

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	主 な 取 組 み 状 況 等	指 摘 事 項
I. 利用者利便の確保 1. 利用者意見等への対応	・北海道旅客鉄道株式会社（以下「ＪＲ北海道」という。）における利用者からの意見・苦情等は、インターネットメール、各駅に設置されているグリーンボックス（ＪＲ発足当初の昭和６２年４月より設置）等により受け付けている。その中でインターネットメール、手紙で連絡先等が記載されているものについては回答を出している。 ・ＪＲ北海道全体の意見・苦情等については、各年度毎に取りまとめ、お客さまの声として整理し、社内広報で社員全員に周知している。 ・その他、ＪＲ北海道においては、一部駅業務の民間委託を進めており、本社直轄管内ではＪＲ北海道１００％出資子会社「㈱北海道ジェイ・アール・サービスネット」（以下「サービスネット」という。）との間で行われている。委託駅に寄せられた意見・苦情等については、委託駅担当者から管理駅→本社ＣＳ推進部へと報告が上がる他、委託駅担当者に記載が義務づけられている業務日誌においても確認する体制となっていた。	・ＪＲ北海道が行っている利用者からの意見・苦情等をＣＳ推進部において整理しまとめたものを社内広報といった形で社員全員に周知していることは評価できるが、ＪＲ北海道として、会社に対する利用者の方々の意見等について外部向けに公表することにより、より社員一人一人の利用者に対する意識が向上していくことも期待されることから、利用者向けの広報誌等への掲載等の実現を含めて検討する必要がある。 ・今後業務委託駅の増加に伴い、利用者からの意見・苦情等の処理体制が脆弱化しないよう、駅業務委託会社との間で緊密な連絡体制の構築が取られるべきであり、さらに、委託駅担当者に対してもＪＲ北海道社員と比較して遜色のない接客教育が引き続きなされるよう検討していく必要がある。
2. 連絡運輸及び乗継円滑化について		

(1) 連絡運輸について

- ・ JR北海道は、東日本旅客鉄道株式会社（以下「JR東日本」という。）と北海道ちほく高原鉄道株式会社（以下「ちほく高原鉄道」という。）と相互直通運転を行っている。ダイヤ改正等では、列車の接続がスムーズに行われるよう調整している。
- ・ 札幌市交通局（以下「札幌市交」という。）とは札幌駅、新札幌駅でそれぞれ連絡しているが、連絡運輸は実施せず、ダイヤ改正等がある場合、事前に列車接続等の調整を行っている。さらに、「YOSAKOIソーラン祭り」等のイベントが開催されるときは共通乗車券を企画切符として販売している。

(2) 乗継円滑化について

- ・ JR東日本、ちほく高原鉄道とは、乗継が円滑に行われるよう乗換え時間等を考慮し十分な調整を行っている。
- ・ 札幌市交と調整はしているが沿線に高等学校等があり、大幅な変更等は行えない。今後とも通学者を含め、利用者の立場に立ったダイヤ改正を行っていくとのことである。
- ・ バスに関しては、特に札幌駅を中心に、各バス会社と調整を行っているが、これまでJR北海道のダイヤ改正に伴い、バス側での大幅なダイヤの変更等は行ったことはない。
- ・ 地方ローカル線については、朝夕を中心とした通勤通学輸送の確保を重点に列車設定を行っており、利用者が少ない状況でも簡単に路線の廃止

	等はできない状況にあるとの認識である。 ・乗継利便について、手稲駅などは、利用者からバスの最終便に合わせたダイヤにして欲しいとの要望があり、ダイヤ改正時にバスの最終便に合わせたものとした。また、他の駅でも列車に合わせたバス時刻の変更をバス会社に対し、要望する等の調整を行っている。	・バスとの接続に関する要望が多いことを踏まえ、引き続きバス会社との調整を進めていく必要がある。
3. 鉄軌道業の情報提供ガイドラインへの対応	・社内に周知するために鉄道事業本部及び総務部広報グループが参集して、「なるべく身近なメディアで対応する」というスタンスで臨んでいる。ガイドライン施行後、新たに取組んでいるものは、インターネット及び情報誌の媒体に運賃料金メニューの掲示などが挙げられる。	
4. S Fカード、I Cカードの検討状況	・S Fカード、I Cカードの導入に関し、J R北海道は、現時点で明確な導入計画を有していない。 しかし、北海道運輸局が主催する「札幌圏公共交通I Cカード導入促進協議会」に委員として参加するとともに、札幌市の下において開催されている「検討会」に参加し、I Cカード等の導入について検討を進めている状況にある。	・I Cカード導入の実現について、既にI Cカードを導入している札幌市交との相互利用性を確保することはもとより、他の鉄道事業者との間でも利用可能となるよう、相互利用化・共通化を念頭において検討することが必要である。
5. 利用者に対する案内情報の充実	・列車運行状況の提供については、列車が30分以上遅延した場合ホームページへの掲載をしているが、その対応については現状では札幌圏のみ	・利用者ニーズが高いと思われる列車運行情報の提供については、札幌圏においてはインターネット上で提供するなど比較的充実した対応が取られているが、それ以外の地

	である。その他駅構内では、例えば札幌駅で、大型モニターを28台増備して、情報提供できる体制をとっている。 また、札幌駅内の電話案内センターにおいて、営業時間を5時30分から24時までとすることにより案内体制を整えている。	域については提供されていない。今後は、列車運行本数の多寡にとらわれることなく全線にわたる充実した情報の提供を行っていく必要がある。
6. 企画乗車券等	企画乗車券の発売にあたっては、各駅にパンフレットを据え置き配布することや、JR北海道のホームページに掲出し、旅客への案内、発売に努めている。また、企画乗車券に係る利用者アンケートを実施し、そのアンケートにおいて使用目的や利用年令等を把握し、新たな企画乗車券の設定に役立てているなど、多様な企画乗車券の販売に取り組んでいるところである。	これまでの取り組みに加え、例えば新千歳空港駅では、年間約11万人の外国人旅行客が見込まれており、さらに政府を含めた観光立国を目指した取り組みも踏まえ、他の鉄道事業者や交通事業者等の関係者と協力しつつ、利用者ニーズの把握に努めるとともに、特に訪日外国人旅行者を増加させるという観点から、外国人観光客を対象とした新たな企画乗車券の発売についても、検討することが必要である。
7. その他の利用者サービス (1) 女性専用車両の導入	JR北海道において女性専用車両の導入について、はがきによるアンケートを行ったところ、導入を賛成とするもの35%に対して、反対が65%であった。	アンケートの結果、必要ないという意見が多かったことや短い編成の列車（主に3両編成）が多いこと等から、導入には至っていないが、今後も利用者ニーズを踏まえた、検討を進めていくことが期待される。
(2) 車内での携帯電話の取扱い	快速・普通列車では「列車内での携帯電話はご遠慮ください」という対応を実施していたが、平成16年3月13日のダイヤ改正時以降は、「列車内ではマナーモードに設定し、優先席の周りでは電源を切る」という	マナーモードへの設定や優先席付近での電源オフといった対応は、利用者のモラルに頼るところが大きく、今後積極的に周知徹底を図ることが必要である。 また、優先席周辺であることを示すつり革等の色分けやステッカーによるPRもあ

	首都圏や関西圏での方式を導入している。	わせて検討していくことが必要である。
(3) 受動喫煙防止対策	・ 利用者からの要望を踏まえ、平成15年3月のダイヤ改正から、「スーパー北斗・北斗」の自由席の全席禁煙を試行し、また、平成15年1月からは、禁煙車両のデッキから灰皿を撤去している。さらに利用者への喫煙マナーの働きかけ、キャンペーンといった取り組みを実施しているほか、駅舎内やホームでの喫煙についても、喫煙場所を限定することにより受動喫煙の防止に努めている。	・ ホームなどでは、灰皿の設置場所等喫煙場所の案内表示がなされていないことから、特に観光等で訪れる利用者には判りづらい印象を与えている。今後は案内表示等を整備することにより観光客にも判りやすい状況にすることが必要である。
(4) 行政指導等に対する対応について ① 車いす利用の際の安全徹底	・ 駅員に対しマニュアルを配布し、平成12年度から講義及び実技による「バリアフリー講習会」を年平均10カ所（平成15年は6カ所、1カ所当たり平均20名強）開催、平成14年度には248名、平成15年度は107名（監査時までの間）の職員が講習を受けた。車いす利用客への対応については、平成15年2月にCS推進部長名で各駅に向けて通知（「車椅子介助時における注意点について」）が発出されており、講習会でもその内容及び趣旨の周知がはかられている。	
② 事故等発生時の遅延証明書の発行等	・ 平成10年4月の北海道運輸局からJR北海道への通達（「事故等発生時の遅延証明書の発行等」）につい	

	て、社内への周知徹底が図られていない点が見受けられた。なお、遅延証明については、基本的に列車が5分以上遅れた場合に発行しているとのことである。	
(5) 新紙幣発行等に対する対応	・平成16年中に発行する予定の新紙幣への対応については、各駅の自動券売機の利用頻度等を調査し、改修等を行うこととしており、平成16年10月末までに改修を終えることとしている。 ・偽造紙幣等対策については、特段そのために定期的にソフトを更新する取扱いはしていない。	・平成14年12月に関西地区で高額紙幣対応券売機で偽造紙幣が発見されており、JR北海道においても、偽造紙幣防止の観点からは、券売機のソフト改良に努める等適切な対応が必要である。
Ⅱ. バリアフリー化対策 1. バリアフリー化の取り組み	・平成14年度末における段差解消率は41%であり、鉄軌道全体の平均である39%を上回っている。さらに、1日当たりの平均利用者数5000人以上の駅29駅（平成14年度末時点）のうち、平成15年度末におけるバリアフリー化整備済駅は17駅あり、残り12駅について、1年当たり2駅ずつ整備していくことにより平成22年までに目標を達成することが可能。 ・車両のバリアフリー化については、特に寒冷地の構造上デッキのある車両が多くが、今後車両更新のタイミングでバリアフリー化を進めていくこととしている。 ・また、階段昇降車を備え付けている駅が27駅あるが、駅員に対する	・目標達成に向けて、引き続きバリアフリー化の整備を一層進めていくことが期待される。 ・エレベーターの設置による段差の解消が基本であり、階段昇降車による対応を行っている駅も、引き続きエレベーターの設置等による移動円滑化を図ることが必要である。 ・基本構想の策定に向けての市町村との協議への対応や、既に策定されている基本構想に基づく公共交通特定事業の実施等に積極的に取り組んでいくことが期待される。 ・市町村等を始めとする関係者との協議、協力に当たっては、外部施設と連続した整備についても関係自治体と協力して進めていくことが必要である。 ・さらに、駅係員による介助体制の充実等職員による適切な対応や、利用者に対し必要

	教育は、当該駅に配属された時点で操作方法の練習を行い、取扱いに習熟させるとともに、車いす利用者のために駅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えよう措置しており、発駅及び着駅でそれぞれ介助する体制を整えている。 また、車いす利用者を含めた利用者に対する情報提供に関し、現時点ではホームページや時刻表等に対応している。	な情報を適切に提供すること等、いわゆるソフト面での取り組みも必要である。 ・バリアフリーに関する社員教育を実施しており、今後もより一層充実させていくため、必要に応じて教育・研修内容の見直し等所要の措置を講じる必要がある。 ・今後、駅構内の見取り図を活用し、バリアフリーに関する情報を充実させていくこととしており、移動制約者が駅を利用する場合における有効な事前情報の提供という観点から、情報提供の充実が期待される。
2. 身体障害者補助犬法施行への対応	・「身体障害者補助犬法（平成14年法律第49号）」の成立を受け、同法の趣旨及び本格的な受入れについて、社内で連絡文書を発することにより周知徹底を図るとともに、駅構内におけるポスター掲出により利用者に対する周知がなされている。但し、認定されている補助犬の数が少ないこともあり、用実態がまだない状況にある。	・身体障害者補助犬の利用は今後増えることが見込まれることから、身体障害者補助犬の利用者との間でトラブルを生じることのないよう、利用者に対する案内・情報提供や対応マニュアルの策定について検討することが必要である。
3. ハンドル型電動車いすへの対応	・ハンドル型電動車いすについては、対応可能な駅について検討中とのことであり、実態上は現状では申し込みがあっても断っている状況にある。これは、特に寒冷地における車両の構造上、デッキのある車両が殆どであることから、利用できる駅及び車両が殆どないことによる。	・今後利用のニーズが高まってくることが予想されること、ＪＲ北海道においても今後バリアフリー化された車両に順次置き換えしていく計画があることから、引き続き一定の条件の下、ハンドル型電動車いすの利用について検討を進めることが必要である。
Ⅲ. 運賃表の誤表示等に係る対応	・運賃・料金表の作成等に関して特に防止・対応マニュアルを作成してい	

	ない。ただし、平成13年7月のダイヤ改正にあわせ企画乗車券の改廃等が行われることから、誤表示の再発防止とダイヤ移り変わりの準備作業を確実に行うため、社内に「ダイヤ改正移り変わり対策本部」を設置し、チェック体制の強化を図ったところである。 平成15年4月には、自動券売機の金額表示と着駅の駅名表示の対応に誤りがあり、運賃の誤収受が発生した。これは、運賃表の作成を外部の事業者に任せきりにし、作成終了後における現場等の確認作業が行われなかったことに起因するものである。	早期に運賃表の誤表示等に関する防止・対応マニュアルを作成し、かかる事態が再び起こることのないよう、万全の体制を整えることが特に必要である。
IV. 事故、災害時等緊急時における対応	- 事故発生時、当該列車の車掌及び運転士からの情報が、本社輸送指令より各支社指令に伝達されるとともに、FAXで各駅に、携帯メールで車掌に伝えられる。無人駅については管理駅から放送で伝達される。また、札幌圏については全駅に対して「旅客一斉放送」を流すこととしている。旅客に対する代行輸送の取扱いについては、遅延時間1時間を目処にバス代行輸送の手配を行っているが、札幌圏については原則としてバス代行を行っていない。 - JR北海道では、これまで蓄積された事故の経験則から、データベースを作成した上でマニュアルを策定し、事故の内容や現場の状況から推定した復旧までの所要時間を随時旅	積極的に旅客に対する情報提供を行っている姿勢が確認できた。また、過去の経験則に基づいた独自のデータベースの活用によって、比較的早期の情報提供を実現できている点についても評価できる。ただし、他

客に提供している。

- ・ 本社で定めた「CS 指針」では、こうした情報は、最低30分に1回以上提供するように求めている。(実際には旅客が納得しないので、より頻繁に情報提供している。)
- ・ 旅客に対してはタイムリーに情報を流すことを指示しており、車内放送だけでなく、随時車掌が直接巡回して説明するようにしている。
- ・ 駅構内における情報提供については、札幌駅、手稲駅、新千歳空港駅等の乗降客数の多い比較的大規模な駅にプラズマテレビを使った電子ボードの配置を進めており、逐次、駅長の判断で様々な情報を伝えている。

の交通機関との情報の連携については取り組みが遅れており、比較的事業者が少数である北海道内であっても、他の鉄道事業者や新千歳空港における航空等との乗り継ぎ旅客への利便性の視点から、改善を検討すべきである。