阪神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	回 答
<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) 地震などの大規模災害時における対応体制等</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 阪神電気鉄道株式会社（以下「阪神電鉄」という。）では、異常時において災害時の混乱防止・被害軽減を図るために組織体制、応急措置を定めたものとして「非常事態対策規則」及び「防火防災管理規則」を策定している。また、都市交通事業部門における対応として、「防火防災管理規則」に基づき、主要駅において、異常事態時の体制、避難、訓練並びに防災上必要な教育、情報の整備等に関する基本事項を定めた防火防災管理マニュアルを策定しており、災害発生時の組織的な初動遂行のために駅長をトップとした組織構成及び役割並びに平時の備えについて定めている。 ・ 津波発生時の旅客の避難誘導については、駅係員が旅客を案内するた 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 近年、東南海・南海地震等を想定した防災意識が高まっている中、鉄道事業者に求められている役割は重要である。既に教育・訓練等で対策がとられているものについては、今後とも実効性を確保するよう、本社・現場に浸透させ、利用者の安全確保の観点から、常日頃から万全な態勢を整えておく必要がある。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 大規模災害発生時、お客さまの安全確保を最優先に行動できるよう、今後も、効果的な教育・訓練の実施に努めてまいります。

<p>(2) 帰宅困難者対策について</p>	<p>めに避難先案内マップを駅及び車両に備えつけている。このマップは、3 m以上の津波が予想される際の大津波警報に備えて、駅ごとに浸水及び耐震化の有無を明記した避難経路図を定めたものである。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 駅構内においては、津波避難場所を明記した駅周辺地図を設置するとともに、非常時の停電に備え、バックアップ電源を備えた非常照明及び旅客案内放送設備を整備している。 ・ 平成26年度の防災訓練については、火災の通報、消火活動、被災者救助、列車及び駅からの旅客避難誘導に関する訓練を13回実施しており、駅単位で定期的を実施したもののほか、警察、消防等と連携した合同訓練も実施している。また、全乗務員を対象として、長大橋梁に停車した列車からの旅客の避難誘導への対応に関する現場での習熟教育を実施している。 ・ 阪神電鉄では、自治体が主体となって駅周辺の交通、商業ビル、集客・ 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 平成24年9月には、内閣府及び東京都が共催し、総務 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 引き続き、大阪駅・三ノ宮駅・神戸駅・難波駅
------------------------	--	---	---

	<p>宿泊施設等の関係者と連携した駅周辺地区帰宅困難者対策協議会等（大阪、難波、天王寺、三ノ宮、神戸）に参加し、帰宅困難者対策マニュアルの策定に向けた議論を進めているところであり、避難誘導や情報伝達などの帰宅困難者対策訓練にも参加している。</p>	<p>省、国土交通省、首都圏の地方自治体や放送・通信・輸送等関連事業者が参加する「首都直下地震帰宅困難者等対策協議会」において最終報告がとりまとめられ、大規模災害時における帰宅困難者発生により生じる社会的混乱を防止するため、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「大規模な集客施設や駅等における利用者保護ガイドライン」 ・「駅前滞留者対策ガイドライン」 <p>などが策定された。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ この最終報告を踏まえ、鉄道事業者自ら取り組むことが可能な事項については、引き続き積極的・計画的に行うよう要請しているところ。 ・ 大規模災害時においては、大量の帰宅困難者の発生が想定されるところであり、鉄道事業者単独での対策には限界があることから、地方公共団 	<p>等における駅周辺地区帰宅困難者対策についての協議会に積極的に参画すると共に、大阪市・神戸市の危機管理室が策定した帰宅困難者対応マニュアルに基づき対応を進めてまいります。</p> <p>また、「大規模地震の発生に伴う帰宅困難者対策のガイドライン」や「首都直下地震帰宅困難者対策協議会最終報告」「大規模な集客施設や駅等における利用者保護ガイドライン」および「駅前滞留者対策ガイドライン」を踏まえ、鉄道事業者として取り組むことが可能な事項については計画的に取り組んでまいります。</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>	<ul style="list-style-type: none"> 過去3年間で2件の誤收受と1件の誤表示が発生している。また、誤表示・誤收受ではないものの、その他の取扱いの誤りが1件発生してい 	<p>体、民間事業者等、多様な関係者が連携し、官民の適切な役割分担の下、対策を進めることも重要であり、鉄道事業者においてもその役割を果たしていく必要がある。</p> <ul style="list-style-type: none"> 現在、参加している協議会における議論を踏まえながら、帰宅困難者対策を進めるとともに、鉄道駅の公共性を踏まえて、一時滞留スペースの提供や飲料水等の備蓄品の確保など、自ら取り組むことが可能な事柄については積極的・計画的に実行する必要がある。 今後、協議会での議論を踏まえ、実効性のある帰宅困難者対策の進展が期待される。 運賃の誤收受・誤表示等を防止するためには、マニュアルなどの社内ルールに基づき、職員が適切に実施するこ 	<ul style="list-style-type: none"> 運賃・料金等の変更、機器更新等の際には、マニュアル等に基づき確実な作業を行ってま
---	---	---	--

	<p>る。</p> <ul style="list-style-type: none"> このうち、平成25年10月に発生した誤收受については、改札機のプログラムの設定ミスによるものであり、プログラムの改修を実施するとともに、同様の不具合の発生を防止する観点から、より高度なプログラム解析ソフトによるプログラムミスのチェックを行うようメーカーに指示するなど、メーカーとも共同して再発防止のための取り組みを実施していることを確認した。 平成26年1月に発生した誤收受については、つり銭硬貨の誤セットによるものであった。このため、同社においては作業に携わる社員に対して「念達」により金銭の管理を厳正に行うことを伝達し、作業時にチェック表による確認を行うことにより再発の防止に努めていることを確認した。 更に平成26年1月に発生した誤表示については、運賃の誤表示・誤收受の防止マニュアルの見直しによ 	<p>とが不可欠であり、引き続き研修等により定期的に現場職員を含めた関係職員の意識を高めるための取り組みを行うよう努めて頂きたい。</p>	<p>いります。</p> <p>また、現業部門を含めた関係社員の異動時の教育及び意識強化について検討してまいります。</p>
--	---	---	--

<p>(2) 福祉割引について</p>	<p>り責任部署を明確にするなど、チェック体制の見直しを行った。また、運賃表作成に係る確認時の間違いを防止するため、掲出する駅名の表示について追加する運賃表のフォーマット変更を実施し再発防止措置を講じていることを確認した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ その他の取扱いの誤りとして、平成26年6月に自動改札機の土休日設定について、日曜日が平日設定のデータになっていたため、土休日回数券では入場ができない事象が発生しているが、土休日のデータが未設定の場合には警報を表示することにより確認ができるよう再発防止措置を講じていることを確認した。 ・ 阪神電鉄においては、問題が発生する都度、その原因を分析するとともに具体的な対策を検討し、マニュアルを見直し新たなルールとして社内を展開していることが確認できた。 ・ 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"> ・ 要望等を踏まえ、国土交通省では、近畿運輸局を通じて、 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 福祉割引については本来、公的助成（国・自治
---------------------	--	--	---

<p>3. 輸送障害時等の列車遅延時における運行情報の提供に関する事項</p>	<p>が、精神障害者に対する運賃の割引措置は導入されていない。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 障害者に対する割引については、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の条件の撤廃、障害者用のICカード（定期を除く）の導入等の要望が障害者団体等から寄せられるとともに、国会においても精神障害者に対する割引の導入に対する質問が行われているところである。 ・ LED表示器については、全ホーム及び優等列車停車駅を中心として17駅の改札口付近に設置されている。 ・ これは、運転指令室に設置の端末から配信されて各駅の表示器等に表示するものであり、列車が遅延・運休した場合に、輸送障害時の線区・状況・原因・発生時刻等を表示することとしている。 ・ ディスプレイ型の情報提供設備に 	<p>阪神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> <ul style="list-style-type: none"> ・ 文字による運行情報の提供は、例えば、輸送障害発生時に運行再開を待つか、振替輸送を利用するかなど、利用者が次にどのような行動をとるかを判断するために有意義なものであり、特に聴覚に障害のある方にとっては、極めて重要なものである。 ・ 改札口付近をはじめ、ホームや車両、通信端末等において、文字による運行情報の提 	<p>体の福祉施策)として実施されるべきものと考えております。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 今後はディスプレイ型の情報提供設備を導入すると共に、文字による情報提供箇所並びに内容等の充実を図ってまいります。
---	--	--	--

<p>4. 訪日外国人対応に関する事項</p>	<p>については全改札口への設置に向けて検討を進めているところであるが、導入には時間を要することから、ホワイトボードを活用し、利用者に対してより分かりやすい運行情報を提供している。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 駅係員に簡易無線機を配布して、ダイヤ乱れ等のリアルタイムの情報を駅員同士で共有することにより、利用者に対してより迅速な運行情報の提供を行っている。 ・ 車両については、現在、文字による運行情報の提供は行われていないが、今年度導入予定の新型車両5700系の車内案内表示装置で運行情報を提供することを確認した。 ・ 阪神電鉄のホームページにおいて、30分以上の遅延が発生している場合に、線区ごとに運行情報を表示することとしている。 ・ 訪日外国人については、2014年には1300万人を超え、ユニバーサルス 	<p>供箇所・媒体を増やすなど、充実させることが期待される。</p>	
-------------------------	---	------------------------------------	--

<p>(1) 外国人向けの案内情報 (表示)</p>	<p>タジオジャパンへの来訪も増えており、また、5年後の2020年には東京オリンピックが開催されるなど、関西地域も含め日本全体として、引き続き訪日外国人が増加することが想定される。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 阪神電鉄では、昨年駅ナンバリングを導入し、情報提供にかかる多言語化の取り組みとして、列車の遅延など異常時の案内のために英語、中国語、韓国語の問答集を駅係員に配布するとともに、出口、きっぷうりば等の主要設備は多言語化するようルール化を行った。 ・ 外国人が多く利用する駅において、梅田駅では構内のほぼ全ての案内サイン類を多言語化し、西九条駅や神戸三宮駅では、他社接続案内の多言語化を実施している。 ・ 神戸三宮駅では、駅長室等において外国人がよく訪れる場所の案内を英語で事前に準備するなどの取組みを行っているほか、併設する阪神電車サービスセンターにおいて、英 		
--------------------------------	---	--	--

<p>(2) 異常時の案内情報</p> <p>(3) 企画乗車券の取組状況</p>	<p>語・中国語・韓国語による旅客案内を行っていることを確認した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 車両においても、今年度導入予定の新型車両5700系の車内案内表示装置で停車駅等の情報を多言語で案内することを確認した。 ・ 駅においては、異常時に適切な情報提供を行えるよう駅改札付近へ情報案内ディスプレイの設置をすすめていることを確認した。 ・ 訪日外国人向けの企画乗車券については、前回監査以降、「HANSHIN TOURIST PASS (阪神ツーリストパス)」など訪日外国人向けの企画乗車券が発売され、利用者も増加している。大阪・梅田、難波を基点に京都、神戸ほか沿線の観光施設等を周遊する新たな企画乗車券が設定されていることや、その企画乗車券をホームページ等でわかりやすく紹介するなど利用者の視点に立った取組みが進んでいることを確認した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 外国人や障害者を含め、情報提供の充実が求められており、更なる導入がなされるよう期待する。 ・ 今後とも、他の交通事業者や観光施設等と連携を含め、企画乗車券の開発や情報発信の充実等に引き続き取り組まれることにより、更なる利用者利便の向上が図られることが期待される。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 情報案内ディスプレイの全駅導入をはじめ、情報提供の一層の充実に努めてまいります。 ・ 引き続き、関係各社との連携に努め、情報発信の充実や企画乗車券開発の検討を進めてまいります。
---	--	--	---

<p>5. その他のサービスに関する</p> <p>(1) バリアフリー対応について</p> <p>(2) 無人駅への対応について</p> <p>(3) ハンドル型電動車いすに係る対応状況</p> <p>① 対応マニュアルの整備状況</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 甲子園駅において、前回監査の指摘を踏まえて新たにエレベーターが設置され、移動円滑化の1ルートが確保されていることを確認した。 ・ 社員に対して、マニュアルに基づき車いす利用の方へ円滑な接遇対応ができるよう教育を行っているほか、サービス介助士の資格の取得に積極的に取り組んでいる。 ・ 阪神電鉄管内の無人駅は3駅あるが、全ての駅にインターフォンが設置され、管区駅に連絡できるようになっており、券売機などの機器類のトラブル等について、遠隔操作により対応していることを確認した。 ・ 電動四輪車等の列車乗降時の介助についてマニュアルを通達しており、ハンドル形電動車いす利用者を含む移動制約者への対応方を周知し 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 引き続きこのような取組みを強化することが望まれる。 ・ 引き続き、聴覚障害者の方に対する対応など更なる改善に取り組むことが期待される。 ・ 交通弱者への対応も含め、利用者が安心して駅を利用できるよう、引き続き駅員等の教育を行っていく等の継続的 	<ul style="list-style-type: none"> ・ サービス介助士資格の全係員取得は完了しましたが、今後も、適切な接遇対応ができるよう、取組みを継続してまいります。 ・ 無人駅における聴覚障害者の方に対する対応改善については、今後の課題として認識するとともに、引き続き、無人駅での接客対応改善にも取り組んでまいります。 ・ 障害者差別解消法の施行も踏まえ、交通弱者への対応については、継続して係員への
--	--	---	--

<p>②利用実態、利用者からの意見</p>	<p>ている。</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成27年5月にハンドル形電動車いす利用者への介助対応を行っており、これまでの対応実績は約200件となっている。マニュアルに基づき対応が行われており、本件に関して大きなトラブルは発生していない。 	<p>な対応が望まれる。</p>	<p>教育・指導を行ってまいります。</p>
-----------------------	---	------------------	------------------------