

西日本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	回 答
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 (1) 地震などの大規模災害時における対応体制・訓練等について	- 西日本鉄道株式会社（以下、西鉄という）は、地震などの大規模災害等に備え、同社及びグループ会社全体で被害の未然防止、発生時の被害を最小限にとどめるための基本的な方針を定めた「危機管理規程」を作成し、同規程に基づき、災害等緊急事態発生時における各部門における対策本部の設置、災害等の度合いに応じた非常体制や連絡体制等を整えた「緊急事態対応規程」を定めている。 - この他各事業部門においても、災害等発生時の関係各部署への連絡体制・業務分担等を定めた要綱を策定しており、鉄道事業本部においては、鉄道事業及び駅務業務に従事する者を対象とした「緊急時の救急体制要綱」を定めている。	・ 近年、東南海・南海地震等を想定した防災意識が高まっている中、鉄道事業者に求められている役割は重要である。既に教育・訓練等で対策がとられているものについては、今後とも実効性を持つよう、本社・現場に浸透させ、利用者の安全確保の観点から、常日頃から万全な態勢を整えておく必要がある。	・ お客さまの安全確保を最優先に対応できるよう、今後も災害に対する意識を高めるとともに、教育・訓練の充実を図ってまいります。

	・ 非常時の体制については、福岡県内で震度５弱以上の地震や水害等により施設に甚大な被害が発生した場合には、職員は家族の安全を確保した上で速やかに出勤することとしている。 ・ 各事業部門の組織体制については、本社部門には対策総本部、鉄道事業本部は、鉄道事業本部長を中心に、災害等に伴う施設の損害により輸送に支障を来した場合の旅客の救助、施設の応急処置、復旧の対策を定め、円滑な事故処理と迅速的確な復旧を図るための対策本部が設置される。さらに各部署における役割分担の下、業務を遂行することとしている。上記以下の災害発生時の際には、状況に応じて非常体制を組むこととしている。 ・ 駅における旅客の避難誘導については、全有人駅に備え付けている「駅務員作業基準」において、駅務員は、旅客を安全な場所へ迅速に避難誘導を行うこととしており、旅客の混乱		
--	--	--	--

	防止に努め、駅からの避難場所、ルートを知りやすく定められている。 - 避難場所への案内については、管理駅では管轄する全ての駅の避難場所がわかるよう一覧のリストを作成しており、各駅には避難場所までの案内図が各駅に備え付けられている。しかしながら、当該案内図は、有人駅の構内において旅客が即座に認識できる箇所等への掲示が行われていなかった。 - 西鉄では、大規模災害等に備えた訓練を実施している。実地では、鉄道事業全部門、自動車部門、警察、消防等と合同で、情報伝達、旅客の避難誘導等を行う大規模な訓練を5年に1度実施している。大規模な訓練が行われない年においても、災害・事故等を想定した訓練が行われているほか、机上においても避難誘導等の課題を洗い出し、必要事項の取りまとめを行う訓練が実施されている。 - 西鉄福岡（天神）駅等複合ビルと	大規模な地震は、何時発生するか不明で、万一発生の際は、案内図を各駅に掲示しておくことにより、駅構内の旅客の混乱を防止し、円滑な避難が実施されることになり、駅務員の旅客対応の負担軽減も想定されることから、今後改善が望まれる。	自治体で定めた避難所までの経路図をお客さまのわかりやすい位置に設置してまいります。また、災害時にお客さまへ適切に案内等が出来るよう係員の教育訓練を行ってまいります。
--	---	---	--

(2) 帰宅困難者対応について	共用する6駅においては、ビル管理の防災センター及び消防と合同での旅客避難訓練が行われている。その他管理駅でも駅構内での事故等を想定した訓練が行われている。 ・ 訓練の他にも各種研修も執り行われており、乗務員の教育を行う業務研究会、他業種の指導担当による避難誘導に関する社外講演会が実施されているほか、グループ会社を含む全従業員を対象として、組織横断的に災害発生時の初期対応の基本を身に付けるための災害初動対応研修、対策総本部設置時の各担当部署が具体的に行動するための対策総本部運営研修が実施されている。 ・ 西鉄における帰宅困難者対策については、現在のところ、駅において利用者の一時滞留スペース及び飲料水等の備蓄の配備やマニュアル等の整備は行われていない。しかしながら、平成27年4月、福岡市との間で、「災害時における施設等の提供協力に関する協定」を締結し、西鉄福	・ 平成24年9月に、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、この最終報告を	・ 福岡市が主体となって構成している「都市再生安全確保計画作成部会」に協力し、帰宅困難者対策を進めてまいります。
------------------------	--	--	--

	岡（天神）駅に隣接し、西鉄が所有している商業施設ソラリアプラザビルの広場を一時的な滞在施設として開放し、帰宅困難者への情報提供、備蓄物資等の提供を行うこととしている。 福岡市が中心となって構成している「福岡都心地域都市再生緊急整備協議会 都市再生安全確保計画作成部会（準備会）」に参画しており、関	踏まえ、鉄道局からは、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・計画的に行うよう要請しているところである。 - 大規模災害時には、大量の帰宅困難者の発生が想定されるところ、鉄道事業者単独での帰宅困難者対策には限界があることから、地方公共団体、民間事業者等、多様な関係者が連携し、官民の適切な役割分担の下、帰宅困難者対策を進めることが重要であり、鉄道事業者においてもその役割の下、自ら取り組むことが可能なものについては積極的に実施していく必要がある。 - 都市再生安全確保計画の策定により、帰宅困難者対策の進展が期待される。	
--	---	---	--

	係者間で計画の策定に向けた協議が進められている。		
2. 運賃等に関する事項 (1) 運賃・料金の誤収受等について	・ 運賃・料金の誤収受等について、西鉄においては過去3年間に於いて、平成26年9月に、西鉄福岡（天神）駅で誤収受が1件発生している。その原因は人為的なミスと、そのミスを確認するための現場での体制が整っていなかったことによるものと報告されている。 ・ 具体的には、西鉄福岡（天神）駅の自動券売機の売上金の回収とつり銭の投入を行った上で自動券売機の発売を再開する際、駅務員が、自動券売機の現金を全て回収して現金残留の有無を確認した後に、つり銭硬貨の100円硬貨と10円硬貨の投入箇所を誤って投入したこと、つり銭投入後の確認を当該駅務員以外の職員が行うことをしなかったため、ミスを確認できなかったことにより生じたものである。このため、当該自動券売機の発売を再開した後に利用者から正当なつり銭が出ていない	・ 今後とも、誤収受等の防止に努めるとともに、利用者との信頼関係を損なうことのないよう適切な運賃収受を実施していただくよう、お願いする。	・ 今後とも再発防止策を徹底することで誤収受の防止に努めるとともに、つり銭誤装填検知機能付自動券売機につきましても、計画的な導入を進めてまいります。

	と駅務員に申告があり、当該利用者にはお詫びをするとともに正当なつり銭の返却を速やかに行った上で、当該自動券売機の発売を中止した。 - 西鉄は、誤収受に対する再発防止対策として、自動券売機にセットしたつり銭を再セットする場合には、2名以上の職員により相互確認を行うとともに、駅助役に確実につり銭を再セットしたことを報告の上で、当該自動券売機の発売を開始する再発防止策を策定し、この再発防止策の確認事項を明確化するため、券売機硬貨釣銭確認簿の様式を変更するとともに、自動券売機のつり銭補充部に、つり銭の直接投入禁止の掲示を行う注意喚起を行った。この再発防止対策については、書面及び西鉄福岡（天神）駅、西鉄久留米駅の現地調査において確認した。 - 西鉄はこうした人為的なミスに対する対策の他、硬貨処理部のつり銭誤補給を未然に防止するため、つり銭カセットの誤操作による誤補給を検知する、つり銭誤装填検知機能付		
--	--	--	--

(2) 福祉割引について	き自動券売機を導入し、誤収受等の防止対策を講じている。つり銭誤装填検知機能付き自動券売機は、平成27年度中に61台に更新されることとなっている。(全自動券売機118台、52%の設置率) ・ 運賃改定作業についても、営業企画部内の体制を確認するとともに、運賃改定作業時の運賃表等のチェック手順、関係事業者との間の連絡体制、確認方法等を書面において確認した。 ・ 西鉄においては、身体障害者及び知的障害者に対する運賃の割引措置が既に導入されているとともに、他の鉄道事業者に先立ち障害者専用のICカード化が図られている。	・ 精神障害者に対する割引の導入等については、障害者団体等から多くの要望が寄せられていることから、引き続き、障害者割引の適用拡大等の検討について、理解と協力をお願いしたい。	・ 障がい者の社会参加、自立支援については、一企業だけで支えていくものではなく、社会全体で支えていくものと考えております。
---------------------	---	--	---

3. 輸送障害時等の列車遅延時における運行情報の提供に関する事項	- 西鉄では、列車の遅延等が発生し、旅客に情報提供を行う際には、全て運転指令が集約し、指令より本社及び現業に情報発信が行われており、情報は以下の手段により旅客へ伝達される。 - 放送による情報提供は、列車へは列車無線を通じて、乗務所・管理駅には専用電話を通じて情報を発信し、管理駅では、管内一斉電話を使用し、管轄している全ての駅の駅務員に伝達している。情報を受けた乗務員や駅では、発生事案、時刻、場所、遅延区間及び時分、運行見合わせ区間等について、それぞれのマニュアルに基づき案内することとしている。 - 文字による情報提供としては、西鉄福岡（天神）駅をはじめとした8駅38箇所に設置された旅客案内装置表示器において、運転指令より遅延等の原因が一目でわかるピクトグラムを含めた運行情報を入力し逐次案内しており、太宰府駅等4駅については、運転指令からの入力はでき	運行情報の提供は、例えば、旅客が、列車遅延が生じた場合に運行再開を待つのか、次にどのような行動をとるか等を判断する上で有意義なものであり、特に障害のある方にとっては極めて重要である。このため、引き続き、駅・ホーム等においてきめ細かい情報の提供に努めるとともに、特に文字による運行情報について、その内容を充実させることが期待される。	文字等による運行情報の提供については、的確な情報を提供できるように努めるとともに、引き続きホームページ等でも迅速に情報を提供してまいります。
---	--	---	--

	ないが、当該駅において直接情報を入力し案内を行っている。表示器が設置されていない駅においては改札口付近に専用の案内ボードを設置して、運行情報を提供している。 ・ 10分以上の遅延が発生した場合には、ホームページにも情報を掲載することとしている。 ・ 他社線の運行情報については、旅客案内装置表示器には表示することができないが、西鉄福岡（天神）駅、薬院駅に設置された「九州のりものinfo.com」のシステムと連動した専用の表示器において、JR九州、福岡市交通局の運行状況を案内するとともに、両事業者においても、同様のシステムを活用し、西鉄の運行状況を表示させることが可能となっている。なお、この表示器については、今後順次設置を拡大していく予定である。		
--	---	--	--

(3) その他受入環境整備の取組状況	・ 駅務員には英語、中国語及び韓国語に対応した、指さしでコミュニケーションをとることが出来るリーフレットを配布するとともに、西鉄福岡（天神）駅、太宰府駅及び西鉄柳川駅において、英語、中国語又は韓国語に対応できる外国語案内スタッフとタブレット端末を配置することにより、訪日外国人からのさまざまな問い合わせなどに対応している。また、西鉄福岡（天神）駅では、福岡市と共同で無料公衆無線LANを導入している。	・ 今後も、訪日外国人の増加が見込まれており、引き続き受入環境整備の取組について検討が望まれる。	・ 訪日外国人対応として、平成28年4月1日よりタブレット端末を活用した多言語映像通訳サービスを開始しております。今後も環境整備に努めてまいります。
---------------------------	--	--	--

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	朝のラッシュ時に、天神大牟田線の西鉄福岡（天神）行き特急・急行列車で、いわゆる「女性専用車両」を実施している。実施に当たっては、時刻表における当該列車・車両の表示、プラットホームの乗降口における案内シートの貼付、必要に応じた駅構内・車内アナウンスの実施など利用者に対する周知を行うとともに、駅務員や車掌に対する周知も行われている。	女性専用車両については、特に男性利用者の理解と協力が不可欠であることから、導入の趣旨及び利用実態等を踏まえた丁寧な対応を継続していくことが望まれる。	引き続き利用者の理解と協力が得られますよう、丁寧な対応を継続してまいります。
--	---	--	--

(2) ハンドル形電動車いすに係る対応状況	・ ハンドル形電動車いす利用者への対応については、他の主要な鉄道事業者と同様に、真にハンドル形電動車いすが必要な利用者の乗車を可能としている。 ・ ハンドル形電動車いすの利用条件等を定めて通達として関係者に通知するとともに、ハンドル形電動車いすを含めた車いす利用者の対応について要点や注意事項をまとめたマニュアルを定めている。	・ 交通弱者への対応も含め、利用者が安心して駅を利用できるよう、引き続き駅務員等の教育を行っていく等の継続的な対応が望まれる。	・ 引き続き、ハンドル形電動車いすも含め、交通弱者のお客さまが安全・スムーズにご利用いただけるよう努めてまいります。
------------------------------	--	---	--