

九州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. 地震などの大規模災害時における旅客の避難誘導・帰宅困難者対応に関する事項</p> <p>(1) 大規模災害時における対応体制・訓練等について</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 九州旅客鉄道株式会社（以下「JR九州」という。）では、震度6弱以上の地震の発生時及び津波警報・大津波警報が発表されたときの対応について、「大災害応急処理標準」等を定めている。大災害が発生したなどの際には、即応体制として、本社及び支社において対策本部が自動設置される。対策本部の対応体制は、旅客救済対策本部、輸送対策本部、復旧工事対策本部等で構成され、関係する社員は自動参集することとなっている。 ・ こうした体制のもと、駅における旅客の避難誘導については、一斉放送等により旅客へ情報提供をするとともに、自治体等が指定する避難場所へ避難誘導することとしている。 ・ さらに、津波に対する旅客の避難誘導については、従前より、津波警報が発表 	<ul style="list-style-type: none"> ・ JR九州においては、東日本大震災の教訓や南海トラフ巨大地震の被害想定等も踏まえた新たな取組みを進めているところ、引き続き、これらの対策が実効性をもつよう教育・訓練等を通じて現場に浸透させていくとともに、現行の対策についても絶えず検証を行いながら、修正等の必要があれば各種対策に反映させていくなど、利用者の安全確保の観点から、万全な態勢を整えていくことが期待される。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 引続き、南海トラフ巨大地震想定津波対策について、「津波発生時における鉄道旅客の安全確保に関する協議会」報告書で示された対応方針を踏まえ推進していくとともに、大災害時の対応について教育・訓練の充実を図ってまいります。 また、対応体制や対策についても必要があれば見直しを行うなど、万全を期してまいります。

<p>(2) 帰宅困難者対応について</p>	<p>された場合における取扱いを定めていたところであるが、東日本大震災の教訓を踏まえて、大地震の発生した場合には津波を想起し、情報収集に努め、他との連絡がとれない場合や時間がない場合は、自ら避難を判断するなどを内容とする「津波避難行動心得」を制定し、対策を進めている。今後は、南海トラフ巨大地震の津波浸水想定線区の津波警標の更新、津波ハザードマップの随時更新、列車搭載避難ハシゴの増備などの対策を予定している。</p> <ul style="list-style-type: none"> また、旅客の避難誘導に関する訓練については、平成24年度は、本社、支社、各駅等で、合計24回、また、19の乗務員職場で各1回実施しており、このうち、11回は、警察、消防、地方公共団体等の関係機関とも連携した訓練を実施している。また、大規模地震の発生と同時に津波警報が発表された場合を想定した駅間停車時の旅客の避難誘導訓練では、現車を使用する等、災害時の場面に即した実践的な訓練も実施している。 現在、JR九州としては、関係自治体との具体的な協議は行われていないも 	<ul style="list-style-type: none"> 帰宅困難者対策については、平成24年9月10日、 	<ul style="list-style-type: none"> 「首都直下地震帰宅困難者等対策協議会」の最終報
------------------------	--	--	---

	<p>の、事業者自ら取り組むことが可能なことについて検討を進めており、具体的には、帰宅困難者が発生した際の誘導マニュアルの準備や各駅における受入れスペース及び飲料水等の備蓄などについて、今後取組みを進めるものとしている。</p>	<p>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、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、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 「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 	<p>告及び各ガイドライン等を踏まえ、鉄道事業者として帰宅困難者対策や自ら取り組むことが可能な事項については、積極的かつ計画的に取り組んでまいります。</p>
--	--	--	---

		<p>な内容を示したもの)</p> <p>などが策定された。</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ この最終報告を受け、国土交通省より事業者自ら取り組むことが可能な事項については、積極的かつ計画的に取り組むよう要請しているところである。 ▪ 近年、巨大地震等を想定した防災意識が高まっている中、鉄道輸送を担うJR九州が果たす役割は重要である。このため、帰宅困難者対策については、鉄道駅の公共性も踏まえて、一時待機スペースや飲料水等の備蓄など、自ら取り組むことが可能なことについては取組みを進める必要がある。 ▪ さらに、帰宅困難者対策には、地域と連携した対策が必要不可欠であることから、今後、関係自治体において協議会等が設置され、JR九州に 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 鉄道輸送という当社事業の公共性を踏まえて、帰宅困難者が発生した際の対応マニュアルの作成、主要駅における一時待機スペースの確保や飲料水等の備蓄など、自ら取り組むことが可能なことについて検討してまいります。 ▪ 関係自治体において協議会等が設置され、参加要請があった場合には、積極的に参加するとともに、協議会等の議論を踏まえなが
--	--	---	---

		<p>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。</p>	<p>ら、利用者の安全確保のため鉄道事業者として積極的に取り組んでまいります。</p>
<p>2. 運賃等に関する事項 (1) 運賃・料金の誤表示・誤收受等について</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ JR九州においては、過去3カ年（22年度から24年度）の間に誤表示13件、誤收受19件が発生しており、その要因としてヒューマンエラーによるものが複数散見されている。 ・ 今回の業務監査において、同社では誤表示を防止するための社内ルールとして、「運賃情報管理システム」を使用することを定めているとの説明があったが、関係文書及び関係者への確認により把握した範囲では、同システムに基づき処理することが社内ルールとして明確に定まっていることを確認できなかった。 ・ また、誤表示及び誤收受の防止対策について、どのような形で社員に周知するか等については明確なルールが無かつ 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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。 ・ それぞれの対策は個別に取られているものの、再発防止のための社内通達が発出された以降も継続して発生している事象等を勘案すると、これまでの対策が効果的なものとなっているかなどの検討を行う必要があると考えられる。 ・ このような状況を踏まえ、誤表示・誤收受の軽減を図るため、今後の更なる取組として、発生した事象の根本的 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 全体の仕組みを検証し、PDCAサイクルが機能する体制を構築することにより、運賃誤表示・誤收受の撲滅に努めてまいります。

<p>(2) 福祉割引について</p>	<p>たものの、概ね文書による回覧や各駅等の四半期勉強会（テーマの選定は各管理者）等において実施されていることが確認できた。</p> <ul style="list-style-type: none"> しかしながら、各駅等に掲示する運賃・料金表の作成及び修正に関する社内手続きルール及び同ルール等に関する研修等については、特に明確に位置づけられておらず、問題が発生する都度、注意喚起を促している状況にあることが確認された。 J R九州においては、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。 これらの割引措置は、国鉄時代から実施している割引を基に他のJ R各社と同様に一部制度の充実を図り現在に至っているが、同社としては現在実施している割引を含めて、本来国の社会福祉政策として実施されるべきものと考えており、現状以上の拡充については特に検討していない状況にある。 	<p>因の把握に努めるとともに、各種対策が防止策として機能しているかどうかの検証等を含め、対策の効果を把握する仕組みを取り入れ、再発防止のためのP D C Aサイクル（これによる対策のスパイラルアップ）が機能する体制を構築することが必要である。</p> <ul style="list-style-type: none"> 現時点においては拡充の予定が無いことの説明が行われたが、障害者団体等からの多くの要望が寄せられていることから、国土交通省としては、現在実施されている身体障害者及び知的障害者の方々に対する割引に加え、精神障害者に対する割引の導入に関しても各鉄道事業者の理解を求めており、今後とも制度の拡充に関しての検討が期待される。 	<ul style="list-style-type: none"> 福祉割引については、本来、国の社会福祉施策として、国の負担により実施されるべきと考えています。
---------------------	---	--	---

<p>(3) 前回業務監査時のフォローアップ</p>	<ul style="list-style-type: none"> 前回の業務監査において、企画乗車券の拡充について引き続き検討するよう報告書に記載したところであるが、JR九州においては、各種企画乗車券の検討を実施し、輸送需要の創出を図るとともに、地域ごとの観光列車の運行を図り、利用者ニーズに対応した対策を講じているところである。 		
<p>3. 輸送障害時における文字による運行情報の提供に関する事項</p> <p>(1) ホーム、改札口付近、車両における文字による運行情報の提供に関する取組状況</p> <p>① ホーム・改札口付近における取組状況</p>	<ul style="list-style-type: none"> JR九州では、全566駅のうち、57駅について、ホーム、改札口付近にLED等の案内表示器により、遅延時分、運休情報等の文字による運行情報の提供が可能となっている。さらに、平成24年度からは、遅延・運休情報等を地図上に表示し、視覚的に伝えることが可能な「運行情報モニター」を、博多駅、小倉駅、千早駅、南福岡駅、天拝山の5駅 	<ul style="list-style-type: none"> 文字による運行情報の提供は、例えば、緊急時にどのように対応するのか、また、列車が遅延した場合に運行再開を待つのかなど、次にどのような行動をとるかを判断するために有意義なものである。このため、引き続き、ホームや車両等において、文字による運行情報が提供できるように引き続き取り組むとともに、その内容を充実させることが期待される。 	<ul style="list-style-type: none"> 引き続き、利便性向上に向けた施策を推進してまいります。

<p>② 車両内における取組状況</p> <p>(2) ホームページ等における文字による運行情報の提供に関する取組状況</p>	<p>に導入している。本年度は、さらに5～10駅に導入を予定している。なお、案内表示器による文字情報の提供ができない駅においても、駅改札口等において、案内板等を利用するなど、可能なかぎり遅延・運休情報等を掲示することとしている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 車両については、新幹線では、車両の全てが、路線、区間及び運行状況の文字による運行情報の提供が可能となっているが、在来線では、文字による運行情報の提供が可能な車両はない。 ・ JR九州では、列車の運行において、運休・遅延等が発生または予想される場合、社内の運行情報サーバに運行状況を入力することで、「のりもの info.com」(※)とJR九州ホームページに情報を掲載し、お客さまへ情報提供を行っている。 <p>(※)「のりもの info.com」とは国土交通省九州運輸局が行っている公共交通事業者の運行(航)情報を提供するサービスの名称。鉄道、バス、旅客船の各種交通機関について、遅延</p>		
---	--	--	--

	<p>や運行（航）見合わせが発生または予想される場合に運行（航）情報を随時提供している。パソコン、携帯電話からの閲覧が可能であり、地上デジタル放送データ放送コンテンツでも随時放送されている。</p>		
<p>4. ICカードに係る情報管理に関する事項</p> <p>(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</p> <p>(2) 社員によるICカードデータの不正処理について</p>	<ul style="list-style-type: none"> 個人情報に係る規程やマニュアルが整備されており、その運用も適切に行われている。個人情報の取り扱いを含む企業コンプライアンスについては、社内の掲示板に掲載される「コンプライアンス通信」などを通じて、全社員に対して周知徹底が図られており、ICカードに係る情報漏洩のトラブルは発生していないことから、個人情報の管理は適切に行われているものと評価できる。 平成22年の鉄道各社で発生した一連の駅務員の駅務機器の不正操作による不正乗車を受け、調査の結果、JR九州管内においても不正事案が2件発覚している。 	<ul style="list-style-type: none"> 今後とも、相互利用の拡大等によりSUGOCA発行枚数の増加のみならず、他社のカードについての情報量も増加するため、さらなる管理の徹底が求められる。 左記の事案を踏まえ、各駅等の社員に対して注意喚起を行うとともに、例えば、不正事案が発覚した須恵中央駅においては、駅窓口においてICカードデータの出場 	<ul style="list-style-type: none"> 今後も、ICカードに係る個人情報漏洩トラブルを防ぐため、さらなる情報管理の徹底に努めてまいります。 引き続き、再発防止に向けてチェックの徹底を図ります。

		<p>処理台帳を作成し、これを管理部門（支店）の社員が月に2～3回確認するなど、ICカードデータの定期的なチェックを徹底することにより、その後、他の駅も含め、現在までに不正事案は発生していないため、一定の効果があったものと評価できる。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 今後とも引き続き、再発防止に向けた取り組みを継続されたい。 	
<p>5. その他のサービスに関する事項 (1)「SUGOCA」の非対応区間について</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ JR九州のICカードシステム「SUGOCA」については、平成21年3月のサービス開始以降、平成24年12月のエリア拡大、さらには平成25年3月からは全国10の交通系ICカードによる相互利用サービスが開始されており、公共交通利用者の利便性が飛躍的に向上しており、大変有効な取り組みである。 ・ 非対応区間については、元々利用者数が少ない等の事情からこれまでのところ大きなトラブルはないとしているが、 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 引き続き、利用実態等を踏まえたエリア拡大等の検討が望まれる。 ・ 今後導入予定としている各駅運賃表の地図表示化とともに、他の区間も含め、非対 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 引き続き、ご利用実態等を踏まえ、エリア拡大等について検討してまいります。 ・ SUGOCA非対応区間の案内については、わかりやすく各種告知物に掲載し

<p>(2) 外国人対応について</p> <p>(3) 女性等に配慮した車両（いわゆる「女性専用車両」）について</p>	<p>例えば、原田線については、SUGOCAでは区間内の3駅での乗降はできないが、同区間を通過して乗車できるものであるが、駅やガイドブック等の表示では、そもそも同区間に乗車できないものと誤認されるおそれがある。また、鹿児島本線列車からの車掌による案内放送でも注意喚起がなく、より丁寧な案内が望まれる。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ JR九州においては、観光利用促進の観点から外国人向けの割引切符であるJR九州レールパス等を販売しており、博多駅においては専用の窓口を設けて対応するなど、特にアジア向けに情報発信や販売促進を展開して成果を上げている。 ・ JR九州管内においては、痴漢等の迷惑行為が多数発生している状況にはなく、利用者からJR九州に対する全ての要望内容の中でも、女性専用車に関するものはごく少数であることから、現時点では導入している車両・路線はない。 	<p>応区間の案内について、丁寧な対応が望まれる。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 自動券売機、観光案内所、案内表記等の整備に関しても、博多駅を中心とする主要駅において、きめ細かい対応が行われているものと評価できる。 ・ 今後は社会状況やニーズの変化にあわせた対応が望まれる。 	<p>てまいります。</p> <p>また、利用可能エリアについて、車内での案内放送を行うとともに、今後もお客さまのニーズに即したサービスの提供に努めてまいります。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 今後も、駅構内や車内にて、ポスターの提出や放送等により、車内秩序の維持およびマナーアップに向けてお客さまのご協力をいただくとともに、社会状況やお客さまのニーズを注視してまいります。
--	---	---	--

<p>(4)「ハンドル形電動車いす」での列車乗車について</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ ハンドル形電動車いすについては、当該ハンドル形電動車いすを真に必要とする者（身体障害者等）である旨を証明できる利用者限定するなど、JRグループとして共通の取り扱い条件がある中で、JR九州管内相互間においては、特急等のデッキ付き車両も含め、乗車駅及び降車駅がいずれもエレベーターが整備され段差が解消されている等、物理的に乗降が可能な場合には乗車を認めている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 利用者の利便性に十分配慮した取り組みが行われているものと評価できる。 	
----------------------------------	--	--	--