

東日本旅客鉄道株式会社高崎支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
1. 運賃等に関する事項 (1) 関係法令、通達に基づき諸手続等	- 東日本旅客鉄道株式会社（以下「JR東日本」という。）における運賃・料金設定等に関する諸手続については、関係法令等に基づき適正に処理されている。なお、現行の運賃は、平成26年3月4日に認可を受け、同年4月1日より実施している。 - また、鉄道運輸規程第4条に基づく運賃表、旅客列車の時刻表その他運輸上必要となる旅客営業規則等の備え付け、同規程第8条に基づく運賃表、時刻表の掲示については、現地調査を行った各駅において適切に実施されており、同規程第12条に基づく乗車券の券面表示（適用区間、通用期間、運賃額等）については、適正に記載されていた。	関係法令、通達に基づき適正に処理されている。	引き続き、関係法令等に則り、適正に業務を進めてまいります。
(2) 連絡運輸・乗継割引・企画乗車券等 ①連絡運輸	JR東日本高崎支社（以下「JR高崎支社」という。）における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おり、現在3		

	社との間で実施しているところである。また、通勤・通学定期乗車券についても、3社との間で連絡運輸を実施しており、利用者利便の向上を図っている。		
②乗継割引	・ JR高崎支社では、他社線との連絡乗車券の乗継割引については、実施していない。		
③企画乗車券	・ 企画乗車券については、「ぐんまワンデー世界遺産パス」を高崎支社で設定し、他の鉄道事業者と連携してフリーエリア内の利便性向上及び鉄道利用促進を図っている。	・ 今後とも、利用者利便の向上、需要喚起に資する商品の提供を検討することが望まれる。	・ 引き続き、お客さまの利便性の向上、需要喚起に資する商品を提供するよう努めてまいります。
④福祉割引	・ 身体障害者及び知的障害者に対する運賃の割引は実施されているが、精神障害者に対する運賃割引については実施していない。	・ 精神障害者に対する割引の導入や諸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。	・ 公共割引は鉄道事業者、ひいては一般のお客さまの負担につながることから、当社としては社会福祉政策の一環として国等の負担により実施されるべきであると考えております。
⑤ICカードシステム	・ ICカード乗車券「Suica」は平成13年11月に導入が開始され、現在JR高崎支社管内では、吾妻線と上越線の一部の駅を除い	・ ICカードシステムについては、利用者にも利便性の高いサービスであること、システム開発や駅務機	・ 他交通機関への乗り継ぎや、海外から観光に来られるお客さまなど、多方面にご利用いただけるよう、引き続き利用促進に努めてま

⑥運輸に関する協定（運賃関係） （３）駅務機器類関係 （４）運賃・料金の誤表示、誤収受関係	て利用することができる。平成１９年３月から「ＰＡＳＭＯ」と相互利用、平成２５年３月には全国１０種類のＩＣカード相互利用サービスが開始され、ＩＣカード利用率は平成２９年９月末時点での高崎支社全体の平均として約８５％となっている。 ・ 運輸に関する協定の諸手続きについては、関係法令、通達に基づき適正に処理されている。 ・ 自動券売機、自動精算機等の駅務機器類の設置については、各駅の旅客流動や駅構造を勘案して設置している。 ・ 運賃・料金の誤収受は過去３年間において、つり銭誤装填による運賃誤収受が３件発生している。このため、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、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り組みが	器の設置などの多額の設備投資を行っていることから、一層の普及促進に向けた取り組みが期待される。 ・ 運賃収受の信頼性の確保は、鉄道事業者の社会的信用を維持するための重要な課題であることから、今後とも誤表示や誤収受の発生防止に向け、ソフト・ハードの対策への積極的な取り組みが望まれる。	いります。 ・ 決められたルールに則った作業を繰り返し指導徹底し、事象発生防止に向けて取り組んでまいります。また、社内で発生した事象の概要、原因、対策を情報共有し、注意喚起を発出することも継続してまいります。ハード対策としては、つり銭誤装填防止機能付きの機器を継続して導入してまいります。
--	--	--	---

(5) その他 ①偽造紙幣等の対応 ②無料乗車証 ③個人情報の取り扱い	行われていることについても確認した。 ・ 偽造紙幣等が発見された場合、発生箇所から支社、本社への報告、支社から警察等への連絡や社内での情報共有の体制が整備されている。 ・ 無賃乗車証として、ＪＲ東日本が必要と認めた業務に従事するために、駅構内、列車内等に立ち入らざるを得ないと認めた部外者に対し、使用区間及び有効期間を限定した業務証明書を交付している。 ・ 個人情報については、社内規程により個人情報の取得、保有、利用、管理等に関する取り扱いを定め、各駅において実施していることを確認した。 また、定期的に内部監査等を実施し、個人情報の管理が適切に行われているか確認を行っている。	・ 個人情報の取り扱いについては、鉄道事業者の社会的信用を維持するための重要な課題であることから、今後とも、個人情報の取り扱いについて積極的な取り組みが望まれる。	・ 引き続き、全ての職場において個人情報の取扱いが適切に行われるよう定期的な職場への指導に努めてまいります。
2. 情報提供に関する事項	・ ＪＲ東日本では、プレス発表、本社ホームページ、広報誌、パンフレット、駅のポスター掲示等様々な媒体を通じて、財務等に関する情報、運賃に関する情報、時刻表、安全・サービス等に関する情報提供を行っている。	・ 今後とも、利用者に対し、よりわかりやすい方法で各種情報の提供を積極的に行っていくことが期待される。	・ 引き続き、お客さまへ各種媒体を活用して情報提供に努めてまいります。

(3) 列車での案内情報の提供状況	置サインが整備されていない駅があるが、今後の駅改良工事等の際には見直しを検討することとなっている。 ・ 列車内での案内表示についても、移動等円滑化整備ガイドラインに基づいた「案内サインマニュアル」を整備している。 列車内での案内情報の提供は、高崎支社が所有する列車のうちワンマン運転を行っているキハ110系については、自動による2カ国語（日本語・英語）放送を実施（必要により肉声放送）しているが、その他の列車については肉声による日本語の案内放送を実施している。	・ 引き続き利用者に対し、さらなる案内の充実に向けた検討を期待する。	・ 引き続き、お客さまへ充実した案内情報の提供を進めていくことを検討してまいります。
(4) 無人駅での案内情報の提供状況	・ 無人駅での案内情報の提供については、管理駅より各駅へ遠隔放送装置を使って放送が行われる。 なお、無人駅の券売機設置箇所には故障時等を想定し、管理駅の連絡先を掲出している。		
4. バリアフリー対策に関する事項 (1) バリアフリー化のために講ずべき基本的事項	・ JR高崎支社管内の全旅客駅89駅のうち、「移動等円滑化の促進に関する基本方針」で整備目標を設定した1日あたりの平均的な利用者数が3千人以上の旅客駅（以下	・ 引き続き、自治体等の関係者と協議を図りながら、「移動等円滑化の促進に関する基本方針」の整備目標年次までに着実な整備	・ 段差解消されていない7駅のうち1駅については工事に着手しており、平成29年度中の段差解消を図ることとしております。引き続き、関係自治体等の関係者と協議を図

	「バリアフリー対象駅」という。)は39駅(他社線乗入れ3駅を含む)あり、そのうち32駅で段差解消がなされている。また、未整備の7駅についても、今後の整備に向けて関係者との調整を進めている。	がなされることが望まれる。	りながら、整備目標年次までの整備に努めてまいります。
(2) 鉄道駅のバリアフリー化の状況と計画	・ 視覚障害者誘導用ブロックについては、バリアフリー対象駅以外の駅を含む全駅において整備が済んでいる。障害者対応型トイレについては、バリアフリー対象駅のうち29駅(他社線乗入れ1駅を含む)は整備済みであり、残りは今後の改修等にあわせて整備を行う予定である。		
(3) ソフト面におけるバリアフリー対応	・ サービス介助士の資格取得に取り組んでおり、平成29年4月1日現在で242名の駅係員が資格取得済みである。 また、サービス介助士の資格取得者を対象としたブラッシュアップ研修を実施し、資格取得後のスキルアップに努めている。		
(4) 駅ホームにおける視覚障害者の転落事故防止のための取り組み	・ 平成28年12月に公表された「駅ホームにおける安全性向上のための検討会」中間取りまとめ(以下「中間取りまとめ」という。)に示すハード面の対策として、JR高崎支社管内の全旅客駅89駅の	・ 今後とも、視覚障害者に鉄道を安心して利用していただけるよう、継続した取り組みが望まれる。	・ 引き続き、視覚障害者に安全に安心してご利用いただけるようハード面・ソフト面の充実の取り組みを進めてまいります。

	うち４１駅に内方線付き点状ブロックを、その他の４８駅に点状ブロックを設置し、視覚障害者の転落防止のための措置を講じている。 ソフト面の対策として、ＪＲ東日本では駅構内で介助者のいない視覚障害者に気づいた際は、駅係員が積極的に声かけを行っており、誘導案内を希望する視覚障害者に対しては駅係員が誘導案内を実施し、誘導案内を希望しない視覚障害者に対しても状況に応じて可能な限り乗車するまで見守る等の配慮をしている。また、誘導案内を行うことが視覚障害者に認知されるよう構内放送により情報発信を行うとともに、一般旅客による視覚障害者への声かけや誘導案内の促進について、構内放送やポスターの掲示等により啓発を行っている。 なお、旅客への啓発活動の一環として、平成２９年５月２４日から７月２３日までの２ヶ月間において、鉄道事業者等８５社局、３団体が国土交通省と連携して実施する「駅ホームでの声かけ・見守り促進キャンペーン」に参加している。また、平成２８年度より鉄道事業者等２８社局、５団体による「声かけ・サポート」運動強化キャンペーン」を実施しており、今		
--	---	--	--

	年度は平成29年9月19日から11月19日までの2ヶ月間において実施している。		
5. 外国人観光旅客等への対応に関する事項 (1) 企画乗車券（外国人観光旅客等向け） (2) 駅及び列車内における案内情報の提供状況 (3) 外国人観光旅客等への情報提供等の対応	- 訪日外国人観光旅客向けの企画乗車券として、JR6社全線が乗り放題の「JAPAN RAIL PASS」、JR東日本全線と一部会社線が乗り放題の「JR EAST PASS (Tohoku area)」「JR EAST PASS (Nagano, Niigata area)」「JR East-South Hokkaido Rail Pass」,「JR TOKYO Wide Pass」,「Hokuriku Arch Pass」を設定している。 - 案内情報の提供については、日本語と英語並びにピクトグラムを表記した案内サインを設置し、出入口やきっぷ売り場等のサインに対しては中国語と韓国語を加えた4カ国語表記を行っている。 - 情報提供促進措置の状況として、JR高崎支社管内では高崎駅にインフォメーションセンターを設置している。また、高崎駅インフォメーションセンター、群馬県観光案内所、高崎市観光案内所の3施設を「VISITOR CENTER（総合案内所）」として統合し、3施設連携して外国人観光旅客等	- 近年、訪日外国人観光旅客の大幅な増加傾向が続いていることや、2020年の東京オリンピック・パラリンピックを見据え、今後とも訪日外国人観光旅客に対する需要の喚起や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。 - 引き続き、自治体等の関係者と連携し、訪日外国人観光旅客等に対する情報提供の更なる充実について検討することが望まれる。	- 引き続き、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。 - 引き続き、訪日外国人旅行者のご利用実態等を踏まえて、訪日外国人旅行者に対する案内の拡充を進めて行くとともに、必要な設備の整備等も合わせて実施してまいります。

	への情報提供を行っている。 その他、ＪＲ高崎支社では、群馬県及び県内市町村並びに公益財団法人群馬県観光物産国際協会とともに「ググッとぐんま観光宣伝推進協議会」を組織し、訪日外国人観光旅客向けに鉄道に関する情報を提供する等、インバウンド事業の推進並びに訪日外国人観光旅客誘致に取り組んでいる。		
６．乗継円滑化措置に関する事項 （１）直通運転等の実施について （２）ダイヤ調整	・ＪＲ高崎支社では相互直通運転を実施しておらず、また、今後も実施する計画はない。 ・ＪＲ高崎支社では、接続している東武鉄道株式会社（以下「東武鉄道」という。）及びわたらせ渓谷鐵道株式会社（以下「わたらせ渓谷鐵道」という。）とダイヤ調整を行っている。 また、自社線内における異なる路線間でも、可能な限りスムーズな乗り換えができるようダイヤ調整を行っている。 終電等が遅延した場合の措置については、他事業者（東武鉄道・わたらせ渓谷鐵道・秩父鉄道株式会社）も含めた接続する路線において、現場の状況に応じ、輸送指令と他事業者の指令間で調整を行い	・引き続き、他の鉄道事業者と緊密な連携を図り、利用者利便を勘案した乗継円滑化を検討することが期待される。	・引き続き、お客さまにご利用しやすい鉄道サービスを提供するため、他事業者との連携を図り、乗継円滑化を含めた利便性向上に努めてまいります。また、終電遅延時においても引き続き指令間での調整を実施してまいります。

	実施している。		
7. 事故等による輸送障害時の旅客対応に関する事項 (1) 輸送障害等発生時の連絡体制等	・ 事故等により輸送障害等が発生した場合の対応については、異常時対応マニュアル等に基づき実施している。 実際に輸送障害等が発生した場合は、障害発生場所から速やかに輸送指令に通報するとともに、通報を受けた輸送指令では指令電話、列車無線、旅客一斉情報装置等により各列車、各駅に対して情報伝達を行っている。		
(2) 利用者等への情報提供等	・ 輸送障害等発生時の旅客への情報提供については、輸送指令からの情報をもとに、駅構内外の情報表示装置（異常時案内用ディスプレイ、改札外LED等）、列車内の車内案内表示装置等への輸送障害情報の配信、乗務員や駅係員による案内放送等によって行われている。 提供する情報としては、輸送障害の発生時間、発生箇所、原因、運行状況、振替乗車案内、運転再開見込み等であり、自社ホームページにおいても同様の情報を逐次提供している他、スマートフォン利用者向けに「列車運行情報アプリ」	・ 引き続き、様々な情報提供ツールを活用し、的確な情報提供を図るとともに、旅客の行動判断に資する情報提供の充実について検討することが求められる。	・ 輸送障害時のお客さまへの情報提供を迅速に的確に実施できるよう、引き続き、情報提供の充実について検討・実践してまいります。

	の提供を行っている。 また、接続する他社線の運行情報についても、車内放送や駅での構内放送等により旅客への情報提供が行われている。		
(3) 振替輸送等	・ 振替輸送については、接続する他社との協定に基づき、復旧見込み時間及び旅客の状況等から輸送指令の判断により行われている。		
(4) 遅延証明	・ 遅延証明については、列車の遅延が認められる場合に、駅係員による改札付近での手渡しにより発行している。また、ホームページにも遅延証明を掲載しており、利用者が必要に応じて印刷することが可能となっている。 ホームページへの遅延証明の掲載は、在来線普通列車について午前7時から午前11時の間、概ね5分以上の遅延が発生した場合に行われているが、駅改札窓口においては遅延時間に関係なく旅客の申し出に応じた対応がなされている。なお、ホームページへは当日の午前9時すぎから掲載しており、過去30日分の履歴を閲覧することが可能となっている。		
(5) 輸送障害等に対応した社員への教育・訓練	・ 輸送障害等発生時の旅客対応を想定した訓練については、運転勉強会やCS勉強会を各駅で年間を通	・ 引き続き、大規模な輸送障害等発生時の旅客誘導や、駅間停車列車からの旅客	・ 引き続き、訓練・勉強会・研修等を計画的に実施してまいります。

	じて実施しており、管区単位では人身事故対応訓練等を年３回、駅間停車列車降車誘導訓練等を年４回、毎年計画的に実施している。また、ＪＲ高崎支社内においても、総合復旧訓練及び新幹線異常時現車訓練等を年１回毎年実施している。 その他、輸送障害に対応した社員研修を毎年計画的に実施しているほか、平成２８年３月及び同年１１月に発生した大規模な輸送障害を踏まえた旅客誘導等の検討・検証及び社員への教育・訓練を実施している。	救出等について、安全で迅速かつ的確な対応が行えるよう、継続した取り組みが期待される。	
８．災害時等の旅客対応に関する事項	・ 災害時等の対応については、「防災業務実施計画」を整備しており、災害時等における職種別の業務手順等について定めている。また、社員に対しては、携帯可能な「大地震発生時の対応マニュアル」を配布し、災害発生時の行動等についての周知を図っている。 - 災害対応等危機管理に対応した訓練については、本社及び支社に対策本部を同時に立ち上げる合同訓練として「総合防災訓練」を年１回実施している。	・ 引き続き、災害時等の旅客の避難・誘導や帰宅困難者への対応について、適切に対応することができるよう、関係自治体と連携を図るとともに、計画的かつ継続的な教育・訓練を実施することが期待される。	・ 引き続き、関係自治体等と連携を図ってまいります。
９．利用者からの意見等に関する事項	・ ＪＲ東日本では、利用者からの意見・要望の専用窓口として「ＪＲ東日本ご意見承りセンター」を、	・ 引き続き、利用者の意見・要望等を取り入れ、一層のサービス改善・利便性の向	・ 引き続き、お客さまから頂戴したご意見・ご要望について情報の共有化を図り、サービス品質の向上

	列車時刻、運賃・料金、忘れ物の照会窓口として「ＪＲ東日本お問い合わせセンター」を設置している。これらについては、本社ホームページ及びＪＲ時刻表への掲載、ポスターの掲出、有人駅での「ＪＲ東日本の主なお問い合わせ電話番号」カードの配布等によって番号案内を行っている。 ＪＲ高崎支社へ寄せられた意見等の全体件数は、平成２６年度が２８，３４５件、平成２７年度が２６，２３４件、平成２８年度が２４，１７５件となっている。 寄せられた意見・要望については、「グリーン情報システム」によりデータベース化され、閲覧できるようになっている。また、「サービス品質改革委員会」を開催して分析・問題提起を行うことで、情報の共有化を図っている。	上に努めることが求められる。	に努めてまいります。
１０．係員の接遇等に関する事項 （１）移動制約者対応への教育	・ 移動制約者に対する対応については、「バリアフリー対応マニュアル」「グリーンハンドブック」「声かけ・サポートハンドブック」に基づき、各駅が行う「サービス勉強会」において教育を実施している。 - また、利用者の視点に立ったきめ細かなサービスを提供していくた		

	め、サービス介助士の資格取得を進めており、平成29年4月1日現在で242名の駅係員（社員全体では535名）が資格を取得し、各駅に配置されている。なお、平成27年度からは既資格取得者のスキルアップを目的に、サービス介助士ブラッシュアップ研修を実施しており、平成28年度には25名が受講している。		
（２）上記以外の接遇に関する研修	・ その他の接遇研修については、年間教育訓練計画に基づき各種研修を開催している。		
（３）係員の勤務状況	・ 社員の不祥事については、社内規程により厳正に処分されている。		
（４）旅客の犯罪に関する駅職員等の対応	・ 旅客の社員に対する暴力行為については、平成28年度において9件確認されている。 社員の対応方については、「トラブル対応ハンドブック」を作成し社員に配布するとともに、警察と連携した犯罪防止講習会を各地区で実施しており、同講習会においては主に女性社員を対象とした防犯訓練も実施している。 また、必要に応じ警察に通報するなど連絡体制をとり、旅客の犯罪に対応している。	・ 引き続き、警察との連携強化を図るとともに、暴力行為、迷惑行為の防止に努めることが望まれる。	・ 暴力等迷惑行為の防止に向けて、引き続き警察との連携強化を図るとともに、駅構内および車内における案内放送、ポスター掲示など防止に向けた取り組みに努めてまいります。
（５）係員の配置	・ JR高崎支社では全旅客駅89駅		

(6) 業務委託に関する事項	中31駅が無人駅となっている。 また、高崎線の一部の駅では通勤ピーク時にホームへ警備員を配置している。 ・ JR高崎支社では、全旅客駅89駅中28駅において、出改札等の駅業務全般を委託している。 なお、サービス低下を避けるため、委託社員に対して駅業務委託評価シートによる評価（月2回）を実施している。	・ 引き続き、利用者サービスの低下を招かぬよう、業務委託先の教育・研修等の実施について、適切な管理監督の実施が期待される。	・ 引き続き、お客さまサービスレベルを低下させないよう、業務委託先との連携を強化してまいります。
11. その他のサービスに関する事項 (1) 携帯電話の取り扱い (2) 優先席	・ 列車内での携帯電話の取り扱いについては、優先席付近では混雑時には電源を切り、その他の場所ではマナーモードにし通話は遠慮いただくよう、各車両優先席付近への携帯マナーステッカーの掲示や車内放送を行い、周知に努めている。 また、駅施設内での携帯電話の取り扱いについては、旅客同士の衝突やホームからの転落等の危険があるため、歩きながらの使用は遠慮していただくよう、駅構内でのポスターの掲出や構内放送等を行い、旅客への啓発を行っている。 ・ 優先席については、全車両に1両あたり1カ所設けられており、優		

	先席であることが車内及び車外から容易に識別できるステッカーを掲示するとともに、優先席のシートやつり革の色を変えて、利用しやすいように工夫を行っている。		
(3) 健康増進法への対応 (受動喫煙防止対策)	・ JR高崎支社管内では、駅構内(完全分煙された喫煙所を除く)、車内を終日全面禁煙としており、駅構内での禁煙ステッカーの掲示、車内放送により啓発活動を実施している。		
(4) ベビーカー対応	・ ベビーカーの取り扱いについては、折りたたまずに車内に持ち込めるとしており、特に利用制限は設けていないが、エスカレーターでの利用禁止を乗降口のステッカーで案内している。		
(5) 女性専用車両の導入 やマタニティマークについて	・ 女性専用車両については、導入していない。 マタニティマークについては、無人駅を除く全駅で配布しており、駅でのポスターの掲出や構内放送等により、鉄道利用者に対する妊婦への配慮についての啓発を行っている。		
(6) 遺失物の取り扱い	・ 駅での遺失物については「遺失物取扱基準規程」を整備しているほか、より具体的な取り扱いを定めた「遺失物取り扱いマニュアル」を		

(7) A E D 設置について	作成し、適正に取り扱っている。 ・ A E D については、32 駅に33 台（平成29 年3 月末現在）を設置済みである。		
(8) ハンドル形電動車いすの対応	・ ハンドル形電動車いすの利用については、補装具給付制度等によりハンドル形電動車いすを交付、または貸与された方のみを対象としている。ハンドル形電動車いすで利用可能な駅及び車両については、J R 東日本のホームページで確認することができる。	・ 2020 年の東京オリンピック・パラリンピックの開催を踏まえ、訪日外国人によるハンドル形電動車いす利用も見込まれることから、引き続き、利用者が気軽に安心して鉄道を利用出来る対応を検討することが望まれる。	・ 引き続き、ハンドル形電動車いすご利用のお客さまを始めとした移動制約者が安全・安心に駅をご利用いただけるよう、関係箇所と連携し、対応に努めてまいります。