

四国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
1. 運賃に関する事項 (1) 関係法令、通達に基づく諸手続等	<ul style="list-style-type: none"> 平成9年4月1日の消費税率改正に伴い上限運賃の変更を行っている。その後、駅の移設による営業キロの変更に伴う運賃・料金の変更等を実施している。 	<ul style="list-style-type: none"> 関係法令、通達に基づき、諸手続きは適正に処理されている。 	
(2) 駅務機器類等の整備	<ul style="list-style-type: none"> ワンマン列車の運行並びに無人駅が多数あり、ポスターや車内放送で、定期券所持者を含め全員に整理券を取るよう案内しているにもかかわらず、列車に乗車した際に整理券を取っていない乗客が多数いた。 	<ul style="list-style-type: none"> 適正な運賃を収受するためにも、運転士等による確認を適切に行うこと等の再検討が必要と考える。 	<ul style="list-style-type: none"> ワンマン列車での運賃収受時、整理券の所持を確実に確認し、不所持の場合は乗車時にお取りいただくように繰り返し案内し、徹底に努めます。また、駅頭において随時駅社員と連携しながら、ワンマン列車の乗車方法についての案内にも取り組んでまいります。
(3) 運賃表、時刻表等の誤表示	<ul style="list-style-type: none"> 平成13年の高松駅移設による営業キロの変更に伴う運賃変更の際には、対策本部を設置して、運賃表の作成、駅務機器等の改修を行い、各担当部署からは作業完了報告書を提出させることにより、改修作業のチェックを行っている。JR四国はこのときの取扱い方法を基本としてとりまとめ、今後の運賃改定時の対応を行うこととしている。 駅において、運賃表示版における脱字、券売機における点字表示のはがれ、車内において表示が消えかかっているものが見られた。 	<ul style="list-style-type: none"> 誤表示対応についてはマニュアル化することが望ましい。 運賃改定時に限らず定期的な点検を行い、万一誤収受が発生してしまった場合の対応についても、日頃から関係者に明確に周知しておくことが必要である。 標示物の老朽化等に伴う破損についても、定期的に確認する必要がある。 	<ul style="list-style-type: none"> 誤表示対応につきましては、平成16年12月8日付の取扱方等の前例を基本に、マニュアル策定を平成17年度内に実施します。 運賃表示類の定期的な点検及び誤収受等の対応につきましても、マニュアルに記載するとともに関係箇所への周知を実施します。 ご指摘いただきました、駅等における標示物の老朽化等に伴う破損物は、改修を終えました。今後も定期的な点検及び確認を実施するとともにマ

			マニュアルに記載します。
2. 案内情報に関する事項	<ul style="list-style-type: none"> ・ 駅構内等における案内情報の提供に関するマニュアル等を特に作成しておらず、監査時点においては、今後マニュアル等を作成する計画も有していない。 ・ 各駅毎の案内表示に関する個別事項については、その都度検討を行っているとのことであるが、会社として統一的な案内情報の策定については検討を行っていない。 ・ 高松駅や阿南駅等の新設改良駅等の整備については、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やサインの配置を前提に案内表示を整備している。 ・ 駅構内のトイレ案内がないケースや案内情報と広告が混在した案内表示があるなど、案内表示不整備等の事例も見受けられた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 会社として統一的なルールが存在していないため、案内情報の取扱いや必要性に対する認識が各現場毎の判断となっている。これらの現状を改善するため、会社としての「案内表示マニュアル」などを作成し、統一的な基準のもと利用者への案内情報の提供が図られるよう努めるべきである。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当社の駅構内等における「案内表示マニュアル」を平成17年度内に策定し、統一的な基準のもと案内情報提供を実施し、お客さまに分かりやすい情報提供に努めてまいります。
3. バリアフリー対策に関する事項	<ul style="list-style-type: none"> ・ 平成15年度末における段差解消は、対象駅7駅に対して5駅が移動円滑化の経路確保済みで段差解消率は71%であり、鉄軌道全体の平均である44%を上まっている。他方、車両のバリアフリー化率（移動円滑化基準に適合している車両の割合）は約7%で 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 今後とも、現在JR四国が策定している整備計画に基づいて、着実にバリアフリー施設の整備を進めることが望まれるとともに、課題としては特に整備の遅れている車両のバリアフリー化を計画的に進めることが必要と思われる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 移動円滑化基準に基づいた整備を、関係自治体と協議を行い進めてまいります。また、車両のバリアフリー化につきましては、車両の新製、大改造時に移動円滑化基準に適合する車両としています。また、老朽化が進んだ車両において

	<p>あり、鉄軌道全体の平均である23.7%を下回っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成22年の目標年次に向けて整備計画を策定するとともに、バリアフリー対象駅以外の駅についても、地元自治体との調整を図りながら多機能トイレ等の整備を含めて、バリアフリーの促進に努めている。 駅の改良を行った阿南駅では地元自治体と共同でエレベーター等の設置を行っているが、自由通路へのエレベーター乗降口前の通路に自転車が放置されていた。 ソフト面でのバリアフリー対策として、駅係員等の「サービス介助士」の資格取得を計画しており、平成16年度に17名の配置、次年度以降毎年20名程度の配置を目指している。 	<ul style="list-style-type: none"> 今後はJR四国から放置自転車対策を自治体等に対し積極的に働きかけることも望まれる。 	<p>も、車両取替時に基準に適合するように進めてまいります。</p> <ul style="list-style-type: none"> 今後も関係する地元自治体と連携を図りながら放置自転車対策に積極的に取り組んでまいります。
<p>4. 乗継利便等に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ダイヤ改正等を行う際にJR西日本を始め、土佐くろしお鉄道等関係各社との間において、連絡調整会議を開催して、利用者がスムーズな乗換等が図られるよう調整を行っている。 各駅におけるバスとの乗り継ぎについては、ダイヤ改正の実施の際に各駅長がバス事業者に対して鉄道のダイヤ改正の情報を提供して、バスとの円滑な乗り継ぎが確保されるよう工夫をしている。 	<ul style="list-style-type: none"> 坂出駅や多度津駅等、JR四国内で乗り継ぎが多く発生している駅においても、施設面での乗換利便性の確保に加え、ダイヤ面での利便性の確保についても更なる工夫が必要と思われる。 今後とも、他の鉄道事業者やバス事業者との間の乗換の利便性の確保を図るとともに、自社線内での乗り継ぎに関しても、更なる利便性の確保を図るよう、引き続き努力するよう努められたい。 	<ul style="list-style-type: none"> 可能な限り階段等を利用しないで乗換えできるよう、乗換え列車を出来るだけ同一ホームに到着させる等の工夫をしており、今後も検討してまいります。 ダイヤ改正毎に事前に他の事業者と意見調整を行うとともに、接続時間の短縮化にも努めてまいります。また、自社線内での乗り継ぎにつきましても、お客さまの利便性が図れるよう、引き続き検討してまいります。

<p>5. 輸送障害時の旅客対応に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 運転事故等報告規程を定め、本社対策本部、現地対策本部の設置等の体制を整備するとともに、旅客及等への対応、事故等の情報提供の方法等についてとりまとめた異常時旅客対応マニュアルを乗務員編、駅係員編等に分けて整備している。 ・ 列車の運行等に関する情報は輸送指令が一元的に管理し、各現場に指示することとしており、輸送指令内に旅客対応に関する担当者（旅客指令）を置き、列車運行に関する情報等が旅客まで適切に流れる体制を整備している。 ・ 輸送障害が発生した場合は、旅客指令が本社の営業部と連携をとりつつ、全駅へFAXで運行情報等を送り、それを受けた各駅ではあらかじめ定められた雛形等を使用した構内放送や掲示物等により利用者に迅速な情報提供を行うこととしている。 ・ 利用者の多い一部の駅にはLEDによる案内表示機を設置しており、その内の一部のLED案内表示機は、CTCセンターに集約された、列車運転状況情報等を各駅に提供する列車運転状況表示装置（TID）と連動して、自動的に情報を表示するシステムが整備されており、今後は当該システムの拡大を図っていくとのことである。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 運行情報の電話番号は各駅に掲示しているだけで、時刻表においてもJR四国のみが運行情報を提供するサービス案内を記載していないことから、運行情報の問い合わせ先の公表方法を検討するとともに、利用者に対し周知する取組みが必要である。 ・ ホームページ及び携帯電話での配信による、リアルタイムの運行情報の提供をしていないが、今年度中に整備するとのことであり、その取組みが期待される場所である。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 列車の運行情報については、平成17年3月号の時刻表よりJR四国ホームページのアドレスを掲載しました。また、4月よりJR四国のホームページに「各種お問い合わせ」というコーナーを設け、運行情報の問い合わせ他様々な問い合わせにお答えできる体制を整え、今後に対応してまいります。 ・ 列車運行情報については、平成16年12月にJR四国のホームページ・携帯電話のインターネットでアクセスできる「JR四国列車運行情報サービス」を開設し、JR四国全線の列車運行情報の提供を実施しています。
----------------------------	--	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> ・ 異常時の無人駅への情報提供については、旅客指令が一斉放送を行うことにより利用者に対し運行情報等を提供することとしている。 ・ 2時間以上の列車の遅延が見込まれる場合は、旅客指令が判断して代行輸送を行うこととしており、あらかじめバス会社と協議して迅速に対応できる体制を整えている。また、本四備讃線（宇多津～児島間）が強風等で運行不能となった場合は、高松港を經由してフェリーによる代替輸送を行う規程を整備している。 ・ 運行情報については、フリーダイヤルで自動音声案内を行っている 		
<p>6. 災害対応等危機管理に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 災害等の異常時の旅客対応マニュアルを整備し、利用者に対し車内放送及び構内放送等により災害情報等を提供することとしている。無人駅に関しては、地震があった際の地元自治体の避難場所を示した地図を掲示して、利用者の避難誘導を行っている。 ・ 総合事故対策訓練による避難誘導等の訓練を毎年実施している。また今年度は、地震による津波等を想定した駅の利用者を避難誘導する訓練についての実施を検討している。 ・ 近年の鉄道に対するテロの危険性の高まりを踏まえ、社員に通達 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 今後も地震、台風等の災害を想定した危機管理体制の充実を図っていくことが必要である。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 大地震発生時の対応マニュアル（冊子）を平成8年4月に作成し、各箇所に配付して周知しております。また、社員が携帯できる「大地震発生時の行動について」のマニュアルを作成し社員に周知しております。防災業務計画では、平成16年6月に別冊で「東南海・南海地震編」を作成し、各箇所に配付して周知徹底を行っています。危機管理体制については、駅間で停車した際に列車の乗務員が旅客を安全に避難誘導するための沿線表示のマップ及

	を出し、不審者・不審物を発見した際は警察等への早期に連絡することや、利用者に対しても不審物発見に係る協力要請の放送を行うこと等を周知徹底している。		び誘導方法についてのマニュアル作成を17年度末までに作成するようにしています。また、津波警報発令時の運転取扱い及びお客さまの避難誘導訓練の実施についても検討を進めています。
7. 駅係員に関する事項	<ul style="list-style-type: none"> ・ 業務研修については、年間計画を立てて、駅業務を行う駅フロント係員に対し、年2回、駅業務に関する研修を行っている。 ・ 利用者ニーズの高度化を受けて、接遇等の技術向上を図るため、サービス研修を14年度から開始し、助役に対するサービスリーダー研修、サービスアップ研修を実施するとともに、契約社員に対してもサービス研修を実施し、駅におけるサービスの向上を図っている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 職員への教育が職場での業務中の教育が中心となっており、今後は、研修の頻度を増やす等、会社全体で駅におけるサービス向上を図ることが望まれる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 平成17年度から、社員のサービスに関する教育の強化を図っており、OJTのみならず、管理者、主任者、担当者のセグメントに区分し、研修教育を5月から7月に渡って順次実施してまいります。
8. 利用者からの意見等に関する事項	<ul style="list-style-type: none"> ・ 主要駅に設置されている投書箱「ふれあいBOX」、駅員への直接意見、各駅及び本社営業部への電話等で意見を受け付けている。 ・ 「ふれあいBOX」に投書された意見等については、投書された駅において回答を掲出し、本社において内容をとりまとめ各駅に配布するとともに、社内LANで閲覧することで情報の共有化を図っている。 ・ 各駅で直接受けた利用者からの意見、電話による意見については、本社に集約する体制が整備さ 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 電話番号については、特段利用者に対し周知されていないため、利用者に対する周知を行うことが必要である。 ・ 「ふれあいBOX」は、説明もなく窓口付近に設置されているため、その役割や設置位置等が利用者に分かりにくいものとなっていることから、目につきやすい所に設置し、利用者にも周知していくことが望まれる。 ・ 駅現場における利用者意見への初動対応マニュアルは整備されているので、利用者からの意見受 	<ul style="list-style-type: none"> ・ お客さまから寄せられたご意見等について、従来はペーパーで管理しておりお客さまのフィードバックに時間等がかかっていましたが、回答を迅速かつ確実にを行うため、平成17年4月1日からふれあいボックスシステムの導入及びホームページにおけるお客さまのご意見受付を開始しました。このシステムの導入に伴い、お客さまの声を速やかに把握し、お客さまへの回答を迅速

	<p>れておらず、各駅においても文書に取りまとめて保存する措置が取られていない。</p>	<p>付の統一様式を整備する等により、簡易委託駅を含む現場において記録し保存を図るとともに、幅広い利用者からの意見を本社で集約する体制の整備が望まれる</p> <ul style="list-style-type: none"> 今年度中にホームページにおいてメールによる意見の受付を開始することとしており、確実な実施が期待される。 	<p>かつ確実にいき、接客サービスに対する指摘・クレーム等の改善に取り組み更なるサービスの向上に努めてまいります。</p> <p>また、ふれあいボックスの役割や設置位置につきましては、利用者に分かりやすいように周知してまいります。</p> <p>なお、利用者に対する電話番号の周知方につきましては、検討してまいります。</p>
<p>9. その他のサービスに関する事項 (1) 迷惑行為への対応</p>	<ul style="list-style-type: none"> 駅構内及び車内でのマナー向上を訴えるアニメキャラクターを使用したポスターを構内に掲示し利用者に対し啓蒙活動を行っている。当該ポスターはアニメキャラクターを使用していることもあり、沿線の小学校等に配布することにより特に子供に対する啓蒙活動も行っている。 駅構内で利用者同士の暴力行為があった場合は、1人体制の駅が多いため駅係員だけでは対応できないため、即座に警察に連絡することとしている。また、駅係員が利用者から暴力行為を受けた場合は、警察に被害届を出すよう指導し、毅然とした対応をとることとしている。物損の場合につい 	<ul style="list-style-type: none"> 今後も引き続き、警察との連携を保ち、適正な対応を図っていくことが必要である。 	<ul style="list-style-type: none"> 今後も引き続き、各県の鉄道警察隊と連携し、駅構内の安全維持に努めてまいります。

	<p>ても被害届を提出している。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ JR 四国は無人駅を多く抱えており、近時はテロの可能性もあるため、無人駅も含め警察官に巡回してもらうとともに、車内においていたずら行為が多発しているときは、警察官に車両に乗車してもらっている。 		
<p>(2) 優先席の取扱い</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 優先席を普通列車の全列車の各車両に2箇所ずつ設け、ステッカーを窓に貼付するほか、シートの色を他の席と違うものとして分かりやすくしている。 ・ 利用者に対する座席の譲り合いに関する放送案内について、従来は「お年寄りやお身体の不自由な方」に席を譲るよう利用者に呼びかけていたが、利用者から「幼児連れの乗客に対する座席の譲り合いができていない」との意見もあり、平成16年11月10日からは「小さなお子さま連れの方や妊婦の方」を追加して放送案内することとしている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 今後も引き続き、利用者の意見等を踏まえた取扱いについて検討していくことが望まれる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 普通列車をご利用のお客さまに対する座席の譲り合いに關しての放送案内及びステッカーにより従来は、「お年寄りやお身体の不自由な方」に席をお譲りするよう呼びかけていましたが、お客さまから「幼児連れの乗客に対する座席の譲り合いができていない」とのご意見もあり、平成16年11月より「小さなお子様連れの方や妊婦の方」という表現をこれに追加して、優先座席の周知徹底を行ってまいります。今後も、世の中の動向やお客さまのご要望などを踏まえつつ、対策を検討してまいります。

<p>(3) 携帯電話の取扱い</p>	<ul style="list-style-type: none"> 従来は車内では携帯電話の電源を切るよう案内していたが、平成15年11月1日から、デッキのない普通列車については、「優先席付近は電源をお切りいただき、その他ではマナーモードに設定の上、通話をご遠慮いただくよう」案内している。また、デッキのある優等列車については、デッキで使用いただくよう案内している。 実際にペースメーカー利用者から車掌に申し出があれば、車内の他の利用者に対し、携帯電話の電源を切るよう要請している。 	<ul style="list-style-type: none"> 引き続き、利用者の意見等及び他社の取組み等を踏まえた取扱いについて検討していくことが望まれる。 	<ul style="list-style-type: none"> 今後も、ご利用いただいているお客さまのご意見や他の鉄道事業者の案内内容等の状況を踏まえて検討を進めてまいります。
<p>(4) 受動喫煙防止対策</p>	<ul style="list-style-type: none"> 駅構内に喫煙コーナーを設置する分煙措置を行っている。さらに、平成15年5月1日の健康増進法の施行及び利用者の意見等を踏まえ、喫煙所を減したり、利用者の動線にかからない位置への移動等の措置を実施している。 一部喫煙車を設けている特急車両等について、喫煙車両設置に関するアンケート調査を実施した結果、来年度から、予讃線の特急喫煙車両を減少させることについて検討している。 	<ul style="list-style-type: none"> 引き続き、利用者の意見等及び他社の事例等を踏まえた取組みを行っていくことが望まれる。 	<ul style="list-style-type: none"> 今後も、世の中の動向やお客さまのご要望などを踏まえつつ、対策を検討してまいります。
<p>(5) ベビーカーの取扱い</p>	<ul style="list-style-type: none"> 車内へのベビーカーの持ち込みについては、基本的に折りたたんで持ち込むよう利用者に対し案内しているが、子供に人気のあるアニメキャラクターのデザインを取り入れて導入した企画車両 	<ul style="list-style-type: none"> 引き続き、ベビーカーの取扱いについて、利用者に周知していくことが望まれる。 	<ul style="list-style-type: none"> ベビーカーの取扱いについては、無料手回り品としてお客さまにご利用いただいております。今後も、引き続きお客さまに案内放送等により周知してまいります。

	の一部の車両については、ベビーカー置き場を整備する等の取り組みを行っている。		
--	--	--	--