

九州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	所見に対する回答
<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>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 九州旅客鉄道株式会社（以下「JR九州」という。）は、平成9年4月1日の運賃改定（消費税率の改定に伴うもの）以降、運賃改定は行っていない。 ・ 過去5年間（H12.10～H17.11）における主要な事案としては、平成16年3月開業の九州新幹線新八代～鹿児島中央間の新幹線特急料金の設定認可及び平成17年10月実施のD×グリーン料金設定の届出等の諸手続を実施した。 	<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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 今後も、関係法令、通達に基づき、適正な手続きに努めてまいります。
<p>(2) 連絡運輸・乗継割引・企画乗車券等</p> <p>① 連絡運輸、乗継割引制度</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ JR九州においては、相互直通運輸を実施している福岡市交通局をはじめ23社（うち福岡市交通局及び肥薩おれんじ鉄道株式会社との間では乗継割引を実施。）との間で連絡運輸を実施している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 今後も旅客流動の実態及び利用者ニーズを踏まえた連絡運輸に係るサービスの充実が期待される。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 今後も、お客さまの円滑な移動に資するとの観点から、バス等他の交通モードとも協力して、連絡運輸に係るサービスを充実させてまいります。
<p>② 企画乗車券</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 現在の主力商品としては、主要都市間を結ぶ「2枚きっぷ」、「4枚きっぷ」で、それぞれ3割～4割前後の割引となっているほか、観光向けの企画きっぷ等合計69種類の商品を発売。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 今後も利用者の選択肢を広げるとともに、利用者の需要喚起に資する商品の提供が期待される。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 今後も、世の中の動きや他の交通機関との競争状況等を考慮しながら、お客さまのニーズに合った商品を、適時適切に提供してまいります。

<p>(3) カード式乗車券</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ ICカード乗車券の導入については、社内において検討中であり、導入・方式については具体的に決まっていない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 利用者の利便性につき充分配慮して、ICカード乗車券の導入の検討を進めることが望まれる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 現在、総合企画本部内にICカード導入に関する部署を設置し、導入に向けて鋭意検討を行っています。
<p>(4) 駅務機器類</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 券売機未設置の無人駅は、利用者が僅少の駅であるが、今後も利用状況に応じて販売体制を充実していくこととしている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 無人駅で乗車した旅客からの運賃収受を円滑にする観点からも需要に応じた券売機の設置が望まれる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 今後も、利用状況に応じて販売体制を充実します。なお、平成18年3月に無人駅15駅に券売機を新設致しました。
<p>(5) 運賃の誤表示、誤収受</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 運賃の誤表示等については、平成13年以降、故障に伴うワンマン車両内の運賃表示器の誤表示及びプログラムミスに伴う自動改札機での誤収受の2件発生している。 ・ 誤表示等の対策として、平成13年4月より「運賃表関連取り扱いマニュアル」を作成。また、関係者の教育用として平成14年6月に「運賃情報管理システム教育用マニュアル」を運賃関係の業務毎に区分して6種類作成。 ・ 2件の誤表示等発生後は確認手順の見直し等により再発防止に万全を期している。また、運賃表については、手作業をせず、本社において入力したデータを各駅が端末を操作することにより自動的に運賃表が作成されるシステムを導入している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 誤表示等の根絶に向けた取り組みがなされているものと考えられる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 今後も、誤表示等の根絶に向けて、メーカー等とも協力して、チェック体制をさらに強化してまいります。

<p>2. 情報提供に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 会社情報に関する情報提供媒体として、従来、「窓」という会社広報誌を発行していたが、現在はホームページや会社案内パンフレット、各種プレスリリースを主要な媒体として情報提供を行っている。沿線の観光情報等鉄道の利用に関する情報は、ホームページのほか、情報誌、駅や車両での広告などを通じて提供している。 ・ ホームページでは、運賃等鉄道の利用に関する基本的な情報のほか、経路検索や列車運行状況等利用者のニーズの高い情報についても適切に提供されている。 ・ 旅客向けの旅の情報誌として、「プリーズ」という冊子を毎月発行し、主に特急列車で無料配布している。 ・ 外国人利用者への情報提供については、ホームページにおいて、英語版と韓国語版を作成しているものの、日本語版のホームページと比べて情報量が少ない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ ホームページにおいては、他のホームページとのリンクを活用するなどして、多彩な情報がわかりやすく提供されている一方、駅構内図やバリアフリー経路に関する情報が提供されていないことから、今後さらなる充実が期待される。 ・ 鉄道旅行の魅力を訴求する内容となっており、引き続きこうした情報発信に積極的に取り組み、鉄道の利用促進に努めることが必要である。 ・ 中国や韓国等の近隣に位置するという地域特性からも、今後の利用状況等を踏まえながら、情報の充実等に努めることが期待される。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 一部主要駅は交通エコロジー・モビリティ財団のホームページとリンクを設定することにより情報提供しています。さらに、今年度、EV・ES・スロープの整備状況について情報提供をするように準備をしております。 ・ 鉄道を使った旅行情報のコンテンツをより充実させ、更なる情報発信に取り組んでまいります。 ・ 平成18年3月18日より、韓国語・英語版の九州新幹線・特急列車時刻表、並びに運賃表のホームページを開設し情報の強化を図っております。
<p>3. 案内情報に関する事項 (1) マニュアル等の整備状況</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 駅等での案内情報のサインに係る基準として、平成元年に 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 基本設計作成後、国のガイドラインやJIS規格等が定められ 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 早期改訂するように検討してまいります。

<p>(2) 駅における情報提供</p>	<p>「駅サインシステム基本設計」を作成。</p> <ul style="list-style-type: none"> 改札口、跨線橋、ホームにおいて「LED（発光ダイオード）表示器」もしくは「LCD（液晶ディスプレイ）表示器」の整備が進められている。ホームでの整備を優先しているが、改札口についても、平成21年度までには概ね1日あたりの乗降人員2千人以上の駅にLED、LCDいずれかの表示器を整備する計画。 輸送障害時の列車遅延情報の提供については、現在28駅で本社運行管理部からの一括配信システムが整備されており、今後も徐々に整備駅を増やしていく計画。 無人駅での案内については、管理駅からの遠隔放送による案内が基本となっている。 	<p>ており、現場でのサイン設計の際にはそれらの基準等を遵守しているが、「駅サインシステム基本設計」自体の改訂は行われていないことから、できるだけ早期の改訂が望まれる。</p> <ul style="list-style-type: none"> 電光表示器は輸送障害時などにおいても臨機応変に情報提供を行うことが可能であることから、引き続き可能な限り早期の整備が望まれる。 他の駅についても早期の対応が期待される。 	<ul style="list-style-type: none"> 平成18年度中にホームLED2駅、LCD12駅を整備する予定です。平成19年度以降も順次整備してまいります。 平成18年度中に宮崎駅に自動放送装置を導入する予定です。平成19年度以降も整備を検討してまいります。
<p>(3) 車内における案内情報</p>	<ul style="list-style-type: none"> 特急車両の約8割、近郊電車の約5割でLED表示器を整備し、英語による案内も行っている。 「つばめ」と「リレーつばめ」については、4カ国語（日本語、英語、中国語、韓国語）による 	<ul style="list-style-type: none"> 外国人の利用状況等を踏まえ、「つばめ」、「リレーつばめ」以外の特急列車での外国語放送の検討も必要である。 	<ul style="list-style-type: none"> 「つばめ」、「リレーつばめ」につきましては、日本語放送に加え、中国語、韓国語、英語による自動放送を行っております。また、その他の特急列車につきましても、日本語放送に加え、一部で英語の自動放送を行っております。しかし、車内放送に

<p>(4) 情報案内の多言語化</p>	<p>自動放送を行っているが、それ以外のほとんどの列車は日本語のみの案内となっている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ アジア諸国からの利用客が多いという地域特性を踏まえ、主要駅においていち早く4カ国語表記を実施し、その他の駅でも駅名や時刻表などの主要情報についてはすべて英語表記を行っている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 福岡市などの自治体においても外国語表記の普及に積極的に取り組んでいることから、引き続きJR九州としても積極的に協力することが期待される。 	<p>対して、お客さまから「長すぎてうるさい」など苦情が寄せられるケースもあり、今後もお客さまの幅広いニーズを踏まえながら検討してまいります。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 自治体等との連携をとって案内表示の充実に努めてまいります。
<p>(5) 案内情報に係る関係者との連携</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 博多駅をはじめ複数の管理主体が存在する駅や、駅前広場等を管理する自治体などとの間では、必要に応じてサインシステムに関する協議を行い、統一性のある案内を心がけている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 現地監査においても著しく整合性に欠ける案内表示は見受けられなかったが、駅出入口付近に駅周辺案内図がないなど、個々には改善が望まれるケースも見受けられるため、今後とも、利用者のニーズ等を踏まえながら、関係者が連携をとって案内表示の充実に努める必要がある。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 自治体等との連携をとって案内表示の充実に努めてまいります。
<p>(6) 案内情報に係る人的対応</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 研修機会等を通じて駅員等による対応能力の向上に努めている。 ・ 博多駅等の主要駅等において、自治体と連携して、駅構内に総合案内所を設置している。特に博多駅では、平成17年12月から遠隔モニターを用いた手話案内や7カ国語による案内を実施している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 自治体と連携した総合案内所の設置・選考については、利用者の評価などを踏まえ、他の駅への展開が期待される。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 今後も自治体と連携した総合案内所の設置・選考については、利用者の評価などを踏まえ、他の駅への展開を図ってまいります。

<p>(3) 運休時の代行輸送について</p>	<p>滑な乗継ぎが確保されるよう調整を行っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> 直近の事例としては平成14年3月に鹿児島本線に隣接する熊本操車場更地化工事に伴い、鹿児島本線熊本～川尻間において下り普通列車2本のバス代行輸送が行われた。利用者へは、1ヶ月前に時刻表への掲載、関係駅でのチラシ配布により周知を図った。また、バス代行区間の前後の区間については列車とバスとの接続を図った。 	<p>る乗継利便の確保が望まれる。</p> <ul style="list-style-type: none"> 利用者への周知及び列車と代行バスとの接続が図られており、利用者の利便性は確保されているものと評価できる。 	<p>継ぎが確保されるように引き続き検討してまいります。</p> <ul style="list-style-type: none"> これからも保守点検等に伴う運休時の代行輸送が発生する場合、お客さまの利便性を十分考慮したうえで設定するとともに、前広な周知を徹底してまいります。
<p>6. 輸送障害時の旅客対応に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> J R九州では輸送障害が発生した場合には「運転事故並びに災害応急処理標準」に基づき、現場からの無線等により総合指令に通報し、総合指令から事故内容・運行状況等の情報を駅や列車乗務員、各現業部署、本社等に一斉放送により連絡する体制を執っている。 輸送障害時の利用者への情報提供については、ホームページにより運行状況等を掲載し、最新の情報提供をリアルタイムに行っている。 指令から車掌への無線等による情報提供については、最新情報を入手の都度、最長でも約20分間隔で行っているが、車掌は「車掌乗務マニュアル」及び 	<ul style="list-style-type: none"> 利用者への情報提供は適時適切に行うことが必要であるが、関東運輸局管内の鉄道事業者等で構成される輸送障害発生時の対応検討会において、情報 	<ul style="list-style-type: none"> 輸送障害時の情報提供については、一斉放送、一斉無線、T I D、運転旅客情報、事故情報ダイヤル、ホームページや携帯電話へのメール送信等、あらゆる伝達ツールを活用

	<p>「車内放送マニュアル」に基づき、随時旅客に情報を提供している。なお、車掌に対し年1回のサービス研修を実施し質の確保に努めている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 駅における情報提供は、各駅長の判断により駅放送や掲示板等を通じて行われている。マニュアルは整備していないが、各駅において定期的に勉強会を実施し質の確保に努めている。 ・ JR九州は他輸送機関との間において「振替輸送契約」を締結していないことから、振替輸送は基本的に行っていない。なお、輸送障害時には、必要に応じてバス等による代替輸送を行っている。 ・ 輸送障害を想定した訓練は、支社別に毎年11月に脱線訓練を実施しており、その際に避難誘導についても適宜実施している。 	<p>提供の目安を5分間隔とした合意がなされており、こうした合意内容や地域の実情等を踏まえたマニュアルの改善等さらなる検討が必要である。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 上述した状況を踏まえつつ駅における情報提供のマニュアルの整備を行うことが必要であると考え。なお、定期的に行われている勉強会により、マニュアルの整備と相まって、研修等のさらなる充実・向上が図られるものと期待される。 	<p>し、可能な限り最新の情報を提供するように努めております。今後はこれに加え、線区事情等を考慮のうえ、情報提供の時機や頻度等詳細かつ具体的な事項を明記するなどしてマニュアルの充実を図り、これまでも増して、お客さまへのきめ細かな情報提供に努めてまいります。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 輸送障害時の情報提供に関するマニュアルを整備していきたいと考えております。
<p>7. 災害時等の旅客対応に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 自然災害、火災については、輸送障害時の旅客対応と同様に「運転事故並びに災害応急処理標準」より対応している。 		

	<ul style="list-style-type: none"> 社員に対する指導教育は、運輸部で企画する運転シミュレータによる異常時訓練や初任者研修等を利用し、本社主導による教育が行われている。 訓練については、平成17年3月に起こった「福岡県西方沖地震」を教訓として、地震対策訓練を平成18年3月に実施することとしている。 	<ul style="list-style-type: none"> 近年、自然災害等が各地で発生しており、今後も幅広く危急の事態を想定した教育・訓練等を実施し、迅速かつ安全、的確な対応がとれる体制を確立することが望まれる。 	<ul style="list-style-type: none"> 大災害応急処理標準を定めており、平成18年3月には大規模地震を想定し、情報伝達訓練とお客さまの避難誘導訓練を実施しました。今後も訓練の充実を図り、災害発生時に的確な対応が取れるよう体制を整えてまいります。
<p>8. 利用者からの意見に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> JR九州では、利用者意見等の窓口として、サービス部サービス課及び駅への電話及び来訪、ホームページのメール受付等がある。 新幹線及び在来線特急列車には、旅の情報誌「プリーズ」を備え付けており、その中で葉書による利用者からの意見等の募集をしている。 利用者から意見等の集約についてはサービス部が行い、データベース化を実施。 利用者から寄せられた意見等については、一週間分をとりまとめ、「すぐやるもの」、「中期的なもの」、「その他」とする3つに区分し、「すぐやるもの」としたものは、幹部等が出席する「経営会議」において議論し、直ちに改善等に向けた取り組み 	<ul style="list-style-type: none"> 利用者から寄せられた意見等に対する回答は速やかに行う体制が執られている。 サービス改善等の充実のための意見を幅広く募集する積極的な取り組みであると評価できる。 利用者から寄せられた様々な意見等を踏まえ、サービス改善に反映していく体制が執られているものと評価できる。 今後ともこうした取り組みやサービス改善に反映していく体制の充実など、利用者の意見 	<ul style="list-style-type: none"> 今後もこの体制を維持しご利用のお客さまへのサービス改善に努めてまいります。 今後もお客さまのご意見を幅広く募集するため募集アイテムを検討するなど積極的に取り組んでまいります。 今後もお客さまのご意見を施策に反映出来るように努めてまいります。 今後もお客さまのご意見を施策等に反映させる体制の充実に努めてまいります。

	<p>みを行うこととしている。また、「中期的なもの」としたもののについては、毎月開催される「サービス改善委員会」の中で報告し、利用者ニーズの動向の把握やサービス向上のための対応策・方針について検討を行っている。</p>	<p>等を踏まえた適切な対応に努める必要がある。</p>	
<p>9. その他のサービスに関する事項 (1) 携帯電話の取扱について (2) 健康増進法について</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ JR九州では、車内での携帯電話の使用については、「優先席付近では電源を切り、その他ではマナーモードに設定の上、通話は遠慮いただく」よう案内をしている。 ・ 全駅において分煙措置を行っているが、朝のラッシュ時間帯における禁煙措置等は講じていない。また、新幹線は全車両禁煙措置を講じている。在来線特急車両については、全車両数507両(平成17年4月1日現在)のうち約8割、397両(喫煙ルーム設置の20両を除く。)を禁煙車両としている。最近の利用者からの意見として、特急車両内での喫煙に対す 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 優先席付近の吊り革をオレンジ色にすることにより、携帯電話の電源を切るエリアを分かりやすくとした先進的な取り組みを参考にしつつ、更なるマナー向上のための検討や、乗客に対して優先席付近で携帯電話の電源を切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。 ・ 今後とも利用者の意見等の動向を踏まえた適切な対応が望まれる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 今後も他鉄道事業者の表示等を参考にしながらお客さまに分かりやすい「優先席表示」やマナーアップの周知方法等について検討してまいります。 ・ 今後とも健康増進法(受動喫煙の防止)を踏まえ駅ホーム及び列車内で分煙・禁煙化対策を進めてまいります。

<p>(3) 暴力・迷惑行為について</p>	<p>る苦情が多く寄せられていることから、こうした利用者ニーズの動向等を踏まえつつ、さらなる禁煙化に向けた検討を行いたいとしている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ポスターや車内放送によって、マナー向上の啓蒙活動を行っている。 ・利用者同士のトラブルが発生した場合には、状況により警察に通報するとした対応を行っており、基本的に現場には複数人で対応することとしている。また、第三者行為により駅係員が負傷した場合には、必ず警察官の出動を要請し、基本的に警察署へ被害届けを提出している。また器物破損等の物損が発生した場合も警察署へ被害届を提出している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・第三者行為により駅係員が負傷した場合の発生件数は把握している。また、利用者同士のトラブルについては、把握することが難しいものの、把握するよう努めている。 ・暴力・迷惑行為の発生件数の状況等は、その対応策を検討することから、今後とも可能な範囲でその把握等に努めることが必要である。 	<ul style="list-style-type: none"> ・駅社員への暴力行為等に関しては、発生の都度、警察への連絡、被害届の提出を行い、また、利用者同士のトラブルについては、把握することが難しいものの、把握するよう努めてまいります。 ・暴力・迷惑行為についても、今後とも可能な範囲でその把握等に努めてまいります。
<p>(4) 駅業務の外部委託について</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・JR九州では、駅業務の外部委託などによる経営効率化を推進しており、平成17年11月時点で555駅中238駅を業務委託駅としている。委託先は主にJR九州のグループ会社である株式会社九州交通企画及び分鉄開発株式会社である。 	<ul style="list-style-type: none"> ・駅業務の外部委託は、経営効率化の観点から実施されているところであるが、その場合にあっても、旅客の安全や利便性の確保の点で従来より水準が低下するようなことがあってはならないので、今後とも各種研修を着実に実施するなどの措置を講じていく必要がある。 	<ul style="list-style-type: none"> ・委託駅では、出向社員またはJR九州のOBが駅業務に従事しており、今後とも必要な教育については、委託会社と協力し、実施してまいります。