2件発生していることから、19年3月に誤收受に係るマニュアルを作成し、阪神、駅務機器メーカー及び駅務機器の保守会社との作業内容、責任体制を明確化し対応している。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 阪神における偽造紙幣に係る事象の発生状況として、15年7月に500ウォン硬貨を使用した変造硬貨が使用されている。これを受けて阪神は警察に被害届を提出し、巡回強化を警察に依頼している。 ・ 再発防止策として、阪神としても係員の巡回強化等の措置をとるとともに、16年1月には全ての自動券売機を新500円硬貨対応に更新している。 ・ なお、偽造紙幣、硬貨を発見したときは、発見駅から駅 		
---------------------	--	--	--

<p>(7) 無料乗車券</p>	<p>長室に報告し、駅長室はこれを速やかに所管課に報告するとともに、各駅長室に状況を連絡の上、再発防止の処置を取ることとしている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 阪神においては、同社の定める無賃乗車証規則等において株主優待乗車証の発行等を定めている。無賃乗車証の発行の際には、同規則に照らし合わせて、関係者間で発行可否を検討する等、必要最低限の発行としている。 		
------------------	---	--	--

<p>2. 情報提供に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ プレス発表、ホームページ、携帯サイト、広報誌、パンフレット、駅や車両内のポスター掲示等様々な媒体を通じて情報提供を行っている。 <p>財務等に関する情報については、四半期毎の財務状況や決算短信等を、運賃に関する情報については、「高野山1 day チケット」などの企画乗車券の発売開始等の情報を、安全・サービスに関する情報については、新型車両導入、ダイヤ改正、尼崎駅改良工事の状況や打出駅バリアフリー化工事等の情報について、プレス発表、ホームページ、広報誌において提供している。</p> <p>ホームページでは、運行列車種別、列車別停車駅、時刻表、所要時間等の基本情報や企画切符等の商品情報のほか、時刻表検索(ダイヤ検索)、運賃検索サービスを行っており、また、リアルタイムな運行状況については、30分以</p>		
----------------------	--	--	--

	<p>上の遅れが発生又は見込まれる場合に情報を提供しており、当該運行状況については携帯電話サイトでも情報提供している。</p> <p>パンフレット類については、各駅の改札付近に備え付けるほか、梅田駅等の駅長事務室のオープンカウンターにも備え付け、利用者に提供している。</p> <p>また、甲子園球場で開催されるプロ野球や高校野球等のイベントについては、「雨天中止」「入場券売り切れ」等の状況に応じた情報を改札口周辺に掲示するなど利用者へ周知するほか、阪神沿線の魅力を紹介する「ホッと！HANSHIN」を発行し配布するなど、利用拡大に向けた情報の提供も実施している。</p> <p>以上のように阪神では、創意工夫を図り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た情報提供が行</p>		
--	--	--	--

	<p>われている。</p>		
--	---------------	--	--

<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> <p>(2) 列車内及び駅における案内情報</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 駅構内に設置する利用者案内する表示設備の整備については、「阪神電車サイン設計マニュアル」に基づき整備が進められており、更新時には、ガイドラインに則した整備・改修が行われている。また、西大阪延伸線（阪神なんば線）の新駅整備や連続立体交差化事業等に伴う大規模な駅改良工事については、ガイドライン等を参考に新たな社内基準を定め整備することとしている。 ・ 列車内における案内情報について、音声案内については本線・西大阪線は車掌により案内放送を「案内放送用語例」に基づき統一的に実施しており、武庫川線についてはワンマン運転のため自動放送を行っている。また、車両内の扉上部に設置されているLED 		
--	---	--	--

<p>(3) 駅における案内情報</p>	<p>式情報表示装置においては、平成19年3月末現在で全314両中216両に整備されており、今後とも車両更新及びリニューアルの機会に整備を進めることとしている。表示される情報は、あらかじめ設定された定型文により列車行き先と停車駅、営業案内を日本語と英語で情報提供している。なお、輸送障害発生時における運転指令からの運行状況に関する情報については対応していない。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 駅における各種施設への誘導表示、位置表示、案内表示については、上記「阪神電車サイン設計マニュアル」により整備されており、更新時には、移動円滑化整備ガイドライン等に基づき整備・改修が行われている。また、西大阪延伸線（阪神なんば線）の新駅整備や連続立体交差化事業等に伴う大規模な駅改良 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 阪神の実施している案内表示等のサイン関係については、概ね適正に整備されているところであるが、一部の駅においては、ホーム上でのエレベーターへの誘導案内が不足しており、エレベーターの位置がわかりにくくなっていることから、今後、駅の改修に併せてわかりやすい表示などの配慮が必要と思われる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 今後阪神なんば線の開業や連続立体交差化工事等の機会にあわせバリアフリー施設への誘導案内の拡充に努めてまいります。
----------------------	---	---	--

<p>(4) 他事業者等との調整状況について</p>	<p>工事については、ガイドライン等を参考に新たな社内基準を定め整備することとしている。</p> <p>主要11駅については、列車接近の自動放送に加え、LED式の列車案内表示器を設置し、列車種別、行き先の列車情報を提供している。それ以外の30駅については、列車の通過・停車を案内する自動列車接近放送を行うとともに、列車接近を表示するLED式の列車接近表示器を整備している。</p> <p>なお、LED式列車案内表示器は現在主要11駅において整備されているが、平成20年度から同機器の新設(拡充)による利便性の向上に努めることとしている。</p> <p>・ 関西エリアの中心である梅田地区については、自治体、関係公共交通機関、各施設管理者等からなる「梅田ターミ</p>	<p>・ 今後、西大阪線の延伸により従来利用されていた沿線利用者のみではなく、奈良方面からの利用者など不案内な方も利用されることとなるため、更にわかりやすい案内表示に努めることが望まれる。</p> <p>・ 今後とも関係者間で連携を図った案内情報の提供が行われることが望まれる。</p>	<p>・ 平成20年度から列車案内表示器、列車接近案内表示器の更新が計画されており、順次より分かりやすい案内表示に努めてまいります。</p> <p>・ 今後も連絡会や協議会には、積極的に参加し、情報収集、調整に努めてまいります。</p>
----------------------------	---	---	--

<p>(5) 外国人にもわかりやすい案内情報</p> <p>(6) 無人駅等における案内</p>	<p>ナル地域サイン整備連絡会」(H13.3)を設置し案内情報の共有化を図っている。また、神戸の三宮地区においても「三宮地区案内サイン整備協議会」(H16.3)を設置している。</p> <p>・ 駅施設等の案内表示の多言語化については、基本情報については、日本語、英語の2カ国語表記となっている。</p> <p>・ 無人駅(東鳴尾駅、洲先駅、武庫川団地前駅)におけるお問合わせ対応などの旅客案内については、尼崎駅長室に設置してある駅務操作卓により対応している。また、早朝・</p>	<p>・ 阪神の本線は「外国人観光旅客の来訪地域の整備等の促進による国際観光の振興に関する法律(平成9年法律第91号)」に基づく、外国語等による情報提供促進措置を講ずべき必要のある区間として指定されていることから、大規模な駅改修工事等に際して、利用状況を勘案しつつ、更なる多言語化について検討することが望まれる。</p>	<p>・ 大規模駅改良工事や各案内表示施設の更新時などには、主要な案内について、多言語表示に努めてまいります。</p>
--	--	--	---

	<p>深夜時間帯の駅係員無配置駅についても、各駅長室に設置している駅務操作卓により旅客案内に対応している。なお、必要に応じ駅務操作卓から自動券売機、自動改札機等の遠隔操作を行っている。</p>		
--	--	--	--

<p>4. バリアフリー対策に関する事項 (1) バリアフリー化の取り組み (2) バリアフリー設備の整備状況 ① 段差解消への対応</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 阪神では、平成 19 年 3 月末現在で全 41 駅中 24 駅においてエレベーターを設置しており、整備対象駅においても順次整備を図ることとしている。 ・ 阪神の段差解消への対応については、1 日あたりの利用者数が 5 千人以上であり、かつ段差 5 m 以上の駅は 29 駅あり、うちエレベーターが設置されている駅は 21 駅となっている。また、段差への対応駅については全 41 駅中 28 駅となっている。今後のエレベーターの整備計画については、平成 19 年度には淀川駅、尼崎駅、芦屋駅を整備、平成 20 年度には大物駅、元町駅、平成 22 年度には、三宮駅、御影駅（高架下テナントとの調整が必要）の整備が計画されている。また、深江駅、青木駅については平成 22 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 左記により、29 駅中対応できないのは甲子園駅のみとなるが、当該駅については駅の構造上、大量輸送時を踏まえると、直ちにエレベーターを整備することが困難な面がある。引き続き事業手法等整備に向けた検討が必要である。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 事業手法整備と実現に向けて、今後も継続して、貴省をはじめ各関係自治体と積極的に協議、調整してまいります。
--	--	---	--

<p>②その他の駅バリアフリー施設の状況</p> <p>③車両におけるバリアフリー化の状況</p>	<p>年度までには整備が完了しないものの、平成 27 年度完成予定の連続立体交差化事業の中で整備する計画となっている。</p> <ul style="list-style-type: none"> 視覚障害者誘導用ブロックについては全 41 駅に整備されており、点字による案内板（触知図式案内板）の設置については 28 駅となっている。身体障害者対応トイレについては 32 駅（うち移動円滑化基準を満たしているものが 11 駅）に整備されており、オストメイト機器の追加等の改良工事について順次進めることとしている。また、転落防止設備については全 41 駅に設置されている。 阪神では原則として先頭・最後尾以外の中間車両（6 両編成の場合は中間 4 両、4 両編成の場合は中間 2 両）の神戸寄り扉の横に車いすスペースを設けており、平成 19 年 3 月末現 	<ul style="list-style-type: none"> 段差解消への対応以外のバリアフリー化対策についても引き続き整備を促進されることが期待される。 	<ul style="list-style-type: none"> 身障者トイレの多機能化をはじめ、整備が義務付けされている内容については、可能な限り移動円滑化基準に合致するよう、平成 22 年度の目標年次までに整備していく予定としております。
---	--	--	--

<p>(3) ソフト面での対応</p>	<p>在で全 63 編成中 48 編成に設置済みであり、今後とも車両新造、リニューアルの機会に整備することとしている。</p> <ul style="list-style-type: none"> 阪神では、駅係員に「お客様への接遇－接客サービスの基本－」を配布し、同マニュアルにより身体障害者等への接遇に関する教育を行っている。また、具体的な利用にあたっては、乗車駅の係員から社内電話にて必要事項（運番、号車、台数、電動・手動の別、介助者の有無等）を降車駅に連絡するとともに、担当車掌へも連絡する。駅係員無配置駅から単独で乗車された場合には、車掌から列車無線で運転指令に連絡し、運転指令から駅長室を通じて降車駅へ連絡し対応することとしている。 		
<p>5. 乗り継ぎ利便等に関する事項 (1) 乗り継ぎ円滑化に関する取り組み状況</p>	<ul style="list-style-type: none"> 阪神では、西大阪延伸線（阪神なんば線）の開業に備え、尼崎駅の配線を変更し、本線 	<ul style="list-style-type: none"> 今後も引き続き、乗り継ぎ・乗り換えの利便性を高める方向で検討することが望まれる。 	<ul style="list-style-type: none"> 今後もシームレス化の観点にたった施設整備、ソフト対応を心がけ、乗り継ぎ・乗り換えの

<p>(2) 相互直通運転の実施状況</p>	<p>と西大阪延伸線（阪神なんば線）との乗り継ぎを同一ホームで行える等の改良工事を行っており、また三宮駅においても駅構内の配線変更による同一方面、同一ホーム乗り換えをはじめとする大規模改良工事を行っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> 相互直通運転については、昭和43年4月に開通した神戸高速鉄道へ阪神、阪急電鉄及び山陽電鉄が乗り入れ、阪神については山陽電鉄須磨浦公園駅まで相互直通運転を開始し、その後平成10年2月のダイヤ改正において阪神梅田駅から山陽電鉄姫路駅に範囲を拡大している。 また西大阪延伸線（阪神なんば線）開業により、阪神三宮駅から近鉄奈良駅で相互直通運転を行う予定である。 		<p>利便性向上に向けて検討してまいります。</p>
------------------------	---	--	----------------------------

<p>(3) 他社線、他モードとの乗り継ぎ利便の措置について</p> <p>① ダイヤの調整について</p> <p>② 施設面の改善について</p>	<ul style="list-style-type: none"> 他社線との接続については、阪神のダイヤ改正により他社線との最終接続時刻がダイヤ改正前よりも早くならないよう、設定時には配慮している。 18年10月のダイヤ改正において、神戸新交通六甲アイランド線との最終接続列車を梅田駅24時発とするなど利用者利便向上に努めている。 連続立体交差化事業や大規模な駅改良工事等の機会を捉えて、タクシー乗り場とのアクセス向上に配慮しており、近年では尼崎駅改良工事において、新たに北改札口を新設し、タクシーやバスとのアクセス性向上に努めている。 		
--	---	--	--

<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>	<ul style="list-style-type: none"> 輸送障害等は、平成17年度2件、18年度には発生していない。平成17年度の内訳として人身事故1件、雷害1件と外部原因によるものとなっている。 輸送障害等が発生した場合の対応方法等については、「非常事態対策規則」等の内規に規定されている。 これらの内規によると初動対応として、その当事者又は発見者は速やかに最寄駅長に通報するとともに、直接運転指令に通報するシステムとなっており、運転指令では、隣接の駅長等に速報するとともに、状況を判断して、各部署や関係行政機関に連絡・通報し、必要に応じ係員を現地へ派遣し、死傷者への応急処置対応に当たることとなっている。 また、多数の死傷者が生じ 		
--	--	--	--

<p>(3) 振替輸送等</p> <p>(4) 輸送障害等発生時を想定した訓練</p>	<p>るか、長時間運転を支障する見込みが明らかになった場合には、社長を本部長とする「鉄道非常事態対策本部」を本社又は現地に設置し、事故復旧や死傷者への対応、振替、代行輸送の手配、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"> 振替輸送については、相互直通運転又は接続する他社線及び接続するバス会社と不通となった場合の振替輸送パターンを事前に協議し、円滑な振替輸送が実施できる体制を確立している。 輸送障害等が発生した場合は、営業課長（夜間・休日は運転指令）が、振替輸送の実施・区間等を決定し、振替先の輸送機関と連絡調整を行っている。 輸送障害等を想定した訓練については、毎年12月に消防署、警察署や自治体の協力 	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 引き続き、年間を通して各種運動期間には、的確で効果的な訓練の実施を心がけてまいります
--	---	---	--

	<p>を得て地下駅防災訓練を実施するほか、脱線・転覆を想定した鉄道事業本部全体の総合復旧訓練を実施している。また、「運転関係従事員に対する適性検査ならびに運転保安教育実施要領」に基づき一般社員（運転士・車掌・駅係員）、監督者（助役）等の各職種に応じた実設訓練が行われている。</p>	<p>るよう、全社的な取り組みが期待される。</p>	<p>す。又、全社的な取り組みといたしまして、非常事態対策規則に則した非常呼集訓練等も継続して行ってまいります。</p>
7. 災害対応等に関する事項	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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、「鉄道非常事態対策内規」に規定されている。また、春の交通安全運動等の各種運動期間の取り組みの一環として、列車火災訓練、地下駅防災訓練、異常処置訓練、非常呼出訓練等の各種訓練を自治体や他の鉄道事業者と連携して行い、万全を期している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 今後も、あらゆる事態を想定した教育・訓練等を実施し、迅速かつ安全、的確な対応がとれる体制を確立することが望まれる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 自社及び他社の事故の事例に基づき想定し、迅速かつ安全、的確な対応が出来るよう効果的な訓練を実施してまいります。

8. 利用者からの意見等への対応	<ul style="list-style-type: none"> ・ 電話・メール等による利用者の意見、要望、苦情等の取扱件数は、平成18年度利用者の声（ご意見）70件のうち、多いものは、係員の対応に関するもの18件・施設、禁煙に関するものそれぞれ9件。 ・ 利用者の意見・要望・苦情等のうち駅員・乗務員が受けたものは、各管区・列車所で取りまとめが行われ、関係部署と調整のうえ回答を作成し、鉄道事業本部長へ報告するとともにお客様へ伝えることとしている。更にそれらの内容・回答は、毎月開催される本部内会議（部長以上出席）、部内では駅長会議（部長以下全役職者及び全駅長出席）に報告されるとともに、現場へも職場掲示、業務引き継ぎ等の形でフィードバックすることとしている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 今後共、お客様からのご意見を真摯に受け止め接遇向上と設備・施設面の改善に引き続き取り組んでまいります。
------------------	--	---	---

<p>(5) 駅業務に関する事項</p> <p>① 駅係員の育成等</p> <p>② 業務委託</p> <p>(6) ベビーカーの対応</p>	<p>され、利用者への配慮がなされている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 駅業務従事者の育成のための研修については、全職員を対象に本社が作成する年間教育訓練計画に基づき、年間にわたり安全・接遇・異常時対応等について教育を実施している。 ・ 駅業務の委託は行われていない。 ・ 乳幼児を乗せたベビーカーの取扱いについて、従来駅構内及び車内においては、ベビーカーを折り畳んで利用していただくようお願いしていたが、平成10年11月より、他のお客さまのご迷惑とならないよう使用者の自己責任において使用することとなり、実質ベビーカーを折り畳まず乗車できることとなった。 		
---	--	--	--

<p>(7) プラットホームからの転落防止策</p> <p>(8) 遺失物の取扱い</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ プラットホームからの転落防止を図る観点から、交通バリアフリー法の移動円滑化基準に基づき、ホームと車両の間隔が大きい曲線ホームには、万一転落した場合に備えて転落検知マットを敷設している。また車両の連結部には転落防止ほろが設置するなど、ハード面での整備も行われている。 ・ 平成19年度内に「遺失物検索システム」を導入する予定である。 		
--	--	--	--