

4-3 社内のコンプライアンス体制（コンプライアンス相談窓口の設置）

当社では、当社及び当社グループ会社並びにこれらの業務委託先の役職員等が、輸送の安全確保に関する事項も含め、法令、契約、企業倫理等に反する事実又は行為（違反事実等）を認識した際に、当該違反事実等について相談・通報する「コンプライアンス相談窓口」を設置し、違反事実等を自ら是正するための仕組みを構築しています。

また、このほか、親会社である阪急阪神ホールディングス(株)が設置する「企業倫理相談窓口」にも違反事実等を相談・通報できることとしており、阪急阪神ホールディングスグループ全体としてコンプライアンス経営の推進を図っています。

VIII.2016 年度の取組み

1. 安全重点施策（安全施策 2016） [平成 28（2016）年度]

平成 28（2016）年度の安全重点施策は、下記項目のとおりとし、行動計画（教育・訓練等）に基づき、積極的に取り組んでまいります。

- ・安全管理規程に基づく安全管理体制の充実
- ・安全確保を最優先とする企業風土の醸成とコンプライアンスの徹底
- ・事故の芽・ヒヤリハットに関する取組みの確実な運用の継続
- ・施設・車両の保守及び教育・訓練の管理状況の確認の徹底

2. 安全関連投資計画（安全施策 2016） [平成 28（2016）年度]

平成 28（2016）年度の主な安全関連投資計画は、下記項目のとおりとなります。

- ・高架化工事の継続推進（東灘連立[住吉川以東]/鳴尾連立[本線甲子園・武庫川間]
- ・耐震補強の継続実施（大物駅～杭瀬駅間・姫島駅等高架橋柱補強）
- ・改良工事の実施（甲子園駅改良[継続]・梅田駅改良 [継続]）
- ・設備更新 等

IX.お客様、関係者等との連携

1. お客様からのご意見

平成 27（2015）年度は、お電話やメール等を合わせて約 1,200 件のご意見、ご要望、励ましのお言葉等をお寄せいただきました。このように「お客様の声」をいただいた場合には、状況を確認のうえ、ケースに応じて対策の実施や検討、社員指導等を行っています。また、お客様にお答えが必要なご意見に対しては、速やかにお返事するよう努めています。

なお、当社に対するご意見などを承る窓口として、ホームページ上で、メールや関係部署の電話番号をお知らせしています。

（ホームページアドレスは、「X.安全報告書へのご意見等」に記載しています。）

2. お客様、沿線住民の皆様へのご協力をお願い

2-1 ホーム上でのお願い

●駆け込み乗車は危険です！

駆け込み乗車は危険です。思わぬ事故の原因となります。次の電車のご利用をお願いします。

●ホーム端部での歩行は危険です！

ホーム端部での歩行は、軌道への転落や電車との接触のおそれがあり、危険です。できるだけホーム先端から離れた位置での歩行をお願いします。電車の接近の際には、黄色い線の内側（やむを得ない場合は白い線の内側）へおさがり下さい。

●黄色い線の上には荷物等を置かないでください！

ホーム上の黄色い線は、目のご不自由な方の重要な誘導案内用設備となっています。立ち止まったり、荷物を置かないようお願いいたします。

●異常時は「非常通報ボタン」を押してください！

ホームから線路へ転落されたお客様を発見した場合などの異常時には、「非常通報ボタン [P17 参照]」を押してください。電車に異常を知らせることができます（平成23（2011）年度末時点で全駅に設置済み）。



●線路内へは絶対に立ち入らないでください！

ホーム下に誤ってものを落とした場合、必ず駅係員にお知らせください。絶対に線路内に立ち入らないでください。線路内は大変危険です。

●地下駅では避難経路図をご確認ください！

地下駅では、万一の火災に備えて種々の対策施設を整備していますが、お客様におかれましては、ホームに掲示しています「避難経路図」をご確認ください。

●歩きスマホは危険です！

スマートフォンや携帯電話等を操作しながらホーム上を歩くと、お客様同士の接触や転倒、ホームからの転落につながるおそれがありますのでおやめください。

【阪神×au 歩きスマホ防止キャンペーンの実施】

- 平成 27（2015）年 12 月、歩きスマホによる事故を防止するためのキャンペーンとして、KDDI 株式会社と合同で、阪神電車全駅及び車内におけるポスターの掲出や、動画の配信、ポケットティッシュ配布等を実施しました。
- 神戸三宮駅を舞台とした動画では、実際のシーンを基に再現した客観的な様子を放映することで、より多くの人たちに歩きスマホの危険性を伝え、広く周知を図りました。



駅構内での啓発活動



動画の一場面

2-2 電車内でのお願い

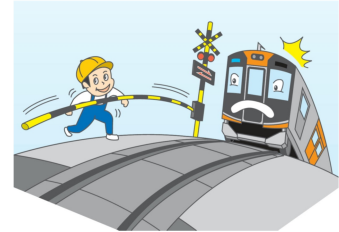
●電車内での非常時は「非常通報装置・非常通話装置」で通報願います！

電車内で異常があった場合は、車内に設置されています「非常通報装置・非常通話装置 [P27 参照]」により、乗務員に異常があることを知らせることができます（非常通話装置の設置車両では乗務員と通話することもできます）。

2-3 踏切道でのお願い

●警報機が鳴り始めたら無理な横断はしないでください！

警報機が鳴り始めたら踏切道内に入らないでください。すぐ近くに電車が来ています。また降下した遮断棒のくぐり抜けや踏切道付近で遊ぶお子様は、大変危険です。絶対に「しない」「させない」でください。



●踏切道での非常時は「非常ボタン」を押してください！

踏切道で異常を発見した場合は、踏切支障報知装置（「非常ボタン [P20 参照]」）を押してください。踏切道に異常のあることを電車に知らせます（38 箇所の踏切道に設置しています）。

2-4 共通・その他のお願い

●不審物発見時は乗務員・駅係員へお知らせください！

電車内や駅構内で不審物を発見した場合は、手を触れずに、お近くの乗務員、駅係員にお知らせください。

2-5 踏切事故防止キャンペーンへの取組み

平成 27（2015）年度においても近畿運輸局、近畿管区警察局、近畿地方整備局・関西鉄道協会等の共催のもと、当社も「踏切事故防止キャンペーン」に参画し、踏切道通行の安全の確保と踏切道事故防止の啓発に取り組んでいます。

- ・主な踏切道での啓発グッズの配布等による啓発活動
- ・啓発ポスターの掲出及びスポット放送の実施 等



踏切道での啓発活動

2-6 「こども110番の駅」の取組み

当社では、平成 17（2005）年 4 月より、下記の 11 駅において「こども 110 番の駅」として取り組んでいます。子ども達が被害に遭うなど、助けを求めてきた時の対応は勿論のこと、日頃から安全・安心な地域づくりに貢献し、子ども達にやさしい駅を目指していきます。

〔取組み駅〕 梅田・尼崎・武庫川・甲子園・西宮・御影・神戸三宮・元町・高速神戸・新開地・高速長田



© 2006 Gullane (Thomas) Limited

2-7 阪神電車オリジナル下敷きの贈呈

当社では、次世代を担う子ども達に身近な存在である阪神電車に親しみを持っていただくため、阪神電車オリジナル下敷きを制作し、沿線の小学校に通う新 1 年生に贈呈しています。平成 27（2015）年度のテーマは「阪神電車のお仕事探検隊！ ～車両編～」。阪神電車の旅客用車両と保守用車両の違いを、画像とイラストで分かりやすく紹介するとともに、各車両に関わる鉄道会社の仕事についても学べる内容としています。オリジナル下敷きの贈呈は、平成 20（2008）年春から毎年行っています。

