

東日本旅客鉄道株式会社東京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東日本東京支社（以下「JR東京支社」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いる他、JR他社線を経由して接続している路		

②乗継割引 ③企画乗車券 ④福祉割引	線の一部についても実施しており、現在１３社局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は、１６社局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。 - 乗継割引については、他社線との乗り継ぎの際にそれぞれの運賃を併算することによる割高感解消のため、首都圏においては、東武鉄道株式会社、西武鉄道株式会社、京王電鉄株式会社、小田急電鉄株式会社、東京急行電鉄株式会社、京浜急行電鉄株式会社、相模鉄道株式会社、東京地下鉄株式会社（以下「東京メトロ」という。）の８社との間で実施している。 - 企画乗車券については、現在７種類の企画乗車券をＪＲ東京支社で設定しており、中でも東京２３区内のＪＲ線普通列車の普通車自由席が乗り降り自由となる『都区内パス』が主力商品となっている。平成２７年１２月より外国人観光旅客向けに英語表記による『都区内パス』を発売開始し、以降販売実績が伸びている。 - 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		
---	--	--	--

⑤ I Cカードシステム (3) 駅務機器類関係 (4) 運賃・料金の誤表示、誤収受関係	については実施していない。 ・ I Cカード乗車券「S u i c a」は平成13年11月に導入が開始され、現在J R東京支社管内では全ての旅客駅で利用することができる。平成19年3月から「P A S M O」と相互利用、平成25年3月には全国10種類のI Cカード相互利用サービスが開始され、I Cカード利用率は、平成28年9月末時点で首都圏全体の平均として約9割となっている。 ・ 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年間に於いて、J R東日本全社で10件の誤収受が発生しており、原因としてはヒューマンエラーによるものが4件、システム設定のミスによるものが6件あった。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、	・ 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に最も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。	・ 誤表示・誤収受の発生防止に向け、決められたルールに則り作業を徹底し、再発防止に向けて取り組んでまいります。また、発生した場合には、事象の概要、原因、対策について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) 偽造紙幣等の対応	原因、対策について注意喚起を発生し、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。		
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. 駅等での案内情報に関する事項 (1) 案内サイン表示の整備状況	- 駅での案内サイン表示については、移動円滑化整備ガイドラインに基づき、サインの形状・表記内容・設置位置等を定めた「案内サインマニュアル」を本社にて作成し、これに基づき案内サイン表示の整備を行っている。 - 駅構内等の案内情報については、基本的な運賃表、時刻表、路線図等が適切に掲示されている。	今後とも、関係者間で連携を図った案内情報の提供について検討することが望まれる。	引き続き、関係者間で連携を図り、分かりやすい案内情報の提供を進めてまいります。

(2) バリアフリー施設の案内サイン表示の整備状況 (3) 列車での案内情報の提供状況	乗換駅についても、「案内サインマニュアル」により、乗換情報として他社線への誘導表記を定めており、案内サイン表示の実施をしている。 - エレベーターの設置が技術的に難しい一部の駅を除き、バリアフリー施設の誘導サイン、位置サインが整備されている。 - 列車内での案内表示についても、移動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」を用いて整備している。列車内での案内情報の提供は、車両内の扉上部に設置されている液晶ディスプレイ式情報表示装置が首都圏のほとんどの路線の車両に導入されており、日本語及び英語での案内を実施している。	今後とも、車両更新等の機会に整備を進められることが望まれる。	引き続き、お客さまへ充実した案内情報の提供に向けた車両設備の整備に努めてまいります。
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	「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日当たりの平均的な利用者数が3千人以上の駅（以下、「バリアフリー対象駅」）はJR東京支社管内全旅客駅77駅あり、そのうち75駅で段差解消がなされている。また、新橋駅については今年度工事施工され、平成28年9月から供	段差への対応がなされている75駅の中には、実質的に段差が解消されているものの移動円滑化基準に適合していない5駅が含まれている。段差が解消されていない2駅はもちろんのこと、基準に適合していない5駅についても同様に「移	段差が解消されていない2駅のうちの1駅は、平成28年9月に段差の解消をいたしました。残りの1駅は既に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。移動円滑化基準に適合していない5駅については、関係自治体と協議を図り、整備目標年次までの基準適合に努め

	用開始している。残りの駅についても関係者と協議が進んでいる。	動円滑化の促進に関する基本方針」の整備目標年次までに基準に適合するように整備がなされることが望まれる。	てまいります。ただし、5駅のうち2駅は、用地・構造上の制約もあることから、駅に隣接した土地建物所有者の意向も確認しつつ調整を進める必要があるという課題もあります。
(2) 鉄道駅のバリアフリー化の状況と計画	・ 視覚障害者用誘導用ブロックについてはバリアフリー対象駅の全駅につ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73駅は整備済みであり、残りは今後の改修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	・ 平成28年2月～4月にマナーCP（声かけサポート運動）を実施。また、サービス介助士2級の資格取得研修年間70名、実践管理者研修年間約50名、サービス介助士ブラッシュアップ研修年間50名の受講を推進している。		
(4) その他（ホームドア整備）	・ ホームにおける安全対策として、山手線へのホームドア整備を進めており、大規模改良予定駅を除く24駅に設置が完了している。山手線以外のホームドア整備については、大井町駅・赤羽駅・上野駅の京浜東北線ホームドア工事に着手している。		

	ターは、東京駅・秋葉原駅・品川駅・渋谷駅・新宿駅・池袋駅・上野駅に設置し、多言語での案内を行っている。また、駅構内での外貨両替のニーズに対応するため、東京駅、品川駅、新宿駅に外貨両替センターや外貨両替機を開設・設置しており、今後も順次拡大を予定している。		
6. 乗継円滑化措置に関する事項 (1) 相互直通運転の実施状況等 (2) ダイヤ調整	・ JR東京支社では、東京メトロ（千代田線・東西線）、東京臨海高速鉄道株式会社（以下「東京臨海高速鉄道」という。）と相互直通運転を行っている。 ・ JR東京支社では、接続している東京メトロ、東京臨海高速鉄道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実施している。	・ 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。

(3) 振替輸送等	振替輸送については、接続する他社局との協定に基づき、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。また、状況に応じて沿線の路線バス等へ代替輸送を実施している。		
(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じて実施しており、地区単位では現地対策本部設置訓練や人身事故対応訓練等を毎年計画的に実施している。 また、年1回、設備故障による大	今後とも、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。	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。

	規模輸送障害を想定した訓練を実施している。さらに、新幹線での異常時を想定した訓練も毎年実施しており、平成28年2月22日には消防、警察との合同による列車火災訓練を実施している。 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。		
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」「津波対応マニュアル」「事故復旧のしおり」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、「総合防災訓練」及び「津波対応訓練」を年1回以上実施しており、総合防災訓練については、関係自治体、消防、警察等との合同で行われている。また、駅単位でも消防と連携した災害対応訓練を実施している。	・ 引き続き、災害発生時等の旅客の避難・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、列車時刻、運賃・料金、忘れ物の	・ 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・利便性の向上に努めることが求めら	・ 引き続き、お客さまからいただいたご意見・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に努めてまいります。

	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、ＪＲ時刻表によって番号案内を行っている。 ＪＲ東京支社へ寄せられた意見等の全体件数は、平成２５年度が３９，５５９件、平成２６年度が４２，４８２件、平成２７年度が４０，５６２件となっている。 寄せられた意見・要望については、「新グリーン情報システム」によりデータベース化され、全社員が閲覧できるようになっている。 また、「お客さまサービス改善委員会」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。	れる。	
１０．係員の待遇等に関する事項 （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」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２級の資格取得を進めており、平成２７年度末で約２，５００名の社員が資格を取得し、駅等に配置されている。		

(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27年度において117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配付し、平成28年12月には管理者を対象に暴力行為防止に向けた講習会の実施を予定している。 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、暴力等迷惑行為の防止に努めるよう検討することが望まれる。	・ 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、他鉄道事業者とも連携し、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東京支社では全旅客駅77駅全てが有人駅となっている。また、主要駅については、朝夕の通勤時間帯に、ホームに係員を増員している。		
(6) 業務委託に関する事項	・ JR東京支社では、全旅客駅77駅中13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、JR東日本主催の勉強会への出席、駅業務委託評価シート（月2回）の実施をしている。	・ 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、業務委託先への教育・研修等に取り組んでまいります。

(6) 遺失物の取り扱い (7) A E D 設置	朝ラッシュ時の列車に導入している。利用者への周知については駅および車内において案内放送を実施している。 また、マタニティマークについては全駅で配布しており、駅でのポスター掲示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。 - 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「遺失物取扱いマニュアル」を作成し、適正に取り扱っている。 - A E Dについては全77駅に170台（平成28年9月末現在）を設置済みである。A E D使用方法については、管轄の消防署による講習を行っており、駅係員全員が受講している。	引き続き、安全・安心に利用出来る鉄道として、利用者サービスの向上に資する教育・研修を検討することが期待される。	引き続き、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、教育に努めてまいります。
---	---	---	---