

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. 地震などの大規模災害時における旅客の避難誘導・帰宅困難者対応に関する事項</p> <p>(1) 旅客の避難誘導について</p> <p>①対応マニュアルの整備</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、災害等が発生した際の対応について、鉄道災害対策規則に基づき各駅ごとに策定した「地震・火災発生時の対応マニュアル」により対応することとしている。同規則及び同マニュアルは、地震、火災、暴風、豪雨、運転事故やテロ行為など広範囲に起こりうる鉄道災害への対応を記したものであり、各駅が属する広域避難場所を記載した地図なども同マニュアルとともにファイルするなど、旅客の安全救助・避難誘導を優先とした各現場における職員の初期対応を中心としたものとなっている。 ・同マニュアルは全駅務室に備え付けられるとともに、初動の役割分担表を駅務室内に掲出しており、異常時においても出勤職員が直ちに対応できるようになっている。 	

<p>②職員への訓練・研修</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・京阪電鉄においては、各駅での有事に備え、対応マニュアルに基づき適切に行動できるか確認するため、様々な事態を想定した訓練を定期的実施している。特に、駅構内からの避難については、構内および高架下店舗等との連携も重要なことから、平成24年6月に寝屋川市駅において幅広い関係者と合同で避難訓練を実施したところであり、今後も順次、実施駅を拡大する予定となっている。 ・また、東海・東南海・南海（3連動）地震の想定において、京阪本線の一部区間・中之島線全区間が津波の影響を受ける可能性があるという指摘を踏まえ、平成24年2月に同地震による被害を想定した旅客の安全確保、避難誘導に関する総合防災訓練を実施したところであり、平成25年2月には淀屋橋駅において同様の合同訓練を実施予定である。 	<ul style="list-style-type: none"> ・継続的な駅職員への訓練に加え、緊急性のある事態に対応するため、訓練に新たな視点を加えた点は評価できる。今後とも、災害発生時等に安全に旅客を避難・誘導できるよう、警察、消防、近隣店舗などとも協力しながら、計画的かつ継続的に教育・訓練を実施されたい。
<p>③非常時の体制</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・大規模災害の発生時には停電による混乱も懸念されるが、停電時には非常用バッテリーが稼働し、運転指令及び地下駅に数時間程度は非常照明や非常放送設備などの電力を確保できることとなっている。 ・また、地震発生時に、特に中之島線区間においては津波による被害が想定されるが、津波浸水想定区間において列車が駅間停止した場合であっても、できるだけ速やかに直近ホ 	<ul style="list-style-type: none"> ・特に津波来襲からの避難は時間との勝負であり、引き続き、職員への避難・誘導訓練の継続的な実施等により非常時の体制を強化されたい。

<p>(2) 帰宅困難者対応について</p>	<p>ホームまで列車移動することを基本としており、やむを得ず徒歩で移動する事態にも備え、駅及び駅間に非常用梯子を備えている。地下駅構内からは迅速に地上高台へ移動することが重要であるため、中之島線沿線の高層施設を駅務室内に掲出し、ホテル等の高層施設との連絡体制も整備されている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・帰宅困難者問題については、本年9月10日に内閣府・東京都が主催する首都直下地震帰宅困難者等対策協議会の「最終報告」が取りまとめられ、これを受け、国土交通省より事業者自ら取り組むことが可能な事項については、積極的・計画的に取り組むよう要請しているところである。 	<ul style="list-style-type: none"> ・現在、京阪電鉄としては、関西広域連合等の自治体の議論を注視しているところであるが、自治体等からの協力要請や訓練参加の呼びかけがあった際には積極的に参画されたい。また、鉄道駅の公共性も踏まえ、例えば一時的な待機スペースの確認など事業者自ら取り組むことが可能な事項については計画的に対応されたい。
<p>(3) 振替輸送について</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・振替輸送については、輸送障害が発生し、しばらく運行再開できないと判断したときに鉄道営業部長の判断で行うこととしている。この際、駅サービス指令からの情報発信に基づき、各駅において案内放送等により情報提供を行うとともに、逐次ホームページの更新も実施している。なお、不通線区ごとに振替を依頼する鉄道事業者線区が決められてお 	<ul style="list-style-type: none"> ・今後は、大規模災害等発生時に複数社局の路線が長時間にわたり運行再開が見込まれない場合において、旅客の安全・保護を最優先とした臨機応変な判断・対応が講じられるよう有事への備えの徹底が望まれる。

	<p>り、全ての線区において協定を締結している。</p>	
<p>2. 運賃等に関する事項 (1) 運賃・料金の誤表示・誤收受等について</p> <p>(2) 福祉割引について</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・京阪電鉄においては、平成21年度から平成23年度までの3年間で釣り銭誤装填による誤收受が1件発生している。 ・京阪電鉄は、釣り銭誤払い防止のためのマニュアルの改定や社員教育などのソフト面、さらに券売機等における透明窓付き釣り銭硬貨カセットの採用、硬貨誤補給検出機能を追加した券売機等の導入を進めるなどハード面においても誤收受対策を講じている。 ・京阪電鉄では、身体障害者及び知的障害者に対する運賃の割引措置が導入されている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・京阪電鉄は、釣り銭誤払い防止のためのマニュアルの改定や社員教育などのソフト面、さらに券売機等における透明窓付き釣り銭硬貨カセットの採用、硬貨誤補給検出機能を追加した券売機等の導入を進めるなどハード面においても誤收受対策を講じており、そのような積極的な取組は高く評価できる。 ・運賃收受の信頼性の確保は、鉄道事業者の社会的信用を維持するために重要な課題であることから、誤收受等の防止に向け、引き続き積極的に対策に取り組まれない。 ・国土交通省では、福祉割引について、精神障害者に対する割引の導入や単独乗車の場合の距離制限等の条件の撤廃、障害者に対するICカードの普及に向けた検討等の要望が障害者団体等から寄せられていることから、これらの要望を踏まえ、近畿運輸局を通じて京阪電鉄に対しても理解と協力を求めているところであり、検討するよう期待する。

<p>(3) ICカードシステムについて</p>	<ul style="list-style-type: none"> 京阪電鉄では、平成16年8月からスルッとKANSAI発行のICカードシステム「PiTaPa」を導入している。また、平成18年1月から「PiTaPa」とJR西日本発行のICカード「ICOCA」との相互利用を開始した。さらに、平成22年5月からJR西日本の窓口において、JR線・京阪線のICOCA連絡定期券の発売を開始し、平成23年6月からは京阪線窓口においてもそのサービスを開始するなど、IC化の促進により利用者の利便性向上を図っているところである。 	<ul style="list-style-type: none"> ICカードシステムを活用した多様な割引制度の設定は評価できるものの、磁気券とは割引の設定が異なる等、利用者に対するわかりやすさなどの観点からは検討の余地があると思われる。平成25年3月からICカードの全国相互利用が実施され、ICカード利用者の増加が見込まれることから、利用者へのきめ細やかな情報提供や案内を含め、制度の再構築に向けた検討が望まれる。
<p>3. ICカード障害発生時における対応に関する事項</p> <p>(1) 情報連絡体制</p>	<ul style="list-style-type: none"> 京阪電鉄が加盟しているスルッとKANSAIでは、ICカードシステムに係る社局サーバ、自動改札機、後方機器等に障害が発生した場合に備え、「障害発生時連絡ルート」を確立している。また、京阪電鉄では、障害発生時に各担当部署とスムーズに連絡が取れるように、障害発生時の連絡先一覧表を用意している。 	<ul style="list-style-type: none"> ICカード障害発生時における対応については、スルッとKANSAIの「障害発生時連絡ルート」や京阪電鉄の駅務機器保守体制等により一連の体制は確立されていると思われるものの、先般関東一円で発生したICカードのシステムダウンによる広域的な大規模障害が発生した場合、京阪電鉄単独で対応出来ないことも想定される。そのため、スルッとKANSAI加盟各社局で連携を取り、

<p>(2)不具合の早期発見のための対策について</p> <p>(3) 不具合発生時における応急対応体制</p> <p>①駅係員によるスムーズな応急措置実施のための手順書について</p> <p>②駅係員の応急措置に関するスキルアップ教育について</p> <p>③保守サービス会社による応急措置実施のための係員派遣体制について</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 不具合の早期発見のための特別な対策は取られていないが、自動改札機に異常が発生したときは、駅係員が連絡票を発行し旅客を乗車させることで、旅客への影響を最小限にしたうえで、主要駅内勤を通じて保守担当部署もしくは保守会社との情報連携を図り、早急に復旧するように努めている。 ・ 駅業務関係者には、ICカード解説書を配布もしくは駅に常時設置している。ICカード解説書にはPiTaPa、ICOCAそれぞれのサービス概要、業務手順、機器取扱、規約・規則、Q&A等が整備されており、不具合発生時に駅係員がスムーズに応急措置を実施するために役立っている。 ・ 定期的な駅係員によるスキルアップ教育は実施していないが、不備の多い取扱いについては、その都度資料配付や社内イントラネットに注意事項を掲載するなど、継続的に周知徹底を図っている。 ・ 駅務機器に故障等が発生した場合、通常の保守体制は機器故障駅から主要駅内勤に報 	<p>障害発生時に、関西地区全体で現場での初動対応を可能とするような体制づくりが期待される。</p>
--	--	--

	<p>告のあと保守サービス会社へ連絡、夜間など時間帯によっては本社から保守サービス会社へ連絡することとなっているが、出札システムの運用に重大な支障が及ぶなど、通常の保守体制では時間が無く緊急を要する場合は、機器故障駅から主要駅内勤へ連絡、主要駅内勤が本社に連絡し本社から保守サービス会社の緊急受付に連絡する緊急連絡体制を別途定め対処している。また、保守サービス会社を100%出資の子会社とし、継続的にスキルアップさせることで、ほぼ全ての故障等に迅速に対応できるような体制を取っている。</p>	
<p>4. ICカードに係る情報管理に関する事項 (1)利用履歴等の個人情報の保護に関する内部規程等の整備について</p> <p>(2)個人情報を取り扱う職員に対するセキュリティ対策について</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・京阪電鉄では、平成16年8月から「P i T a P a」ICカードを導入しているが、同年7月には既に「個人情報保護規程」を制定しており、ICカードに係る個人情報等の適切な取扱いができるように規程等の整備を行い運用している。その後も必要に応じて規程の見直しが行われており、近年においては平成23年に規程の改正が行われ、現在運用されているところである。 ・近年、社内コンピュータネットワークにより個人情報等を扱った業務処理が効率的に 	

(3) 情報管理体制及び情報漏えい防止のための対策について

行われるようになったものの、情報漏えい、破壊、改ざんの危険性が高まっていることから、京阪グループでは保有する情報資産を保護するため、平成16年に「情報セキュリティ基本規程」を制定している。その中で、情報資産に接する職員は、異動、退職などにより業務を離れる場合にも知り得た情報を業務外で利用してはならないことを明確にしている。

- ・ ICカードを扱う機器システムについては、照会等の処理操作をするにあたり必ず職員各自が携帯する社員証による認証が必要となるため、第三者による照会等の操作はできないものとなっている。また、システム操作を行ったときには、アクセスした記録がシステム上に残るため、不審な操作が行われた場合には直ぐに記録を確認して操作した者を特定することができることから、これが不正利用等の抑止にもなっている。
- ・ 「個人情報保護規程」の中では、個人情報の保護に関する責任体制が明確に定められており、その体制のもと個人情報の管理が行われている。また、個人情報の取扱いに関しては、定期的に社内教育や社内監査を行うことが定められており、これらの対応が

(4) 情報漏えい発生時における対応体制について

① スムーズな対応措置実施のための手順書の整備について

情報漏えいの防止対策となっている。

- ・「情報セキュリティ基本規程」においても、京阪グループが保有する情報資産の安全かつ適切な運用を図るために情報セキュリティ専門委員会を設けて、計画的に情報セキュリティ教育を実施することや、情報セキュリティ対策が当規程に従って適切に遵守されているかを監査することが定められており、京阪グループ全体で統一的な情報セキュリティ対策がとられている。
- ・個人情報の漏えいが発生した場合の連絡体制は、情報漏えい発生の通報があつてから担当部署及び社長等への連絡が「連絡系統図」としてフローチャートで明確に決められている。
- ・また、「情報セキュリティ基本規程」には、情報漏えい等が発生した場合に備えて「緊急対応計画」を定めるよう規定されており、情報漏えいが発生した際にはスムーズな対応措置が可能となっている。

<p>②情報管理に関する研修等の実施について</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・「個人情報保護規程」の中で、従業員は定期的に個人情報の適切な取扱いに関する教育を受けるように定められており、これについては社内で月1回行われる業務研修の機会を捉えて、必要に応じ個人情報に係る教育が行われている。特に、新人職員に対しては、別途、ICカードの取扱い・手順等に関する研修を設けて教育が行われている状況である。 ・また、社内のイントラネット上には、ICカードの取扱いや手順書等のマニュアルが掲載されているため、職員は必要なときにいつでも自分のペースで研修等の内容を再度確認することができる環境となっている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・研修等による教育のほか、職員が把握しておくべき情報をイントラネットへ掲載し提供することは、業務多忙な職員でもそれぞれ都合の良い時間帯を見つけて再度確認することができるため、職員の理解をより深めることにつながることから、今後も継続して行われることが望ましい。
<p>③保守サービス会社との連携体制の構築について</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・京阪電鉄と保守サービス会社との連絡経路には、駅務機器の保守体制及び緊急時の連絡体制の2通りがあり、職員に分かりやすいようフローチャートで作成している。当該2通りの連絡経路は、状況に応じて早急に保守サービス会社と連絡を取る場合を考慮したものであり、保守サービス会社との連携体制は密に構築されている。 	

<p>(5) 情報漏えい事案の発生状況について</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 現在まで、ICカードに係る情報漏えい事案は発生していない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 今後も引き続き、積極的な取組を実施することが期待される。
<p>5. その他サービスに関する事項(前回フォローアップも含む)</p> <p>(1) 女性等に配慮した車両(いわゆる「女性専用車両」)について</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 女性専用車両については、平成14年10月1日より試験的導入が始まり、現在の本格導入に至っている。女性専用車両は、平日早朝の混雑時間帯に運行する特急列車のうち1両を女性専用車両として設置している。女性専用車両の導入に際しては、他車両との混雑状況を勘案して設置の検討を行っている。 ・ 利用者に対する女性専用車両の周知は、車内放送や、車両側面扉・車内・ホーム乗車位置床面等に女性専用車両ステッカーを貼付することにより行っている。また、時刻表及び自社ホームページへの掲載や、女性専用車両の乗車位置付近へのポスター掲示等によっても周知を図っている。 ・ 職員の対応方法については、社内通知及び教育等により職員の理解を深めつつ周知を図っており、これまで利用者との大きなトラブルは発生していない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 女性専用車両の導入にあっては、利用者の協力が必要不可欠であることから、今後も引き続き、利用者から協力が得られるよう周知を図っていくことが望まれる。

<p>(2) ハンドル型電動車いすに係る対応状況について</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ ハンドル型電動車いす使用者が鉄道を利用する際の対応については、社内通知及び教育等により職員に周知されている。 ・ ハンドル型電動車いすに関する問い合わせは、特に介護事業者からのものが多く、内容としては鉄道利用時の手続や駅利用時のエレベーターに関するもの等である。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 京阪電鉄では、ハンドル形電動車いすによる乗車については、身体障害者等の利用者の条件があることから、今後、利用者に配慮し、可能な限り拡大に努めることが望まれる。
<p>(3) 節電への対応について</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 平成24年夏季の電力需給見通しは全国的に厳しく、平成24年5月18日に決定された「今夏の電力需給対策について」において、関西電力管内については、平成22年夏季における最大使用電力を基準として85%を超えない水準に抑制するよう決定され、▲15%以上の節電目標が掲げられたところである。しかし、その後の大飯原発3号機及び4号機の稼働により節電目標がその都度改定され、7月10日より25日までは▲10%以上、7月26日以降の節電期間は生産活動に支障が生じる場合は▲5%以上と2回の目標変更がなされた。 ・ このような状況ではあったが、京阪電鉄においては、省エネ車両の積極的活用や駅コンコース照明の減灯、エスカレーターの一部停止、駅構内の冷房設定温度の変更などの節電対策を実施し、利用者の利便を損なわないよう最大限配慮しつつ、使用電力の 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 京阪電鉄においては、バリアフリー施設や駅照明などについて、可能な限り旅客サービスの維持に努めており、また、昨冬の経験を踏まえた節電対応であったため利用者からの意見も2件のみと極めて少なく、今夏の節電対策は評価できる。 ・ 電力需給については今後も先行き不透明な状況であるが、引き続き柔軟に対応されたい。

<p>(4) 車内及び駅における案内について</p>	<p>抑制に努めた。この結果、節電期間（7月2日から9月7日まで）の全日において目標を達成している。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 前回監査（平成18年9月）時において、車内や駅における案内情報の更なる充実について検討することを指摘したところ、京阪電鉄においては、案内設備の高度化を図るとともに、中之島線開業時や車両の大規模改修の併せてLED等搭載車両の導入を進めていく旨回答があったところである。 ・ 今般の監査において確認したところ、前回監査以降、LCD搭載車両及びLED搭載車両の導入が計画的に進められたところである。また、駅における案内表示についても、指令からの一斉送信や個別の事態に応じた掲示が可能な表示器の導入が進み、様々な情報を提供できる設備に順次更新されているところである。 ・ 案内サインについても、社内での検討を経て、利用者への見やすさを重視し、時刻表板は、吊り下げ型から自立型へ変更しており、列車の発車時分のみならず、女性専用車両、2ドア・3ドアなどの情報をコンパクトにわかりやすく伝達できるよう工夫されている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 引き続き、利用者への的確な案内のため、車内及び駅における案内の充実を図るとともに、計画的に案内設備の高度化を進められたい。
----------------------------	--	---