

業務監査の実施結果報告に対する取り組み状況

西日本旅客鉄道株式会社

項目	所 見	現時点での取り組み状況
I. 利用者利便の確保 1. 利用者意見等への対応	・利用者から見たサービスは、徐々に基本的な部分（接客態度等）は改善されつつあるが、よりレベルの高いサービスが求められている。意見等の分析を行うとともに、分析結果に基づき、社員に対し適切な指導が必要である。	・ お客様のニーズを総括的に把握し、経営に反映させることを目的に、本年6月から本社内に「カスタマー企画推進室」を設置するとともに、従来案内センター、電話予約センター、キク象コーナーなどに分散していた窓口を統合し、当社に対するあらゆるご用件を承る窓口として「JR西日本お客様センター」を開設しました。 これまでも、お客様の声については、月例会議で内容を検証し、接客態度改善や新たな施策導入の検討材料として活用してまいりましたが、今回の新組織開設を機に、これまで以上にお客様の声の分析に傾注し、よりスピーディーかつ的確に施策へ反映するよう努めてまいります。
2. ローカル線における利用者利便の確保	・無人駅における列車運行等に関する情報提供のための更なる方策（視覚による情報提供等）や、今後のICカード導入も視野に入れた精算に関する方策等、利用者利便を確保する対策を検討することが必要である。 ・ 地域の実情を踏まえ他の関係自治体等の間でも、協議の場をさらに積極的に設けるよう取り組みを進め、利用者の利便性を確保するための対策を講じていくことが必要である。	・ 無人駅における列車運行等に関する情報提供につきましては、管理駅、指令等からの遠隔一斉放送等によりお客様へのご案内を実施しております。今後も、引き続きお客様に分かりやすい情報提供に努めてまいります。 ・ 地元自治体との間で立ち上げた協議会で定例的に意見交換を行うなどの取り組みを行っており、今後も、所見の趣旨を十分踏まえた対応を行ってまいります。

3. 鉄軌道業の情報提供ガイドラインへの対応	・ 運行管理システムによる情報提供については、まだ一部区間に留まっていることから、エリアの拡大に取り組むことが必要である。 ・ 情報提供の内容について、自社路線に係る情報に留まり、乗継他社線の情報について提供されていないため、今後、他社との連携を図りつつ乗継他社線の情報等の提供についても検討することが必要である。	・ 情報提供のエリア拡大については、すでに導入している草津－西明石間の運行管理システムの周辺エリアへの拡大にあわせて実施してまいります。 ・ 異常時における指令情報等による他社線の情報提供はもちろんのこと、異常時以外においても最終列車の遅延等の情報を、乗換駅あるいは指令を通じて共有化し他社との連携を図っております。今後も利用者に分かりやすい乗継他社線の情報提供の改善・検討を行ってまいります。
4. 連絡運輸について	・ ICカードの活用と併せて、連絡運輸に係る乗継割引の導入等について検討を進めることが必要である。	・ ICカードによるスルッとKANSAIとの相互利用に向けて、現在取り組んでおります。今後、相互利用時の乗継割引について、検討してまいります。
5. 乗継円滑化のための措置・調整	・ 周辺区間を含めた全ての乗継駅でダイヤ調整を含む乗継円滑化を図るため、接続会社等の関係事業者との間で常日頃から前広に意見交換や調整を行うための体制を整えることを検討することが必要である。	・ 接続会社等との間で、相互に時刻変更等の情報交換を行っていくことを検討しております。
6. 旅客案内サービスの充実	・ 他社との乗換駅や接続駅における旅客サービスについて、関係者間で定期的に協議する場を設置し、利用者にわかり易い表示に可能な限り統一す	・ 駅構内のサインについては、JIS規格のピクトデザイン等を取り入れた汎用性の高い案内表示を行っております。また、昨年9月には、アーバン

7. ICカード乗車券システム（ICOCA：イコカ）の導入	ること、乗換表示設備や列車の運行情報提供設備等をより効果的な場所に設置すること等について、関係者間の連携の下で検討することが必要である。 ・高齢者や障害者だけでなく、訪日客を含む外国人にとっても、わかり易い旅客案内サービスを行うことが重要。鉄道駅に番号を付すいわゆる番号化についても検討することが必要である。 ・スルッとKANSAIにおいて取組みが進められているPiTaPaを始めとする他のICカードシステムとの間の相互利用、さらにはカードの共通化に向けて関係鉄道事業者等との間で協力しつつ取組みを進めることが必要である。 ・ICカード乗車券システムの導入に当たっては、運賃の誤収受が発生しないよう、システムの実運用等について社内でも周知徹底を図る等の対策を講じることが必要である。	ネットワーク内の主要乗換駅（28 駅）の乗換表示に関する調査を行い、一部の駅で改善を実施いたしました。今後とも、鉄道事業者間で協力しながら、案内表示の充実に努めてまいります。 ・ 外国語表示の必要性増大に伴い、サインの英文字併記を行うとともに、4ヶ国語サインの整備拡大に努めております。 駅の番号化については、多くの路線・駅がある当社としては、煩雑にならない表示方法の検討などの課題もあることから、運輸局主催の勉強会に引き続き参加し、検討を行ってまいります。 ・ 平成16年8月1日から、JR東日本、東京モノレール、東京臨海高速鉄道がそれぞれ発行するSuicaとの相互利用を開始いたしました。また、スルッとKANSAIが発行するPiTaPaとは、平成17年度以降、相互利用を行うこととしております。現在、相互利用実施時期等について、引き続き協議を行っております。 ・ 一部のケースにおいて駅務機器のプログラム不具合等による運賃誤収受が発生したことから、特に運賃計算プログラムを中心に、緊急総点検を実施いたしました。今後、プログラム改修時等においては、関係メーカー合同で対策本部を設置し、改修内容の妥当性等について、徹底的にチェックを行い、再発防止に努めてまいります。
--------------------------------------	--	--

	・将来的な課題として、スルッとKANSAI との間の相互利用に当たり、プリペイド方式、ポストペイ方式による支払い方法等、両者のシステム間で運賃収受処理が異なる場合がありますため、利用者が誤解・混乱しないよう、対応策を検討することが必要である。	・スルッとKANSAI との相互利用は、平成17年度以降実施することとしており、これまで関係事業者間において、相互に提供できる基本サービスを中心に、検討を行ってまいりました。引き続き、乗換駅におけるご利用方法などより具体的な検討を進めてまいります。
8. その他のサービス 1) ベビーカーの取扱	・ベビーカーの取扱に関し、近年の他社の事故例や、利用者の意見等を検討することが必要である。	・ベビーカーについては、特に利用制限は行っておらず、他のお客様のご迷惑とならないことを前提にご利用いただいております。また、バリアフリー化の一環として、エレベーターの増設を進め、ベビーカーのお客様にもより便利にご利用いただけるよう努めてまいります。
2) 女性専用車の導入	・利用者の意見等を踏まえ、利用者への案内に十分配慮した上で、女性専用車の導入について、さらに取組みを進めていくことが必要である。	・女性専用車に男性が乗車している、案内が少ない等のご意見が寄せられていることを踏まえ、適切な案内放送の実施等、今後も女性専用車の周知及び快適なご利用環境の確保に努めてまいります。 また、阪和線・大和路線における女性専用車導入のご要望が多かったことから、平成16年10月に同線区に導入拡大いたします。
II. バリアフリー対策 1. バリアフリー化の取組み	・基本方針の目標達成のために、平成22年までの年度毎のバリアフリー化整備計画の策定が必要である。	・関係自治体とも連携を図りながら、交通バリアフリー法に基づく基本方針の目標である平成22年までの年度毎の整備計画を策定いたしました。

2. 身体障害者補助犬法施行への対応	・目標達成に向けてより一層の整備促進を図るため、利用者数の多い駅を中心に自主的な取組みを進めることが必要である。 ・基本構想策定等のため、市町村等を始めとする関係者との協議、協力を実施するに当たっては、鉄道施設内のみならず、外部施設と連携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。 ・車椅子の利用者等の移動制約者に対する駅員の支援体制や駅員の対応について、教育・研修を引き続き行うことが必要である。 ・特に駅構内においては、旅客案内が分かりにくい事例があり、移動制約者を含めた旅客案内、情報提供の充実について、利用者から見た場合の分かりやすさという観点も含め、さらに取組みを進めていくことが必要である。 ・従来の盲導犬に加え、介助犬及び聴導犬の本格的な受入れの開始に対応し、円滑に受け入れが実施されるように検討することが必要である。	・平成15年度には、32駅においてエレベーター62基、エスカレーター25基を整備いたしました。今後も、関係自治体との協議等を踏まえ、整備を進めてまいります。 ・関係自治体等との協議を進めた結果、最近1年間（平成15年7月～平成16年6月）で16市町30駅において基本構想が策定されております。今後も、鉄道施設内のみならず、外部施設と連続した整備について関係自治体等との協議、協力を行ってまいります。 ・平成14年度より、駅・車掌区所の指導者層を対象として実施している教育・研修を、引き続き積極的に取り組み、指導者層から社員への教育の充実に努めてまいります。 ・ホーム上の優先座席の位置案内表示をはじめ、駅改良工事やバリアフリー工事の機会にあわせた各種案内サインの整備を行ってまいります。今後とも、お客様の立場に立った情報提供ができるよう、取り組みを進めてまいります。 ・補助犬法に基づく認定を受けた補助犬の同伴乗車につきましては、円滑に受け入れを行っております。 また、補助犬法施行以前において当社が独自に乗
---------------------------	--	--

Ⅲ. 運賃誤表示等に係る対応 1. 運賃表の誤表示等に係る対応 2. その他運賃・乗車券関係	・他の鉄道事業者において、券売機の更新等におけるプログラムミスやチェックミスから誤表示・誤収受が発生する事例があることから、特に機器の更新時期においては、供用開始に当たり、誤表示等の生じないよう十分に試験・確認作業を行うことが必要である。 ・運賃・料金の正確な収受は、運賃制度を適正に運用するための基本的な事項であり、今後とも社員への教育指導の徹底等により厳正な取扱いを行うよう万全の対応を図ることが必要である。	車を承認しておりました介助犬等につきましても、認定を受けるまでの間について、従来と同様に同伴乗車をしていただけるよう継続して対応しております。 ・一部のケースにおいて駅務機器のプログラム不具合等による運賃誤収受が発生したことから、駅務機器のプログラムの緊急総点検を実施いたしました。今後、プログラム改修時等においては、関係メーカー合同で対策本部を設置し、改修内容の妥当性等について、徹底的にチェックを行い、再発防止に努めてまいります。 ・一部のケースにおいてプログラムミス等により、誤収受が発生したことを重く受け止め、前述したような総点検の実施やチェック体制の強化を図るほか、引き続きマニュアルの遵守、社員教育指導の徹底を行い、社員意識の改革、維持に努めてまいります。
---	--	---

2. 鉄軌道の事故発生時等における遅延証明書の発行等について	・近接する駅までが遠い場合等については、なんらかの適切な対応ができるよう検討することが必要である。	・ お客様から証明のお申し出があった場合は、その事実を確認したうえで、遅延証明書を発行する等、規程に定めており、着駅以外の駅や後日のお申し出となった場合でも、お客様の個別事情をお伺いし、適切な対応に努めております。
---------------------------------------	--	--