

京阪電気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
<p>1. 運賃等に関する事項</p> <p>(1) 関係法令、通達に基づく諸手続等</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 京阪電気鉄道株式会社（以下「京阪電鉄」という。）においては、鉄道事業及び軌道事業において外国の学校教育制度において位置づけられた教育施設に通学する学生に通学定期乗車券を発売することとする適用方法の変更の認可を平成17年4月に行ったほか、軌道事業において平成14年度に1件、16年度に1件認可した。 ・ 営業割引運賃等を除く運賃関係の届出は平成14年度に3件、15年度に2件、16年度に2件、17年度に2件の届出及び報告の実績があった。 	<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。 ・ 運賃表等の掲示、関係規程類等の駅への備え付け、マニュアル等に基づく運賃表修正表示等についても適正に処理されている。
<p>(2) 連絡運輸・乗継割引・企画乗車券 連絡運輸、乗継割引</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 連絡運輸については、西日本旅客鉄道株式会社その他。 ・ 乗継割引運賃については、西日本旅客鉄道株式会社、近畿日本鉄道株式会社、 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 今後、利用者のニーズも見極めつつ、可能な限り乗継割引の拡大について検討

<p style="text-align: center;">企画乗車券</p> <p>(3) カード式乗車券</p>	<p>叡山電鉄株式会社及び京都市交通局との間で普通旅客運賃大人で20円(京阪電鉄10円、各社10円。ただし、一部京都市交通局の路線との接続においては京阪電鉄のみ20円)、70円(京阪電鉄20円、京都市交通局50円)、90円(京阪電鉄30円、京都市交通局60円)の割引を実施。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 企画乗車券については、平成17年度においては、他社と連携通年商品の他、沿線観光資源を活用した各種の企画商品を19種類、合計21種類の企画乗車券を発売した。 ・ 磁気カード乗車券については、平成11年度からストアードーシステムの「スルッとKANSAI Kカード」を販売している。平成17年度の販売実績は、全券種合計で535万枚、金額で93億円となっている。 ・ ICカード乗車券については、平成1 	<p>することが望まれる。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 今後、3連休の増加、レジャー等の多様化、訪日外国人旅行者の増加等を踏まえ、需要の喚起の観点から多様な利用者ニーズの的確な把握、関係事業者との調整等により、さらに利用しやすい良質な企画商品の設定について検討することが望まれる。
---	---	--

<p>(4) 駅務機器類</p>	<p>6年8月から「P i T a P a」を導入したところであり、現在、京阪本線、鴨東線、宇治線及び交野線において利用が可能である。また、平成18年2月から西日本旅客鉄道が発行している「I C O C Aカード」との相互利用を開始している。平成17年度の利用実績は、輸送人員で1千4百万人、金額で35億円となっている</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自動券売機については、保守管理経費の節約の観点の他、ストアードフェアカードの普及により利用される回数が減少しているため、設置台数の適正化に取り組んでいる。他方でP i T a P aに対応したI Cカード専用自動改札機の設置が進められている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・今後、駅務機器の改良、更新を進めるに当たっては、運賃の誤收受や精算時の誤払いが発生しにくいものとするはもとより、利用者に使いやすいものとする事が望まれる。
<p>(5) 運賃の誤表示、誤收受</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・平成15年以降、2件の運賃の誤收受が発生しているが、誤收受の発生の発覚後は、速やかに利用者等へ周知するとともに、関係利用者へ差額を返還する等の措置を講じ適切に対応している。收受の再発防止のため、チェックの方法及び作業基準の見直し等の取り 	<ul style="list-style-type: none"> ・今後も、他の鉄道事業者等との関連情報の共有化を推進し、再発防止に積極的に取り組むことが必要である。

<p>(6) 無料乗車券</p>	<p>組みが行われたところである。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・無料乗車券については、無賃乗車証規程及び株主優待規程に基づき、社員、株主及び鉄道業務関係者を対象として発行されている。 	
<p>2 . 情報提供に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ホームページによる財務、運賃、安全・サービス等に関する情報の提供を行っている。このうちリアルタイムな運行情報については、携帯電話対応のホームページでも確認できるようにしている。 ・広報誌広報誌「くらしのなかの京阪」を毎月各駅等で無償にて配布し、情報提供に努めている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・概ねガイドラインに沿った情報提供がなされている。
<p>3 . 案内情報（利用者に対する案内）に関する事項</p> <p>(1) 利用者に対する案内に係るマニュアル等の整備状況</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・駅構内に設置する利用者に案内する施設の整備についての基準は、現在のところ定められていないが、バリアフリー施設の案内、英語表記による案内、ピクトグラムによる案内等に資する設 	<ul style="list-style-type: none"> ・「都市鉄道における案内情報ガイドブック」その他の先行するガイドライン等も参考にしつつ、利用者にわかりやすい案内施設の整備に資する統一的な基準等とすることが期待される。

<p>(2) 列車内及び駅における案内情報</p>	<p>備の充実・統一化を図るため、中之島新線の開業（平成20年度予定）を目途に大津線を除く全線において導入できるよう統一的な基準等の策定を進めているところである。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・乗務員が車内放送を行う際のマニュアルとしては、「列車案内放送用語集」が整備されており、これに基づき統一的な案内放送を行っている。 ・車内の案内情報は、列車案内放送用語集に基く車内放送を基本としつつ、LED式等の情報表示装置が設置されている列車においては、あらかじめ設定された行先と停車駅の情報を文字により提供している。 ・輸送障害発生時における列車内での案内情報の提供については、乗務員は運転指令から列車無線により伝達される情報を元に、5分毎を目安に車内放送を行っている。 ・ホーム上や改札口付近には、LED式 	<ul style="list-style-type: none"> ・駅の構内放送については、車内放送用のマニュアルを準用することとしていることから、基本的なマニュアルの整備が望まれる。 ・今後は、利用者の予見可能性を高める視点から、新規車両の導入の機会等を捉えて、文字による情報についてもリアルタイムに提供できるようにすることなども含め、車内や駅における案内情報のさらなる充実について検討することが期待される。
-----------------------------	---	---

<p>(3) 外国人にもわかりやすい案内情報</p>	<p>情報表示装置やフラップ式情報表示装置が設置されている。このうちLED式情報表示装置は、全56駅中38駅に設置され、駅サービス指令のシステムと直結していて列車に遅延等があれば、速やかに表示することが出来るようになっている。このほかの駅についても、中之島新線の開業を目途に、順次LED式情報表示装置に置き換えられる予定になっている。このほか、「赤枠ポスター」と呼ばれるたて看板により、輸送障害などの緊急情報をお知らせすることになっている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ また、列車に遅延等があれば、駅サービス指令より各駅の端末装置に電子メールで情報が送信され、その情報が構内放送により提供されることになっている。電子メールは、そのまま読み上げればそれで利用者にわかりやすい表現になっている。 ・ 駅施設等の案内については、日本語と英語の2ヶ国語表示を基本としているほか、全駅においてピクトグラムによる 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 今後も、外国人観光旅客の受入環境の整備を図る観点から、外国人旅客の利用の状況等を踏まえつつ、現在は実施してい
------------------------------	---	--

案内表示を実施している。

- ・ また、路線や沿線案内のパンフレットを2ヶ国語により作成し、全駅で配布しているが、さらに、中国語と韓国語のパンフレットの作成を計画している。
- ・ 国際的な観光都市である京都市内の駅のうち、特に外国人旅客の利用が多い三条駅及び出町柳駅にはインフォステーションと呼ばれる旅客案内窓口を設置し、英語が堪能な社員を配置して対応にあたっており、鉄道だけでなく、観光や駅周辺等の案内も行い、外国人旅客の利便向上を図っている。
- ・ なお、京津線・石山本線の京阪山科・坂本間、京阪本線・鴨東線の淀屋橋・出町柳間及び宇治線の中書島・京阪宇治間は、本年4月、外国人観光旅客の来訪地域の整備等の促進による国際観光の振興に関する法律（平成9年法律第91号）に基づき、外国語等による情報の提供を促進するための措置を講ずべき区間に指定されたところであ

ない駅のナンバリングの導入に関する検討等を含め、適切な対応を検討されることが望まれる。

	る。	
<p>4 . バリアフリー対策に関する事項 (1) バリアフリー化の取り組み</p> <p>(2) バリアフリー設備の整備状況</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 計画的に駅のバリアフリー化を進めることとしており、ホームの幅が狭くエレベーターの設置スペースが確保できない等のバリアフリー化施設の整備が極めて困難な駅を除き、平成22年までに1日当たりの利用者数が5千人以上の駅において段差の解消を図ることとしている。 また、沿線自治体による交通バリアフリー法に基づく基本構想の策定に当たっても協議会等に参加し、駅周辺と連携したバリアフリー化の推進に取り組んでいるところであり、京阪電鉄沿線の6自治体により13駅について基本構想が策定されている ・ 京阪電気鉄道における1日当たりの平均利用者数が5千人以上の駅は57駅であるが、そのうち段差を解消し、交通バリアフリー法による移動円滑化基準に適合している駅は平成17年度末現在で30駅（整備率53%）となっている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 今後は、目標の達成に向け計画的にバリアフリー化を推進するとともに、整備が困難な駅についても、バリアフリー化を図る努力を行うことが期待される。

<p>(3) ソフト面での対応</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ このほか、視覚障害者が通行する際の安全対策として、ホームから階段への誘導や地下駅への地上からの入り口への誘導のために誘導鈴をいち早く（平成2年）整備しており、現在では、京阪線・鴨東線の駅のうちホーム上に階段のあるすべての駅及びすべての地下駅並びに大津線・京津線・石山坂本線の主要駅に設置を完了している ・ 平成4年より、新入社員を対象に、障害者に対するコミュニケーションスキルを学習や疑似体験することで障害者の不安や知りソフト面でのバリアフリー向上につなげることを目的としたヒューマンサポート研修を実施しているほか、平成18年3月から6月にかけて大津線の駅を除く全駅の駅員を対象に行った研修では、バリアフリーに関する有識者の講義や障害者の方との懇談を新たに加えたところである。また、各エリア（大阪、枚方、京都）ごとに選任されたヒューマンサポートリーダーが毎月集まってミーティングを実施し、これまでに駅窓口へのコミュニケ 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 今後、駅員等の心のバリアフリーを一層進めていくことが期待される。
---------------------	--	--

	<p>ーションボードの導入や介助の方法等について検討を行い、現場の実務に反映させてきたところである。</p>	
<p>5 . 乗り継ぎ利便等に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 自社路線内での直通運転等 京阪電鉄の路線は、京阪本線と鴨東線を中核とする路線網を形成しているが、旅客の利用状況等を踏まえつつ、京阪本線と交野線を直通運転させることにより、利用者の乗り換えの手間の減少を図っている。 列車の運行において、列車運行本数が少ない早朝深夜の時間帯は、乗り換える旅客の利便を考慮したダイヤ設定を行うとともに、列車が遅れた場合には接続対象の列車の出発時刻を調整する措置を取っている。早朝深夜以外の時間帯においても、列車の遅れが軽微であれば、接続対象の列車の出発時刻を調整している。 今後、平成20年度に中之島新線天満橋駅・玉江橋駅間が完成すると京阪本線との直通運転を行う予定である。 ・ 他社路線との直通運転等 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 今後も、ダイヤ改正を行おうとする際には、利用者等に対して予め改正内容の周知に努める必要がある。

京津線御陵駅を接続駅として京都市交通局東西線京都市役所前駅まで直通運転を行っているが、東西線は天神川駅までの延伸が予定されているところであり、延伸時の利便性の確保を図ることが期待される。

- ・他社路線との乗り換え利便の向上
他社路線との乗り換え利便の向上を図るため、これまで乗換案内表示の改善等に努めてきているが、今後とも引き続き一層の乗り換えの利便性の向上を図ることが期待される。とりわけ、中之島新線の開業に当たっては、大阪市交通局御堂筋線等の既存の路線との乗り換え利便の確保を図ることに十分留意する必要がある。
- ・他社路線との接続確保措置
直通運転を行っている京都市交通局との間では、利用者利便の確保の観点からダイヤの設定に当たって調整を行っている。
また、西日本旅客鉄道、近畿日本鉄道、叡山電鉄及び大阪市交通局との間で

	<p>は、可能な限り最終列車の出発時刻を調整する措置を取っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・鉄道以外の交通機関との乗り換え利便 京阪電鉄の駅を発着する便を持つバス会社との間では、ダイヤを改正する際に計画ダイヤを提示して列車の時刻に合わせたバスダイヤの調整を行っている。 ・ダイヤ改正の利用者等への周知 平成18年4月のダイヤ改正では利用動向を勘案し輸送需要に対する適切な輸送力の設定の観点から平日ラッシュ時間帯の運転本数を削減している。ダイヤ改正に当たっては、駅貼ポスター、駅配布チラシ、ホームページ及び広報誌等を活用し、その周知に努めている 	
<p>6．輸送障害等発生時の旅客対応に関する事項 (1) 輸送障害等の発生状況</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・平成17年度には21件が発生している。このうち人身事故等の部外原因によるものが13件(62%)、車両故障や信号機故障等の部内原因によるもの 	

<p>(2) 輸送障害等発生時の体制等</p>	<p>が5件(24%)、自然災害によるものが2件(10%)、施設関係のインシデントが1件(5%)である。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・輸送障害等が発生した場合の対応方法等については、その当事者又は発見者は速やかに運転司令者及び最寄駅長に通報すること、通報を受けた運転司令は状況を判断して、各部署や関係行政機関に連絡・通報することになっており、通報を受けた最寄駅長は適任者を現地に派遣して、死傷者への応急処置対応に当たることとなっている。 <p>また、事故からの復旧に当たっては、その規模により予め対応する組織が定められており、多数の死傷者が生じるか、長時間運転を支障する等の重大事故が発生した場合には、本社に鉄道事業部担当役員を責任者とする対策本部を設置し、現地付近には復旧本部を設置し、事故復旧や死傷者への対応、振替、代替輸送の手配、関係機関への通報等に対処することとしている。</p>	
<p>(3) 利用者等への情報提供等</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・3(1)～(3)のとおり 	

<p>(4) 振替輸送等</p> <p>(5) 輸送障害等発生時を想定した訓練</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・振替輸送については、相互直通運転又は接続する他社線及び接続するバス会社と協議し、きめ細かい振替輸送パターンを確立しており、円滑な振替輸送を実施している。 ・輸送障害等を想定した訓練については、毎年、踏切障害等による脱線や不審物の爆発(テロ)を想定した総合事故復旧訓練を近畿運輸局、警察署及び消防署と合同で実施している。 また、各管区毎においても、年間教育訓練の一環として線区の特性を考慮した異常時訓練や輸送障害等発生時の対応訓練を実技・机上両面で実施している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・今後とも、年間を通して計画的に教育や訓練を実施して、安全で迅速かつ的確な対応が行えるよう、全社的な取り組みが期待される。
<p>7 . 災害対応等に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・災害時の対応については、輸送障害等発生時の対応と同様に、「運転取扱心得」及び「災害対策規則」等に規定している。毎年1回地震等を想定して、初期対応、情報伝達、設備点検等を内容とする総合防災訓練を行い、万全を期している。 また、職場毎にも災害時の連絡体制、 	<ul style="list-style-type: none"> ・今後もあらゆる事態を想定した教育・訓練等を実施し、迅速かつ安全、的確な対応がとれる体制を確立することが望まれる。

	<p>避難経路等について整備している。</p>	
<p>8 . 利用者からの意見等への対応</p>	<p>・お客さまの声をより一層大切にし、それを企業活動に反映させることを目的に、平成15年5月よりホームページ上に「お客さまからのご意見・ご要望」コーナーを設置したほか、従来より実施している電話、手紙及び来社等の方法によりご意見・ご要望を受け付けている。</p> <p>寄せられたご意見等は、本社広報担当者が集約し各関係部署と事案に対する調整・協議を行い回答を作成する。</p> <p>回答は、毎月経営会議に報告されるとともに、現場へも指示等の形でフィードバックすることとしている。</p> <p>電話、メール等による利用者の意見、要望、苦情等の取扱件数は、平成17年は1,020件であった。このうち、多いものは、係員の対応に関するもの208件、ダイヤ等の輸送に関するもの196件であった。</p>	<p>・今後とも引き続き積極的な取り組みが行われることが期待される。</p>
<p>9 . その他のサービスに関する事項 (1) 暴力行為、迷惑行為への対応</p>	<p>・暴力行為、迷惑行為の件数は、平成17年に302件発生している。事案が</p>	

<p>(2) 健康増進法施行への対応</p> <p>(3) 携帯電話・優先席の取扱い</p>	<p>発生した際の職員対応マニュアルとして「痴漢・迷惑行為発生時の対応方」等の社内規定を整備し、業務研修会の際には、実際に起きた事例を用い、対応方法等について指導している。</p> <ul style="list-style-type: none">・昭和56年に淀屋橋・北浜・天満橋の3駅で朝ラッシュ時の禁煙化を実施して以来、順次駅の禁煙化を進め、平成15年5月1日健康増進法の施行に伴い、車両内と地下駅構内すべてを終日禁煙とし、地下鉄以外の駅では、ホーム両端部に喫煙コーナーを設置して分煙化を徹底している。・携帯電話及び優先席の取扱いについては、車内放送及びステッカーを窓に貼ることにより啓蒙活動を行っているほか、車掌が車内を巡回した際に携帯電話を利用している方を見かけたときは、優先席付近では、電源 off、それ以外の場所では、マナーモードに切り替えた上で、通話をご遠慮いただくよう、その都度ご協力をお願いしている。	
--	--	--

<p>(4) 女性専用車両の導入</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・女性専用車両については、平成14年10月から、朝ラッシュ時の下り特急列車（出町～天満橋）に試験導入した後、同年12月2日から全列車に正式導入されている。 	
<p>(5) 駅業務に関する事項 駅係員の育成等</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・駅業務従事者の育成のための研修については、新規採用時や助役登用講習会の際に本社が作成した駅務学科教材により、安全・接遇・異常時対応等について教育を実施している。列車区、エリア毎に毎月行われている業務研修会においても、きめ細かい指導が行われている。 <p>また、過去3年間には、駅員等による不祥事は発生していない</p>	
<p>業務委託</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・業務の効率化及び収益力の強化を図るため、平成14年7月より全56駅の駅営業業務全般（列車の運行の管理等に係わる業務を除く）を、子会社の株式会社京阪ステーションマネジメントに委託している。 	

<p>(6) その他のサービス関係 ベビーカーの対応</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 乳幼児を乗せたベビーカーの取扱いについては、利用者の自己責任のもと、他の利用者のご迷惑にならない範囲で駅構内及び列車内での使用を認めている。 また、お客さまにやさしい駅をつくりあげていくという方針のもと、保護者の依頼があれば、必要に応じ駅係員がベビーカーの搬送のお手伝いをする事としている 	
<p>プラットホームからの転落防止策</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 交通バリアフリー法の移動円滑化基準に基づき、常時連結されている全車両の間には転落防止用外水口を装備し、ホームと車両の間隔が大きい曲線ホームにはホーム足下灯を設置している。 	
<p>遺失物の取扱い</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 1 1 年 5 月より「お忘れ物取扱システム」が導入されて一元管理が行われているが、平成 1 7 年 5 月にシステム改修を行い、これにより遺失物引き取り率が 1 9 % から 3 4 % までに大幅に向上した。 	