

東海旅客鉄道株式会社に対する業務監査の実施結果

別紙

項 目	主 な 取 り 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・企画乗車券等</p> <p>① 連絡運輸</p> <p>② 乗継割引</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・東海旅客鉄道株式会社(以下「JR東海」という。)の事案としては、平成19年12月に東海道新幹線・山陽新幹線停車駅新規設定に伴う特急料金(のぞみ)設定認可の諸手続を実施している。 ・連絡運輸については、利用者利便の向上を図る観点から、基本的には自社路線と接続している小田急電鉄株式会社等30社との間で実施している。 ・乗継割引運賃については、初乗り区間の乗り継ぎ旅客数が少ないという理由から、実施していない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・乗継割引の導入については、基本的には経営判断の問題と承知しているが、運輸政策審議会答申(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 	<ul style="list-style-type: none"> ・乗継割引の設定については、ご利用実態等を勘案して、対応方を判断しております。

③ 企画乗車券

- ・企画乗車券については、本社、支社の企画により沿線の観光資源等を活用した各種の企画商品(104種類：平成21年1月現在)を提供している。
- ・海外で販売される外国人旅行者向けのジャパンレールパスについては、昭和56年5月に旧国鉄において発売が開始され、現在においてもJR6社が協同で発売している。
- ・この他、外国人向けに宿泊等とセットになった「のぞみ号」にも乗車できる観光商品「THE SHINKANSEN TOUR」を提供し一定の販売実績がある。

求められていることから、今後とも適用について検討が必要である。

- ・今後とも、利用者ニーズに応じて、良質な商品を提供することが望まれる。
- ・新幹線のぞみ号の運行本数がひかり号を大幅に上回っている現状において、ジャパンレールパスなど外国人旅行者向けの企画商品はのぞみ号の利用がほとんどできないことから、今後は、宿泊とセットでない独自のレールパスを含め、「のぞみ号」が利用できる商品の企画・発売が望まれる。
- ・併せて発売方法について、海外への積極的情報発信や国内での販売についての検討が期待される。

- ・今後とも、需要喚起につながる商品の提供を行ってまいります。

・THE SHINKANSEN TOURでは、東京・名古屋・関西から東海道・山陽新幹線沿線の有名観光地に日帰り・宿泊、ガイドの有無など、多様な商品を設定しています。今後とも、外国人のお客さまに、より便利、快適に新幹線をご利用いただけるよう企画、販売を行ってまいります。

・THE SHINKANSEN TOURは、すでに国内でも海外でも購入可能です。また、当社ホームページでは、英語によるご案内ページも作成し、観光案内も含めたご利用方法等のご案内を行っている他、国際観光振興機構(JNTO)や旅行会社のインバウンド商品の販売サイトによる情報発信も行

<p>④ ICカードシステム</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ICカード乗車券については、在来線では18年度から、新幹線では19年度にそれぞれ導入している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・今後、近隣事業者においてもICカードの導入が予定されていることから、引き続き他事業者との相互利用に向けた検討が必要である。 	<p>っております。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・エリア内の交通事業者とIC乗車券の相互利用を行うことで、交通機関の利便性は高まると考えており、積極的に検討してまいりたいと考えております。
<p>⑤ 福祉割引</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・JR東海においては、身体障害者等に対する割引の拡充は、国鉄時代から引き続き実施している割引を含め、本来は国の社会福祉政策として実施されるべきものと考えている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・福祉割引については、精神障害者の割引適用及び障害者割引の距離制限撤廃につき多くの要望が寄せられている中、割引の拡充及びICカードでの利用可能については多くの課題が残されているところは認識したが、引き続き理解と協力をお願いしたい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・福祉割引については、本来、国の福祉施策として、行政の費用負担で実施されるべきものと考えています。 ・ICカードでの利用については、多くの課題があり、現状では困難であると考えております。
<p>(3) 駅務機器類</p> <p>① 駅務機器の設置基準等</p> <p>② 駅務機器類等故障時の対応</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・自動券売機、自動改札機等の駅務機器類の設置については、乗降人員、取扱収入、駅構造等を勘案して、各駅のピーク時間帯においてもお客様が滞留しないように設置数を決定している。 ・貨幣、紙幣、切符詰まり発生時の機種ごとに対処フローの整備や機器異 		

<p>(4) 運賃の誤表示、誤收受の問題</p> <p>(5) その他</p> <p>①偽造紙幣等に対する対応</p>	<p>常発生時の連絡体制表を整備しているほか、取扱者の勉強会を実施するなど運用体制が整えられている。</p> <ul style="list-style-type: none">・ ICカードシステムについては、最新・最良の技術で毎年更新することとしているとともに、万一のシステム障害に備えてマニュアルも整備している。・ JR東海においては、平成17年度以降、主に駅端末機等における誤発売やつり銭装填の際のチェック不徹底等を要因とした15件の事象が発生しているが、作業のマニュアル化、全社統一チェックリストの導入、硬貨識別シールの貼付など改善に向けた取り組みが進められてきているところである。 さらに装填する硬貨の正否を自動判定する「つり銭装填機」についてもメーカーと共同開発中とのことである。・ 自社内及びグループ会社、他社で偽造紙幣等が発見された場合に、使用	<ul style="list-style-type: none">・ 平成17年度以降15件発生しているが、20年4月以降は徹底した再発防止に努めたことにより誤收受等は発生していないことから、一定の評価をすることができるところである。引き続きチェック体制の強化及び現場への指示の徹底等再発防止が求められる。	<ul style="list-style-type: none">・ つり銭の誤装填等を発生させないよう、ハード・ソフトの両面から対策を実施してまいりました。今後とも引き続き、取り組みを強化し、誤收受等の事案を発生させないよう取り組んでまいります。
--	---	--	---

<p>②無料乗車証の取扱い</p>	<p>された紙幣の特徴、使用の手口、発生場所等について現金を扱う全箇所に注意喚起・指導を行うなどの連絡体制が整えられている。</p> <p>・業務上必要と認められるもの以外の無料乗車証は発行していない。</p>		
<p>2. 情報提供に関する事項</p>	<p>・JR東海では、プレス発表、会社要覧、ホームページ、携帯サイト、パンフレット、駅や車両内のポスター掲示等様々な媒体を通じて情報提供をしている。</p> <p>・財務等に関する情報については、決算発表時に決算短信等をプレス発表するとともに会社要覧、ホームページ等にも掲載している。</p> <p>・運賃に関する情報については、基本情報のほか、お得な旅情報などの企画商品等の情報を、安全・サービスに関する情報については、ダイヤ改正、新型車両導入、早期地震警報システムの導入等について、プレス発</p>	<p>・JR東海では、プレス発表やホームページ検索システムの導入など、創意工夫を図り積極的に情報提供に努めており、評価ができる。</p> <p>今後とも利用者に対する各種情報の提供を積極的に行うことが期待される。</p>	<p>・今後とも、お客様への的確な情報提供に努めてまいります。</p>

	<p>表、ホームページ等において提供している。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ また、ホームページでは、時刻表、列車情報、駅施設情報、運賃・料金等の基本情報を検索するシステムを導入しており、また携帯やパソコンを使った新幹線乗車券・料金の会員制ネット予約システム（エクスプレス予約）も導入している。リアルタイムな運行状況については、30分以上の遅れが発生または見込まれる場合に情報を提供している。 		
<p>3. 案内情報（旅客案内）に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ JR東海のサイン表示については、JR東海の社内規程に基づき行われているが、このほか、駅や列車を利用するお客様に最も適切な案内とすることによって、お客様へのサービス向上を図るとともに、企業としてのトータルイメージを確立することを目的として、「JR東海サインマニュアル」（第3版：平成18年）を策定している。当該マニュアルは、「公共交通機関旅客施設の移動円滑化ガイドライン」に準拠す 		

るとともに、ピクトグラムについても一般案内用図記号検討委員会（事務局：エコモ財団）が制定し、先般JIS化された「標準案内用図記号」に準拠しており、これに基づいて旅客案内設備が整備されている。

- ・ サインマニュアルに基づき、エレベーター、エスカレーター、障害者等が使いやすい多機能トイレ、乗車券等販売所などの位置サイン及び誘導サインが整備されており、また、駅出入口付近にエレベーター等の配置を表示した案内板が整備されている。
- ・ 列車での案内情報の提供状況については、サインマニュアルに基づき、ピクトグラムや日本語と英語の二カ国語表示による案内を実施しているが、JR東海設立以前の一部在来線については、車両更新時に併せて整備を図るとしており、順次、導入を図ることとしている。
- ・ 外国人観光旅客等への情報提供については5. の通り。

4. バリアフリー対策に関する事項

(1) バリアフリー化の取り組み

・ JR東海では、平成20年3月末現在で、総駅数403駅（5駅は乗換改札口が設けられておらず、他事業者と改札内で相互乗換ができる駅）中、167駅が何らかの段差解消をしている。うち、1日当たりの平均利用者数が5千人以上の駅86駅（2駅は乗換改札口が設けられておらず、他事業者と改札内で相互乗換ができる駅）中、66駅（2駅は乗換改札口が設けられておらず、他事業者と改札内で相互乗換ができる駅）において段差が解消されている。

・ JR東海では、基本方針の趣旨を踏まえ、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（86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。

(2) バリアフリー設備の整備状況

・ JR東海における1日当たりの利用者数が5千人以上の交通バリアフリー法に基づく基本方針に定め

・ 今後、整備中または整備計画中の駅（20駅）については、バリアフリー法における鉄道事業者の責務を踏まえ、関係自治体等の関係者と連携し、着実にバリアフリー化を推進することが求められる。

・ JR東海のバリアフリー化は、前回監査時の平成17年度末時点から、わずか2年間で25駅が整備され

・ 今後も、バリアフリー法に基づき、国、関係自治体と連携し、バリアフリー化を積極的に推進してまいります。

・ 今後も、バリアフリー法に基づき、国、関係自治体と連携し、バリアフリー化を積極的に推進してまいります。

	<p>られた対象駅は86駅(2駅は乗換改札口が設けられておらず、他事業者と改札内で相互乗換ができる駅) / 総駅数403駅(5駅は乗換改札口が設けられておらず、他事業者と改札内で相互乗換ができる駅)あり、移動等円滑化基準に適合した段差解消を図っている駅は、前回監査時の平成17年度末41駅(47.7%)であったものが、平成19年度末現在で66駅(77%)であり、鉄軌道駅全体平均67%を上回っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 今後、移動円滑化基準に適合していない駅や未整備の駅20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、橋上駅舎化にあわせてバリアフリー化予定の駅は除く)とのことであり、物理的な条件を理由に整備が困難とされている駅はないとしている。 ・ その他の設備では、転落防止策として、東京駅などの利用者が多い新幹線ホームについては10駅に固定柵を、通過線のある3駅に可動柵を設 	<p>るなど、大幅に整備が進んでいる。また、5千人未満の駅についても4駅を整備しており、JR他社に比べて比較的整備が進んでいることから、JR東海のバリアフリー化の取組みは高く評価できる。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 移動円滑化基準に適合していない駅や未整備の駅については、引き続きバリアフリー法の基本方針における目標の達成に向け、着実に整備に努められたい。また、それ以外の駅についても、引き続き取り組まれることが期待される。 	<p>す。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 今後もバリアフリー法の基本方針における目標の達成に向け、整備に努めてまいります。
--	---	--	--

<p>(3) ハンドル形電動車いすの対応</p>	<p>けているが、この他の駅については、利用状況から設置する状況でないとしている。さらに、新幹線の発車標にフルカラーLEDを採用し、視認性向上を図るなど、段差解消以外のバリアフリー化の整備も図られている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ JR東海におけるハンドル形電動車いすの駅利用については、監査日時点で57駅が対応可能である。 ・ また、ハンドル形電動車いすの駅利用については、ホームページにおいて、利用可能駅の情報提供を行っており、その他の車いすと同様に利用に際しては原則2日前までの申込みを必要としている。 ・ なお、東海道新幹線や在来線の特急列車などデッキやステップがある車両については、空間的制約等の理由から対応できていない状況となっている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ JR東海においては、ハンドル形電動車いすの利用の拡大に向け、今後も駅・車両の整備状況に応じ利用可能駅等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務員への一層の周知を図ることが望まれる。 ・ ハンドル形電動車いすの駅利用の申込みがあった場合は、自社内の乗車駅と降車駅間（乗換駅を含む）で連絡を取り合い、適切に対応しているほか、係員がホームまでのご案内及び列車の乗降の補助をするなどの配慮も見られ、一定の評価ができる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 障害者自立支援法に基づく補装具費支給制度又は介護保険法に基づく介護保険制度による認定等を受けておられるお客様を対象に、6月1日より、「改良型ハンドル形電動車いす」で東海道新幹線N700系車両の多目的室をご利用いただけることとしました。 ・ 引き続き、ハンドル形電動車いすも含め、お客さまが安全・スムーズにご利用いただけるよう努めてまいります。
<p>(4) ソフト面での対応</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ JR東海では、一般旅客に対するバ 	<ul style="list-style-type: none"> ・ バリアフリー施設の整備に伴い、高 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 従来より、全てのお客さまに快適に

	<p>リアフリー意識の啓発の取組みとして、マナーアップキャンペーンにおいて、「お体の不自由な方に席を譲って頂く」などのご協力をお願いをするなど、利用時のマナー向上を呼びかけている。また、移動制約者対応への職員への教育としては、車いすの取扱いなど体の不自由な利用者への対応方をまとめたマニュアル「まごころサービスブック」を作成し、関係する社員全てに配布しているほか、新入社員研修や昇進時の研修などにおいて、鉄道特性に合わせた実技のほか、接し方や意思疎通の仕方など幅広く教育しているとのことである。また、主要駅においては、専任の担当者を配置するなど介助等の体制を整えている。</p>	<p>年齢者、障害者等の外出機会が増える中で、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。JR東海では、バリアフリーに関する社員教育については、積極的な取組みが図られている。引き続き、これらソフト面の取組みを推進することが望まれる。</p>	<p>ご利用いただけるよう設備の改善に加え、社員教育の充実に努めてきているところですが、今後も引き続き、取り組んでまいります。</p>
<p>5. 外国人観光旅客等への対応に関する事項</p> <p>(1) 外国人観光旅客向け企画乗車券について</p> <p>(2) 外国人観光旅客等への情報提供について</p>	<p>1. (2) ③に掲載。</p> <p>・ JR東海においては、外客誘致法の指定区間における整備計画を策定</p>	<p>・ 外国人観光旅客等に対する情報提供については、ハード・ソフト両面か</p>	<p>・ 従来より、外国人のお客様にも快適にご利用いただけるようご案内表示</p>

	<p>し、案内看板・電光掲示板への和文・英文表記、案内看板などへの分かりやすいピクトグラムの表示、自動販売機での英語表示を実施しているほか、指定区間外においても英文車内テロップや英語の自動放送による案内を実施しているほか、ソフト施策として、東海道新幹線は外国人の利用が多いことから、「接客コミュニケーションシート」（接客対応パターンに応じ、日本語とともに、英語・フランス語・韓国語・中国語（繁体字・簡体字）の5カ国語を並記してあるもの。）を作成して乗車券購入窓口や有人改札口等に設置して対応しており、更に、「まごころ英会話」という冊子を全営業系等社員に配布するなど、外国人に対する職員の接遇に努めている。</p> <ul style="list-style-type: none"> 国土交通省がとりまとめたガイドラインによると、「日本語、英語、ピクトグラムの3種類を基本とする。地域特性や外国人観光旅客へのホスピタリティの観点から、韓国語や中国語等、英語以外の外国語でも情報提供を行うことがさらに望ま 	<p>らの外国人観光旅客等対応が図られており、評価に値する。</p> <ul style="list-style-type: none"> 来訪外国人の約7割がアジア圏から来訪している実態を踏まえ、来訪外国人の更なる利便性向上等のため、JR東海においても、来訪外国人を意識した表記についての検討が必要である。 	<p>の整備や対応する係員の教育等、積極的に取り組んできました。今後も引き続き、取り組んでまいります。</p> <ul style="list-style-type: none"> 海外からのお客様に対して、駅や列車内での案内表示をわかりやすいものとするため、各設備には国際標準に基づいたピクトグラムを採り入れ、主な情報には国際的な共通語とされる英語をできるだけ大きな字で併記することを基本としています。
--	--	---	---

<p>6. 乗り継ぎ利便等に関する事項 (1) 相互直通運転の実施状況等</p>	<p>しい。」とされているところであるが、例えば、名古屋駅のような他事業者と結節している大規模ターミナル駅などにおいて、他社の駅施設では中国語や韓国語などの表記があるが、JR東海の駅施設では表記がないといった、相違も見受けられる。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ JR東海においては、小田急電鉄線（新宿～沼津間）、伊豆箱根鉄道線（熱海～修善寺間）、伊勢鉄道線（名古屋～鳥羽間、名古屋～新宮間）、愛知環状鉄道線（名古屋～岡崎間）と他社4路線において、相互直通運転を実施している。 ・ 自社線内の美濃太田駅（太多線と高山線）、多気駅（参宮線と紀勢線）等において、同一ホーム上での乗継ぎを実施している。 ・ 名古屋駅（名古屋臨海高速あおなみ線）及び金山駅（名古屋鉄道本線）等で乗換改札口を設置しているほ 		<p>他言語も表記することについては、限られたスペースの中で文字が小さくなり、見づらくなるおそれもあり、現在の方法が適切であると考えております。</p>
---	--	--	--

<p>(2) ダイヤ調整</p>	<p>か、新横浜駅の駅リニューアルに併せて、横浜市営地下鉄との連絡通路を設置するなどの乗継ぎの円滑化に努めている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ JR東海における路線間のダイヤ調整については、JR東日本、JR西日本、名古屋鉄道、愛知環状鉄道、伊勢鉄道等のJR東海の路線と接続する他社鉄道線において実施しているほか、名鉄バス、濃飛バスなどの他運送事業者とも実施している。なお、自社線又は他社線の最終電車が遅延した場合においても、要請によりダイヤ調整を実施している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 引き続き、利用者利便に資するよう他の事業者とも連携しつつ、ダイヤ調整に取り組むことが望まれる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 利用者利便に資するよう他の事業者とも連携しつつ、ダイヤ調整に取り組んでおりますが、今後も引き続き取り組んでまいります。
<p><u>(3) その他</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ JR東海においては、平成17年度から平成19年度にかけて、法令に基づく運輸に関する協定の実施手続き件数が、33件となっている。現時点において、乗継ぎ円滑化等の措置を実施する計画はないとしているが、今後については、利用実態や駅の設備条件等を総合的に勘案しながら、検討を進めるとしている。 		

<p>7. 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"> ・名古屋駅のような他事業者と結節している大規模ターミナル駅の乗継ぎ案内表示は、今までに改善に向けた取り組みがなされてきていることは一定の評価をしているが、JRと他事業者との乗り継ぎに際し、事業者間において一部経路の表示について、さらに調整を要する箇所が見受けられた。 ・輸送障害等は、平成19年度は204件発生している。このうち線路内立入等の鉄道外原因によるものが87件(42.6%)、自然災害によるものが86件(42.1%)であった。なお、インシデントは1件である。 ・輸送障害が発生した場合は、速やかに指令へ通報され、異常発生の情報を受けた指令は、情報提供に係る連絡体制及びその連絡システムにより、各列車の乗務員へ列車無線によ 	<ul style="list-style-type: none"> ・結節点の改善にあたっては、長期的なハード整備と他事業者等との調整が必要となり、早急な改善が困難とも考えるが、他事業者や自治体等と連携を図りながら、例えば駅周辺施設を記した地図等を案内所等に掲出する等、外国人観光旅客を含めた地理に不案内な者に視点を合わせた案内への取り組みを検討することが望まれる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・名古屋駅のような大規模結節駅について、節目節目で関係する他事業者等と調整を図りながらより良い案内表示について、これまでも十分検討し、お客様に対してわかりやすい表示となるように努めてきております。今後も引き続き、利用者ニーズの把握に努めるとともに、お客さまに快適にご利用いただけるよう取り組んでまいります。
--	---	---	---

<p>(3) 利用者等への情報提供等</p>	<p>り一斉情報伝達を行い、各駅へはFAX及び一斉放送で通報することとなっている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・輸送障害は、社内規程により、幹部を含めた関係者一同へも連絡され、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。 ・利用状況に応じ特定の駅に設置されている情報ボード（ディスプレイ表示機）を通じて、指令で入力した情報が利用者へ案内されることとなっている。また、LED発車標には、指令からFAX及び一斉放送を通じて得られる情報を駅係員が入力して表示するとともに、構内放送による案内を行っている。 ・各列車へは、指令室から列車無線により障害発生 of 通報を行うことになっており、列車乗務員はマニュアルに基づき放送等による旅客案内を行 	<ul style="list-style-type: none"> ・無人駅への情報提供については、管理駅から放送を行うこととされているが、一部駅に導入されているディスプレイ表示機等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、状況に応じて更なる設備の拡充に向けて取り組むことが期待される。 	<ul style="list-style-type: none"> ・全無人駅に無人駅放送装置を整備し、列車遅延時等には駅でお待ちのお客様に対し、駅員配置駅より適宜、情報提供を行っております。加えて、テレフォンセンターでも、運行状況に関する個別のお問い合わせに対しご案内を行っており、無人駅をご利用のお客様にも情報提供できるよう取り組んでおります。
------------------------	---	--	--

<p>(4) 振替輸送等</p>	<p>い、情報に変化がない場合でも5分毎に案内を行うこととなっている。</p> <p>新幹線では、車内放送の他、車内のLED表示機へも情報が表示されることとなっており、指令室が一斉入力することとなっている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ ホームページにおいても列車の障害発生や遅延情報等について、発生から概ね30分以上の遅れが発生又は見込まれる場合に掲載し、利用者への情報提供を行っている。 ・ 振替輸送については、小田急電鉄(株)、名古屋鉄道(株)及び近畿日本鉄道(株)の間で行えることとなっており会社間協定により、列車が運行不能となった場合、運行不能区間に代わる相当区間において関係会社と相互に振替輸送を依頼することとしている。 ・ 運行不能箇所及び振替輸送実施区間等については、指令から各駅へのFAX及び一斉放送、列車乗務員への一斉無線を行い利用者に周知するとともに、ホームページへの掲載も行っている。 		
------------------	---	--	--

<p>(5) 遅延証明</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・遅延証明の発行については、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) 輸送障害等時に対応した教育・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、毎年9月1日の防災の日に東海地震を想定し、会社、自治体、消防、警察等が合同で行う防災訓練を始め、駅毎、会社全体等、毎年計画的に教育・訓練が実施されている。 ・昨年の防災訓練では、JR東海社員約12,000人が参加し、脱線復旧、乗客の避難誘導、情報伝達、非常呼出等の訓練が行われている。 ・指令所においては、年4回東海道・山陽新幹線第2総合指令所での運輸3指令（列車指令、旅客指令、輸送指令）合同異常時対応訓練を始め、毎月定期訓練を行い異常時対応に備えている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・今後とも輸送障害発生時に安全で迅速かつ確な対応が行えるよう、引き続き年間を通して、計画的に教育・訓練を実施することが望まれる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・迅速かつ適切な情報伝達が行えるように社員教育に努めておりますが、今後も引き続き取り組んでまいります。

8. 災害時等の旅客対応に関する事項	<ul style="list-style-type: none"> ・ 7 (6) と同様に教育訓練を実施している。 		
9. 利用者からの意見等に関する事項	<ul style="list-style-type: none"> ・ 利用者からの意見・要望については、自社の製品・サービス向上のための貴重な機会ととらえ、意見などを一元的・専門的に聞くためのサービス相談室を設立するとともに、対応係員に対して勉強会や研修などの実施や、事例の共有化や係員の協力体制の強化等に努めている。また、駅係員や乗務員などへの指導を継続的に行い、フロントサービスレベルの向上を目指して、検討会や各種研修なども重点的に行っている。 ・ JR東海への利用者からの苦情については18年度3,564件、19年度5,483件と大幅に増加している。 ・ 増加原因については、平成19年11月からサービス相談室を設立し、利用者からの電話窓口を一元化したことと、テレフォンセンターの体制を強化し、利用者の声を確実に受付・集約できるよう改善を図ったこと 	<ul style="list-style-type: none"> ・ JR東海におけるサービス相談室の設置やテレフォンセンターの一元化など、サービスレベルの向上を目指した取り組みは、一定の評価ができる。引き続き、これらのような取り組みを推進することが望まれる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 今後もサービス相談室等でお客様からのご意見・ご要望をお聞きするとともに、駅係員等のフロントサービス向上に努めてまいります。

<p>とによるためと推量できる。</p> <p>・平成19年度にあった苦情・提案のうち、フロントサービスに関わるものが21%を占めている。</p> <p>・また、国土交通本省に寄せられたJR東海への意見の中にも、駅員の接遇に関する苦情が3割程度あったところである。</p> <p>10. 駅員の接遇等に関する事項</p> <p>(1) 移動制約者対応への教育</p> <p>(2) 駅係員の育成等</p>	<p>とによるためと推量できる。</p> <p>・平成19年度にあった苦情・提案のうち、フロントサービスに関わるものが21%を占めている。</p> <p>・また、国土交通本省に寄せられたJR東海への意見の中にも、駅員の接遇に関する苦情が3割程度あったところである。</p> <p>・移動制約者への対応については、「まごころサービスブック」を作成し、対応を行っており、新入社員研修や昇進時の研修などにおいてNPO法人等の専門の講師により、「障害に対する理解」の他、体系的な知識の習得や、車いすの取扱い、目の不自由な利用者の誘導方法など、鉄道の特性に合わせた実技の他、体の不自由な利用者の接し方、意思疎通の仕方など幅広く教育を行っている。</p> <p>・駅係員の育成等については、各支所等で笑顔研修、インストラクター研</p>	<p>・利用者と接する機会のある社員に対し、より一層のサービスレベルの向上を図るよう、さらに効果的な研修や教育を実施することが望まれる。</p> <p>・駅係員の接遇教育については、外部講師を依頼するなど前向きに取り組</p>	<p>・駅社員や車掌など直接お客様と対応する社員に対して、言葉づかいや態度をはじめとした教育を、入社時の研修や各種研修で実施する等、体系的な教育を行っております。加えて、職場にはビデオ教材やサービスマニュアルを用いて実践的な指導、育成を行っております。今後も引き続き、こうした取り組みを継続してまいります。</p> <p>・駅社員や車掌など直接お客様と対応する社員に対して、言葉づかいや態</p>
--	--	---	--

<p>(3) 業務委託</p> <p>(4) 暴力行為への対応、迷惑行為等への対応</p>	<p>修、トラブル対応管理者研修、CSマインド研修等、様々な機会を捉えて研修を行う他、駅毎にサービス委員会を自主的に立ち上げて、旅客サービスの向上を図るための検討を行っている。</p> <ul style="list-style-type: none">・また、自駅以外の駅のサービス体制について見学研修の実施や、第三者による駅業務の覆面調査を行うなど、サービス向上に対する積極的な姿勢が見受けられる。・駅業務の委託については、403駅中99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、JR東海の社員育成のための駅営業実務コンクールへの参加や駅営業業務検討会、駅勉強会の開催等、計画的に研修が行われている。業務委託駅に対しても、社員配置駅と同様の輸送障害発生等の情報が発信されている。・社員への暴力行為は、平成19年度には118件発生している。大半が	<p>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、引き続き、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。</p>	<p>度をはじめとした教育を、入社時の研修や各種研修で実施する等、体系的な教育を行っております。加えて、職場にはビデオ教材やサービスマニュアルを用いて実践的な指導、育成を行っております。今後も引き続き、こうした取り組みを継続してまいります。</p>
---	---	--	--

<p>11. その他サービス関係</p> <p>(1) 携帯電話及び優先席の取扱い</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>酔客によるものとのことである。JR東海ではマニュアル等を整備し、警察とも緊密な連携体制を構築し、毅然とした対応を行うこととしている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・痴漢等の迷惑行為等については、平成19年度には乗務員又は駅員に申し出があったものとして107件発生している。迷惑行為に対しても、速やかに警察へ通報を行うこととし、その対応にあたっている。 ・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の掲示で協力依頼や啓発を行っている。 ・本年3月14日からJR東海管内の在来線ホームの喫煙コーナーを廃止し、在来線ホームを全面禁煙とするとのことである。新幹線ホームについては従来どおり喫煙コーナーを定めて分煙を図るとのことであるが、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"> ・引き続き、分煙の徹底または全面禁煙に向けた取り組みが期待される。 	<ul style="list-style-type: none"> ・「多種多様なニーズをお持ちのお客様一人ひとりに、可能な限り鉄道をより快適、便利にご利用いただきたい」と考え、健康増進法の趣旨に則り、「分煙」の徹底を基本とし、お客様の嗜好の変化や物理的条件の関係で「分煙」が徹底できない場合には、「全面禁煙」とすることとしております。この考え方により、3月14
---	---	---	---

<p>(3) ベビーカーの対応</p>	<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、状況によっては業務用エレベーターも使用する等、利用者の要望に可能な限り対応するよう指導しているとのことである。 		<p>日からは在来線ホームの喫煙コーナーを廃止し、6月1日からは在来線優等列車について、寝台列車の一部個室を除き、全車禁煙とします。</p>
<p>(4) 女性専用車両の導入等</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・JR東海の在来線は、列車編成がまちまちであり、短編成で運転することが多いことから、女性専用車両は導入していないとのことである。 	<ul style="list-style-type: none"> ・名古屋市交通局において導入されていることから、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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・編成両数が短く、また様々な両数の編成に対し専用車両の位置を固定することが困難であることから、お客様へのサービス上および設備上、実現は困難であり、現時点での導入は考えておりません。
<p>(5) プラットホームからの転落等の対応</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・旅客等がホームから転落した場合等のための列車非常停止ボタンは、新幹線では全駅に、在来線では利用者の多い57駅に整備されている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・今後ともプラットホームからの転落に対する措置の充実が望まれる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・プラットホームからの転落に対しましては継続してソフト・ハードの両面から対策を講じてまいります。
<p>(6) 遺失物の取扱い</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・駅で拾得した遺失物は拾得駅、列車内の遺失物は取り卸した駅で遺失物 		

<p>(7) その他</p>	<p>管理システムに登録し、利用者がどこの駅に問合せでも迅速に応えるようにしている。また、早急に捜索する必要がある遺失物については、状況に応じて可能な範囲で関係各駅や列車乗務員に連絡をして、捜索を行うこととなっている。これら拾得した遺失物は、警察署により個別に指導された日数経過後に物品、形状、習得日時、場所、拾得者氏名、住所などを記した書面及び電子データと共に所轄の警察署に提出している。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ キャリーバッグを使用する利用者に、他の利用者への安全について注意喚起するポスターを掲示している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ JR東海の東海道新幹線におけるサービスについては、航空とのサービス競争という観点からも進化を続けてきており、高く評価できる。今後も、これら利用者利便の向上に資する様、サービスの質の向上や創造などに努めることが期待される。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 今後ともお客様のニーズを踏まえ、引続き時代にあった良質なサービスの提供に努力してまいります。
----------------	--	--	--