

# 5. お客様・沿線の皆様とともに

## 5.1

### 警察及び消防との合同訓練

#### 5.1.1

#### 本部合同訓練

日時 2009年9月11日（金）  
場所 神戸線 西宮車庫  
参加 兵庫県警・西宮消防署  
内容 倒木による列車脱線事故に伴う、警察及び消防と合同による  
情報伝達訓練及びお客様避難誘導並びに列車脱線復旧訓練



#### 5.1.2

#### 地域別訓練

##### ■北摂地域消防本部との合同訓練

日時 2010年6月9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 沿線の消防本部や消防局に対して、救助活動中の安全対策  
や車両の知識について講義を行った後、合同で事故復旧訓  
練を実施しました。



##### ■兵庫県立広域防災センター内 兵庫県消防学校

日時 2009年10月13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内にある当社寄贈車両を使用し  
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  
の取扱等の実技指導を実施しました。



##### ■京都市消防学校

日時 2010年3月2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について講義を行った  
後、合同で事故復旧訓練を実施しました。この訓練は毎年  
続けています。



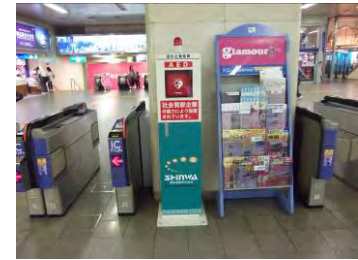
### ■ サービス介助士の配置

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おります。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。



### ■ A E D（自動体外式除細動器）の設置

A E D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、正常な状態に戻すために電気ショックを与える医療機器です。今年度は、A E Dの全駅設置と取り扱い講習を受講した係員の配置を推進します。



### ■ 「こども110番の駅」の取り組み

子どもたちがトラブルに巻き込まれる事件が数多く発生しています。子どもたちを犯罪から守るため「こども110番の駅」の標識を掲げ、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。



### ■ 不審物発見時のお願い

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、列車内等の巡視を強化していますが、万一、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いたします。



### ■ 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啓発活動を実施しています。



### ■ 踏切事故防止キャンペーン

踏切事故は、自動車等の直前横断、無謀通行、運転操作の誤り等、道路通行者側に起因するものが多いため、「踏切事故防止キャンペーン」等を実施し、踏切道を通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、踏切事故の防止に取り組んでいます。





## ■ マナーキャンペーン

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お願いしています。春と秋には、京都線の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、阪急電鉄オリジナルの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呼びかけています。



## ■ 暴力行為等防止キャンペーン

駅や電車内におけるお客様同士のトラブルや、駅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行くことを目的としています。



## ■ 「みんなでつくるみんなの快適」キャンペーン

当社では「みんなで作るみんなの快適」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います。2010年3月には「駆け込み乗車防止」を呼びかけるポスターを駅構内や車内に掲出しました。



## ■ 沿線情報紙（T O K K）フリーペーパー

宝塚、大阪、神戸、京都の頭文字から「T O K K」と名付けた沿線情報紙を、全 85 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・リネア」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の他、「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。



## ■ ホームページ（http://rail.hankyu.co.jp/）

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」としてご案内しています。また、お客様からよくいただくご質問やお問い合わせは、その回答内容を記載したコーナーを設けてお応えしています。

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、また駅等の各現場において、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方には、受付から 14 日以内に回答させていただきます。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。2009 年度は、要望や提案、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ます。

**阪急電鉄株式会社 広報部 広聴センター**  
 TEL 06-6373-5165  
 9:00-17:50  
 （土・日・祝日および年末年始をのぞく）

ダイヤ・運賃・沿線行事などのお問い合わせは、  
 「阪急電鉄交通ご案内センター」をお願いします。  
 TEL 0570-089-500（固定電話から）  
 TEL 06-6133-3473  
 （平日 9:00~22:00 および土・日・祝日 9:00~19:00）