

阪急電鉄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
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 (2) 連絡運輸・乗継割引・企画乗車券等 連絡運輸 乗継割引 企画乗車券	・ 阪急電鉄では、通学定期運賃の適用方法の一部変更に伴う運賃変更認可申請、企画乗車券の設定に伴う届出が行われている。 ・ 連絡運輸は、直通運転を行っている大阪市交通局、能勢電鉄の他、主要な駅で接続する他社線について実施されており、連絡運輸の範囲については旅客の利用実態等を勘案して設定されている。 ・ 乗継割引について、阪急電鉄では山陽電気鉄道（西代乗継等）、能勢電鉄（川西能勢口乗継）、大阪市交通局（天神橋筋六丁目乗継）、阪神電気鉄道（梅田、今津乗継）と実施している。 ・ 企画乗車券については、京都、有馬・六甲	・ 関係法令、通達に基づき適正に処理されている。 ・ 運賃表、関係規程の備え付けは現地監査を行った駅において、適正に行われていた。 ・ 引き続き今後も利用者利便の向上、需要の

ICカードシステム (3) 駅務機器類 駅務機器の設置基準	をはじめとする観光地の周遊に適したフリーキップ等を設定する他、他事業者と協同して大阪圏や関西圏のフリーキップを設定している。 ・外国人旅客を対象とした乗車券について、関西の鉄道事業者と共同で「KANSAI THRU PASS」や「大阪周遊パス」を発売している。外国人観光客の利用が見込まれる一部の企画乗車券についてはホームページ上で外国語の案内を行っている。 ・ICカード式乗車券については、平成16年8月からICカードシステム「PiTaPa」を導入している。JR西日本のICOCAと相互利用することができる。平成20年度の利用率は、定期が12.8%、定期外が24.1%となっている。 ・自動券売機、自動改札機等の駅務機器類の設置については最混雑時の利用人員や多客シーズン時等の変動要素等を勘案し社内の設置基準に基づいて台数が決定されている。設置場所については、現地監査を行った各駅において、車いす等に対応する幅広の自動改札機の設置場所が有人改札や自動券売機から遠い所がある。	喚起に資する商品の提供が期待される。 ・今後とも外国人旅客の需要の喚起や利便性向上への取り組みが期待される。 ・ICカードシステムについては、利用者にも利便性の高いサービスであること、システム開発や駅務機器の設置などの多額の設備投資を行っていることから、一層の普及促進に向けた取り組みが期待される。 ・移動制約がある利用者、案内を必要としている利用者の利便に配慮した設置箇所の検討が必要である。
---	---	--

駅務機器类等故障時の対応

(4) 運賃の誤表示、誤收受

- ・ 駅務機器類のトラブルが発生した場合、各駅から駅務機器の保守会社に連絡して対応することとしているが、影響が他の駅にもおよぶ場合については、緊急事態対策規程による運転・営業関係事故速報経路により各駅、社内関係各所に情報が伝達される体制となっている。

- ・ 阪急電鉄においては、最近の3カ年において、釣り銭の誤装填に関するものが5件、プログラムミスによるものが4件、機器の故障によるものが1件、JR連絡通学定期の誤発売が計91件の誤收受が発生している。

- ・ 阪急電鉄ではいずれの誤收受等について、駅へのポスターの掲示、過払いのあった利用者に対しては申告に応じて返金する措置を講じるとともに、それぞれ再発防止のための対策を講じている。自動券売機等への釣り銭の誤装填等については、平成19年の釣り銭の誤補充の発生を受け、釣り銭準備金の補充内容を記入し確認を行うチェックリストの作成、硬貨カセットに注意喚起のテープに貼り付け、50円硬貨、500円硬貨の補充禁止等の対策を行ったところであるが、平成20年においても再発して

- ・ 釣り銭の誤装填等については、基本的な取扱いの重要性を認識し、今後とも継続的な対策の徹底を図り、プログラムミスについては、技術部門だけではなく、運賃制度の注意点も考慮しながら、部門間の連携を密にし、システムの検証を適切に行うことが必要である。

- ・ 運賃・料金の正確な收受は、運賃制度を適正に運用するための基本的事項であるため、今後も運賃の誤收受等が発生しないように万全の対応がなされることが求められる。

いることから、釣り銭カセットを装填する際には必ず確認喚呼を行う取扱いとするほか、チェックリスト記入後の電話による監督者への作業完了報告の実施、駅係員に対する継続的な面談指導等を行っている。

- ・プログラムミスによる誤収受については、平成１９年のプログラムミスによる誤収受を受けて、メーカーの検査内容の確認、社内検査項目作成における複数人チェック、機器改修による改修箇所以外への影響を検査する項目の事前検討等を行っていたところであるが、平成２１年６月において再発したことから、改札機と精算機のシミュレーターによる運賃計算結果の突き合わせ確認のメーカーでの実施、連絡乗車券発売管理表の作成による検査パターン等の検査漏れの防止、日常運用時の利用データの検証の検討等を行うこととした。
- ・ＪＲ線との連絡通学定期券の誤発売については、定期券購入申込書に学生区分欄を追加、旅客に定期券を渡す際に発券内容の確認を行う、通学区分確認ボタンを押さないと発券出来ないように定期券発行機の改良等の措置を行っている。

滑化ガイドライン（以下、「ガイドライン」という。）に概ね準拠しており、ガイドラインとの相違点がある場合は基本的にはガイドラインに従って整備している。なお、サインマニュアル及びガイドラインに基づき、現在のところ全 84 駅中 74 駅で整備済みであり、未整備駅 10 駅について、バリアフリー化等の工事に併せて順次整備していく計画とのことである。

- ・エレベーターの案内表示は、設置されている 54 駅全てに誘導・位置サインが整備済み。エスカレーターの案内表示は、設置されている 37 駅中誘導サイン 24 駅、位置サイン 31 駅、多機能トイレの案内表示については、設置されている 35 駅中誘導サイン 22 駅、位置サイン 35 駅、切符売場の案内表示は、全 84 駅中誘導サイン 4 駅、位置サイン 32 駅がそれぞれ整備されている。

- ・平成 20 年 10 月 3 日に京都地方法務局から、特急と準急の区別が赤と緑の色のみで行われており、色覚障害のある人にとって判読が困難であるとの指摘に対して、平成 21 年 3 月のダイヤ改正により神戸線において対応済みであるほか、京都線については、平成 22 年春の「摂津市駅」の開業に

を行う必要がある。

- ・整備されていない駅は、ほとんどが旅客の動線上の見えやすい位置に施設を設置しているため、サインの表示を必要としていないとのことであるが、例えば梅田駅のような方面別に多層の出入口がある大規模な駅において、利用者にとって駅の導線が分かりづらい箇所が多数見受けられた。今後、利用者にとって、より使いやすい駅を目指した取り組みが期待される。

	併せて対応予定。 ・行政・関係事業者との連携体制については、梅田地区において、「梅田地区ターミナルサイン整備連絡会」、三宮地区において「三宮地区案内サイン協議会」などに参画し、調整を図っている。	・今後とも関係者間の連携体制の維持を図りながら、更なる利用者利便向上への取り組みが期待される。
4 . バリアフリー対策に関する事項 (1) バリアフリー設備の整備状況	・阪急電鉄では、上記基本方針の主旨を踏まえ、原則として平成 2 2 年度までに 1 日当たりの平均利用者数が 5 千人以上の駅 (8 2 駅 / 全駅 8 4 駅中) について、エレベーター等による段差解消を進めることとしている。 ・阪急電鉄における 1 日当たりの平均利用者数が 5 千人以上の駅 8 2 駅中、バリアフリー法による移動円滑化基準に適合した段差解消が図られている駅は、平成 1 9 年度末現在で 6 0 駅 (整備率 7 3 %) となっている。残る 2 2 駅のうち、平成 2 2 年度までに整備する予定は 1 6 駅、駅の高架化に併せて整備する駅は 1 駅となっており、現時点で用地または構造上の理由により整備困難であるとして計画が策定されていない駅は 5 駅となっている。	・全鉄軌道事業者の平均値 (6 7 %) と比べて 6 % 程度上回っており、着実に整備に取り組まれている。

	・車いす使用者対応型トイレについては、1日当たり利用者数が5千人以上の82駅のうち、78駅(95%)に設置されている。そのうちバリアフリー法による移動円滑化基準に適合しているトイレが設置されている駅は、平成19年度末現在で31駅(整備率38%)であり、平成20年度に4駅が整備され、残り47駅中、平成21年度に12駅、平成22年度6駅が整備される予定であり、その他駅の高架化に併せて整備する駅が2駅となっており、現時点で計画が策定されていない駅が27駅となっている。 ・現地監査において、車いすでの利用を考慮した券売機の足下のけり込みがない駅や改札口等の音響案内のない駅が見受けられた。 ・鉄道車両のバリアフリー化については、平成19年度末現在で、総車両数1,303	・バリアフリー化にあたっては、移動円滑化基準のみならずガイドラインなどを参考として、全ての人が安心して利用しやすい駅とするよう取り組まれることが期待される。 ・移動円滑化基準適合に向け、バリアフリー法における鉄道事業者の責務を踏まえ、地元自治体の協力を得つつ、着実なバリアフリー化を推進することが求められる。 ・全鉄軌道事業者の平均値(26%)を下回っており、目標達成に向けて引き続き取り
--	---	--

(2) ハンドル形電動車いすの対応 (3) ソフト面での対応	両(190編成)中の214両(27編成)が移動円滑化基準に適合しており、整備率は、16%となっている。 ・ 阪急電鉄においては、現在のところ可動式ホーム柵の設置の予定はないとの事であるが、現在、プラットホームの構造の調査や先進事例の研究等を行っており、今後、導入する場合の課題、コスト等について順次検討を進めていくこととしている。 ・ ハンドル形電動車いすについては、一部条件付きの駅を含め84駅中54駅で利用可能となっており、利用に当たっては最寄りのサービスセンターへ事前に申込みを行うこととしている。阪急電鉄のホームページにおいて、利用可能駅については交通エコロジー・モビリティ財団の「らくらくおでかけネット」にリンクが張られている。 ・ 阪急電鉄では、移動制約者対応への教育として、平成16年度よりサービス介助士の資格を取得させており、平成21年4月現在の資格取得者は112名とのことである。この資格取得にあたっては費用の約半分と資格の更新費用については会社が負担している。	組まれることが求められる。 ・ 可動式ホーム柵の設置については、引き続き取り組みの検討が期待される。 ・ 自社のホームページにおいては、利用可能駅などの情報提供がされておらず、かつ、通常の車いすも含め、利用方法等の説明が十分でないため、今後、ハンドル形電動車いすの利用可能駅や車いすの利用方法の情報提供の充実を図ることが求められる。
--	---	--

・社員の教育に用いるマニュアルの整備については、テキスト「車椅子介助の方法」などを整備している。また、新入社員教育の中では、移動制約者から寄せられた意見を事例研究として取り上げ、ロールプレイ方式により教育を行っているほか、講師を招いて話を聞く機会を設けるなど、障害者に対する理解促進に努めている。さらに、各管区が実施する講習会などにおいても、車いすの取扱いなどの教育訓練を実施しているほか、加齢による身体機能の低下などを疑似体験させる「インスタントシニア教育」を取り入れるなど、高齢者や高齢化社会に対する理解度を深めるための取り組みを行っている。

・心のバリアフリーの意識の啓発については、駅構内放送において、優先座席や視覚障害者等への配慮などの協力を呼びかけているほか、車内案内放送において、座席のゆずり合いなどの呼びかけや車内及び駅構内における「座席のゆずり合い」のポスターを掲出している。また、平成１７年９月に近畿運輸局主催の「バリアフリーボランティアモデル事業」に協力し、石橋駅において実施した。

・阪急電鉄では、ハード整備のみならず、これらソフト整備や乗客に対する意識啓発など、これまで積極的な取り組みが図られており評価できる。

・引き続きこれらバリアフリー化に関するソフト面の取り組みを推進することが期待される。

5 . 外国人観光旅客等への対応に関する事項	・ 駅の案内表示については、英語併記を標準としていたが、現在は、サインマニュアルに従い、駅出口、改札口、切符売り場、トイレ、エレベーター等の誘導サイン、位置サインについては4カ国語表記（日本語、英語、中国語、韓国語）を進めているところであり、84駅中39駅で4カ国語表記となっている。 ・ 駅の運賃表については、阪急電鉄自社内の運賃表には駅名に英語表記がなされているが、自動券売機は英語等の表記がなされていないため、外国人観光旅客等の利用が困難な場合がある。 ・ 車両内における外国人観光旅客等への対応については、ピクトグラムや英語表記などにより案内をしているほか、路線図についても英語を併記している。また、車内放送については、外国語放送を実施していないが、車両の更新時にLEDまたはLCD表示器を導入し、英語による案内表示を導入しているところである。 ・ 外国人観光旅客等への情報提供として、駅において「阪急沿線ガイド」を配布している。この「阪急沿線ガイド」については、3カ国語表記（英語、韓国語、中国語（簡	・ 駅周辺の案内表示に当たり、例えば「阪急三番街」を「Hankyu 3 Bangai」とローマ字表記に置き換えただけの表記があるが、後ろに「Shopping center（略語 SC）」を入れるなど、施設の種別を英語表記するなどの検討が望まれる。 ・ 外国人観光旅客等の利便性向上に資するよう英語表記を追加する等の検討が求められる。 ・ 外国人観光旅客への情報提供として、駅に沿線ガイド等を配置するなど、きめ細かい対応がなされており評価できる。
-------------------------------	--	--

	体字))により、路線マップ、主要駅周辺情報及び切符の購入方法等の紹介がなされている。さらに、外国人観光旅客等が多く利用される京都・大阪・神戸などの主要駅において、周辺の観光地などを紹介したイラストマップを英語や韓国語などで作成し配布している。 ・社員教育については、外国人観光旅客対応に関するマニュアルは特に作成されておらず、教習所および人材育成センターにおいて使用している接遇に関する教科書において、外国人観光旅客等への対応や応対用語を記載しているところである。	・ホームページにおける外国人観光旅客等を対象とする企画乗車券については、日本語のコンテンツと同様に案内するなどの対応が望まれる。 ・ホスピタリティの観点からハード整備のみならず、駅係員の対応マニュアルの整備や社員教育の充実に取り組まれることが望まれる。 ・引き続き、外国人観光旅客等のさらなる利便性の向上等のため、外国人観光旅客等の利用状況や地域特性などを踏まえた取り組みを推進することが期待される。
6．乗継円滑化措置に関する事項 (1)相互直通運転の実施状況等	・京都線及び千里線において大阪市交通局堺筋線と、神戸高速線において山陽電気鉄道と相互直通運転を実施している。能勢電鉄妙見線及び日生線へは、阪急電鉄の車両のみが乗り入れる片乗入れを実施している。 ・十三駅において神戸線（梅田方面）と宝塚線（宝塚方面）及び宝塚線（梅田方面）と	

(2) ダイヤ調整	京都線（河原町方面）、塚口駅において神戸線（梅田方面）と伊丹線、夙川駅において神戸線（梅田方面）と甲陽線、宝塚駅において今津線と宝塚線（昼間時間帯のみ）、石橋駅において宝塚線（梅田方面）と箕面線、淡路駅において京都線と千里線がそれぞれ同一ホーム上での乗り継ぎを実施している。 ・ダイヤ改正にあたり、直通運転を行っている能勢電鉄及び大阪市交通局、高速神戸駅を共同利用している阪神電気鉄道、山陽電気鉄道の他、神戸電鉄とダイヤの調整を行っている。 ・自社線内の異なる路線間における終電車の遅延による接続調整については、ノーラッチで接続している能勢電鉄等との間において行っている。	・終電車の遅延における接続調整については、利用者の意見等も参考に、その他の駅での接続等も検討することが求められる。
7 . 輸送障害時等の旅客対応に関する事項 (1) 輸送障害の発生状況 (2) 輸送障害等発生時の体制等	・平成 2 0 年度の輸送障害は、人身事故・人身障害によるものが 7 件、踏切障害等によるものが 4 件、列車脱線（甲陽線）が 1 件の計 1 2 件発生している。 ・輸送障害発生時の対応等については、「緊急事態対策規程」及び「防災体制要綱」等に	・駅間での列車停止などの異常時対応について、避難誘導等の体制や停車時間の基準等

(3) 利用者等への情報提供等	基づき対応することとしている。 ・輸送障害発生時は、運転指令から各駅設置の情報端末に事故情報を配信するとともに、管区長所在駅へ社内電話や一斉放送を通じて事故情報を流している。事故情報を受けた管区長所在駅は、管区各駅へ事故情報を流し、それを受けて各駅は利用者への情報提供を行うこととしている。 ・輸送障害時には、運転指令から各駅設置の情報端末に事故情報が配信され、各駅において、構内放送や告知板等で運行状況等の情報提供を実施している。一部の駅では、ＬＥＤ行先表示器及びＬＥＤ列車接近警告表示器における情報提供も実施している。 ・列車内においては、車内放送で情報提供を行っているが、ＬＥＤ等の画面表示を活用した情報提供は行われていない。 ・今後、利用者への迅速な対応とタイムリーな運行情報の提供が行えるよう、映像等を活用した利用者への情報提供について検討を行っている。	を定めたマニュアルの整備等をしていないため、今後、マニュアルを整備するなど、迅速な対応が出来る体制を整えることが求められる。 ・他社線で発生した輸送障害の情報提供については、基本的に相互直通運転を行っている一部の路線のみ情報提供を行っているが、その他他社線へ乗り換える利用者も多いことから、連絡運輸を行っている他社線等、より広範囲の情報提供を行うことが望まれる。 ・今後も列車内や駅におけるＬＥＤ等の画面表示を活用した情報提供に積極的に取り組むことが期待される。
--------------------------	--	---

(4) 振替輸送等	・振替輸送については、輸送障害が発生し、運行不能もしくは輸送力の大幅な低下が見込まれる場合に運輸課長の判断で行うこととしており、併せて列車内や駅での案内放送等により情報提供を行っている。	
(5) 遅延証明	・列車遅延による遅延証明書については、5分以上の遅延発生時に駅係員より改札付近での手渡しにて発行している。ホームページによる遅延証明の発行は行っていない。	・利用者利便の観点からも、ホームページによる発行について検討が求められる。
(6) 輸送障害等発生時を想定した訓練	・輸送障害が発生した際の対応については、運輸部門、技術部門、広報部門及び業務委託を行っている(株)阪急レールウェイサービスによる合同訓練を年1回実施し、関係部署への情報伝達や利用者の救護、避難誘導などの訓練を行っている。 ・各路線や管区単位では、関係鉄道事業者や警察・消防等との合同訓練を実施し、異常時における迅速かつ的確な対応ができるように努めている。	・今後とも輸送障害発生時に安全で迅速かつ的確な対応が行えるよう、引き続き年間を通して、計画的に教育・訓練を実施することが望まれる。
8 . 災害時等の旅客対応に関する事項	・災害等への対応については、「緊急事態対策規程」及び「防災体制要綱」等に基づき災害発生時の対応を行っている。	・今後とも災害発生時等に安全で迅速かつ的確な対応が行えるよう、引き続き年間を通して、計画的に教育・訓練を実施することが望まれる。

	・訓練については、7.(6)のとおり、計画的に教育・訓練が行われている。	
9. 利用者からの意見等に関する事項	・利用者等からの意見は、電話・FAXや手紙のほか、ホームページにより受け付けを行っている。また、阪急沿線情報誌「TOKK」に、ご意見等の窓口を明記している。 ・平成20年度の利用者からの意見等は総件数1,021件となっている。前年度と比較すると373件の減少であるが、これは、平成18年度に京都線のダイヤ改正があったことや、平成19年度に優先座席の導入等を行ったことなどによるものと考えられる。 ・意見・要望の内容としては、執務（駅係員の対応等）に関する事、運転・ダイヤに関する事、利用者のマナーに関する事、の3つが上位となっている。 ・これら利用者からの意見等については、現場係員等への周知を行うとともに、データベースシステムにより全社的に定期的な集計・分析を行っている。 また、意見等は担当役員等へ文書で回覧し、さらに定量的な結果や特筆すべき内容	

	の意見については、社長等役員にも報告し、社内の情報共有やお客様対応の改善を図っている。	
10．駅員の接遇等に関する事項 (1) 移動制約者対応への教育 (2) 駅職員の研修等 (3) 業務委託	・ 移動制約者対応への教育については、4．(4)のとおり積極的に行われている。 ・ 接遇教育については、入社時や各職制登用時等に社内の教習所及び人材育成センターにて実施している。教育内容は、挨拶・言葉遣い等の基本的なものから、移動制約者対応等幅広く行っている。 ・ 駅係員については、各管区においても接遇教育や勉強会等を行っており、利用者から接遇に対する意見等があった駅員に対する個人教育等も行っている。 ・ 接遇コンテストの実施や社内表彰制度を設けるなどサービス向上のための取り組みを行っている。 ・ 全84駅の駅業務を阪急電鉄の100%出資子会社である(株)阪急レールウェイサービスに業務委託している。	・ 今後も、引き続き、駅係員の一層の資質の向上を図るため、接遇等の教育に関する取り組みを推進することが望まれる。 ・ 引き続き、旅客の安全や利便性の確保に留意し、これらの水準を低下させないことが望まれる。

(4) 暴力行為への対応、迷惑行為等への対応	・ ㈱阪急レールウェイサービスの職員に対する研修は、阪急電鉄の職員と一体的に実施している。 ・ 平成 2 1 年 1 0 月に㈱阪急レールウェイサービス在籍の駅員等を阪急電鉄の直接雇用に切り替える予定となっている。 ・ 平成 2 0 年度に駅員等が乗客等から受けた暴力は 1 6 件であり、前年度の 2 倍以上の増加となっている。各管区毎に講習会等での迷惑行為等への対応に関する教育を行うほか、駅の非常通報装置の設置を進めるなど対応強化を図っている。	・ ㈱阪急レールウェイサービスの職員に対する研修は、今後も適切な教育を行っていくことが期待される。 ・ 今後とも、警察との連携強化を図るとともに、暴力等迷惑行為の防止等の啓蒙活動に努めることが望まれる。
1 1 . その他のサービスに関する事項 (1) 携帯電話及び優先席の取扱い	・ 携帯電話の車内での取扱いについては、「携帯電話電源オフ車両」を導入し、現在、各編成の神戸・宝塚・京都寄りの 1 車両に設定しているほか、その他の車両においても通話を不可としている。 ・ 阪急電鉄では、平成 1 1 年に「全席優先座席」としていたが、わかりづらいとの意見などから、平成 1 9 年 1 0 月より、再度「優先座席」を各車両の一部座席に設定してい	

	る。 ・「携帯電話電源オフ車両」や「優先座席」などの案内・周知等については、車内放送、ステッカーなどの貼付、ホームページ、ポスターなどの掲出をしている。また、年４回実施している「マナーアップキャンペーン」の実施などの啓蒙活動に取り組んでいる。	
(２)健康増進法施行への対応(受動喫煙防止対策等)	・一部の駅においては、喫煙室を設けた完全分煙が図られ、さらに他の駅においても完全分煙に向けた喫煙室の設置を進めているが、ほとんどの駅においては、ホーム上に喫煙コーナーを設けており、全面禁煙や完全分煙となっていない。	・今後は、健康増進法の趣旨に鑑み、全面禁煙に向けた取り組みが期待される。
(３)ベビーカーの対応	・乳幼児を乗せたベビーカーの取り扱いについては、他の乗客の迷惑とならないよう、また、自己責任において利用されるよう周知を図っているところである。また、平成１９年度において、鉄道会社共同で「ベビーカーご利用マナーポスター」を掲出し、乗車マナーについて周知を図っている。	・ベビーカーの利用については、引き続き案内・周知等に取り組まれることが望まれる。
(４)女性専用車両の導入	・女性専用車両については、京都線の特急・通勤特急の平日ダイヤにおいて終日導入されており、案内については、車内放送や車	・女性専用車両導入に係る利用者への周知・啓蒙について十分な対応が取られている。引き続き利用者への理解・協力の啓蒙に取

両にステッカーを貼付しているほか、ホームに乗車位置を表示するとともに、階段壁面、ホーム屋根の下に案内看板を設置している。さらに、駅の行先案内表示器、自動案内放送装置による案内やホームページでの案内を実施している。

り組まれることが望まれる。