

業務監査実施結果の所見に対する措置等

項 目	主 な 取 組 み 状 況 等	所 見	措 置 等
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言えない点もあり、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。	- 阪急沿線情報紙「TOKK」（毎月2回発行）に、阪急電鉄（以下、「当社」という）に対するご意見等の窓口を明記するほか、駅サービスセンターにおいてもお客様からのご意見等を受け付けている旨のご案内をホームページ上で行います。 - 駅で受け付けたご意見等については、すべて当社の定めた手順により、必ず当社に報告されています。さらに、現在の連携状況を維持していくため、引き続き阪急レールウェイサービスの業務遂行状況のチェックを定期的に行っていくことにより、情報伝達体制に遺漏のないよう努めます。
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。	- ダイヤの設定のうち、神戸高速鉄道線への乗入れに関しては、神戸高速鉄道、阪神電鉄、山陽電鉄、神戸電鉄と当社との5社間で、担当者会議を定期的を開催して、ダイヤのみならず運転関係全般に関する調整等を行っています。今後ともこうした場を活用しながら利便性の高いダイヤ作成に努めます。 - 当社と相互直通運転を行っている能勢電鉄、大阪市交通局の間では、ダイヤ改正毎に担当者間での協議を行っており、引き続き連携を密に取りながらお客様の利便性向上に努めます。 - また、鉄道事業者等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

			については、今後、検討します。
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、ピクトグラムの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。	「標準案内用図記号」と当社のサインマニュアルとで相違している点については、「標準案内用図記号」にサインマニュアルをあわせませす。 - また、主要交通機関の表示は全てピクト入りに改善する等、より分かり易い表現とします。これらは、バリアフリー化工事および案内表示板更新にあわせて順次実施します。 - バリアフリー経路に関しては、駅構内において一般のご案内と錯綜しない範囲で表示を追加するとともに、ホームページへの掲載についても検討します。 - 主要なターミナル駅を中心に、主な「出入口」「きっぷうりば」「トイレ」について、多言語表記を行います。これらは、バリアフリー化工事及び案内表示板更新にあわせて順次実施します。
4. SFカードの導入状況及びICカードの検討状況	- SF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SFカードを導入している。また、平成8年3月には共通SFカード「スルッとKANSAI」を導入している。 - IC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IC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	- 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。 - 利用者保護の観点から、ICカードの利用約款を定めるとともに、利用者と阪急電鉄、スルッとKANSAI等との関係を整理し、利用者に対し明確にする等の措置を講じる必要がある。	「PiTaPa」と「ICOCA」「Suica」との相互利用化については、現在、スルッとKANSAI協議会と西日本旅客鉄道、東日本旅客鉄道との間で検討が進められているところです。当社もスルッとKANSAIと協調して、引き続き相互利用化に向けての制度面、システム面での検討を進めます。 - IC証票取扱規則、同内規、ポストペイサービス利用約款を規定するとともに、IC証票に関する個人情報取扱規程を定め、当社とお客様との関係を整理しました。また、スルッとKANSAIとお客様の関係については、

	討している。		「P i T a P a」会員規約を定めることにより整理されました。今後は、お客様に対しサービス内容や取扱等の案内の充実を図るよう努めます。
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。	・ 海外からのお客様については、特に広域に旅行をされることが想定されることから、当社をはじめ関西の鉄道・バス事業者が加盟するスルッとKANSAI協議会において、ほぼ関西圏一円にあたる加盟社局が利用できる外国人向け企画乗車券「KANSAI THRU PASS」を発行しています。この乗車券には3日間有効、2日間有効の2種類があります。 ・ また、別途、スルッとKANSAI協議会では、国際ロータリー大会参加者向けに企画乗車券「KANSAI PASS for SURUTTO KANSAI」(2004年5月23日～26日有効)を発行しました。 ・ 今後もスルッとKANSAIと協力して検討を行います。
(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。	・ お客様から一定のご理解をいただいていることから現在の取扱いを継続します。 ・ これまで、駅や車内での放送、ステッカーの掲出など恒常的なPRに加えて、定期的にキャンペーン期間を設けてご案内を強化しています。最近では、5月下旬より車内吊り・駅貼りポスターの掲出や沿線の学校への啓発ポスターの配布を行っています。今後も、これらの取組みを継続して、さらなる周知に努めます。
(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	・ 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。	・ ステッカーの掲出など恒常的なPRに加えて、定期的にキャンペーン期間を設けて車内放送

	11年4月から全席を優先席扱いとし、啓発ステッカーの貼付、車内放送等により周知している。		を行うなど、ご案内を強化しています。最近では、6月中旬より車内吊り・駅貼りポスターの掲出や沿線の学校への啓発ポスターの配布を行っています。今後も、これらの取組みを継続して、さらなる周知に努めます。
(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。	・駅においては、最寄りの有人の改札口までお知らせいただくか、遠隔(無人)改札口については、改札機のインターホンを利用いただくこととしています。今後、これらの連絡先・連絡方法の周知を図るべく、ステッカーの掲示等を検討します。 ・阪急レールウェイサービスでは、採用時教育および適宜の復習教育を当社と同じ内容で実施しています。当社としては、引き続きこれらの教育が確実に実施されているかを定期的にチェックします。 ・警察と連携し、毎年9月頃に痴漢防止キャンペーンを実施するとともに、日本民営鉄道協会作成ポスターを年2回掲出しています。今後もこうした取組みを継続します。
(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。	・線区によっては運行列車の編成両数が異なり、また、車内が混雑する朝ラッシュ時は、車両の増結・解放を行っているため、乗車位置等お客様へのご案内が困難な状況です。拡大導入については、このような課題や今後の迷惑行為の発生状況等も勘案した上で検討します。
(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	・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。	・駅構内放送やステッカーの掲出など恒常的なPRに加えて、定期的にキャンペーン期間を設けてお客様への啓発活動を行っています。今後も、これらの取組みを継続するとともに、

	としていたが、同年6月10日より朝タ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。		ポスターの掲出等さらなる周知に努めます。
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。 ・車椅子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。	・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ことが必要である。 ・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ことが必要である。 ・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言い難いため、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。	・国の基本方針に基づき、平成22年の目標年次に向け、国・関係地方公共団体との調整も含め、今後も計画的に整備を進めます。 ・前項の方針にて調整を進めることを基本に今後も整備を進めます。 ・体の不自由な方の介助に関する教育については、各項目とも全職種を対象とし、その内容・時間について充実を図るよう努めます。 ・また、講師が高度な専門知識を身につけられるよう、外部機関による教育の受講や、資格の取得を奨励します。 ・ホームページに「バリアフリーに関するご案内」の項目を新たに設けて、お客様が車椅子（ハンドル形含む）等により駅を利用される場合の手続きに関するご案内を行います。また、「バリアフリーに関するご案内」および「各駅のご案内」から交通エコロジーモビリティ財団のホームページ「らくらくおでかけネット」へのリンクを張ることで情報提供を図ります。

		・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椅子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。	・現在、車両の運用によって車椅子スペースのある編成とない編成とが混在するため、ホーム面での案内は困難な状況です。今後も、継続的に車椅子スペースの設置を進めていくとともに、その案内については、設置状況を勘案しながら検討します。 ・ホームページ上での駅構内図については「各駅のご案内」の中に「駅構内図」の項目を設けて、平成16年度内に全駅の掲出を行います。あわせて、駅構内図の中で、接続する交通機関へのバリアフリールート表示も検討します。
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。	・ホームページに「バリアフリーに関するご案内」の項目を新たに設けて、補助犬の車内持ち込みに関するご案内を行います。加えて、対応マニュアルについても整備します。
3. ハンドル形電動車椅子への対応	・補装具給付制度によりハンドル形電動車椅子の給付を受けていること等を条件として、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。	・ハンドル形電動車椅子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、利用者に対し十分な情報提供を行うことが必要である。	・ホームページの「各駅のご案内」および新設予定の項目「バリアフリーに関するご案内」から交通エコロジーモビリティ財団のホームページ「らくらくおでかけネット」にリンクを張ることで情報提供をします。また、バリアフリー化の進捗にあわせて利用駅を順次拡大します。
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。	・既に運賃誤表示等対応マニュアルを作成し、発生を防ぐ手立てを講じているほか、マニュアルを全駅に設置し、社員への厳正な取扱いについて指導しています。引き続き一層の指導教育の徹底を図り、誤表示等の防止に努めます。

		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。	す。 機器の更新時期においては、供用開始に当たって駅務機器メーカー等とも連携を図り、十分な検証確認作業を行っております。引き続き、駅務機器メーカー、連絡他社との連携を図るとともに、試験・確認作業の徹底を図り、誤表示等の防止に努めます。
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経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	- 異常時対応の強化のため、阪急レールウェイサービスおよび関係社局との合同訓練を実施しています。また、当社が定めた緊急事態対策規程にもとづいて、運輸部門、技術部門、広報部門の合同訓練を年1回以上実施し、各部門の連携強化を図っています。今後もこれらの取組みを継続します。 - 異常時のご案内方法として、ポスター掲出や各駅ごとの案内放送のほかに、管区一斉放送も十分に活用します。加えて、従来型表示器の更新時やバリアフリー化工事の際にLED式行先表示器を順次設置し、LEDによるわかりやすいご案内を検討します。 - 輸送障害が発生した場合、必要な情報が遺漏なく迅速に伝達できるよう阪急レールウェイサービスも含めた連絡経路を整備しています。また、阪急レールウェイサービスと合同で適宜異常時対応訓練を実施しており、その習熟度や有効性について検証しています。阪急レールウェイサービスの業務遂行体制について

		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。	も定期的にチェックしています。今後もこれらの取組みを継続します。
--	--	---------------------------------------	---