

近畿日本鉄道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	所見に対する回答
<p>1. 運賃に関する事項 (1) 関係法令、通達に基づく諸手続き等</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 近畿日本鉄道株式会社（以下「近鉄」という。）においては、平成11年10月より特急カード「ビスタカードプラス」の発売による割引の実施、平成12年3月より生駒鋼索線の上限の範囲内での実施運賃の変更等を行った。 ・ 点字運賃表については、駅改良等の機会に併せてスペースを確保の上順次設置している。 	<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。 ・ 点字運賃表については、今後とも、その内容に正確を期し、設置を進める必要がある。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 引き続き駅改良の機会を捉えて順次導入してまいります。
<p>(2) 駅務機器類の整備、運賃表の誤表示等</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 「運賃誤表示等防止・対応マニュアル」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。しかしながら、過去3年間に次の3件の誤表示等が発生。 ① 一部区間に該当する運賃ボタンが存在しない券売機の設定誤り ② 2枚対応改札機のプログラムミスにより定期券区間を含めた精算を行う誤収受 ③ 掲出運賃表において正当運賃より10円安くする誤表示 ・ いずれの誤表示等についても利用者に対しポスターの掲示、申告に応じて返金する措置を講じている。 ・ 再発防止策として関係者の作 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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、今後とも関係職員への教育指導の徹底等により厳正な取扱いを行い、再発防止に万全を期することが必要である。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 関係各部署にて関係者に「運賃誤表示等防止・対応マニュアル」の周知徹底を図り、今後の再発防止に努めてまいります。

	<p>業責任の明確化、確認手順の再徹底等を図っている。</p>		
<p>(3) 連絡運輸・乗継割引制度・企画乗車券等</p>	<ul style="list-style-type: none"> 連絡運輸については、利用者利便の向上を図る観点から、西日本旅客鉄道株式会社（以下「JR西日本」という。）、大阪市交通局をはじめとした14社局と主要駅で実施している。 現地監査を行った京都駅においては、JR西日本線との間で定期券利用者が大幅に増加しているデータがあるにも関わらず、定期券による連絡運輸を実施していない。 乗継割引制度は、7駅において、相手方事業者5社局との間で実施している。 ビジネス客や観光客の鉄道利用促進及び多様化する旅客ニーズに的確に応えるため、各種企画乗車券等の開発・発売に努めている。 ICカード化については、他社に遅れることなく導入を図っていくこととしている。 	<ul style="list-style-type: none"> 今後は、乗換駅における利用者の利用実態の再調査、連絡運輸の導入効果、精算のためのコスト、対象事業者の意向等を総合的に判断し、連絡運輸による利用者サービスの向上について検討する必要があると考える。 今後とも利用者利便の向上、需要の喚起に資する商品の提供が期待される。 ICカードの共通化・相互利用化は、乗継時間の短縮、券売機での混雑・不便の解消など利用者の利便性の向上に資するものであることから、引き続き実用化に向けた検討・準備が期待される。 	<ul style="list-style-type: none"> 西日本旅客鉄道とはJスルーカードの共通利用、スルッとKANSAIカードによる大阪市交通局や他の関西各交通事業者との共通利用や連絡運輸により常に利用旅客の利便性向上に努力しておりますが、今後についても、乗換駅における利用実態・ニーズ等を積極的に把握し、対象事業者の意向等を確認しながら、今後導入するICカードも含め総合的に乗継利便性の更なる向上を検討してまいります。 今後も、引き続き多様化するお客様のニーズに対応した商品を提供できるよう努めてまいります。 平成19年春を目処に主要路線において、共通利用・相互利用が可能となるICカードシステムを導入する計画です。
<p>2. 情報提供に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> 情報誌「近鉄ニュース」を毎月配布。 ホームページにより経営状況、主要駅の構内図やバリアフリーに関する情報、運賃に関する 	<ul style="list-style-type: none"> 情報誌やホームページにおいて適切な情報が提供されており、今後とも利用者に対する各種情報の提供を積極的に行うことが期待される。 	<ul style="list-style-type: none"> 情報提供は引き続き積極的に行ってまいります。なお、ホームページについては平成17年度に改良を予定しており、さらに適切な情報提供に努めてまいり

	<p>情報の他、沿線でのハイキング・イベント等の情報を提供している。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 列車の運行情報については、ホームページ及び携帯電話へリアルタイムに提供を行っている。 		<p>ます。</p>
<p>3. 案内情報に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 案内表示については、昭和55年に社内基準を策定しているが、平成元年以降の改定が行われていないことから、「公共交通機関旅客施設の移動円滑化整備ガイドライン(平成13年8月)」や「公共交通機関旅客施設のサインシステムガイドブック(平成14年11月)」の内容が反映されたものとはなっていない。 ・ 駅名標において、日本語と英語の2ヶ国語表示を基本としつつ、近鉄難波等のターミナル駅を中心に65駅では、経路案内や列車の行き先について、日本語、英語、中国語及び韓国語の4ヶ国語表示を実施している。 ・ 伊勢志摩方面へのターミナル駅となる上本町駅等外国人旅行者の利用も多いと考えられる駅についても、券売機上の路線図式運賃表については、特急停車駅以外は日本語表記のみ 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 「公共交通機関旅客施設の移動円滑化整備ガイドライン(平成13年8月)」や「公共交通機関旅客施設のサインシステムガイドブック(平成14年11月)」の内容が反映されたガイドラインの整備が期待される。 ・ 外国人にも使いやすい駅施設とするひとつの取組みとして評価できると考える。 ・ 特急停車駅以外の駅も外国語表記を実施するなど一般利用者の視認性も考慮しながら外国人のニーズを勘案した案内情報提供の充実が期待される。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 現行の当社基準を平成17年度にこれらの公的ガイドラインに準拠した内容に改訂いたします。 ・ 平成11年度より主な駅で表示を開始しており、引き続き更新の機会を捉えて拡大に取り組んでまいります。 ・ 駅数が多い当社にとって、限られたスペースで全駅の多言語表示を行うことは大変難しいことでもあります。まずは平成17年度改訂予定の基準に盛り込む方向で検討を進め、可能であれば

となっている。

- ・ 車内における案内表示については、特急用車両及び一部の一般用車両においてLEDによる日本語及び英語による案内を行っているが、特急を含むすべての車両で車内での英語による案内放送は行われていない。
- ・ ターミナル駅を中心に駅構内のリニューアルに合わせて、LED化や4ヶ国語表示等案内表示の整備を進めていくとともに、英語対応の液晶パネル方式の券売機について、機器の更新の際、順次増設していくこととしている。
- ・ ターミナル駅における案内表示の整備について、基本的にラッチ内は独自に整備しており、関係事業者等との調整は行っていないところ、近鉄難波駅等一部のターミナル駅については、関係事業者等と連絡会議を設け、地下街等ラッチ外の表示について、統一的に整備するよう検討を進めている。
- ・ 観光客が多く利用するターミ

- ・ 車内での外国語放送等の充実についても検討が期待される。
- ・ 車内での対応に併せて、駅のナンバリングの導入の可否についての検討が期待される。
- ・ 利用者利便に資する設備については、引き続き整備を進められたい。
- ・ 他のターミナル駅においてもこうした関係事業者との調整を図り、ラッチの内外にかかわらず、利用者にとって分かり易い案内表示の整備に努めることが期待される。
- ・ 駅施設内において、普段近鉄を

更新の機会を捉えて改良を進めてまいります。

- ・ 現在、列車運行中という限られた時間内でのわかりやすく効果的な車内放送のあり方について見直し検討を進めておりますが、外国語放送の必要性やその実施方法についてもあわせて検討課題といたします。
- ・ 運輸局主催の勉強会に参加し今後の導入可能性について検討を進めてまいります。
- ・ 今後もお客様の立場に立って更新や改良工事の機会を捉えて整備を進めてまいります。
- ・ ターミナルにおける当社案内表示整備は一応の完了を見ておりますが、今後難波ターミナルのような統一化協議の機会があれば積極的にこれに応じ、更新の機会を捉えて整合を図ってまいります。
- ・ 収入が減少している中、コスト

	<p>ナル駅においても案内所がほとんど設置されていない。</p>	<p>利用しない旅行客等からの問い合わせに的確に対応できるよう、案内所のさらなる設置等の検討が期待される。</p>	<p>増要因となる案内所・専門ポストの新設は容易ではありませんが、駅係員の案内能力の向上や、お客様が寄り付きやすい設備の工夫など、今後も実施可能な方策を検討していきたいと考えております。</p>
<p>4. バリアフリー対策に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ エレベーターについては63駅で、エスカレーターについては77駅で設置されているものの段差の解消に関し、移動円滑化基準に完全に適合している駅は49駅で1日当たりの平均利用者数5千人以上の駅123駅の40%となっており、平成22年までには1日当たりの平均利用者数が5千人以上の駅のうちワンルートが確保されていない駅に対しては、国や自治体からの補助を前提として、エレベーター設置を基本とした段差の解消を可能な限り図りたいとしている。 ・ 視覚障害者誘導用ブロックについては、1日当たりの平均利用者数が5千人以上の123駅のうち移動円滑化基準に適合している駅が30駅で整備率24%であるが、平成16年度にはほぼ100%の適合となる予定である。身体障害者対応型便所の設置については、同123駅のうち85駅（うち、 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 現時点での達成率にかんがみると目標の達成が懸念されるところでもあり、今後は、補助制度の趣旨を十分に理解した上で、自主財源による整備も積極的に検討し、平成22年までの基本方針の目標達成に向けた確固たる整備計画の策定を行うとともに、関係者との調整を図り、整備の促進を図る必要がある。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 国の基本方針に基づき、平成22年の目標年次に向け、国・関係地方自治体との調整も含め、計画的に整備に努めてまいります。

移動円滑化基準に適合している駅は12駅で整備率10%)となっている。また、全ての鉄軌道駅で車いすで入出できる通路を設けているほか、幅広自動改札機の整備を進めることとしている。

- ・ 監査時点において、近鉄の駅を含むバリアフリー基本構想が策定されているのは、18駅であるが、京都駅等についても、バリアフリー基本構想の策定に向け検討が進められている。
- ・ 一部の駅では、バリアフリー施設が整備されているものの、駅周辺の不法駐輪等により視覚障害者誘導用ブロック等のバリアフリー施設が利用しにくくなっているといった問題がある。
- ・ 未整備駅等における対応体制については、基本的に駅員の介助により対応している。また、無人駅については、あらかじめ利用の連絡を受け、最寄の駅から駅係員を派遣しているほか、ワンマン運転区間においては運転士が介助する場合もあり、いずれの場合も基本的には、随時対応可能としている。
- ・ 駅係員については、年間訓練の中でバリアフリーに関する訓

- ・ バリアフリー化整備促進のためのバリアフリー協議会等へは、今後とも、積極的に参画していくことが必要である。

- ・ バリアフリー施設の整備後も、バリアフリー施設有効利用のため、関係者との十分な調整により駅周辺における駅施設へのルート確保が適切になされるよう一層の努力が期待される。
- ・ 要員を確保するため、一定の時間がかかることもあることから、利用者利便にかんがみ、あらかじめ、利用者からの連絡があることが望ましく、この点、利用について、事前の案内情報の提供に努めることが期待される。

- ・ 鉄道事業者として、駅係員の的確な対応を図るためには、鉄道

- ・ 各駅のバリアフリー基本構想策定については、今後とも積極的に参画するとともに、策定完了後も関係自治体の協力のもと、事業の実施状況についてのフォローアップを図っていく所存でございます。

- ・ 不法駐輪等、利用者のマナーに依存する問題については、「心のバリアフリー」の観点から関係自治体と協力して取り組むとともに、駐輪場整備等についても協力してまいります。

- ・ 当社ホームページにおいて、事前の連絡をお願いしているところでございますが、今後駅員無配置駅・駅員無配置時間帯のある駅においては、近隣駅員配置駅に連絡いただきたい旨を掲示するよう検討いたします。

- ・ 交通エコロジー・モビリティ財団のマニュアル等を参考に自社

	<p>練も行っており、交通エコロジー・モビリティ財団のマニュアル等を配布し、駅係員のバリアフリーに対する理解を深めている。</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成16年度から、駅係員の「サービス介助士」資格の取得を促進することとしている。 ホームページにおいて、バリアフリーに関する情報提供を行っている。また、耳や言葉の不自由な利用者のため、主要駅においては、FAX送信サービスを行っており、ホームページ上でもその旨の案内を行っている。 	<p>旅客サービスを担う自社におけるバリアフリーに関する駅係員のマニュアル整備についても検討すべきである。</p> <ul style="list-style-type: none"> 駅係員の質の向上については、今後とも積極的に取り組むべきであるとともに、駅におけるバリアフリーボランティアの活用等についてもあわせて研究することが期待される。 ホームページ上では一部の駅しか構内図が掲載されていない等利用者利便の向上のためにはホームページについて更なる改善の余地があるものと考えられ、この点についても検討する必要がある。 	<p>マニュアルの整備を検討してまいります。</p> <ul style="list-style-type: none"> 駅係員のサービス介助士資格取得については、引き続き促進してまいります。またバリアフリーボランティアの活用については、平成17年度に三重県の鳥羽駅周辺において国土交通省の同モデル事業が実施されることになり、当社も駅構内での活動について協力させていただくことになっております。ここで得られた知見を参考にさせていただき、当社としても研究を進めてまいります。 平成17年3月にホームページ上の駅構内図を見直し、バリアフリー施設が整備されている駅についてはバリアフリー経路を掲載する等の視認性向上を実施しました。今後も構内図の駅追加や掲載内容見直し等を継続して検討してまいります。
<p>5. 乗継利便等に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> 自社線内では、急行等の優等列車と各駅停車の乗継駅において、3分程度の待ち合わせで乗り換えられるようダイヤを調 	<ul style="list-style-type: none"> 利用者利便に心がけた取組みを行っていることが認められる。 	

整している。また、伊勢中川駅では大阪線特急と名古屋線特急間で、大和八木駅では大阪線特急と橿原線特急間で、同一ホームでの乗り換えが概ね可能となっている。

- ・ 都市部では、他社線及び他モードとの接続ダイヤに関する調整については、特に行っていない。
- ・ 他モードとの乗り継ぎに関しては、バスとの関係において、バス会社にあらかじめダイヤ改正の内容を提供することにより、最終電車と最終バスのダイヤの調整等を行っている。
- ・ 相互直通運転は、京都線と京都市交通局烏丸線、東大阪線と大阪市交通局中央線及び大阪港トランスポートシステム（OTS）テクノポート線で行っている。
- ・ 今後、けいはんな線と京都市交通局、及び阪神電鉄とも相互直

- ・ 他モード間においても、利用者利便を損なわないよう引き続き連携を図ることが期待される。
- ・ 京都市交通局烏丸線との相互直通運転については、近鉄は相互直通路線とは別に自社の京都線で京都駅まで運行しており、近鉄利用者が京都駅まで京都市交通局的相互直通線を経由して乗車した場合、近鉄竹田駅までの乗車運賃とは別に京都市交通局的竹田駅・京都駅間の乗車運賃も発生するため、近鉄のみで京都駅まで利用した場合と比較して運賃が高くなることから、利用者とのトラブルが生じないように、今後も、車内での注意放送等、適切な案内に努めることが期待される。
- ・ 利用者利便を十分に考慮するよう、関係者間で検討する必要

- ・ バス会社にあらかじめダイヤ変更の内容を提供することによる調整等、引き続き連携を図ってまいります。
- ・ 車内においては、従前より竹田駅から京都市交線となる旨放送を行っております。また平成16年度からは時刻表併設の停車駅案内での京都市交線の記載を充実させているほか、関係駅の券売機・改札口付近へ運賃が異なる旨の注意喚起を掲出しております。
- ・ 相互直通運転に関する利用者利便の確保について、けいはんな

	<p>通運転が予定されている。</p> <ul style="list-style-type: none"> 他社線との乗換駅においては、自社と他社の乗車券を2枚重ねて利用できる自動改札機の導入等を行っている。例えば、鶴橋駅では、JR西日本線と近鉄線との乗り換えは1タッチでホームに出入りが出来るとともに、自動改札機は、スロットとKANSAI・Jスルーカード等の利用に加え、JR運賃にも対応するため3枚処理機を導入している。 ICカードについては、他社に遅れることなく導入を図っていくこととしている。 	<p>がある。</p> <ul style="list-style-type: none"> 一定の乗り継ぎの利便を確保していると認められる。 関西圏でのICカードの共通・相互利用化にも寄与し、利用者利便の大きな向上が期待される場所であるが、近鉄の路線は関西圏のみならず中部圏にもわたっていることから、今後、検討が進むと思われる中部圏でのICカード導入にも留意しつつ、これとの相互利用化が図られ、利用者利便が確保されるよう検討する必要がある。 	<p>線については大阪市交通局と、西大阪延伸線については阪神電鉄と、相互に十分検討してまいります。</p> <ul style="list-style-type: none"> 今後導入するICカードにおいても、他社線との乗り継ぎ利便性を重視し、連絡他社と協議を進めてまいります。 平成19年春を目処に主要路線においてICカードシステムを導入いたしますが、将来に向け、中部圏の鉄道事業者とICカードの共通化・相互利用化等について十分協議を行い、利用者利便が確保できるシステムとなるよう検討してまいります。
<p>6. 輸送障害時の旅客対応に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> 輸送に大きな影響を及ぼす鉄道運転事故、30分以上の列車遅延及び災害（以下「事故等」という。）が発生したときの対処方法を定めた規程及びマニ 		

	<p>マニュアルを、駅業務を委託している株式会社近鉄ステーションサービス（以下「KSS」という。）と共同で作成している。</p> <ul style="list-style-type: none"> 近鉄は、乗務員に対し、年間計画を定め研修を実施するとともに、年3回の総合訓練等を実施している。また、KSSは、駅係員に対し、年間計画を定め研修を実施するとともに、2ヶ月に1回程度の業務研究会の開催並びに年3回の総合訓練を実施している。 	<ul style="list-style-type: none"> 今後とも、乗務員及び駅係員に対する研修及び総合訓練等を継続して行い、乗務員及び駅係員が事故等発生時におけるマニュアル等の内容を熟知させる必要がある。なお、近鉄はKSSが行う研修内容等について、責任を持って確認することが必要と考える。 	<ul style="list-style-type: none"> 近鉄の乗務員およびKSSの駅係員には、それぞれに年間計画を定め、その計画に基づき、事故および災害発生時等の輸送障害時に対する訓練・研究会・研修等を行い、マニュアル等の理解徹底を図ってまいります。また、近鉄としてはKSS係員に対して業務監査等を定期的の実施し、教育・訓練の内容および習熟程度を確認してまいります。
<p>7. 駅業務委託に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> 近鉄においては、駅業務をKSSに委託しており、駅長及び助役は近鉄との兼務で業務に従事している。 KSSは平成17年度から新入社員を採用する予定としている。 新入社員に対する当初の研修は、KSSの管理部門が行い、駅における研修は駅長等が行うこととしている。 	<ul style="list-style-type: none"> 新入社員の採用により、サービス水準の低下とならないよう留意する必要がある。 駅係員に対する研修については、近鉄が責任を持ってその内容等を確認する必要がある。 	<ul style="list-style-type: none"> 新入社員に対しても従来の社員と同様の教育を行うとともに、近鉄において新入社員の教育結果について確認し、サービス水準の低下とならないよう留意いたします。 駅係員に対する研修の計画及び実施結果について近鉄においても確認いたします。
<p>8. 利用者からの意見等</p>	<ul style="list-style-type: none"> 近鉄においては、平成16年1 	<ul style="list-style-type: none"> 今後とも利用者からの意見等 	<ul style="list-style-type: none"> 今後も広く「お客様の声」「社

<p>に関する事項</p>	<p>月からホームページ上に利用者からの意見等を受け付ける窓口を開設し、利用者からの投稿、電話、手紙等で寄せられた意見等（以下「お客様の声」という。）及び駅助役が駅係員に対しヒアリングを行い収集した利用者の隠れた要望（以下「社員の気付き」という。）並びにこれら意見等に対する各部署での対応結果をデータベース化した「お客様の声システム」の運用を開始した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 「お客様の声」及び「社員の気付き」で蓄積した内容を職場内での事例研究や接遇教育資料として活用するとともに、利用者との対応が多い職場では、参考となる事例をピックアップして備え付け、利用者との対応に役立てている。 	<p>については真摯に受け止め、駅係員の提案にも耳を傾け、利用者利便等の向上、利用促進策の検討等を継続的に行うことが重要と考える。</p>	<p>員の気付き」の収集に努め、その活用方について積極的に取り組んでまいります。</p>
<p>9. 暴力行為、迷惑行為に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 平成15年における暴力行為が14件、痴漢行為が73件発生し、平成16年9月末現在で暴力行為が7件、痴漢行為が30件発生している。 ・ 鉄道警察隊から迷惑行為防止の協力依頼を受けた場合には、実施駅、実施期間、時間、文案を定め駅構内で放送を実施している。 ・ 平成13年度から年2回、社団法人日本民営鉄道協会からの協力依頼により、同協会が作成 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 近鉄は、迷惑行為の防止に積極的に協力しているが、近鉄の利用者が迷惑行為等を受けている認識に立ち、近鉄自ら迷惑行為等の撲滅のため啓蒙活動を積極的に行うことが必要である。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 現在も、鉄道警察隊や地元警察署からの依頼を受け、迷惑行為防止放送や駅コンコースでの啓蒙活動に取り組んでいるところではありますが、今後当社独自でも放送やポスターの掲示を行う等迷惑行為撲滅に向け取り組むよう努力いたします。

したポスターを駅及び車内に掲出している。

- ・ 奈良線上下において、平日ダイヤの始発から9時30分までに近鉄難波駅に到着する快速急行を対象として、女性専用車両の導入を平成15年3月19日から試験的に、同年10月14日から本格的に実施している。

- ・ 迷惑行為等が起こった場合の適切な対応及び利用者に対する周知・啓発を行うことが望まれる。

- ・ 迷惑行為が発生した場合の情報提供・注意喚起についても、放送呼びかけあるいは掲示等によりお客様に周知・啓発を行う体制作りを検討いたします。