

阪急電鉄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
I. 利用者利便の確保 1. 利用者意見等への対応	- 各駅等で受け付けた利用者意見は本社広報室の広聴センターでとりまとめている。 - ホームページにおいても意見ポストを設置し、受け付けている。 - 意見等は社内LANによりデータベース化して集約、共有化している。	- 利用者からの意見等の窓口及び連絡先、連絡方法等について、必ずしも十分周知されているとはいえない点もあり、なお工夫の余地がある。 - 駅業務を委託している子会社（株式会社阪急レールウェイサービス（以下「阪急レールウェイサービス」という。））と阪急電鉄株式会社（以下「阪急電鉄」という。）との情報伝達体制に遺漏がないよう連携を維持することが必要である。
2. 乗継円滑化のための措置・調整	- 乗継割引は、阪神電気鉄道株式会社、大阪市交通局、能勢電鉄株式会社等との間で実施している。 - ダイヤ設定は、他の鉄道事業者との間において定期的に会議を開催する等により調整を行っている。	接続会社等他の関係事業者との間で協議会を設けること等により、ダイヤ調整や、他の鉄道事業者、さらには他の輸送モードとの間を乗り継ぐ場合における運賃の割高感の是正を図るための方策について、さらに検討する必要がある。
3. 旅客案内サービスの充実	- 案内表示に関する社内における統一基準として、平成7年にサインマニュアルを定めている。また、同マニュアルにおいて、ピクトグラムを採用やサインの配置基準についても定めている。 - 駅構内やホーム、車内等において、LED（発光ダイオード）方式の表示器の設置を進め、これを活用して文字情報の提供を行っている。	- 平成14年3月にその大部分がJIS化された「標準案内用図記号」（国土交通省策定）との相違や、分かりやすさ等も踏まえ、サインマニュアルの見直しについて検討する必要がある。 - 他の鉄道への乗継案内に関しバリアフリー経路の案内表示がなされていない等の事例が見受けられることから、移動制約者に対する有効な案内表示という観点からさらに検討する必要がある。 - 多言語化（韓国語、中国語）を含め外国語表記の方法についてさらに検討すべきである。

4. S Fカードの導入状況及びI Cカードの検討状況	・ S Fカードの導入については、平成元年4月にプリペイドカードを、平成4年4月にS Fカードを導入している。また、平成8年3月には共通S Fカード「スルッとKANSAI」を導入している。 ・ I Cカードの検討状況については、平成16年に、株式会社スルッとKANSAI（以下「スルッとKANSAI」という。）が開発しているI Cカードシステム「PiTaPa」の導入を予定している。導入に併せて各種割引を実施する方向で検討している。	る。 ・ 西日本旅客鉄道株式会社の「ICOCA」及び東日本旅客鉄道株式会社の「Suica」との相互利用化に向けた検討を行っているところであり、早期に相互利用化が図れるよう引き続き取り組みを進める必要がある。
5. その他の利用者サービス (1) 企画乗車券	・ 企画乗車券については、観光施設、商業施設等とのタイアップによる割引乗車券、他の交通機関との共通利用券等の発売を実施している。	・ 訪日外国人観光客の我が国国内における滞在コストの低減という観点から、必要に応じて他の鉄道事業者や交通事業者等の関係者と協力しつつ、外国人観光客を対象とした企画乗車券の販売についてさらなる検討をする必要がある。
(2) 車内での携帯電話の取扱い	・ 平成15年7月より全列車について、先頭車両及び最後尾車両に携帯電話電源オフ車両を本格導入している。	・ 利用者の反応・意見に十分留意しつつ、携帯電話の取扱いについて引き続き検討することが必要である。
(3) 全席優先座席の導入について	・ 優先座席を増やしてほしいとの要望が多く寄せられたことを受け、平成11年4月から全席を優先席扱いと	・ 定期的に利用者の動向をチェックしつつ、より一層の周知が必要である。

	し、啓発ステッカーの貼付、車内放送等により周知している。	
(4) 迷惑行為の防止	・係員が各駅を定期的に巡回している。 ・警察と連携した取組みを実施している。 ・利用者に対し、迷惑行為を見かけた場合は、最寄りの駅係員に連絡するよう周知している。	・駅、車内において、係員が周辺にいない場合もあるため、駅ホーム等において連絡先を掲示する等、係員への連絡方法について検討すべきである。 ・駅業務を行っている阪急レールウェイサービスに対し、係員への研修・教育等による指導を行っていく必要がある。 ・警察との連携強化、ポスター等による利用者への周知活動等の取組みが引き続き必要である。
(5) 女性専用車両の導入	・平成14年12月より京都線2ドア特急車両において本格導入している。	・迷惑行為の状況や利用者の声を踏まえつつ、今後とも他の路線への拡大の可能性について検討することが必要である。
(6) 受動喫煙防止対策	・平成15年5月1日の健康増進法（平成14年法律第103号）施行前から、地下駅は全面禁煙、その他はホームに喫煙コーナーを設け分煙としていたが、同年6月10日より朝夕ラッシュ時を全面禁煙とし、新たに3駅を終日禁煙とした。	・引き続き、利用者の意見等に注意しつつ取組みを進めると共に、利用者に対する周知を行っていく必要がある。
Ⅱ. バリアフリー対策 1. バリアフリー化の取組み	・平成14年度末における駅の段差解消率は54%であり、車両のバリアフリー化率は約5%である。 ・体の不自由な方の介助について、作業順序や作業に当たってのポイントが整理されたマニュアルを作成し、研修を実施している。	・高齢者、身体障害者等の公共交通機関を利用した移動の円滑化の促進に関する法律（平成12年法律第68号）（交通バリアフリー法）の基本方針に定められた平成22年までの目標年次に向けて、関係地方公共団体との調整も含め、平成22年までの年度ごとの整備計画の策定等により、計画的にバリアフリー化を進めていくことが必

	・車いす利用者が利用する場合に、事前に連絡があれば、要員配置の少ない駅においても近隣駅から応援を行うなど、乗車駅及び降車駅における介助を行う体制が整えられている。	要である。 ・利用者数の多い駅等バリアフリー化の整備インセンティブが働きやすい駅を中心としてエレベーター等について自主的に整備を進める必要がある。 ・研修に関し、実施内容や実施時間について検討の余地があるとともに、対応教育を行う講師として必ずしも専門の者が行っているとは見受けられないこと等から、教育内容についてはより一層の充実を図っていく必要がある。 ・利用者から見た場合、駅を利用する場合に必要な手続き等の情報がホームページ等において十分提供されているとはいえないため、事前の利用申込手続きについて、十分周知徹底することが必要である。 ・今後の車両側の整備状況にあわせて、ホーム上の床面に車いすスペースがある乗降口を示す案内表示の整備が必要である。 ・ホームページにおいて、駅構内図、エレベーターの設置箇所等が示されていない等の事例が見受けられるため、移動制約者に対する旅客案内・情報提供の充実について見直しを行い、所要の措置を講じることが必要である。
2. 身体障害者補助犬法施行への対応	・身体障害者補助犬法（平成14年法律第49号）の成立を受け、社内で周知徹底の上、営業規則において所要の手当てを実施している。 ・梅田駅で1ヶ月1、2件程度、宝塚駅で4件程度の利用実態である。	・ホームページにおいて利用案内が掲載されていない等、改善の余地があるため、対応マニュアルの改訂の必要性、利用者に対する案内・情報提供についてさらに検討することが必要である。
3. ハンドル形電動車いすへの対応	・補装具給付制度によりハンドル形電動車いすの給付を受けていること等	・ハンドル形電動車いすの利用駅の拡大について、引き続き検討を進めるとともに、利

	を条件として、利用可能な駅35駅を、交通エコロジーモビリティ財団のホームページにおいて公表している。	用者に対し十分な情報提供を行うことが必要である。
Ⅲ. 運賃表の誤表示等に係る対応	・ 運賃表作成及び駅務機器の変更等の作業マニュアルを作成し、関係者に対して周知徹底を図り、運賃表の誤表示等の再発防止に取り組んでいる。	・ 運賃・料金の正確な収受は、運賃制度を適正に運用するための基本的事項であり、今後とも、関係社員への教育指導の徹底等により厳正な取扱いを行うよう万全の対応が必要である。 ・ また、他の鉄道事業者において、自動改札機等駅務機器の更新時等におけるプログラムミスやチェックミスから誤表示等が発生する事例があることから、特に機器の更新時期においては、供用開始に当たり、駅務機器製造業者による試験・確認作業だけではなく、輸送サービスを提供する鉄道事業者たる阪急電鉄自らが責任と自覚をもって誤表示等の生じないよう十分に試験・確認作業を行う必要がある。
Ⅳ. 輸送障害発生時における旅客対応	・ 輸送障害発生時の社内の緊急連絡体制、利用者への案内や振替輸送の確保等の対応について定めた社内マニュアルを設けている。 ・ 列車内の乗客に対しては、社内で定めた「車内案内放送ガイドライン」に基づき車内放送により情報を提供している。 ・ 運転指令から管区長所在駅を經由して事故情報を受けた各駅は、構内放送や張り紙の掲出等により利用者に対する情報提供を行っている。	・ 利用者に対し、輸送障害の状況や復旧の見通し等の情報提供が円滑になされるよう、引き続き社内における連絡体制の点検、訓練の実施等により遺漏のないよう措置することが必要である。 ・ 人員配置が少数の駅の係員の業務を補完するため、LED等の情報提供設備の活用による輸送障害発生に関する情報提供について検討すべきである。 ・ 駅業務を委託している子会社である阪急レールウェイサービスとの間で十分な連絡調整を確保するため、マニュアルの整備、従業員の研修等による常日頃からの十分な連携のための体制確保、さらには輸送障害発

		生を想定した訓練の実施により、輸送障害発生時において旅客に対する的確に対応できるよう、阪急レールウェイサービスとの間で措置する必要がある。
--	--	--