

阪急電鉄株式会社に対する業務監査結果

阪急電鉄株式会社

項 目	所 見	その後の取り組み状況
<p>I. 利用者利便の確保</p> <p>1. 利用者意見等への対応</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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い難い点もあり、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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 2004年11月より、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しました。 ・ また、2004年11月より、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に掲載しました。 ・ ホームページアドレス： http://rail.hankyu.co.jp/contact/index.html ・ 駅で受け付けたご意見等については、すべて当社で定めた手順により、必ず当社に報告されています。また、当社に報告されたご意見等については、担当を定め、現場へのフィードバックを行っています。 ・ さらに、当社と阪急レールウェイサービスの現在の連携状況を維持していくため、阪急レールウェイサービスに対し毎年定期的実施する社内営業監査（2005年2月実施）において、阪急レールウェイサービスの業務遂行状況をチェックすることにより、情報伝達体制に遺漏のないよう努めています。
<p>2. 乗継円滑化のための措置・調整</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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開催し（2004年10月・11月、2005年4月・6月）、ダイヤ調整

	<p>討する必要がある。</p>	<p>を含む運転関係全般に関する調整等を行っています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 当社と相互直通運転を行っている能勢電鉄との間では、定期的に担当者間での協議を行っております。また、大阪市交通局との間では、ダイヤ改正時等に担当者間での協議を行っています。 ・ 今後も引き続き、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における運賃の割高感の是正を図るための方策として、2004年8月から能勢電鉄との間でICカード「PiTaPa」による「乗継回数割引」の実施、2004年9月から、当社、能勢電鉄、阪急バスという他輸送モード間で利用できる企画乗車券「能勢妙見山周遊パス」をはじめとする運賃の割安な乗車券を各種発売し、利便性の向上に努めています。
<p>3. 旅客案内サービスの充実</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 2004年度以降のバリアフリー化工事実施駅（梅田駅、桂駅、三宮駅、山本駅、岡本駅、上牧駅）における案内表示については、「標準案内用図記号」の採用並びに「交通機関ピクト」の付加を実施しました。 ・ 今後実施するバリアフリー化工事および案内表示板更新においても、順次「標準案内用図記号」を採用し、よりわかり易い表現とします。 ・ 2004年度には梅田駅のエレベーターホール案内板に他社線乗換え案内を記載しました。 ・ また、2005年4月には鉄道ホームページの主要な16駅の駅構内図にバリアフリールートを表示しました。なお、その他の駅についても、順次掲載します。 <p>ホームページアドレス： http://rail.hankyu.co.jp/station/umeda/bf01.html</p>

	<ul style="list-style-type: none"> 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。 	<ul style="list-style-type: none"> 多言語表記を実施している梅田駅に続き、2004年度以降に実施したバリアフリー化工事（桂駅、三宮駅、山本駅、岡本駅、上牧駅）に関係する案内表示について、出入口（改札口）等に多言語表記を行いました。 今後とも、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。
<p>4. SFカードの導入状況及びICカードの検討状況</p>	<ul style="list-style-type: none"> 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、(株)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。 	<ul style="list-style-type: none"> 「PiTaPa」と「ICOCA」「Suica」との相互利用化について、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。 2004年8月1日の「PiTaPa」導入にあたり、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。なお、スルッとKANSAIとお客様の関係については、「PiTaPa」会員規約を定めることにより整理されました。 また、「PiTaPa」導入にあたり、ガイドブックの製作、PR広告の掲出、ホームページへの掲載等を行い、お客様に対しサービス内容や取扱等についてご案内しています。
<p>5. その他の利用者サービス (1) 企画乗車券</p>	<ul style="list-style-type: none"> 訪日外国人観光客の我が国国内における滞在コストの 	<ul style="list-style-type: none"> 海外からのお客様については、特に広域に旅行をされ

	<p>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。</p>	<p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ なお、「KANSAI THRU PASS」や「大阪周遊パス」など、海外のお客様が観光で利用される企画券等は、スルッとKANSAI協議会で外国語のパンフレット（ガイドブック）を別途作成し、乗車券の内容、鉄道路線の説明をしています。 ・ 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と協力して企画乗車券等の販売について、検討を行います。
<p>(2) 車内での携帯電話の取扱い</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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、2005年4月に実施のマナー啓発活動（9月・1月にも実施予定）の際に、チラシを作成し、その中で携帯電話のマナーに関する案内を実施しました。 ・ 今後も、これらの取組みを継続し、さらなる周知に努めます。
<p>(3) 全席優先座席の導入について</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 定期的に利用者の動向をチェックしつつ、より一層の 	<ul style="list-style-type: none"> ・ ステッカーの掲出など恒常的なPRに加えて、定期的

	<p>周知が必要である。</p>	<p>にキャンペーン期間を設けて車内放送を行うなど、ご案内を強化しています。最近では、2005年4月のマナー啓発活動期間中に車内放送を実施しました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ また、マナー啓発ポスターのテーマとして全席優先座席のご案内を含めた「座席の座り方」を採り上げ、お客様へのPR強化を実施しました。 ・ 今後も、これらの取組みを継続し、さらなる周知に努めます。
<p>(4) 迷惑行為の防止</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 2004年3月には全ての遠隔（無人）改札口に、インターホンご利用案内板を設置し、迷惑行為が発生した際も含め、お客様から駅係員への連絡先・連絡方法の周知を図りました。 ・ 2005年2月の社内営業監査の際には、阪急レールウェイサービスにおいて、採用時教育および適宜の復習教育が当社と同じ内容で実施されていることを確認しました。 ・ 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、2004年9月に痴漢防止キャンペーンを実施しました。また、日本民営鉄道協会作成の迷惑行為防止ポスターを年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。
<p>(5) 女性専用車両の導入</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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、引き続き検討します。
(6) 受動喫煙防止対策	<ul style="list-style-type: none"> 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。 	<ul style="list-style-type: none"> 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、2005年4月のマナー啓発活動期間においても啓発活動を行いました。また、ポスターもデザインを変え等し、ご利用いただくお客様の目にとまりやすくする工夫をしています。 今後も、これらの取組みを継続するとともに、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	<ul style="list-style-type: none"> 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。 	<ul style="list-style-type: none"> 2004年度以降は桂駅、山本駅、吹田駅、上牧駅で実施し、段差解消駅数は50駅となりました。 既段差解消駅においても、梅田駅、三宮駅、岡本駅にエレベーターを新・増設しました。 今後も、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、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、その内容や時間について充実を図るよう努めています。 また、講師が高度な専門知識を身につけられるよう、JALアカデミー等の外部機関による教育の受講や、資格の取得を奨励しています。2004年度には、45名がサービス介助士（2級）の資格を取得しました。

	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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。 ・ 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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 2004年11月にホームページに「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した。また、その中のバリアフリー設備一覧内にて交通エコロジー・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」へのリンクを実施しました。 ホームページアドレス： http://rail.hankyu.co.jp/service/barrier_free.html ・ 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を継続します。 ・ ホームページ上での駅構内図については、2005年4月に鉄道ホームページに梅田駅をはじめとするサービスセンター所在駅（16駅）の駅構内図を掲載しました。その他の駅についても2005年度中に掲載する予定です。また、駅構内図の中で、他社局線との乗継駅についてはバリアフリールートの表示を順次実施します。 ホームページアドレス： http://rail.hankyu.co.jp/station/umeda/bf01.html
<p>2. 身体障害者補助犬法施行への対応</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 2004年11月に鉄道ホームページに「バリアフリーへの取り組み」の項目を追加し、補助犬の車内持ち込みに関するご案内を行いました。また、対応マニュアルについては今年度中に整備する予定です。 ホームページアドレス： http://rail.hankyu.co.jp/service/barrier_free.html

<p>3. ハンドル形電動車いすへの対応</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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、利用者に対し十分な情報提供を行うことが必要である。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 2004年11月にバリアフリー設備一覧ページより「らくらくおでかけネット」へのリンクを実施しました。 ・ また、2005年7月には三宮駅・岡本駅・上牧駅をハンドル形電動車椅子利用可能駅とし、38駅に拡大しました。 <p>ホームページアドレス： http://rail.hankyu.co.jp/service/barrier_free2.html</p>
<p>Ⅲ. 運賃表の誤表示等に係る対応</p>	<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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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。また、引き続き一層の指導教育の徹底を図ることにより、誤表示等の防止に努めます。 ・ 2枚処理改札機の取扱い範囲の拡大（他社線の接続処理の追加）や新型精算機の導入時に、現行の精算機や複数枚改札機との計算結果の照合を行い、差異・不明点について駅務機器メーカーと確認を行うとともに、当社においても実際の乗車券を用いて検査を行いました。 ・ 2005年7月のO T Sの大阪市交通局による運営一元化に伴う改造に際しては、大阪市交通局との相直社である当社・近鉄・北急、駅務機器メーカーの4者で定期的に打合せを行い、改造内容の統一や合同で機能確認試験を行うなどメーカー、事業者間の連携に努めました。 ・ 機器の更新時期や改造時においては、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います。

IV. 輸送障害発生時における旅客対応

- ・ 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。
- ・ 異常時対応の強化のため、2005年1月に当社運輸部門、技術部門、広報部門および阪急レールウェイサービスによる合同訓練を実施しました。他に2004年度以降、2005年7月末までの間、阪急レールウェイサービスと7回、関係社局と2回の合同訓練もそれぞれ実施し、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。
- ・ なお、2005年4月に発生したJR西日本福知山線の脱線事故に伴う振替輸送実施の際には、お客様への案内としてポスター等の掲出を行ったほか、振替対象となった駅には案内用に係員を別途配置し、情報提供に遺漏のないように徹底しました。
- ・ 異常時の案内方法として、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ています。
- ・ 2005年5月にLED式行先表示器を三宮駅改札内、外のコンコースに設置し、現在、ホーム階にも設置を進めています。また、7月にはLED式接近警告表示機を桂駅、上牧駅に設置しました。
- ・ 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速報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。
- ・ 2004年度以降2005年7月末までの間、阪急レールウェイサービスと合同の異常時対応訓練を7回実施しました。

		<ul style="list-style-type: none">・ また、2004年12月に社内運転監査を行い、阪急レールウェイサービスの訓練実施状況や業務遂行体制についてチェックしました。・ ・先般のJR福知山線の脱線事故時にも、阪急レールウェイサービスと連携し、お客さまに対する的確に対応しました。
--	--	--