

北海道旅客鉄道株式会社に対する業務監査の実施結果

※項目における下線は、今年度監査において重点的に監査を実施したものを示す。

項 目	主 な 取 り 組 み 状 況 等	所 見
1. 運賃等に関する事項 (1) 関係法令、通達に基づく諸手続等	<ul style="list-style-type: none"> ・ 北海道旅客鉄道株式会社（以下「JR北海道」という。）においては、過去3年間で243件の届出が行われているが、主としてJR北海道が設定する企画乗車券の営業割引に係る届出であり、運賃等の認可事項はない。 ・ 旅客営業規則等については各駅に備え付けられていた。社内のシステムとしてPC上で営業規則が閲覧、プリントアウト可能で、かつ本社からのデータ送付によって一斉に更新できるシステムを有している。このため、利用者にはこれを活用して情報提供出来る状態となっている。 ・ 運賃表、時刻表の掲示については、色違い等の表現方についての詳細は、各駅に判断が委ねられている。 ・ 運賃表については、駅によっては自駅がどこであるか視認しにくい表示の仕方もある。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 今後約款をHPで閲覧できる等利用者利便の向上を図ることが期待される。 ・ 会社として統一的にわかりやすい表示に取扱いを統一させ、利用者が視認しやすい

(2) 連絡運輸・乗継割引・企画乗車券等 ① 連絡運輸、乗継割引 ② 企画乗車券	<p>った。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 利用者の多い区間の運賃を大きく掲示するなど、駅独自に利用者に配慮した取り組みを行っている。 ・ 北海道内の事業者ではJR北海道バスとの間において連絡運輸を行っているのみであり、鉄軌道事業者との連絡運輸については行っていない。 ・ JR北海道は道内の各都市間を往復する利用者に対する特別企画乗車券と、北海道内を観光する利用者に対する特別企画乗車券を設定している。 ・ 外国人利用者向けとして現在設定している「北海道レールバス」の3日間用、5日間用のほか、フレキシブル4日間を設定するなど、外国人に利用しやすい工夫を行っている。 ・ 外国人向けの乗車券は、新千歳空港並びに札幌駅に設置している「インフォメーシ 	<p>表示とすることなど、利用者利便に配慮した取り組みが望まれる。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 札幌駅や新札幌駅においては札幌市交通局と駅が近接しており、利用者ニーズに応じて連絡運輸を実施するなど、利用者利便に配慮した取り組みが期待される。 ・ 更なる利便性向上のためにも、通常の特別企画乗車券の英語案内やインフォメーションデスクの他駅への充実等、積極的な利便性向上に向けた取り組みが期待される。
--	---	---

<p>③ ICカードシステム</p>	<p>ンデスク」において、外国語で対応可能な常駐スタッフが発売できる体制となっている。</p> <ul style="list-style-type: none"> 外国人の利用が多い乗車券については案内を英語表記にし、通常の乗車券も英語表記にすることができるシステムとなっている。 JR北海道は20年10月25日からICカードシステム「Kitaca（キタカ）」の運用を開始した。しかし、ICカード利用可能駅であっても時間帯によっては無人化になる駅があり、その時間帯ではチャージができない等の支障が発生することになる。 21年春にJR東日本の「Suica」との相互利用開始を予定しており、首都圏からの利用者の利便性確保が図られることになっている。 札幌市交通局において導入される予定の「SAPICA」との相互利用は計画されていない。 	<ul style="list-style-type: none"> 個別具体的に利用方法については、こまめに利用者への周知が必要である。 利用者の視点に立った利便性の確保のために協議会等において相互利用に向けた検討が進められることが望まれる。 現地における業務監査後、「Kitaca」が平成20年11月27日から発売制限
--------------------	--	--

<p>(3) 駅務機器類</p> <p>(4) 運賃の誤表示、誤收受</p>	<ul style="list-style-type: none"> 駅務機器については、統一的な設置基準等は存在せず、各駅における乗車人員や発売実績などの利用実態に応じて見直し等行っている。 現地監査対象駅において、駅務機器の位置、台数等、特に利用に支障があるものは見受けられなかった。 駅務機器が故障した際の連絡体制は、各駅において機器担当の部署への連絡先及び連絡体制が予め定められているが、一方で駅務機器が故障した際の利用者への対応については特段何も定められていなかった。 JR北海道において平成17年度に1件、20年度に1件発生している。原因は制度 	<p>を行うこととなったが、「Kitaca」利用者への着実な浸透及び利便性の向上のためにも、再度発売制限措置がとられること等のないよう十分に対策の検討が必要である。</p> <ul style="list-style-type: none"> 駅によってはIC対応の改札機が一箇所だけの駅も見受けられた。時間帯によっては有人の窓口処理機でも対応できないことも想定しうることから、少なくとも双方向の改札機を設置するなど、支障時にも円滑に改札できるような配慮が望まれる。 先般首都圏で発生したICカードシステムダウンの事例から鑑みても、札幌近郊において同様な事象が発生した際、駅によっては大きな混乱が発生することが十分に予測されることから、予め利用者への対応についてマニュアルを作成しておくなど、首都圏での事例を活かした予防策の策定が必要である。
--	--	---

<p>(5) その他</p> <p>① 偽装紙幣への対応</p> <p>② 無料乗車証の発行について</p>	<p>変更時のシステム更新の失念及び季節別料金の更新の失念であり、いずれもヒューマンエラーによるものであった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 運賃誤表示等防止マニュアル」を平成16年6月に策定し、各駅に存置している。さらにKitacaの導入にあわせて20年10月に第2版を策定している。 ・ JR北海道では、偽造紙幣発見時の対応をマニュアル化し、規模によっては、関係各所に一齐に情報提供するべく、連絡体制等を整備している。 ・ JR北海道では、業務証明書及び特急券・乗車券代用証の2種類を発行しており、いずれも同社の定める規程に基づき発行し 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 平成16年に策定後、2度にわたる誤収受が発生していることから、その都度マニュアルの見直しを行い、充実化されることが望まれる。 ・ 駅によっては定期的に行われている「営業会議」において、誤表示等防止マニュアルについての勉強会を行うという事例もあったことから、各駅においても同様にマニュアル等の周知を図り、常日頃から係員レベルでも誤表示等の防止に関する意識を持っておくことが必要である。
--	---	--

	<p>ている。</p>	
<p>2. 情報提供に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ JR北海道では、ホームページ、ポスター、記者発表、車内広報誌（THE JR Hokkaido）等様々な媒体を通じて情報提供を行っている。 ・ ホームページでは、事業計画、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（構内案内、バリアフリー化設備の整備状況に関する情報、車いすで利用可能な特急指定席の情報及び列車の運行状況に関する情報）等を提供している。このうち、運行状況についてはJR北海道全線区の列車及び本州から到着する列車について、事故や災害などにより、運休列車が発生した場合や、概ね、特急及び急行列車で30分以上、その他の列車で60分以上の遅れが発生した場合又は遅れの見込みがある場合に情報提供を行っており、携帯電話対応のホームページでも確認できるようにしている。 ・ 積極的な情報提供に努めており、概ねガイ 	

	<p>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>3. 案内情報（利用者に対する案内）に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> JR北海道では、案内サインに関し、社内マニュアルを作成していないが、「ひと目でわかるシンボルサイン標準案内用図記号ガイドブック」等を参考に、見やすく統一性のある表示に配慮している。 	<ul style="list-style-type: none"> 一部の時刻表において時刻の文字色と同系色の背景色を利用しているものが見受けられたため、誰でも見やすく色覚障害者等にも配慮した表示とするよう改善が期待される。 ピクトグラムによる案内表示も各駅で実施しているところであるが、新札幌駅のように接続する鉄道事業者との案内表示が統一されていない事例も見受けられたため、今後は統一のための調整や、社内マニュアルの整備を行うことが望まれる。
<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>(2) バリアフリー設備の整備状況</p>	<ul style="list-style-type: none"> JR北海道では、原則として平成22年までに1日当たりの平均利用者数が5千人以上の駅（31駅）について、エレベーター等による段差解消を進めることとしている。 JR北海道における1日当たりの平均利用者数が5千人以上の駅31駅中、バリアフリー新法による移動円滑化基準に適合 	<ul style="list-style-type: none"> 今後は、連立高架事業や駅舎橋上化にあわせてバリアフリー化予定の駅が残されていることから、バリアフリー法における鉄道事業者の責務を踏まえ、地元自治体と連携し、着実なバリアフリー化の推進に引き続き努力を行うことが求められる。

<p>(3) ハンドル型車いすの対応</p>	<p>した段差解消を図っている駅は平成19年度末現在で18駅（整備率58%）となっている。これは鉄軌道駅全体平均の67%を下回っている。移動円滑化基準に適合していない駅や未整備の駅13駅については、平成22年までに原則全てを整備する計画（ただし、連立高架事業や駅舎橋上化にあわせてバリアフリー化予定の3駅は除く）とのことであり、物理的条件を理由に整備が困難とされている駅はないとのことである。</p> <ul style="list-style-type: none"> 現地監査を行った札幌駅及び新千歳空港駅は、エレベーターは設置されているものの、改札を通らずに直接、改札外からホームへのルートとなっているため、駅員の呼び出しが必要であり、移動円滑化基準は不適合となっている。 現在札幌近辺を中心とするエリアの12駅において利用可能となっており、利用可能駅についてはJR北海道のホームページ及び交通エコロジー・モビリティ財団の「らくらくおでかけネット」において情報提供がなされている。 利用には事前の申し込みが必要であるが、実際に申し込みがあった際は、乗車駅と降 	<ul style="list-style-type: none"> 両駅をはじめ移動円滑化基準が不適合の駅については、利用者が円滑に移動できる経路の確保など、引き続き基準適合に向けた取り組みを図ることが望まれる。 今後も駅・車両の整備状況に応じ利用可能駅の拡大の検討を進めるとともに、円滑な対応のため利用者と駅員への一層の周知を図ることが望まれる。
------------------------	---	---

<p>(4) ソフト面での対応</p>	<p>車駅との間で連絡を取り合い、対応している。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用ができない駅について希望があった場合も、その理由について説明するよう努めている。 ・JR北海道では、移動制約者対応への教育として、平成12年度より専門学校等からの指導による「バリアフリー講習会」を実施している。さらに、車いすの利用者のために、係員が介助した上で列車乗降用スロープを利用して車両に乗降してもらうよう措置しており、発駅及び着駅でそれぞれ介助する体制を整えている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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、駅構内等での人の手助けの重要性は増大しているところである。バリアフリーに関する社員教育については、受講対象者の拡充を図る等、今後もより一層充実させていくことが期待される。
<p>5. 外国人観光旅客等の対応に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・JR北海道では、外国人観光旅客等への対応のため外国語ハンドブックの整備や英語勉強会を行っており、平成20年6月にはより実用性の高い「外国からのお客さまとの応対集—英語版—」を発行するなど取組みを進めている。駅施設等の案内の多言語化については、主要駅で日本語、英語、中国語、韓国語の4ヶ国語表示を行い、現在も拡大を図っているところである。 ・外国人利用者を対象としたインバウンド関連商品の販売枚数の増加率が30%を 	<ul style="list-style-type: none"> ・一部車両においては英語による車内放送や、LED表示機による英語案内等が行われているが、主要な観光地の多いJR北海道管内では今後外国人への対応がより重要となることが予想されるため、外国人観光客の動向も踏まえ、英語表示、英語放送の拡充や社内教育の推進等、更なる対応が望まれる。 ・更なる利便性向上のためにも、通常の特別

	<p>上回っており、多くの需要が見込まれる。</p>	<p>企画乗車券の英語案内やインフォメーションデスクの他駅への充実等、積極的な利便性向上に向けた取り組みが期待される。</p>
<p>6. 乗り継ぎ利便等に関する事項</p> <p>(1) 乗り継ぎ円滑化に関する取り組み状況</p> <p>(2) ダイヤの調整</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・JR北海道は、JR東日本と海峡線において相互直通運転を実施しているが、その他路線においては、鉄道の種類が異なること等により行っておらず、今後の計画もない。 ・JR東日本及びJR西日本との間で、ダイヤ作成時にダイヤの調整を行っている。 ・他社線の終電が遅延した場合、青森駅において最大30分のダイヤの調整を行っており、また自社線が遅延した場合については、青森駅並びに八戸駅において接続の要請を行っている。 ・札幌市交通局との間で、ダイヤ改正時には始発、終着時刻の変更が必要な場合は調整を図っている。 ・新千歳空港駅においては、各航空会社から最終到着便が遅延するとの連絡を受けた 	<ul style="list-style-type: none"> ・引き続き、利用者利便に資するよう、他の鉄道事業者とも連携しつつ、ダイヤ調整等に取り組むことが望まれる。

	<p>場合に終発列車の出発時刻の調整を行っており、また大幅に遅延する場合には臨時列車を運行する措置をとっている。</p>	
<p>7. 輸送障害等発生時の旅客対応に関する事項</p> <p>(1) 輸送障害等の発生状況</p> <p>(2) 輸送障害等発生時の体制等</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 省令に基づく報告等があった輸送障害等は、平成19年度には254件が発生している。このうち線路内立入等の部外原因によるものが66件(26%)、自然災害によるものが64件(25%)、インシデントが10件(4%)である。 ・ 輸送障害等が発生した場合の対応方法等については、同社の「異常時におけるお客さま対応マニュアル」により対処することとされている。 ・ 輸送障害が発生した場合は、速やかに指令室に通報し、通報を受けた指令室はFAX及び一斉放送で駅社員に通報することとなっている。 ・ 輸送障害により、列車の運行に多大な支障をきたす事態又はこれにより死傷者の発生、若しくはその恐れのある場合には、輸送指令から本・支社の館内一斉放送での伝 	

<p>(3) 利用者等への情報提供等</p>	<p>達や会社幹部が所持している携帯端末に情報として配信することになっており、幹部を含めた関係者一同が情報を共有化できることとなっている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 鉄道事故等対策規程に基づき、事故や災害の規模に応じた体制を引くことになっており、組織の業務分担と任務を定め、事故復旧や死傷者への対応、振替、代替輸送の手配、関係機関への通報等に対処することとしている。 ・ 指令室から通報を受けた駅係員は、「旅客案内情報操作マニュアル」により、LED表示機やディスプレイ表示機に情報を表示し、構内放送を状況に変化がない場合でも3~10分毎に行うこととしている。 ・ 無人駅への案内情報の提供については、異常時には管理駅からの放送により対応がなされている。 ・ 列車乗務員は、「異常時におけるお客さま対応マニュアル」により、こまめに情報提供を行うこととしている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 一部無人駅に導入されているディスプレイ表示機によるハード的な提供も有効であると考えられることから、今後、更なる設備の拡充に向けて取り組むことが期待される。
------------------------	---	---

<p>(4) 振替輸送等</p>	<ul style="list-style-type: none"> 振替輸送については、これまではバスによる代行輸送で対応していたが、20年11月1日から札幌市交通局の地下鉄への代替輸送を実施することとなり、障害の復旧までに2時間以上を要すると見込まれる場合には、輸送指令の判断により代替輸送を実施することとしている。 運行不能箇所及び代替輸送実施区間等については、指令から駅事務室への一斉放送やFAX、車掌が携帯している携帯端末への情報配信、ホームページを通じ利用者への周知を図っている。 	
<p>(5) 遅延証明</p>	<ul style="list-style-type: none"> ホームページでの提供は行っていないが、遅れが発生した場合には例外なく、駅において申告した旅客に対し、遅延時分を確認した上で遅延証明を発行している。 	
<p>(6) 輸送障害等発生時を想定した訓練</p>	<ul style="list-style-type: none"> 輸送障害等を想定した訓練については、駅単位・管区単位・会社全体・関係機関合同での訓練が毎年計画的に実施されている。 旅客対応に関する研修についても、毎年計画的に実施しており、輸送障害時の確実な取り扱い、旅客への良質な輸送サービス等が提供できる係員の育成に努めている。 	<ul style="list-style-type: none"> 今後とも、年間を通して計画的に教育や訓練を実施して、安全で迅速かつ的確な対応が行えるよう、全社的な取り組みが望まれる。

<p>8. 災害時等の旅客対応に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> 輸送障害等発生時の旅客対応に準じ、適切に対応している。 	
<p>9. 利用者からの意見等への対応</p>	<ul style="list-style-type: none"> 電話・メール等による利用者の意見、要望、苦情等の取扱件数は、平成18年度1,782件、平成19年度2,699件と大幅に増加しているが、これは携帯電話からの投稿が可能になったことが要因となっている。また、平成19年度に2回のダイヤ改正があったことや、平成20年10月にICカードを導入したことから、これらに関する問い合わせが多くを占めていたとのことである。 利用者等からの意見等については、ホームページ上へのパナーの設置や広報部に「お客さまの声を聞く相談室」を設置、また各駅にも投書箱を設置し、幅広く利用者の声を聞く体制となっている。寄せられた意見等については、社内イントラネットで役員、幹部等も閲覧できることになっており、情報の共有を行っている。必要に応じ社内広報誌に掲載し、社員、グループ会社への情報提供を行っている。 駅施設や車両等のハード面に関する意見については、費用の問題から即時に対応で 	

	きないものもあるが、接客態度等のソフト面については、個別指導を行う等指導を行っている。	
1.0. 駅員の接遇等に関する事項 (1) 移動制約者対応への教育 (2) 駅係員の育成等 (3) 業務委託	<ul style="list-style-type: none"> ・ 移動制約者への対応については、「新・サービスマニュアル」を作成し、対応を行っている。 ・ 移動制約者対応の教育については、本社・支社単位で平成12年度から「バリアフリー講習会」を専門学校等の指導により開催しており、講義・実技を受講し、移動制約者に対する理解を深めている。 ・ 駅係員の育成等については、駅・旅行センター・車掌を対象に、計画に基づき研修・教育を実施している。 ・ 駅業務の委託については、43駅がグループ会社へ委託されている。 ・ 委託社員の教育については、計画的に研修 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 特に駅係員の接遇教育については、外部講師を依頼し、現場へも出張派遣をするなどして教育を行っており、前向きに取り組んでいると思われるが、利用者ニーズ等の高まりにより、より良質な接客対応が求められていることから、研修成果の確認等を含め、さらに良質な接客対応に向けて取り組むことが望まれる。

(4) 暴力行為への対応、迷惑行為等への対応	<p>が行われている他、直営駅と合同で接客サービス技能競技会やサービスに関する勉強会等を開催している。業務委託駅に対しても直営駅と同様のサービスに関する情報が発信されている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 暴力行為は、平成19年度には6件発生している。半数以上が酔客による発生が要因となっている。係員へは、暴力行為対応策として「暴力行為対応ハンドブック」に対応方を定め、全社員に配布している。警察とも定例会議を開催し、連携を図っている。 ・ 痴漢等の迷惑行為等については、平成19年度には9件発生している。迷惑行為に対しても「暴力行為対応ハンドブック」に対応方を定め、その対応にあたっている。 	
1-1. その他サービス関係 (1) 携帯電話及び優先席の取扱い (2) 健康増進法施行への対応	<ul style="list-style-type: none"> ・ 携帯電話及び優先席の取扱いについては、車内放送やステッカー・足下マットに掲示し協力依頼や啓発を行っている。 ・ 列車内及び待合室では禁煙を実施し、ホームではホーム端に喫煙コーナーを設置しているが、煙が流れてくることに関する苦情は皆無ではないとのことである。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 今後、分煙の徹底及び全面禁煙に向けた取り組みが期待される。

(3) ベビーカーの対応	<ul style="list-style-type: none"> ベビーカーの対応については、マニュアル等には特に定めていないが、利用者の自己責任を前提に折りたたまず乗車を認めている。 	
(4) 女性専用車両の導入等	<ul style="list-style-type: none"> 女性専用車両については平成18年度には2件、平成19年度には2件の要望をいただいているが、現在導入の予定はない。 マタニティマークについては、優先席ステッカーに表示している。 	<ul style="list-style-type: none"> 平成20年12月15日より札幌市交通局において導入を予定しており、今後利用者からの声が高まる可能性もあるため、引き続き利用者ニーズの把握に努めるとともに、必要に応じて導入の検討を行うことが期待される。
(5) プラットホームからの転落防止策	<ul style="list-style-type: none"> 列車非常停止装置及びホームに上がるためのステップの設置については、14駅38ホームに整備されている。 	<ul style="list-style-type: none"> 今後ともプラットホームからの転落防止のための措置の充実が望まれる。
(6) 遺失物の取扱い	<ul style="list-style-type: none"> 遺失物については、遺失物管理システムに登録を行い、駅窓口又は電話での利用者からの問い合わせにより探索できるシステムとなっている。遺失物は警察署が所在する24駅で一定期間保管後、警察へ引き渡すこととしている。 	
(7) その他	<ul style="list-style-type: none"> 現地監査実施駅において、駅施設の工事等により移動する経路を変更することが予 	<ul style="list-style-type: none"> 駅施設内での利用者の移動について十分な配慮が望まれる。

	<p>定されている駅や、その他駅においても利用者の円滑な動線の確保に工夫の余地がある駅が見受けられた。</p>	
--	---	--