

東日本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
<p>1. 運賃等に関する事項 (1) 関係法令、通達に基づき諸手続き等</p> <p>(2) 連絡運輸・乗継割引・企画乗車券等について</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 東日本旅客鉄道株式会社（以下「JR東日本」という。）においては、平成14年9月に東北新幹線盛岡～八戸間開業に伴う新幹線特急料金設定認可、平成15年12月に上越新幹線本庄早稲田駅開業に伴う新幹線特急料金設定認可及び平成16年10月に特別車両回数乗車券の廃止届出等の諸手続きを実施した。 ・ 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東京地下鉄株式会社等59社との間で実施している。 ・ JR東日本線と接続している一部の駅においては、多くの利用者の乗継ぎ実態があるにも関わらず、連絡運輸を実施していない状況となっている。 ・ SuicaとICOCAとの共通利用については、平成16年8月から開始されたとおり、当該カードの利用者については利便性の向上が図られていると考えられるが、パケット対応事業者とJR東日本間のワンラッチ接続の駅においては、ICOCAでは入出場が不可能となっている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 関係法令、通達に基づき適正に処理されている。 ・ 今後は、乗換駅における利用者の利用実態の再調査、連絡運輸の導入効果、精算のためのコスト、対象事業者の意向等を総合的に判断し、連絡運輸による利用者サービスの向上について検討する必要があると考えられる。 ・ 一部の利用者については利便性が十分に享受できない状況が発生しており、利用者利便の確保の観点から、改善に向けた検討が必要であると考えられる。

<p>(3) 運賃の誤表示、誤 收受の問題について</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 乗継割引運賃については、相互直通 運転を実施している路線及びノ一 ッチで接続している路線等を対象 として実施されている。 ・ 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（174種 ：平成16年8月末現在）を提供 している。 ・ JR東日本においては、平成14年 度以降、7件の事案が発生してい るが、何れもシステム改修等に 因らなっグラムミスやシステム テム改修後のチェックの方向に いて改善に向けた取り組みが 進められてきたところである。 ・ 当該事案については、JR東日本 当留まらず、各事業者にあっ の事案が発生していることか の発防止を図るため、関係者 共有、システムエラーの原因 チェックシステムの改良など 防止対策に一体的に取り組む としている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 運輸政策審議会等にもあるよ なる事業者間を乗り継ぐ旅 賃の割高感が強く、今後とも が求められており、検討を 行うことが必要であると 考えられる。 ・ 今後とも、利用者ニーズの 的確な把握により、良質 な商品を提供することが 望まれる。 ・ 運賃收受システムの信頼性の 確保については、鉄道事 業者の社会的信用を維持 するためにも最も重要な 課題であり、今後につ いても、関連情報の共有 化を推進し、再発防 止に積極的に取り組む ことが必要である。
<p>2. 情報提供に関する事 項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ JR東日本においては、事業計 画、決算、設備投資計画の 概要を定期的にプレス発表 、インターネット等により 情報提供を行っている。 ・ 安全・サービスに関する情報 として、ダイヤ情報、列車 の遅延・事故情報、駅施設 の内容に関する情報（バ リアフリー関連施設の整備 状況）な 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 鉄軌道事業者の情報提供 ガイドラインに対応した 情報提供となっており、 利用者への情報提供に ついて適正に運用されて いると考えられる。

	<p>どについて常時インターネット、テレホンサービス等により情報提供している。</p>	
<p>3. 案内情報に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ JR東日本においては、平成2年より案内サインマニュアルを策定して自社内の案内情報の整備に努めている。 ・ 同じサインマニュアルは平成13年の「公共交通機関旅客施設の移動円滑化整備ガイドライン(国土交通省)」に基づいたピクトグラムを採用する等、分かり易くするための取組が図られている。 ・ 特に出入口やトイレ等において日本語以外に英語、中国語、韓国語の4カ国語表示を行っている。 ・ しかしながら、サインマニュアルに基づき各駅での案内表示の改善は、駅の改修工事等にあわせて推進しており、必ずしも駅全体がシステマ的になっていない状況にあることであった。 ・ ターミナル駅等の利用が複雑な駅については、自社内の案内表示の独自性を保ちながらも、自社の案内表示の統一化等を検討すべきである。 <p>(再掲)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 特に出入口やトイレ等において日本語以外に英語、中国語、韓国語の4カ国語表示を行っている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 今後、駅の改修にあわせて案内表示の改善を進めるとともに、当面改修等が行われない駅についても、利用者の実態に合わせて、案内表示の改善が必要な駅については、計画的に改善を図るように努める必要があると思われる。 ・ 現在横浜駅において、横浜市及びJR東日本、他の鉄道事業者において協議会を作り導入を進めている「コモン・スペース」における案内表示の統一化の実施は注目すべき試みであると思われる。今後、横浜駅に限らず他の駅においても、地元自治体が主体というだけでなく、JR東日本主体でもこのような取り組みを進めることを検討されたい。 ・ 多言語化については、現在のサインマニュアルでは、出入口等において4カ国語表示を前提としているが、ある程度整備が進んだ時点で、外国人(中国人、韓国人)等に

応に関する事項
(1) 輸送障害等発生時の体制等

・ JR 東日本においては、輸送に大きな影響を及ぼす列車遅延及び「事故等」という。)による輸送障害が外部原因増により増加傾向にある。事故等が発生したときの対処方法を定められた規程及びマニュアル等(以下「輸送障害規程等」という。)は細部にわたり整備されており、関係職員に対して研修等を通じて周知している。

(2) 利用者等への情報提供等

・ 輸送障害発生時に利用者に対して輸送障害の状況、復旧見込み、他の鉄道事業者等への振替輸送等の情報を提供している。

(3) 他の鉄道事業者等への振替輸送の依頼、情報提供等

・ 事故等が発生した際に、他の鉄道事業者等との間では、振替輸送の依頼等は相互でスムーズに行われている。
・ 他の鉄道事業者等との間で、輸送障害の状況、列車の遅延情報等を相互に提供することはない。隣接区間の輸送障害の情報提供が十分とはいえない面もある。
・ 特に、東京圏の鉄道利用者は、鉄道をネットワークとして利用しているため、隣接区間の遅延情報等を事前に知り得ることは重要なことと考える。

・ 今後とも、関係職員が輸送障害規程等を熟知し、事故等による輸送障害が発生したとき、迅速・確実な復旧に努めることが必要である。

・ 今後とも、関係職員が輸送障害規程等を熟知し、利用者が必要とする適切な情報提供を行う際には、当該事故等の復旧に携わった社員による改善意見及び利用者からの報告等、復旧訓練などにフィードバックすることが必要である。

・ 今後は、このような利用者利便に繋がる情報を相互に提供しあう体制について他の鉄道事業者との間で、検討することが望まれる。

