

## 北神急行電鉄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	所 見	所見に対する回答
<p>1. 地震などの大規模災害時における旅客の避難誘導・振替輸送に関する事項</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> <p>②対応した訓練</p> <p>③自治体等関係者との調整</p>	<p>・迅速かつ正確に旅客を避難誘導するため、「緊急事態対策規程」「防災対策規程」「地震対策規程」「強風対策規程」等の社内規程を定めている。</p> <p>・消防署と連携し、トンネル内での列車火災や谷上駅構内の出火を想定した旅客の避難誘導訓練、脱線を想定した旅客の避難誘導訓練を実施している。 また避難誘導訓練だけでなく、通報・消火訓練、脱線復旧訓練も併せて実施している。</p> <p>・特に行っていない。</p>	<p>・災害時における旅客の避難誘導は、駅係員・乗務員の的確な指示が重要であることから、様々な災害を想定した実践的な訓練を継続的に実施することにより、今後とも常日頃から万全な体制を整えておくよう努められたい。</p> <p>・災害時の避難誘導については、沿線自治体との連携が重要であり、今後は神戸市等関</p>	<p>・火災、脱線の想定のみならず、可能な限り様々な事故、災害を想定した訓練を組み入れます。</p> <p>・災害時の避難誘導については、兵庫県や神戸市等の関係部署と相談し、対応方</p>

<p>④社員等への研修</p> <p>(2) 振替・代行輸送について</p> <p>2. 運賃等に関する事項 (1) 運賃の誤表示・誤収受について</p> <p>(2) 福祉割引について</p>	<p>・避難誘導訓練等への参加と共に、助役会議・定例講習会で規程類や避難経路等の机上教育を実施している。</p> <p>・「振替・代行輸送取扱」を定め、輸送障害が発生し復旧に時間を要すると見込まれる場合には、振替・代行輸送パターン一覧表による振替・代行輸送実施区間において振替・代行輸送を実施している。</p> <p>・当該事案は発生していない。</p> <p>・誤表示・誤収受の対策については、他社の事例などを参考に駅係員へ注意喚起を促している。</p> <p>・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。</p>	<p>係者との調整・連携についても検討されたい。</p> <p>・危機管理能力の向上は、旅客の避難誘導を行う上で重要であり、緊急事態の際に的確な行動を取る能力の向上のための研修の実施が期待される。</p> <p>・輸送障害時における旅客対応については、安全で迅速かつ的確な対応が実施できるよう、一層の向上に努められたい。</p> <p>・今後も継続した教育等を実施することにより、誤表示・誤収受等の防止に努められたい。</p> <p>・福祉割引については、精神障害者の割引の導入、距離制限の撤廃、障害者用ICカー</p>	<p>法を検討します。</p> <p>・能力向上の取組みについて、専門家の意見を聴き、当社に適合した方法を検討のうえ、危機管理能力の向上に努めます。</p> <p>・適切な情報収集に努めるとともにコミュニケーション能力の充実を図り、安全で迅速かつ的確な対応を実施します。</p> <p>・引き続き教育等を実施し、誤表示・誤収受等の防止に努めます。</p> <p>・当社ご利用のお客様の大多数が、他社線連絡のお客様であるため、当社単独で</p>
---	---	--	---

<p>3. 輸送障害等列車遅延時における運行情報の提供に関する事項  (1) 運行情報の提供に関する取組状況</p> <p>4. 訪日外国人対応に関する事項  (1) 異常時の情報提供にかかる多言語化の取組状況</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者への運行情報の提供は、運転指令と駅で連携しながら、駅での案内放送や文字による案内掲出、逐次ホームページの更新による情報提供を実施している。</li> <li>・実施していないが、他社の事例を参考に実施できる方策があるか検討中である。</li> </ul>	<p>ドの導入等の要望が障害者団体等から国土交通省に寄せられており、これらの要望を踏まえ、国土交通省としては、北神急行に対しても理解と協力を求めているところであり、前向きな検討をお願いしたい。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・輸送障害時に利用者が必要とする情報を提供するため、運転指令等との連携を図り、利用者へ迅速かつ正確な情報提供を行い、引き続き利便性向上に努められたい。</li> <li>・訪日外国人に対する運行情報の提供は、緊急時や列車が遅延した場合に運行再開を待つか振替輸送を利用するかなど、次にどのような行動をとるかを判断するために重要で</li> </ul>	<p>の割引施策実施は困難ですが、連絡運輸先と足並みを揃え導入について検討します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・適切な情報収集に努めるとともに、迅速かつ正確な情報提供を実施します。</li> <li>・国内他社の事例や海外鉄道事業者の事例等を参考にしながら、パンフレットの作成や文字による運行情報の提供等について検討します。</li> </ul>
---	--	--	---

<p>(2) その他受け入れ環境整備の取組状況</p> <p>5. 情報管理に関する事項</p> <p>(1) 個人情報の保護に関する内部規程等の整備</p> <p>(2) 個人情報を取り扱う社員に対するセキュリティ対策</p> <p>(3) 情報管理体制、情報漏えい防止のための対策</p>	<p>・訪日外国人対応として、英語および韓国語を主とした案内マニュアルを作成している。</p> <p>・「個人情報管理規程及び細則」を定め、運用している。</p> <p>・「電子情報セキュリティ規程」により社員が電子情報資産を適切に取扱うための規程を定め、情報セキュリティの確保に努めている。</p> <p>・「情報システム管理規程」「個人情報開示申込書等に関するマニュアル」を定め、責任の明確化を図っている。</p>	<p>あり、多言語による駅頭標示や振替案内パンフレットの作成等、文字による運行情報の提供箇所・媒体を増やすなど、取組を検討されたい。</p> <p>・ 今後は情報管理に関する研修の実施についても検討されたい。</p>	<p>・ 時勢に適合した情報管理体制の構築を研究しながら、情報管理に関する研修について、当社に適する方法</p>
--	---	--	--

<p>(4) 情報漏えい発生時における対応体制</p>	<p>・情報漏えい対応については、「個人情報流出時対応マニュアル」を定めている。</p>	<p>・引き続き情報管理には万全を期して取り組まれたい。</p>	<p>を検討します。</p> <p>・情報管理の重要性を認識し、引き続き万全を期して取り組みます。</p>
<p>(5) 情報漏えい事案の発生状況</p>	<p>・現在まで情報漏えい事案は発生していない。</p>	<p>・引き続き情報管理には万全を期して取り組まれたい。</p>	<p>・情報管理の重要性を認識し、引き続き万全を期して取り組みます。</p>
<p>6. その他サービスに関する事項（前回監査のフォローアップも含む）</p>	<p>・導入後10年以上経過している。</p>		
<p>(1) 女性に配慮した車両（いわゆる「女性専用車両」）について</p>	<p>・導入後10年以上経過している。</p>		
<p>(2) ハンドル型車いすに係る対応状況</p>	<p>・相互直通運転を行っている神戸市営地下鉄とともに利用可能としている。</p>		
<p>(3) 前回監査のフォローアップについて</p>	<p>・運行遅延等リアルタイムな情報について、ホームページ上での提供を開始している。</p> <p>・ダイヤ改正時に、駅アクセス公共交通機関の整備・充実を図っている。</p>		