

西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
<p>1. 運賃等に関する事項 (1) 運賃の誤收受関係</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ JR西日本からの報告によれば、平成26年4月から今回の業務監査時点までの間における運賃の誤收受・誤表示が39件発生しており、非常に多いものとなっている。 そのうち、主なものは、以下のとおりである。 ① ワンマン列車において、運転士が自動放送装置操作盤の起動ボタンを押下することにより、整理券の発行、ワンマン放送等を制御しているが、当該起動ボタンを押下することを失念したこと等による整理券の誤発行が14件 ② 自動券売機のつり銭を準備する際、誤って100円硬貨のつり銭収納箇所へ10円硬貨を、10円硬貨のつり銭収納箇所へ100円硬貨を収納したこと等による誤收受が11件 ・ 誤收受等が発生した際の利用者への対応については、誤收受等の内容をプレス発表や駅へのポスター掲示等で周知するとともに、申し出があった利用者に対しては返 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 運賃・料金の正確な收受は、運賃制度を適正に運用するための基本であり、今後とも、利用者との信頼が損なわれないよう、誤收受等の再発防止及び正確な運賃・料金の收受に努めることが必要である。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 誤收受等の再発防止として、ワンマン列車においては、運転士に対し自動放送装置操作盤の起動ボタンを確実に押下するよう徹底してまいります。 また、自動券売機においては、つり銭自動振り分け機能付きの自動券売機への置き換えを進めるとともに、つり銭誤投入防止作業手順書の改定を行い、係員の確認項目を絞り必要なチェックを確実に行うよう、手順書の周知等による係員教育を行ってまいります。 以上のような取り組みを通じて、正確な運賃・料金の收受を行ってまいります。

	<p>金の対応を行っていることを確認した。</p> <ul style="list-style-type: none"> 再発防止対策について、①については、運転士に対して、自動放送装置操作盤の起動ボタンの確実な押下を徹底するとともに、仮に起動ボタンの押下を失念した場合においても速やかに車両内で利用者への対応を行うことにより、再発防止に努めていることを確認した。 ②については、自動券売機につり銭誤投入防止センサー（つり銭誤放出を未然に防ぐとともにブザー鳴動で駅係員に知らせる機能）を取り付けるとともに、つり銭誤投入防止センサーの取り付けができない自動券売機については、つり銭自動振り分け機能がついた自動券売機への置き換えを進めていることを確認した（現在、自動券売機が約2,050台、うち、つり銭誤投入防止センサー付きの自動券売機が約700台、つり銭自動振り分け機能付きの自動券売機が約790台、つり銭誤投入防止センサーの取り付けができない自動券売機が約560台となっている）。また、関係社員に対しては、つり銭誤投入防止作業手順書に定められた取扱いを確実に行うよう指導するとともに、現在、ダブルチ 		
--	---	--	--

<p>(2) 福祉割引について</p>	<p>チェック方法による確認体制を強化するなどの内容を盛り込んだ当該手順書の改正を作業中であり、再発の防止に努めていることを確認した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ JR西日本においては、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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 精神障害者に対しても、身体障害者及び知的障害者と同様に運賃の割引措置の適用対象とするよう、障害者団体等からの度重なる要請があり、国会においても、繰り返し取り上げられるなど、多くの声が寄せられている。こうした状況を踏まえ、精神障害者についても、身体障害者等を対象として実施している各種運賃割引の適用の対象とすることについて、更なる理解と協力を求める。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 公共割引は、本来、公的部門による社会福祉政策の一環として行うべきものと考えております。
<p>2. 輸送障害等発生時における対応方法に関する事項 (1) 輸送障害等発生時における利用者への対応</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 鉄道事故又は災害等により列車の運転に多大な支障を来す事態が生じた場合については、「鉄道事故及び災害応急処置準則」 		

<p>(2) 輸送障害等発生時における利用者への情報提供</p>	<p>等に基づき、本社安全推進部に集約された情報を基に、鉄道事故・災害等の規模に応じて社内の体制区分を定めており、事故・災害の規模が大きいことが予想される場合には、社長又は鉄道本部長等を対策本部長とする対策本部を設置し、予め指定した社員の動員を行い、出勤者を班別に割り当ててそれぞれの役割分担の下、利用者の救護を最優先とし、事故の復旧に努めることとしている。</p> <ul style="list-style-type: none"> また、初期の処置として、応急手配を行うとともに、併発事故の防止に努め、利用者を安全な場所に避難させる場合は、車内放送等により、速やかに利用者を安全な場所に避難誘導することとしていることを確認した。 鉄道事故・災害等発生時における利用者への運行情報の提供については、「列車乗務員作業標準」等に基づき、列車乗務員及び駅係員等から輸送指令に鉄道事故等の情報が集約され、「指令業務標準」等に基づき、鉄道事故等の情報を、駅構内放送、LED案内表示器や運行情報ディスプレイ等により、利用者に対して情報提供を行って 	<ul style="list-style-type: none"> 鉄道事故発生時においては、多数の利用者に混乱、動揺を与えることになるため、利用者への運行情報の提供に関する取組み等については、今後ともより一層の向上に努めていくことが望まれる。 	<ul style="list-style-type: none"> 引き続きお客様への運行情報の提供について、充実を図ってまいります。
----------------------------------	---	--	---

<p>(3) 災害発生時における利用者の避難誘導、帰宅困難者対応について</p>	<p>いることを確認した。また、平常時は広告等に使用されているデジタルサイネージについては、異常時にはNHKのニュース映像に切り替えることによって、利用者への情報提供の充実化を図っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 加えて、平成26年7月からは、利用者に対し、タイムリーな運行情報を提供するために、スマートフォンアプリ「JR西日本 列車運行情報 プッシュ通知アプリ」のサービスを開始した。当該アプリは、輸送障害等発生時には、利用者の端末にプッシュ通知がされ、影響区間、原因、運転再開見込み時間、振替輸送の実施状況等を確認できるようにし、平成29年4月からは、ホームページ上で各路線の在線状況が分かるサービスを開始し、輸送障害等発生時における利用者の行動判断に資する情報の拡充に努めている。 ・ 地震等の大規模災害発生時における利用者の避難誘導については、昨年度は年39回、大規模地震や津波等の発生を想定した旅客の避難誘導訓練の実施や、DVDによる異常時考動力向上研修などを実施している。特に、南海トラフ地震による被害が想 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 今後とも、行政機関等が組織する協議会に参加するなど、沿線自治体等との連携を強化し、利用者の避難誘導や帰宅困難者対策の充実を図っていくことが求められる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 引き続き、行政機関等が組織する協議会に参加するなど、沿線自治体等との連携を強化するとともに、定期的な訓練の実施により、鉄道をご利用されるお客様
--	--	---	---

	<p>定される和歌山支社管内においては、浸水区域内にある駅間に、車内から安全に降車するための降車台や、線路から国道に上る階段の整備といったハード面の対策を行うとともに、沿線の住民や高校生を動員した避難訓練の実施、運転士の更なる判断力の向上を目的とした、VRを使用した地震・津波発生疑似体験訓練の実施など、ソフト面での対策を強化していることを確認した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 帰宅困難者対応については、帰宅困難者の対応を円滑に行うため「帰宅困難者対応マニュアル」等により、利用者及び帰宅困難者の対応を円滑に行うため、関係する行政機関等と事前に協議を行うこととしており、利用者の多い駅については、帰宅困難者対策に係る協議会に参加し、一時待機場所の確保や一時滞在施設等への誘導、運行情報に関する情報提供、飲料水・食料等の提供等、それぞれの地域における役割を果たすための協議に参画していることを確認した。なお、30駅については、飲料水、保存食等を備蓄し、大規模災害等発生時における利用者及び帰宅困難者に対する対応が図られていることを確認した。 		<p>の避難誘導や帰宅困難者対策の取り組みを推進してまいります。</p>
--	--	--	--------------------------------------

	<ul style="list-style-type: none"> 一時滞在施設等への誘導については、発災後自治体から情報収集を行い、一時滞在施設等の開設及び受け入れ開始の連絡があった場合は、自治体と連携して必要な誘導方法をとることとしており、一部の駅においては、自治体に限らず、周辺の学校やホテル、旅館を一時滞在施設として開設できるよう、連携を行っていることを確認した。 		
<p>3. 訪日外国人対応に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> 現在、日本政府では国土交通省を含めた関係機関が一丸となり、観光立国の実現に向けて取り組んでおり、近年の訪日外国人旅行者の急増に対し、鉄道における受入環境の整備に関しては積極的な取り組みが求められている。 		
<p>(1) 企画乗車券等の取組状況</p>	<ul style="list-style-type: none"> JR西日本では、訪日外国人旅行者向けの「Kansai Area Pass」等の各種企画乗車券の開発・販売を行っている。また、関係する鉄道事業者及び自治体等とも協力・連携した開発にも努めており、その取組みを積極的に実施していることを確認した。 	<ul style="list-style-type: none"> 平成29年9月30日より、東海道・山陽新幹線の新しいネット予約&チケットレス乗車サービスである「スマートEX」での発売が開始されたところであり、現在は国内向けとなっているが、海外からのインターネット予約が可能となるよ 	<ul style="list-style-type: none"> 「スマートEX」について、訪日外国人旅行者向けのサービスを、アメリカ・オーストラリア・シンガポール・香港・マレーシア・タイ・台湾で開始しています。今後もJR東海と連携し、対象国を順次拡大して

<p>(2) 異常時(災害時、輸送障害時)の情報提供</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ JR西日本における情報提供の多言語化の取組については、平成25年10月より、京阪神エリアの在来線約185駅に380台の「AQUOS PAD」を導入し、お客様に運行状況等の案内を実施している。 ・ 近畿エリアの乗降5千人以上の駅及び新幹線駅約240駅に異常時情報ディスプレイを整備し、遅延が発生している線区、運行状況、原因を英語でも案内表示を実施している。 	<p>う多言語によるサービス開始がされるよう早期の実施が望まれる。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 今後とも、訪日外国人旅行者のニーズの把握に努め、企画乗車券の開発等、訪日外国人旅行者の利便性向上に向けた取組みを進めていくことを期待する。 ・ 今後も訪日外国人旅行者の増加が見込まれていることから、情報提供の多言語化についての取組みを一層進めていくことが望まれる。 	<p>まいります。</p> <p>また、弊社エリアの新幹線・在来線特急列車を海外から予約できるサービス(英語・中国語〔繁体字・簡体字〕・韓国語に対応)を平成31年春から開始する予定です。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 訪日外国人旅行者の利便性向上に向けては、沿線自治体および事業者と連携し、引き続き取り組んでまいります。 ・ 異常時情報ディスプレイ、車内ディスプレイを活用し、多言語での情報提供に取り組んでまいります。
--------------------------------	--	---	---

<p>(3) その他訪日外国人旅行者に対する取組状況</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 昨今の訪日外国人旅行者の増加による多言語での案内の必要性が高まっていることから、主要駅にも順次タブレット端末（iPad）を導入するとともに、配備する駅及び台数を増やし、多言語音声翻訳アプリ「VoiceTra（ボイストラ）」を活用することで、訪日外国人のニーズに応えるべく対面での案内にも取り組んでいる。 ・ 車内の案内については、平成27年1月に山陽新幹線乗務員へタブレット端末（iPad）を導入し、その後、導入線区を北陸新幹線や在来線へ拡大してきた。本端末に搭載した「訪日顧客案内サポートツール」により、あらかじめ登録した文例により外国人利用者へ対面での案内を実施するとともに、平成29年4月には音声再生機能を追加し、放送案内も可能とするなど、案内の充実に取り組んでいる。 ・ JR西日本は、ピクトグラムを表示した多言語の案内表示や訪日外国人旅行者の利用の多い駅には、無料公衆無線LANの整備や専任の外国人スタッフによる案内の実施しており、また、大阪駅では、観光 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 新幹線へ「はるか」等と同様の無料Wi-Fiを導入することを含め、今後とも訪日外国人旅行者の受入環境の整備について、積極的に取り組んでいく 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 新幹線への無料Wi-Fiについては、平成30年度から順次導入してまいります。
--------------------------------	--	--	--

<p>4. 視覚障害者等対応に関する事項</p> <p>(1) 駅員等による声かけ、誘導案内の強化</p>	<p>案内、旅行に関する各種相談、チケット販売など様々なサービスを一体的に提供できる「Travel Service Center OSAKA」を設置するなど様々な手段を通じて情報提供を行っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> 国土交通省鉄道局は、平成28年8月の東京メトロ銀座線・青山一丁目駅における視覚障害者の転落防止事故を受けて、「駅ホームにおける安全性向上のための検討会」を設置し、ハード・ソフト両面からの転落防止に係る総合的な安全対策について、同年12月に中間とりまとめを行い、各運輸局を通じて、鉄道事業者に対し文書にて要請したところである。 JR西日本では、この要請を踏まえ、社内通達を発出し、視覚障害者に対する声かけの継続実施について、新幹線管理本部、近畿統括本部及び各支社に対して周知を行ったところである。 視覚障害者に対する声かけの実施について、視覚障害者が誘導案内を希望した場合には、乗降車時について誘導案内を 	<p>ことを期待する。</p> <ul style="list-style-type: none"> 事故の防止策の検討とともに、引き続きハード・ソフト両面から安全性確保に向けた取組を継続することが必要である。 	<ul style="list-style-type: none"> ハード対策として、ホーム柵の設置駅を順次拡大するとともに、遠隔セキュリティカメラ等による見守りを行ってまいります。 ソフト対策では、駅係員の接遇能力向上策としてサービス介助士を養成し、各有人駅に資格取得者が在勤している状態を目指します。 また、視覚障害者、聴覚障害者、車いす利用者とのディスカッションを通じ、案内や誘導における接遇レベルの向上に努めてまいります。 さらに、視覚障害者と駅係員合同の勉強会を実際
---	--	--	---

	<p>行い、駅構内で介助者がいない視覚障害者を見かけた場合については、声かけを行うとともに誘導案内希望の有無を確認し、誘導案内を希望しない場合についても可能な限り乗車するまで見守ることとしている。</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成29年3月17日より、JR西日本、大阪市交通局、近畿日本鉄道と合同で、「ひと声で、ひと助け。」キャンペーンを実施したところであり、一般利用者による視覚障害者に対する声かけを啓発する取組を行っている。さらに、同年9月28日にはJR西日本、JR東海、近鉄、京都市交通局がアクセスする京都駅において、当該鉄道事業者及び公益社団法人京都府視覚障害者協会等11団体が参加して、視覚障害者がより安心して鉄道を利用できることを目的に、駅前広場を通行している方に対して、積極的な声かけを共同で呼びかけるなど啓発活動に取り組んでいる。また、同年9月末からは、JR西日本において、「お客様のお役に立てるように積極的にお声がけします。」キャンペーンを実施し、駅員による積極的な声かけに取り組んでいることを確認した。 		<p>の駅において開催し、ホーム端を歩行する方への声かけ練習や実際に線路上に降りホームの高さの体感、転落した場合の退避訓練などを行ってまいります。</p> <p>関西盲導犬協会の後援会員となり、盲導犬育成に積極的に協力してまいります。</p>
--	---	--	---

<p>(2) 接客能力の向上に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ JR西日本は、視覚障害者や車椅子利用者への案内や誘導を適切に対応できるよう、介助、接客レベルアップ研修を実施しており、加えて、関西盲導犬協会の指導員を講師に招き、また、障害者団体と連携した研修も実施しており、積極的な研修制度の充実に努めている。 ・ 平成27年度より、駅員を中心としてサービス介助士資格を取得させることにより接客能力の向上に努めている。 		
<p>(3) 盲導犬育成等に対する協力</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ JR西日本は、旅客への盲導犬訓練への理解を広く周知するため、駅や車内においてポスターを掲出や実施訓練への協力を行っている。 ・ このような各取組みが実施されている中、平成29年10月1日に、阪和線富木駅において視覚障害者がホームから転落し、列車と衝突して亡くなられる事故が発生した。翌日の10月2日には社内通達を発出し、事故の発生状況と駅員による「声かけ・誘導案内・見守り強化」について、改めて現場に周知徹底したことを確認した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 事故の防止策の検討とともに、引き続きハード・ソフト両面から安全性確保に向けた取組みを継続することが必要である。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 駅係員による声かけ・見守りの実施を着実に継続する他、乗務員など駅以外の社員、グループ会社社員も含めた見守りによりホーム上の安全性を高めてまいります。さらに共助の呼びかけも継続して行い、お客様同士での声かけ・見守りの風土の醸成にも努めてまいります。

<p>5. 利用者等からの意見等に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 鉄道事業者における輸送サービスの品質向上の原点は、「利用者の声」ということは言うまでも無いが、JR西日本においては、お客様センター等の連絡先をホームページや各駅に掲示されているポスター、時刻表に記載し、容易に意見等を寄せられる体制を整えていること、各駅やお客様センターに寄せられた利用者からの意見をデータベース化して、経営層を含めた会社全体に情報が共有されるとともに、利用者からの意見を鉄道本部内の会議等において分析・検討をし、施策に反映する体制をとっていること、また、利用者の声が活用された事例についてホームページ等で周知することにより、利用者の声が反映されていることが実感できる取組みが行われていることを確認した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 近年は利用者からのお褒めの意見が増加しており、今後も利用者からの意見等については、真摯に受け止めるとともに、利用者の声を活かした更なるサービス品質の向上への取組みが望まれる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ お客様からのご意見については、真摯に受け止めるとともに、更なるサービス品質の向上に取り組んでまいります。
<p>6. その他のサービス等に関する事項</p> <p>(1) 無人駅における障害者等に対する対応</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 無人駅において、乗降時に介助が必要な利用者に対する対応については、事前に介助の申し出があった場合は駅係員を当該駅に派遣して対応し、事前に介助の申し出がない場合についても、可能な限り待たせ 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 無人駅における障害者等への対応については、障害者等の意見を聴き、また、こうした方々の利用実体を踏まえながら、必要に応じて改善を図るな 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 国土交通省主催の「鉄道における車椅子利用環境改善に向けた実務調整会議」等を通じ、事業者としてよりよい、取り扱い、接遇が

<p>(2) ハンドル形電動車いす利用者の対応</p>	<p>ないよう対応を行うこととしている。また、介助の申し出に関する連絡先については、ホームページ上等で有人駅の連絡先を案内している。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ JR西日本では、ハンドル形電動車いす利用者の対応については、「バリアフリーマニュアル」等社内通達により、鉄道における利用方法を定め、真にハンドル形電動車いすが必要な利用者についてのみ、利用を可能としている。 ・ ハンドル形電動車いす利用者から連絡を受けた際には、ハンドル形電動車いす利用の対応が可能な駅であるかどうかを確認し、乗車駅及び降車駅に対して乗車日時等を連絡し、当該駅係員においてハンドル形電動車いす利用者の対応を行うこととしている。 ・ ハンドル形電動車いす利用者より、連絡が直接駅にくる場合や駅に来訪された場合については、乗車駅が対応可能であれば駅係員が対応するとともに降車駅に連絡し、連絡を受けた降車駅でも駅係員が対応にあたる体制がとられている。 	<p>ど、引き続き介助が必要な利用者への案内を適切に行うことが求められる。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ ハンドル形電動車いす利用者の対応については、今後も訪日外国人旅行者の増加が見込まれていることや、2020年東京オリンピック・パラリンピック競技大会の開催等を踏まえ、訪日外国人も含めたハンドル形電動車いすの利用条件の緩和が望まれる。 	<p>できるよう努めてまいります。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 「ハンドル形電動車いすの公共交通機関等に関する調査検討委員会」でご議論頂いている要件緩和については、平成30年4月から社内の取り扱いを変更し、取り組んでまいります。
-----------------------------	---	---	--

<p>(3) ICカード化に向けた取り組み</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ ハンドル形電動車いすが利用可能な駅の情報提供については、ホームページ等により周知されている。 ・ ICカードの利便性向上に向けた検討状況については、これまで順次エリアが拡大されてきており、平成30年春には草津線甲南駅から柘植駅間に、同年夏には北陸線牛ノ谷駅から新疋田駅間に導入予定となっている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 今後とも利用者の利便性向上のため、地域と協力の上、さらなるエリア拡大が期待される。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 左記の区間に加え、平成30年3月には、和歌山線大和新庄駅から五条駅間に、同年夏には、山陽本線有年駅から吉永駅間、赤穂線天和駅から香登駅間へも拡大するとともに、ICOCAエリア内のまたがり利用も実施する予定です。 ・ 引き続き、ご利用実態や効果及びコスト等を勘案し、また、地域と連携しながら、お客様の利便性向上に向け、利用可能駅の拡大について取り組んでまいります。
---------------------------	--	---	--