

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	所見に対する回答
<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>	<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の設定認可、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を実施した。 	<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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 運賃・料金の設定、変更又は廃止等に伴う諸手続きは、関係法令及び通達に基づき、引き続き適正に行ってまいります。
<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"> ・ 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、多くの利用者の乗り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ころ 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 他の鉄道事業者との連絡運輸の拡大については、接続駅におけるお客さまのご利用実態や実施効果等を十分に精査した上で、今後予定しているICカード乗車券の相互利用の展開と合わせて、検討してまいります。 ・ ワンラッチ接続駅におけるICOCA未対応については、パスネット事業者とICOCA（JR西日本）との相互利用が実現していないこともあり、現時点では、利便

	<p>であり、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、パスネット対応事業者と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。</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ーラ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種類：平成16年8月末現在）を提供している。 	<p>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> <ul style="list-style-type: none"> 運輸政策審議会答申等にもあるように、異なる事業者間を乗り継ぐ旅客については、運賃の割高感が強く、これを是正することが求められており、今後とも当該制度の適用について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。 	<p>性の高い乗り継ぎの仕組みを構築することが困難な状況です。しかしながら、お客さまサービスの観点から、当社としては、平成18年度のパスネット事業者のICカードとSuicaとの相互利用実現後を目途に、改善策について関係各社と協力して検討してまいります。</p> <ul style="list-style-type: none"> 乗継利用に関わるサービスとしては、乗継割引の他にも連絡運輸範囲の拡大やICカード乗車券の相互利用の実施等、様々な取り組みを行っております。乗継割引運賃の設定については、乗継利用の全般的なサービス向上策の中で検討してまいります。 これまでも、他の鉄道事業者と連携をしながら新たな旅客誘客を図るため企画商品を発売してまいりましたが、今後も管内の観光資源を活かしながら多様な企画商品を発売することにより需要喚起に努めてまいります。
<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"> 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伴うプログラムミスやシステムエラーが要因となっているところであり、システム改修後のチェックの方法等につ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 	<ul style="list-style-type: none"> 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。 	<ul style="list-style-type: none"> 運賃・料金の收受については、システムの信頼性確保のため、仕様書・チェックリストの整備、システム改修時の情報の共有化及び厳正なチェックの実施により適正な処理を行ってまいります。

	<p>る。</p> <ul style="list-style-type: none"> 当該事案については、JR東日本に留まらず、各事業者にあっても同様の事案が発生していることから、再発防止を図るため、関係者間の情報共有、システムエラーの原因分析、チェックシステムの改良などの再発防止対策に一体的に取り組むこととしている。 		
<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は、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。 	<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。 	<ul style="list-style-type: none"> 今後とも、適時適切な情報開示、お客さまへのきめ細かな情報提供に努めてまいります。
<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く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とのことであった。
- ・ 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、自社の案内表示の基準に囚われることなく、案内表示の統一化等を検討すべきである。

- ・ 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。

- ・ これまでも駅の案内表示については、駅改良時に整備するとともに、駅構内の施設等がわかりにくい駅を対象に計画を策定し、一部整備を進めてまいりました。今後も駅改良等が行われない駅については、お客さまのご意見を参考にし、必要性を見極めた上で案内表示の整備を検討してまいります。
- ・ 「コモン・スペース」における案内表示の統一については、弊社における案内サインマニュアルとの整合性を取りながら、お客さまに分かりやすい案内表示について勉強してまいります。

	<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"> 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)等に評価を行わせて、その有益性等についても検証するとともに、横浜駅(自由通路)については、原則英語との2カ国語表示していることから、それぞれの有効性等を検証し、整合性についても検証してはどうか。 	<ul style="list-style-type: none"> 駅出入口等の4ヶ国表示については、首都圏駅を中心に整備を進め、外国人のお客さまからも一定の評価を受けておりますが、今後もよりお客さまにご満足頂ける表示のあり方を検討してまいります。また、横浜駅の英語表示については、駅全体の案内表示のあり方を見極めた上で案内サインマニュアルとの整合性について検討を進めてまいります。
<p>4. バリアフリー対策に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> JR東日本についてみると、平成15年度末における段差解消は、乗降人員5,000人以上の駅469駅に対して188駅が段差解消済みで段差解消率は40%であり、鉄軌道全体の平均である44%を下回っている。また、車両のバリアフリー化率は約31%であり、鉄軌道全体の平均である23.7%を上回っている。 現在JR東日本においては、乗降人員5,000人以上かつ高低差5メートル以上の駅等につ 	<ul style="list-style-type: none"> 平成18年度以降の整備駅の具体的な年度計画を現在検討中であることから、高低差5メートル未満の駅も含めて、平成18年度以降の整備計画を早期に策定し着実にバリアフリー化の整備を進めるとともに、整備困難駅等についても、早期に具体的な対応策を検討することにより、平成22年までに交通バリアフリー法対象駅のエレベーター整備等が着実に実施されるよう努められたい。 	<ul style="list-style-type: none"> 当社では、乗降人員5,000人以上の駅等についてエレベーター整備等による段差解消を積極的かつ計画的に進めております。また、現在、平成18年度から平成22年度までの整備駅の具体的な年度計画を検討しているところであり、高低差5m未満の駅については、これまでも一部整備を行ってまいりましたが、現在検討中の整備計画の中で今後の計画を検討してまいります。また、工事の難しい駅等については、既に調査・設計等に着手している駅もありますが、引き続き検討を進めてまいります。

	<p>いてエレベーター、エスカレーターの整備を計画的に進めている。</p> <ul style="list-style-type: none"> また、ソフト面での対策として、主要30駅（平成16年8月現在）において「サービスマネージャー」を配置し、高齢者や身体障害者等をはじめ旅慣れない利用者に対して、きめ細かいサービス提供を図っている。 	<ul style="list-style-type: none"> 引き続きソフト面での対策を充実させるよう努められたい。 	<ul style="list-style-type: none"> ソフト面の対策としては、主要31駅（平成17年4月現在）にサービスマネージャーを配置しております。引き続き拡大展開について検討を行ってまいります。また、サービス介護士の資格取得拡大を平成17年度から実施し、高齢者やお身体の不自由なお客さまの立場に立ったきめ細かなご案内などに努めてまいります（平成17年3月現在、取得者数約80名、平成17年度には約600名程度養成予定）。
<p>5. 乗継利便等に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> 自社線内における乗継ぎ利便性の向上については、ダイヤ改正を行うタイミングで乗換が可能となるように、待ち時間の短縮や待ち時間の延長等を行い、乗換時間の平準化に適宜対応している。 	<ul style="list-style-type: none"> 引き続き、円滑な乗換が図られるよう努力すべきである。 	<ul style="list-style-type: none"> 今後とも引き続き乗り継ぎ利便性の向上に努めてまいります。
<p>6. 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</p>	<ul style="list-style-type: none"> JR東日本においては、輸送に大きな影響を及ぼす鉄道運転事故、30分以上の列車遅延及び災害（以下「事故等」という。）による輸送障害が部外原因増により増加傾向にある。 	<ul style="list-style-type: none"> 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の迅速・確実な復旧に努めることが必要である。 	<ul style="list-style-type: none"> 輸送障害規程等については、これまでも関係社員に周知しておりますが、今後も研修・訓練等の教育を継続してまいります。

(2) 利用者等への情報提供等

- ・ 事故等が発生したときの対処方法を定め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。
- ・ 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は、輸送障害の状況、列車の遅延情

- ・ 今後とも、関係職員が輸送障害規程等を熟知し、利用者等への適時適切な情報提供を行うことが必要である。また、事故等が発生した際には、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情報提供等に関する要望を集約・検証し、改善すべき事項があれば速やかに輸送障害規程等、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

- ・ 輸送障害時のお客さまへの情報提供は、駅の発車標LED、改札外異常時案内LED、列車内LED、ホームページ、携帯電話、電話サービス等でご案内しております。お客さまにきっぷをお買い求めいただく前に運行情報の提供を行うための改札外LEDについては、平成17年2月から首都圏全域に整備を拡大しました(平成17年3月現在、154駅、176改札)。また、今後もお客さまから寄せられたご意見や、社員からの意見を参考にしながら、マニュアルの充実や訓練などに活かしてまいります。

- ・ お客さまの利便性を向上するために、勉強してまいります。

	<p>報等を相互に提供することとなっていないため、利用者が求めている隣接線区における輸送障害の情報提供が十分とはいえない面もある。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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おり、自らが移動経路を選択するための隣接線区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。 	<p>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。</p>	
<p>7. 利用者からの意見等への対応</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ JR東日本においては、利用者から寄せられた意見、要望、苦情等（以下「意見等」という。）についてグリーン情報システムというデータベースを活用して集計・分析を行うとともに、社員は内容を閲覧し、サービス改善の参考に役立っている。 ・ 寄せられた意見等については、関係部署との間で調整を行い、利用者に回答するとともに、実施可能か判断を行い対応している。 ・ サービス改善についての研修を現場の社員に留まらず、助役以上の社員に対しても実施している。 ・ 平成4年度から毎年サービス 	<ul style="list-style-type: none"> ・ JR東日本においては、利用者からの意見等が増加傾向にあるが、横浜支社の状況を見ると第一線社員からの意見等が大幅に増加しており、全社的にサービス改善に取り組んだ成果が現れたものと思われる。 ・ 今後とも、第一線の社員から会社のトップまでが共通認識のもとで、サービス改善に取り組み利用者利便の向上に努めることが期待される。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 今後とも、お客さまの視点に立ったサービスの実践に取り組み、お客さまからのご意見を、サービス向上のための貴重なご意見として拝聴し、お客さまの期待を実現できるよう努めてまいります。 ・ 引き続き、全社一丸となって共通の認識を持ち、お客さまの視点に立ったサービスの実践に努め、さらなるサービス向上の取り組みを強化してまいります。

	<p>シンポジウムの開催、職場での取り組み事例の発表、先進企業の事例を紹介することにより、全社員等が共通認識のもとで、サービスに対する意識の共有を図っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成8年度からサービス優秀表彰を実施し、職場におけるサービスに対する意欲の向上及び計画的かつ継続的な取り組みを促している。 現地監査を行った横浜支社で見ると、利用者の意見等は平成11年度と比較して平成15年度は約20倍に増加しており、このうち第一線社員分が約7割となっている。 		
<p>8. 暴力行為、迷惑行為への対応に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> JR東日本においては、警視庁とタイアップしたポスターを掲出し「暴力等迷惑行為追放キャンペーン」を毎年2回実施している。 ガードマンによる巡回の強化並びに警察との連携強化、警察庁及び各県警への協力依頼等により、暴力等迷惑行為の防止に努めている。 東京支社管内においては、駅係員及び乗務員に対する暴力行為が多数発生しており、東京支 	<ul style="list-style-type: none"> 今後とも、暴力等迷惑行為追放キャンペーンの実施、ガードマンによる巡回強化及び警察との連携強化を図り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。 	<ul style="list-style-type: none"> 当社では警察庁等の協力により、毎年2回「暴力等迷惑行為追放キャンペーン」を行っています。今後ともお客さまに安心して駅をご利用いただけるよう、継続して「暴力等迷惑行為追放キャンペーン」を定期的実施していくとともに関係箇所と連携をとりながら取り組んでまいります。なお、本年は5月9日から20日まで、安心快適に鉄道をご利用いただくために東京都、警視庁、各私鉄、ボランティア等と共同で「痴漢・盗撮撲滅統一キャンペーン」を実施しました。

社においては、暴力行為は「犯罪」であるという認識から「告訴」など毅然たる対応で臨むよう指導している。

さらに、毎年、発生件数、時期、場所、加害者の特徴、主な事象等を取りまとめ公表している。