

## 西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、通達に基づく諸手続等</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・西日本旅客鉄道株式会社（以下「JR西日本」という。）における過去3年間の運賃等の認可の手続きについては、山陽新幹線西明石駅のぞみ号の停車に伴う新幹線特別急行料金の設定の認可を平成19年12月21日に、東海道本線桂川駅の新設に伴い、「特定都区市内にある駅に関連する区間の営業キロ等の計算方」の京都市内の駅に同駅を追加する認可を平成20年9月1日に行っている。</li> <li>・また、運賃関係の届出及び報告については、平成19年度に135件、20年度に167件、21年度に125件の実績があった。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・認可等の手続については、法令に基づき適正に処理されている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・今後も適正に処理してまいります。</li> </ul>



<p>③ 企画乗車券</p>	<p>南海電気鉄道株式会社(以下「南海電鉄」という。)及び近畿日本鉄道株式会社(以下「近鉄」という。)との間の5 接続駅において普通旅客運賃の乗継割引(大人20円(JR西日本10円、各社10円。))を実施。</p> <p>・企画乗車券については、輸送需要の創出、利用者ニーズに対応して沿線の観光資源等を活用した各種のフリーきっぷ、回数券、往復割引きっぷなどの企画商品(154種類:平成21年度)を発売している。</p> <p>・また、外国人観光旅客等を対象とした企画商品として「JR—WEST RAIL PASS」、「JAPAN RAIL PASS」が発売されている。 「JAPAN RAIL</p>	<p>拡大について検討することが望まれる。</p> <p>・今後は、利用者ニーズを踏まえた「のぞみ」が利用できる新たな商品設定の検討が望まれる。</p>	<p>ます。</p> <p>・外国人のお客様に対して、より便利、快適にご利用いただけるよう企画検討をまいります。</p>
----------------	--	--	--

<p>④ ICカードシステム</p>	<p>PASS」は、ゆったりと旅行していただくことを目的とした大幅な割引商品であり、「のぞみ」に比べて比較的座席に余裕のある「ひかり」「こだま」限定での利用とし、現時点では「のぞみ」への拡大は考えていないとしている。</p> <p>・企画商品「西日本パス」のパンフレットの案内表示が景品表示法に違反するとして平成21年8月に公正取引委員会から排除命令を受けたが、同年10月、社内審査体制の強化等の再発防止策を策定する等の措置を講じ、その旨を公正取引委員会に報告した。</p> <p>・ICカード乗車券「ICOCA」は平成15年11月に導入され、現在、近畿圏エリアの291駅及び岡山・広島エ</p>	<p>・今後は、コンプライアンスの徹底は当然のことであるが、利用者ニーズの的確な把握により、さらに利用しやすい良質な企画商品を提供することが望まれる。</p>	<p>・今後も、不当表示防止の体制整備、コンプライアンスの徹底に努め、利用者ニーズを勘案して販売価格、利用内容、条件等を検討、利用者にわかりやすく提供できる良質な企画商品を検討してまいります。</p>
--------------------	--	---	--

	<p>リアの137駅、合計428駅において利用可能となっている。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ICカード乗車券を導入している他交通事業者との相互利用については、平成16年8月から東日本旅客鉄道株式会社(以下「JR東日本」という。)等が発行している「Suica」と、平成18年1月からスルッとKANSAIが発行している「PiTaPa」と、平成20年3月から東海旅客鉄道株式会社(以下「JR東海」という。)が発行している「TOICA」との相互利用をそれぞれ開始し、平成23年春から九州旅客鉄道株式会社(以下「JR九州」という。)が発行している「SUGOCA」との相互利用を実施する予定。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業者をまたがる鉄道ネットワークのシームレスな利用の観点からも有効なことであり、今後とも引き続き、他事業者との積極的な連携を図ることが望まれる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・他交通事業者との相互利用の拡大については、鉄道利用時の利便性向上などの効果を見極めながら、事業者間で検討してまいります。</li> </ul>
--	--	---	---



<p>② 駅務機器等故障時の対応</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自動改札機等の故障発生時の対応については、保守会社との間の連絡体制表を整備し、関係各所との情報連携を図り、早期復旧を図ることとしている。</li> </ul>		
<p>(4) 運賃・料金の誤表示・誤收受</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成19年度10件、20年度5件、21年度(22年3月25日現在)8件の事象が発生しており、3年度合計の発生件数23件のうち14件が券売機のつり銭の誤装填によるものとなっている。</li> <li>・つり銭の誤装填による誤收受の発生の都度、注意喚起や作業手順等の再徹底を行うとともに、再発防止のため、平成22年3月末までに「つり銭誤投入防止作業マニュアル」に過去の事故事例や注</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・前回の監査時の指摘に対し、再発防止に積極的に取り組む旨の回答があったにもかかわらず、依然として同様の事象が発生していることは遺憾である。</li> <li>・これらの取り組みについては評価するが、累次の対策にもかかわらず依然としてつり銭の誤装填が発生していることから、ソフト面中心の対策だけでは自ずと限界があるのも事実である。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成19年度以降も同様の事象が発生させた事を重く受け止め、前回監査後、チェックシートを活用を追記する等の作業手順改訂を始め、確認動作の重要性に対する意識向上をめざした自己診断やディスカッション等を実施してまいりました。今後も再発防止に努めてまいります。</li> <li>・ソフト面の取組みとしては、引き続き、注意喚起や作業手順等の再徹底など、社員教育に努めていくとともに、ハード面の対策として、今後は老朽更新時に限らず、既設置の自動券売機へ検銭機能を付加する</li> </ul>

<p>(5)その他</p> <p>①偽造紙幣に対する対応</p> <p>②無料乗車証等の発行について</p>	<p>意すべきポイントを追加した上で、改めて作業手順について社員研修を実施することとしている。</p> <p>・また、平成20年から検銭機能付き自動券売機を導入し、現在、約100台に検銭機能が付加された自動券売機が設置されており、今後は、老朽更新時に追加していくこととしている。</p> <p>・偽造紙幣等が発見された場合、社内通達により関係部署、警察等に連絡する体制となっている。</p> <p>・無料乗車証については、業務証明書取扱規程に基づき、利用日及び利用区間を限定して発行されている。その交付</p>	<p>・運賃收受における信頼性の確保は、鉄道事業者の社会的信用を維持するために最も重要な課題であり、今後は、ハード面の対策として検銭機能付き自動券売機の導入を促進する等一層の再発防止に向けた取り組みが必要である。</p>	<p>工事を順次行ってまいります。</p>
--	---	--	-----------------------

	<p>範囲は、業務委託等に基づき発行するもののほか、公務中の警察官に限定されている。</p>		
<p>2. 情報提供に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・財務等に関する情報については、決算時等に決算短信等を記者発表するとともにホームページ等においても関連情報を掲載している。</li> <li>・安全・サービスに関する情報については、ダイヤや列車運行情報、駅構内情報、バリアフリー施設情報等について、ホームページや駅頭掲示等により情報提供を行っている。</li> <li>・運賃等に関する情報については、駅において運賃・料金や各種サービス内容をまとめた「JRご利用ガイド」を配布するとともに、ホームページ上の「おでかけネット」において、運賃・料金、列車</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・積極的な情報提供に努めており、概ねガイドラインに沿って充実した情報の提供が行われているところである。</li> <li>・今後とも更なる情報内容の充実を図ることが期待される。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・今後もガイドラインに沿って、充実した情報提供に努めてまいります。</li> <li>・今後も、情報内容の更なる充実に努めてまいります。</li> </ul>

	<p>空席情報、予約サービス、時刻情報、路線案内、旅行イベント情報等の多様な情報を提供している。</p>		
<p>3. 案内情報(旅客案内)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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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3月策定・平成19年8月最終改定)により整備が進められている。  当該マニュアルは、記名サイン、誘導サイン、案内サイン等に区分され、それぞれについて、使用する色やサイズ、バリアフリー設備の案内サインや外国語表記による案内サイン、使用するピクトグラムなどが明確に規定されている。</li> <li>・このほか、乗務員が車内放送を行う際のマニュアルとし</li> </ul>		

<p>(2) 駅における案内情報</p>	<p>て「列車乗務員作業標準」(平成16年6月策定・平成21年5月最終改定)、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17年10月策定・平成20年3月最終改定)及び「接客サービスマニュアル・駅社員編」(平成16年3月策定・平成19年3月最終改定)がそれぞれ整備されている。</p> <p>・駅における案内情報については、駅入口やホームでの駅名サイン、きっぷうりば、出入口の位置、乗り換え、列車ホーム等への誘導サイン、車両番号や乗車位置等の案内サイン、時刻表や運賃表等の説明サイン等の各種サインシステムが、前述の「JR西日本サインマニュアル」に基づき概ね整備されている。</p>	<p>・現地審査を実施した駅の一部において、新設したLED式情報表示装置が既設案内サインの視認状況を悪化させている事例が見受けられた。このような事例の発生を防止するとともに、案内システムのより一層の充実を図るため、「JR西日本サインマニュアル」に基づき各駅の主要旅客動線における案内表示の掲示状況や記載内容</p>	<p>・ご指摘いただいた事例につきましては、直ちに修正いたしました。引き続き、本社、支社、現場間でサインマニュアルについての学習の場や意見交換の機会を設けてまいります。</p>
----------------------	---	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・列車の運行情報の提供に関しては、主要駅のホーム上や改札口付近にLED（発光ダイオード）式情報表示装置等が設置され、列車の運行情報等を文字情報により提供している。</li> <li>・運行管理システムが導入されている路線の一部の駅については、運輸関係指令から直接情報を入力できるようになっており、リアルタイムな運行情報の提供が可能となっている。（平成20年度末現在で99駅）</li> <li>・この他にも、京阪神エリアの主要駅には、50インチ規模の異常時情報提供ディスプレイを設置している。</li> </ul>	<p>の点検など、本社、支社及び現場（各駅）が協力した取り組みが望まれる。</p>	
--	--	---	--

<p>(3)列車内における案内情報</p>	<p>(平成21年度末現在で77駅)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・梅田地区(大阪駅、北新地駅)、難波地区(JR難波駅)及び三宮地区(三ノ宮駅)の3地区においては、各地区の関係鉄道事業者や地下街株式会社等の施設管理者や道路管理者・警察・消防等の行政機関により構成される「地域サイン整備連絡会」等により、各地区内において共通化すべき案内情報とサイン施設整備の基準がとりまとめられており、JR西日本等の鉄道事業者や施設管理者が、この基準に則して、統一的な案内施設の整備が段階的に進められている事例がある。</li> <li>・新幹線車両内に設置されている情報表示装置では、通常時はあらかじめ設定された定型文により行先と停車駅</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ターミナル駅においては、利用者の利便性確保等の観点から、案内サインについて統一性・連続性を図ることが重要であるため、他のターミナル駅においても、このような関係者が連携した取り組みが期待される。</li> <li>・車内における案内情報については、引き続き、車両更新や大規模改修時における情報提供装置の整備に加え、乗</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・今後もターミナル駅の改良等に当たっては、行政機関や他事業者と連携を図り、統一的な案内設備の整備に努めていきます。</li> <li>・車内における情報提供につきましては、引き続き車両更新等に伴い、LED式に限らず車内情報表示装置の整備に努</li> </ul>
-----------------------	--	--	--

	<p>に関して英語表示も含めた情報提供を行っている。</p> <p>また、東海道・山陽新幹線において輸送障害等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直接情報を入力できるようになっており、リアルタイムでの情報提供が可能となっている。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・在来線における車両内の情報表示装置は、最新の通勤型車両である321系電車全273両（7両×39編成）に設置（平成21年9月末）されており、今後も随時、整備を進めることとしている。列車内における音声案内は、新幹線・在来線毎の「列車乗務員作業標準」に基づき車掌が行っている。</li> <li>・平成15年度からは在来線乗務員が携行する業務用携</li> </ul>	<p>務員の迅速で正確な情報の伝達及び個人の技能向上、文例集の適宜適切な更新等によるわかりやすい情報提供の促進が期待される。</p>	<p>めてまいります。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・異常時の情報提供及び個人の放送技能向上については、文例等を活用し定期的に訓練を行っております。今後も文例の見直しも含め訓練を継続し、よりわかりやすい情報の提供に努めてまいります。</li> </ul>
--	---	--	--

	<p>帯電話にメールにて詳細な情報を伝達し、輸送障害発生時に利用者に対する案内について適時適切に対応するためのシステムを新たに導入している。</p>		
<p>4. バリアフリーに関する事項 (1)バリアフリー化の取り組み</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成21年3月末現在の総駅数1,221駅のうち、666駅が段差解消済み。</li> <li>・1日当たりの平均利用者数が5千人以上の駅290駅のうち、212駅においては、既に段差が解消されており、この段差解消済みの駅のうち208駅は移動等円滑化基準第4条に適合している。</li> <li>・1日当たりの平均利用者数が5千人以上の駅のうち平成21年3月末現在までに段差解消がなされていない7</li> </ul>		

<p>(2) バリアフリー設備の整備状況</p>	<p>8 駅についても、できる限り早期のバリアフリー化に向けて、具体的な整備計画を策定すべく、関係自治体等との協議・調整に精力的に取り組んでいるところである。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ホームからの転落防止設備として高い効果を有するホーム柵は、固定式のものが20 駅に設置されているが、更に、可動式ホーム柵についても、JR 東西線北新地駅において、平成23 春の供用開始を目指して整備を進めることとしている。</li> <li>・1 日当たりの利用者数が5 千人以上の駅は290 駅のうち段差解消されている駅は、平成17 年度末149 駅（52%）であったものが、平成20 年度末現在では208 駅（72%）と急増して</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・バリアフリー化は進捗しつつあり、JR 西日本の取組みは高く評価できる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・バリアフリー法に基づき、今後も引き続き国・自治体と協力してバリアフリー化を推進していきます。</li> </ul>
--------------------------	---	--	---

<p>(3)ハンドル形電動車いすの対応</p> <p>(4)ソフト面での対応</p>	<p>おり、また、更に5千人未満の駅についても、10駅の段差解消が実施されている。</p> <p>・ハンドル形電動車いすの利用可能駅は、平成21年10月1日時点で在来線駅118駅、新幹線駅17駅である。(うち、新幹線・在来線共用9駅)</p> <p>・駅係員の対応マニュアルとして「バリアフリーマニュアル」を作成、各員に配付し、職場単位での勉強会などの場で積極的に活用するように指導を行っている。</p> <p>また、バリアフリー介助の資格認定を行う団体等から講師を招き、具体的な介助技術の向上やコミュニケーション能力の向上を目的とする研修を実施。</p>	<p>・今後、バリアフリー施設の整備に伴い、高齢者、障害者等の外出機会が増える中で、引き続きこれらソフト面の取り組みを推進することが望まれる。</p>	<p>・今後も引き続き、駅係員の介助技術やコミュニケーション能力の向上に努めてまいります。</p>
<p>5. 外国人観光旅客等への対</p>			

<p>応に関する事項</p> <p>(1)外国人観光旅客向け企画乗車券について</p> <p>(2)外国人観光旅客等への情報提供について</p>	<p>[1.(2)③に掲載]</p> <p>・駅施設等の案内表示の多言語化については、「JR西日本サインマニュアル」において、新幹線駅、1日あたり平均乗降客数10万人以上の駅、優等列車が停車する主要駅及び観光拠点駅に重点的・優先的に、平成21年4月までに、62駅のサインシステムを4カ国語表記(日本語、英語、中国語(簡体字)、韓国語(ハングル文字))としている。</p> <p>更に、英語ガイダンス機能付き券売機については、平成21年4月までに、みどりの券売機を365台、近距離券売機を653台設置済み。</p> <p>・ソフト施策としては、京都駅、新大阪駅、関西空港駅、</p>	<p>・これらの外国人観光旅客の旅行の容易化の促進に向けた積極的な取り組みは、高く評価できるものである。</p>	<p>・外国人観光旅客に対応した案内サイン、販売機器類等のハード対策のほか、駅係員に対する英会話訓練等のソフト対策についても、引き続き取り組んでまいります。</p>
--	--	--	--

	<p>奈良駅等の駅員に対する英会話訓練を実施。更に、観光協会等が運営するものを含め駅構内にある102箇所の案内所のうち38箇所については、外国語に対応できる係員が勤務している。関西空港駅においては、英語版地図式時刻表を掲示するとともに、6カ国語表記による「JR-WESTRAILPASS」パンフレット及び英語版時刻表を無償配布</p>		
<p>6. 乗継円滑化措置に関する事項 (1) 相互直通運転の実施状況等</p>	<p>・北陸線においてJR東日本と、高山線、東海道線、紀勢線においてJR東海と、本四備讃線において四国旅客鉄道株式会社(以下「JR四国」という。)と、山陽線においてJR九州と、七尾線においてのと鉄道と、山陰線、福知山線において北近畿タンゴ</p>		

<p>(2)ダイヤ調整</p>	<p>鉄道と、因美線において若桜鉄道と、山陽線、因美線において智頭急行と、伯備線、福塩線において井原鉄道と、岩徳線において錦川鉄道とそれぞれ相互直通運転等を行っている。</p> <p>・また、新幹線においては、新大阪駅で東海道新幹線と相互直通運転を行っている。なお、九州新幹線博多・新八代間の開業(平成22年度末予定)に合わせて山陽新幹線と九州新幹線が相互直通運転を開始することとなっている。</p> <p>・ダイヤ改正に当たり、直通運転を行っているJR東日本、東海、四国、九州との間で輸送調整会議を開催して、可能な範囲で利用者がスムーズに乗り換えができるよう調整を行っている。</p>	<p>・今後とも、利用実態を踏まえ更なる利用者利便の向上に結びつくものとなるよう期待される。</p>	<p>・今後も関係会社との調整を行い、利用者利便の向上に結びつくダイヤ調整を行ってまいります。</p>
-----------------	---	--	---

<p>(3) 鉄道以外の交通機関との 乗り換え利便</p>	<p>近鉄、南海電鉄との間でも、お互い協議の上、可能な範囲で利用者がスムーズに乗り換えができるよう調整を行っている。</p> <p>また、自社線内における異なる路線間でもダイヤ改正の時期等を捉え、ダイヤ調整を行っている。</p> <p>・従前より、駅を発着する便を持つバス事業者に対して、早期に鉄道のダイヤ改正情報を提供し、列車時刻に合わせたバスダイヤの調整が可能となるよう配慮しているところである。</p>	<p>・バスとの乗り換え旅客の利便性向上を始め、公共交通機関全体での利便性向上が図られるよう検討が期待される。</p>	<p>・今後も関係するバス会社へ早期に鉄道のダイヤ情報を提供することで、利用者利便の向上を図ってまいります。</p>
<p>7. 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>	<p>・事故等の異常事態が発生した場合、関係列車の停止や負傷者の救護等必要な処置を取るとともに、現地連絡責任者はエリア所管の運輸関係</p>		

<p>(2) 駅における利用者への情報提供等</p>	<p>指令に速報することとなっており、これを受けた運輸関係指令所では、京阪神エリアの駅を中心として整備されているLED式情報表示装置や運行情報表示装置等へ最新の運行情報を提供することとしている。</p> <p>また、これと合わせて指令所の旅客対応担当者（以下「旅客指令」という。）からの一斉放送や専用FAXにより、駅に各種情報が流れる体制が整備されている。</p> <p>・運行情報表示装置等の整備状況は3.（2）のとおり。なお、無人駅については、運輸関係指令、管理駅からの遠隔放送、自動放送等による情報提供。</p> <p>利用者への具体的案内方については、「駅輸送係員作業標準」等によりわかりやす</p>	<p>・なお、LED表示操作マニュアルにおいて、情報提供の掲載文事例はなく、実際の掲出文作りなどは各現場任せになっており、適時適切な情報提供の観点から、今後のLEDの有効活用に努めていただき、更なる旅客サービスの向上の検討が望まれる。</p>	<p>・引き続き、指令所等から直接情報提供を行えるLEDの整備を進めることにより、LEDを有効活用した運行情報提供を強化・拡充し、更なるお客様サービスの向上を図っていきます。</p>
----------------------------	--	---	---

<p>(3) 列車内における情報提供等</p>	<p>く、タイムリーな情報提供に努めている。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・輸送障害の概要や運行状況等についてはホームページで情報提供を行っている。</li> <li>・列車内における情報提供については、輸送指令からの列車無線による情報の他、3.(3)で記載した各乗務員に携行させている業務用携帯電話へのメールにより詳細な情報伝達をしている。 乗務員はこれら情報を基に、「列車乗務員作業標準」等に基づいて、情報提供を行うものとされている。</li> </ul>		
<p>(4) 振替輸送等</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・相互直通運転又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しており、円滑に実施できるようにしている。 輸送障害等が発生した場</li> </ul>		

	<p>合は、振替輸送を実施するかどうかについて、運輸関係指令等が振替先の輸送機関と連絡をとり、振替輸送の受け入れが可能となった場合に行われる。</p> <p>なお、民鉄線等において輸送障害が発生し、JR西日本が振替輸送を受け入れた場合の旅客への情報提供に関しての同社の対応は、運輸関係指令が当該他社線の運行状況や振替輸送の実施区間を一齐放送や業務用携帯電話へのメール等により管内の駅や乗務員に伝達を行っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・当該他社線との接続駅や振替輸送の実施区間内の駅では、駅員による案内、掲示板、構内放送等を活用した旅客案内が行われる他、列車内では関係駅到着前の乗換案内放送に付帯して情報提供が</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・関東地区の多くの大手民鉄等では、振替輸送駅以外の駅においても構内放送や掲示板での案内の他LED式情報表示装置も活用して情報提供が広くなされている状況であり、また関西地区の一</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・輸送障害時における当社路線の運行情報提供について、引き続き強化・充実に努めてまいります。さらに、他民鉄と連携した情報提供の強化・充実に向けた勉強をすすめてまいります。</li> </ul>
--	--	---	--

<p>(5)遅延証明</p>	<p>行われているが、主要駅などに整備されているLED式情報表示装置や50インチ規模の異常時情報提供ディスプレイを活用した情報提供は行われていなかった。</p> <p>・遅延証明については、旅客からの申し出により、有人駅（無人駅等では列車乗務員が対応する場合もある）において証明している。</p>	<p>部大手民鉄等においてもLED式情報表示装置を活用した情報提供が行われているところである。</p> <p>この情報は振替輸送駅に到着するより前に旅客に提供されることが、旅客の円滑な移動を図る観点及び無用の混乱を避ける観点からも望ましいものである。</p> <p>このため、他民鉄において輸送障害が発生しJR西日本が振替輸送を開始した際には、他民鉄会社との十分な調整・協力等を図った上で、旅客に対し広くその情報を提供することができるよう、その取り組みの検討が期待される。</p> <p>・今後はホームページ上での証明書発行の検討が期待される。</p>	<p>・ホームページでは30分以上の遅れが発生した事象の履歴を1週間分お知らせしています。今後も適切な情報提供に努めてまいります。</p>
----------------	--	--	---

(6) 輸送障害時に対応した教育・訓練

・輸送障害等を想定した教育・訓練については、支社を主体として災害等による列車脱線事故、テロ行為及び津波等を想定した訓練を行っており、地元警察・消防・医療等の関係機関と合同で訓練を行う等、平成20年度では約60回実施。

また、上記以外にも、管理駅等においては「駅輸送係員指導要領」に沿って踏切事故想定訓練・火災対応訓練その他を実技・机上両面で計画的に実施している。

・なお、JR西日本では福知山線列車脱線事故を将来にわたり社員一人一人が重く受け止め、また過去からの事故で得た安全対策を体系的に学ぶため「鉄道安全考動館」を開設している。当該施設は集合研修時や自己研鑽にも

・今後とも、一人一人が「安全確保は最大の使命である」ということを認識し、的確な即応体制がとれるよう、全社的な取り組みとして確実かつ計画的に実施することが望まれる。

・事故の経験を風化させない取り組みは評価できる。

・今後も引き続き支社を主体として、地元警察・消防・医療等の関係機関と合同で訓練等を計画的に実施してまいります。

・今後も「鉄道安全考動館」を安全教育の原点として活用し、社員一人ひとりが福知山線列車事故を重く受け止め、決して忘れないための取り組みを行うことはもちろんのこと、過去の事故の歴史を振り返ることによ

	活用できるようになっている等、安全教育の原点として活用されている。		り、安全性向上に努めてまいります。
8. 災害対応等危機管理に関する事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>・災害等への対応については、「鉄道事故及び災害応急処置準則」、「駅輸送係員作業標準」、「駅営業のてびき」を整備し、対応している。 訓練及び研修については、7.(6)のとおりであり、計画的に行われている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・今後とも輸送障害発生時に的確な即応体制が行えるよう、引き続き計画的に教育・訓練を実施することが望まれる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・的確な対応が出来るよう、引き続き計画的に教育・訓練等を実施してまいります。</li> </ul>
9. 利用者からの意見等に関する事項 (1) 利用者からの問い合わせについて	<ul style="list-style-type: none"> <li>・JR西日本では、利用者からの問い合わせ窓口として、京阪神地区は「JR西日本お客様センター」を、北陸地区は「北陸案内センター」を設置している。 また、利用者の意見を直接伺う窓口として、大阪駅等7駅に「キク象コーナー」を、主な駅に利用者の意見、要望</li> </ul>		

<p>(2) 意見・要望等の幹部・現場社員への周知について</p>	<p>が投函できる「キク象ボックス」を設置している。</p> <p>・利用者からの意見、要望、苦情等の取扱件数は、平成20年度28,901件となっており、一番多いものは、社員の対応に関するもので6,441件、次いで制度・商品に関するものが3,698件、輸送に関するものが3,607件となっている。</p> <p>なお、おほめの言葉については、平成18年度が1,224件であったが、平成20年では2,589件と増加している。</p> <p>・利用者からの意見等について、「JR西日本お客様センター」で一元的に管理・分析・データベース化するとともに社員閲覧用に「お客様の声」をイントラネット上で公開し、また、経営幹部等に</p>	<p>・今後とも、利用者の意見・要望等の積極的な取り入れを図り、更なるサービス向上に努めることが期待される。</p>	<p>・引き続き、お客様のご意見を業務の改善につなげていくための取り組みを行ってまいります。</p>
-----------------------------------	--	--	--

	<p>については週間報告（毎週の概況）、鉄道本部会議（毎月）、経営会議（毎月）、取締役会（半期）に報告する等、経営施策等に反映している。</p> <p>なお、利用者からの意見に対する回答は、担当課が関係部署と調整のうえ回答作成し、同センターから利用者へ伝えることとなっている。</p>		
<p>10. 駅員の接遇等に関する事項</p> <p>(1) 移動制約者対応への教育</p> <p>(2) 駅職員の研修等</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・現場長、助役、係長、新入社員等といった各階層別に分けた研修の実施や乗務員養成等の各種職能別研修を実施している。</li> <li>・上記研修以外にも将来の鉄道を支える若手社員を次期リーダー層として育成することを目的とする公募選抜型の研修や社内通信教育等の自己研鑽型の研修も実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・知識と経験が豊富な社員が大量退職していく中、安全を支える人材を育成し、円滑な技術継承を推進していくことが極めて重要であることから、今後とも、引き続き、</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・安全や業務知識の重要性を再度認識し、技術継承を円滑に進めるために、今後も引き続き社員個々人の教育・育成に努めてまいります。</li> </ul>

<p>(3) 駅業務の委託</p>	<p>している。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・全駅 1, 2 2 2 駅のうち、1 0 支社合計で 2 2 5 駅において出改札・案内業務を委託している。</li> <li>・サービス低下を避けるため、JR 西日本で実施しているサービス指導者養成研修や介助技術指導者養成研修に委託会社社員も参加させたり、委託会社の行う研修に西日本の社員が参加し意見交換を行う等の取り組みを行っている。</li> </ul>	<p>社員の一層の資質の向上を図るための取り組みを推進することが望まれる。</p>	
<p>(4) 暴力行為への対応、迷惑行為等への対応</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・駅員に対する暴力行為は、平成 2 0 年度は 8 5 件発生、改札口におけるものが最も多かった。</li> <li>・暴力行為に対しては、「暴力</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・今後とも、警察との連携強化を図るとともに、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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・暴力行為に対しては、今後も警察と連携して、毅然とした対応をしていきます。日本民営鉄道協会と協力してポスター掲示を行うなど、他会社とも連携し、暴力行</li> </ul>

	<p>行為の手引き」、「接客サービスマニュアル」等で対応しているが、暴力行為への毅然とした対応を行うことを社員共有のものとするため、20年度にマニュアルの改定を行い、携帯版を駅員全員に配布するとともに、日本民営鉄道協会と協力して「暴力行為防止ポスター」を駅構内や車内等に掲示している。</p> <p>また、定期的に関係鉄道警察隊との連絡協議会等を通じて警察とも連携して対策を講じている。</p>		<p>為・迷惑行為の防止を積極的に努めてまいります。</p>
<p>11. その他サービスに関する事項</p> <p>(1) 他事業者との連携による利用促進</p>	<p>・JR西日本では、平成19年4月より京阪電鉄と連携して、奈良線の東福寺駅乗り換えにより京都駅から東山方面へ向けた観光ルートについて、乗り換え時刻表や観光マップなど効果的な情報提</p>	<p>・東福寺駅の実績は、既存インフラを活用した他事業者との連携により、環境にやさしい公共交通機関の利用促進を実現したものとして高く評価できる。今後とも引き続き、鉄道の利用促進に関して他事業</p>	<p>・今後も、「関西1デイパス」をはじめとした他事業者と連携した商品発売など、更なる鉄道利用促進に努めて参ります。</p>

<p>(2) 観光旅客を対象とした需要喚起方策関係</p>	<p>供により、新たな需要の掘り起こしの成功事例の取り組みとなったところ。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・この他、平成 21 年には堺市、南海電鉄、阪堺電気軌道と連携した「堺 ECO 観光」や京阪電鉄、南海電鉄等と連携した「関西 1 デイパス」の発売など取り組まれている。</li> <li>・JR 西日本では、観光における鉄道利用促進の観点から、観光地の魅力付けや駅から観光地までの二次アクセスの充実などの視点を重視して、観光素材の開発を行っている。着地整備にあたっては、各エリアの自治体や観光事業者と連携して推進するとともに、地元と一緒に設立した協議会を活用しているとのことであり、平成 18 年には中国五県の「DISCOVER WEST 連携協議会」が設立さ</li> </ul>	<p>者との積極的な連携を図ることが期待される。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・観光素材の開発の取り組みなど、観光旅客を対象とした需要喚起方策について、積極的に取り組まれており、高く評価できる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・引き続き、「二次アクセスの整備」「その土地ならではの魅力付け」などの観光素材開発に努めてまいります。</li> </ul>
-------------------------------	--	---	---

<p>(2)携帯電話及び優先席</p>	<p>れている。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・外国人観光旅客の誘致について、上海に設立されている事務所を通じた広報を展開している。</li> <li>・携帯電話の車内での取り扱いについては、利用者に対して、普通列車については優先座席付近を電源オフ、それ以外の場所についてはマナーモード設定の上で通話を遠慮頂く、優等列車についてはマナーモードに設定し、デッキでの通話利用としている。</li> <li>・優先席については、優等列車を除く列車の全車両の上り方に3～8席以上を設置している。</li> <li>・携帯電話、優先席などの案内・周知等については、車内のLED表示などのテロツ</li> </ul>		
---------------------	---	--	--

<p>(4)健康増進法関係</p>	<p>プ、放送による案内周知の他、駅及び車内に「さわやかマナーキャンペーン」ポスター（1枚2カ月、年6回）の掲出による啓蒙も行っているほか、優先座席については、専用の座席カバーや窓への座席表記、ホーム床面への表示などの案内を行っている。</p> <p>・旅客の多い京阪神近郊地区にある251駅では全面禁煙としている。その他の地区では、全面禁煙又は、ホーム端部に喫煙コーナーを移設するなどの分煙対策を実施している。また、列車は普通列車、在来線特急列車を全面禁煙にしているほか、新幹線のN700系車両（全席禁煙・喫煙ルームを設置）等により禁煙スペースの割合を順次高めていくとのこととしている。</p>	<p>・今後も、健康増進法の主旨に鑑み取り組まれることが期待される。</p>	<p>・今後も引き続き、受動喫煙防止に取り組んでまいります。</p>
-------------------	--	--	------------------------------------

<p>(5)女性専用車両</p>	<p>・女性専用車については、9線（大阪環状線、学研都市線、京都線、神戸線、東西線、宝塚線、阪和線、大和路線、おおさか東線）の一部の新快速列車、快速列車を除いた車両において、最も混雑する朝夕のラッシュ時間帯に女性専用車両を導入している。また、平成19年10月より、北陸方面・南紀方面の一部特急列車（北陸方面：サンダーバード・雷鳥、南紀方面：オーシャンアロー・スーパーくろしお・くろしお）の普通車指定席の一部を「女性専用席」としており、ホームページや駅ポスターなどによる周知・啓蒙を図っており、十分な対応がとられている。</p>	<p>・引き続き、利用者への理解・協力の啓蒙に取り組まれることが望まれる。</p>	<p>・今後も「女性専用車」「女性専用席」の啓蒙に努めてまいります。</p>
<p>12. 福知山線列車脱線事故に関する事項 (1) 福知山線列車脱線事故</p>	<p>・福知山線列車脱線事故にお</p>	<p>・引き続き、誠心誠意の取り組</p>	<p>・今後とも、被害に遭われた</p>

<p>の被害者への対応</p>	<p>ける被害者対応については、平成18年3月に「福知山線列車事故ご被害者対応本部」を設置し、社をあげて長期的・継続的に被害者対応を行うための体制を構築した。</p> <p>また、ご遺族等ご被害者に対して9回（延べ39回）の説明会を開催したほか、心のケアや奨学金制度など、様々な取り組みがなされている。</p>	<p>みが行われることが求められる。</p>	<p>方々に誠心誠意と受け止めていただけるよう精一杯取り組んでまいります。</p>
<p>(2) 福知山線列車脱線事故調査に係る情報漏えい等についての働きかけに関する再発防止策等の改善措置の実施状況</p>	<p>・情報漏えい等についての働きかけは非常に遺憾なことからJR西日本に対して報告命令を行い、11月に実態調査結果及び再発防止策等の改善措置に関して報告が行われた。</p> <p>この改善措置に関する実施状況としては、コーポレートガバナンスの強化として「役員の新たな行動規範」の制定と実践、「取締役及び執行役員を選考基準」の明確</p>	<p>・企業理念の徹底と企業風土の変革については、役員の方省と決意がなされる等それぞれの改善措置が報告に沿って着実に実施されているものと認められるが、引き続き、企業再生に向けて、着実な改善措置が行われることが求められる。</p>	<p>・引き続き、企業理念の徹底、企業風土の変革等の改善措置について、企業再生推進本部が中心となり、その実施状況のトレースや必要な諸施策を実施してまいります。</p>

	化、コンプライアンス推進機能の充実として、「企業倫理委員会」や「企業倫理・リスク統括部」の設置等が行われた。		
--	--	--	--