

# 5. お客様・沿線の皆様とともに

## 5-1 消防との合同訓練

### ◎豊中市消防本部を中心とした沿線消防本部との合同訓練

実施日 2011年6月28日（火）

場 所 宝塚線 平井車庫

参 加 豊中市・高槻市・箕面市・吹田市・池田市・茨木市・摂津市・川西市・島本町・豊能町・猪名川町の各消防本部

内 容 救助活動中の安全対策や車両の知識の講義を行った後、合同で事故復旧訓練を実施しました。



### ◎兵庫県消防学校との合同訓練

実施日 2011年10月11日（火）

場 所 兵庫県立広域防災センター

参 加 兵庫県消防学校

内 容 兵庫県立広域防災センターに寄贈した当社車両を使用して、列車事故に対応するための車両の基礎教育や車両機器の取扱い等の実技指導を実施しました。



### ◎京都市消防学校との合同訓練

実施日 2012年3月6日（火）

場 所 京都線 桂車庫

参 加 京都市消防学校

内 容 救助活動中の安全対策や車両の知識の講義を行った後、合同で事故復旧訓練を実施しました。



## 5-2 各種取り組み

### ◎サービス介助士の配置

お年寄りやお身体の不自由なお客様を迎えるため、介助の知識と技能を認定された「サービス介助士」を主要駅等に配置しています。バリアフリー設備等、ハード面の充実にも取り組んでいますが、「おもてなしの心」で気持ちよくご利用いただけるよう資格を取得しています。駅をご利用の際には、駅係員や乗務員にお気軽にお声掛け下さい。



### ◎AED(自動体外式除細動器)の設置

AEDとは、「心室細動」によって心臓から血液が送り出せなくなる状態が発生した時、電気ショックを与えて正常な状態に戻す医療機器です。AEDは全駅に設置しており、取扱い講習を受講した係員の配置を進めています。



### ◎「こども110番の駅」の取り組み …①

こどもたちを犯罪やトラブルから守るため「こども110番の駅」の標示を掲げ、より一層安心してご利用いただける駅づくりに取り組んでいます。こどもが駅に助けを求めた場合には、保護して、こどもに代わって110番通報を行うなどの対応をとさせていただきます。その他、犯罪の未然防止や安全で安心な地域づくりのため、皆様に愛される親しみのある駅づくりに取り組んでいます。

### ◎不審物発見時のお願い …②

警察等の関係機関と連携して、自主警備体制の徹底を図り、駅構内、列車内等の巡回を強化していますが、万が一、駅構内や車内で不審物を発見した場合は、触れたり、臭いを嗅いだり、動かしたりせずに、お近くの乗務員や駅係員にご連絡いただきますようお願いします。

### ◎暴力行為等防止キャンペーン …③

駅や車内におけるお客様同士のトラブルや、駅係員や乗務員等の鉄道係員に対する暴力行為が増加している昨今の状況を鑑み、各鉄道事業者が連携して、暴力行為の防止を呼びかけています。飲酒する機会が多く、暴力行為が発生しやすい年末年始に重点的にポスターの掲出等を行うことで暴力被害件数の減少を図り、お客様により安全・安心に鉄道をご利用いただける環境を実現していくことを目的としています。

### ◎マナーキャンペーン …④

日頃から駆け込み乗車の防止や携帯電話のご使用方法等、マナーに関するご協力を駅構内でお声掛けするなどしてお願いしています。また春と秋には、正雀工場で開催する「阪急レールウェイフェスティバル」で、当社のオリジナルキャラクターである「マナーアップ戦隊マナブンジャー」が登場するショーを上演し、ご来場の皆様に電車ご利用時のマナー向上等を呼びかけています。

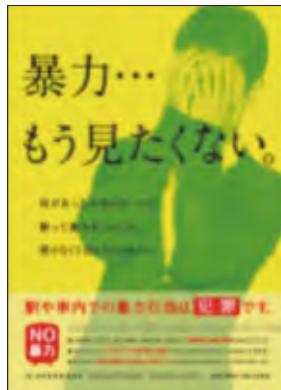
①



②



③



④



### ◎マナーポスターによるお願い

車内におけるマナー向上につきましては、マナーポスターを掲示し、お客様にご協力のお願いをしております。

- ・携帯電話電源オフ車両でのお願い（左）
- ・優先座席に対するお願い（中）
- ・音環境に対するお願い（右）



## お客様・沿線の皆様とともに

### ◎「みんなでつくるみんなの快適」キャンペーン

「みんなでつくるみんなの快適」をコンセプトに、関西の主たる鉄道事業者との共同キャンペーンを実施して、ポスター等の掲示を行い、お客様にご協力をお願いしました。



2011年3月1日(火)から15日間  
「座席の座り方」



2011年9月1日(木)から15日間  
「荷物の取扱い(床に荷物を置くのを防止)」



2012年3月1日(木)から15日間  
「暴力行為防止」

### ◎鉄道利用マナーUPキャンペーン～「ひと声マナー」はじめよう。～

鉄道をご利用いただく皆様に「ひと声マナー」の必要性を認識していただき、行動(声かけ)につなげていくことを目的にして、「ひと声マナー」をキーワードに、以下の実施方針に基づきキャンペーンを展開し、お客様にご協力をお願いしました。

- ・2011年12月5日(月)～2012年1月31日(火)  
目が不自由な方の転落事故を防ぐため、「ひと声マナー」はじめよう。



### ◎沿線の小学校における安全啓発活動

沿線の小学校を訪問して、踏切道の仕組みや正しい渡り方、ホームで電車を待っている時の注意点、車内でのマナー等に関する安全啓発活動を実施しています。



### ◎踏切事故防止キャンペーン …⑤

「踏切事故防止キャンペーン」を実施し、踏切道を通行するドライバーや歩行者に対して安全確認の協力を呼びかける等、自動車等の直前横断、無謀通行、運転操作の誤り等に起因する踏切事故の防止に取り組んでいます。

### ◎沿線情報紙(TOKK)による情報提供 …⑥

宝塚、大阪、神戸、京都の頭文字から「TOKK」と名付けた沿線情報紙を、全駅を中心に配布しています。毎月1日号と15日号の2回をそれぞれ前月25日と当月10日に発行しています。また1日号には、お客様と当社のコミュニケーションスペースとして「阪急ニュース・リニア」のコーナーを設け、電車・バス・タクシー等、当社グループに関する情報や「輸送の安全の確保に向けた取り組み」も紹介しています。また、ホームページにはWEB版を展開しています。

⑤

⑥

TOP

### ◎ホームページ(<http://rail.hankyu.co.jp/>)による情報提供

災害や事故等により列車の運行に多大な影響が生じるような場合は、「阪急電鉄 鉄道情報ホームページ」のトップページに「列車運行情報」として、その状況をご案内しています。なお、「列車運行情報」は「@HANKYU+HANSHIN 阪急阪神ポータルサイト」のトップページ(<http://www.hankyu-hanshin.co.jp/>)にも掲出しています。



### ◎お客様・沿線の皆様からのご意見

当社では、ホームページ(<https://dentetsu.hankyu.co.jp/goiken/>)やお電話、また駅等において、お客様から広くご意見をお聴きする体制をとっています。お客様からいただきましたご意見のうち、ご連絡先をお示しいただいたものには、受付から14日以内に回答させていただいている。なお、ご連絡先がわからない場合でも、お問い合わせがあった際にお答えできるように回答を作成してお待ちしています。2011年度は、ご要望やご提案、ご質問、お褒め等、あわせて約1,100件のご意見を頂戴いたしました。それぞれのお客様に回答させていただくとともに、担当部署においてサービス向上や従業員教育に活用させていただいている。

阪急電鉄株式会社 広報部 広聴センター  
TEL06-6373-5165  
9:00~17:50  
(土・日・祝日および年末年始をのぞく)

### ◎阪急電鉄交通ご案内センター

ダイヤ・運賃・沿線行事等、お電話による当社の鉄道に関するさまざまなお問合せにお答えできるよう、阪急電鉄交通ご案内センターを設置しています。つながりやすく、スムーズにご案内できるよう努めておりますので、お気軽にお問合せください。

「阪急電鉄交通ご案内センター」  
TEL0570-089-500(固定電話から)  
TEL06-6133-3473  
(平日 9:00~22:00 および土・日・祝日 9:00~19:00)