

## 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（本社、大阪支社）

項 目	所 見	現時点での取り組み状況
3. 鉄軌道業の情報提供ガイドラインへの対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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（米原～草津間、西明石～上郡間）への拡大にあわせて実施してまいります。</li> </ul>
4. 連絡運輸について	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。相互利用時の乗継割引について、検討してまいります。</li> </ul>
5. 乗継円滑化のための措置・調整	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 現行JRグループ会社間においては、会社間調整会議を実施し、境界駅の時刻を決定しています。</li> <li>・ 特急列車の直通運転を行なう第三セクターとは、調整会議を実施し、時刻を決定しています。</li> <li>・ 他私鉄とは、早朝・夜間時間帯や、列車本数の少ない接続駅において、できるかぎり前広に時刻の情報交換を行なっています。</li> </ul>

<p>6. 旅客案内サービスの充実</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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ること、乗換表示設備や列車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。</li> <li>・ 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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 駅構内のサインについては、J I S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、アーバンネットワーク内の主要乗換駅などで、乗換案内サインの設置を行っております。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。</li> <li>・ 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、昨年度は加古川駅等、10駅に追加整備いたしました。 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。</li> </ul>
-----------------------	--	---

<p>7. ICカード乗車券システム（ICOCA：イコカ）の導入</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> <li>・ 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、システムの取扱い等について社内で周知徹底を図る等の対策を講じることが必要である。</li> <li>・ 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得るため、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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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年度以降の相互利用を目指して、諸準備を行っているところであります。</li> <li>・ 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。今後スルッとKANSAIが発行するPiTaPaとの相互利用等、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、引続き、誤収受の防止に努めてまいります。</li> <li>・ 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。</li> </ul>
--------------------------------------	---	---

## Ⅱ. バリアフリー対策

### 1. バリアフリー化の取組み

- ・ 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。
- ・ 平成16年度には、30駅においてエレベーター52基、エスカレーター36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16年7月～平成17年6月）で9市町15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に具体的な介助方法等について実体験学習を実施しています。また、平成16年度には、駅での介助方法、取り扱いを集約した「バリアフリーマニュアル」を作成し指導を行っております。
  - ・ 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、各種案内サインの整備を大阪駅等28駅で行っております。今後とも、お客様の立場に立った情報提供ができるよう、取組みを進めてまいります。

<p>Ⅲ. 運賃表誤表示等に係る対応</p> <p>1. 運賃表の誤表示等に係る対応</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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に十分に試験・確認作業を行うことが必要である。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ プログラム不具合による誤収受の発生を防止する観点から、現在も継続して、プログラム改修時等に関係メーカーとの合同対策本部を設置し、改修内容の妥当性のチェックの徹底に努めているところです。</li> </ul>
<p>2. その他運賃・乗車券関係</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ プログラム不具合等を原因とする事象が減少したにもかかわらず、一方でヒューマンエラーによる運賃等の収受に適正を欠く事象が発生したことから、機器へのエラー防止措置、マニュアルの遵守、手順書の策定等を行い、引き続き、社員指導教育の徹底、社員意識の改革、維持に努めてまいります。</li> </ul>