

## 山陽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	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 ・帰宅困難者対応に関する事項 (1) 旅客の避難誘導について</p>	<p>・山陽電気鉄道株式会社（以下「山陽電鉄」という。）においては、災害等の異常時における対応について、平成21年6月に作成した「災害体制、防災関係要綱・要領」により対応することとしている。また、本年7月には「津波対策要領」を追加し、地震による津波へも対応したものとなっている。これらの要綱に基づいた避難誘導確認事項を作成し、旅客の安全確保について各部署の対応すべき事項が時系列ごとに定められている。</p> <p>・山陽電鉄では、災害想定の下</p>	<p>・今後とも、災害発生時等に安</p>	<p>・災害発生時等に安全に旅客を避難・</p>

	<p>難誘導訓練を駅単位で年6～8回実施している他、異常事態発生を想定した「緊急事態対応合同訓練」を会社全体で年1回実施している。また、列車脱線想定した「集団災害事故対策訓練」を、年1回、明石市消防本部、警察等の関係者と連携して実施している。また、駅火災を想定した合同訓練は垂水駅、西代駅で接続する他社との合同で、明石駅、山陽姫路駅ではテナントとの合同で実施している。乗務員及び駅係員に対する研修は、年1～2回実施しており約10日間の日程により全員が受講できるようになっている。</p> <p>・山陽電鉄では兵庫県防災会議や加古川市、高砂市、姫路市が主催する会議体に委員として参画し、大規模災害時における応</p>	<p>全に旅客を避難・誘導できるよう警察、消防などと協力しながら、計画的かつ継続的に教育・訓練を実施されたい。</p> <p>・大規模災害時では自治体等関係者との連携がきわめて重要であることから、今後も継続して自治体関係者等と意見交換</p>	<p>誘導できるよう、今後とも警察、消防などと協力しながら、計画的に訓練を実施してまいります。</p> <p>・大規模災害の発生に備え、今後も自治体関係者等と意見交換や情報連携などの調整を行ってまいります。</p>
--	---	---	---

<p>(2) 帰宅困難者対策について</p> <p>(3) 振替輸送について</p>	<p>急対策等について計画・策定を行っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・現時点では、山陽電鉄の駅周辺における帰宅困難者対策は具体化されていないところである</li> <li>・振替輸送及び代行輸送については、輸送障害が発生し復旧に30分以上を要すると見込まれる場合には、営業課長の判断で行うこととしている。また、休日及び営業課勤務時間外では運転指令者による代行も可能としている。振替輸送は運行不能区間に応じ、JR西日本及び神戸市交通局に依頼することとしている。代行輸送は神姫バスに依頼することとしている。また、復旧に1時間30分以上を超えることが見込まれる場合には、振替輸送に加えて、代替バスの手配を行うこととしている。代</li> </ul>	<p>や情報連携などの調整を積極的に行うことが期待される。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・今後、沿線自治体から調整・協議があった場合には積極的に対策を検討することが望まれる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・今後、沿線自治体から調整・協議があった場合には、積極的に対策を検討してまいります。</li> </ul>
--	--	---	--

<p>2. 運賃等に関する事項  (1) 運賃の誤表示・誤収</p>	<p>替バスの運行については各駅停車や急行の系統を決めており、系統ごとに通行する道路をあらかじめ設定することによって利用者への影響を少なくするように努めている。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者への情報提供は、各駅での案内放送や案内文の掲出、車内では乗務員の案内放送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。</li> <li>・振替輸送等の対応マニュアルとしてそれぞれの運行不能区間ごとの対応方法や実施の流れを記載した「列車運行不能時の取扱いについて」を定めており、職員への教育を行っている。</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>・山陽電鉄においては、平成2</li> </ul>		
--	--	--	--

<p>受等について</p>	<p>2年度から平成24年度までの3年間で釣り銭誤装てんによる誤收受が3件発生している。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・山陽電鉄は、釣り銭装てん時における作業手順の見直しを行い、従前から実施していた「硬貨補給箱」及び「硬貨貯留部」内硬貨の2度確認に加え、「自動券売機（自動精算機）釣り銭扱い確認シート」の導入によるチェックのほか、業務用携帯電話により「硬貨貯留部」の内部を撮影し、その画像を現認した上でシート記入などの再発防止を徹底して誤收受の防止を図っている。また、硬貨誤放出防止機能を追加した券売機を順次導入していくなどのハード面での対策も行っていることは評価できる。</li> <li>・駅掲出の運賃表については、</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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て、引き続き積極的に対策に取り組まれない。</li> </ul> <p>・平成26年4月から予定され</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・硬貨誤放出防止機能を備えた新型駅務機器の導入が完了しハード面での対策は整いましたが、係員によるチェックも継続して実施することにより、信頼性の確保に努めてまいります。</li> </ul> <p>・平成26年4月から予定されてい</p>
---------------	--	---	---

<p>(2) 福祉割引について</p>	<p>外部の業者に作成（更新）依頼している。誤表示防止として、原稿段階から製作者及び山陽電鉄内において複数回の確認を行った上で成果物についても最終確認を行うこととしており、厳格なチェックを実施している。</p> <p>・山陽電鉄では、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。</p>	<p>ている消費税増税に伴う運賃改定では誤表示等が発生しないよう万全を期すよう取り組まれたい。</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、山陽電鉄に対しても理解と協力を求めているところであり、前向きに検討するよう期待する。</p>	<p>る消費税増税に伴う運賃改定では誤表示等が発生しないよう万全を期してまいります。</p> <p>・現行の種々の割引制度における課題のひとつとして認識しております。</p>
<p>(3) ＩＣカードシステムについて</p>	<p>・山陽電鉄では、平成１８年７月からスルッとKANSAI発行のＩＣカードシステム「PiTaPa」を導入し、同時にJ</p>		

	<p>R西日本発行のICカード「ICOCA」との相互利用にも対応している。また、平成19年9月からは、「PiTaPa」によるIC定期券サービスを開始し、現在は神戸高速線、阪神電鉄、阪急電鉄、神戸電鉄とのIC連絡定期券を発売するなど、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。</p> <p>・平成25年3月に開始された「交通系ICカードの全国相互利用サービス」については、現在対応していないところであるが、平成25年12月より順次実施している駅務機器の更新が完了する平成26年3月末を目途に対応を予定していることが確認された。山陽電鉄では、他社線との相互直通運転を行っていることもあり、利用者の利便</p>		
--	---	--	--



<p>(3) 不具合発生時における        応急対応体制について</p> <p>4. ICカードに係る情報        管理に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ ICカードへの各種処理を実施する機器についての業務手順書を作成し、障害発生時における操作方法を定めているほか、よくあるトラブルを事例集としてまとめ、迅速に応急措置ができるよう努めているところである。なお、応急措置に対するスキルアップ教育は実施していないが、業務手順書に基づき、監督者による職場内教育を通じて、都度駅係員への周知を実施している。</li> <li>・ 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は、「駅務機器トラブルに関する緊急連絡網」によって確立されている。</li> </ul>		
--	---	--	--

<p>(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</p>	<p>・山陽電鉄では、平成17年4月より「個人情報管理規定」を制定し、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されているところである。</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</p>	<p>・山陽電鉄では、情報資産を経営活動に有効活用するため、所管するすべての情報関連施設や情報システム、およびその取扱者において、セキュリティに関する行動規範を示し、保護が必要な情報資産に対しての機密性、完全性、可用性を確保することを目的とした「情報セキュリティ規定」を平成17年4月に定め、その運用を図っている。また、ICカードを扱う端末機器については、個人認証が必要となっており、不正利用等の抑止にもなっている。</p>		

<p>(3) 情報管理体制及び情報漏えい防止のための対策</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ P i T a P a 事業におけるセキュリティ責任体制を整備しており、情報セキュリティ関係の体制、個人情報保護関係の体制等についての責任を明確にしている。</li> <li>・ 「情報セキュリティ規定」による社員教育等を実施し社内全体における情報セキュリティ対策が実施されている。</li> </ul>		
<p>(4) 情報漏えい発生時における対応体制</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 情報漏えい対応に限定した手順書は特に作成していないが、営業事故と同等の事象ととらえ「事故報告基準」に基づいた速報経路により、迅速な対応措置が実施できる体制を構築している。また、情報管理をテーマとした研修は実施していないが、鉄道部門の監督者が参加する定例会議等を通じて、情報管理に関する他社での発生事例を紹介</li> </ul>		

<p>(5) 情報漏えい事案の発生状況</p> <p>5. 駅業務等の委託状況に関する事項</p> <p>6. 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>	<p>するなど、情報連携を図っている。</p> <p>・ 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。</p> <p>・ 山陽電鉄では業務委託を実施している駅は無いが、定期券及び企画乗車券の発売業務を子会社である「山陽フレンズ」に委託している。</p> <p>・ 山陽電鉄では「女性専用車」導入他社と比較して総じてラッシュ時の混雑度が低いことから導入はしていない。また、今後も導入の計画はない。</p>	<p>・ 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>	<p>・ 今後も引き続き、ICカードに係る情報漏えいを発生させないよう取り組んでまいります。</p>
---	--	---------------------------------------	--

<p>(2) ハンドル形車いすに係る対応状況について</p>	<p>・板宿、垂水、明石、東二見、高砂、飾磨、姫路の7駅で利用が可能となっている。</p>		
<p>(3) 情報提供に関する事項について</p>	<p>・前回監査（平成21年6月）時において、遅延情報などリアルタイムな情報提供を検討することを指摘したところ、山陽電鉄においては、ホームページでの運行情報提供の実施に向けて検討する旨回答があったところである。今回の監査において確認したところ、ホームページ上で運行状況及び遅延証明書の掲出・発行が追加され、利用者に対する情報提供の改善が図られている。</p>		