

神戸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>・神戸電鉄株式会社（以下「神戸電鉄」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、「防災体制要綱」及び「緊急事態対策規程」に基づき、運輸部において策定した「緊急事態対策規程細則」により対応することとしている。同規程類は、災害、異常気象、運転事故や妨害及びデモ等の広範囲に起こりうる緊急事態への対応を記したものであり、各現場における初期対応を含め、連絡・通報、旅客の安全救護・避難誘導を中</p>		

<p>②職員への訓練・研修</p>	<p>心としたものになっている。 また、本年5月には「防災体制要綱」を改定し、地震による津波に対する体制を追加している。</p> <p>・神戸電鉄では、駅舎火災を想定した消防との避難誘導訓練を駅単位で年3～4回実施している他、大雨による土砂崩壊を想定した鉄道事業本部による合同訓練を年1回実施している。</p> <p>平成23年度からは東南海地震を想定した初動体制訓練も運転指令と乗務区合同で実施しており、災害想定に基づく訓練によって、マニュアルに沿った旅客の避難誘導が確実に実施できるよう関係社員への周知を図っている。また、本年6月には改定した「防災対策要綱」に基づき津波を想</p>	<p>・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>・災害発生時等に、安全に旅客を避難・誘導できるよう、消防に加え警察とも協力しながら、計画的かつ継続的に職員への教育・訓練を実施してまいります。</p>
-------------------	--	---	--

<p>③自治体等関係者との調整</p> <p>(2) 振替輸送について</p>	<p>定した避難訓練も実施している。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・大規模災害等を想定した避難対策等の調整は現時点では実施していない。 ・振替輸送及び代替輸送については、輸送障害が発生し、しばらく運行再開ができないと判断したときに運輸課長の判断で行うこととしている。 また、急を要する事態であれば運転指令者による代行も可能としている。この際、各駅では案内放送や案内の掲出、車内では乗務員の案内放 	<ul style="list-style-type: none"> ・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、今後は、自治体関係者等と意見交換や情報連携などの調整を積極的に行い、大規模災害時における旅客の避難誘導等の対策について検討を進めて行くことが望まれる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・今後は、沿線における自治体関係者等との意見交換や情報連携を行い、例えば行政が主導する避難訓練等に参画するなど、大規模災害時における旅客の避難誘導等の対策について検討を進めてまいります。
---	--	--	---

<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>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。なお、不通区間ごとに振替輸送及び代替輸送を依頼する鉄道、バス事業者が決められており、すべての区間に対応したものとなっている。また、それぞれの区間ごとの対応を記載した「振替・代行輸送マニュアル」を定め、職員への教育を行っている。</p> <p>・神戸電鉄においては、平成22年度から平成24年度までの3年間及び平成25年度監査時点までに誤表示・誤收受等が1件発生しており、その内容は、自動券売機へのつり銭誤投入（500円硬貨と50円硬貨を間違えて投入）によるものである。</p> <p>その対策については、50</p>	<p>・運賃の適切な收受は、鉄道事業の社会的信用を維持するための重要な課題であり、再発防止に向け、ソフト・ハードの対策に積極的に取り組む必要がある。</p>	<p>・誤收受の再発防止に向け、今後もチェック体制の強化、係員教育等のソフト面での対策を推し進めるとともに、今後の駅務機器更新時には、ハード面での対策も併せて取り組んでまいります。</p>
---	---	--	--

<p>(2) 福祉割引について</p>	<p>円のつり銭準備金を廃止するとともに、つり銭の準備作業と確認作業を別の者が行うことでチェック体制の強化を図っている。</p> <p>・神戸電鉄においては、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>また、沿線自治体（三田市・三木市）との協議により福祉乗車券を発売しており、今後も沿線自治体等からの要望により検討を行うとしている。このほか、独自の営業施策として、満70歳以上の高齢者向けに割引乗車券を発売している。</p>	<p>・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国土交通省に寄せられており、これらの要望を踏まえ、近畿運輸局としても、神戸電鉄に対しても理解と協力を求めているところであり、積極的な検討をお願いしたい。</p>	<p>・ご要望の福祉割引を導入・実現していくためには課題がいくつかありますが、引き続き検討してまいります。</p>
<p>(3) ICカードシステムについて</p>	<p>・神戸電鉄においては、平成19年4月からスルッとKANSAI共通ICカードシス</p>	<p>・全国有数の温泉地を沿線に抱えることから、発駅キャンセルの案内が多く発生して</p>	<p>・ご利用者の利便性向上、鉄道の利用促進の観点から、交通系ICカードによる全国相互利用サー</p>

<p>3. ICカード障害発生時における対応に関する</p>	<p>テム「PiTaPa」を導入し、当初からJR西日本発行の「ICOCA」との相互利用に対応している。</p> <p>平成25年3月から始まった全国の10の交通系ICカードによる全国相互利用サービスには対応していないため、他の事業者からの旅客がノーラッチで連絡している神戸電鉄の駅で降車することができず、また、発駅キャンセルの処理もできない事象が発生している（その際の対応は、乗客の申告に基づき、乗車駅からの運賃を現金等で収受し、ICカードの有効証明書等を発行し、乗車駅等で発駅キャンセルするよう案内している）。</p>	<p>おり、利用者利便の向上や鉄道の利用促進による地域の活性化の観点から、交通系ICカードによる全国相互利用サービス対応に向けた積極的な検討を行うことが望まれる。</p>	<p>ビスの対応については、早期に導入する方向で検討を進めてまいります。</p>
--------------------------------	--	---	--

<p>る事項</p> <p>(1) 情報連絡体制</p> <p>(2) 不具合の早期発見のための対策</p>	<p>・神戸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、社内連絡体制として、「営業事故・駅業務・駅施設・駅務機器関係速報経路」及び「緊急事態対策規程（速報経路）」を確立している。</p> <p>・利用データについては、特に取られていないが、精算系として、締切ごとに現金と売上（IC定期券発売やチャージなどの現金取扱い系）の突き合わせ、審査を行っている。</p>	<p>・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」や神戸電鉄の「営業事故・駅業務・駅施設・駅務機器関係速報経路」により一連の体制は確立されていると思われるものの、高度かつ広範囲にネットワーク化されたPiTaPaシステムの障害は、近畿圏の鉄道輸送に大きな影響を与える可能性があるため、その障害を未然に防止するための対策を講じることが必要であるが、神戸電鉄単独で対応出来ないため、スルッとKANSAI加盟各社局で連携を取り、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望まれる。</p>	<p>・スルッとKANSAI協議会の加盟各社局と連携を取りながら、関西地区全体のシステムに適した初動対応策、体制づくりについて検討してまいります。</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</p> <p>② 駅係員の応急措置に関するスキルアップ教育</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</p> <p>4. ICカードに係る情</p>	<p>・発生した不具合の内容により、対応方もその都度異なることから、係員の具体的な手順書としての整備ではなく、連絡体制に従って、各担当責任者からの指示に基づく対応を行うこととしている。</p> <p>・応急措置に特化したものではないが、定例的な集合教育の中で、発生した事例に合わせた対応を教育している。</p> <p>・駅務機器に異常が発生した場合は、「営業事故・駅業務・駅施設・駅務機器関係 速報経路」により、保守サービス会社に連絡する体制が整備されている。</p>		
--	--	--	--

<p>報管理に関する事項</p> <p>(1) 利用履歴等の個人情報保護に関する内部規定の整備</p> <p>(2) 個人情報を取扱う職員に対するセキュリティ対策</p>	<p>・神戸電鉄においては、平成19年4月からICカードとして「PiTaPa」を導入しており、ICカードを含めた個人情報の保護に関する全般的な規程については、「個人情報管理規程（平成17年3月）」に定められている。</p> <p>・「個人データの安全管理規程（平成17年3月）」により、個人データを取扱う際の安全管理のために必要な事項を定め、個人情報の社外への持ち出しを原則禁止するとともに、やむを得ず社外へ持ち出す場合は、個人情報管理者の許可を得ることとしている。</p> <p>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認証カード</p>		
---	--	--	--

<p>(3) 情報管理体制の確立</p> <p>(4) 情報漏えい防止のための対策</p>	<p>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、ICカードの利用履歴、個人情報にアクセスする場合は、カード現物がないと閲覧できない仕組みとなっている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ P i T a P a 事業におけるセキュリティ責任体制として、(株)スルッとKANSAI 同様、総括責任者、管理責任者及び管理者を情報セキュリティ関係、個人情報保護関係の体制ごとに指名している。 ・ 上記(1)「個人情報管理規程」及び(2)の「個人情報の安全管理規程」において、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 		
---	--	--	--

<p>(5) 情報漏えい発生時における対応体制</p> <p>①スムーズな対応措置実施のための手順書の整備</p> <p>②情報管理に関する研修等の実施</p>	<p>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、これらの対応が情報漏えいの防止対策となっている。</p> <p>・個人情報の漏えいが発生した場合の連絡体制は、「緊急時対応計画（平成19年1月制定）」により確立されている。</p> <p>・上記（2）の「個人情報の安全管理規程」において、定期的に社内教育を行うことが定められており、直近では平成24年度駅係員集合教育時に、「個人情報について」と題して研修を行っている。</p>		
--	--	--	--

<p>③保守サービス会社との連絡体制の構築</p> <p>(6) 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>・「営業事故・駅業務・駅施設・駅務機器関係 速報経路」により、保守サービス会社に連絡する体制が整備されている。</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>・共同使用駅である「新開地」を阪神電鉄、「谷上」を北神急行電鉄にそれぞれ委託している。両駅ともに駅業務に係る項目ごとに連絡体制を確保しており情報連携をスムーズに</p>	<p>・これまで個人情報漏えいするようなトラブルは発生していないことから、適切な管理が行われているものと評価するが、個人情報の保護は重要な課題であることから、定期的かつ継続的な社員教育等を含め、適正な情報管理体制の構築を図ることが引き続き求められる。</p>	<p>・個人情報の管理・取扱いについては、今後も定期的かつ継続的に係員集合教育等を実施し、適正な情報管理体制の構築に努めてまいります。</p>
---	--	---	---

<p>6. その他サービスに関する事項</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>行えるようにしている。</p> <p>「湊川」、「岡場」、「三田」、「志染」の4駅では、定期券発売業務を子会社である神鉄観光に委託している。</p> <p>・早朝時間帯をのぞいた平日ダイヤの終日で4両編成車両のうち1両を女性専用車両として設置している。</p> <p>利用者に対する女性専用車両の周知は、車内放送のほか、車両の側面・室内、ホーム乗車位置の床面・施工基面等に女性専用車両ステッカー等を貼付・建植することによって行っている。また、ホームページに掲載することによっても周知を行っている。</p> <p>職員の対応方法について</p>		
---	--	--	--

<p>(2) ハンドル形車いすに係る対応状況について</p> <p>(3) 売上金等盗難に対する再発防止について</p> <p>(4) 情報提供に関する事項</p>	<p>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いる。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 駅設備上の観点から利用は認めていない。現時点では利用に関する意見も発生していない。 ・ 本年4月に「湊川」定期券発売所において自社社員による売上金等の盗難事件が発生した。再発防止策として、金銭の管理方法をより厳重に行うこととし、また、警備システムの導入による管理体制を実施している。 このことを受けて、全社員に対して綱紀粛正の徹底を図るべく通達を発出している。 ・ 前回業務監査時（平成21年8月実施）において、遅延 	<ul style="list-style-type: none"> ・ このようなことが二度と起こらぬように再発防止策を徹底し、鉄道利用者の信頼を損なうことの無いように全力を挙げて取り組む必要がある。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 今後とも、徹底したコンプライアンス教育を実施し、従業員の法令遵守等への意識をより高めていくとともに、警備システムやセキュリティ度の高い金庫の導入などハード面の対策を含めて、一層厳重な金銭管理を行い、二度とこうした事件が起こらないように全力で取り組んでまいります。
--	---	--	---

<p>7. 有馬線脱線事故に対する代替輸送に関する事項</p> <p>(1) 代替輸送手段の確保及び利用者への周知方法</p>	<p>情報などリアルタイムな情報提供を検討することが望まれると指摘したところ、神戸電鉄から、ホームページ上でのリアルタイムな提供に向け、早期に検討を進める旨回答があったところである。</p> <p>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> <p>・ 本年5月に発生した脱線事故の代替輸送ではJR西日本の振替輸送と代行バス輸送及び代行タクシー輸送を併用して対応している。代行バスについては協定を結んでいるバス会社以外にも要請を行い台</p>		
---	---	--	--

<p>(2) 上記に対する検証結果及び課題の対策</p>	<p>数の確保を実施しているが、鉄道の輸送力を補完できる状況までは至っていない。また、利用者へは駅での周知やホームページでの周知を行ったが、ホームページでの周知はサーバの不具合によって掲出が遅れている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ホームページへの案内掲出遅れについては、サーバの運用管理体制強化などを対策として進めて行くとしている。 <p>駅における案内掲出については、駅の混雑によって、社員による代行バスの運行状況の把握がうまく機能しなかったことから、情報収集を行う担当を明確に定めて対応していくこととしている。</p> <p>代行バスのみでは鉄道の輸送力を補完できないことから、振替輸送の多様化、内容充実、</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・事故による輸送障害に対する代替輸送については利用者がもっとも必要としている情報の一つであることから、今回の事象に基づく課題をしっかりと認識したうえで、今後の代替輸送について検討することが望まれる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・今回の事故の際に十分な対応ができなかった、ご利用者への輸送障害に関する情報発信については、ホームページの運用管理体制を強化するとともに、現場での案内において手段の多様化と内容の充実方を検討してまいります。 <p>代行バスの運行については、可能な限り輸送力を確保するよう努めるとともに、他の鉄道への振替輸送の案内方を充実させ、お客様にできる限りご利用いただけるよう努力してまいります。また、代行バスのスムーズな運行を</p>
------------------------------	---	---	--

	<p>およびその案内情報の充実に努めて行くこととしている。 また、バス輸送では事故に伴って一般車両の通行も増加したために道路渋滞が発生し、特にラッシュ時間帯においてはスムーズな運行が全くできなかったことから、地元警察への要請によって近隣道路での一般車両使用自粛呼びかけなど、地元との協力体制についても検討を考えている。</p>		<p>確保できるよう、地元警察に要請するなど、地元との協力体制等についても検討してまいります。</p>
--	---	--	---