

(3) 東北地方太平洋沖地震発生を踏まえた対策

ある社長や関係者が本社に到着した時点で対策本部を本社に移行することとしている。対策本部の対応体制は、被災情報収集班、被害者・被災者対応チーム、復旧計画班、輸送計画班、旅客案内班、広報班等で構成され、対策本部の運営要員等に指定された社員は本社に、指定されていない社員は最寄りの現業機関に、交通遮断等により出社困難な社員は可能な限り最寄りの現業機関に出動し所属箇所から指示を受けることとしている。

- ・ JR西日本においては、平成23年3月11日の東北地方太平洋沖地震により、巨大津波が発生し東北地方と関東地方太平洋沿岸部に壊滅的な被害をもたらしたこと、また、首都圏においては、鉄道の多くが運行を停止するとともに、道路において大規模な渋滞が発生するなど、多くの公共交通機関の運行に支障が生じた結果、鉄道等を使って、通勤・通学をしている人々の帰宅手段が閉ざされ、約515万人（内閣府推計）に及ぶ帰宅困難者が発生したことを踏まえ、様々な対策を講じることとした。

① 津波対策

津波対策としては、平成24年8月に以下を内容とする「津波避難誘導心得」を制定し、社員に周知したところである。心得制定以前も教育・訓練を実施してきたが、

- ・ 平成24年9月10日、内閣府及び東京都が共催し、総務省、国土交通省、首都圏の地方自治体や放送・通信・輸送等関連事業者が参加する「首都直下地震帰宅困難者等対策協議会」において最終報告がとりまとめられたところである。この最終報告においては、大規模災害時における帰宅困難者発生により生じる社会的混乱を防止するため、
 - ・ 「大規模な集客施設及び駅等における利用者保護ガイドライン」（大規模な集客施設や駅等の事業者が利用者保護を適切に行うための参考となる手順等を示したもの）
 - ・ 「駅前滞留者対策ガイドライン」（駅周辺の事業者や学校等からなる駅前滞留者対策協議会を設置しよう

今後は、駅や乗務員に対して、心得を受けての具体的な行動に係る教育・訓練として継続実施する予定である。

- ・大地震が発生した場合には、津波を想起して自ら情報収集に努め、他との連絡がとれない場合、時間がない場合は、自ら避難を判断する。
- ・避難を判断した場合には、お客様へ避難を呼びかけ、速やかに避難誘導する。
- ・降車や避難、情報収集にあたっては、お客様や地域の方々からの協力を求める。
- ・お客様とともに社員も速やかに避難し、避難後もより高所へ逃げ、津波警報が解除されるまで現地・現車へ戻らない。

また、平成25年3月9日には、本心得制定後、初めての大規模な訓練である紀勢線津波対処訓練を実施する予定であり、その概要は以下のとおりである。

- ・紀南地区の高校5校の高校生及び先生、地元自治会及び役場の方が参加。車内旅客役はほぼJR西日本以外の方で約150名参加。
- ・朝の通学時間帯の混雑した列車（2両編成普通電車）からの避難誘導。
- ・列車からの降車は避難はしごを使用するほか、新たに設置する降車台を利用。
- ・訓練終了後、訓練参加者による意見交換会等を実施。

とする地方公共団体において、地域の行動ルールに基づき混乱を防止する共助の取組を円滑に実施する際の参考となる手順等の具体的な内容を示したもの)

などが策定され、盛り込まれたところである。

今後は、この最終報告を踏まえ、鉄道事業者自ら取り組むことが可能な事項については、引き続き積極的・計画的に取り組むことが必要である。

- ・さらに、JR西日本においては、大阪駅・長岡京駅・京都駅で自治体、警察、消防署、周辺事業者等を構成員とした協議会等に参加し帰宅困難者対策を協議しているところである。今後とも、他の駅において協議会等が設置され、JR西日本に対して参加するよう要請があった場合には、積極的に参加するとともに、利用者の安全確保など鉄道事業者として取り組むべき事項については、積極的にその役割を果たすことが必要である。

このほか、津波対策については、関係自治体等と適宜打ち合わせを実施し、その対策について検討しているところである。

② 帰宅困難者対策

帰宅困難者対策としては、駅における対応マニュアルの作成、マニュアルを踏まえた各駅における具体的な体制の整備、各駅における一時滞在スペースの確保、飲料水等の備蓄品の配備について、検討を行い、順次、実施しているところである。

マニュアルについては、平成25年3月中に作成する予定であり、その後、マニュアルを踏まえた各駅における対応の具体的な体制を構築することとしている。

一時滞在スペースについては、主要ターミナル駅である京都駅、新大阪駅、大阪駅、天王寺駅、三ノ宮駅及び神戸駅の計6駅で約1万人分を確保し、合わせて、飲料水等の備蓄品（1人あたり飲料水500ml1本と保存用ビスケット1袋）については約1万食を配備した。このほか、新幹線のぞみ停車駅や主要駅にも、地震や雪害により列車内に利用者が閉じ込められることを想定し、約4万食の飲料水等の備蓄品を配備するとともに、子供や高齢者を対象に保温シート約1万9千枚も合わせて配備した。

なお、三ノ宮駅及び神戸駅については、現在、駅構内のリニューアル工事等を実施していることから、神戸支社に飲料水等の備蓄品を一時的に保管しており、工事等終了後は速やかに両駅に移管する予定である。

帰宅困難者対策訓練については、平成24年11月30日に三ノ宮駅において、神戸市主催の訓練に、警察、消防等とともにJR西日本も参加したところであり、その概要は以下のとおりである。

- ・ 駅周辺における滞留者の状況や公共交通機関の運行情報等の情報収集、緊急待避所の開設要請等の情報受伝達訓練。
- ・ 緊急待避所開設の案内、駅構内から集合場所への帰宅困難者の避難誘導等の避難誘導訓練。
- ・ 公共交通機関の運行状況や代替輸送の情報提供、安否情報の手段等の情報提供訓練。

今後、帰宅困難者の集中が予想される京阪神地区の主要ターミナル駅においても帰宅困難者対策訓練を実施する予定であり、その他の地方中核都市の主要駅においても必要に応じて、帰宅困難者対策訓練を実施する予定である。

2. 運賃等に関する事項

(1) 運賃・料金の誤表示・誤収受等について

- ・ JR西日本においては、過去3ヶ年度及び平成24年度監査時点までの間における誤表示・誤収受等が39件発生しており、うち、前回監査以降31件も発生している。そのうち、つり銭誤投入が5件、その他のほとんどがシステム設定の誤りや機器の不具合によるものである。
- ・ つり銭誤投入については、操作マニュアルの再徹底などのソフト対策のほか、前回監査時の指摘を受け、ハード対策として、既設自動券売機への誤投入防止センサーの設置を順次進めているとのことである。
- ・ また、24年度に多数発生したワンマン運賃表示器のLED切れによる誤表記については、経年劣化などによるものである。発生後、JR西日本においては、全数のLEDを交換し、運賃表示器のシステム改修による運行前の確認体制を確立し、さらに、万一、LEDが切れた際も予備の運賃表を掲げることによる誤収受の防止対策を講じている。

(2) 福祉割引について

- ・ JR西日本において、身体障害者及び知的障害者に対する運賃の割引措置が導入されているが、これら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

- ・ 運賃収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、今後とも誤表示や誤収受の再発防止に向け、ソフト・ハードの対策に積極的に取り組む必要がある。

- ・ 国土交通省においては、福祉割引について精神障害者に対する割引の導入や単独乗車の場合の距離制限等の条件の撤廃、障害者用のICカード（定期を除く）の導入等について、障害者

<p>(3) ICカードシステムについて</p>	<p>ることは承知している。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ JR西日本のICカードシステム「ICOCA」については、平成15年11月のサービス開始から、平成24年11月までの累計で約744万枚が発行され、平成24年12月現在の利用可能駅も、四国旅客鉄道株式会社（以下「JR四国」という。）の高松・坂出駅を含む430駅で利用することが可能となっている。 ・ また、他事業者との相互利用サービスについては、平成16年の「Suica」（東日本旅客鉄道株式会社ほか）を始め、「PiTaPa」（スルッとKANSAI加盟各社）、「TOICA」（東海旅客鉄道株式会社）、「SUGOCA」（九州旅客鉄道株式会社（以下「JR九州」という。））と相互利用が可能となっているほか、「PASPY」（広島県内の鉄軌道）エリアでも利用が可能となった。また、平成25年3月からは全国の10の交通系ICカードによる全国相互利用サービスが開始される予定となっている。 	<p>団体等から多くの要望が寄せられていることから、今後とも引き続き、理解と協力をお願いしたい。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 引き続き、利用者サービスの向上を図るため、利用実態等を踏まえた利用可能駅の拡大の検討が望まれる。 ・ ICカードの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、評価できる。引き続き、これら利用者利便の向上に向けた取り組みに期待する。
<p>(4) 社員による定期乗車券の不正再発行等について</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ JR西日本においては、昨年1月に天満駅社員の定期乗車券の不正再発行及び払戻による着服事件の発覚のほか、3駅で同様の不正 	<ul style="list-style-type: none"> ・ しかしながら、複数の社員が関与すれば再度起こりうる可能性もあることから、引き続き、コンプライアンス教

(5) その他、前回業務監査時（平成21年度）のフォローアップ

①連絡運輸範囲の拡大・乗継割引の設定

が行われた。そのうち、1件は複数社員が関与し、被害総額も多額になるなど極めて悪質な事件であった。また、このほかにもI C O C Aの入場記録改ざん、特急券等の不正発行、乗車券類の不正使用なども複数件発生しているが、これらの不正は、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、極めて遺憾であるといわざるを得ない。

・JR西日本においては、これらの不正を受け、乗車券類のチェック確認の再徹底、販売システムの改修、支社毎の専任チームや本社のサポート体制の強化を行うなど、ソフト・ハードのチェック体制を整備していることは監査において確認された。

・JR西日本の連絡運輸については、基本的には自社路線と接続する事業者との間で実施しており、利用実態や効果等を勘案している。平成25年2月時点では鉄道事業者・一般乗合旅客自動車運送事業者の合計35社（前回37社）との間で連絡運輸を行い、一般乗合旅客自動車運送事業者12社（前回14社）との間で連絡定期券を発行している。なお、前回監査時より4社局（青い森鉄道株式会社、京阪電気鉄道株式会社（以下「京

育、指導の徹底も含め、不正事案が発生しにくい職場環境の整備に努めるべきである。

・引き続き、利用者サービス向上の観点から、乗換駅などにおける利用者の利用実態等を踏まえ、連絡運輸や乗継割引の拡大に向けての検討を期待する。

②企画乗車券の設定

3. ICカード障害発生時における対応に関する事項

(1) 情報連絡体制

阪電鉄」という。)、福岡市交通局、近畿日本鉄道株式会社(以下「近畿日本鉄道」という。))との連絡運輸範囲の拡大を行っており、このうち京阪電鉄と近畿日本鉄道については、IC連絡定期券の導入に伴う利用者からの要望に対応したものである。

- ・乗継割引についても、連絡運輸を実施している各社局のうち京阪電鉄、南海電気鉄道株式会社及び近畿日本鉄道との間の接続駅5駅(前回監査時と同じ)において、乗継割引20円(JR西日本10円、各社10円)を実施している。

- ・JR西日本における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た沿線の観光資源等を活用した各種フリー切符などの企画商品が設定されている。

- ・JR西日本においては、駅等におけるICカード関連機器の不具合発生時に備え、ICカード関連機器の故障等に関しては保守サービス会社に、ICカード関連機器の操作等に関してはJR西日本内に問い合わせ窓口を設置し、24時間即応できる体制を整備している。また、問い合わせ窓口に入った情報については、必要に応じて、JR西日本内のシステム担当や機械担当等の関係各部門、IC

- ・引き続き、公共交通の利用促進のみならず、地域振興や外客誘致、国内観光振興の取り組みに期待するものである。

カード相互利用他社へ情報を伝達する連絡フローを定め、関係社員に周知している。

(2) 不具合の早期発見のための対策

- ・不具合の早期発見のための対策として、保守サービス会社内に設置した駅等と同様の本番環境の駅務機器・システムにおいて、毎日早朝に乗車券・ICカードの入出場処理等を行い、不具合を早期に発見する仕組みを構築し運用している。仮に不具合が検知された場合には、保守サービス会社より関係個所へ速やかに連絡を行う体制が取られている。
- ・また、別の保守サービス会社においては、各駅に設置しているサーバ類の運用監視を常時実施しており、異常を早期に検知できる体制が整えられている。

(3) 不具合発生時における応急対応体制

① 駅社員によるスムーズな応急措置実施のための手順書について

- ・駅務機器の不具合発生時における利用者への案内方法や機器ごとの異常時取扱い手順を「ICOCAマニュアル」で定め、駅社員へ配布するとともに、駅に常備しており、不具合発生時に駅社員がスムーズに応急措置を実施するための体制が整えられている。

② 駅社員の応急措置に関するスキルアップ教育について

- ・毎年、社員研修センターにて、「駅営業集中レベルアップ研修(ICOCAの取扱い)」を数回実施し、各駅の指導的な役割を果たして

- ・高度かつ広範囲にネットワーク化されたICOCAシステムの障害は、鉄道輸送に大きな影響を与える可能性があるため、その障害を未然に防止するための対策を講じることが必要であり、また、仮に障害が発生した場合においても速やかに復旧することが重要である。さらに、平成25年3月に10の交通系ICカードによる相互利用サービスの実施が予定されてお

いる社員を対象に、機器異常時の対応や機器操作も含めた「ICOCA」の取扱いに特化した集合教育を実施している。また、当該研修を受けた社員は、各駅で他の社員への教育を展開している。

り、障害の発生が全国規模に及ぶ可能性もあることから、今まで以上に、その対策に取り組むことが必要である。

③保守サービス会社による応急措置実施のための係員派遣体制について

・駅社員が機器故障を検知した場合、保守サービス会社に連絡し故障復旧依頼を行い、保守サービス会社は故障の程度により、電話対応による復旧若しくは保守員を手配し復旧にあたる24時間即応できる体制が整備されている。

4. ICカードに係る情報管理に関する事項

(1) 利用履歴等の個人情報の保護に関する内部規定等の整備について

・JR西日本においては、平成15年11月からICカードとして「ICOCA」を導入している。16年8月から「Suica」との共通化・相互利用が開始されるとともに、25年3月23日から、JR他社と首都圏、名古屋圏、近畿圏及び九州圏の主な民鉄がそれぞれ発行する合計10種類のICカード乗車券の相互利用が開始され、更なる利用者の利便性の向上が期待される場所である。

・個人情報の保護に関する全般的な規程については、「個人情報取扱規程」（平成15年10月）を定めており、個人情報（氏名、生年月日、性別及び電話番号（以下「個人情報」という。））の取得及び管理について適切に管理

(2) 個人情報を取り扱う社員に対する
セキュリティ対策について

(3) 情報管理体制及び情報漏えい防止
のための対策について

がなされている。

- ・特に、ICカードに係る個人情報の保護に関しては、「個人情報を取り扱う情報システムに関する規程」(平成15年10月)を定めるとともに、「ID管理システム等に関する個人情報の取扱い」において、ICカード及び関連システムに係る個人情報の取扱いを具体的に規定しており、適切に管理されている。
- ・駅等現場の社員に対する対策として、ICOCAの利用履歴、個人情報にアクセスする場合にはカード現物がなければ閲覧することができない仕組みとなっている。なお、紛失再発行サービスにおいては、利用者の個人情報を閲覧する場合には、利用者本人の同意を得た必要最小限の情報のみとしている。
- ・また、駅等現場以外の社員に対する対策としては、データベースへのアクセスログについて、日々その操作内容をチェックし、監視している。
- ・上記(1)の「ID管理システム等に関する個人情報の取扱い」において、ICカード及び関連システムに係る個人情報の取扱いを具体的に規定しており、個人毎にIDが付与され、パスワード認証によるアクセス制限を行い、操作内容を毎月モニタリングし、不正

(4) 情報漏えい発生時における対応体制について

①スムーズな対応措置実施のための内部規程等の整備について

②情報管理に関する研修等の実施について

③保守サービス会社との連携体制の構築について

アクセスがないか監視する情報漏えいの防止に資する措置が講じられている。

・個人情報の情報漏えい発生時における対応については、「個人情報取扱いハンドブック」により、社内関係部署との緊密な連携の下、国土交通省を始めとする行政機関等の関係者への連絡体制が構築されており、迅速な初動対応が適切に行われることとなっている。

・全社員（契約社員等も含む。）に対し、個人情報保護に係る説明会及び定期的な研修を実施することにより、コンプライアンスの周知徹底を図るとともに、常に携行可能な「情報セキュリティ遵守事項」を全社員に配付し、適正な情報管理に努めている。

・また、各職場において、職場自主点検を実施することとしており、チェックシート方式により結果報告を求め、責任者はその取組状況が適正か否か確認し、不備があれば指導する体制が執られている。

・個人情報の漏えいの発生によりシステムに不具合が発生した場合には、「I COCA マニュアル」の規定に基づき、保守サービス会社との間で24時間の連絡体制が構築されて

(5) 情報漏えい事案の発生状況について

5. その他のサービスに関する事項
(1) 女性等に配慮した車両（いわゆる「女性専用車両」）について

①導入状況

②利用者に対する周知・案内方法

いる。

- ・ 個人情報に係る規程の整備・適切な運用及び全社員を対象とした情報セキュリティに関する研修も実施することとされており、ICカードに係る情報漏えい事案は過去3箇年発生していない。
- ・ しかしながら、個人情報に係る不適切な取扱いの事象が多発していることから、これを踏まえて、駅現場における個人情報に係るマニュアル等の整備を図るとともに、職場研修にも力を入れており、再発防止策を講じている。

- ・ JR西日本においては、平成14年から女性専用車両をラッシュ時間帯の混雑状況等を踏まえ導入している。
- ・ 痴漢等迷惑行為が多数発生している状況を踏まえ、利用者を守る取り組みを強化する目的として、平成23年4月18日から全日化及び終日化へ実施しており、大阪環状線他13路線において導入している。

- ・ JR西日本においては、導入路線の各駅の駅構内及びホームにポスター掲出、導入車両の車内ディスプレイにおいて、周知及び案内を

- ・ 個人情報の保護は重要な課題であることから、定期的かつ継続的な社員教育の研修等を含め、適正な情報管理体制の構築を図ることが求められる。

- ・ 引き続き、女性専用車両の趣旨等及び利用実態等を踏まえ、利用者の利便性の向上に資する旅客サービスを提供することが望まれる。

<p>③社員に対する教育等</p> <p>(2) ハンドル形電動車いすに係る対応状況</p> <p>(3) 外国人観光旅客等を対象とした企画乗車券の検討状況</p>	<p>適切に行っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・なお、駅や車両の表記については、全日化及び終日化を機に「緑基調」から「ピンク基調」へ変更し、利用者へより分かりやすい周知方法としている。 ・駅現場において、適宜、女性専用車両の趣旨等を踏まえた利用者への周知方法等教育に取り組んでいる。 ・JR西日本においては、ハンドル形電動車いすを含めた車いすの各駅の取扱件数は全駅では1週間当たり約1万件の取扱いがあると聞いている。 ・ハンドル形電動車いす利用者のスムーズな対応を図るため、「バリアフリーマニュアル(駅社員編)」の中にその対応方を記載し、全駅員に配布し周知している。本マニュアルは全駅員が所持しており、適切な対応体制が執られている。 ・前回業務監査時(平成22年3月実施)において、今後は利用者ニーズを踏まえ「JAPAN RAIL PASS」及び「JR-WEST RAIL PASS」において「のぞみ」が利用できる新たな商品設定の検討が望まれる旨の指摘をしたところ、JR西日本から、外国人の利用者に資する、よ 	<ul style="list-style-type: none"> ・ハンドル形電動車いすによる乗車については、身体障害者等の利用者の条件があることから、今後、利用者に配慮し、可能な限り拡大に努めることが望まれる。 ・企画乗車券は、新たな輸送需要の創出、訪日外国人旅客を始めとした観光旅客等の利便性の向上に資するものであることから、今後も積極的な開発促進が望まれる。
--	--	--

(4) 駅の営業開始遅延等に対する対応状況

り便利で快適に利用できる商品の検討をする旨の回答があったところである。

- ・ 今般の監査において確認したところ、「のぞみ」「みずほ」が乗車可能な「JR-WEST RAIL PASS (Kansai WIDE Area PASS)」(平成24年4月)及びJR九州及びJR四国と共同の「JR Sanyo-Shikoku-Kyushu Rail Pass」(平成24年4月)が発売され、外国人観光客等の利便性の向上が図られている。

- ・ 前回の業務監査以降、甲南山手駅、園部駅、塚本駅、六地蔵駅等において、駅社員の寝過ごしによるシャッターの開扉遅延や自動改札機・自動券売機の使用開始遅れなど駅の営業開始が遅延するというあってはならない事象が発生した。これにより、列車に乗り遅れた利用者や切符の購入ができなかった利用者が発生し、利用者に多大な迷惑をかけたところである。JR西日本は、再発防止策として、当該事象を全社員に周知し指導するとともに、駅によっては、自動改札機・自動券売機の自動立ち上げ化等を実施したところである。

- ・ このほか、前回の業務監査以降、北新地駅、米原駅、近江八幡駅、吹田駅、和歌山駅において、駅社員や駅業務の委託を受けているグループ会社社員が遺失物を着服するという

- ・ このようなことが二度と起こらぬように再発防止策を徹底し、鉄道利用者の信頼を損なうことがないよう取り組む必要がある。

- ・ 再発防止策としては、遺失物を渡す側、受け取る側の双方で書類を作成し、管理者が双方の書類を突き合わせるなどのチェック体制をとることが有効

不正が行われた。JR西日本は、再発防止策として、関係社員への指導の再徹底・コンプライアンス教育の実施等を行うとともに、遺失物取扱件数の多い箇所を中心に、駅社員が遺失物を受取、引継する場所へ順次防犯カメラ設置を推進することとしたところである。

特に、和歌山駅における遺失物着服については、他の社員等から駅社員に遺失物を引き継いだ際に、本来遺失物管理システムに登録の上、保管すべきところ、登録を行わず、約2年前から80件の着服を行っていたとされているものである。

と考えられることから、今後、このようなチェック体制の整備も念頭におき、二度とこのようなことが起こらぬように有効となる再発防止策を検討し、取り組む必要がある。