

西日本鉄道株式会社に対する業務監査の実施結果

項目	主な取組み状況等	所見	所見に対する回答
<p>1. 運賃等に関する事項</p> <p>(1) 関係法令、通達に基づく諸手続等</p> <p>(2) 連絡運輸・乗継割引・企画乗車券</p> <p>① 連絡運輸、乗継割引</p>	<p>西日本鉄道株式会社（以下「西日本鉄道」という。）における過去5年間の運賃等の変更認可の手続き等については、平成14年度に1件、平成15年度に1件、平成17年度に1件の届出の実績があった。</p> <p>福岡市交通局、九州旅客鉄道（以下「JR九州」という。）、島原鉄道株式会社の各社局との間で連絡乗車券を発行している。 乗継割引金額について</p>	<p>関係法令、通達に基づき適正に処理されている。</p> <p>西鉄福岡（天神）駅、大牟田駅、西鉄久留米駅、貝塚駅、西鉄二日市駅、太宰府駅については、運賃表等の掲示、関係規定類等の駅への備え付け、マニュアル等に基づく運賃表修正表示等についても適正に処理されている。</p> <p>今後、乗換駅における利用者の利用実態、連絡運輸の導入効果、精算のためのコスト、対象事業者の意向等を総合的に判断しつつ、利用者サービスの向上のための連絡運輸の拡大に</p>	<p>・今後も関係法令、通達を遵守し、適正な手続きを行ってまいります。</p> <p>・運賃表等の掲示、関係規定類等の駅への備え付けについては、今後も適正に行ってまいります。</p> <p>・これまでも連絡運輸の拡大や乗継割引の拡大を実施してまいりましたが、他鉄道事業者との連絡運輸範囲や乗継割引の拡大について検討してまいります。</p>

<p>② 企画乗車券</p>	<p>は、福岡市交通局との間で実施しており、利用区間に応じて普通旅客運賃大人で20円または60円（西日本鉄道10円または30円、福岡市交通局10円または30円）、定期旅客運賃（通勤）で5%または10%の割引を実施している。</p> <p>企画乗車券について、平成18年度においては、他社と連携した「太宰府・柳川観光きっぷ」など8種類の通年商品の他、他の観光施設等と連携した「九州国立博物館きっぷ」など合計17種類の企画乗車券を発売した。また、パンフレット、ポスター、広報誌等を作成して、駅、車内、ホー</p>	<p>について運輸関係事業者と検討することが望まれる。また、乗継割引については、基本的には経営判断の問題であると承知しているが、運輸政策審議会答申（第19号）等にもあるように、異なる事業者間を乗り継ぐ旅客については、運賃の割高感が強く、これを是正することが求められていることに鑑み、利用者ニーズも見極めつつ、可能な限り当該割引の拡大について検討することが望まれる。</p> <p>今後、3連休の増加、レジャー等の多様化、訪日外国人旅行者の増加等を踏まえ、観光目的の需要の喚起の観点から、多様な利用者ニーズの的確な把握、関係事業者との調整等により、さらに利用しやすい良質な企画商品の設定について検討することが望まれる。</p>	<p>・今後もお客さまの利便性向上のための企画乗車券について検討してまいります。</p>
----------------	--	--	--

<p>(3) カード式乗車券</p>	<p>ムページで宣伝活動を実施し、企画乗車券の販売促進及び鉄道利用促進に努めているところである。</p> <p>磁気カード乗車券については、平成11年度から西日本鉄道天神大牟田線及びバス、福岡市交通局で利用可能であってカードを自動改札機に投入することで入出場が可能な磁気式プライベートカード「よかネットカード」、平成13年1月から大牟田線（西鉄福岡（天神）駅・二日市駅間）で利用が可能なカード式回数券「バルカード40」を販売している。平成18年度の販売実績は、全券種合計で約78万枚、金額で約32億円となっている。</p> <p>平成20年春からICカード「nimoca（ニモカ）」の導入を予定してお</p>	<p>ICカード導入に際しては、福岡市交通局、JR九州との導入時期が異なることも踏まえ、旅客に対する周知を徹底し、スムーズに運用を開始することが望まれる。</p>	<p>・ICカードにつきましては、本年5月18日に供用開始いたしました。福岡市営地下鉄、JR九州とも平成21年春に導入予定でございます。翌22年春よりJR東日本を含めた4社局による相互利用開始を予定しておりますので、スムーズな運用を可能にするため、営業・システム面での協議をすすめてまいります。</p>
--------------------	--	---	---

<p>(4) 駅務機器類</p>	<p>り、福岡市交通局及びJR九州との共通化についても検討を行っている。</p> <p>自動券売機、自動改札機、自動精算機等の設置については、乗降人員、旅客流動等を考慮し設置台数、設置場所を決定することとしている。</p>	<p>今後、自動券売機・自動改札機等の更新に当たっては、誤収受等が発生しないようなものにするとともに、利用者に使いやすいものにしていくことが求められる。</p> <p>また、駅務機器等の更新時に乗降実績、機器処理能力等を勘案し、また、旅客の滞留等が発生しないようピーク時等の利用状況を確認したうえで、適切な台数を設置することが望まれる。</p>	<p>・今後も、機器の利用状況や旅客の流動等に応じ、適切に機器を設置してまいります。</p>
<p>(5) 運賃の誤表示、誤収受</p>	<p>平成17年5月にプログラムの不具合による誤収受が1件発生している。発覚後、速やかな事実関係の報告、運賃返還等の措置を講じたほか、各現場への再発防止の通達等の改善に向け</p>	<p>今後とも、再発防止に積極的に取り組むことが必要である。</p>	<p>・今後も、再発防止徹底に努めてまいります。</p>

<p>(6) 無料乗車券</p> <p>2. 情報提供に関する事項</p>	<p>た取り組みが進められてきているところである。</p> <p>株主等を対象とするもの以外は、発行実績がない。</p> <p>西日本鉄道においては、ホームページにより、財務等に関する情報、運賃に関する情報、安全・サービスに関する情報（全駅の構内図、エレベーター・エスカレーター・多目的トイレの位置等のバリアフリーに関する情報、列車の運行状況に関する情報（30分以上の遅延の発生または運休及び台風、大雪等により遅延または運休の見込みがある場合おける状況の詳細を含む。）など）を提供している。</p> <p>また、携帯電話対応のホームページでは、列車の運行状況に関する情報等、リアルタイムに提供する必要</p>	<p>西日本鉄道は、積極的な情報提供に努めており、概ねガイドラインに沿って充実した情報の提供が行われている。</p>	<p>今後もガイドラインの遵守を心がけることにより、適時適切な情報提供に努めてまいります。</p>
---------------------------------------	--	--	---

<p>3. 案内情報（利用者に対する案内）に関する事項</p> <p>(1) 利用者に対する案内に係るマニュアル等の整備状況</p>	<p>性が高いものや、各駅の時刻表、運賃検索等について提供を行っている。</p> <p>このほか、総合パンフレットやリーフレット等を駅に備え、路線図、企画切符、運賃、利用案内、駅周辺観光案内等を周知しているほか、広報誌「コンパス」を利用者と西日本鉄道をつなぐコミュニケーションマガジンとして位置づけ、2ヶ月に一回発行し各駅等に備えている。</p> <p>駅構内に設置する利用者の案内表示については、平成元年12月に策定した「営業標識製作規定」や、仕様書に基づき、統一的な案内表示を行っているほか、乗務員が車内放送を行う際のマニュアルとして</p>	<p>案内表示の内容、配置位置等「営業標識製作規定」に規定されていないものについては、国土交通省により策定された「公共交通機関旅客施設の移動円滑化ガイドライン」に直接準拠して整備を行っているということであるが、よ</p>	<p>案内表示については「営業標識作成規定」や仕様書に基づき表示を行っていますが今後もお客さまにわかりやすいサインの整備を推進するとともに統一したマニュアルの整備も図ってまいります。</p>
--	---	--	---

<p>(2) 列車内における案内情報</p>	<p>「車内案内要領集」(平成19年5月改訂)、職員が構内放送を行う際のマニュアルとして「駅放送案内マニュアル」(平成17年10月改訂)がそれぞれ整備されており、また、駅務員の総合的なマニュアルとして「接客マニュアル」(平成18年9月改訂)が整備されている。</p> <p>列車内における音声案内は、自動放送設置車両については自動放送による案内を基本としつつ、乗務員がマニュアルに基づき音声案内を行っており、LED式情報表示装置が設置されている一部の列車内においては、車内放送に加えて、行先、次の停車駅、停車駅、乗り換え情報等について、文字(日本語、急行車両は日本語+英語)でも情報提供を行っている。</p>	<p>りわかりやすい案内表示のため、機会を捉えて、規定の見直しについても検討していくことが望まれる。</p> <p>利用者の予見可能性を高める視点から、新規車両の導入の機会等を捉えて、LED式等による情報表示装置でリアルタイムの情報を提供できるようにすることなども含め、案内情報のさらなる充実について検討することが期待される。</p>	<p>・お客さまへの確かな情報提供のため、車内放送及び駅における構内放送の充実にも新車導入時には車内表示器LCD化・LED化による日本語並びに英語の文字表示を行ってまいります。</p>
------------------------	--	---	--

<p>(3) 駅における案内情報</p>	<p>また、輸送障害発生時には、運転指令から列車無線により提供される情報を元に乗務員が車内放送を行っている。</p> <p>駅における音声案内は、自動放送設置駅については自動放送による案内を基本としつつ、駅務員がマニュアルに基づき音声案内を行っている。</p> <p>主要駅のホーム上や改札口付近には、LED式情報表示装置が設置され、列車の運行情報等を文字で提供している。駅の利用状況等を勘案しつつ、各駅について随時導入を図っていく予定である。</p> <p>輸送障害時には、運転指令から伝えられた情報を元に各駅の駅務員が構内放送や掲示板(急告板)等により情報提供を行っている。</p>		
----------------------	---	--	--

<p>(4) 外国人にもわかりやすい案内情報</p>	<p>また、全ての無人駅においても管理駅からの遠隔放送装置によって情報提供が行われている。</p> <p>駅施設等の案内の多言語化については、日本語と英語の2ヶ国語表示を基本としつつ、特に外国人の利用者が多いと考えられるターミナル駅等においては、日本語と英語のほか中国語と韓国語を加えた四カ国語による案内表示を実施している。また、外国人観光客が特に多い駅では、日本語、英語、中国語、韓国語でそれぞれ個別にリーフレットを作成し、駅周辺の観光案内、路線図、運賃、切符の買い方、企画乗車券等について案内を行っている。</p>	<p>外国人観光旅客の受入環境の整備を図る観点から、車内放送における英語放送の導入や外国人旅客の利用状況等を踏まえた整備駅の拡大等について、適切な対応を検討していくことが望まれる。</p>	<p>・外国人観光客への案内手段として、乗換えや料金、所要時分等を指差し形式で案内する4ヶ国語案内マニュアルを作成し、全乗務員および各駅窓口に配布しております。今後、車内における英語案内放送を検討するとともに、駅のリニューアル等にあわせて駅構内における営業標識を4ヶ国語表記に変更するなどわかりやすい案内に努めてまいります。</p>
----------------------------	---	--	--

<p>4. バリアフリー対策に関する事項</p> <p>(1) バリアフリー化の取り組み</p>	<p>西日本鉄道では、計画的に駅のバリアフリー化を進めることとしており、平成22年までに1日当たりの利用者数が5千人以上の全ての駅において段差の解消を図ることとしている。</p> <p>また、バリアフリー法に基づく基本構想の策定に当たっての協議会を始め、沿線自治体による様々な協議会に参加し、駅周辺と連携したバリアフリー化の推進に取り組んでいる。</p>	<p>引き続き、着実にバリアフリー化を推進していくことが期待される。</p>	<p>・バリアフリー化につきましては今後も自治体等の協力を得ながら、引き続き積極的に取り組んでまいります。</p>
<p>(2) バリアフリー設備の整備状況</p>	<p>西日本鉄道の全80駅中、1日当たりの平均利用者数が5千人以上の駅は23駅であるが、そのうち移動円滑化基準上段差を解消している駅は平成18年度末現在で16駅（整備率6</p>	<p>バリアフリー化への積極的な取り組みとして評価できる。引き続き積極的な取り組みが期待される。</p>	<p>・バリアフリー化につきましては今後も自治体等の協力を得ながら、引き続き積極的に取り組んでまいります。</p>

<p>(3) ソフト面での対応</p>	<p>9.6%)、視覚障害者誘導用ブロックの設置駅は20駅(整備率86.9%)、障害者対応型トイレが設けられている駅は19駅(整備率82.6%)となっている。また、現時点での未整備駅についても、平成22年までの整備計画を作成し、関係機関との協議や検討を行っている。</p> <p>西日本鉄道では、接客・サービスについてのマニュアルを各駅に整備し、毎月一回開催される全員参加の業務研究会においてマニュアルの徹底を行っているほか、課題についての検討を行い改善していくことによりスパイラルアップを図っている。</p> <p>また、NPO法人日本ケアフィットサービス協会が認定するサービス介助士2</p>	<p>バリアフリー施設の整備に伴い、高齢者、障害者等の外出機会が増加する中で、駅職員はもちろん、一般の利用者の理解と協力の必要性が高まっているところであり、今後においても、駅職員等による資格の取得やバリアフリー勉強会を始め、さまざまな方法を通じて、心のバリアフリーのための努力を積極的に進めていくことが期待される。</p>	<p>・サービス介助士2級については今後とも資格取得を推進してまいります。また、バリアフリー勉強会など、他のお客さまのご理解を得るための活動についても積極的に進めてまいります。</p>
---------------------	--	---	--

<p>5. 乗り継ぎ利便等に関する事項</p> <p>(1) 自社路線内での直通運転等</p>	<p>級の資格の取得を勧めている。</p> <p>さらに、社会福祉協議会や九州運輸局と連携し、沿線住民や沿線の学校の生徒等を対象に実際の駅施設を使用したバリアフリー勉強会を年に1回程度開催しており、高齢者、障害者等の疑似体験や駅のバリアフリー施設の利用方法等についての学習を通じて、鉄道利用者のバリアフリーに対する理解を深める努力を行っている。</p> <p>自社路線内の直通運転の状況については、本線を中心として、太宰府線、甘木線の2支線と貝塚線で形成されており、旅客の利用状況等を踏まえ、本線より支線への直通運転を実施し、</p>	<p>今後ともさらに乗継ぎ・乗り換えの利便性を高める方向で検討することが期待される。</p>	<p>・今後も、乗継ぎ・乗換の利便性の向上について、引き続き検討してまいります。</p>
---	---	--	--

<p>(2) 他社路線との相互直通運転</p> <p>(3) 他社路線との乗り換え利</p>	<p>利用者の乗り換えの利便性を高めている。</p> <p>列車の運行面については、列車運行本数の少ない早朝深夜の時間帯は、乗換を考慮したダイヤ設定を行うとともに、列車遅延の場合は接続列車の発車時刻の調整も行っている。</p> <p>他社路線との相互直通運転については、JR九州鹿児島本線とほぼ並行して運行されていることから相互直通運転は実施していない。</p> <p>また、貝塚線貝塚駅を接続駅として福岡市交通局箱崎線への相互直通運転については、駅施設の改良等に多額の設備投資が必要であることから相互直通運転は実施していない。</p> <p>貝塚駅では連絡通路の2</p>		
--	---	--	--

<p>便の向上</p> <p>(4) 他社路線との接続確保措置</p> <p>(5) 鉄道以外の交通機関との乗り換え利便</p> <p>6. 輸送障害等発生時の旅客対応に関する事項</p>	<p>つの改札を通るだけで福岡市交通局との平面上の乗り換えを可能としており、利用者利便の確保に努めている。</p> <p>貝塚線と福岡市交通局の間では、ダイヤの設定に当たり利用者利便の確保の観点からも調整を行っている。</p> <p>また、最終列車の出発時刻についても調整する措置をとっている。</p> <p>他モードとの乗り継ぎ円滑化については、列車の発車時刻に合わせたバスダイヤの設定を依頼するとともに、最終バスの出発時刻を調整する措置もとっている。</p>		
--	---	--	--

<p>(1) 輸送障害等の発生状況</p>	<p>運転事故・輸送障害等は、平成18年度には23件が発生している。内訳として人身事故等の部外原因によるものが11件、自然災害によるものが2件、鉄道施設の故障等の部内原因によるものが9件、インシデント（踏切無遮断）が1件である。</p>		
<p>(2) 輸送障害等発生時の体制等</p>	<p>輸送障害等が発生した場合の対応方法等については、西鉄グループ全体の基本的方針を定めた「危機管理規程」「緊急事態対応規程」により、事故や災害の規模に応じた社内の対応体制が定められている。</p> <p>さらに鉄道事業本部については、上記規程に基づいて「緊急時の救急体制要綱」を定め、事故発生時の通報及び処置体制、利用者及び外部への周知方法等が規定</p>		

	<p>されており、関係者が情報を共有し迅速な対応が図られることとなっている。</p> <p>また、過去地震発生時に、携帯電話等の通信手段が麻痺状態に陥ったことに鑑み、専用回線を持った固定電話や携帯電話を配備し、通信手段の確保を図っている。</p>		
<p>(3) 利用者等への情報提供等</p>	<p>3.(1)～(3)のとおり、きめ細かい情報提供に努めている。</p>		
<p>(4) 振替輸送等</p>	<p>他の鉄道会社への振替輸送については、原則行っていない。</p> <p>輸送障害の発生により現場が概ね1時間以上支障することが見込まれ、列車が折り返し運転をする場合には、バス代替輸送の手配を行うこととしている。</p>	<p>この取扱いについての苦情等はなく、地理的・地域的な状況は理解できるものの、今後は他の鉄道会社への振替輸送についても検討することが望まれる。</p>	<p>・他の鉄道会社との振替輸送は現在行っておりませんが、他の鉄道会社への振替輸送についても、今後検討を行ってまいります。</p>

<p>(5) 遅延証明</p>	<p>遅延証明については、発行基準は特に定めていないが、旅客の申告により遅延時分を確認した上で発行している。</p>		
<p>(6) 輸送障害時等発生を想定した訓練</p>	<p>輸送障害等を想定した教育・訓練については、「教育訓練実施要領」「鉄道総合訓練実施要領」「年間教育スケジュール」により、実施している。</p> <p>運転関係においては、毎年「年間指導（教育）指針」により毎月の研修項目を定め、作業を行うために必要な知識及び技能を保有するようマニュアルを前提とした教育訓練を行っているが、その中で5月・7月・1月の「業務研究会」及び12月の「保安訓練」開催時には、駅係員も合同で課題に応じた異常時（車両故障・異常気象他）の運転取</p>		

<p>7. 災害対応等に関する事項</p>	<p>扱研究を行っている。</p> <p>災害時の対応については、輸送障害発生時と同様に「危機管理規程」「緊急事態対応規程」「緊急時の救急体制要綱」に規定し、迅速な対応が図られることとなっている。</p> <p>鉄道事業本部では、年に1回、正確な情報収集、伝達手段及び復旧の指揮命令系統の確認と習熟を図るために総合訓練を実施している。また5年に1回は警察・消防関係と協力し、大規模な総合訓練を行っている。平成17年に行われた総合訓練では、警察・消防を含め410名が参加し、列車の脱線を想定した訓練を行っている。</p>		
<p>8. 利用者からの意見等に関する事項</p>	<p>電話・メール等による利用者の意見、要望、苦情等</p>		

<p>9. その他のサービスに関する事項</p> <p>(1) 暴力行為への対応、迷惑行為等への対応</p>	<p>の取扱件数は、平成17年度475件、平成18年度443件が寄せられている。</p> <p>利用者等からの意見等については、「お客様の声」として旅客サービス課に報告されるとともに、回答が必要なものについては担当部署から回答を行うこととなっている。</p> <p>また、「お客様の声」は、鉄道事業本部長まで報告され、グループ全体版としてトップまで報告されるとともに、駅係員に対しては、管理駅を通じ周知され、業務研究会等で事例研究の題材と扱われている。</p> <p>暴力行為は、平成18年度には20件発生しており、うち職員への暴力行為</p>		
--	--	--	--

<p>(2) 健康増進法施行への対応(受動喫煙防止対策等)</p> <p>(3) 携帯電話及び優先席の取扱い</p>	<p>は8件発生している。迷惑行為については、平成18年度に痴漢が27件発生している。</p> <p>係員への暴力行為防止策としては、駅係員マニュアルに対応方等を掲載し注意を呼びかけており、また、迷惑行為が発生した場合には、警察と連絡を取り、解決の依頼を行っている。</p> <p>天神大牟田線が平成7年4月より、宮地岳線(現貝塚線)が平成7年7月より、駅のホームやコンコースの喫煙場所を制限し分煙化を行っている。</p> <p>車両については全て禁煙としている。</p> <p>車内での携帯電話の使用について、優先席付近では携帯電話の電源を切ることであり、それ以外の場</p>	<p>今後、ホームやコンコースを含め全面禁煙に向けた取り組みが期待される。</p>	<p>・駅のホームやコンコースの喫煙場所の分煙化を推進していますが、今後はお客さまのご要望を踏まえつつ、検討してまいります。</p>
--	---	---	--

<p>(4) 女性専用車両の導入</p>	<p>所ではマナーモードに設定の上通話は遠慮いただくよう、駅構内や車内での放送、LED、ポスターやステッカーの掲示、車内巡回による注意、駅でのマナーアップキャンペーンにより協力依頼を行っている。</p> <p>優先席は全車両に設置されており、ピクトグラムで表示するとともに車内アナウンス、車内巡回による注意、駅でのマナーアップキャンペーンにより協力依頼を行っている。</p> <p>女性専用車両については、平成15年5月より試験導入し、アンケート調査の結果を踏まえ、11月4日より平日7時45分～9時20分に福岡（天神）駅に到着する急行、快速急行、特急列車（計17本）の最後部1両に導入している。</p>		
----------------------	--	--	--

<p>(5) 駅業務に関する事項</p> <p>① 駅係員の育成等</p> <p>② 業務委託</p>	<p>女性専用車両へは身体の不自由な方・介護者等の乗車も可能であることを、ホーム床面の乗車位置案内に表示している。</p> <p>駅係員は全て業務委託（一部在籍出向）を行っているが、駅業務従事者の育成については、「年間教育スケジュール」により毎月の教育内容を定め、全職員を対象にした訓練計画に基づき、安全・接客・異常時対応等について研修・教育を実施している。さらに駅係員の接客等で再教育が必要な職員については、外部講師等を依頼して教育を行っている。</p> <p>駅業務の外注化については、天神大牟田線全駅を株式会社西鉄ステーションサ</p>		
---	---	--	--

<p>(6) ベビーカーの対応</p>	<p>ービスに、貝塚線全駅を株式会社西鉄宏済会に業務委託している。</p> <p>ラッシュ時においては、車内では折りたたむようお願いしている。閑散時には、他の利用者の迷惑にならないようにそのまま利用してもらっているが、列車の急停止に備え車内放送等で注意を促している。</p>		
<p>(7) プラットホームからの転落防止策</p>	<p>ホームからの落下検知装置は3駅に、列車非常通報装置は16駅に設置されている。また、全駅にホーム下待避場所か待避ステップのどちらかが設置されている。</p> <p>ラッシュ時間帯については、複数の職員が勤務している駅においてはホーム監視を行っており、それ以外の混雑駅については、巡回</p>	<p>今後、落下検知装置等の整備の拡大について検討することが望まれる。</p>	<p>・ホームからの転落防止策について、落下物検知装置・非常通報装置等の設置を今後も進めてまいります。</p>

<p>(8) 遺失物の取扱い</p>	<p>要員がホーム監視を行うこととなっている。</p> <p>遺失物については、天神大牟田線では遺失物検索システムで一元管理を行い、有人駅及びテレホンセンターから検索できるシステムとなっている。遺失物は管理駅4駅で一定期間保管後、警察に引き渡すこととしている。貝塚線では、台帳管理により貝塚営業所に一定期間保管後、警察に引き渡すこととしている</p> <p>緊急の捜索物の場合は、運転指令から駅又は乗務員に連絡し捜索を行うこととしている。</p>		
<p>(9) その他のサービスに関する事項</p>	<p>駅トイレについて、現在トイレトペーパーは天神大牟田線、貝塚線あわせて71駅のうち、優等列車停車駅等の27駅に備え付け</p>		

	<p>られている。これまでいた ずら等により撤去した経緯 もあったが、今後は利用者 からの要望に応じて全ての トイレに設置する方向で検 討を進めている。</p>		
--	--	--	--