

四国旅客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
1. 運賃に関する事項 (1) 関係法令、通達に基づく諸手続等	・ 四国旅客鉄道株式会社(以下「JR四国」という。)においては、「四国フリーきっぷ」などの割引運賃、料金の設定に伴う届出を行っている。 ・ 鉄道運輸規程第4条に基づく運賃表、旅客営業規則の備え付けについては、旅客営業規則を最新のものとすべきところ現地監査を行った駅の一部において更新されていなかった。鉄道運輸規程第12条に基づく券面表示(適用区間、適用期間、運賃額、発行の日付)については、自動券売機の設定ミスによる誤表示等が発生したことから、自動券売機の検査時等における点検確認表によるチェックを行うなどの対策を行っている。	・ 関係法令、通達に基づき適正に処理されている。 ・ 今後、券面の誤表示等の再発防止に向けた更なる対応が求められる。
(2) 連絡運輸、乗継割引、企画乗車券関係 ① 連絡運輸	・ 連絡運輸については直通運転を行っている土佐くろしお鉄道、阿佐海岸鉄道のほ	

	か計 10 社間で実施されている。連絡運輸の範囲については旅客の利用実態等を勘案して設定されている。	
② 乗継割引	・乗継割引については、ＪＲ四国と連絡会社との境界駅からそれぞれの隣の駅までの距離が長いことや、初乗り区間等同士の利用も少ないため実施していない。	
③ 企画乗車券	・企画乗車券については、ビジネス利用等の利用促進を図るため、高松と松山、または高知などの間で「トク割回数券」を設定しているほか、観光地の周遊に適した「四国フリーきっぷ」等の割引乗車券を設定している。 ・ＪＲ西日本等他鉄道事業者と協同して、大阪や東京方面等に割引乗車券を設定している。 ・ＪＲ四国では、現在、単独では外国人旅客のみを対象とした企画乗車券の設定はしていないが、ＪＲグループ共同で、「ジャパン・レール・パス」を設定している。 ・企画商品の旅客への案内については、チラシ、ポスター、ホームページ等により行っている。企画商品の案内については、表示内容と実際の効力に差があるケ	・今後も利用者利便の向上、需要の喚起に資する商品の提供が期待される。 ・外国人観光旅客の利用が見込まれる企画乗車券等について、外国語のパフレットを用意するなど、外国人観光旅客の需要喚起、利便性向上に向けた取り組みが期待される。

④ ICカードシステムの活用 (3) 駅務機器類 ① 駅務機器の設置基準等 ② 駅務機器类等故障時の対応	ースや、表示により当該商品が著しく有利であると旅客に誤認を与えるケース等の防止のため、複数人または複数の課で連携してチェックを行っているほか、各駅等においてポスター等を作成する場合には、本社で内容確認を行う等、正しい商品内容の案内に努めている。 ・ ICカード式乗車券については、利用人員（管内乗降人員5千人以上の駅は7駅）と導入費用等を考慮した結果、導入は困難との結論に至っているとのことである。 ・ 自動券売機は、全259駅中134駅に設置されており、自動改札機は、高松駅及び高知駅に設置されている。自動券売機等の駅務機器類については、各駅の乗車人員、取扱収入等を勘案し設置台数を決定している。 ・ 駅務機器類のトラブルが発生した場合、自動券売機及び自動改札機については、各駅から機器保守会社に連絡して対応する体制となっている。なお、無人駅や駅員が配置されていない時間帯のトラブルについては、自動的に管理駅及び機器保守会社に故障情報が伝達されることとなっている。	
--	--	--

(4) 運賃・料金の誤表示・誤収受関係

① 誤収受等の発生状況

・ J R 四国においては、最近の 3 カ年で自動券売機等により発売した乗車券の誤表示に関するものが 8 件、自動券売機及びきっぷ発券端末（以下「マルス」という。）の設定ミスによる誤収受等が 3 件、釣り銭の誤装填による誤収受が 1 件の計 1 2 件の誤収受等が発生している。

・ 更に、J R 四国がこれらの誤表示等の発生を受けて平成 2 0 年 8 月までに総点検を行ったところ、駅の運賃・料金表の誤表示が 1 1 件、自動券売機で発券する乗車券の誤表示 3 件等の誤表示等が発見されたとのことである。

・ J R 四国では誤表示及び誤収受について、過払いのあった利用者に対しては、駅掲示板の案内等により、申告を確認したうえで返金する措置を講じている。

② 再発防止対策

・ J R 四国では、これらの誤表示及び誤収受に対して、以下のような対策を講じている。
自動券売機等により、発売した乗車券の誤表示については、定期検査等を行うことや車内補充券発行機の交換の際には、駅において営業開始前に発行日付の確認等を行うこととしている。

・ 防止対策が引き続き確実に実行されることが求められると共に、担当者が常に手順等を確認できるよう各対策をマニュアルとしてまとめる等の更なる再発防止対策の検討が求められる。

・ 運賃・料金の正確な収受は、運賃制度を適

(5) その他 ① 偽造紙幣等に対する対応 ② 無料乗車証の取扱について	マルスシステム等の設定については、システム改修の際の乗車券の発行試験を行うこととしており、また、営業部門とマルスシステムの管理部門の間の業務指示・確認のための作業指示書及び確認手順書を作成すること等としている。 釣り銭の誤装填については、釣り銭カセットに金額シールを貼ることや複数の金種の釣り銭カセットを同時に取り外さないこと、複数の駅員がいる駅では硬貨補充後に補充作業を行った職員とは別の職員による硬貨装填の確認等を行うこととしている。 ・ＪＲ四国では、偽造紙幣が発見された場合の対応は「現金事故等処理取扱準則」に定めている連絡体制により、社内関係部所、警察署等に連絡する体制となっている。 ・ＪＲ四国では、無料乗車証として部内用乗車券、部外用乗車券、社用指定引換券、自由席特急券代用証及び業務証明書を経営上必要な場合に交付している。不正使用等はこれまで発生していないとのことである。	正に運用するための基本的事項であるため、今後も運賃の誤収受等が発生しないように十分な取り組みが望まれる。
2. 情報提供に関する事項	・ＪＲ四国では、ホームページにおいて事業	・今後とも、利用者に対する各種情報の提供

	計画、財務等に関する情報、運賃・料金に関する情報、安全・サービスに関する情報として、列車ダイヤ、列車運行情報、主要駅の構内図、主要駅のエレベーター、エスカレーター及び多機能トイレ等のバリアフリーに関する情報等の情報提供を行っている。 ・社外向け広報誌（「ＪＲ四国ニュース」）や、駅・車両内掲出のポスター等においても情報提供を行っている。	を積極的に行うことが期待される。
３．案内情報（旅客案内）に関する事項	・ＪＲ四国では、「公共交通移動円滑化ガイドライン」に準拠した「ＪＲ四国サインマニュアル」を平成１７年３月に策定しており、当該マニュアルに基づき、わかりやすさに配慮した利用者目線の案内表示に対する取り組みを行っている。 ・なお、現時点でこのマニュアルに沿った案内サインを整備している駅は、マニュアル策定後に新設または改良の行われた一部の駅のみであり、その他の駅については、駅の改良工事に併せて整備を進めることとしており、具体的な整備計画はない。	・今後、これらの未整備駅における計画的な整備の検討が望まれる。
４．バリアフリー対策に関する事項		

(1) バリアフリー設備の整備状況	・ J R 四国においては、平成 2 0 年度末現在で総駅数 2 5 9 駅のうち 3 6 駅で段差を解消している。このうちバリアフリー法に基づく基本方針で定めている 1 日あたりの平均利用者が 5 千人以上の駅については、平成 2 1 年 3 月の今治駅バリアフリー化工事完成をもって、対象となる 7 駅全てで、移動円滑化基準に適合した設備による段差解消、及び障害者対応型トイレの整備が完了している（整備率 1 0 0 %）。 ・ 車両のバリアフリー化については、平成 2 0 年度末時点で総車両数 4 3 4 両のうち 4 7 両（整備率 1 1 %）が移動円滑化基準に適合している。	・ 1 日の平均利用者が 5 千人以上の駅における整備については、これまでの取り組みが評価できる。 ・ 今後において、基本方針では 5 千人未満の駅についても、地域の実情にかんがみて移動円滑化を可能な限り実施することとしていることから、段差の解消や誘導ブロックの設置など、地元自治体の協力を得つつ、今後もさらなる取り組みを推進することが望まれる。 ・ 鉄軌道全体の平均値（4 1 %）を下回っている状況であり、引き続き取り組みを進めることが求められる。
(2) ハンドル形電動車いすなどへの対応	・ ハンドル形電動車いすについては、現在 9 駅で利用が可能となっており、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。また、車両に関しては、回転移動幅が確保できる車両のみ利用可能としているため、デッキがついた車両等では乗車できない。	・ 現在のところ利用実績はほとんど無いとのことであるが、今後全国的にバリアフリー施設の整備が進むことに伴い利用の拡大も考えられることから、駅や車両の整備が行われる際に、これら車いすの利用も可能になるように検討を図るとともに、利用者への一層の情報提供の充実が望まれる。
(3) ソフト面での対応	・ J R 四国では、高齢者・障害者等の対応マ	

	ニユアル（「体が不自由なお客様へのサービスについて」）を作成し、各職場に配布している。 ・移動制約者に対するサービス向上策として、駅係員のサービス介助士資格取得の取り組みを進めており、平成１６年度より毎年約２０名が資格を取得し、平成２１年９月現在で８２名が各駅に配置されるとともに、資格取得者による職場内教育を展開している。 ・ＪＲ四国においては、無人駅が数多く存在することから、これらの駅における車いす等の介助については、利用者からの事前連絡を受けて要員を確保するといった対応を行っている。	・サービス介助士資格取得について、積極的な取り組みが評価できる。 ・バリアフリー化施設の整備に伴い、高齢者、障害者等の外出機会が増える中で、駅係員の介助といったソフト面対応の重要性はさらに増しており、引き続きこれらバリアフリー化に関するソフト面の取り組みを推進することが期待される。
５．外国人観光旅客等への対応に関する事項	・ＪＲ四国では、外国人観光客をはじめとしたすべての旅行者に対する利便性向上策として、ＪＲグループでは初めて平成１７年度より管内全駅で駅ナンバリングを導入している。また、平成１９年度に駅施設の大規模改良が行われた高知駅では、英語版の画面に切り替え可能な自動券売機を導入するといった取り組みも行われている。	

	・ 大部分の駅では、みどりの窓口で掲示している長距離区間の運賃表については英語表記があるが、自動券売機やその上部に設置している運賃表には英語表記がなされていない。また、駅におけるＬＥＤ式情報提供装置も日本語のみである。 ・ 現在のところ、外国人観光客に対応するための社内マニュアルの作成や職員研修は実施されておらず、パンフレットやホームページにおける外国語での情報提供も行われていない。	・ ＪＲ四国は、「外国人観光旅客の旅行の容易化等の促進による国際観光の振興に関する法律」に基づく、外国人観光客が公共交通機関を円滑に利用するための措置を講ずべき区間に、主要路線の大部分が指定されている観点からも、今後計画的に外国人旅客に対する案内表示の充実を図っていくことが求められる。 ・ ＪＲ四国においては、平成２１年７月に設立された「四国ツーリズム創造機構」の主要会員として、国内外からの観光客誘致に積極的に取り組む方針を示しており、今後の観光産業振興を図る観点から、鉄道の活性化をより一層促進する役割が期待される場所である。 ・ また、これらの活動を通して、外国人旅行者対応に関する取り組みについても、地元自治体と協力の上、積極的に検討することが望まれる。
6. 乗継円滑化措置に関する事項 (1) 相互直通運転の実施状況等	・ ＪＲ四国は、瀬戸大橋線においてＪＲ西日本と、土讃線において土佐くろしお鉄道中村線、宿毛線、阿佐線とそれぞれ直通運転	

(2) ダイヤ調整

を実施している。(なお、阿佐海岸鉄道との直通運転については、21年12月1日より再開している。)

- ・また、自社線内の坂出駅と宇多津駅において、瀬戸大橋線と予讃線・土讃線、多度津駅において予讃線と土讃線、高松駅において予讃線と高德線、北宇和島駅、宇和島駅において予讃線と予土線、窪川駅において土讃線と予土線、阿波池田駅、佃駅において土讃線と徳島線、池谷駅、勝瑞駅において高德線と鳴門線、徳島駅において高德線と牟岐線、徳島駅、佐古駅において高德線と徳島線のそれぞれの列車が、乗り換え可能となっている。
- ・JR四国では、ダイヤ改正に当たり、直通運転を行っているJR西日本及び土佐くろしお鉄道と、牟岐線海部駅で接続している阿佐海岸鉄道と連絡調整会議を開催して、可能な範囲で利用者がスムーズに乗り換え等が図られるよう調整を行っている。
- ・自社線内における異なる路線（瀬戸大橋線、予讃線、土讃線、高德線、鳴門線、牟岐線、徳島線、予土線）間でもダイヤ改正の時期などを捉え、ダイヤ調整を行っている。

	・なお、ＪＲ四国では定例的に年１回、急行列車利用状況調査及び乗降・乗り換え人員調査による実態調査や利用者からの要望を勘案し、ダイヤ調整を図っているところである。	・引き続き、これらの取り組みなどにより、更なる利用者利便の向上が期待される。
７．輸送障害時の旅客対応に関する事項 （１）輸送障害等発生時の体制等	・ＪＲ四国においては、列車の運行等に関する情報を輸送指令が一元的に管理し、各現場に指示することとしており、輸送障害が発生した際には、輸送指令内の旅客対応に関する担当者（以下「旅客指令」という。）から、専用電話、専用ＦＡＸにより各種情報が流れる体制を整備しており、それに基づいて旅客案内等の対応を行っている。 ・輸送障害発生時における乗客及び駅における利用者への対応、事故等の情報提供の方法等についてとりまとめた異常時旅客対応マニュアル（乗務員編、駅係員編）等を整備している。	・今回の現地監査において、マニュアルが異常時に駅員全員がすぐに対応できるような場所に配置されておらず、マニュアルが有効活用されにくいと推測される。 ・マニュアルに基づく異常時旅客対応の実施について、各現場での点呼や業務研究会等において、周知徹底を図る等改善を行うことが求められる。
（２）利用者への情報提供等	・ＪＲ四国では、輸送障害発生時の情報提供	

は、列車の運休、遅れ等が発生している各駅等において、放送、掲示等により旅客に対して行っているところであり、また、無人駅については、旅客指令が案内放送文を入力し、遠隔操作による一斉案内放送により情報提供を行っている。

- ・ 情報提供のタイミングとしては、基本的に5分を目途に構内放送を行うとしているが、ＬＥＤ表示による情報提供についてはできる限り速やかに行うこととしている。

- ・ 自社ホームページでは、輸送障害の概要や運行状況、振替輸送の実施等について情報提供を行っている。なお、運行再開見込み情報についてはその見込みどおりにならない場合もあるため、その時々判断により適宜情報提供している。

- ・ 他社線で発生した輸送障害の情報提供については、ＪＲ西日本、土佐くろしお鉄道、阿佐海岸鉄道で発生した輸送障害が自社線に影響を及ぼす場合について、情報提供を行っている。

- ・ 各駅における運行情報提供は、告知板やお知らせ案内用紙にて行うと共に、管内１６駅（高松、坂出、宇多津、丸亀、多度津、

- ・ ＬＥＤ表示操作マニュアルにおいて、情報提供の掲載文事例はなく、実際の掲出文作りなどは各現場任せになっており、適時適

(3) 遅延証明 (4) 輸送障害等に対応した教育・訓練	観音寺、新居浜、今治、松山、宇和島、志度、徳島、阿南、琴平、後免、高知)においてはLED式情報提供装置により情報が提供されている。 ・遅延証明については、旅客からの申し出により、駅（無人駅等では列車乗務員が対応）において証明している。 ・JR四国では、年1回、本社、現場、グループ会社、四国運輸局、警察、消防、土佐くろしお鉄道等の鉄道事業者も加わり、列車事故が発生したとの想定のもと、事故発生直後の乗務員による併発事故の防止、関係箇所への情報伝達や利用者の救護、脱線車両の復旧等を内容とした「総合事故対策訓練」や、本社、現場、地元自治体等による「地震・津波防災訓練」を実施している。 ・輸送障害等に対応した職員研修としては、本社、現場、グループ会社が出席した「輸送障害防止会議」の開催、異常時訓練会、信号係員研修を実施している他、管理駅単位において異常時訓練会を実施しているところである。	切な情報提供の観点から、今後のLEDの有効活用に努めていただき、更なる旅客サービスの向上の検討が望まれる。 ・今後はホームページ上での証明書発行の検討が期待される。 ・今後とも輸送障害発生時に的確な即応体制が行えるよう、引き続き計画的に教育・訓練を実施することが望まれる。
8. 災害対応等危機管理に関する事項	・災害等については、「重大事故発生時の対	・今後とも輸送障害発生時に的確な即応体制

	ビス推進委員会（委員長：本社鉄道事業本部長）にて 1 ヶ月間に寄せられた意見・要望等について審議している。 ・ 審議を終えた意見等についての回答は、社長に内容を説明後、利用者に回答している。また、それと合わせて回答内容を電子掲示板に掲載し社内に周知を図っている。 ・ また、「ふれあいボックス」に投函された意見・要望等については、社としての回答を「ふれあいボックス」を設置した駅の掲示板に張り出している。	・ 利用者からの意見・要望等の取り扱いについての真摯な対応は評価できるものであり、今後とも、サービスの向上に取り組んでいくことが望まれる。
10. 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）駅職員の研修等	・ 移動制約者対応の教育については、4（3）のとおり積極的に行われている。 ・ 上記以外に、駅長クラス、助役クラス、一般社員クラス別に分けてサービスに係る研修の実施やAED（自動体外除細動装置）等を使った応急救護研修など種々の研修を実施している。 ・ 契約社員の研修については、業務研究会や、部外講師を招いての集合研修などを行っている。	・ 今後とも、引き続き、駅係員の一層の資質の向上を図るための取り組みを推進することが望まれる。

(3) 駅業務の委託	・ J R 四 国 2 5 9 駅のうち、駅業務を委託している駅は、駅係員配置の 8 0 駅及び無人駅 1 4 3 駅(うち臨時駅 2 駅)を除いた 3 6 駅となっている。 ・ サービス低下を避けるため、必要に応じ「ふれあいボックス」等からの利用者の意見・要望を直接委託会社に伝え、改善指導をしているところである。	
(4) 暴力行為への対応・迷惑行為等への対応	・ 平成 2 0 年度における暴力・迷惑行為の発生件数について、駅員等が乗客から受けた暴力行為は 2 件、また痴漢・わいせつ行為に関するものは 4 件となっている。 ・ J R 四国は、平成 2 0 年度に警察と連携した「列車内事件発生時の初動対応訓練」を実施し、この成果を踏まえて、関係各所に鉄道事業本部長名で列車内で暴力行為が発生した場合の具体的方策を指示している。 ・ 四国各県の警察本部とも定期的に連絡協議会を開催し、情報提供や意見交換を行う等意思疎通を図っている。	・ 今後とも、警察との連携強化を図るとともに、暴力等迷惑行為の防止等の啓蒙活動に努めることが望まれる。
(5) 駅係員の出務遅延に対する改善策等	・ J R 四国における駅係員の出務遅延は、平成 1 9 年度 2 0 件(社員 1 4 件、契約社員	

	6件)、20年度21件(社員8件、契約社員13件)、21年度(21年度は8月8日まで)8件(社員6件、契約社員2件)発生している。また、同じ駅が同一年度内に、或いは年度別に複数回発生している状況である。 ・この出務遅延の主な原因は、社員或いは契約社員の寝過ごしが主なもののことである。 ・このような事態を踏まえ、JR四国としては、各現場に対し再三注意指導を行う一方、厳重な出務の状況確認を行うといった出務遅延防止対策を講じた。	・平成21年度も既に8件の出務遅延が発生していることから、出務遅延防止対策の更なる見直し等、出務遅延を根絶する徹底した対応が必要である。
11. その他サービスに関する事項 (1) 携帯電話、優先席関係 (2) 健康増進法への対応(受動喫煙防止対策)	・携帯電話については、デッキのある車両ではデッキ以外通話不可、デッキのない車両では全面通話不可としている。また、携帯電話及び優先席の取扱案内については、車内ステッカーの貼付とともに、車内案内放送を適宜実施し協力依頼と啓発活動を行っている。 ・駅構内はホーム上の喫煙スペース(基本的にホーム端)以外禁煙、また列車内は一部	・「鉄道マナーアップキャンペーン」の一環として、地域の高校生の参加を得て、優先座席等に対する協力依頼チラシを配布するといった活動も実施しており評価できる。 ・ホーム上の喫煙スペースは仕切りがなく、煙が容易に禁煙区域に流れ込む状態にある

(3) ベビーカー対応 (4) 女性専用車両	列車に設けられた喫煙ルーム以外全面禁煙とする分煙措置をとっているほか、禁煙ステッカー貼付や車内案内放送の実施により周知を図っている。 ・ 乳幼児を乗せたベビーカーの取扱いについては、他の利用者の迷惑にならないことを前提に折りたたまず乗車を認めている。なお、利用者からの要請があれば駅係員が搬送の補助を行っている。 ・ 女性専用車両については、通学利用の多い一部路線で要望を受けることはあるものの、車両編成数が少なく、また、乗車率自体もそれほど高くはないことから、現在のところ導入計画はない。なお、高松～松山間の特急列車いしづち号の指定席には8席の「女性専用席」を設けている。	駅が多いことから、健康増進法の趣旨に鑑み、さらなる分煙への取り組みが期待される。
--------------------------------------	--	---