

業務監査報告での指摘事項に対する回答について

項 目	指 摘 事 項	当 社 の 回 答
I. 利用者利便の確保 1. 利用者意見等への対応	J R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、J R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J R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。	利用者から寄せられたご質問・ご意見等については、各受付箇所で回答を行える内容のものについては各箇所で、広範なご意見については本社・支社等の計画部門において関係各部署の連携をとり、回答を行っています。また当社のホームページに「よくあるご質問Q & A」を設けてお答えしております。「利用者向け広報誌等への掲載等の実現」については、今後の課題として検討してまいります。 駅業務委託会社との間では既に「担当者」→「管理駅」→「本社CS推進部」へと報告が上がる緊密な連絡体制を構築しており、また委託駅担当者においても十分な接客教育を行っています。今後も引き続き実施してまいります。
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 ②乗継円滑化について	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。	既にバス会社と積極的に情報交換をし、鉄道駅から先のフィーダー輸送機関への時刻調整の働きかけを行っておりますが、今後ともバス会社等他交通機関との調整を継続してまいります。
3. 鉄軌道業の情報提供ガイドラインへの対応	(指摘事項無し)	(指摘事項無し)
4. S Fカード、I Cカードの検討状況	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。	I Cカード導入に関して、北海道運輸局主催の「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等しておりますが、引き続き相互利用化・共通化を念頭において検討を行ってまいります。
5. 利用者に対する案内情報の充実	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。	当面は、現在インターネットや携帯電話で提供している札幌圏における列車運行情報や、毎朝TVニュースでお伝えしている指定席発売状況等の情報提供を、引き続き実施してまいりたいと考えます。また、全線にわたる情報の提供についても今後の課題として取り組んでまいります。
6. 企画乗車券等	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者が見込まれており、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。	J R各社共通のJAPAN RAIL PASSの他に当社独自の企画乗車券として既に北海道レールパス等の商品を発売しており、また平成16年8月1日からは札幌市交通局と共同で「札幌・小樽ウェルカムパス」を発売するなど特企券の充実を図っております。
7. その他の利用者サービス ①女性専用車両の導入 ②車内での携帯電話の取扱い	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。 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もあわせて検討していくことが必要である。	平成13年3月に実施したアンケートでは「必要ない」という回答が「必要」を大きく上回ったため導入していませんが、今後も利用者ニーズを踏まえながら検討を進めてまいります。 ステッカーによるPRは、車内での携帯電話の取扱い変更時である平成16年3月ダイヤ改正より行っておりますが、引き続きポスターや列車内放送等により周知を図ってまいります。

③受動喫煙防止対策 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 (2) 事故等発生時の遅延証明書の発行等 ⑤新紙幣発行等に対する対応	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。 (指摘事項無し) 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。	喫煙場所については既に表示がなされており、また誘導用のシールについても平成16年2月から掲出しています。 (指摘事項無し) 弊社で現在使用しております機器においては偽造紙幣の判別精度は高く、改修の必要はないものと考えておりますが、状況を鑑み、必要に応じて改修を検討してまいります。
II. バリアフリー化対策 1. バリアフリー化の取り組み 2. 身体障害者補助犬法施行への対応 3. ハンドル型電動車いすへの対応	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。 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。 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。	弊社の中期経営計画の取り組み項目の一つとして、平成22年度までのバリアフリー化整備計画を策定し推進しています。整備対象駅(利用者数5,000人/日以上)は29駅あり、平成15年度末の整備率は17駅・59%に達しています。またソフト面においても、社外から講師を招きバリアフリー講習会を実施し、移動制約者側の心理、介助時のポイント等の教育を実施しております。今後も引き続き更なるバリアフリー化に向け、ハード・ソフト両面から取り組んでまいります。 「身体障害者補助犬法」の施行を受けて、本格的な対応に向け社内の事務連絡等による社員への周知、ポスターの掲出により利用者への周知を行っております。今後、身体障害者補助犬の利用が増えることが見込まれるため、訓練犬の受け入れガイドライン等をJR各社と検討しているところであります。また、身体障害者補助犬の利用者とのトラブルを生じさせないよう、対応についてマニュアルの策定を検討してまいります。 ハンドル型電動車いすに対応する車両の導入及び駅設備の整備等と社会情勢を鑑みながら検討を進めてまいります。

Ⅲ. 運賃表の誤表示等に係る対応	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。	運賃誤表示の再発防止に向けては、これまでダイヤ改正時に「ダイヤ改正移り変わり対策本部」を設置し、運賃チェック等の体制を強化してきましたが、平成16年5月には「運賃誤表示対応マニュアル」を作成し、内容については北海道運輸局へ説明をいたしております。このマニュアル及びチェックの原本となる運賃表については各支社毎に配布し、現場と支社・本社の二重チェックを行い、体制の強化を図っております。
Ⅳ. 事故、災害時等緊急時における対応	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。	他交通機関との情報交換に基づき、JR駅、列車内においてお客様へ情報提供ができるようにマニュアルの整備等に努めてまいります。また、新千歳空港において航空機に遅れが生じた場合には、航空会社からの情報に基づき、これまでと同様に臨時列車運転等の手配を継続してまいります。