

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
<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>東日本旅客鉄道株式会社（以下「JR東日本」という。）の運賃・料金設定等に関する過去5年間の主要な事案としては、平成16年3月13日開業の上越新幹線本庄早稲田駅の新幹線特急料金の設定認可（平成15年12月18日認可）、平成18年3月18日に実施された東武鉄道との直通運転をする特急列車に対する特急料金及び座席指定料金の設定届出（平成17年11月8日届出）等の諸手続を実施している。</p>	<p>関係法令、通達に基づき適正に処理されている。</p> <p>東京駅、新宿駅、池袋駅、渋谷駅、品川駅等10駅については、運賃表等の掲示、関係規程類等の駅への備え付け、マニュアル等に基づく運賃表修正表示等についても適正に処理されている。</p> <p>なお、留意点として、（御茶ノ水駅）他社線との連絡乗車券が購入できる自動券売が設置されているところに、駅スペースの関係で連絡会社との運賃表が掲出されてなかったところが見受けられたので、駅機器の配置にも十分配慮いただきたい。</p>
<p>(2) 連絡運輸・乗継割引・企画乗車券 連絡運輸、乗継割引</p>	<p>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事業者との間において実施している。大手民鉄や東京地下鉄株式会社などの地下鉄事業者が対象となっ</p>	<p>前回監査時、（町田駅など）多くの利用者の乗り継ぎ実態があるにもかかわらず、連絡運輸の締結をしていないため、連絡定期券等を購入できない実態があったが、ICカードの普及により、改札機</p>

ているほか、平成17年8月開業の首都圏新都市鉄道、平成19年3月開業の仙台空港鉄道株式会社とも連絡運輸契約を結び、新規開業路線以外にも、利用者から要望の高い事業者と順次連絡運輸協定を結び、平成20年3月15日には埼玉新都市交通を含め57社局に及ぶ予定である。

乗継割引制度については、現在は、相互直通運転を実施している路線、ノーラッチで接続している路線等を対象としており、現在10路線（9駅）で実施されている。

において2枚のICカードが処理できないという不便性を解消するため、連絡運輸上の乗換駅の拡大により、連絡定期券として1枚のICカードで購入できる範囲の拡大にも努めている。また、ICカード相互利用については、平成19年3月のPASMOとの相互利用を機に、利用者から好評を得ているところであり、現状以上の相互利用については、システム改修や運賃制度等の問題もあるが、利用者利便の確保の観点から、より一層の拡大に向けた検討を行うことが期待される。

乗継割引運賃の導入に関しては、対象区間・対象路線の拡充がなく、その導入については基本的には経営判断の問題であると承知しているが、運輸政策審議会答申（第19号）等にもあるように、異なる事業者間を乗り継ぐ旅客については、運賃の割高感が強く、これを是正することが求められていることから今後とも、当該制度の適用について検討を行うことが必要であると考えます。

<p style="text-align: center;">企画乗車券</p> <p>(3) 福祉割引</p> <p>(4) 運賃の誤表示、誤收受</p>	<p>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フリー切符、割引回数券、往復割引切符など134種類の企画商品（平成20年1月現在）を提供している。</p> <p>身体障害者等に対する割引の拡充は行っていない。これは国鉄時代から引き続き実施している割引を含め、本来は国の社会福祉政策として実施されるべきものとの考え方によるものである。</p> <p>平成17年以降、17件の事案が発生している。</p>	<p>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が、一部の利用者から差別的な扱いであると感じられる商品については、引き続き利用者への説明責任を果たされたい。</p> <p>福祉割引については、精神障害者の割引適用及び障害者割引の距離制限撤廃につき多くの要望が寄せられている中、割引の拡充及びICカードでの利用可能については多くの課題が残されていることは認識したが、今後とも引き続き理解と協力をお願いしたい。</p> <p>誤收受は、主にシステム改修等に伴うプログラムミスやチェック体制の不備が要因であり、システム改修等後のチェック方法等について改善に向けた取り組みがなされてきたところであるが、引き続きチェック体制の強化に努められたい。</p> <p>また、自動券売機等への異金種投入による誤收受についても数件発生しており、鉄軌道事業者の社会的信用を維持するためには、運賃收受の信頼性の確保は</p>
--	---	--

(5) 乗り継ぎ利便に関する事項

自社線内における乗り継ぎ利便性の向上については、待ち時間の短縮等を行い、乗り継ぎ時間の平準化に適宜対応している。

最も重要な課題であり、引き続き再発防止に積極的に取り組む必要がある。

利用者利便の確保・向上のためには、鉄道事業者内における複数の路線間、さらには他社の路線との間においても可能な限りシームレスな乗り継ぎを確保していくことが必要であり、運賃の設定やダイヤの設定に当たっても乗り継ぎの円滑化を考慮したうえで設定することが重要である。

また、他モード、特にバスへの乗り継ぎについても、引き続き、連携提案があれば前向きな検討を行うとともに、利用実態に併せたより一層の乗り継ぎ円滑化が期待される。

2. 情報提供に関する事項

プレス発表、会社要覧、ホームページ、携帯サイト、広報誌等様々な媒体を通じて情報提供を実施している。

財務等に関する情報については、決算発表時に決算短信等をプレス発表するとともに会社要覧等にも掲載している。

運賃に関する情報については、基本的情報のほか、企画商品等の情報を、安全・

<p>3 . 案内情報（利用者に対する案内）に関する事項</p> <p>（1）利用者に対する案内に係るマニュアル等の整備状況</p> <p>（2）駅における案内情報</p>	<p>サービスに関する情報については、ダイヤ改正、新幹線脱線対策の進捗状況等を、プレス発表等において提供している。</p> <p>また、ホームページでは、時刻表等の基本情報を検索するシステム及び切符予約システムも導入している。リアルタイムな運行状況については、30分以上の遅れ等が発生した場合に提供し、遅延証明書の発行もインターネットで実施している。</p> <p>以上のように創意工夫を図り積極的な情報提供に努めており、概ねガイドラインに沿った情報提供が行われている。</p> <p>駅構内等の案内表示設備の整備については、「案内サインマニュアル」に基づき整備されており、当該マニュアルは、ガイドラインに則した内容となっている。</p> <p>駅における各種施設への誘導表示等については、首都圏の主要駅では概ね整備が完了している。</p> <p>列車の案内情報については、首都圏の</p>	
--	---	--

<p>(3) 列車内における案内情報</p>	<p>全ての駅においては、ホームおける列車接近の自動放送に加え、LED式の列車案内表示器を設置し、列車種別、行き先の列車情報を提供している。なお、改札外LED表示器については、現在、294駅において整備されている。</p> <p>列車内における案内情報について、音声案内については車掌により案内放送を「案内放送用語例」に基づき実施している。また、車両内の扉上部のLED式情報表示装置においては、首都圏のほとんどの路線の車両に導入され、山手線等の新型車両には液晶画面でも情報提供を行っている。</p>	<p>今後とも車両更新及びリニューアルの機会に整備を進められることが望ましい。</p>
<p>(4) 他事業者等との調整状況について</p>	<p>今回現地監査を行ったターミナル駅（新宿・池袋・渋谷）については、他鉄道事業者や周辺施設を含めた統一的な案内表示への取り組みがなされていない。</p>	<p>大規模なターミナル駅については、利用者の利便性等の観点から、案内サインの統一性・連続性を図ることが重要であることから、関係者間で連携を図った案内情報の提供について検討されることが望まれる。</p>
<p>(5) 外国人にもわかりやすい案内情報</p>	<p>駅施設等の案内表示の多言語化については、すでに英語を含めた2カ国語表示</p>	<p>今後も外国人観光客の利用状況を勘案しつつ、更なる多言語化について検討す</p>

4 . バリアフリー対策に関する事項
(1) バリアフリー化の取り組み

を実施している。平成13年から法律の対象駅をはじめ、中国語及び韓国語についての表示を順次整備している。

高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律（平成18年法律第91号。以下「バリアフリー新法」という。）に基づく基本方針の主旨を踏まえ、原則として平成22年度までに1日当たりの平均利用者が5千人以上の駅や高齢者・障害者の利用が多い駅（約490駅）において、エレベーター等による段差解消を進めることとしている。また、乗降客数1万人以上高低差5m以上の駅（約300駅）については、エスカレーターの整備も進めることとしている。なお、これらの取り組みについては、平成18年4月に定例社長会見において公表されているところである。

(2) バリアフリー設備の整備状況

JR東日本における1日当たりの平均利用者が5千人以上の駅は466駅であるが、そのうち段差を解消し、バリアフリー新法による移動円滑化基準に適合

ることが望まれる。

今後は、今回現地調査の対象とした御茶ノ水駅のようにエレベーターの設置が技術的に難しい駅も残されていることから、地元自治体等と連携し駅周辺と合わせて施設整備を行うことなどにより、着実なバリアフリー化の推進に引き続き努力を行うことが期待される。

前回業務監査を行った際には、平成15年度末現在の状況として、1日当たりの平均利用者が5千人以上の駅の整備率は40%であり全国平均の44%を下

<p>(3) ソフト面での対応</p> <p>5. 輸送障害等発生時の旅客対応に関する事項</p> <p>(1) 輸送障害等の発生状況</p>	<p>している駅は平成18年度末現在で309駅(整備率66%)となっている。</p> <p>平成17年度より駅社員を対象にNPO法人日本ケアフィットサービス協会が認定するサービス介助士2級の資格取得を進めており、平成19年度までに約2,000人が同資格を取得している。平成20年度までに2,400人に同資格を取得させる計画となっている。</p> <p>平成18年度の輸送障害は、在来線で原因が車両や施設等の部内によるものが443件、鉄道以外のものが463件、自然災害によるものが313件で合計は1,219件となっている。新幹線で原因が部内によるものが9件、鉄道以外のものが7件、自然災害によるものが4件で合計は20件となっている。在来線と</p>	<p>回っていたことやJR東日本が全国の鉄道事業者中、最も多くの1日当たりの平均利用者数が5千人以上の駅を抱えていることを考えるとバリアフリー化に推進に向けた積極的な取り組みが行われていることがうかがえる。</p> <p>今後、さらに、資格を取得した社員が各々の駅の職場において他の社員に対して介助の仕方を教示することなどにより、駅員等の心のバリアフリーが一層進められていくことが期待される。</p>
---	---	--

(2) 輸送障害等発生時の体制等

新幹線を合わせると1,239件の輸送障害が発生しており、平成17年度に発生した輸送障害1,409件と比較してみると自然災害、部内原因及び部外原因それぞれ減により減少傾向となっている。

また、平成18年度には92件の鉄道運転事故が発生しており、平成17年度に発生した鉄道運転事故136件と比較してみると減少傾向となっている。

輸送障害等が発生した場合の対応方法等については、「運転事故等対処手続」等を定め、支社、指令室、乗務員、駅、その他現業職場が連携を取って対応することとしている。

これらの内規によると、初動対応として、事故等の現場の当事者又は発見者は速やかに輸送指令に通報するとともに、必要に応じ関係現場長等にも連絡することとなっており、輸送指令は状況を判断して、各部署や関係行政機関に連絡・通報すること、現場に応援者を派遣するなど、適切な対応をとることとなっている。

また、重大事故が発生した場合や自然災

今後とも、関係社員が輸送障害規程等を熟知し、事故等による輸送障害が発生したときの迅速・確実な復旧に努めることが必要である。

(3) 情報の伝達、利用者等への情報提供

害が発生したりその恐れがある場合に、支社長が責任者となり対策本部を設置し、乗客等の救助、避難・誘導、事故復旧等に対応することとしている。

輸送障害等が発生した場合には、情報が列車無線等により輸送指令に集約され、旅客一斉放送等により支社内各部署並びに他の列車・駅等に情報提供されている。また、乗務員には業務用携帯電話を所持させ、列車無線による交信が困難な場合の連絡用に使用するほか、車掌にはダイヤ情報メールの配信を行うこととしている。更に、東京圏輸送管理システム(ATOS)の導入や、「ネットレイン」(列車遅延情報把握システム)、TID等により、輸送障害時のダイヤ管理、運転整理等を迅速に行い、運行状況・遅延情報等の駅係員へ詳細に提供される体制をとっている。

輸送障害等が発生した場合の利用者等への情報提供については、異常時の放送マニュアルに基づき、輸送指令からの情報を駅・無人駅・車内において、輸送障害の状況や復旧見込み、振替輸送等の情

報提供を随時行うこととしている。なお、電車特定区間の各駅の改札口周辺と、A T O S 区間各駅のホームにおいては、東京総合指令室の運行情報を L E D 表示器により情報提供している。その他、本社ホームページや携帯電話においてもほぼリアルタイムの運行情報の提供がなされている。

国土交通省では平成17年9月9日付け「輸送障害によって列車が駅間に停車した場合における案内放送及び避難誘導について」、平成18年3月28日付け「輸送障害時における利用者への情報提供について」の文書を関東運輸局鉄道部長より発出し、旅客の避難誘導や案内放送についてマニュアル等の改善を要請しており、東京支社においても要請文に沿った対応を行うこととしている。また、異常時放送マニュアルは、各路線の特性を考慮した線区毎のマニュアルへと変更されている。

首都圏輸送障害対策プロジェクトとして、輸送障害の発生を防止する対策に取り組むとともに、障害が発生した場合の円滑な復旧を図るための対策にも取り組

<p>(4) 振替輸送等</p> <p>7 . 災害対応等に関する事項</p>	<p>んでいる。首都圏50km圏内において、信号通信指令による監視の強化、信号機器メーカーと連携した24時間即応体制の整備などにより、異常箇所の早期発見と現地までの到達時間短縮、復旧作業の迅速化を図っている。</p> <p>利用者へのきめ細かな情報提供するために、改札に50インチの異常時案内用ディスプレイを平成20年度までに約90駅に設置するとともに、案内放送設備の追加整備としてLEDを改札口やホーム上に設置している。</p> <p>代替輸送確保については、連絡運輸を行っている他民鉄との振替輸送を輸送障害発生時に速やかに実施している。また、バス代行についても、手配、道路事情、輸送力等の問題があるが、地方支社を中心に極力対応するよう体制を整えている。</p> <p>災害等への対応については、支社で防災業務計画等のマニュアルを策定している。</p> <p>毎年9月1日の防災の日を中心に、本社、支社、現業機関が連携し、震度6強</p>	<p>今後も災害を想定した教育・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。</p>
---	--	---

8 . 利用者からの意見等に関する事項

の地震が発生したとの想定で、防災訓練を実施している。この訓練の中で、安否確認、非常参集、情報伝達収集、救助派遣、非常食運搬、設備点検、津波警報発令時の対応などの各訓練を消防署と合同で行っている。また、各現業区や駅単位でも研修や訓練の項目の中で防災関係の教育・訓練を実施し、万全を期している。

なお、各駅では災害時の連絡体制、避難経路等について整備している。

利用者から駅社員又は列車の乗務員に対しての直接の意見、お客さま相談室等への電話、平成13年5月から受付を開始したインターネットによるホームページへの投稿等による意見、要望、苦情等（以下「意見等」という。）についてグリーン情報システムというデータベースを活用して集計・分析を行うとともに、社員は内容を閲覧しサービス改善の参考に役立てている。

平成18年度の利用者からの意見等は総件数で約34万件となっており、前回の業務監査において説明を受けた平成15年度の受付件数約13万件と比較して

今後とも、現場の第一線の社員から会社のトップまでが共通認識のもとでサービス改善に取り組み、利用者利便の向上に努めることが期待される。

みると大幅な増加傾向となっている。

平成18年度の主な内訳としては、駅設備等に関するものが154,644件で45.5%、商品制度に関するものが66,837件で19.7%、車両に関するものが32,064件で9.4%、列車ダイヤに関するものが30,179件8.9%、接遇・業務態度に関するものが7,516件で2.2%となっている。

これらの意見等については、お客さま相談室等で関係部署との間で調整を行い、利用者へ回答するとともに、駅等の第一線の職場に調整結果等を連絡し改善できるものについては実施することとしている。また、駅等の職場だけでは改善できないものについては、支社のお客さまサービス改善委員会又は本社のお客さまサービス改善委員会で検討の上、実施可能かどうかの判断を行い対応している。

さらに、駅又は列車内における社員と利用者とのトラブルについても報告を求め、その内容についても集計・分析している。

<p>9 . その他のサービスに関する事項 (1) 暴力行為への対応、迷惑行為等への対応</p>	<p>サービス改善についての研修を現場の社員に対する研修に留まらず、助役以上の社員に対しても実施しており、利用者に対する対応を管理者として指導・監督ができるよう指導している。</p> <p>また、サービスに関するシンポジウムの実施や社内表彰制度を設けることにより、会社のトップ以下のサービスに対する意識の共有化やサービスに対する意欲の向上、サービス向上の具体的な取り組みの促進を図っているところである。</p> <p>なお、利用者からの意見等が増加傾向にあるが、東京支社の状況を見ると第一線社員からの意見等が大幅に増加しており、全社的に取り組んだサービス改善の成果が現れたものと思われる。</p> <p>警視庁とタイアップしたポスターを掲出して「暴力等迷惑行為追放キャンペーン」を、毎年2回、7月から8月にかけて及び12月から1月にかけて実施している。さらに、ガードマンによる巡回の強化及び警察との連携強化等を図り、暴力等迷惑行為の防止に努めている。</p>	<p>今後とも、暴力等迷惑行為追放キャンペーンの実施、ガードマンによる巡回強化及び警察との連携強化を図り暴力等迷惑行為の防止等の啓蒙活動に努めることが望まれる。</p>
---	---	--

<p>(2) 健康増進法施行への対応 (受動喫煙防止対策等)</p> <p>(3) 携帯電話及び優先席の取扱い</p> <p>(4) 女性専用車両の導入</p>	<p>暴力行為は「犯罪」であるという認識から「告訴」など毅然たる対応で臨むよう社員に対し指導している。さらに毎年、発生件数、発生時期、発生場所、加害者の特徴、発生件数上位箇所、主な事象等を取りまとめ公表している。</p> <p>利用者の意見・社会情勢を勘案し、平成9年3月から全ての普通列車を禁煙とした。さらに、平成19年3月18日よりJR東日本管内を相互発着する新幹線ならびに在来線特急列車を全面禁煙するとともにホーム上においては喫煙ルームの増設が行われている。</p> <p>携帯電話及び優先席の取扱いについては、車内放送やつり革を橙色に色別及びステッカーを窓に貼付、駅においてはポスターの掲示等、様々な方法により啓蒙活動を行っている。</p> <p>女性専用車両については、平成13年7月から埼京線の深夜時間帯に導入され、平成17年4月からは朝の通勤時間帯にも拡大した。現在、中央線快速、常</p>	
--	--	--

**(5) 駅業務に関する事項
駅係員の育成等**

磐線・総武線各駅停車の朝の通勤時間帯に女性専用車両が導入されている。

駅業務従事者の育成のための研修については、本社および支社が作成する年間教育訓練計画に基づき、安全・接遇・異常時対応等について教育を実施している。その内容については、実際に現場で発生した事例を想定して作成された実践的なカリキュラムとなっている。

また、身障者、高齢者等の利用者視点に立ったきめ細やかなサービスを提供するため、社員教育の一環として、サービス介助士の資格取得を進めている。

(6) ベビーカーの対応

乳幼児を乗せたベビーカーの取扱いについては、他のお客さまのご迷惑とならないよう使用者自身の自己責任において使用することとしており、実質ベビーカーを折り畳まず乗車できることとしている。

駅係員の対応としては、可能な限り保護者の依頼があれば、駅係員がベビーカーの搬送等のお手伝いをする事として

	いる。その際、乳幼児は保護者が抱いて移動するようお願いしている。	
--	----------------------------------	--