

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	令和7年11月13日
検査箇所	本社、大阪梅田駅、十三駅、川西能勢口駅、神戸三宮駅、春日野道駅、西宮北口駅、伊丹駅		
監査項目	取組状況	所 見	所見に対する回答
<p>1. 災害等異常時の対応・備え</p> <p>①列車運休に伴う情報提供</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・駅改札口ディスプレイ、案内放送、車内ディスプレイやSNS等、様々な媒体において4か国語（日本語、英語、中国語（簡体字、繁体字）、韓国語）で一斉案内可能な情報配信用システムを導入して、情報提供を行っている。 ・車内自動音声案内放送は、車両備付けの多言語放送装置を活用し、4か国語で行っている。 ・ワンマン線区においては、携帯端末のアプリにあらかじめ設定してある定型文を活用して4か国語による車内放送を行っている。 ・あらかじめ案内文を作成し、障害内容、発生時刻、原因等を選択式にすることで迅速に案内できるようにしている。 ・ホームページでは4か国語のほかにタイ語で案内を実施している。 ・阪急沿線アプリで列車の在線位置をリアルタイムで表示している。 ・インバウンドが多く見込まれる駅では、輸送障害発生時にQRコードのポスターを改札口に掲示し、ホームページに誘導している。 ・なにわ淀川花火大会の際は十三駅の利用者が多く旅客の滞留などが懸念されることから、十三駅の改札口ディスプレイとSNSで混雑状況を配信するなど細やかな情報提供を行っている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ホームページ、SNS、駅頭表示、駅構内、車内と様々な場所で4か国語による案内（ホームページは5か国語）が実施されており、引き続き、旅客が状況に応じた行動判断ができるように、適時適切な情報提供が行われることが期待される。 	<ul style="list-style-type: none"> ・今後もお客様が状況に応じて適切な判断ができるよう、情報ニーズを的確に把握し、引き続き多様な媒体を通じて、内容・タイミングともに適切な情報提供に努めてまいります。

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
②計画運休に伴う情報提供	<ul style="list-style-type: none"> ・2019年4月に情報提供に係るタイムラインを作成、2020年9月に更新し、台風接近時に適切な情報提供ができるようあらかじめ準備している。 ・計画運休の見込みがある場合には、その情報を発信し、計画運休が決まった際には、近畿運輸局へ報告するとともにホームページ等を通じて情報提供することとしている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・あらかじめ発信された計画運休の情報は、利用者にとっては、自身がどのように行動するか判断するための情報となりえることから、引き続き、情報提供タイムラインに沿って適時適切な情報提供が行われることを期待するとともに、実際にタイムラインに従って情報提供した際や訓練で判明した課題について、タイムラインに反映するなど見直しの検討が行われることが期待される。 	<ul style="list-style-type: none"> ・今後もより適切な情報が提供できるよう、実際にタイムラインに従って情報提供した際や訓練で判明した課題については、都度タイムラインを見直していく等、常に最適な状態にアップデートするよう努めてまいります。
③他の交通モードとの連携	<ul style="list-style-type: none"> ・バス事業者と事前に契約し、運休が発生した際に代替輸送を行うことをあらかじめ決めていく。 	<ul style="list-style-type: none"> ・運休時に阪急電鉄の輸送力に相当する代替輸送の確保は容易でないと考えられるが、輸送力を考慮に入れつつ、長期の運休を想定した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"> ・代替バス輸送については、鉄道と比較して輸送力に大きな差があることに加え、現在、バス事業者各社における運転士不足が深刻であるため、現時点で十分な輸送の確保は非常に困難であると考えられますが、今後も引き続き、長期の運休が想定される場合の代替輸送の方法について研究を重ねてまいります。
④帰宅困難者対策	<ul style="list-style-type: none"> ・「大阪・梅田駅周辺地区帰宅困難者対策協議会」や「神戸都心・臨海地域帰宅困難者対策協議会」に参画し、帰宅困難者対策訓練が行われる場合は参加している。 ・南海トラフ地震を想定した帰宅困難者対策までは至っていない。 ・京都府および京都市の間では、帰宅困難者対応が必要となる事態が生じた場合の連絡体制を確認している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・帰宅困難者対策は自治体等関係機関と連携して取り組むことが重要であることから、継続的な協議会への参画および訓練への参加を期待する。 ・帰宅困難者の発生に備え、駅対応マニュアルの作成に向けた検討がなされることが期待される。 ・南海トラフ地震を想定した帰宅困難者についても、自治体からの要請を考慮しつつ、関係機関とともに対応方針が検討されることが望まれる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・帰宅困難者対応につきましては、今後も関係自治体等が主催する協議会や訓練に参加し、関係機関との連携を強化するとともに、対応力の向上に努めてまいります。 ・帰宅困難者の発生に備えた駅対応マニュアルの整備については、関係自治体等とも連携し、策定について検討してまいります。 ・南海トラフ地震を想定した帰宅困難者対応についても、引き続き、関係自治体等が開催する訓練等に参加することにより、対応力を強化してまいります。

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
2. ダイヤ改正における入念な事前説明	<ul style="list-style-type: none"> ダイヤ改正では利用者への影響を考え、直通列車の大幅削減や最終列車の出発時刻繰り上げ、ワンマン運転の開始など影響が大きいダイヤ改正では自治体や沿線施設に対して事前説明を行っている。 記者発表や自社の機関誌を通じて広く利用者に対する事前説明を行っている。 	<ul style="list-style-type: none"> ダイヤ改正においては、引き続き継続して、自治体等に対して丁寧な説明が行われることを期待する。 検討段階で影響が軽微と見込まれる改正であっても、自治体等に対して公表前に丁寧な説明を行うよう検討されることが求められる。 	<ul style="list-style-type: none"> ダイヤ改正を実施する際には、利用者への影響も考慮し、引き続き、自治体等の関係者に対して丁寧な説明を行うよう努めてまいります。また、影響が軽微と見込まれる改正であっても事前説明の必要性について、十分に検討して取り組んでまいります。
3. 賠償責任保険への加入	<ul style="list-style-type: none"> 対人および対物ともに1事故あたり最大50億円の賠償責任保険に加入している。 	<ul style="list-style-type: none"> 鉄道利用者保護の観点から、保険未加入となることがないように保険期間を確認し、継続した保険加入が望まれる。 	<ul style="list-style-type: none"> 賠償責任保険については、定期的に保険期間をはじめ加入状況等を確認し、未加入期間が無いように引き続き留意いたします。
4. 駅の無人化や乗車券販売窓口の削減に係る対応	<ul style="list-style-type: none"> 終日無人駅はない。 駅係員の配置は、少子化による採用難の状況を踏まえ、乗降人員や改札口の数などを考慮しつつ行い、効率的な運営を行っている。 「駅の無人化に伴う安全・円滑な駅利用に関するガイドライン」に沿って、券面確認台・モニター付きインターホンの設置、駅務機器のリモートコントロール機能、構内カメラ、全駅一斉放送設備などを設置している。 利用者の要望を受けて、改札窓口およびホームページに、各駅の駅係員の不在時間帯の表示を本年5月までに実施した。 介助の申し込み方法は3種用意されている。そのうちの一つ、介助支援Web予約システム（PAパッセンジャー）は本年4月より阪急電鉄全線で利用が開始された。24時間WEB予約が可能であり、また入力された情報は係員アプリへ自動で連携されるシステムとなっている。駅係員用の端末から係員アプリを確認することが可能であり、乗車駅、降車駅双方の駅で連携を行うことにより迅速に対応できるとともに、申し込みのあった時間には端末が鳴動し失念防止が図られている。 	<ul style="list-style-type: none"> 一部時間帯において駅員無配置駅が存在しているが、駅員不在時間の案内表示、ガイドラインに沿った駅務機器の設置、介助申込の新システムの導入といったサービス水準を維持するための対策が取られており、引き続き、利用者が安全・安心して鉄道を利用することができるよう取り組みを実施されることが期待される。 	<ul style="list-style-type: none"> 引き続き、お客様が安全・安心で快適に鉄道をご利用いただけるよう、「駅の無人化に伴う安全・円滑な駅利用に関するガイドライン」等に沿い、取り組みを進めてまいります。

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
4. 駅の無人化や乗車券販売窓口の削減に係る対応（続き）	・定期券インターネット予約サービス「eていき」導入および定期券発行機能付き券売機の機能更新により、全駅で新規通学定期券の購入が可能となり、また定期券発売所の営業時間外でもあっても定期券の購入が可能となり窓口の混雑緩和が図られている。		
優良事例			