

近畿日本鉄道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
1. 運賃等に関する事項 (1) 関係法令、通達に基づく諸手続等	近畿日本鉄道株式会社（以下「近畿日本鉄道」という）では、特別車両料金のキロ区界の設定に伴う届出、肝臓の機能障害者に対する割引運賃の届出等が行われている。	- 関係法令、通達に基づき適正に処理されている。 - 運賃表、関係規程の備え付けは現地監査を行った駅において、適正に行われている。	- 今後も関係法令、通達に基づき適正な手続を行ってまいります。 - 今後も適正な掲示、備え付けを継続してまいります。
(2) 連絡運輸・乗継割引・企画乗車券等 ①連絡運輸	連絡運輸については、直通運転を行っている大阪市交通局、京都市交通局、阪神電鉄の他ＪＲ西日本、ＪＲ東海等を含め全１２事業者間で実施されている。	前回監査時（Ｈ１６年度）の指摘事項である京都駅でのＪＲ西日本と間の定期券による連絡運輸については、ＩＣ定期券導入時期を踏まえ、見直しの検討を行う必要がある。	ＩＣ定期券導入を機に、京都駅でのＪＲ西日本様との間の定期券による連絡運輸の実施に向け、協議を進めてまいります。
②乗継割引	乗継割引については、ＪＲ西日本、大阪市交通局他全５事業者間と主要駅において乗継割引を実施してい		

③企画乗車券	る。 ・ 企画乗車券については、奈良大和路、伊勢志摩をはじめとする観光地の周遊に適したフリーキップ等を設定している。 ・ 外国人旅客を対象とした企画乗車券の設定は、全線の乗降と3回まで特急の乗車が可能である「K I N T E T S U R A I L P A S S」を発売しているほか、関西国際空港、中部国際空港からそれぞれの往復乗車券がついた「K I N T E T S U R A I L P A S S wide」を発売しており、外国人の利用が見込まれる企画乗車券については、ホームページ上で外国語の案内を行っている。	・ 今後とも、利用者利便の向上、需要の喚起に資する新たな商品の提供することが望まれる。 ・ 沿線に多くの観光地を抱えており、外国人旅客に対する利用者サービスの展開は大変評価される。	・ 今後とも、お客様の利便向上や需要の喚起に資する商品を提供してまいります。 ・ 引き続き、外国のお客様により便利に、より快適にご利用いただけるサービスを検討してまいります。
④ I C カードシステム	・ I C カード式乗車券については、平成19年4月から	・ I C カードシステムについては、利用者にも利便性の	・ 平成24年秋を目標として、I C O C A 定期券を導入するこ

(3) 駅務機器類 ① 駅務機器の設置基	ＩＣカードシステム「ＰｉＴａＰａ」を導入している。ＪＲ西日本の「ＩＣＯＣＡ」と相互利用することができる。鉄道利用者全体に占める割合は平成２１年度の平均で８．３％、１日平均の利用者数は１３．１万人となっている。 ・ 障害者向けＩＣカードの導入については、現在のところ導入されていない。 ・ 近畿日本鉄道全２９４駅中、	高いサービスであること、システム開発や駅務機器の設置などの多額の設備投資を行っていることから、一層の普及促進に向けた取り組みが望まれるとともに、近畿圏・中部圏と広域な路線を有することから、今後のＩＣカードシステムを展開するにあたり、ＩＣ定期券の導入を含め、関係事業者と連携し十分な協議を行い、今後の方針を明確にすることが期待される。 ・ ＩＣカードは、障害者にとっても利便性の高いものであり、利用者サービス向上の観点等から、どのような対応ができるのかを含め、可能な限りスルッとＫＡＮＳＡＩ協議会加盟関係各社との検討が進められるよう期待される。	とを決定いたしました。関係事業者とも十分に協議しながら、ＩＣカードの一層の普及促進に向けて取り組んでまいります。 ・ 当社が導入しているＩＣカードシステム「ＰｉＴａＰａ」においては、障害者向けカードが発行されていないのが現状であります。公営鉄道と割引制度が異なる中、どのような対応ができるのか、スルッとＫＡＮＳＡＩ協議会加盟各社と検討してまいります。
------------------------------------	--	---	---

準	194 駅に自動改札機、269 駅に自動券売機、196 駅に自動精算機が設置されている。駅務機器の設置については、社内に基準を設けており、これに基づいて適切に設置されている。		
② 駅務機器类等故障時の対応	・ 駅務機器類のトラブルが発生した際の連絡体制に関する社内マニュアルに基づき、障害発生箇所より駅務機器保守会社に第一報を入れ、保守会社から営業課に連絡を行うことになっており、連絡を受けた営業課は運輸課外勤を通じて現場への指示を行うことになっている。また、IC カード関係の障害の場合は、「スルッとKANSAI 障害発生時連絡網」に従い、関係他社局へ連絡する体制が取られている。		
③ 職員による駅務機	・ 駅務機器の基本的な取扱い		

②再発防止のための対策	件、釣り銭誤装填による誤収受が4件、運賃表等誤表示が2件発生している。 ・それぞれの誤収受等については、駅の出改札口付近の見やすい場所へのお詫び文を掲示するとともに、過払いのあった利用者に対しては申告に応じて返金する措置を講じた。 ・基本的な運賃の誤表示・誤収受防止のための対策として「運賃誤表示等防止・対応マニュアル」を作成し、各駅に配備している。 ・機器類のプログラムミスによる誤収受については、製造メーカーに対して総点検を実施するよう指示を行うとともに、近鉄が要求する仕様と機器の差異が発生しないよう、開発段階において、近鉄職員とメーカー担	・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るため、今後も運賃の誤収受等が発生しないよう十分な取り組みが必要である。 ・運賃誤収受、駅務機器や現金の取扱いについて各種マニュアルの作成や社内研修を行うこととしており一定の評価はできるが、近年、職員に対して作成されたマニュアルが多岐に渡り過ぎ	・機器のプログラム誤り、定期券発売時の学生区分誤り、釣り銭の補充誤り等により運賃誤収受を発生させたことを重く受け止め、継続して各種の再発防止策に取り組んでまいります。 ・これまで各種マニュアルの作成や社内研修に取り組んでまいりましたが、ご指摘を踏まえ、より実効性のある対応が可能かどうか具体的に検討してまいります。
--------------------	--	---	--

③福祉割引の設定状況	乗車券、株主優待乗車証等がある。 ・身体・知的障害者に対する運賃割引は実施されているが、精神障害者に対する運賃割引の拡大については、関西の鉄道事業者間での調整等必要であることから、現段階では特に検討していない状況である。		
2. 情報提供に関する事項	・ホームページにおいて財務等に関する情報、運賃に関する情報、安全・サービスに関する情報の提供を行っているほか、「近鉄ニュース」と呼ばれるフリーペーパーを駅に配備しており、沿線催事等を中心に情報提供を行っている他、駅用ポスター、車内ポスターにおいても安全・サービスに関する情報提供を行っている。	・今後とも、利用者に対する各種情報の提供を積極的に行っていくことが望まれる。	・今後ともお客様に対し各種情報の適切な提供を行ってまいります。

3.案内情報(旅客案内)に関する事項	・駅構内における案内サインに関しては、昭和55年に「駅案内標類掲示基準」を策定し、以後移動等円滑化整備ガイドラインに準拠させる等、必要に応じて増補、改定を行いつつ、社内において掲出するサインに関し、統一的な基準を設けている。 ・旅客動線、滞留スペース、旅客用施設、店舗等の位置などに配慮した駅舎の構成に関する調整と、建築物の仕上げ、案内標類、広告宣伝類などとの調和を図るための内外装に関する調整を行うため「駅舎の構成および内外装に関する整備基準」を策定し、旅客サービスの更なる向上に取り組んでいる。 ・案内サイン表示の概況については、主要な駅において	・「駅案内標類掲示基準」や「駅舎の構成および内外装に関する整備基準」に基づいて、利用が多い駅や観光地所在駅等の投資効果が高く営業戦略上重要な駅などから、順次計画的に更新を図ってきているところであり、今後ともその着実な推進・整備を図っていくことが望まれる。	・今後とも世の中の動向を見ながら更新計画を立て、その推進・整備を図ってまいります。
---------------------------	---	---	---

	交差する路線を表示し、ピクトグラムによる施設等の位置表示を併用しながら駅構内全域を示す立体的な駅構内図を表示しており、また、けいはんな線においては駅のナンバリングを行っている。		
4. バリアフリー対策に関する事項 (1) バリアフリー設備の整備状況	・ バリアフリー法による移動円滑化基準に適合した段差解消が図られている駅は、平成21年度末現在において、全119駅中69駅となっており、1日あたりの平均利用者数5,000人以上の駅全体に対する基準に適合した国内全体の駅の整備率と比較すると低い水準となっているが、平成22年度までに96駅が段差解消される予定である。 ・ 移動円滑化基準に適合した	・ 移動等円滑化基準への適合に向け、バリアフリー法における鉄道事業者の責務を踏まえ、今後とも着実なバリアフリー化を推進することが必要である。	・ 引き続き自治体と協議を重ねて、地域の要請および支援の下、整備を進めてまいりたいと考えております。

(2) 可動式ホーム柵の整備計画 (3) ソフト面での対応	多機能トイレについては、平成21年度末現在78駅に設置されており、平成22年度までに101駅となる予定である。 ・ 鉄道車両のバリアフリー化については、平成21年度末現在で、総車両数590編成中116編成が移動円滑化基準全てに適合している。 ・ ホームドアや可動式ホーム柵の整備に関しては、列車の扉位置、扉数の異なる車両が混在していること、ホームが狭隘でホームドアを設置するスペースが確保できないといった課題がある。 ・ 一般旅客に対する心のバリアフリーの意識啓発についての取り組みについては近畿運輸局主催の		
---	---	--	--

(4) ハンドル形電動車 いす利用者への対応	「交通バリアフリー化教室」を実施するにあたり、線内の駅において実施できるよう積極的に協力している。 ・ 高齢者や障害者を初めとした利用者へのサービス向上の一環として、駅助役等を対象として NPO 法人日本ケアフィットサービス協会が認定する資格である「サービス介助士 2 級」を取得させており、その資格取得状況については、平成 22 年 3 月 31 日現在で、駅助役 438 名中 198 名が取得している。 ・ ハンドル形電動車いすによる利用については、身体障害者福祉法及び児童福祉法に基づいた補装具として交付されているものの等の条件を満たすもの		
-----------------------------------	--	--	--

	で、ハンドル形電動車いす交付証明書等の書面を駅員に提示することを条件に、乗車を認めている。		
5. 外国人観光旅客等への対応に関する事項	・「外国人観光旅客の旅行の容易化等の促進による国際観光の振興に関する法律」に基づく、外国人観光客が公共交通機関を円滑に利用するために必要と認められる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として、近鉄名古屋・京都・大阪難波の各駅から賢島駅を結ぶ名古屋線、山田線、鳥羽線、志摩線、京都線、橿原線、大阪線、難波線が、大阪難波駅から近鉄名古屋・近鉄奈良の各駅を結ぶ難波線、大阪線、名古屋駅、奈良線が、大阪阿部野橋・京都の各駅から吉野駅を結ぶ南大阪線、吉野線、京都線、橿原線がそれぞれ指定されてい	・沿線内に奈良、伊勢志摩を始めとした優良な観光エリアを多く抱えており、外国人向け企画乗車券の発売を始めとした外国人観光旅客等への積極的な取り組みについては評価できるものとなっており、引き続き、外国人観光旅客等のニーズを踏まえた対応がなされることが望まれる。	・引き続き、外国のお客様のニーズを踏まえて積極的に取り組んでまいります。

	る。 ・ この法律に基づき、駅の案内サインについて2カ国語及びピクトグラムによる表示が指定区間はもとより全ての駅において整備されている。 ・ 車両への対応状況については、近鉄名古屋～賢島、大阪難波～近鉄名古屋・近鉄奈良・賢島、京都～賢島・橿原神宮前、大阪阿部野橋～吉野の各駅間を運行している特急列車の全車両内にある路線ネットワーク図が2カ国語対応となっている。 ・ 外国人観光旅客等への情報提供は、HPにおいても4カ国語により行われているほか、外国人観光客向け企画乗車券である「KINTETSU RAIL PA		
--	--	--	--

	ＳＳ」等のパンフレットでは３カ国語標記により作成している。 ・昭和４４年から駅係員、乗務員を対象にした英会話講習を実施してきており、また乗降客数の多い駅では英語、中国語、韓国語、日本語の４カ国語に対応したコミュニケーションボードを設置している。		
６．乗継円滑化措置に関する事項 （１）相互直通運転の実施状況等	・近畿日本鉄道は、難波線・大阪線・奈良線において阪神電鉄阪神本線・阪神なんば線と、けいはんな線において大阪市交通局４号線と、京都線・奈良線において京都市交通局烏丸線と相互直通運転を実施している。 - また、鶴橋駅で大阪線と		

(2) ダイヤ調整	奈良線が、河内山本駅で大阪線と信貴線が、大和八木駅で大阪線と橿原線が、大和西大寺駅で京都線、奈良線、橿原線が、道明寺駅で南大阪線と道明寺線が、古市駅で南大阪線と長野線が、尺土駅で南大阪線と御所線が、伊勢中川駅で大阪線、名古屋線、山田線が、伊勢若松駅で名古屋線と鈴鹿線が、日永駅で内部線と八王子線が、それぞれ同一ホームで乗り換え可能となっている。 ・ダイヤ変更時に、自社線内全線及び相互直通運転を実施している各社とダイヤ調整をおこなっており、また、南海電鉄、ＪＲ西日本等とはそれぞれの接続駅において列車の連絡ができるよう、可能な範囲でダイヤを調整している。さらに、奈良交通、近鉄バス、三重交通、京阪バス等の各バ	・利用者利便の向上のため取り組みが行われていることは評価されるところであり、引き続き、関係事業者との協調を図りこのような取り組みが促進されていくよう検討することが望まれる。	・引き続き関係事業者との協調を図り、お客様の利便向上のための取り組みが促進されるよう検討してまいります。
------------------	--	---	---

	ス会社に対しては、ダイヤを提供することにより、各駅での列車との連絡を図ってもらっている。 ・ 自社又は他社線の終電車等が遅延した場合の列車接続手配については、接続する各社の現場管理者との間で連絡を取り合い、他列車への影響を踏まえて可能な限り接続を図っている。		
7. 事故等による輸送障害時の旅客対応 (1) 輸送障害の発生状況 (2) 輸送障害発生時の体制等	・ 近畿日本鉄道における平成21年度の輸送障害は、車両に関するものが4件、電気に関するものが6件、自然災害によるものが3件、その他鉄道に関するもの以外が19件の計32件発生している。 ・ 大規模な事故・災害発生時の対応としては、社員の行		

	動及び旅客への対応について「異例事態に対応するマニュアル（平成２０年１０月）」を定めている。 輸送障害発生時の対応としては、「災害救助規程」および「運転事故処理規程」があり、それに基づく「事故災害処理要綱」が、各輸送統括部で定められている。 各駅区においても、それぞれの特異性を加味して行動基準等を内規で定めている。 ・輸送障害発生の際は、駅長または乗務員から運転指令へ報告、運転指令から関係駅区長、他輸送統括部運転指令、運輸部門、接続する他事業者運転指令へ伝達されている。また、事故発生現場へは速やかに駅および列車区の助役がかけつけて現場の対応に当たっている。		
--	--	--	--

(3) 利用者等への情報提供等	・ 接続する他社路線において発生した事故等による輸送障害情報については、当該事業者から接続する路線の運転指令へ連絡が入り、その後は自社輸送障害発生時と同様の系統をたどり情報伝達がなされることとなっており、自社・他社いずれの輸送障害時においても適切な情報伝達が実施されている。 ・ 輸送障害発生時には、社内においては情報配信システム上へ掲示している他、指令無線傍受や、運転指令者からの指令電話、駅同士での電話により情報伝達を行い、具体的な情報提供に努めている。 ・ 車内の乗務員に対しては、運転指令者と指令無線による通話や傍受、駅を介して		
------------------------	--	--	--

(4) 振替輸送等	の指示・連絡により情報伝達を行っている。なお、車掌への情報配信をより確実にを行うため、現在車掌へ携帯電話を配布することについて具体的な検討を進めている。 ・車両内における利用者等への情報提供方法としては、車内放送により案内を行っている。乗務員には案内放送用語例を配布して放送する事項を統一することにより、必要な情報を正確に伝えられるようにしている。 ・振替輸送については、輸送障害が発生し、運行不能もしくは輸送力の大幅な低下が見込まれる場合には、運転指令の判断で行うことにしており、併せて列車内や各駅での案内放送等により情報提供を行っている。	・輸送障害発生時には、利用者から詳細な情報が求められるため、今後も積極的に伝達手段を検討し、情報提供に努めることが望まれる。	・車内のお客様へ迅速かつ正確に情報提供できるよう、平成23年7月から車掌が列車運行情報確認用の携帯電話を携行するようにいたしました。引き続き、お客様への案内サービスのさらなる充実を図ってまいります。
------------------	---	--	---

(5) 遅延証明	・列車遅延により遅延証明書については、発行するための遅延時間の設定をしておらず、乗客からの申し出があれば駅係員より改札付近での手渡しにて発行している。ホームページでの発行は予定していない。	・大幅な遅延の場合は、改札が混雑する場合があるため、ホームページでの遅延証明書の発行について検討することが期待される。	・お客様からのご要望状況を見極めつつ、実現の可否について検討してまいります。
(6) 輸送障害時に対応した教育・訓練	・輸送障害が発生した際を想定した訓練は、駅単位で年4回事故発生時の処理や異例時放送などについて行っている。会社全体では、地元の警察や消防の参加も得て「事故災害総合復旧訓練」を年1回実施している。この他、消防からの申し出により消防や他社とも合同で訓練を行う機会もある。	・教育・訓練の場では、活用しやすく実践的なマニュアルを整理し、教育・訓練の場で実際に活用するなど、日頃から万全な対応ができる体制を整えておくことが望まれる。今後とも輸送障害発生時における的確な対応ができるよう、年間を通して計画的に教育・訓練を実施することが望まれる。	・引き続き、万全な対応ができる体制を整備し、計画的に教育・訓練を実施してまいります。
8. 災害時等の旅客対応に関する事項	・災害対応等危機管理については、「異例事態に対応するマニュアル」に基づき実施することとしている。	・役員、管理・監督職に対しては定期的に「安全環境推進講演会」を開催し、意識の向上を図るなど、積極的に取り組んでおり評価でき	・引き続き意識向上等に取り組んでまいります。

	・災害対応等訓練については、駅単位で年４回、会社全体では警察や消防と連携し同様に年４回実施している。なお、消防と連携した訓練については駅単位でも年２回実施している。	・今後とも、災害発生時等に安全に旅客を避難・誘導するとともに、適切な処置が行えるよう、関係機関とも連携しながら教育・訓練を実施することが望まれる。	・今後とも、関係機関と連携しながら教育・訓練を実施してまいります。
９．利用者からの意見等に関する事項	・秘書広報部において利用者の意見を集約したデータの管理を行っている。平成１６年よりホームページに意見窓口を設置している他、各駅で承った意見については、データを入力し秘書広報部に送信する。秘書広報部で集約された意見は、本社においては幹部、管理・監督職を始め全社員がパソコンで閲覧できるようになっている。 ・利用者からの意見等については、毎月秘書広報部において統計を作成し、本社の	・今後とも、利用者の意見を取り入れ、多い事例については研修の場などで再周知するなど、多くの機会を活用することについて検討していくことが望まれる。	・お客様のご意見をさまざまな機会に活用できるよう、今後とも検討してまいります。

	社員及び各駅に配布して、どのような意見が増えているかなどがわかるようにしている。		
10. 駅員の接遇等に関する事項 (1) 移動制約者対応への教育 (2) 駅係員の研修等	・ 移動制約者対応への教育については、4.(4)のとおり積極的に取り組まれている。 ・ 接遇教育について、お客様第一主義の実践を目指し、新任車掌全員に対して接遇向上研修を行っている他、定期的に列車区対象接遇向上研修を行い、接遇・アナウンスに関する技能の向上に努めている。また、年1回駅係員および車掌を対象とした接遇に関するコンクールを実施して優秀者を表彰することで係員のモチベーションや職場全体の意識の向上を図っている。	・ 今後も引き続き、会社全体で接遇に対する意識の向上に努め、より効果的な研修を検討しながら継続していくことが望まれる。	・ 今後もお客様第一主義の実践を目指し、研修等の取組みを継続してまいります。

(3) 駅業務の委託	・ 以前は株式会社近鉄ステーションサービスに駅業務を委託していたが、平成18年3月に同社を吸収合併しており、現在は委託していない。		
(4) 暴力行為への対応、迷惑行為等への対応	・ 大阪輸送統括部管内における21年度の暴力行為件数は、22件発生しており、20年度と比較して22%増加している。痴漢行為は55件発生しており、20年度と比較して13%減少している。 ・ マナーの啓発については、車内アナウンスにより呼びかけを行っている。実際に迷惑行為等が発生した場合は、所轄警察と連携して対応することとしており、毎年、大阪府鉄道警察連絡協議会定例会に出席するなど、連携の強化に努めている。	・ 今後とも、警察との連携強化を図るとともに、暴力等迷惑行為の防止等の啓蒙活動に努めることが望まれる。	・ 今後とも警察のご協力をいただきながら、啓蒙活動に努めてまいります。

	る。		
11. その他のサービスに関する事項 (1) 鉄道利用者への救護・救急体制について	- 平成22年12月現在で、29駅に自動体外式除細動装置（AED）を設置している。AEDが設置されている駅に勤務する助役には、消防署が実施する救命講習の受講を義務付けている。 - 平成17年4月から駅長所在駅37駅を「こども110番の駅」として、助けを求めてきた子供を保護し警察へ通報する取り組みを他の駅と共同で行っている。		
(2) 携帯電話・優先席の対応	車内の携帯電話の使用について、優先席付近では携帯電話の電源を切り、それ以外の場所ではマナーモードに設定し通話は遠慮してもらうという取り組みを行っている。	今後とも利用者に対する啓発に取り組み事が望まれる。	今後もお客様に気持ち良く鉄道をご利用いただけるよう、啓蒙・啓発に取り組んでまいります。

	・携帯電話及び優先席の取扱いについて他社と同様、車内においては放送や文字及びピクトグラムによるステッカーの貼付、駅においてはマナーポスターの掲示や乗車位置表に優先席を表示するなどマナー啓発に努めている。		
(3) 健康増進法への対応	・利用者からの意見を参考にしながら分煙に努めている。全面禁煙になっていない駅については、喫煙ルームの設置が難しい場合は、可能な限り喫煙コーナーを1箇所を集約したり、ホーム端に設置するなどの対策を講じている。	・健康増進法及び関連通達もあることから、この趣旨を踏まえた積極的な取り組みが期待される。	・今後もお客様のお声や社会的要請を考慮しつつ、駅構内のより良い環境づくりに努めてまいります。
(4) ベビーカー対応	・ベビーカーの取扱いについては、保護者の付き添いのもと、他の乗客の安全、ベビーカー及び乳幼児の安全が十分に確保されること、		

(5) 女性専用車両の導入やマタニティ・マーク等について	使用により輸送上支障を生じる恐れがないことなどを条件にベビーカーを折りたたまずに車内に持ち込むことが可能とされている。 ・平成15年3月から奈良線上市で、平日始発から9時30分の間に大阪難波駅に到着する快速急行列車で女性専用車両の運行を行っている。運行に際しては、ポスターの掲示、駅構内及び車内放送による案内を実施するなど、鉄道利用者に対する協力を呼びかけている。 ・マタニティ・マークについては、車両の優先座席へのステッカー貼付や駅でのポスター掲示などにより、鉄道利用者に対する妊婦への配慮について啓発を行っている。	・今後とも、利用者からの意見や利用実態を考慮しながら、利用者が気持ちよく鉄道を利用できるような取り組みが進められることが望まれる。	・今後とも、お客様からのご意見やご利用実態を考慮しながら、お客様に気持ち良く鉄道をご利用いただけるよう取り組んでまいります。
-------------------------------------	---	---	--

12. CSR（企業の社会的責任）について	・ 遺失物などの取扱いについては、本社より全駅区長宛に社内通知により適正な遺失物の取扱いについて周知を行っている。駅に届いた遺失物に関しては「遺失物検索システム」によりデータで情報を共有し、どの駅で問い合わせを受けても早急に対応できるようになっている。 ・ 法令及び企業倫理に則った企業行動を推進するため、「法令倫理委員会」を設置するとともに、各部署に法令倫理責任者および法令倫理担当者を置いている。一般社員や法令倫理責任者を対象に、法令や企業倫理に係る研修を実施している他、役員、管理職、各部署の法令倫理担当者については毎年講演会を実施している。	・ 引き続き、法令倫理委員会を活用し、研修や講演会を通して職員一人一人のコンプライアンス意識を高め、不祥事を発生させない職場環境を作り上げることが望まれる。	・ 引き続き、研修や講演会を通して、社員一人一人のコンプライアンス意識を高めるよう努めてまいります。
------------------------------	---	--	--

13. けいはんな線及び鳥羽線に設定されている加算運賃について	・ 地域社会とも連携を図り、「こども110番の駅」の取り組みの他に、沿線市町村の防火協会運動への参加、地元のイベントへの協力、中学校職業体験学習の受け入れ、「きんてつ鉄道まつり」の開催など様々な活動を行っている。 ・ けいはんな線の加算運賃については、整備費用の回収が未だ十分でないことから、当分の間現行の加算運賃を維持することになっているが、鳥羽線は、費用の回収が完了していないものの、長期間にわたり加算運賃を設定していることから、次回の運賃改定のタイミングで収支状況を考慮した上で、加算運賃の廃止に向けた検討が必要という認識である。 ・ 始業遅延に対する改善策の	・ 地域と積極的にコミュニケーションを取っていることは評価できる。今後とも、利用者から必要とされる会社を目指し地域社会と協力していくことが望まれる。 ・ 鳥羽線の加算運賃については、新線建設における費用の早期回収を行い収支の改善を行うという設定当初の目的は、既に果たされているものと解されること、長期間設定されていることから、利用者等対外的な説明に対し理解を得られにくい状況にあることから、早急に廃止・減額することについて前広に検討を行う必要がある。 ・ 引き続き、係員のチェック	・ 今後とも地域社会との連携・協力を行ってまいります。 ・ 鳥羽線の加算運賃については、長期間設定しているものの、整備費用の回収には至っていないことから、今後、収支状況を考慮のうえ運賃を改定する際には、当該加算運賃の廃止・減額について検討いたします。 ・ 始業遅延の再発防止策として、起床確認者の作業日課の見直し、起床確認支援システムの導入を
14. 駅係員の寝過ごし			

による始業遅延に対する改善策の取組みについて	取り組みとして、駅係員の寝過ごしを防止するため、起床確認時他の作業が重複していた2駅において起床確認を行う助役の作業ダイヤを見直し、起床確認に専念できるよう改善した。 ・また、関係駅について「起床確認支援システム」を導入した他、42駅について駅設備をタイマー化し、ハード面でも積極的に再発防止対策を進めている。 ・始業遅延を含む、社内での不祥事が起きた場合の現場社員への注意喚起については、運輸部より管区の駅長に通達を出し、朝礼時や駅長より各駅の係員に周知するとともに口頭で駅員に確認することで内容を確実に周知している。	体制によるソフト面と合わせて、駅設備のタイマーなどハード面の整備も促進することにより確実に件数を減らしていく必要がある。	既の実施しており、引き続き駅設備のタイマー化を進めるなど、ハード面の整備促進についても検討してまいります。
-------------------------------	--	---	--