

業務監査実施結果報告書

事業者名	阪急電鉄株式会社	実施期間	平成 30 年 12 月 11 日～平成 30 年 12 月 12 日
検査箇所	阪急電鉄本社		
監査項目	取組状況	所 見	所見に対する回答
<p>1. 運賃等に関する事項</p> <p>(1) 基本的事項</p> <p>①法令・通達に基づき、運賃・料金に関する認可・届出等の手続きが実施されているか</p> <p>②運賃・料金表が正しく掲示されているか</p> <p>③旅客営業規則等約款が、利用者の求めに応じ提示できるように備え付けられているか</p> <p>④乗車券に適用区間、通用期間、運賃額及び発行の日付等が記載されているか</p> <p>(2) 運賃・料金の誤表示・誤収受関係 (IC カードシステム含む)</p> <p>①過去 3 ヶ年の誤表示・誤収受発生状況</p> <p>②誤表示・誤収受への対策がとられているか</p>	<p>法令等に準じた手続きを適正に行っている。</p> <p>全駅に掲示を行っている。</p> <p>全駅に備え付けられている。</p> <p>全ての乗車券において、適用区間、通用期間、運賃額、発行日が記載されている。</p> <p>過去 3 ヶ年において、係員用運賃表の誤表記による誤収受および、誤収受の可能性のある事象は 2 件発生した。</p> <p>「運賃改定・制度変更等作業マニュアル」に基づき運賃改定時の作業内容、体制の確立および、誤表示・誤収受発生時の対応を行っている。</p> <p>釣銭誤装填についてはマニュアル「券売機・精算機 締切手順」を定めるとともに、毎年本社および駅管区において締切手順検査を行い、定められた手順通り締切作業が行われているか点検を実施。昨年度発生した 2 件の誤収受については、係員用運賃表の誤表記が原因であったことから、本社指定の係員用運賃表のみ使用を認め、手書き等</p>	<p>今後とも運賃等に関する手続きについては、法令等に基づき適正に行われたい。</p> <p>運賃の適正な収受は鉄道事業の根幹である、今一度重要性を再認識し、今後も引き続き誤収受等の防止に努められたい。</p> <p>また、誤装填防止機能を取り入れた券売機など、万が一のヒューマンエラーをカバーするという観点から、積極的な導入拡大を図られたい。</p>	

業務監査実施結果報告書

監査項目	取組状況	所 見	所見に対する回答
<p>(3) 企画乗車券、福祉割引関係</p> <p>① 企画乗車券</p> <p>② 福祉割引</p> <p>(4) 個人情報取扱関係</p> <p>① 個人情報の取扱基準を設け個人情報の内容毎に保管状況を明確にしているか</p> <p>② 個人情報が適切に管理されているか定期的な点検等を実施しているか</p> <p>2. 輸送障害等発生時における旅客対応に関する事項</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>の変更を一切禁じると同時に、それらの遵守状況を監督者が一斉点検を実施することで、再発防止対策を講じている。</p> <p>また、全駅係員に対して駅助役等が行っている「懇談指導」およびテーマを決めて毎年実施している研修などにおいて、再発防止対策に向けた取り組みを行っている。</p> <p>平成29年度は23種類の企画乗車券を発売した。身体障害者手帳、知的障害者手帳（いずれも第一種・第二種障害者手帳）の提示に対して、本人または本人と介護者について割引を実施している。精神障害者手帳所持者については、現在のところ割引は行っていない。</p> <p>個人情報監理基本方針をはじめ規定・細則を定め、これらに基づき「個人情報管理台帳」にて個人情報名、個人情報の件数および内容、管理部署を個人情報毎に定めて適切に管理を行っている。個人情報管理台帳の点検を、毎年各部門にて行っている。</p> <p>管区、指令、運輸課、本社部門の連携により対応を行っている。</p>	<p>国土交通省には、福祉割引について、障害者団体等から、精神障害者に対する割引の導入や単独乗車時の割引実施など、さまざまな要望が寄せられ、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ろである。</p> <p>規定等の定期的見直し等を含め、今後とも個人情報の適切な取扱いに努められたい。</p>	

業務監査実施結果報告書

監査項目	取組状況	所 見	所見に対する回答
<p>②現場での対応方</p> <p>③他の交通機関による代替輸送手段（バス・タクシー等）の確保の取組状況</p> <p>④課題が発生した場合の検証、改善方策</p> <p>（２）駅間停車した列車内の旅客への対応方法</p> <p>①発生した際の社内体制</p> <p>②駅間停車した列車からの旅客の避難誘導等の手配はどのような場合実施しているか</p> <p>③現場での対応方</p> <p>④警察、消防、自治体等への支援要請を行う体制等の整備状況</p>	<p>指令と連携した対応を行っており、基準マニュアル等定めていない。旅客への情報提供については、ホームページ、アプリ、案内ディスプレイ、駅自動放送、駅係員・乗務員による放送・直接の案内により対応。駅内施設の滞留状況で危険と判断した場合は適宜入場制限を実施し、その際ホームページにて情報提供を行っている。</p> <p>鉄道の振替輸送は、他社が受託出来る場合実施。一部バス代行を行っているが、タクシーを含め、輸送力に大きな差があることから、基本的には実施しない。</p> <p>本部長以下、運輸部・技術部の部課長で構成する本部安全管理推進委員会（毎月開催）および、運輸部・技術部の部門安全管理推進委員会にて改善策の検討を行っている。</p> <p>管区、指令、運輸課、本社部門の連携により対応を行っている。</p> <p>列車が脱線した場合や、震度5強の地震発生時、大津波警報発令時などに実施。</p> <p>運輸部防災体制細部および、運輸部防災体制（地震・津波）実施要領に基づく地震・津波発生時緊急行動フローチャートにて対応。怪我人等救出優先すべき旅客への対応方は、状況に応じて係員の判断で行っている。</p> <p>駅間が比較的短いことから、基本的に徒歩で最寄駅まで誘導している。</p> <p>「緊急事態対策および防災体制」にて定めている連絡先へ必要に応じて連絡を行う。</p>	<p>営業指令による情報提供の一元化や提供ツールの多角化は評価できる。今後はその情報提供内容をより一層充実されることが望まれる。</p> <p>大阪北部地震での対応状況を踏まえ、現在、体制の構築に向けた検討が進められていることを確認した。</p> <p>より実効性の高い体制構築となることを期待する。</p>	

業務監査実施結果報告書

監査項目	取組状況	所 見	所見に対する回答
<p>⑤旅客救出のためのバス等代替輸送手段確保のためのバス事業者、関係機関との協力体制の整備状況</p> <p>⑥課題が発生した場合の検証、改善方策</p> <p>(3) 災害や大規模テロ等発生時の旅客への対応方法</p> <p>①発生した際の社内体制</p> <p>②旅客の避難誘導等の対応方を定めた基準(マニュアル等)の整備状況</p> <p>③警察、消防、自治体等関係機関との協力体制</p> <p>④災害発生時における帰宅困難者対策の取組状況</p> <p>⑤無人駅における避難場所及び避難経路等の周知方法</p> <p>⑥テロ等を未然に防止するための対策等の取組状況</p> <p>(4) 駅構内、改札口付近、ホームでの情報提供について</p> <p>①情報提供の実施体制等</p>	<p>輸送力に大きな差があることから、バス等の代替輸送手段の確保は行っていない。</p> <p>本部長以下、運輸部・技術部の部課長で構成する本部安全管理推進委員会(毎月開催)および、運輸部・技術部の部門安全管理推進委員会にて改善策の検討を行っている。</p> <p>「緊急事態対策本部 組織表」のとおり定めている。</p> <p>「緊急事態対策規程細則別表」にて定めている。</p> <p>「緊急事態対策および防災体制」に基づき、必要に応じて連携を行う。</p> <p>「大阪市周辺地区帰宅困難者会議」に参画するなどの取組を行っている。状況等に応じて営業時間内は駅滞留を認めることも検討。備蓄品については、一定数の配備済み。</p> <p>無人駅は存在しない。</p> <p>全駅の改札口・ホーム・コンコース等への防犯カメラの設置。社員やガードマンによる巡回を実施。危機管理レベルを上げる際には、巡回強化やごみ箱の集約撤去など実施する。</p> <p>運転指令からの列車無線、営業指令からの情報端末への情報をもとに利用者へ案内している。</p>	<p>引き続き、テロ対策には万全を期されたい。</p>	

業務監査実施結果報告書

監査項目	取組状況	所 見	所見に対する回答
<p>②自社線で発生した輸送障害の情報提供を行う対象駅の範囲</p> <p>③他社線で発生した輸送障害の情報提供を行う対象駅の範囲</p> <p>④情報提供内容</p> <p>⑤情報提供方法</p> <p>⑥情報提供のタイミング</p> <p>(5) 列車での情報提供について</p> <p>①情報提供の実施体制等</p> <p>②情報提供を行う対象列車の範囲</p> <p>③情報提供内容</p> <p>④情報提供方法</p> <p>⑤情報提供のタイミング</p> <p>(6) ホームページ等における情報提供に関する取組状況</p>	<p>駅構内等での案内は、駅管区ごとに係員の配置や放送文言等のマニュアルを整備して対処している。情報表示装置については、改札口ご案内ディスプレイは全駅設置、60 駅は行先表示器テロップ表示可能駅となる。 全駅情報提供を行っている。</p> <p>振替輸送や連絡乗車券の発売中止依頼など、連絡があり当社が把握できた場合に実施。 障害発生場所、発生日時、原因、運行状況、振替輸送、再開見込、運転再開の情報を提供。 構内放送、情報表示装置、急告版、駅係員による直接案内等にて情報提供を行っている。 構内放送は概ね 5 分ごとに駅自動放送で実施。情報表示装置・急告版は概ね 10 分～15 分以内に表示している。</p> <p>運転指令からの列車無線、営業指令からの情報端末への情報をもとに利用者へ案内している。 車内での案内は、車内案内放送ガイドラインに沿って実施。 全路線対象に実施。</p> <p>障害発生場所、原因、運行状況、振替輸送、再開見込、運転再開の情報を提供。 自社線の情報を車内放送にて実施。 内容や通常の放送タイミング等を考慮して、適宜実施しているため、実施時分等は定めていない。</p>	<p>輸送障害発生時には、詳細な情報を繰り返し提供することが、利用者利便のみならず、利用者への安心感に繋がるため、他社も含めた幅広い情報提供を期待する。</p> <p>特に乗換え他社線における輸送障害の情報提供については、利用者にとっても重要であることから可能な限り情報提供に努められたい。</p> <p>今後も利用者の行動判断に資するよう、きめ細やかな情報提供を期待する。</p>	

業務監査実施結果報告書

監査項目	取組状況	所 見	所見に対する回答
<p>①ホームページの情報提供内容</p> <p>②メールでの情報提供</p> <p>③SNS での情報提供</p> <p>④スマートホンアプリ等での情報提供</p> <p>⑤情報提供のタイミング</p> <p>⑥その他、旅客の行動判断に資する情報提供の充実に取り組んでいるか</p> <p>(7) 輸送障害等に対応した社員への教育・訓練</p> <p>①輸送障害に対応した訓練は行われているか</p> <p>②輸送障害に対応した職員等への研修は行われているか</p> <p>(8) 災害対応等危機管理に対応した社員への教育・訓練</p> <p>①災害対応等危機管理に対応した訓練は行われているか</p> <p>②災害対応等危機管理に対応した職員等への研修は行われているか</p>	<p>障害発生場所、発生時分、原因、運行状況、振替輸送、再開見込、運転再開、駅構内の入場規制等の情報について提供を行っている。</p> <p>現時点でメールでの情報提供は行っていない。</p> <p>Twitter での配信は、常時配信する体制となっておらず、地震や台風等の場合に限り実施している。今年度中に営業指令からの情報を常時配信するシステムを導入する予定。</p> <p>障害発生場所、発生時分、原因、運行状況、振替輸送、再開見込、運転再開、駅構内の入場規制等列車位置情報の情報について提供を行っている。</p> <p>ホームページ、SNS、スマートホンアプリとも、概ね発生後 10～15 分以内に提供。</p> <p>振替輸送実施中は、利用者が振替輸送を円滑に利用できるよう、ホームページの運行情報に振替輸送の利用方法等の情報ページへのリンクを表示。</p> <p>管区単位で年 3 回程度、故障車両収容訓練を行っている。</p> <p>管区の講習会で適宜実施。</p> <p>会社全体で年 1 回、豪雨や地震などの災害発生時の対応訓練を実施。警察・消防との合同によるテロ対策訓練を年 3 回程度実施。</p> <p>災害対応等危機管理に特化した研修は行っていない。</p>	<p>今後も利用者の行動判断に資するよう、きめ細やかな情報提供を期待する。</p> <p>また、SNS 等による情報提供は、極めて重要であることから早期の導入が望まれる。</p> <p>引き続き、適切な旅客対応が実施できるよう教育・訓練に取り組まれない。</p> <p>引き続き、適切な旅客対応が実施できるよう教育・訓練に取り組まれない。</p>	

業務監査実施結果報告書

監査項目	取組状況	所 見	所見に対する回答
<p>3. 訪日外国人旅行者の受入環境に関する事項</p> <p>(1) 訪日外国人旅行者向け企画乗車券の取組状況</p> <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> <p>(3) 無料 Wi-Fi の導入状況 ① 駅への無料 Wi-Fi の導入状況 ② 鉄道車両への無料 Wi-Fi の導入状況</p> <p>(4) 外国人観光旅客等への情報提供等の対応について ① 駅における外国人観光客等に対応した情報提供の取組状況 ② 列車内における外国人観光客等に対応した情報提供の取組状況</p>	<p>自社独自の商品および、スルッと KANSAI 加盟各社局で使用可能な商品など発売している。</p> <p>精算機については4ヶ国語対応を行っている。券売機については、筐体には英語表示を行っているが、画面表示は多言語対応を行っていない。近日のソフト改造で、一部画面について英語表示を追加する予定。なお、使用方法については、リーフレットやホームページにて多言語案内を行っている。</p> <p>全駅導入済。 京都線特急車両(9300系)11編成と観光特急(6300系)1編成に導入。</p> <p>ピクトグラムは、基本2ヶ国語表示。インバウンド旅客の多い30駅で、翻訳アプリを搭載したタブレット端末を導入。駅ごあんないカウンター(16駅)にはコミュニケーションボード設置。車内の停車駅路線図・路線案内図は駅ナンバリングを付加し英文を併記している。LED表示装置を装備する車両では、2ヶ国語で駅名・乗換案内を表示。LCD表示装置を装備する車両では、2ヶ国語若しくは4ヶ国語で駅名・乗換案内を行い、到着する駅の設備をピクトグラムで表示している。観光列車(京とれいん)では、4ヶ国語放送を実施。</p>	<p>・訪日外国人旅行者の観光誘致へ向けて、今後も引き続き商品開発に期待する。</p> <p>・訪日外国人旅行者の増加が著しいことから、券売機が多言語対応については早期実施を検討されたい。</p> <p>・更なる訪日外国人旅行者の利便性の強化に期待する。</p> <p>・外国人観光旅行等への更なる情報提供の充実を期待する。</p>	

業務監査実施結果報告書

監査項目	取組状況	所 見	所見に対する回答
<p>③異常時（災害、テロ、輸送障害等発生時）における多言語での情報提供の取組状況</p> <p>④鉄道を円滑に利用できる情報を多言語で提供しているか</p> <p>（５）外国人観光旅客等に対応するための教育</p> <p>①外国人観光旅客等に対応するためのマニュアルが整備されているか</p> <p>②職員に対し、外国人観光旅客等への適切な対応等について研修等を実施しているか</p> <p>③研修では外国人に話を聞く機会を設けているか</p> <p>（６）その他受け入れ環境整備の取組状況</p> <p>①駅ナンバリングの導入状況</p> <p>②列車内の荷物スペースの設置状況</p> <p>③和式トイレの洋式化等の取組状況</p> <p>④外国人対応インフォメーションセンター、外国人観光案内所の設置状況</p>	<p>駅においては、改札口ご案内ディスプレイ（影響線区・状況）ならびに駅自動放送にて英語で案内を行っている。現時点では、列車内の多言語情報提供は行っていない。</p> <p>駅ナンバリングを併記した3ヶ国語による路線図パンフレットを提供。ホームページでは4ヶ国語で停車駅案内をはじめ鉄道の利用方法全般、観光案内を提供。</p> <p>「海外からのお客様応対研修」を整備済み。</p> <p>外部講師による英語研修を監督者対象に実施。</p> <p>現時点では実施していない。</p> <p>全駅導入済。 現時点では設置していない。</p> <p>年間4ヶ所程度のペースでトイレ改修を行っており、改修時には、大便器はすべて洋式便器へ更新している。洋式化の数値目標として、インバウンド旅客の利用が多い駅の大便器の洋式化率を、2024年度末には約98%としている。</p> <p>梅田駅・河原町駅に外国人向け案内所を設置済。今年度中に烏丸駅にも開設予定。</p>	<p>・異常時における外国人観光旅行向けの情報提供は重要であり、可能な限り列車内での情報提供の多言語化が望まれる。</p> <p>・今後とも外国人観光旅客等に対応する教育の充実に期待する。</p> <p>・引き続き、外国人観光旅客等の受け入れ環境整備の取り組みに期待する。</p>	

業務監査実施結果報告書

監査項目	取組状況	所 見	所見に対する回答
<p>⑤コンシェルジュの配置等、その他の外国人旅行者等に向けたサービスの提供状況</p> <p>⑥訪日外国人旅客の誘客のためのプロモーション活動等の取組状況</p> <p>4. 視覚障害者等の対応状況に関する事項</p> <p>(1) 駅ホームにおける視覚障害者の転落事故防止のためのソフト面の取組状況</p> <p>①視覚障害者が希望する場合に駅員等が誘導案内を行う旨の情報発信に取り組んでいるか</p> <p>②視覚障害者の誘導案内方法、声かけの仕方、危険が迫っている場合の声かけ・注意喚起等の具体的な方法について研修等を実施しているか</p> <p>③視覚障害者への対応マニュアルを整備しているか</p> <p>④一般旅客による視覚障害者への声かけを促進するための啓発に取り組んでいるか</p> <p>⑤歩きスマホや視覚障害者誘導用ブロック上に留まる等の迷惑行為に関する啓発に取り組んでいるか</p> <p>⑥ボランティアを活用した視覚障害者への声かけ・誘導案内等</p>	<p>現時点で提供していない。</p> <p>グループ全般の訪日外客の誘致活動は、阪急阪神ホールディングスのグループ開発室が担当しており、国内外で旅行博・商談会、セールスコール、情報発信、ファミトリップ、媒体出稿、グループ連携施策、企画券販促強化施策を行っている。</p> <p>駅の自動放送にて実施。</p> <p>当社・他社での転落事故発生を事例として、全駅係員・乗務員を対象に、声かけの仕方や対応フローを懇談・掲示により指導。</p> <p>「視覚障害にあるお客様への対応について」を整備済。</p> <p>自社や他社共同で作成したポスター・動画を活用した啓発に取り組んでいる。</p> <p>歩きスマホについては、自社や他社共同で作成したポスター・動画を活用した啓発に取り組んでいる。誘導ブロックについては、駅自動放送において啓発を行っている。</p> <p>現時点で実施・検討は行っていない。</p>	<p>・視覚障害者への声かけや迷惑行為に関する啓発、及び視覚障害者や介助者等の訓練の協力についても、今後も取り組んでいただきたい。</p>	

業務監査実施結果報告書

監査項目	取組状況	所見	所見に対する回答
<p>の取組状況</p> <p>⑦盲導犬の育成及び盲導犬貸与希望者の駅における訓練の協力の状況</p> <p>⑧ガイドヘルパーとなるための訓練を受けている人や視覚障害者本人の駅における訓練への協力の状況</p> <p>(2) ホームドア・可動式ホーム柵、内方線付き点状ブロック等の整備状況と計画</p> <p>①ホームドア・可動式ホーム柵の整備について、現時点で整備方針が策定されているか</p> <p>②ホームドア・可動式ホーム柵の整備の具体的事例について、進捗状況、見通しはどうか</p> <p>③10万人以上の駅について、平成32年度までにホームドア・可動式ホーム柵を整備する計画となっているか</p> <p>④整備条件を満たしていない場合に新しいタイプのホームドア・可動式ホーム柵の導入を検討しているか</p> <p>⑤内方線付き点状ブロックの整備方針、進捗状況、見通しはどうか</p>	<p>過去数回協力を行っている。</p> <p>過去1年間において、ガイドヘルパー養成実習((視覚障害・全身性障害)・41回583名)の協力を行っている。</p> <p>基本的には乗降人員10万人以上の駅は設置する方針だが、新たな料金制度の方向性も踏まえて引き続き検討を行う。</p> <p>十三駅3号線は稼働中。4・5号線は平成31年春ごろ、神戸三宮駅1~4番線は平成32年度末までに使用開始予定。</p> <p>神戸三宮駅については、平成32年度までにホームドアを整備する計画としている。梅田駅、西宮北口駅については、大規模改良工事の進捗や沿線自治体との協議とあわせて検討中。</p> <p>新型ホームドアに関する技術ワーキンググループに参加するとともに、その議論の内容を社内でも共有している。</p> <p>内方線付き点状ブロックについては、全駅整備済。JIS規格の内方線付き点状ブロックの整備が義務づけられている乗降者数10万人以上の駅(梅田駅、神戸三宮駅、西宮北口駅)については、梅田駅、神戸三宮駅については整備済、西宮北口駅については、平成30年度末に整備完了予定。</p>	<p>・</p> <p>・ホーム柵等駅施設については、新しい制度や新しい技術を情報共有し、更なる利用者の安全性の向上を図られたい。</p>	

業務監査実施結果報告書

監査項目	取組状況	所見	所見に対する回答
<p>5. その他のサービスに関する事項</p> <p>(1) 駅員等の接客に関する教育の実施状況</p> <p>①接客マニュアルは整備しているか</p> <p>②利用者からの苦情・意見等を受けた場合に、改善のための教育・指導が適切に行われているか</p> <p>③職員に対し、接客技能の向上のための研修等を実施しているか</p> <p>④研修では外部講師による講義を受けているか</p> <p>⑤社外(他の接客業等を含む)で実施される接客研修等を受けているか</p> <p>⑥更なる接客技能向上のための独自の取組み(接客技能コンクール等)を実施しているか</p> <p>(2) 移動制約者(高齢者、障害者等)への対応に関する教育の実施状況</p> <p>①移動制約者への対応マニュアルを整備しているか</p> <p>②サービス介助士等の資格取得に取り組んでいるか</p> <p>③職員に対し、移動制約者への適切な対応等について研修等を</p>	<p>「おもてなしの心 接客」を整備済み。</p> <p>その都度、状況確認と指導を行っている。</p> <p>過去1年間において、営業スタッフおよび保安スタッフ310名に対し接客教育を実施。この他、駅管区でも講習会の機械等に適宜実施。接客を専門とする講師により実施。</p> <p>実施していない。</p> <p>車掌を対象に、放送スキルや接客力の向上を目的とした「車掌コンテスト」、駅係員対象に、業務知識や接客力の向上を目的とした「接客サービスコンテスト」を実施。</p> <p>「車椅子ご利用のお客様へのサポートの仕方」「目の不自由なお客様へのサポートの手引き」を整備済み。</p> <p>2018年10月31日現在、1022人が取得。</p> <p>過去1年間において、新入社員対象(75名)に移動制約者教育、監督者対象(612名)に視覚障</p>	<p>今後とも、接客向上に向けた取り組みに努められたい。</p> <p>ともすると受け身になりがちな研修だけでなく、技能等を競わせるコンテストは、個々の能力向上につながる取り組みであり、評価に値する。</p> <p>更なる高齢化社会となり、移動制約者の利用が増加するものと想定されることから、引き続き、マニュアル等の見直しおよび新たな研修実施など努められたい。</p>	

業務監査実施結果報告書

監査項目	取組状況	所 見	所見に対する回答
<p>実施しているか</p> <p>④研修では外部より学識者等を招き講義等受けているか</p> <p>⑤研修では高齢者、障害者等の話を聞く機会を設けているか</p> <p>⑥研修では高齢者、障害者等の疑似体験を実施しているか</p> <p>⑦職員に対し、障害者差別解消法に関する教育等を実施しているか</p> <p>(3) 職員の法令違反・不正等の発生防止のための取組状況</p> <p>①社員の不祥事が発生した場合の処分状況(規定等)</p> <p>②過去5年間における不祥事の発生状況</p> <p>③不祥事の発生後に改善策、再発防止策を講じているか</p> <p>④コンプライアンス教育等の実施状況</p> <p>(4) 業務委託に関する事項</p> <p>①業務委託(アウトソーシング)を行っている駅はあるか</p> <p>②委託を行っている業務内容は何か</p> <p>③委託先会社名</p> <p>④異常時(輸送障害、災害等発生時)における委託先との連携</p>	<p>者対応に関する心構えについて実施。</p> <p>2018年11月に日本ライトハウスより講師を招聘し、教育を実施した。</p> <p>現時点では実施していない。</p> <p>実施している。</p> <p>障害者差別解消法施行時に実施。部の年度計画においては、お体の不自由な利用者やお困りの利用者には積極的に声がけすることで、安心して利用いただくことを定めている。</p> <p>就業規則および運輸従事者賞罰規程に則り厳正に処分を行っている。</p> <p>2件(盗撮・遺失物着服)発生。</p> <p>従業員への事象の周知・懇談形式での法令遵守・コンプライアンスの徹底。システム等の改良・遺失物管理方法の見直し、取扱の厳正化。</p> <p>運輸部・技術部の全監督者を対象とした監督職研修(年2回)をはじめ、各種教育を実施。</p> <p>なし</p>	<p>社員の一人一人が、公共交通輸送の一翼を担う重要な役割を果たしているとの自覚を持つことについて、今一度徹底されたい。</p>	

業務監査実施結果報告書

監査項目	取組状況	所見	所見に対する回答
<p>⑤委託を行ったことによる顧客満足度の低下はあるのか（苦情等）</p> <p>⑥サービス低下を避けるためどのような措置を講じているか</p> <p>（５）駅の無人化などに関する事項</p> <p>①無人化（時間による無人化を含む）された駅はあるか</p> <p>②無人化に伴い実施した措置</p> <p>③無人化に伴う地元（沿線自治体、関連団体、住民等）への説明の状況</p> <p>④運行本数が減少した路線はあるか</p> <p>⑤運行本数が減少した路線の地元（沿線自治体、関連団体、住民等）への説明の状況</p> <p>（６）ハンドル形電動車いすへの対応状況</p> <p>①ハンドル形電動車いすの取扱基準（マニュアル等）の整備状況</p> <p>②H30.4.1以降の新たな利用要件（人的要件の廃止、構造要件の大幅縮小）に即した取扱いとなっているか</p> <p>③ハンドル形電動車いす利用者への利用方法等の周知をどのように行っているか</p>	<p>なし</p> <p>なし</p> <p>「営業関係達示Ⅶ-⑦ハンドル型電動車いすの取扱いについて」を整備済み。取扱いとなっている。</p> <p>交通エコロジーモビリティ財団のウェブサイト「らくらくおでかけネット」に記載しており、当社ホームページより誘導している。</p>	<p>引き続き、適宜適切な対処に努められたい。</p>	

業務監査実施結果報告書

監査項目	取組状況	所見	所見に対する回答
<p>④利用実態、利用者の意見等</p> <p>(7) サイクルトレインの取組状況</p> <p>①サイクルトレインの実施状況</p> <p>②利用者、自治体、関係機関等からのサイクルトレインに対するニーズ・要望等</p> <p>③サイクルトレインの普及、利用促進のための取組状況</p> <p>④サイクルトレイン以外の自転車関係の施策の取組状況</p> <p>(8) 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</p> <p>②意見に対する対処方法</p> <p>③利用者モニター制度の導入状況</p> <p>④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>⑤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>1日5件程度の利用。 2018年4月以降、物理的に利用不可能な駅以外はご利用いただけるようにしたことから、特に意見はない。</p> <p>実施していない。</p> <p>特になし。</p> <p>実施していない。</p> <p>端末交通手段の整備による利便性向上と放置自転車対策を主眼として、一部の駅において、駐輪場やレンタサイクルの整備を行っている。</p> <p>平成27年度：1, 236件 平成28年度：1, 153件 平成29年度：1, 252件</p> <p>回答不要となったものを除き全てに対し、原則2週間以内にメールまたは電話で回答。</p> <p>現時点では導入予定なし。</p> <p>寄せられた意見は広報部から各部門へ回覧され、調査結果や回答についても全て部門内回覧の上、担当役員まで回覧を行っている。</p> <p>担当部署において内容を精査検討し、適宜施策等へ反映させ実施する。</p>	<p>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など活用することは、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。</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た継続した取り組みをされたい。</p>	