

業務監査実施結果報告書

事業者名	阪神電気鉄道株式会社	実施期間	令和6年11月11日
検査箇所	本社、大阪梅田駅、武庫川駅、甲子園駅、尼崎駅、福駅、西九条駅		
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> <p>○提供する情報内容</p> <p>○HP、SNS等による情報提供</p> <p>○駅頭における運行情報の掲示</p> <p>○駅構内における案内放送</p> <p>○車内における案内放送</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 輸送障害発生時の利用者への情報提供については、HP・SNS・阪神アプリを活用。駅では情報案内ディスプレイ・案内検索端末、車内では案内表示器等多くのツールにより情報発信を行っており、またこれらの情報発信は一括して管理されている。駅頭では情報案内ディスプレイや案内検索端末により2カ国語(日・英)で情報提供し、QRコードを活用しHP等への誘導も行っている。駅構内放送は4カ国語(日・英・中・韓)により案内放送を行っており、車内については優等列車では4カ国語(日・英・中・韓)で、普通車では多言語に対応した放送設備はないものの、車内の案内表示器で2カ国語(日・英)で運行情報を提供している。 ・ 阪神アプリでは列車のリアルタイム位置情報を提供している。 ・ 駅係員、乗務員へは営業指令より情報支援端末を通じて情報配信し、旅客案内を行える体制を整えている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 訪日外国人旅客を含む利用者に対して、輸送障害発生時等の異常時に、様々なツールを用いた多言語によるリアルタイムな情報提供や、そのための社内体制を構築している。今後とも引き続き、輸送障害等発生時により多くの方がリアルタイムの情報を把握できるよう、情報提供手段の拡充や社内体制の充実が期待される。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 今後とも、より多くのお客さまにリアルタイムで情報をお届けできるよう、訓練等を通じてお客さまの情報ニーズの実態把握に努めるほか、新たな情報提供手段の拡充について研究してまいります。
<p>②計画運休に伴う情報提供</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 計画運休に係る情報提供タイムラインについては、2019年8月に策定している。 ・ 計画運休の可能性や実施についてはHPやアプリ等により情報提供を行っている。 ・ 沿線自治体との連絡体制の確認について、相互に連携を図ることを目的として協議を進めている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 利用者へより適時適切な情報を提供できるよう、定期的な訓練や実際の運用で見いだされた課題について改善策を検討し、情報提供タイムラインに反映されることが期待される。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 策定した情報提供タイムラインについて、定期的な訓練および計画運休実施後の振り返りを通じ、都度最適な状態にアップデートするよう引き続き努めてまいります。

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
③他の交通モードとの連携	<ul style="list-style-type: none"> ・非常時の代行輸送に備えバス会社と協定書を締結している。また、連絡体制や利用者への取扱いを記載した「振替・代行輸送取扱基準規程」を定め、これに基づき代行輸送を依頼することとしている。 ・大量の旅客が見込まれる甲子園球場での催物の復路輸送時に、自社線が運行不能になった場合は、甲子園駅から振替輸送を委託する JR 西日本の甲子園口駅へ、バス代行輸送を依頼できる体制としている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・運転見合せ時等において、迅速かつ的確な対応が行えるよう、引き続きバス会社との連携強化に努めることが期待される。 	<ul style="list-style-type: none"> ・甲子園球場での催物開催時の運転見合わせ時など、迅速にバス会社と連携し、代行輸送を実施できるよう、連携強化に努めてまいります。
④帰宅困難者対策	<ul style="list-style-type: none"> ・梅田・難波・神戸の各エリアにおいて自治体・関係行政機関・周辺企業等で構成された帰宅困難者の対策協議会に参画しており、同協議会において帰宅困難者対策計画が策定・公表されている。 ・また、自治体を主催とした帰宅困難者に対する合同対策訓練があった場合にも積極的に参加している。 ・沿線自治体との連絡体制の確認について、相互に連携を図ることを目的として協議を進めている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・今後とも沿線自治体と連携して、積極的な協議会への参加、定期的な訓練の実施等、帰宅困難者対策に取組むことが期待される。 	<ul style="list-style-type: none"> ・引き続き、有事にスムーズなお客さま誘導ができるよう、沿線自治体との連絡体制を確認するほか、自治体・協議会が実施する訓練にも積極的に参加し、帰宅困難者対策に取り組んでまいります。
2. ダイヤ改正における入念な事前説明	<ul style="list-style-type: none"> ・2022年12月のダイヤ改正時には、平日の芦屋駅の停車本数が減少となるため、事前に芦屋市に説明を行っている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・引き続き、利用者利便に影響が及ぶダイヤ改正を実施する場合には、関係者に対し丁寧かつ十分な説明を行うことが期待される。 	<ul style="list-style-type: none"> ・引き続き、利用者利便に影響が及ぶダイヤ改正を実施する場合には、沿線自治体等の関係社に丁寧な説明を行うよう努めてまいります。
3. 賠償責任保険への加入	<ul style="list-style-type: none"> ・身体障害賠償及び財物損壊賠償（1事故あたり最大50億円）に係る鉄道事故賠償責任保険に加入している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者保護の観点から保険期間を確認し、未加入となることがないように継続することが望まれる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・定期的に保険期間を確認し、鉄道事故賠償責任保険未加入となる期間が無いように留意いたします。

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
<p>4. 無人駅における対応</p> <p>5. その他サービスに関する事項 運賃誤收受関係</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・現在、武庫川線の洲先・東鳴尾・武庫川団地前の3駅が終日無人駅であるが、駅務オンラインシステムを導入しており、管理駅である尼崎駅にて遠隔でカメラ、案内放送、多機能インターホンの対応ができる体制を整えている。 ・無人駅での介助の申し込みは、基本的に管轄駅より駅係員を派遣することで対応している。派遣が間に合わない場合には、指令からの指示で乗務員でも乗降介助が可能な体制としている。 ・旅客による介助の事前申し込みと、駅員間の連携を目的とした介助支援アプリの導入を検討しており、係員向けの実証実験を進めている。 ・運輸部門の現業社員全員がサービス介助士の資格を取得している。 <ul style="list-style-type: none"> ・令和6年8月に運賃の誤收受が発生している。 ・原因は、花火大会があった際に、最寄駅の姫島駅で混雑回避のため当日乗車券の手売り販売を実施したが、この際に普通乗車券ではなく、誤って団体数取券を発行した。本来、普通乗車券では乗り越した際に差額分の精算となるが、団体数取券では、乗り越した区間の普通運賃を収受することになり、乗り越し精算機を使って精算を行った旅客より運賃を過收受したもの。 ・事案発生後、社内にて特別教育を実施しており、再発防止策として手売り乗車券発行前の確認体制を更に強化すると共に、事前・事後の確認を実施するようマニュアルの見直しを行い、再発防止を実施している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・無人駅の数多くはないものの、駅務オンラインシステムの導入によりシステム整備が進んでいる。また、介助支援アプリの開発を進めており、運輸部門の現業社員全員がサービス介助士の資格を取得する等、ハード・ソフト面での整備が進んでいることは評価できる。 ・今後とも、安全・円滑な駅利用に資するため取組に努め、駅利用者が極力不便なく利用できるようハード・ソフト面の取組の継続が期待される。 <ul style="list-style-type: none"> ・運賃・料金の正確な収受は、運賃制度を適正に運用するための基本であり、今後とも、利用者との信頼が損なわれないよう、運賃・料金の誤收受等の再発防止及び正確な収受に努めることが必要である。 	<ul style="list-style-type: none"> ・無人駅・時間帯無配置駅においても、お客さまに安全・円滑に当社駅を利用いただけるよう、ハード・ソフト両面から駅利用者の利便性を向上できる施策を検討してまいります。 <ul style="list-style-type: none"> ・今回の誤收受案件を受け、社内にて特別教育を実施したほか、乗車券発行時の確認体制の強化などを実施しております。本事象を真摯に受け止め、運賃・料金の誤收受等の再発防止に努めてまいります。
優良事例			