

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	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、21件の誤収受と3件の誤表示が発生しており、誤収受の原因としてはヒューマンエラーによるつり銭の誤混入によるものが14件、システム設定のミスによるものが7件あった。 このうち、ヒューマンエラーによるつり銭の誤混入は、平成25年4月から平成27年9月までの間に発生したものであり、全て駅係員がつり銭 硬貨を取り違えて自動券売機等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。 ・ 東日本旅客鉄道株式会社（以下「JR東日本」という。）ではつり銭が自動的に選別される機器を券売機に装着することでヒューマンエラーを防止する仕組みの導入を進めるとともに、駅係員の再教育を実施するなど、再発防止に努めていることを確認した。	・ 今後とも、誤収受・誤表示の防止、及び適切な運賃収受の実施が求められる。	・ 駅では自動券売機等へつり銭を装填する際に、硬貨計数機を使用し混在を防止する、装填時に複数の社員で確認を行う、タブレット端末を活用した画像や動画による確認方法により、誤装填を防止する取り組みを行い、再発を防止しております。また、「営業事故防止勉強会」のテーマとして引き続きつり銭誤装填を取り上げ、つり銭装填時や装填金種の確認方法について、周知を図るとともに、発生した場合には、事象の概要、原因、対策について注意喚起を発出して再発を防止してまいります。

	・ 書面審査、現地調査においては、再発防止に係る業務通知等に加え、各支社において設定する「営業事故防止勉強会」の中で、誤収受等の事案がテーマとして取り上げられ、問題点の確認や再発防止対策について駅係員をはじめとした職員に情報共有が図られていること、また、誤収受が発生した場合には、当該駅から全駅に対し事象の概要、原因、対策について注意喚起を発出し、同様の事例が再発することを防止するための取組が行われていることについても確認した。 ・ システムの設定ミスによる誤収受は、平成26年1月から平成27年5月までの間に発生したものについては、プログラムの改修を実施するとともに、設置時や券売機等のプログラム改修時におけるチェック作業の手順を明確化し、その内容についても組織の関係者に業務通知、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。		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。 あわせてつり銭誤装填防止機能付きの機器の導入を継続してまいります。
--	--	--	---

(2) 福祉割引	JR 東日本においては、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。	精神障害者に対する割引の導入や単独乗車の場合における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ものであると考えております。
-----------------	--	--	--

2. 輸送障害発生時における
旅客への対応方法に関する事項

(1) 輸送障害発生時における
旅客への対応について

- ・ JR 東日本では、輸送障害等発生時における旅客への対応について、長時間運転見合わせ時に、各支社で制定しているマニュアルに基づき、輸送指令室、支社の対策本部、現地の対策本部がそれぞれの役割分担の下、早期復旧に向けた対応を行っている。特に、列車が長時間の駅間停車した場合に、現場に所属箇所を問わず多数の要員を派遣し旅客の救済措置を実施するとともに、状況に応じて飲食物の提供、列車仮泊等を実施しており、鉄道事業者として、利用者保護の責務を果たしていることを確認した。
- ・ 旅客への対応向上のための取組として、旅客へ多大な影響を及ぼした事象について、発生した輸送障害から原因の究明や再発防止策の検討を、画像等を用いながら行い、次に輸送障害が発生した際の対応向上を図るための教訓や好事例の発掘等を学ぶ「輸送障害の振り返り」を全社的に実施している。

- ・ 一度首都圏で輸送障害が発生すると、極めて多くの旅客に影響を及ぼすことになるので、輸送障害等発生の際の旅客への対応の向上、並びに旅客にとって分かりやすい運行情報の提供に関する取組について、今後より一層の推進が期待される。

- ・ 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	旅客への運行情報の提供については、異常時案内用ディスプレイの設置をはじめ、車内LCD、インターネット、スマートフォン用のアプリなど、数多くのツールを用いて行っているほか、外国人の利用者にも配慮し多言語表記可能なツールや、異常時の案内を英語で自動放送できる車両が導入されている。加えて、駅や車内での放送においては、「簡潔」かつ「的確」に情報を発信するために、分かりやすい放送のポイントをまとめ、放送の訓練や役割分担のシミュレーションを行うことで、情報提供力の向上に努めていることを確認した。		
3. 訪日外国人対応に関する事項	企画乗車券にかかる取組状況については、訪日外国人向けの各種企画乗車券について、他社線や他モードも利用可能な利便性の高い企画乗車券を開発するとともに、必要に応じて内容の見直しを行っている。	近年、訪日外国人の大幅な増加傾向が続いていること、2020年東京オリンピック・パラリンピック競技大会が開催されることを踏まえ、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、「JR Kanto Area Pass」のご利用エリアを見直し新たに「JR TOKYO Wide Pass」を設定しました。また「JR EAST PASS」については、「JR EAST PASS (Tohoku

	- 乗車券販売に関する利便性向上にかかる取組状況については、これまでもインターネットによる指定席券の予約を受け付けており、2月より予約受付のオンライン化と多言語対応化を行う予定である。異常時の情報提供にかかる多言語化の取組状況については、首都圏を中心とした主な駅及び一部車両において音声及び文字により実施されている。 - その他受入環境整備について、無料公衆無線LANの整備、案内所の設置、コンシェルジュの配置など訪日外国人旅行者への情報提供について多様な手段を用いて取り組んでいる。		area)」と「JR EAST PASS(Nagano, Niigata area)」に分けご利用しやすい商品としました。更にJR西日本やJR北海道と共同で「Hokuriku Arch Pass」や「JR East-South Hokkaido Rail Pass」を設定しました。今後も訪日外国人旅行者のご利用実態等を踏まえて、企画乗車券の設定・見直しによる鉄道利用促進に取り組んでまいります。 海外向けインターネット指定席予約サービス「JR-EAST Train Reservation」について、平成28年2月1日より予約受付のオンライン化と多言語対応を行いました。今後も訪日外国人旅行者のご利
--	---	--	---

			用実態等を踏まえて、より良いサービス提供に取り組んでまいります。 ・ 駅や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。
4. 利用者等からの意見に関する事項	・ JR 東日本においては、利用者からの意見に対して、輸送サービスに関わるグループ会社とも連携を図りつつ、各現場、支社、本社単位で改善に向けた検討会議を設置しており、サービス品質の改善を図ってきているほか、近年では、路線毎の沿線モニターの導入、障害者（交通弱者）の方や外国人留学生を対象としたモニター調査を実施し、それぞれの地域や特性に応じた利	・ JR 東日本に対する利用者の声は、近年では減少傾向にあるものの未だ数多く寄せられており、厳しい意見が多い中で、お褒めのご意見も年々増えているとことであり、これは、同社の掲げる「双方向コミュニケーション」の拡大による成果の一つであると考えられ	・ 引き続き、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。

	用者のニーズの把握に努めた上で、今後のサービス改善に向けた施策の実現を目指すなど、利用者からの声にしっかり対応していることを確認した。	る。一方で、ご意見承りセンターにおいては、少人数で多くの意見を受けており、社員の負担は相当に大きなものであると推察される。大きな負担のもとでの利用者とのコミュニケーションは、すれ違いに発展する可能性も否定できないため、その体制について改善の余地があるものと考えられる。 ・ 今後も利用者からの意見等については、真摯に受け止め丁寧に対応して頂くとともに、利用者の声を活かした更なるサービスの向上に努め、より良質な施策が展開されることを期待する。	・ 多数寄せられるお客さまのご意見・ご要望・お問い合わせに適切に対応できるよう、「ＪＲ東日本ご意見承りセンター」及び「ＪＲ東日本お問い合わせセンター」の体制整備について、引き続き努めてまいります。
--	--	--	--

(1) 女性等に配慮した車両
(いわゆる「女性専用
車」)

(2) ハンドル型電動車いす

- ・ 現在、埼京線、中央快速線、常磐線各駅停車、総武線各駅停車及び京浜東北・根岸線において、朝の通勤時間帯を中心に導入されている。利用者に対しては、ホームページでの掲載のほか、駅におけるポスターの掲示や乗降口の案内、車内のLEDの表示や該当車両におけるステッカーの掲示を行っている。
- ・ ハンドル形電動車いすを含めた「車いす対応マニュアル」を制定し、対応方法を定めて周知を行っている。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について、乗車可能としている。また、デッキ付き車両の一部については、改良型ハンドル形電動車いすの利用が可能となっている。

- ・ 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。
- ・ 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利用について、条件の緩和が望まれる。

- ・ 痴漢犯罪に不安を抱いているお客さまが安心してご利用いただける車内環境を提供するために、ご利用のお客さまや男性女性双方のお客さまからのご意見を参考にしながら、引き続き慎重に対応してまいります。
- ・ 訪日外国人によるハンドル形電動車いす利用については、国土交通省等とも連携しながら、利用環境の改善に向けた検討に努めてまいります。

(3) ICカードの利便性向上に向けた検討状況	・ 現在、首都圏エリア、仙台エリア及び新潟エリアでICカードが利用可能となっており、最近では平成26年4月に12線区33駅で、同年10月に吾妻線の3駅で、ともに一部サービスの利用を可能とするなど、利用可能区間の拡大を行った。また、陸羽東線の一部駅にエリアを拡大するとともに、東北・北陸新幹線でSuicaFREX定期券の利用可能区間を拡大する予定である。 ・ 現在、クレジットカードによるICカードの購入にはビジネス上の制約があるが、利便性の向上に向けて検討を行っている。	・ 引き続きICカード利用に係る利便性の向上に向けた取組を進めることが期待される。	・ 今後とも、交通系ICカードとしてのSuicaの利便性向上に向けて、広く検討を進めてまいります。
(4) 空港第2ビル駅における2重改札について	・ 空港第2ビル駅でのコンコース内の2重改札については、床面に案内表示を行っての注意喚起を行っている他、駅係員が切符の取り忘れ等の注意を呼びかけている。	・ 外国人旅行者はもとより、日本人でも戸惑う旅客が多く、利用者利便の向上のためにも適切な対応が求められる。 ・ 以前より空港等の関係者間にて対策の協議が行われているとのことだが、訪日外国人の益々の増加が見込	・ 引き続き、お客さまが切符の取り忘れや改札のご利用に戸惑いが生じない様、改札周辺に案内係員を配置し適切な案内に努めてまいります。 ・ 早期の二重改札解消に向けて、関係者間で

(5) 駅遠隔操作システムについて	・ 駅遠隔操作システムが導入されている改札では、インターフォンが設置され制御箇所につながれるようになっており、機器類のトラブル等についても、遠隔操作により対応して、遠隔操作で対応できない場合については、制御箇所等の駅係員がかけつけて対応していることを、現地調査において確認した。	まれること、2020年東京オリンピック・パラリンピック開催も控えていることから、日本のゲートウェイの駅としてスムーズな動線が確保されるよう、一刻も早く2重改札解消に向けた改善策を打ち出すことが必要である。 ・ 現在までにシステムを導入した改札では、特に大きなトラブルは起こっていないとのことだが、特に障害のある方にとっては、改札に人がいなくなるということで新たなバリアとなることも考えられることから、今後新たにシステムを導入する際には、そうした方にも配慮しながら検討を行っていくことが望まれる。	改善策の協議を進めております。引き続き、国土交通省からのご支援をお願いいたします。 ・ 駅遠隔操作システムについては、現在のところ大きなトラブルはありませんが、引き続きお客さまの声を積極的に収集し、必要に応じて駅社員の適切な配置やシステムの改修等に取り組んでまいります。
--------------------------	---	--	--