

神戸新交通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. 運賃等に関する事項</p> <p>(1) 運賃・料金の誤表示・誤収受について</p> <p>(2) 福祉割引について</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 過去3年間で、自動精算機でのプログラムミスによる誤収受が1件、駅運賃表の誤表示が1件発生している。 ・ 誤表示・誤収受発生後には、係員取扱い方を定めるなど、再発防止策を講じており、平成28年度には発生していない。 ・ 運賃・料金表の作成・更新に際しての手順を定めているほか、関係事業者等への連絡体制を確立している。 ・ 誤表示・誤収受対応マニュアルを整備し、発生時の対応策（連絡・周知方法等）を定めている。 ・ 「身体障害者」、「知的障害者」、「被救護者」を対象に割引を実施している。また、神戸市が市内在住の対象者向けに福祉施策として発行する「福祉パス」の受入れを行っている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 運賃は、鉄軌道事業運営にあたっての礎の一であり、適正な収受が求められる。引き続き、誤表示・誤収受の防止対策に取り組まれない。 ・ 国土交通省には、福祉割引について、障害者団体等からさまざまな要望が寄せられており、全国の鉄軌道事業者に対して理解と協力を求めているとこ 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 引き続き、手順書等に基づいた確実な作業を行い、運賃の誤表示・誤収受の防止に努めてまいります。 ・ 福祉割引につきましては課題と認識しており、引き続き検討をまいります。

<p>2. 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</p> <p>(1) 長時間運転見合せ時における旅客への対応方法</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・平成 29 年春から発行が開始されたスルッとKANSAI「特別割引ICカード」が利用可能である。 ・お客様の安全確保、被害の拡大防止等、迅速かつ的確な復旧等輸送の安全を確保するための対応及び体制として「災害及び運転事故等対策要綱」、「社員対応マニュアル」を定め、定期的に訓練を行う中で、安全意識・技能の向上を図っている。 ・具体的には、社内で「大規模訓練」と呼ぶ重大事故等を想定し、迅速な対応を目的とした訓練を毎年実施しており、平成 26 年度からは兵庫県警察、神戸市消防局等と連携し、関係機関との連携強化、社員の意識高揚に努めている。 ・そのほか、全社員が参加し、迅速な初動体制を構築することを目的とする「情報伝達訓練」、全社員が車外 	<p>ろである。神戸市内在住者に限らない割引の拡充について、検討が期待される。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・毎年の全社員を対象とした訓練・研修、関係機関とも連携した訓練等を実施し、社員の安全意識、技能の向上を図っていることは評価できる。今後とも、利用者の安全確保の観点から、万全な態勢を整えるべく取り組んでいくことを期待する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・引き続き、様々な訓練を実施し、社員の安全意識、技能の向上を図るとともに、意識高揚に努め、利用者の安全確保に向けて、万全な態勢を整えてまいります。
--	--	--	---

<p>(2) 運行情報の提供に関する作業内容、体制、システムの確立状況</p> <p>(3) 駅構内、改札付近、ホーム、車両及び現地係員における運行情報の提供に関する取組状況</p>	<p>への避難誘導等の対応が出来ることを目的とする「全社員研修」を定期的に実施している。</p> <p>・代替輸送は、各線とも並行して運行している鉄道はないため、代行バス輸送・代替バス輸送・タクシー輸送など状況に応じた最大限の輸送力確保を準備しているが、ここ最近、実績はない。</p> <p>・放送による案内としては、司令員が車内及び駅のホーム・コンコースに肉声による一斉放送を行うほか、ホーム・コンコースへは自動放送装置を使用しての情報提供も行っている。また、有人駅では、司令所からの情報に基づき、駅係員が案内放送を行っている。</p> <p>・文字による案内としては、司令所から全駅の全ホーム、半数以上のコンコースのLED行先案内表示器で情報提供を行っている（実施改札口数 14／全改札口数 19）。また、有人駅では、司令所からの情報に基づき、駅備え付け掲示物掲出による情報提供を行っている。</p>	<p>・運行情報の提供は、例えば、運行再開を待つか、代替手段によるアクセスを試みるか等、旅客が次の行動を選択する尺度として、有意義である。このため、駅構内や車両等さまざまな場面での運行情報の提供に引き続き取り組むとともに、その内容を充実させることを期待する。</p>	<p>・引き続き、運行情報の提供については、お客さまに対して自動案内放送装置を活用した放送や、司令員による肉声放送を実施するとともに、ホームページや行先案内表示器による文字での案内等、出来る限り迅速かつ正確な情報を提供してまいります。</p>
---	--	---	---

<p>(4) ホームページ等における運行情報の提供に関する取組状況</p> <p>3. 訪日外国人対応に関する事項</p> <p>(1) 乗車券販売に関する利便性向上にかかる取組状況</p> <p>(2) 異常時（災害時、輸送障害時）の情報提供</p>	<p>・接続する他社線と運行情報に関して情報連携を行っている。六甲アイランド線ではJR西日本または阪神電鉄から代行輸送を受託した際に、駅での案内掲示、ホーム・コンコースの表示器や自動放送、車内への自動放送により情報提供を行っている。</p> <p>・30分以上遅延が発生する場合に掲載するほか、平日朝ラッシュや自然災害（強風等）時の運行情報については、随時掲載している。</p> <p>・券売機・精算機の画面で日本語・英語の2か国語に対応している。</p> <p>・放送による案内としては、六甲アイランド線のみホーム・コンコースへ英語の自動案内放送による情報提供</p>	<p>・2016年の訪日外国人数が2,403万人を数えるなど、増加傾向が続く中、日本有数の観光地である神戸を訪問する外国人旅行客も増加傾向にある。</p> <p>・可能な部分から対応を始めていること、また、神戸市側とも連携するなど、一体となって受</p>	<p>・訪日外国人への情報提供については、平成30年2月より、運行乱れ発生時にホーム、</p>
--	---	---	---

<p>にかかると多言語化の取組状況について</p> <p>(3) その他受入れ環境整備の取組状況</p> <p>4. 利用者等からの意見等に関する事項</p> <p>(1) 利用者等からの意見等の状況、対処方法</p>	<p>供を実施している。また、JR西日本及び阪神電鉄の振替案内についてはホーム・コンコースに加え、車内でも英語放送を実施している。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・文字による案内としては、六甲アイランド線でJR西日本及び阪神電鉄の振替案内についてのみ、ホーム・コンコースに英語の案内表示を実施している。 ・三宮駅では、他社線への乗換経路案内図を作成、配布しているほか、神戸市総合インフォメーションセンターと連携して対応している。 ・主要駅にご意見箱を設置するほか、ホームページのお問合せフォームなどにより、利用者からのご意見を受けている。 	<p>入態勢を整えており、評価できる。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・引き続き、分かりやすく利用しやすい旅客案内、サービスを実施していくことが望まれる。 ・利用者からのご意見については、さまざまなツールで受付体制を整えているほか、情報共有化が図られるとともに、外部講師を招いた実習など積極的に 	<p>コンコースへの行先案内表示器による英文案内を開始する予定です。また、六甲アイランド線のみホーム、コンコースへの英語の自動案内放送を実施していましたが、平成30年5月末までにポートアイランド線においても、英語の自動案内放送を実施する予定です。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・訪日外国人のお客さまに対する対応強化のため、平成29年6月末から三宮駅と神戸空港駅でタブレット端末を活用する予定です。今後も、訪日外国人が多く利用する駅でのタブレット端末の導入、無料Wi-Fiサービスの環境整備を検討してまいります。 ・引き続き、受付体制を整え、社内の情報共有化を図り、適切に対応してまいります。
---	--	---	--

<p>(2) 利用者等からの意見等の関係部署、社内幹部等への周知方法</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・営業推進課と所管課が連携して対応することに加え、処理簿を作成し、役員供覧を行うとともに社内閲覧できるようにしており、情報の共有化を図っている。 	<p>取り組んでいることは評価できる。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・引き続き、適切に対応することを期待する。 	
<p>(3) 利用者等からの意見等の施策への反映</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・すぐに対応しなければならない設備面での不具合や、よりわかりやすい案内、マナー啓発等、さまざまな施策に反映させている。 ・お客様対応に関する研修は、年間スケジュールで数回行っており、うち1回は外部講師を招いて実習を行っている。 		
<p>5. その他のサービス等に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・全駅にホームドアを設置している。 ・全駅にインターホンを設置しているほか、近年でも、券売機等に書画台カメラの設置及び領収書発行機能の追加、ユニバーサル仕様トイレの設置などに取り組んでいる。 ・駅対応係員全員がサービス介助士 	<ul style="list-style-type: none"> ・ハード・ソフト両面で、安全性確保に加え、利便性の確保、向上に取り組んでおり、評価できる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・引き続き、安全性確保に加え、利便性の確保、向上に取り組んでまいります。 ・駅対応係員全員がサービス

<p>(2) 駅ホームにおける安全性向上のための検討会中間とりまとめ(通達)について</p> <p>(3) 前回監査(平成23年)からの進捗について</p>	<p>の資格を取得している。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・全駅にホームドアを設置している。 ・通達の内容については、個々の駅係員に対し、点呼時に確認を行った。 ・声かけ、見守りの徹底を行うとともに、希望があれば乗降案内を行っている。 <ul style="list-style-type: none"> ・沿線の集客施設との連携については、連絡会を定期的実施するなど、日頃より情報交換を行うとともに、ポスターの掲示やチラシの棚置きなどで協力している。 ・沿線にある教育施設には、毎年「乗車マナー」に関する啓発ポスター製作を依頼しており、3月下旬から5月下旬にかけて主要駅のホームに掲 	<ul style="list-style-type: none"> ・国土交通省では、ハード・ソフト両面からの転落防止に係る総合的な安全対策について「駅ホームにおける安全性向上のための検討会」を設置して検討を行い、平成28年12月には中間とりまとめとして整理、事業者にも周知したところである。 ・引き続き、通達の趣旨にかんがみ、安全性向上に取り組まれない。 <ul style="list-style-type: none"> ・定期的に地域との連携などを行っており、評価できる。引き続き、さまざまなかたちで工夫を加えながら、取り組まれることを期待する。 	<p>介助士の資格を取得しているが、今後も、適切な接遇対応ができるよう、取り組みを継続してまいります。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・引き続き、駅ホームにおける安全性向上のため、声かけ等を促進するためのキャンペーンを継続し、声かけ、見守りの徹底を行うとともに、希望があれば乗換案内を行ってまいります。 <ul style="list-style-type: none"> ・引き続き、地域との連携を強化し、工夫を加えながら取り組んでまいります。
--	--	---	---

<p>(4) その他</p>	<p>出している。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ ホームページ上での駅構内図の掲載は、平成 25 年に実施した。 ・ 運賃や駅設備等サービスに関する情報から、安全、財務等に関する情報まで、国土交通省鉄道局において定める「情報提供ガイドライン」に沿って、利用者利便に資する情報提供が、ホームページ等において幅広く行われている。 		
----------------	--	--	--