

東海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
<p>1. 運賃等に関する事項</p> <p>(1) 関係法令、通達に基づく諸手続等</p> <p>(2) 連絡運輸・乗継割引・企画乗車券等</p> <p style="padding-left: 20px;">① 連絡運輸</p> <p style="padding-left: 20px;">② 乗継割引</p> <p style="padding-left: 20px;">③ 企画乗車券</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・東海旅客鉄道株式会社(以下「JR東海」という。)においては、平成15年4月に東海道新幹線品川駅開業に伴う新幹線特急料金の設定認可等の諸手続を実施した。 ・連絡運輸については、利用者利便の向上を図る観点から、基本的には自社路線と接続している小田急電鉄株式会社等29社との間で実施している。 ・乗継割引運賃については、実施されていない。 ・企画乗車券については、本社、支社の企画により沿線の観光資源等を活用した各種の企画商品(60種類:平成17年末現在)を提供している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・関係法令、通達に基づき適正に処理されている。 ・今後とも、利用者ニーズの的確な把握により、良質な商品を提供することが望まれる。 ・ジャパンレールパスでは「のぞみ号」の利用ができないことについての案内の周知徹底に一層努めることが必要である。

	<ul style="list-style-type: none"> ・ I Cカード乗車券については、在来線では18年度から、新幹線では19年度にそれぞれ導入を予定している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ I Cカードの他事業者との相互利用に向けた検討を引き続き行うことが必要であると考えられる。
(3) 運賃の誤表示、誤收受	<ul style="list-style-type: none"> ・ J R東海においては、平成13年4月以降、10件の事象が発生しているが、改善に向けた取り組みが進められてきているところである。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 運賃收受システムの信頼性の確保は、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り、今後とも、関連情報の共有化を推進し、再発防止に積極的に取り組むことが必要である。
2. 情報提供に関する事項	<ul style="list-style-type: none"> ・ J R東海においては、ホームページ、広報誌・情報誌及びパンフレットを活用して、情報提供を行っている。 ・ ホームページ及び携帯電話を通じて運賃等の情報提供を行うとともに、列車が概ね30分以上の遅れを発生している路線における列車の運行情報を提供している。 ・ 新幹線の各駅においては、10分程度の遅延が発生している時には、発車標、電光掲示器、情報ボード等にテロップ情報を提供している。 ・ 主要6駅の改札口付近にディスプレイ式の情報ボードを24台設置し、リアルタイムに輸送障害の情報提供を行っている。 ・ 在来線では、乗降客数が1万人以上の主要駅(45駅)のうち38駅の改札 	<ul style="list-style-type: none"> ・ ディスプレイ式の情報ボード及びスクロール式文字画像表示の情報ボードを設置し、リアルタイムで輸送障害の情報を提供していることについては評価に値するものとする。

	<p>口にディスプレイ式の情報ボードを設置して、輸送障害が発生した時には、リアルタイムで情報提供を行っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> スクロール式文字画像表示の情報ボードを設置している14駅には情報をファックスで送付し、駅係員が受信したファックスをそのままスキャナーで読み取り機に読み込ませ、拡大した文字で情報を提供することとしている。 	
<p>3. 案内情報に関する事項 (1) 駅構内案内表示について</p> <p>(2) 東京駅における案内表示の課題</p>	<ul style="list-style-type: none"> 駅構内の案内表示は、「JR東海サインマニュアル」に基づき、旅客案内設備が整備されている。 ターミナル駅である東京駅及び新大阪駅の各改札口付近に、到着列車案内標等を設置し、到着番線及び遅延情報等をリアルタイムに提供して、新幹線利用者だけでなく出迎え者への利便も図っている。 八重洲北口改札口にあっては、旅客が改札口へ向かう際に、案内表示同士が重なり、柱や天井の梁などにより案内表示が一部見にくいため、平成18年度から実施する東京駅の改良工事で 	

(3) 外国人の対応について

各改札口のレイアウトを見直し、より分かりやすい改札口に改良する計画を立てている。

- ・ 東京駅は、東日本旅客鉄道株式会社（以下「JR東日本」という。）、東京地下鉄株式会社（以下「東京メトロ」という。）との乗換駅となっており、隣接するJR東日本とは必要に応じ乗換ルート等に関する案内表示の設置場所等についての協議を行っている。他方、JR東日本の先に位置する東京メトロの案内表示は、JR東海の判断で設置している。
- ・ 外国人に対する「接客コミュニケーションシート（接客対応パターンに応じ、日本語とともに英語・フランス語・韓国語・中国語・ポルトガル語の5ヶ国語を併記してあるもの。）」を作成して乗車券購入窓口や有人改札口等に設置している。
- ・ 職員がシートを示しながら、「乗車券・特急券等を購入する際の利用条件」や「利用する列車の乗り方」等の質問を行えば、外国人は回答を指さすことにより意思を伝えることができるようになっている。

・ 東京駅は、異なる事業者等での管理区分が分かれているとしても、利用者の乗換の利便性向上を図るべく、各社がそれぞれにおいて案内方法の改善を検討することも必要と考える。

・ 近年、様々な外国語圏の旅行客等が増加しており、駅の窓口等における外国語によるコミュニケーションが重要となっている。JR東海における「接客コミュニケーションシート」による対応については、評価に値するものと考ええる。

4. バリアフリー対策に関する事項

(1) 市町村が開催する基本構想策定協会への参画

(2) 可動式ホーム柵等の安全柵の整備

- ・ 「高齢者、身体障害者等の公共交通機関を利用した移動の円滑化の促進に関する法律」に基づく基本方針に定められた1日当たりの利用者数が5千人以上の対象駅は86駅あり、監査時点におけるバリアフリー化整備駅は41駅(47.7%)となっている。
- ・ JR東海では、協議会への参画要請があれば、基本的には応じることとしているが、既にバリアフリー化した駅に対する協議会への参画要請の場合や、バリアフリー化整備に対する地方自治体の支援及び姿勢を具体的に表明してもらえない場合には、市町村との調整のうえ、個別の協議で応じることとしたケースもあった。
- ・ 協議会に参画して個別駅の構造と関連して、旅客流動を勘案したバリアフリー化設備の設置箇所を説明すること、バリアフリー化整備に対する支援への理解と協力を求めることなども必要であることから、現在は、市町村からの参画要請があった場合には応じている。
- ・ 新幹線駅における安全柵の設置状況は、17駅中11駅で設置されてお

- ・ 平成22年までのバリアフリー化に向けた施設の整備に関しては、地方自治体との協力が必要であることから、協議会へは積極的に参画し、駅におけるバリアフリー化施設の整備を促進することが期待される。

	<ul style="list-style-type: none"> り、このうち、品川駅、新横浜駅、熱海駅にあつては、可動式ホーム柵も設置している。 ・ 残りの6駅における安全柵の設置については、順次整備する方向で検討している。 	
5. 乗継利便等に関する事項	<ul style="list-style-type: none"> ・ 自社線内における乗継ぎ利便性の向上については、ダイヤ改正を行うタイミングで乗換が可能となるように、待ち時間の短縮や待ち時間の延長等を行い、乗換時間の平準化に適宜対応している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 引き続き、利用実態を踏まえ円滑な乗換が図られるよう努力が払われることが期待される。
6. 輸送障害時等の旅客対応に関する事項 (1) 東海道新幹線 ① 平成12年9月の集中豪雨により発生した輸送障害対策 ア 情報提供に関する対策	<ul style="list-style-type: none"> ・ 平成12年9月に名古屋地区を中心とした集中豪雨により、多くの列車が途中駅、駅間に停車する状況となった。 ・ このため、乗客への案内、旅客対応、列車の抑止、的確な気象情報の把握について、業務の現状を検証し、可能な改善策を検討するよう指導した。これを受けて、JR東海では以下の対策を実施した。 ・ 早急(1ヶ月以内)に実施した事項 	<ul style="list-style-type: none"> ・ JR東海が実施した左記アからエの対

<p>イ 事故対策本部の情報収集・発信を強化するための対策</p> <p>ウ 駅間に長時間に及ぶ列車抑止を避ける対策</p> <p>エ 乗客への供食・給食、救援物資等の提供に関する対策</p>	<p>中央指令が車内テロップに直接情報入力 車内にNHK第1放送を適時放送 駅情報ボードによる情報提供 ホームページの情報内容の充実</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 順次、実施した事項 <ul style="list-style-type: none"> ・ 駅・車掌一斉情報録音装置の導入 ・ 車掌一斉情報装置の改良（録音テープのICデジタル化） ・ 携帯電話メール機能を利用した情報の提供 ・ 中央指令から、駅の運行情報端末及び車掌携帯端末への事故情報の提供 ・ 駅の情報装置でテロップ情報の提供 ・ 駅情報ボードをディスプレイ式に変更（のぞみ停車6駅：24台） ・ 携帯電話を利用した運行情報の提供 ・ 事故対策室の機器類の設置等 <ul style="list-style-type: none"> ・ テレビ情報の収集強化 ・ インターネット端末の設置 ・ 車内テロップ端末の設置 ・ 車内テロップモニタの設置 ・ 駅の1ホームに2編成を収容する方法を構築 ・ 供食・給食等の可能な会社数の増加と連絡体制の整備 	<p>策のうち、特に、駅係員、車掌への情報伝達及び利用者に対して情報を提供するための設備の整備については、評価に値するものとする。</p>
--	---	---

<p>② 輸送障害が発生した時の対応を定めた規程、マニュアル等の概要</p> <p>ア 遅延により在来線の運行が終了した夜間に到着した場合の対応等</p> <p>イ 情報の提供方法等</p> <p>ウ 駅間に列車抑止した乗客の救援方法等</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 非常食の増配備 ・ 駅ごとに調達できる店舗リストの作成 ・ 列車への搬入ルートの見直し ・ 関係箇所に接続要請、臨時列車の運転要請を行い、接続列車を確保することで対応することとしている。 ・ 接続列車が確保できない場合には、休憩列車の設定、待合室の開放により旅客の利便を図ることとしている。 ・ 旅客指令員は駅係員、車掌に対して概ね10分ごとに原因、途中経過・作業状況、運転再開見込み等に係る情報をあらかじめ定められた事例ごとの定型文に則り伝達するとともに、車内テロップ、駅情報ボードに送信し、利用者に情報提供を行う。 ・ また、駅係員、車掌は伝達された情報を基に、あらかじめ定められた放送文例を活用して、利用者に対して情報を提供することとしている。 ・ 駅間に列車抑止した乗客の救援については、救援方法、確認事項、判断基準、判断時期等を定めている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 新幹線における大規模な輸送障害としては、台風、地震等の自然災害の影響により駅間に多くの列車が抑止された事例が発生している。これらの新幹線の輸送障害事案を踏まえ、JR東海においても、再度、駅係員及び車掌が行っている案内放送の実態等について、利用者の立場に立って検証することが望まれる。
--	--	---

<p>エ 乗客の救援方法等を熟知するための訓練の実施</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 総合事故復旧訓練等において、旅客降車訓練、列車間移乗訓練、列車併結救援訓練、駅ホームに2列車を収容する訓練、指令員派遣訓練を実施し、訓練の結果、抽出された課題については、取扱いを改め、マニュアル等に反映している。 	
<p>オ バスによる旅客救援の検討状況</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 1列車当たりの乗客数が多いため、バスによる旅客救援を実施する場合には、1列車当たり数十台のバスが必要となることから、バス事業者と相談しているところである。 	
<p>カ 利用者に対する供食・給食等の提供</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 利用者に対する供食・給食については、基本的な考え方、判断基準、内容等が定められている。 	
<p>(2) 在来線</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ マニュアル等における情報提供としては、旅客輸送指令が駅係員、車掌に対して概ね10分から15分ごとに駅・車掌一斉情報により原因、途中経過・作業状況、運転再開見込み等を伝達。 ・ 一斉案内装置で無人駅を含めた駅における案内放送を行う。 ・ ディスプレイ式の情報ボードを設置している38駅には情報ボードに直 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 左記のとおり、自社関連での輸送障害事案を踏まえた対策の改善・向上等については、概ね着実な取組みが行われているものと評価できる。 ・ 他地域では、地震等により地域における鉄道旅客輸送が麻痺した大規模な輸送障害が発生していることから、名古屋圏における在来線についても大規模な輸送障害が発生した時の復旧作業、要員の確保、乗客の救援、情報提供等

	<p>接情報を送信し、情報を提供。</p> <ul style="list-style-type: none">・スクロール式文字画像表示の情報ボードを設置している14駅には、情報をファックスで送信し、駅員が受信したファックスをそのまま読み込ませ、拡大した文字で情報提供を行う。・駅係員、車掌は伝達された情報を放送文例により情報提供する。・マニュアル等には、情報の伝達、事故手配、旅客への供食・給食、代行輸送、振替輸送、異常時の旅客手配等について、基本的な考え方、確認事項、具体的な取扱い方が定められている。・平成17年12月に名古屋圏の鉄道事業者等において検討された車内放送の合意事項については、各現業機関の長に周知されていた。・マニュアル等は概ね整備されており、駅における案内放送は駅放送文例に則り行うこと、旅客対応については旅客指令員の指示に従って行うこととされている。	<p>のシミュレーションを行い、抽出された課題等を利用者の立場に立って検討することが望まれる。</p>
--	--	---

<p>7. 災害時等の旅客対応に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 災害対策基本法第39条第1項の規定に基づき防災業務計画を作成し、地震等が発生した後の対応は上記6で記述したマニュアル等で行うこととしている。 ・ 東南海・南海地震発生時の取扱いにおいて、紀勢線の詳細な津波危険予想マップを作成している。 ・ 新幹線総合指令所の機能が損なわれた場合に備えて、バックアップ用の指令所を整備するとともに、東京の指令要員が派遣されるまでの間は、大阪・名古屋地区に勤務する新幹線総合指令所に勤務経験者が担当することとしている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 東南海・南海地震対策として詳細な津波危険予想マップの作成、新幹線総合指令所の機能をバックアップする指令所を整備していることについては評価に値するものとする。
<p>8. 利用者からの意見等への対応</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ JR東海は、利用者の声を活かした旅客サービスの向上に努めるため、利用者の要望を適時適切に汲み上げ、それを迅速に実現させていくという考え方で、広聴体制の整備を図るとともに、寄せられた意見を基に社内で検討を行い、サービスの改善に反映させていくこととしている。さらに、これら意見等を社員指導、研修などの社員教育において活かすこととしている。 ・ 利用者からの意見等は、駅職員等へ直 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 利用者意見の収集から回答までの取扱いについては、社内の報告ルートを決め、全社員に浸透しており、利用者意見に基づく改善も継続的に実施されている。また、現業社員に配布されているマニュアルには、オレンジボックスに寄せられた利用者意見に関する取扱いは示されているが、利用者の満足度を向上させようとの意識を高めるためにも、他のルートにおける収集から改善までの一連の取扱いについても、現

	<p>接寄せられるもの、投書箱の役割を果たす「オレンジボックス」に投函されるもの、各地区に設けられた「お客様専用電話」に寄せられるもの、インターネットによりホームページサイト窓口に寄せられるもの、等により収集される。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・これら寄せられた利用者意見等に対しては、事実確認後、必要に応じて関係セクションが回答その他の対応を行うほか、データについては広報部に整備されたシステムにより全社一元的にデータベース化され、定期的に役員に報告されている。 ・各鉄道事業本部内では、利用者意見を精査したうえ、諸制度の改善、輸送の改善、旅客対応の改善のための検討会や委員会を経てサービスの改善に活かしていくこととしている。 	<p>場社員に対してわかりやすく示す取組みを実施することが望まれる。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者にとっても、意見等がどのように活用されているか理解が深まるよう、意見を反映した改善事例について公表するなどの工夫も期待される。 ・国土交通省に寄せられたJR東海に対する苦情には、商品やサービスの取扱い（例えば、JR他社と共有する駅、車両）に関して、JR東海とJR他社とが異なる事業者であることを利用者が十分に認識できていないことから生じた内容が見受けられるが、このような苦情が発生する要因に、JR他社の在来線と東海道新幹線の駅が共同使用されているなどの他とは異なる特殊事情等もあるが、今後ともできる限り利用者の理解を得られるように分かりやすく説明する工夫を続けることが期待される。
<p>9. その他の事項 (1) 駅係員等の教育</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・社員の旅客対応の教育については、駅配属前の職能教育を主とした「新入社員研修」、入社1年経過前の職能教育の深度化、介助研修を含めた「ステップ 	<ul style="list-style-type: none"> ・駅業務等への社員教育が体系的に整備されているところではあるが、今後もさらに社員教育の充実に努めていくことが望まれる。

<p>(2) 個人情報保護法への対応について</p>	<p>アップ研修」、車掌登用時の「車掌研修」、運転士登用時の「運転士研修」、乗務員から駅への登用時の「駅営業研修」、駅・乗務員区所での登用時の「管理者研修」、駅・乗務員区所での登用時の「現場長講座」という一連の集合研修を設けている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・社員研修の充実を図るとともに、新入社員に先輩社員がカウンセラー役となるアドバイザー制度の導入や社員数が多くかつ複数の現場管理者が配置されている駅などにおいて複数の社員をグループ分けして社員管理をする仕組みを導入するなど個人の能力を高める取組みも行われてきている。 ・フロントサービスを行う職員に対して、「まごころサービスブック」及び「まごころサービスブックⅡ」を配布し、基本的な接客対応の携帯マニュアルとしている。 ・JR東海では、平成17年4月の個人情報保護法の全面施行に対応するため、取得している個人情報の洗い出しを行うとともに、政府のガイドラインを参考に社内規定及びマニュアルを整備し、法施行にあわせて社内説明会を 	<ul style="list-style-type: none"> ・個人情報の保護に関する法律や政府のガイドラインに基づき、適切に対応されている。今後も引き続き、制度の運用上の点検に努め、適正な個人情報保護の取扱いを確保することが望まれる。
----------------------------	--	---

(3) 優先席・携帯電話の取扱い

実施した。

- ・ JR東海における個人データは、定期券購入者情報のほかエクスプレスカード会員情報、ジパング倶楽部会員情報など150万件を超える情報を取得しており、これら個人情報を守る体制・取扱いのルールを整え、個人情報の適正な取扱いや安全管理の徹底が図られている。
- ・ なお、法施行後、諸規程・マニュアルにしたがった取扱いが行われており、また、昨年11月から12月にかけて箇所長による遵守状況の自己点検も実施されており、これまで特段のトラブルは生じていない。
- ・ JR東海は、平成16年9月から従来の「シルバーシート」を、妊婦や乳幼児連れも広く利用しやすくした「優先席」に変更し、表示の変更とともに利用者への周知を図りつつ、その拡大を図ってきている。
- ・ 携帯電話の使用については、「優先席付近では携帯電話の電源を必ずお切りいただくこと」、「優先席以外では、他のお客様にご迷惑のかからない範囲で携帯電話をご使用いただくこと」を基本

- ・ 今後は、乗客に対して優先席付近で携帯電話の電源をお切りいただいている理由を理解していただくための周知方法等について検討することが望まれる。

(4) 健康増進法対応

的な取扱い方針として、マナーアップ放送を実施している。

- ・ 不特定多数が利用する鉄道の特性上、喫煙者と非喫煙者の利用者の双方への配慮が必要と考え、「分煙」の徹底を自動喫煙防止対策の基本としている。
- ・ 東海道新幹線については、デッキにより車両と車両との間を仕切ることが可能であり、喫煙率の推移を参考として、喫煙車両と禁煙車両の双方を設定している。
- ・ 在来線については、普通車はデッキがなく分煙化が困難なため、平成5年3月から全面禁煙としている。在来特急列車については、新幹線と同様に喫煙車両と禁煙車両の双方を設定している。
- ・ 駅については、待合室やコンコースなどの閉鎖空間は全面禁煙とし、ホームなどの開放空間の一部では、分煙化の観点からふさわしい場所に喫煙コーナーを設置していく方針である。

- ・ 健康増進法対応については、今後も引き続き、利用者の意見等を踏まえて対応していくことが望まれる。