



<p style="text-align: center;">企画乗車券</p> <p>(3) カード式乗車券</p>	<p>通運賃大人で20円(JR西日本10円、他社10円)の割引を実施。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・企画乗車券については、平成19年2月現在86種類の企画商品を発売している。</li> <li>・磁気カード乗車券については、平成10年度から「Jスルーカード」の発売を開始し、平成17年度販売実績は、全券種合計816万枚、181億円となっている。</li> <li>・ICカード乗車券については、平成15年11月から「ICOCA」を導入し、JR西日本管内では平成19年1月現在近畿圏の281駅にて利用可能となっている。</li> <li>・ICカード導入他社との相互利用については、平成16年8月にJR東日本発行「Suica」と平成18年1月にはスルッとKANSAI発行「PiTaPa」とそれぞれ相互利用を開始している。</li> <li>・「ICOCA」の平成17年度の利用実績は1日あたり20万3千件(定期券除く。)金額で5千8百万円となつて</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・今後、レジャーの多様化、外国人旅行者の増加等を踏まえ、更なる良質な企画商品の設定について検討することが望まれる。</li> <li>・今後とも引き続き、他交通事業者との相互利用の拡大、「ICOCA」「PiTaPa」のICカード連絡定期券の導入について検討することが望まれる。</li> </ul>
---	---	--

<p>( 4 ) 駅務機器類</p> <p>( 5 ) 運賃の誤表示、誤收受</p> <p>( 6 ) 偽造紙幣への対応</p>	<p>いる。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・さらに平成19年夏以降には、岡山・広島地区135駅に拡大予定するとともに19年度内に広島県内交通事業者においても利用可能とする予定。</li> <li>・自動券売機については、利用実態に応じて設置し、また自動精算機は自動改札機設置エリアの乗降者数が概ね5千人以上の駅に設置。</li> <li>・運賃誤收受については、平成15年度4件、16年度13件、17年度14件、18年度は19年2月現在で6件発生。これらの原因は、機器更新時のプログラムチェックの不徹底、つり銭収納カセットへの誤収納であり、再発防止のため、チェック方法等の見直しが行われたところであるが、その対策が十分に機能しているとは言い難い。</li> <li>・偽装紙幣は16年度に2件、18年度に1件発見され、その都度警察に届出ている。平成18年3月には全ての券売機・精算機において旧紙幣の使用を</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・運賃收受システムの信頼性の確保は、社会的信頼を維持するため最も重要な課題であり、再発防止のための抜本的な改善措置を検討し、引き続き再発防止に積極的に取り組む必要がある。</li> </ul>
--	--	---

<p>(7) 無料乗車券</p>	<p>停止した。          ・無料乗車証については、業務証明書取扱規程に基づき発行されている。</p>	
<p>2. 情報提供に関する事項</p>	<p>・毎月1回の社長定例記者会見の実施、報道機関へのプレスリリース、駅ポスター、車内吊りによる案内、広報誌、情報誌、時刻表、パンフレット等の発行、インターネット、携帯電話等の様々な媒体を活用した情報提供を実施。</p> <p>・ホームページにおいては、財務、運賃、安全・サービスに関する情報を詳細に提供、「JRおでかけネット」においては、携帯電話への対応を含め、運賃料金、列車空席情報、予約サービス、時刻、経路案内、駅構内情報、バリアフリー施設情報、列車運行情報(新幹線・主要エリアにおける30分以上に列車遅延が発生した場合に提供)旅行イベント情報等の多様な情報を提供。</p>	<p>・概ねガイドラインに沿って充実した情報提供が行われている。</p> <p>・バリアフリー情報のうち、ハンドル型電動車いすの利用案内に関する情報が不足している部分については、平成19年3月に記載内容のリニューアルが行われており、今後も更なる情報内容の充実が望まれる。</p>
<p>3. 案内情報(利用者に対する案内)に関する事項          (1) 利用者に対する案内に係るマニュアル等の整備状況</p>	<p>・駅構内の施設の案内については、「JR西日本サインマニュアル」(平成9年策</p>	

<p>( 2 ) 列車内における案内情報</p>	<p>定、平成18年改訂)に基づき統一的な整備を図ってきたところである。当該マニュアルは、記名、誘導、案内等に区分され、色、サイズ等が定められており、近年要請の高い、バリアフリー施設の案内、外国語表記、ピクトグラムによる案内等の内容が含まれたものとなっている。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・このほかの乗務員が車内放送を行う際のマニュアルとして、「列車乗務員作業標準」(平成16年6月改訂)、駅係員が案内放送を行う際のマニュアルとして「駅輸送係員作業標準」(平成19年5月改訂予定)、「接客サービスマニュアル・駅社員編」(平成19年3月改訂)がそれぞれ整備されている。</li> <li>・新幹線車両内情報表示装置では、行き先、停車駅等の情報を英語表示も含めて提供しているほか、ニュースやPR等の情報提供を行っている。(車両部)</li> <li>・また、輸送障害が発生した場合には、運輸関係指令から列車無線を使用して情報を入力することによりリアルタイ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・車内における情報提供については、引き続き車両更新等に伴いLED式表示装置の整備が望まれる。</li> </ul>
--------------------------	--	--

<p>(3) 駅における案内情報</p>	<p>ムな情報提供が可能。(車両部)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・一方、在来線車両における情報表示装置については、優等列車で使用される特急等車両の189編成中88編成に設置(平成17年度末)されるなど、一部に設置されるのみとなっている。</li> <li>・列車内の乗務員による案内放送については、平成15年から在来線乗務員が携帯する業務用携帯電話にメールにて詳細な情報を伝達し、輸送障害時における案内について、対応できるシステムを導入。</li> <li>・乗務員の案内技術向上については、管理者用訓練マニュアルである「指導要領詳細」を整備し、区所毎に計画的に研修を実施。また、平成18年からは、シミュレーターを活用したカリキュラムを導入するとともに、運輸関係指令も交えた意見交換等を実施し、相互理解を深める取り組みを実施。</li> <li>・駅におけるサイン関係については、「JR西日本サインマニュアル」により概ね整備されている。また、点字案内図は、バリアフリー整備に併せて設置。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・乗務員の迅速で正確な情報伝達、個人の技能向上、文例集の更新による更なるわかりやすい情報提供のための取り組みを期待。</li> <li>・このような事例を参考にターミナル駅等における案内情報については、可能な限り統一できるよう関係者との協議による促進されることが望まれる。</li> </ul>
----------------------	--	--

<p>(4) 外国人にもわかりやすい案内情報</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・接続駅等における案内表示については、関係者からなる「梅田ターミナル地域サイン整備連絡会」を設置し、統一的な案内施設整備を進めた事例がある。</li> <li>・列車の運行情報の提供に関し、主要駅のホーム上、改札口付近にLED式情報表示装置（発車標）を整備し文字で情報を提供、運行管理システムが導入されている京阪神エリアの駅については、運輸関係指令からの入力により、リアルタイムな情報提供を実施。（直接入力可能駅は、平成18年度で74駅）</li> <li>・この他にも、50インチ規模のPDPによる情報提供も実施しており、現在、53駅に設置されている。</li> <li>・駅施設等の案内に多言語化は「JR西日本サインマニュアル」において定められ、新幹線駅、乗降10万人以上の駅、特急主要停車駅等については、4ヶ国語（日本語、英語、中国語、韓国語）を基本とした案内表示を行っている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・運行管理システム導入線区については、サービスの高度化が期待でき、近畿以外のエリアについても、順次導入を進めている。今後、近畿圏以外のエリアについても運行管理システムの導入拡大、LED式情報表示装置の設置拡大について検討されることが望まれる。</li> </ul>
----------------------------	--	---

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・関西国際空港駅においては、英語版地図式時刻表掲示、6カ国語パンフレット、英語時刻表の常備等を行っている。</li> </ul>	
<p>4. バリアフリー対策に関する事項</p> <p>(1) バリアフリー化の取り組み</p> <p>(2) バリアフリー設備の整備状況</p> <p>(3) ソフト面での対応</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成18年度末までには、対象駅286駅のうち170駅(59%)において段差解消が図られる見込み。</li> <li>・利用者数5千人以上の駅286駅のうち、移動円滑化基準適合駅は平成18年度末現在で、53駅において段差解消が図られる見込み。</li> <li>・その他の施設について、平成18年度末で車いす対応トイレは176駅、視覚障害者用誘導ブロック整備駅は274駅、点字案内板設置駅は150駅、身体障害者対応券売機の設置駅は263駅となっている。</li> <li>・「バリアフリーマニュアル」を駅係員に配付し勉強会などで活用するよう指導を行うとともに、身体障害者団体等から講師を招き研修を行うなど、介助技術向上に加え、コミュニケーション能力の向上等現場レベルでの介助技術の</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・今後も目標達成にむけ着実にバリアフリー化を推進することが望まれる。また、対象駅以外の駅についても、地域と連携して可能な限り取り組むことが望まれる。</li> <li>・ユニバーサルデザインの実現に向け、利用者ニーズを踏まえ、スパイラルアップしていく必要がある。</li> </ul>

	レベルアップ図っている。	
<p>5. 乗り継ぎ利便等に関する事項</p> <p>(1) 自社路線内の直通運転等</p> <p>(2) 他社線との直通運転等</p> <p>(3) 他社路線との乗り換え利便の向上</p> <p>(4) 他社路線との接続確保措置</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 利用状況に応じて直通運転を実施。平成19年度に大阪外環状線放出駅・久宝寺駅間の旅客線化工事完成後、関西線等との直通運転を実施予定。</li> <li>・ 列車本数の少ない時間帯は、乗換旅客に配慮したダイヤを設定するとともに列車遅延の場合は、接続対象列車の出発を調整するなどの措置を講じている。</li> <li>・ 会社間調整会議を開催し、JR他社との境界駅におけるダイヤ設定を行っている。</li> <li>・ これまで乗換案内表示の改善等に努めてきている。</li> <li>・ 接続確保については、平成17年12月のダイヤ改正で上越新幹線越後湯沢駅において特急「はくたか」23本との接続改善を行っている。平成15年10月ダイヤ改正で米原駅におい</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 今後とも利用実態に併せた乗換利便の向上を図ることが期待される。</li> </ul>

<p>( 5 ) 鉄道以外の交通機関との乗換利便</p>	<p>て特急「しらざき」29本と東海道新幹線が、岡山駅においてJR四国との直通運転の特急「しおかぜ」「南風」併せて17本と山陽新幹線が接続改善を行っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・駅から発着するバス事業者との間では、早期にダイヤ改正情報を提供し、調整を行うとともに、継続的な協議により、路線新設、増発が行われている。</li> </ul>	
<p>6 . 輸送障害等発生時の旅客対応に関する事項</p> <p>( 1 ) 輸送障害等の発生状況</p> <p>( 2 ) 輸送障害等発生時の体制等</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成17年度に1,265件が発生しており、線路内立ち入り等の部外原因によるものが509件(40%)と約4割を占め、続いて自然災害によるものが413件(33%)、車両故障や信号機故障等の部内原因によるものが343件(27%)であった。</li> <li>・輸送障害等への対応として「鉄道安全管理規程」「運転取扱実施基準規程」「輸送管理規程」及び「鉄道事故及び災害応急処置準則」が整備されている。</li> </ul>	

<p>( 3 ) 利用者等への情報提供等</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 輸送障害が発生した場合には、発見した社員は初動対応として列車停止、負傷者の救護等の臨機の処置をとるとともに、エリア所管の運輸関係指令及び駅区等の関係者に通報し、通報を受けた運輸関係指令は状況を判断し、関係箇所へ連絡することになっており、最寄り駅からは適任者を現地に派遣し、死傷者への応急処置対応に当たることとなっている。</li> <li>・ 死傷者が予想される重大な事故等の場合、大規模な復旧体制をとる必要がある場合、あるいは広範囲に運転影響が出る場合等には、本社に社長あるいは鉄道本部長等を責任者とする本社対策本部を設置し、現地には本社対策本部長が指名した者が現地対策本部を指揮し、事故復旧や死傷者への対応、振替、代替輸送の手配、関係機関への通報等に対処することとしている。</li> <li>・ 情報提供は、構内放送、案内掲示板、LED運行情報に加えて、車内放送及びホームページで行っている。</li> <li>・ 駅や列車乗務員への運行情報の伝達</li> </ul>	
--------------------------	---	--

<p>(4) 振替輸送等</p>	<p>は、運輸関係指令が、無線、FAX、一斉放送、携帯メール等で行っている。なお、運行管理システムが導入されている線区の74駅のLED式情報表示装置(発車標)に運輸関係指令から配信している。また、新幹線の情報表示装置(78編成806両:平成17年度末)にも、運輸関係指令から配信している。(車両部)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・列車内の情報提供は、異常時放送マニュアルの放送文例により放送される。</li> <li>・ホームページには列車の運転休止、概ね30分以上の列車遅延が発生若しくは予想される場合に情報提供を行っている。</li> <li>・相互直通運転または接続する他社線と協議し、線区毎に振替輸送パターンを確立。実施の判断は運輸関係指令等が振替先の輸送機関と連絡をとり判断している。</li> <li>・適当な振替先の輸送機関がない場合等は、バス・タクシーを手配することとしている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・今後とも、年間を通して計画的に教育や訓練を実施して、安全で迅速かつ的確な対応が行えるよう、全社的な取り組みが期待される。</li> </ul>
------------------	---	---

<p>( 5 ) 輸送障害等発生時を想定した訓練</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・輸送障害を想定した訓練については、大規模地震による脱線想定し、19年1月に吹田工場にて大阪府、消防署や警察署の協力を得て、列車事故総合訓練の異常時訓練を実施している。また、各管理駅等においても、輸送障害等発生時の対応訓練を実技・机上両面で実施している。</li> </ul>	
<p>7 . 災害対応等に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・輸送障害発生時の対応と同様に「輸送管理規程」鉄道事故及び災害応急処置準則」等に規定している。</li> <li>・大規模災害を想定した訓練を自治体等と連携して実施し、災害対策本部の設置、情報・連絡、救護、避難訓練、非常召集等を行い、万全を期している。また、職場毎にも災害時の連絡体制、避難経路等について整備している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・今後も、あらゆる事態を想定した教育・訓練等を実施し、迅速かつ安全、的確な対応がとれる体制を確立することが望まれる。</li> </ul>
<p>8 . 利用者からの意見等への対応</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成16年6月より設置された、「JR西日本お客様センター」、主要駅にある「キク象コーナー」「キク象ボックス」にて、お客様の意見・要望・苦情等を集約している。これらの意見等は、本社へ報告され担当課が関係部署と調整</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・更なるサービスの改善が期待されるとともに、その内容や考え方を研修に反映して人材育成に活用していくことが望まれる。</li> </ul>

	<p>して回答を作成し、同センターがお客様へ伝えることとしている。これらの内容は毎月支社の現場長会議においても報告され、データベース化するとともに現場へも周知している。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・電話が通じないとの苦情に対しては、京阪神地区は、「JR西日本お客様センター」で一元的に対応しており、広島地区等においては、支社内に「コールセンター」を設置し、駅において5回コールされても対応できない場合は、自動的にコールセンターに転送され対応することとしている。</li> <li>・フロントサービス調査を平成元年から実施しており、平成16年度からは専門機関に委託し四半期毎に調査を実施。平成19年度上期計画では、327駅で実施予定し、今後も継続的に行うとしている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・サービス改善を図るためにこのような調査を継続的に実施することとしていることは評価できる。</li> </ul>
<p>9. その他のサービスに関する事項 (1) 暴力行為、迷惑行為への対応</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・暴力行為は、平成17年度で103件発生しているが、会社は毅然とした対応をするようマニュアルにおいて指示。また、ポスター掲示等により暴力</li> </ul>	

<p>( 2 ) 健康増進法施行への対応</p> <p>( 3 ) 携帯電話・優先席の取扱い</p> <p>( 4 ) 女性専用車両の導入</p> <p>( 5 ) 駅業務に関する事項 駅係員の育成等</p>	<p>行為防止の啓蒙を行っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・痴漢行為への対応は、本社通達を各支社に発出するとともに、乗務員作業標準により対応方の指導を行っている。</li> <li>・平成15年10月より駅コンコースも完全禁煙化を実施。車両についても新幹線及び特急列車はこれまでも禁煙拡大を実施し、普通・快速、新快速はすでに全面禁煙。平成19年3月より優等列車265本がダイヤ改正に併せ全面禁煙・禁煙車両数拡大を実施した。</li> <li>・車内放送・案内ステッカーにより啓蒙活動を行っている。</li> <li>・平成14年10月から大阪環状線・学研都市線で平日朝の時間帯に導入。以降順次拡大を行い、現在、約850本の列車で実施されている。</li> <li>・駅業務従事者の研修は、本社で年間教育訓練計画を作成し、安全、接遇、異常時対応等について、実施時間を設定し実施。安全に関してはDVDを作</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・シャッターの開け遅れが3年で7件発生しており、このような事象の発生は、利用者からの信頼も得られないので、今後、決定的な再発防止策の取り組みを期</li> </ul>
--	---	--

<p>業務委託</p> <p>(6) その他のサービス関係</p>	<p>成・配付しビジュアル的な教育も導入。また、支社・管理駅等の現場内研修においても総合事故復旧・異常時訓練等について実施している。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・全支社215箇所において出改札、案内業務等を委託。京都総合運転所等5箇所においては、入換業務を子会社のメンテックに委託している。また、業務委託におけるサービスレベル維持のため、各委託会社に対して、定期的に研修を実施している。</li> <li>・新幹線ホームには、プラットホームからの転落防止を図るためホーム柵を平成19年度から順次増設する。また、列車非常通報装置の整備を平成18年度末まで211駅の整備を完了し、今後も拡大する計画。さらに、転落防止用外水口の整備等の対策も進めている。(車両部)</li> <li>・平成17年7月から京阪神の支社等「遺失物システム」を導入。一元管理で引き取り率が平成17年度(4月～6月)30.5%から平成18年度(4月～</li> </ul>	<p>待したい。</p>
-----------------------------------	---	--------------

	1月) 34.3%に若干アップしている。また、平成19年2月からは岡山、広島、福岡支社でも同システムを導入している。(駅営業部)	
--	--	--