

能勢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	回 答
<p>1. 運賃に関する事項            (1) 運賃・料金の誤表示・誤收受関係            ① 過去3ヶ年の誤表示・誤收受発生状況</p> <p>② 誤表示・誤收受への対策がとられているか            i) 運賃・料金表の作成・更新時の作業内容・体制が確立されているか</p> <p>ii) 運賃改定時の関係事業者等への連絡体制が確立されているか</p>	<p>・平成26年4月以降発生無し。</p> <p>・運賃・料金表の作成・更新時には、ベースとなる運賃表の作成と内容確認を鉄道営業課が行った後、駅務機器の設定確認を電気課、看板類・印刷物・ホームページの内容確認を鉄道営業課が行っている。運賃改定日前日の営業終了後、各駅で更新した券売機・精算機の設定・表示に誤りがないかを電気課、運賃表表記確認を鉄道営業課で確認をおこなっている。</p> <p>・運賃改定時には、連絡運輸を行っている阪急電鉄への説明をはじめ、プレス発表、スルッとKANSAIへの連絡、自社ホームページの掲載することで、</p>	<p>・誤表示・誤收受等の発生がないことから会社の取り組みは評価できる。</p> <p>・今後も継続した教育を実施することにより、誤表示・誤收受等の防止に努められたい。</p> <p>・今後も各社局との連携が滞りなく実施出来るよう期待する。</p>	<p>・今後も、継続した教育を実施し、誤表示・誤收受等の防止に努めてまいります。</p> <p>・引き続き、各社局との連携が滞りなく実施できるよう努めてまいります。</p>

<p>iii) 駅務機器類導入時の作業内容・体制が確立されているか</p> <p>iv) 駅務機器類の取扱い（硬貨補充等）時の作業マニュアル等は整備されているか</p> <p>v) 誤表示・誤収受発生後に改善策、再発防止策を講じているか</p> <p>vi) 誤表示・誤収対応マニュアルは整備されているか</p>	<p>関係事業者への連絡体制を構築している。</p> <p>・ 駅務機器類導入時には、機器仕様のチェック、製造メーカー内にて第三者によるプログラミング等のチェック、メーカーでの検査項目事前提出を受け、検査内容をチェック、券売機については全券種を発券し、発券した乗車券のエンコード内容ならびに券面記載事項の確認、また精算機・改札機はメーカーに於いての精算シミュレータで処理内容のチェックを行い、その内容を確認している。</p> <p>・ 駅務機器類の取扱は、駅関係内規により、整備を行っている。</p> <p>・ 駅関係内規により行っている。</p> <p>・ 駅関係内規により行っている。</p>	<p>・ 製造メーカーの出荷時の検査項目以外での不具合による誤収受が発生していることから、今後駅務機器類の入替え等があった際には、十分メーカー側との打合せ等を行い、誤収受が発生しないよう取り組んで頂きたい。</p> <p>・ 引き続き、内容等の見直しを行い、より充実したマニュアル等の整備を期待する。</p> <p>・ 引き続き、内容等の見直しを行い、より充実したマニュアル等の整備を期待する。</p>	<p>・ 他社での誤収受事例なども参考にし、機器導入時やデータ変更、改造時には、その特性を検討し、誤収受が発生しないよう取り組んでまいります。</p> <p>・ 内容等の見直しを引き続き行い、より充実したマニュアル等の整備に努めてまいります。</p> <p>・ 内容等の見直しを引き続き行い、より充実した</p>
--	--	---	--

<p>vii) 誤表示・誤收受発生時の対応方策（連絡・周知方法）が確立されているか</p> <p>(2) 福祉割引</p> <p>2. 輸送障害等発生時における旅客への対応方法に関する事項</p> <p>(1) 長時間運転見合わせ時における旅客への対応方法</p> <p>①発生した際の社内体制</p>	<p>誤表示・誤收受が発生した場合は、速やかに関係各所へ速報を行い、対応を策定している。</p> <p>・能勢電鉄では、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>・事故等が発生した時は、「緊急事態対策規定」「運転取扱心得」「ワンマン運転取扱マニュアル」を定め、この規程に沿って社内体制を整えている。</p>	<p>・今後も各社局との連絡体制の点検・見直しを行って頂きたい。</p> <p>・福祉割引については、精神障害者に対する割引の導入、距離制限の撤廃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、能勢電鉄に対しても理解と協力を求めているところであり、前向きに検討されるよう期待する。</p> <p>・規程の定期的見直し等を含めた、より一層強固な社内体制を構築されることを期待する。</p>	<p>マニュアル等の整備に努めてまいります。</p> <p>・今後も各社局との連絡体制の点検・見直しを行ってまいります。</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の実施は困難ですが、連絡運輸先と連携して検討してまいります。</p> <p>・規程の見直し等を引き続き行い、より強固な社内体制の構築に努めてまいります。</p>
---	--	---	--

<p>②現場での対応方</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・乗務員は「ワンマン運転取扱マニュアル」に基づき、異常時の処置に応じて車内案内放送を行っている。駅構内の旅客に対しては、全駅無人駅のため、山下センターから遠隔操作により駅案内放送用語例に基づき、異常内容に応じて係員が放送を行っている。列車が駅間でやむを得ず長期間停車する場合、旅客を最寄駅まで避難誘導することが想定されるため、車内から線路に降車できるよう、非常脱出梯子搭載。未搭載車両については、座席シートを活用している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・今後とも、マニュアル等見直しなど、より一層利用者保護に向けた取組を努められたい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・今後も、マニュアル等の見直しなどを行い、利用者保護に向けた取組を行うよう努めてまいります。</li> </ul>
<p>③課題が発生した場合の検証、改善方策</p> <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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・輸送障害発生時の取扱いについては安全管理推進委員会で社長以下幹部に報告し、対応内容について検討の必要性がある場合には事故防止対策会議を開催して問題点の抽出と改善策の策定を行う。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・今後とも、利用者保護に向けた取組を努められたい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・今後も、利用者保護に向けた取組を行うよう努めてまいります。</li> </ul>

<p>①放送による情報提供</p> <p>②文字による情報提供</p> <p>③他社線の運行の情報提供</p> <p>(3) 駅構内、改札口付近、ホーム、車両及び現場係員における運行情報の提供に関する取組状況</p> <p>①放送による情報提供</p>	<p>・ 運転指令者が列車無線により運行状況を乗務員に知らせると共に、事業用電話等で山下センターや駅巡回中の係員等に対して情報連携を行い、旅客への案内を実施。</p> <p>・ 運転指令所で勤務する運転助役が、旅客案内表示装置を操作し各駅改札口に設置の旅客案内ディスプレイに運行状況を表示。</p> <p>・ 直通運転実施先の阪急電鉄より当社運転指令所に直通電話で連絡、または阪急電鉄の運行状況を列車無線で傍受できるため把握でき、運転指令所または本社より内線電話で各職場に連携。また、収入管理システムでも阪急電鉄の運行状況が確認できる。</p> <p>・ 山下センター及び駅係員による駅構内放送、乗務員による車内放送を行っている。</p>	<p>・ 輸送障害等発生時は、適切な情報提供が利用者の不安緩和するため重要である。引き続き、情報提供の強化に努められたい。</p>	<p>・ 輸送障害等発生時は、引き続き、利用者に適切な情報提供ができるよう努めてまいります。</p>
--	---	---	--

<p>②文字による情報提供</p> <p>③その他</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) 企画乗車券の取組状況</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 川西能勢口・笹部駅除く改札口設置の旅客案内ディスプレイ及び、川西能勢口・平野・日生中央駅ホーム設置の行先案内表示器に運行状況を表示している。</li> <li>・ 全駅無人駅のため、輸送障害の状況に応じて、各駅に係員を派遣し、旅客に運行情報を提供。</li> <li>・ 20分以上の遅れが発生もしくは見込まれる場合、あるいは列車の運転休止が発生した場合に掲出する(直通運転実施先の阪急電鉄については、運行に影響する場合のみ表示)。5分以上の遅延が発生した際には、川西能勢口・平野・山下駅および、改札口に設置の筆談案内装置により延着証明を発行する。</li> <li>・ 企画乗車券は販売を行っていないが、訪日外国人向けとして「スルッとKANSAI 2day・3day チケット」、優待特典付きICカード「KANSAI ONE PASS」の利用可能。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 輸送障害発生時の情報提供は利用者に対する最も重要なことであり、障害者、訪日外国人にもわかりやすい情報提供について検討を願いたい。</li> <li>・ 延着証明を筆談案内装置で発行することは、利用者利便向上という観点から大いに評価できるものであり、他の鉄道事業者との情報交換をより積極的に行うことが期待される。</li> <li>・ 今後とも、訪日外国人向けサービス強化に努められたい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 輸送障害等発生時に障害者、訪日外国人にもわかりやすい情報提供ができるよう検討してまいります。</li> <li>・ 引き続き、他の鉄道事業者との情報交換を積極的に行うよう努めてまいります。</li> <li>・ 引き続き、関係事業者と協力し、訪日外国人サービスの強化に努めてまいります。</li> </ul>
---	---	---	---

<p>(2)乗車券販売に関する 利便性向上にかかる取組 状況</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・外国語によるインター ネット指定席券販売</li> </ul> <p>(3)異常時(災害時、輸 送障害時)の情報提供にか かる多言語化の取組状況</p> <p>①放送による情報提供 (駅・車両)</p> <p>②文字による情報提供 (駅・車両)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・現在のところ取扱いは行ってい ない。</li> </ul> <p>・現在のところ実施していない。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・旅客案内表示装置に輸送障害表示 する際、一部英語での案内(異常発生 線、状況、運転見合わせ、遅延等)実 施。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・スマートフォンをはじめとする 携帯端末は、世界的に普及してお り、多くの訪日外国人も所持して いるため、異常時の情報に関して も、旅行者自ら情報を取得するこ とは可能である。しかし、旅行者 が駅構内滞在中や乗車時に、鉄 道事業者から提供される情報が 正確性・敏速性において勝るもの はないことから、特に放送による 情報提供について検討を願いたい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・今後は、訪日外国人に 対する放送による情報提供 についても検討してま いります。</li> </ul>
---	--	--	---

<p>(4) その他受け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) 利用者からの意見の状況、対処方法</p> <p>(2) 利用者モニター制度の導入状況</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成28年6月より全駅に新型精算機を導入し、接客画面を4ヶ国語対応。</li> <li>・平成29年3月18日より鉄道線・鋼索線とも車内放送を2ヶ国語対応。</li> <li>・ご意見は、平野・光風台駅設置のご意見箱、電話、郵便、来社・来駅にて受け付けているものと、親会社の阪急電鉄にメールで寄せられるものがある。</li> <li>・ご意見、要望等について担当部署で内容調査や事実確認を行い、回答を要するものについては、適宜回答を行っている。</li> <li>・現在、利用者モニター制度は導入していないが、鉄道業務に携わっていないパート社員に対して、アンケート調査を行っている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・多言語対応機器導入については、訪日外国人への利便性向上に繋がることから評価できる。今後も積極的な対応機器導入を期待する。</li> <li>・利用者ニーズにより幅広く対応するためにも、自社HP等を活用し意見を受け付けるシステム構築などの検討が期待される。</li> <li>・引き続き、適宜適切な対処に努められたい。</li> <li>・新たな視点からサービス内容を見る上で、利用者モニター制度を活用することは、有効な手段として考えられることから、導入に向けて検討して頂きたい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・今後も、駅務機器等の更新に合わせ、導入に向けて検討してまいります。</li> <li>・自社HP等を活用したご意見対応システムの構築については、現在検討しているところです。</li> <li>・引き続き、適宜適切な対処に努めてまいります。</li> <li>・利用者モニター制度の導入について検討してまいります。</li> </ul>
--	--	--	---



<p>(3) 利用者、モニター等からの意見の関係部署、社内幹部等への周知方法</p>	<p>・頂いたご意見については、担当部署にて「お客様の声シートまとめ（各月）」を作成し、その都度関係部署及び、経営トップを含む社内幹部に回覧を行っている。</p>	<p>・利用者からの要望については、十分な分析・検討を行い、一層のサービス改善・利便性の向上に向けて継続した取り組みをされたい。</p>	<p>・引き続き、利用者からの要望について分析・検討を十分に行い、一層のサービス改善・利便性の向上に向けて継続的に取り組んでまいります。</p>
<p>(4) 利用者、モニター等からの意見を施策に反映させる際の過程</p>	<p>・担当部署にて対応策を検討、即時対応が必要な場合は関係部署に速報し対応。また、「お客様の声シートまとめ（各月）」に対応内容を記載して関係部署及び経営トップを含む社内幹部に回覧し、更に検討が必要であれば関係部署と連携して対策を実施する。</p>		
<p>5. 視覚障害者等対応に関する事項</p>	<p>・鉄道事業部報「駅ホームにおける安全性向上のための取組について」を平成29年1月発行、社員の声かけ徹底により旅客、地域住民にも協力を得る手本となるよう機会を捉まえて社員に周知している。</p> <p>・旅客への放送・啓発については、駅放送装置や、ポスターにより協力を呼びかけ、駅ホームにおける安全性向上に努めている。</p>	<p>・引き続き、誘導案内の強化に努められたい。</p>	<p>・今後も、誘導案内の強化に努めてまいります。</p>
<p>(1) 駅員等による声かけ、誘導案内の強化に関する事項</p>			

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・今年度は、全職員対象に高齢者及び視覚障害者の模擬体験を行い、白杖所持者・高齢者を見かけたら、危険を予知し危険回避の先取り行動を取り、事故を未然に防ぐよう周知徹底を図った。各駅で白杖所持者の旅客を見かけたら、必ず声掛けするよう指導している。</li> </ul>		
<p>(2) 接客能力の向上に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・年間指導計画に基づき、年間1回研修等実施。また、“サービス介助士”資格取得を社として取り組んでおり、平成29年10月現在、運転課監督者29名中22名が取得している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・“サービス介助士”資格取得は、個々の接客能力向上に結びつくことから大いに評価できる取組であり、今後も引き続き資格取得者を増やして頂きたい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・“サービス介助士”の資格取得につきましては、今後も継続して受講し、資格取得者を増やしてまいります。</li> </ul>
<p>(3) 無人駅における障害者対応に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・山下駅及び平野駅に電話連絡、若しくは無人駅に設置しているインターホンにて申出があれば、駅務員又は助役が列車で各駅に赴き、対応する。</li> </ul>		
<p>(4) 盲導犬育成等への協力に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・実績なし。</li> </ul>		

<p>(5) その他ホームの安全性向上に関する事項</p> <p>6. その他のサービス等に関する事項</p> <p>(1) 女性等に配慮した車両（いわゆる「女性専用車両」）</p> <p>① 導入状況（計画を含む）</p> <p>② 利用者に対する周知・案内方法</p> <p>③ 職員に対する教育等</p> <p>(2) ハンドル形車いすに係る対応状況</p> <p>① 対応マニュアルを整備しているか</p> <p>② 利用実態、利用者からの意見を確認</p> <p>(3) ICカードの利便性向上に向けた検討状況</p>	<p>・ 現在様々な方策について検討中。</p> <p>・ 現時点で導入予定なし。</p> <p>・ 現在のところ、整備していないが、利用の申出があれば適宜対応。</p> <p>・ 地域住民で利用される方はおられる。意見はない。</p>	<p>・ 特定の利用者だけでなく、観光客の利用など想定されることから、相互直通運転相手事業者などと協議の上、対応マニュアル整備に向けて取り組んで頂きたい。</p>	<p>・ ハンドル形車いすにおける対応マニュアルの整備について、関係事業者と協議し検討してまいります。</p>
--	--	---	---

<p>① I Cカード利用エリア拡大にかかる検討状況</p> <p>②複数の I Cカード利用可能エリア間の跨ぎ利用にかかる検討状況</p> <p>③海外発行クレジットカードによる I Cカードの購入にかかる検討状況</p> <p>(4) 旅客の避難誘導</p> <p>①対応した訓練は行われているか</p> <p>②旅客の避難誘導に関連した職員等への研修が行われているか</p>	<p>・ PiTaPa カード導入済み。</p> <p>・ 取り扱っている PiTaPa カードは平成 25 年 3 月 23 日より全国で相互利用可能。当社は平成 28 年 6 月 10 日より同サービス提供開始。全国 10 の交通系 I Cカード利用可能。</p> <p>・ 取り扱っている PiTaPa カードの性質上、現在海外発行クレジットカードへの利用拡大は検討していない。</p> <p>・ 全社員を対象とした、様々な状況を想定した訓練をはじめ、関係行政機関合同訓練を毎年行っている。</p> <p>・ 現在のところ、研修は行っていない。</p>	<p>・ 災害発生時において適切な行動が行えるよう、計画的かつ継続的な教育・訓練を実施していることは評価出来る。今後は、旅客の避難誘導についても研修等を行って頂きたい。</p>	<p>・ 今後は、旅客の避難誘導の研修等についても検討してまいります。</p>
--	---	--	---

<p>(5) 帰宅困難者対応</p> <p>①対応マニュアルを整備している</p> <p>②対応した訓練は行われているか</p> <p>③自治体等関係者との調整は行われているか</p> <p>④帰宅困難者対応に関連した職員等への研修が行われているか</p>	<p>・現在のところ、マニュアル未整備。</p> <p>・現在のところ、訓練は行っていない。</p> <p>・現在のところ、調整は行っていない。</p> <p>・現在のところ、研修は行っていない。</p>	<p>・川西市では、災害時1万人以上が帰宅困難者となる可能性があることと推定していることから、今後自治体等関係者と協議を行い、帰宅困難者対応策を講じられたい。</p>	<p>・今後、沿線自治体から調整・協議があった場合は、対応してまいります。</p>
--	--	---	---