

東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
<p>1. 運賃等に関する事項</p> <p>(1) 関係法令、通達に基づく諸手続等</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・東日本旅客鉄道株式会社（以下「JR東日本」という。）における運賃・料金設定等に関する過去3年間の主要な事案としては、平成22年12月4日の東北新幹線八戸・新青森間開業に伴う新幹線特急料金の設定認可（平成22年9月24日認可）、平成23年3月5日の東北新幹線はやぶさ号運行に伴う新幹線特急料金の設定認可（平成22年11月29日認可）等があるが、これらの諸手続については、関係法令等に基づき適正に処理されている。 ・また、鉄道運輸規程第4条に基づく運賃表、旅客列車の時刻表その他運輸上必要となる旅客営業規則等の備え付け、同規程第8条に基づく運賃表、時刻表の掲示については、現地調査を行った各駅において適切に実施されていた。 ・鉄道運輸規程第12条に基づく乗車券の券面表示（適用区間、通用期間、運賃額及び発行の日付）については、適正に記載されていた。 	

(2) 連絡運輸・乗継割引・企画乗車券

①連絡運輸

・連絡運輸については、利用者利便の向上を図る観点から、基本的には自社路線と接続している事業者との間において実施している他、JR他社線を経由して接続している路線の一部についても実施しており、前回監査以降実施した4社を加え、現在、64社局との間で実施しているところである。

・今後とも、乗継利用者へのサービス向上の観点から、乗換駅における利用者の利用実態等を踏まえ、連絡運輸の拡大について検討する必要がある。

②乗継割引

・乗継割引は、相互直通運転を実施している路線、改札を出ないで接続している路線を対象に、現在8路線（9駅）で実施されている。

・乗継割引については、基本的には経営判断の問題であると承知しているが、運輸政策審議会答申（第19号）等にもあるように、異なる事業者間を乗り継ぐ旅客については、運賃の割高感が強く、これを是正することが求められていることに鑑み、利用者のニーズも見極めつつ、機会を捉えて可能な限り当該割引の拡大について検討することが望まれる。

③企画乗車券

・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（158種類：平成21年度実績）を発売している。

・企画乗車券は、観光促進による地域振興の観点のみならず、公共交通の利用促進にも寄与することから、他社との連携や二次交通の確保などさらなる今後の取組みに期待したい。

・また、外国人観光旅客等を対象とした企画商品として、JR東日本線全線等を対象とした「JR EAST PASS」（期間

・「JR EAST PASS」及びJR 6社の共同商品である「JAPAN RAIL PASS」について、本年

限定商品として「JR EAST PASS SPECIAL」)、スイカと成田エクスプレス号の乗車券・特急券をセットにした「Suica&N'EX」を発売している。

3月5日に運行される東北新幹線「はやぶさ号」を乗車可能対象とするとされているが、このことは我が国の観光立国推進の観点からも評価するとともに、その周知を図り利用促進に努めていただきたい。

・外国人向けの企画商品の案内については主にホームページにおいて4言語（英語、中国語（繁体字、簡体字）、韓国語で行っていることである。

④ ICカードシステム

・ICカード乗車券「Suica」は平成13年1月に導入が開始され、他の交通事業者との相互利用については、平成16年8月から西日本旅客鉄道株式会社（以下「JR西日本」という。）が発行している「ICOCA」と、平成19年3月から株式会社パスモが発行している「PASMO」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、平成21年3月から北海道旅客鉄道株式会社（以下「JR北海道」という。）が発行している「Kitaca」と、平成22年3月から九州旅客鉄道株式会社、株式会社ニモカ及び福岡市交通局がそれぞれ発行する「SUGOCA」、「nimoca」及び「はやかけん」と順次相互利用が実施され、利用者利便の増進が図られている。

<p>⑤福祉割引</p> <p>(3) 駅務機器類</p> <p>①駅務機器の設置基準等</p> <p>②駅務機器等の故障時の対応</p> <p>③駅員による駅務機器、現金等の取扱い</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・また、昨年12月、JR東日本を始めとする鉄道事業者等が、それぞれが発行する10種類のICカードの相互利用サービスについて、平成25年春の実現を目標に検討を開始した旨の公表を行ったところである。 ・福祉割引については、JR東日本では、国鉄時代から引き続き実施している割引を含め、本来は国の社会福祉政策として実施されるべきものとの考えであることは承知している。 ・自動券売機、自動改札機等の駅務機器類の設置については、機器の処理能力等の各種データに基づき設置台数を算定し、各駅の利用実態等を勘案して設置されている。 ・自動改札機等の故障時の対応については、各機器の取扱いマニュアルにより各駅で応急処置を行うとともに、保守会社との間で24時間対応の連絡体制を整備し、早期復旧を図ることとしている。 ・社員による鍵の授受・管理、現金等の授受・保管やクレジットカードの取扱い等については、通達、マニュアル等により、誤取扱いの防止を図っているところである。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ICカード相互利用拡大の取り組みは、事業者をまたがる公共交通ネットワークのシームレスな利用の観点から大変有効なことであり、その実現に期待するものである。 ・しかしながら、精神障害者への割引適用及び身体障害者割引の距離制限撤廃等について多くの要望が寄せられており、今後とも引き続き、理解と協力をお願いしたい。
---	---	---

(4) 運賃の誤表示、誤收受

・なお、JR東日本は、昨年7月及び9月、社員等によるICカード乗車券等の不正処理に係る調査の結果、不正な処理による不正乗車の事象があった旨の公表を行うとともに、社員の私物の改札窓口への持ち込みや窓口端末での私物の処理を禁止したり、定期的に一定期間のデータを抽出して不正な処理が疑われる事象について調査したりするなどの再発防止策を実施した。

・JR東日本においては、累次の再発防止のための取り組みにより、前回監査時と比較して発生件数は減少しているが、平成20年度以降、自動改札機のプログラム設定ミスやワンマン列車内の運賃表誤表示による誤收受が3件、自動券売機へのつり銭誤装填による誤收受が1件発生している。

・JR東日本では、直ちにシステム改修やチェック体制の強化を図るとともに、つり銭誤装填については、複数の社員による確認の徹底やハード面の対策として、平成20年度からつり銭誤装填防止機能付きの機器の導入（全機種に占める割合：約25%（平成21年度末））を進めているところである。

(5) その他

①偽造紙幣への対応

・JR東日本においては、偽造紙幣等が発見さ

・このような行為は、公共交通機関としての社会的信頼を著しく失墜するものであり、今後、二度とこのような事象が発生しないよう再発防止策の徹底を図られたい。

・運賃收受の信頼性の確保は、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ることから、今後とも引き続き、再発防止への取り組みが求められる。

<p>②無料乗車証</p>	<p>れた場合、発生箇所から支社、本社への報告、支社から警察等への連絡や社内での情報共有の体制が整備されている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・業務上、駅構内、列車内等に立ち入らざるを得ない部外者に対し、使用者、使用区間、有効期間等を限定して交付する業務証明書により、駅構内、列車内等への立ち入りを認めている。 	
<p>2. 情報提供に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・JR東日本では、プレス発表、会社要覧、インターネット、広報誌、パンフレット、駅や車両内のポスター掲示等様々な媒体を通じて情報提供を行っている。 ・財務等に関する情報については、決算発表時に決算短信等をプレス発表するとともに会社要覧、社外広報誌、インターネット等においても関連情報等を掲載している。 ・運賃等に関する情報については、基本的情報のほか、お得な旅情報などの企画商品等の情報を、安全・サービスに関する情報については、ダイヤ改正、列車遅延情報、事故に関する情報、バリアフリーを始めとする駅施設に関する情報等について、プレス発表、インターネット、広報誌等において提供している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・JR東日本では、創意工夫を図り積極的な情報提供に努めており、ガイドラインに沿った情報提供が行われている。 ・今後ともさらなる情報内容の充実を図ることが期待される。

	<ul style="list-style-type: none"> ・また、ホームページでは、時刻表、列車情報、駅施設情報、運賃・料金等の基本情報を検索するシステムその他、切符の予約システムも導入している。リアルタイムな運行状況については、30分以上の遅れが発生または見込まれる場合に情報を提供しており、対象線区の朝通勤時間帯に限定して遅延証明書の発行もインターネットで行っている。 	
<p>3. 案内情報（旅客案内）に関する事項</p> <p>(1) 案内サインの整備</p> <p>①案内サインのマニュアルの整備状況</p> <p>②駅における案内サインの整備状況</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・JR東日本における案内サインについては、この「公共交通機関の旅客施設に関する移動円滑化整備ガイドライン」に準拠した「案内サインマニュアル」を規定（平成13年8月策定・平成22年6月最終改定）し、それに基づき各種サインの統一・整備を進めている。 ・駅でのバリアフリーに関する案内サインの状況については、エレベーターが設置されている425駅、エスカレーターが設置されている354駅、多機能トイレのある449駅、出札窓口のある621駅のそれぞれ全ての駅において、誘導サイン又は位置サインの整備が完了されている。 ・なお、当該駅における周辺の案内地図の整備 	<ul style="list-style-type: none"> ・駅周辺地図については、地元の案内所

(2) 列車運行などの情報提供装置の整備

状況については、首都圏の駅ではほぼ全てカバーされているといえるものの、逆に地方においては特急列車が停車するような駅においても殆ど整備されていない状況である。また、エレベーターが整備されている駅(425駅)の出入り口付近において、視覚障害者のための触知図が整備されている駅は40駅となっている。

- ・ターミナル駅において接続する他鉄道事業者と統一した案内サインについては、横浜、小田原、拝島の各駅で導入されており、これは駅の改良工事を自治体側と一体施行するような時期を捉えて共通サインを導入しているとのことである。

- ・JR東日本では、首都圏主要線区の314駅で設置されている改札内外のLED表示装置や、平成19年2月より設置を進めている大型の異常時案内ディスプレイ(首都圏の107駅に設置)を整備しており、これらの装置を介して旅客へ列車運行などの情報提供を行っている。また、列車内の旅客に対しては車内LED及びLCD表示装置により情報提供を行っている。(現在2,970両 407編成)

- ・輸送障害などの異常時が発生した際には、J

の有無や必要性の度合いもあると思われることから、一概に整備しなければならないものとは限らないが、視覚障害者の利便に資する触知図については、今後整備されることが望まれる。

- ・引き続きこのような場面を捉えて共通したサインが導入されるよう検討が期待される。

	<p>Rの各輸送指令からダイヤ情報センターへ運行情報が配信され、そこから各種の表示装置に対して一斉に情報が配信され旅客に提供されている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ JR東日本では、自社の列車運行情報のみならず、首都圏大手民鉄等の運行情報も配信している。具体的には、平成18年から東京都交通局、横浜市交通局、東京急行電鉄株式会社、小田急電鉄株式会社、東京モノレール株式会社について、平成19年からは東京地下鉄株式会社（以下「東京地下鉄」という。）、京王電鉄株式会社、新京成電鉄株式会社、東武鉄道株式会社（以下「東武鉄道」という。）、京成電鉄株式会社、京浜急行電鉄株式会社、西武鉄道株式会社、首都圏新都市鉄道株式会社、相模鉄道株式会社、株式会社ゆりかもめについて、平成22年からはJR東海の東海道新幹線について、それぞれ運行情報を提供している。 <p>※外国人観光旅客等への情報提供については、後述5. の通り。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ このような取り組みは大いに評価できるものである。 ・ 今後も、引き続き、このような取り組みが継続・拡充されることが期待される。
<p>4. バリアフリー対策に関する事項 (1) バリアフリー化のために講ずべき基本的事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 平成22年までに、1日当たりの平均利用者数が5,000人以上の駅について、エレベーター等による段差解消、視覚障害者用誘導 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 改正基本方針の1日当たりの平均的な利用者数が3,000人以上である鉄道駅及び軌道停留場については、平成

(2) 鉄道駅のバリアフリー化の状況と計画

及び多機能トイレの整備を進めることとしている。

- ・ JR東日本では、上記基本方針の主旨を踏まえ、平成18年4月に公表した内容（前回業務監査時に確認済み）に沿って、取り組みを進めてきたところである。

- ・ JR東日本における1日当たりの平均利用者数が5,000人以上の駅は468駅であるが、そのうち段差が解消され、バリアフリー新法による移動円滑化基準に適合している駅は平成22年度末時点で412駅（整備率88%）、誘導ブロックについては全駅、多機能トイレについて約9割の駅で整備済みの見込みである。

- ・ 前回業務監査を行った際には、平成18年度末現在の状況として、1日当たりの平均利用者数が5,000人以上の駅の整備率は66%であり、ようやく全国平均に到達したと

32年度までに、原則としてすべてについて、エレベーター等の設置による段差解消、ホームドア等の視覚障害者の転落防止設備の整備、障害者対応型便所の設置等の移動等円滑化を実施する等に基づき、引き続きバリアフリー化の推進に向けた努力をお願いしたい。

- ・ 特に、3,000人以上5,000人未満駅については、駅としての投資効率が小さいことから、より整備コストのかからない方法での段差解消が実現されるようさまざまな工夫が望まれる。

- ・ JR東日本が全国の鉄道事業者中、最も多く5,000人以上の駅を抱えていることを踏まえると、特にこの数年間で段差の解消を中心とするバリアフリー化への加速的な取り組みが行われ、相当程度進捗したものと高く評価できる。一方、今回現地調査の対象とした代々木駅、南浦和駅といったエレベーターの設置が技術的に難しい駅等が残されており、今後の取り組みが期待される。

(3) ソフト面におけるバリアフリー対応

ころであった。

- ・近年、ホーム上で又はホームから転落して列車と接触する事故、すなわちホームでの鉄道人身傷害事故が増加しており、社会的関心事項であるとともにホームでの事故対策が喫緊課題である。国土交通省として、特にホームドア等については、高齢者、障害者を始めとしたすべての利用者の転落等を防止するための設備として効果が高く、その整備を進めることが望ましいと認識しており、JR東日本では、平成20年6月に今後10年間を目途に山手線全駅での整備を進めていくとするプレス発表を行っており、今年度2駅（恵比寿駅・目黒駅）で先行整備を完了し、技術的課題の確認・検討作業を行っているところである。
- ・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加する中で、駅構内等での人の手助けの重要性は増大しているところである。
- ・JR東日本では、バリアフリー設備の設置状況について、ホームページへの掲載とともに、主要駅ではパンフレットを配布して案内の充実を図ってきている。さらに、平成22年11月には、高齢者、障害者等が優先的にエレベーターを利用することができるよう

- ・改正基本方針においては、ホームドア等の設置について特別に明示して記載した整備目標を掲げる予定であり、会社としての計画を順調に進めていただくとともに、この方針のもとで可能な限り整備が促進されることを期待したい。

- ・バリアフリーについては、ハード面の整備状況に関わらず、ソフト面での配慮が継続的に求められるものであり、各取り組みによる効果の検証や利用者と意見交換するなどして、より効果的な心のバリアフリーが進められるよう努力をお願いしたい。

	<p>マナー表示ステッカーを主要駅の全エレベーターに提示している。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・また、利用者の視点に立ったきめ細かなサービスを提供していくため、平成17年度より駅社員を中心にNPO法人日本ケアフィットサービス協会が認定するサービス介助士2級の資格取得を進めており、平成22年度までに全社員の約1割に相当する6,100人の資格取得をめざし、主要駅に配置することとしている。 	
<p>5. 外国人観光客等への対応に関する事項</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> <ul style="list-style-type: none"> ・交通施設等の案内表示の多言語化については、「外国人観光旅客の旅行の容易化等の促進による国際観光の振興に関する法律（平成9年法律第91号）」に基づき、外国人観光客が公共交通機関を円滑に利用するために必要と認められる外国語等による情報の提供を促進するための措置を講ずべき区間として、JR東日本の管内においては、在来線21区間、新幹線は、東北（東京～八戸）、上越（東京～新潟）、北陸（東京～長野）が指定されている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・JR東日本は広範囲な営業エリアにおいて、ハード及びソフト整備を推進するとともに、諸外国への広報戦略についても、率先して取り組まれており評価できる。 ・引き続き、日本における観光需要の底上げに向け取り組まれることが期待される。

- ・平成21年度に当該指定区間における外客向け案内表示等の整備計画「情報提供促進計画2009」を策定しており、駅における各種施設の表示については、「案内サインマニュアル」を定め、順次整備しており、英語及びピクトグラム表記を施した案内サインの整備については、対象124駅で整備を終えている。なお、首都圏の主な駅（乗車人員5万人以上／日）の主要改札口への液晶ディスプレイの設置が平成20年度までに設置済みとなっており、日本語と英語による遅延や事故等の運行情報の提供が可能となっている。
- ・車両についても、前述の整備計画において、当該指定区間を運行する自社の特急等（29型式）の案内サイン、案内放送等の整備を進めるとしており、「案内サインマニュアル」に準拠した和英2カ国語表記とピクトグラムを基本としており、車両更新時に、順次、整備を実施しているが、現状において整備済でない一部の車両についても、路線図や乗換え情報を日本語や英語によるポスター掲示やホームページなどでの情報提供で補完している。なお、車両編の案内サインマニュアルについては、現在、作成中とのことである。
- ・多言語化については、平成14年から、それ

までの日本語・英語に加え、中国語、ハン
グ
ル語の併記について、外国人旅客の利用が多
い駅から順次整備を進めており、都市近郊区
間、新幹線停車駅では四ヶ国語併記の整備を
完了しているとのことであり、その他の駅に
ついては、駅改修に併せて整備を進めてい
る。

- ・ソフト施策としては、行政・関係事業者と連
携し、ビジットジャパンキャンペーン地方連
携事業の一環として、観光地を有する地元自
治体との連携による海外メディアの招聘を
行い、鉄道や観光資源の取材を受けており、
設定したモデルコース案内等を紹介する小
冊子の作成等を実施している。また、自社管
内のフリーパスである「JR EAST P
A S S」のパンフレットを四ヶ国語（英語・
中国語（繁体字・簡体字）・韓国語）で作
成し、商品案内の他に、駅設備の案内等の情
報提供を行っているほか、ホームページにお
いても、四ヶ国語により時刻表や切符の情
報、主な列車や観光地などの情報を提供し
ている。

- ・訪日外国人に対する旅行案内やチケット手配
を目的として、国際航空路線のある成田空港
（成田空港駅・空港第2ビル駅）と羽田空港
（国際線ビル駅）にJR東日本訪日旅行セン

	<p>ターを設置するとともに、三ヶ国語（英語、中国語、韓国語）による電話サービス「JR East Infoline」での各種問合せ等にも対応している。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・社員教育としては、全社員を対象に配布している「グリーンハンドブック」において、コミュニケーションのポイントや案内に必要な英単語、よく使われる表現について掲載するとともに、社員が自由に受講できる社内通信教育の営業関係講座でインバウンド事業戦略を説明し、外国人観光旅客等に対する意識の向上を図っている。 	
<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>	<ul style="list-style-type: none"> ・JR東日本は、東北線接続で青い森鉄道株式会社（以下「青い森鉄道」という。）、IGRいわて銀河鉄道株式会社、仙台空港鉄道株式会社、東武鉄道と、東海道線接続でJR東海と、伊東線接続で伊豆急行株式会社と、常磐線接続で東京地下鉄と、津軽線接続でJR北海道と、中央線接続で東京地下鉄、富士急行株式会社、JR東海と、山手線接続で東京臨海高速鉄道株式会社と、総武線接続で東京地下鉄と、奥羽線接続で青い森鉄道と、信越線接続でJR西日本、しなの鉄道株式会社と相互直通運転を行っている。 	

(2) ダイヤ調整

・また、JR東日本では、東海道線で伊豆箱根鉄道株式会社に列車が乗り入れており、反対に上越線、信越線で北越急行株式会社の、鹿島線で鹿島臨海鉄道株式会社の、只見線で会津鉄道株式会社の、東北線で阿武隈急行株式会社の、山田線で三陸鉄道株式会社の各列車が乗り入れている（平成23年1月時点）。

・JR東日本では、ダイヤ改正に当たり、相互乗り入れを行っている他鉄道会社等と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ダイヤ調整を行っている。

・なお、相互乗り入れを行っていない大手民鉄との間でも事前に情報を提供し、各路線の初終電時刻の接続時間を調整する等の配慮を行っている。

・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に、可能な限りスムーズな乗り換えが可能となるよう調整を行っている。

(3) 鉄道以外の交通機関との乗り換え 利便

・JR東日本では、いくつかのバス事業者に対しては、自社管内の時刻を当該バス事業者に提供したり、鉄道側とバス側の時刻を相互に提供するといった取り組みを行い、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。

・ダイヤ調整については、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。

・今後とも、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>7. 事故等による輸送障害時の旅客対応に関する事項</p> <p>(1) 輸送障害等発生時の体制等</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ JR東日本においては、事故等の異常事態が発生した場合、乗務員や駅社員は関係列車の停止手配や負傷者の救護等必要な処置を取るとともに、関係エリアの指令へ速報することとなっている。これを受けた指令では、輸送指令より旅客一斉情報の配信を行い関係駅、乗務員に情報提供を行うほか、ダイヤ情報センターを介して、首都圏を中心に整備されている異常時案内用ディスプレイや改札内外のLED式情報表示装置に対し輸送障害情報を提供している。 ・ また、この情報は山手、京浜東北・根岸、中央快速・緩行、京葉、東海道、宇都宮、高崎、常磐快速、総武快速・緩行等の各線列車内に設置されているLCD・LED表示装置にも同時に配信されており、加えて、JR東日本のホームページや携帯電話インターネットサービス等においても情報が提供されている。 ・ さらに、ATOS（東京圏輸送管理システム）が整備されている首都圏各路線では、輸送障害が発生しダイヤ変更が行われた場合、当該変更情報がスピーディーに駅構内のLED 	
--	--	--

に表示され、或いは自動的に駅構内放送が行われている。

(2) 駅における利用者への情報提供等

- ・ 自社ホームページにおいては、輸送障害の概要のみならず、運行再開見込み情報についてその予測が出来た時点で情報提供を行うこととしている。

- ・ JR東日本の駅における異常時案内用ディスプレイ等の整備状況は3.(2)のとおりであり、輸送障害が発生すると、上記A T O Sによるシステムと合わせ、各表示装置に情報が一斉配信されるほか、適宜、告知板等と合わせ速やかな情報提供を行っている。

- ・ これと合わせ、首都圏中心の駅社員に対しては無線により運行情報の提供がなされている。適宜駅社員からも情報提供がなされているところである。

(3) 列車内における情報提供等

- ・ 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旅客一斉情報に基づく乗務員の放送他、上記で記載した列車においては、車内のLCD・LED表示装置においても情報提供しているところである。

- ・ なお、車掌は輸送指令からの列車無線による情報を「異常時対応ガイドブック」に基づいて、分かり易い情報提供を行うものとされて

- ・ 特に、首都圏区間において輸送障害が発生した場合、膨大な旅客へ影響を及ぼすことになるので、引き続き、適時適切な情報が提供できるよう関係設備の整備を図るよう検討が要請される。

- ・ まだ、全ての車両で車内LCD・LED表示装置が整備されている状況ではないので、そのような列車においては、乗務員から適時適切な案内が行われることが望まれる。

(4) 振替輸送等

いる。

- ・振替輸送について、JR東日本では相互直通運転又は接続する他社局線と協議し、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合は、振替輸送を実施するかどうかについて、輸送指令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。
- ・なお、他社路線において輸送障害が発生し、JR東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も、上記記載の情報提供装置等を介して、平成18年8月より順次、旅客に対し輸送障害の情報提供を開始し、現在では16社局の情報を提供している。

(5) 遅延証明

- ・遅延証明については、旅客からの申し出により有人駅において証明しているほか、自社ホームページ上において、対象線区の朝通勤時

- ・この情報は、輸送障害が発生している他社路線への乗換駅に到着するより前に旅客に提供されることで、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重要なものである。
- ・JR東日本においては、自社線内での輸送障害情報のみならず、他社路線に係る同情報について、引き続き、旅客に対し広くその情報を提供することができるよう、その取り組みが期待される。

	間帯に限定して過去30日間分の遅延証明書の発行も行っている。	
8. 災害対応等危機管理に関する事項	<ul style="list-style-type: none"> ・災害等への対応については、「防災業務計画」、「大地震発生時の対応マニュアル」を整備し、対応している。 ・また、毎年大規模訓練として会社全体で行われる「総合防災訓練」のほか、支社や駅等の現場単位において安否確認、非常参集、避難誘導、消火器使用等の各訓練を計画的に行っている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・今後とも災害が発生した際には的確な即応体制が執られるよう、引き続き計画的に教育・訓練を実施することが望まれる。
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"> ・JR東日本では、利用者からの意見、要望等の専門窓口として「JR東日本ご意見承りセンター」を、列車時刻、運賃・料金、忘れ物の照会窓口として「JR東日本お問い合わせセンター」を設置している。これらについては、会社ホームページ、大型時刻表等によって番号案内を行っている。 ・また、利用者の意見、要望等を直接伺う窓口として、「JR東日本お客さま相談室」を主要な駅に設置している。 ・利用者からの意見、要望等の取扱件数は、平成21年度503,461件となっており、 	

(2) 意見・要望等の幹部・現場社員への周知について

事項別では多いものから駅関係、販売・制度関係、列車ダイヤ関係、IT・Suica事業関係、利用者サービス関係と続き、内容別では意見・要望が半数以上となっている。

・なお、利用者からの意見、要望等の取扱件数は平成19年度が402,193件、20年度が493,055件、21年度が503,461件と近年は増加傾向となっている。その中で、おほめの言葉については、平成19年度が40,952件であったが、20年度は44,971件、21年度が47,186件と増加している状況である。

・JR東日本では、利用者からの意見、要望等について、上記の「JR東日本ご意見承りセンター」や「JR東日本お客さま相談室」で寄せられたもの以外に、ホームページ上から投稿されたものと合わせ、一元的にグリーン情報システムにおいて管理・分析・データベース化されている。なお、このシステムには第一線の現場社員やグループ会社社員からの意見も受け付けているところである。このシステムに蓄積されたデータベースは本社、支社或いは現場第一線などにおいて年間を通して検索・閲覧が可能となっているところである。

・引き続き、おほめの言葉の増加傾向が続くよう期待されるものである。

・当局に対して「JR東日本ご意見承りセンター」や「JR東日本お問い合わせセンター」への電話がなかなかつながらないとの苦情が寄せられていることもあり、JR東日本においては、可能な限りの体制の整備も含め、利用者の意見・要望等の積極的な取り入れを図り、今後とも更なるサービス向上に努めることが期待される。

	<ul style="list-style-type: none"> ・また、この寄せられた意見・要望等については直接利用者と接する機会の多い駅、乗務員区を中心とした「サービス推進員会議」や「サービス改善会議」、支社における「お客さまサービス改善委員会」、本社における「お客さまの声委員会」、「お客さまサービス改革委員会」の各段階において、可能な限りサービス品質の改善に努めているとのことである。 	
<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) 駅員の研修等</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・移動制約者対応への教育については、4.(3)のとおり積極的に取り組まれている。 ・上記以外に、駅管理者に対して各職場での接遇サービスの指導に必要なポイントを伝え実践してもらうための研修を実施しており、具体的には、接遇サービス向上支援研修(助役)、新任現場長接遇サービス向上支援セミナー、現場長接遇サービス向上フォローアップセミナー、接遇サービス向上フォローアップ研修(助役)を行っている。また、地区・支社のサービス担当者を対象とした接遇サービス支援者研修(前期)(後期)といった研修も実施している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・今後とも、引き続き、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>の点からも、引き続き、観光による鉄道の活性化はもとより、地域資源・産業の活性化に精力的に取り組まれることが期待される。</p>
<p>12. 他の鉄道事業者や公共交通機関を始めとする他の事業者との連携による需要喚起策</p>	<p>・ 少子高齢化などの社会的な背景から、今後、大幅な需要増が見込まれない中、鉄道が利用者に如何に選び取られるかが重要である。日本の鉄道においては、約27千キロの鉄道ネットワークが確立されており、近年、首都圏においては、他社間との相互直通運転など、ネットワークを生かしたハード整備による利便性の向上を図られており、JR東日本においても、平成18年に東武鉄道と日光・鬼怒川の直通特急列車の整備などは好評であると聞いている。ただし、ハード整備は大規模な投資が必要でもあり、利用者の求めるサービスにすぐに対応するは難しいことから、ソフト施策による連携した需要喚起策も重要と考えられる。現行、JR東日本では、民間鉄道事業者との連携について、各種キャンペーン及び共同宣伝により、需要喚起を行っているとのことである。</p>	<p>・ JR東日本の鉄道エリアは、関東、甲信越から東北までの広範な地域を有し、営業キロは約7,530キロ（日本全体の1/3程度）に及んでいることから、相互直通運転等に限らず、ソフト施策についても、他社と連携した新たなサービスを創造などに積極的に取り組まれない。</p>
<p>13. CSR（企業の社会的責任）に関する事項</p>	<p>・ JR東日本においては、平成17年にグループの企業行動方針として、「法令遵守及び企業倫理にかかる指針」を策定し、内部通報窓口の設置、全社員向けに「コンプライアンス」</p>	<p>・ 引き続き、法令遵守等の推進に取り組まれるとともに、社会貢献や地域貢献、環境活動においても精力的に取り組まれているところであるが、リーデ</p>

	<p>ス・アクションプラン」を策定し配布しているところであるが、平成 20 年の信濃川発電所における水利使用における不適切事象を受けて改訂するとともに、意識向上のためのコンプライス教育を行っている。</p>	<p>イングカンパニーとして積極的に取り組まれることが期待される。</p>
<p>14. その他サービス関係・鉄道利用の啓蒙啓発の取り組みについて</p> <p>(1) 鉄道利用者への救護・救急体制について</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・自動体外式除細動装置（AED）については、操作を自動化して医学的判断ができない一般の人でも使えるように設計された医療機器であり、公共施設などへの整備普及が期待されている。 ・JR東日本においては、駅で具合の悪い利用者が出た場合には、事情を伺った上で救急車の手配や駅事務室等で休んで頂くなど対応、列車内の発生の場合は、乗務員・指令員・駅 	<ul style="list-style-type: none"> ・JR東日本では、様々な取り組みが行われており、利用者に安心・快適に駅や車内を利用頂けるよう、他鉄道事業者や関連団体等と連携して継続した取り組みを進めてきており、評価出来る。 ・引き続き、鉄道利用者が安全・安心に鉄道を利用することが出来るよう、利用者の意見や利用実態等を踏まえながら、取り組みを進められることが期待される。

(2) 健康増進法への対応（受動喫煙防止対策）

社員等の連携のもと、救急車手配など必要な措置を取っており、AED設置については、新幹線停車駅や利用者の多い駅などを中心に294駅447台（平成22年6月末現在）に設置済みであり、列車についても東北・山形・秋田・上越・長野の各新幹線及び成田エクスプレスに設置済みとのことである。

・JR東日本においては、平成9年より駅の内分煙化及び普通列車内の全面禁煙を実施しており、平成15年の健康増進法の施行以降、駅における禁煙タイムの実施、新幹線・特急列車内での全面禁煙を実施しており、平成21年4月より首都圏の一定エリアの駅で全面禁煙を実施し、10月からはそのエリアを拡大するなど、駅利用者の要望を踏まえ受動喫煙防止に取り組んでおり、利用者の周知については、駅構内のポスター掲示などにより啓蒙活動を実施している。

(3) 女性専用車両の導入や車内防犯カメラの設置の取組み等について

・平成13年7月から女性専用車を導入しており、昨年4月には京浜東北線・根岸線の大宮から東京方面（平日の東京駅着7:30～9:30列車）及び大船から品川方面（平日の品川着7:30～9:30の列車）の全列車に導入拡大し、現在、9路線8区間において女性専用車が設定されている。なお、導入に際しては、広報の実施のほか、駅への案内

(4) ベビーカー対応、マタニティ・マークの普及啓発などについて

用ポスターやチラシ、案内放送などで事前に周知を実施したほか、運行時はLED表示器などによる案内やステッカー、案内放送などにより、鉄道利用者に対する協力を呼びかけている。このほか、他鉄道事業者及び警察庁・4都県警察（東京・埼玉・千葉・神奈川）と連携し、「痴漢撲滅キャンペーン」を実施するなど、啓蒙活動に取り組んでいる。

・列車内における痴漢対策の一環として、警察からの要請を受け、平成21年から埼京線の一部の列車において、車内防犯カメラ設置を試行し検証を行い、平成22年からは本格実施し、12月末時点で、埼京線の32編成中17編成に設置済みとのことである。

・近年、バリアフリー化の進展などにより、駅・車両でのベビーカーの利用が増えてきているところ、鉄道利用者に、より安全・安心に利用して頂くため、JR東日本では、他鉄道事業者、行政などと連携した「みんなで赤ちゃんを守ろう」キャンペーンを実施しており、ベビーカーの利用方法や周囲の利用者への理解・協力などの啓蒙・啓発活動を実施している。また、階段等でのお手伝いの申し出に対しては、利用者に子供を抱いて頂いた上で、ベビーカーの持ち運びについてお手伝いするなど、出来る範囲での対応をすることとしている。

- | | | |
|--|---|--|
| | <ul style="list-style-type: none">・ マタニティ・マークについては、東京都・神奈川県・埼玉県・千葉県・茨城県・栃木県・群馬県内の全駅（無人駅を除く）、熱海駅、伊東駅の駅事務室で配布しているほか、東京駅など計10箇所（平成23年1月時点）のお客さま相談室でも配布しており、駅でのポスターや車内ステッカーなどで周知を図っている。・ 遺失物などの取り扱いについては、遺失物取扱基準規程を整備しているほか、より具体的な取り扱い方を定めた「遺失物取り扱いマニュアル」を平成21年に作成し、適正に取り扱っているとのことである。 | |
|--|---|--|