

業務監査の実施結果報告に対する取り組み状況

北海道旅客鉄道株式会社

項 目	所 見	現時点での取り組み状況
<p>I. 利用者利便の確保</p> <p>1. 利用者意見等への対応</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ JR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、JR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JR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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ お客様から寄せられたご質問・ご意見等については、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いるほか、関係部署と連携をとり、回答を行っております。 お客様の声の社内周知については、社内LANを活用したCS掲示板等により行っており、外部向けにはお客様アンケートデータをホームページ上の「マナー講座」や駅・車内におけるポスターによって公開しております。 また、お客様から乗車マナーに関する川柳を募集し、駅・車内に掲出することにより、お客様に乗車マナーの改善を呼びかけるとともに、各種活動を通して社員一人一人のCS向上を図ってまいります。 ・ 駅業務委託会社へのお客様からのご意見・苦情等については、緊密な連絡体制で対応しております。 また、接客教育については、JR北海道社員と遜色のない教育を今後も引き続き実施してまいります。

<p>2. 連絡運輸及び乗継円滑化について (2) 乗継円滑化について</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・現在、次期ダイヤ改正に向けて輸送改善施策を策定中であり、今後実施する施策に基づき列車ダイヤの設定を行いながら、必要により各駅がそれぞれその地区の窓口となり、関係バス会社と調整を行い、利便性の維持・確保を図ってまいります。
<p>4. SFカード、ICカードの検討状況</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ICカード導入の実現について、既にIC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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・現在、ICカード導入の検討を行っておりますが、札幌市交通局等の鉄道事業者との相互利用化・共通化についても検討を行っています。
<p>5. 利用者に対する案内情報の充実</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ホームページ上の「列車運行情報」については、本年5月1日より、従来の札幌近郊圏からJR北海道全線区へと対象エリアを拡大しています。

<p>6. 企画乗車券等</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・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客が見込まれており、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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・JR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を発売しております。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」を発売するなど企画乗車券の充実を図っております。
<p>7. その他の利用者サービス (1) 女性専用車両の導入</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・女性専用車両の導入は、今後もお客様のニーズを踏まえながら検討を進めてまいります。
<p>(2) 車内での携帯電話の取扱い</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・今年度は乗車マナー向上の取り組みを重点実施しております。特に携帯電話、座席占有、座りこみについては放送強化、インパクトのあるポスター等により、乗車マナー向上へのご協力をお願いしております。なお、車内での携帯電話の取扱いについては、車内ステッカー、車内放送、ポスター等による周知を今後とも行ってまいります。

<p>(3) 受動喫煙防止対策</p>	<ul style="list-style-type: none"> 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。 	<ul style="list-style-type: none"> 駅ホームの灰皿設置場所へは、誘導用のステッカーによりご案内しております。なお、誘導用ステッカーの掲出位置につきましては、より適切な位置に掲出するよう努めてまいります。 また、本年度末に道内相互発着の特急列車の全面禁煙化を実施します。同時に札幌・釧路等の主要駅においては排煙機能を有した喫煙所を設置し、完全分煙を図ります。
<p>(5) 新紙幣発行等に対する対応</p>	<ul style="list-style-type: none"> 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。 	<ul style="list-style-type: none"> 平成16年12月の新紙幣発行以前に、229台の券売機について、新機種への取替並びに改造工事を実施し、偽造紙幣防止を図っております。

Ⅱ. バリアフリー化対策

1. バリアフリー化の取り組み

- ・ 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。

- ・ 平成22年度までのバリアフリー化整備計画に基づき、計画的に推進しております。整備対象駅30駅（利用者数5,000人以上/日）のうち、平成16年度末の整備率は、19駅・63%に達しております。また、平成17年度末の使用開始を目指し、現在2駅において工事を行っております。
さらに平成16年11月から当社のホームページに「バリアフリー情報」として、駅設備及び車両設備のバリアフリー情報を掲載しております。今後も引き続きハード・ソフト両面のバリアフリーに取り組んでまいります。

<p>2. 身体障害者補助犬法施行への対応</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・「身体障害者補助犬法」の施行を受けて、社内向けでは事務連絡等による社員周知、外部向けにはポスター掲出による利用者への周知を行っております。今後は、身体障害者補助犬の利用が増えることが見込まれることから、訓練犬の受け入れに対するガイドライン等をJR各社と検討してきておりますが、あわせて身体障害者補助犬の利用に関し、トラブルが生じないよう努めてまいります。
<p>3. ハンドル型電動車いすへの対応</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・平成17年3月より駅・列車を限定してのご利用となりますが、ハンドル型電動車いすのご利用を開始いたしました。なお、バリアフリー化の推進とともに、実施駅の拡大を図ります。
<p>Ⅲ. 運賃表の誤表示等に係る対応</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・運賃誤表示の再発防止に向けては、これまで「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運賃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。

・事故・災害等の情報については、広報室から速やかに新聞・TV等報道機関に連絡しており、特に札幌圏輸送に影響のある場合は、札幌市交通局、各航空会社、各バス会社等への連絡も行っております。また、これらの情報は、駅案内・車内放送・電子掲示板等にて直接お客様に情報を提供し、早期周知に努めております。他方、他の交通機関からも接続に影響のある事象については、情報提供をいただいておりますが、さらに積極的に情報を収集できるように努めてまいります。新千歳空港において最終便が遅れた際の臨時列車の手配等は、今後も継続して行ってまいります。