

北海道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	回 答
1. 運賃等に関する事項 (1) 運賃・料金の誤表示・誤収受関係	- 運賃・料金の誤収受、誤表示等については、過去3カ年において、4件の誤収受と3件の誤表示が発生しており、原因としては人為的なミスによるものが5件、システム設定に関するものが2件あった。 このうち、人為的なミスによる誤収受については、平成26年1月から平成27年7月までの間に発生したものであり、駅係員がつり銭硬貨を取り違えて自動券売機の硬貨収納部に装填したことにより発生したものであった。 - これに対して、北海道旅客鉄道株式会社（以下「JR北海道」という。）では、平成27年10月に「自動券売機等の運用時確認マニュアル（通達）」を発出し、つり銭装填時の確認、つり銭誤放出の申告があった場合の対応などの具体的な手順を明示するとともに、自動券売機へのつり銭装填後に「試験購入」を実施し、正しい金種でつり銭が出るか確認を行っていた。さらには、過去に発生した事象を風化させないために、マニュアルに過去の事例を記載す	今後とも、誤収受・誤表示の防止に努め、適切な運賃収受を実施することが必要である。	- 今後とも引き続き、誤表示・誤収受等の事案を発生させないよう取り組んでまいります。 - つり銭装填時の確認、つり銭誤放出の申告があった場合の対応など具体的な手順を明示したマニュアルを発出し、特に自動券売機につり銭を装填した際は、試験購入を実施し正しい金種でつり銭が出るか確認する方法により、誤装填を防止する取り組みを行い、再発を

	るなど再発の防止に努めていることを確認した。 - 誤表示については、自動券売機の金額ボタン上に誤った駅名を表示したことによるもの等であるが、従前より通達として「運賃等誤表示防止マニュアル（通達）」を発出し、運賃誤表示を防止するためのチェック体制及び指示体制を定めるとともに、随時見直しを行うなど確認の徹底を図り、再発の防止に努めていることを確認した。 - システムの設定に関する誤収受は、消費税改定の際に切替日に券売機の電源を切り、再起動を実施しなかったために定期運賃のデータが切り替わらずに発生したものの等、作業手順に係るものであることから、チェック作業の手順を明確化するとともに、システムを改修する場合の関係者間の情報連携を強化することにより、再発の防止に努めていることを確認した。 - 書面審査及び現地調査においては、これらの改善事項について再発防止の観点から対策が講じられ、その内容についても組織の関係者に鉄道電報や指導文書などの		防止しております。 システム設定ミスの防止については関係各社と情報連携し再発防止に努めております。
--	--	--	---

(2) 福祉割引	業務通知や駅での業務教育等を通じて周知が図られ、誤収受を防止するための取組みが行われていることを確認した。 ・ J R北海道では、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。	・ 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などの条件の撤廃等について、障害者団体等から多くの要望が寄せられているとともに、国会においても取り上げられるなど、多方面からの要望等が寄せられている状況もあり、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する。	・ 福祉割引については、本来、国の社会福祉政策として国の負担により実施されるべきであると考えております。
-----------------	--	---	--

2. 輸送障害等発生時における旅客への対応方法に関する事項 (1) 輸送障害等発生時における旅客への対応について	・ J R北海道では、鉄道事故又は災害等により列車の運転に多大の支障をきたす事態が生じた場合、「鉄道事故等対策規程」に基づき、予め連絡系統を定めて必要な社員の出勤を行う体制、現地対策本部を設置し、利用者の救護を最優先に救護・復旧等を行う体制が整備されていた。 ・ 事故・災害等により列車が運行不能となるか著しく遅延するなどし、旅客が食料を入手することが困難な場合に備え、予め供食手配について、実施の条件、内容、手順などの考え方を定めており、また、供食を要する列車の近隣に供食のための手配先が無いなどの場合に備え、拠点駅等に食料・水を常備していることを確認した。更に、最終の優等列車等に接続できないなど旅客の救護が必要な場合は、毛布や食料等を供給するとともに列車ホテルの取扱いをする体制が構築されており、利用者保護の責務を果たしていることを確認した。	・ 引き続き、利用者保護の責務を果たしていくことが望まれる。	・ 輸送障害発生時におけるお客さまへの対応の向上、運行情報提供の充実について、引き続き取り組んでまいります。
--	---	--	--

(2) 旅客への情報提供について	・ 輸送障害等発生時における旅客への情報提供については、在来線及び新幹線に輸送障害等が発生した場合は、輸送障害等発生現場より直接、運行管理センター又は新幹線運行管理センターの指令長へ伝達され、同センターの旅客指令より駅社員・車掌へ旅客一斉放送やファックス送信、「社員向けEメール」により情報伝達され、駅においては放送、掲示板、大型ディスプレイ表示等により旅客へ案内される。列車内においては、車掌から放送により旅客へ案内される。その他、ホームページ（スマートフォン向け含む）や訪日外国人向け等にタブレット端末を用いて列車運行情報を提供するなど複数のツールを用いて旅客への情報提供を実施していることを確認した。 ・ 輸送障害等発生時には、在来線の情報を新幹線駅・車内へ情報提供し、新幹線の情報を在来線の駅・車内へ情報提供するなど、在来線と新幹線との間の情報提供について連携を図っているほか、道南いさりび鉄道、札幌市交通局（地下鉄）、JR東日本奥羽線の運行状況（新幹線車内）、新千歳空港の運行状況、高速道路の	・ 輸送障害等が発生すると、多くの旅客に影響が及ぶことから、輸送障害等発生時における旅客への情報提供については、引き続き、多様なツールを用いて迅速かつ丁寧な情報提供に努めるとともに、今後とも必要に応じて、不断の見直し・検討を続けることにより利用者利便の向上を図ることが求められる。	・ 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。
-------------------------	--	--	---

	通行止め等の状況の情報提供を行うなど多様なニーズに対応した情報提供を実施していることを確認した。		
--	---	--	--

3. 訪日外国人対応に関する事項	- 企画乗車券など乗車券にかかる取組状況については、ジャパンレールパスのほか、他の鉄道事業者も含めた訪日外国人向けの各種乗車券を開発するとともに、海外向けインターネット予約サービスを実施していることを確認した。 - 輸送障害等発生時の情報提供に係る多言語化の取組状況については、訪日外国人旅行者の利用が多い駅におけるホワイトボードでの4カ国語による情報提供や一部車両における英語の自動放送による情報提供を実施していることを確認した。 - その他、訪日外国人旅行者の受入環境整備について、無料公衆無線LANの整備、外国人インフォメーションカウンターの設置、通訳者の派遣など、様々な手段による訪日外国人旅行者への情報提供を行っていることを確認した。	訪日外国人旅行者の増加を踏まえ、今後とも訪日外国人に対する利便性向上について積極的に取り組むことが期待される。	ご利用が大幅に増加している訪日外国人向けに「HOKKAIDO RAIL PASS」などを設定しています。 また、JR 東日本と共同で「JR East-South Hokkaido Rail Pass」も設定しました。さらに来春試験販売が開始されるジャパン・レール・パスの国内販売についても丁寧な対応を心がけ鉄道利用促進に取り組んでまいります。 - 駅や一部車両における異常時の多言語での情報提供について、今後も実施駅や対象車両の拡大に引き続き取り組んでまいります。訪日外国人旅行者への情報提供については、引き続き環境整備に努めてまいります。 - 弊社独自で海外向けインターネット指定席予約サー
-------------------------	--	---	---

			ビス「JR Hokkaido reservation service」を平成25年9月から供用を開始、さらに平成29年2月よりJR 東日本と連携をして「JR-EAST Train Reservation」の取扱範囲を北海道に拡大する予定です（これにともない弊社予約サービスは1月末で終了）。 無料公衆無線LANについては現在13駅に配置済み、今後さらに増設を検討していきます。 今後も訪日外国人旅行者のご利用実態を踏まえてより良いサービス提供に取り組んでまいります。
--	--	--	--

4. 利用者からの意見等に関する事項	・ 利用者からのご意見等については、ご意見等を投函していただく「グリーンボックス」を各有人駅に設置するとともに、ホームページにおいてもご意見等を定型フォームに入力し、送信ボタンを押下することにより、利用者からのご意見等を広く受け付ける体制が整備されていることを確認した。 ・ 本社又は各駅へ電話や面会により寄せられた意見、「グリーンボックス」への投函によるご意見等は、社内のイントラネットにより情報共有されるとともに、ホームページから寄せられたご意見等については、受理時点と回答を返信する時点において、JR北海道の経営幹部、関係する本社社員及び職場長等に対して社内メールにて周知していることを確認した。 ・ 寄せられたご意見等は、内容を分析し、経営幹部が参加するCS推進委員会に年に2回報告され、社内報・社内のイントラネットにより情報共有が図られていた。 ・ 「お客様アンケート」を毎年実施し、駅や旅行センターにおける接客の満足度や駅	・ 今後も利用者からのご意見等については、引き続き丁寧に対応して頂くとともに、利用者の声を活かしたサービス品質等の向上に努めることが期待される。	・ お客様からのご意見等は社内のイントラネットにより情報共有しておりますが、10月より「お客様の声システム」を導入し社内での迅速な情報展開や情報の一元管理による分析を行うことで、サービスの品質向上を図り、更に多くのお褒めをいただけるように努めてまいります。
---------------------------	--	--	--

	施設に対する要望など幅広く意見を収集し、検証・改善等を実施していることを確認した。 ・ 利用者のご意見等については、社員の研修や勉強会などに取り入れ、実際の利用者の声を基に実践的訓練を行い、接客力を高める「CS実務研修」、放送案内に対するご意見を踏まえ異常時における放送案内に対応した「異常時放送案内勉強会」などを実施するとともに、お体の不自由な方や高齢の方への接客対応を学ぶ「バリアフリー講習会」を実施するなど実践的な接客対応について能力の向上に努めていることを確認した。		
--	--	--	--

5. その他のサービス等に関する事項 (1) ハンドル型車いすに係る対応状況 (2) ICカードの利便性向上に向けた検討状況 (3) 経営の合理化に伴うサービス水準の確保	・ ハンドル型電動車いすの取扱いについては、マニュアルにより対応方法を定めて駅社員・車掌へ周知を行っていることを確認した。 ・ 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を乗車可能とするとともに、デッキ付き車両については一部で乗車可能としていることを確認した。 ・ 現在、札幌圏でICカードが利用可能となっている。札幌圏以外の一部の駅において、ICカードによる乗り越しの際、精算処理を簡略化するための新たなシステムの導入を検討していることを確認した。 ・ 駅の無人化に際しては、地元自治体等への説明・調整を実施しているほか、駅への掲示などにより利用者へ周知していることを確認した。	・ 2020年東京オリンピック・パラリンピック競技大会の開催を踏まえ、訪日外国人によるハンドル形電動車いすについて、利用条件の緩和が望まれる。 ・ 今後とも、交通系ICカードの利便性向上に努めることを期待する。 ・ 今後、駅の無人化を検討する際には、地元自治体等に丁寧に説明を行い、状況に応じて、駅業務の委託、観光案内所や公共施設への転用といった活用策を検討するなど、利用者や地元自治体等の関係者の理解が得られるよう努めることが求められる。	・ ハンドル型電動車いすの利用については、設備の改善状況の進捗も踏まえつつ利用環境等の整備を継続していきます。 ・ 今後とも、交通系ICカードとしてのKitacaの利便性向上に向けて、広く検討を進めてまいります。 ・ 駅の無人化について検討する際は、地元自治体等に丁寧に説明を行い、利用者や地元自治体等の関係者の理解が得られるよう努めてまいります。
---	--	--	--

(4) 災害発生時における旅客の避難誘導	・ 災害時の旅客の避難誘導については、鉄道事故等対策規程、防災規程のほか、あらかじめ「緊急時のお客様避難誘導マニュアル」「津波対応マニュアル」等を定めるとともに、北海道や青森県、関係消防機関、JR東日本、JR貨物などの鉄道会社等との連絡体制を構築し、緊密な連携を図ることとしていることを確認した。 ・ これらの鉄道事故等対策規程や防災規程、定められたマニュアルどおり避難誘導を実施し、構築された連絡体制に基づく	の理解が得られるよう努めることが求められる。 ・ 駅の無人化に際しては、安全性を確保するとともに、サービス水準を可能な限り維持することが必要である。 特に、障害をお持ちの方が駅を利用する際には、要員を確保して介助を行うとともに、エレベータの設置など物理的な環境整備に努めることが求められる。 ・ 災害に対する備えは、常に万全である必要があるため、引き続き避難誘導訓練等を実施し、その内容の充実を図るとともに、課題が生じた場合は、必要に応じてマニュアルを見直すなど万全を期すことが求められる。	・ 無人駅につきましては、お客様が安全にご利用いただけることを踏まえつつ、引き続き、可能な限りの対応を行ってまいります。 ・ 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。
-----------------------------	--	---	--

(5) 災害発生時における帰宅困難者対応	き、連携して災害対応にあたることができるよう、本社・支社における消防・警察と連携した総合復旧訓練、津波避難誘導訓練、トンネル内異常時訓練を実施し、駅構内・工場内・運転所構内等において運転士・車掌を対象とした避難誘導訓練を毎年実施していることを確認した。 - また、全社員を対象に車両に搭載した避難はしごを使用してお客様誘導訓練や煙道体験などの「安全研修」により、災害時に備えた訓練等を実施していることを確認した。 - 北海道、本社・各支社において緊急時連絡体制を構築しているほか、「札幌市都心地域帰宅困難者等対策協議会」に参画し、一斉帰宅の抑制、帰宅ルールなどを検討していることを確認した。	今後の検討結果に基づき、待機できる施設や列車の運行状況等の情報提供など必要な役割を十分に果たすことが求められる。	引き続き、「札幌市都心地域帰宅困難者等対策協議会」に参画し、帰宅困難者対策の検討を進めてまいります。 また、災害等にお客様へ適切に案内等ができるよう係員の教育訓練を行ってまいります。
-----------------------------	---	--	--