

<p>②乗継割引</p> <p>③企画乗車券</p> <p>④福祉割引</p> <p>⑤ICカードシステム</p>	<p>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。</p> <p>・JR水戸支社では、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。</p> <p>・企画乗車券については、ときわ路パス、茨城漫遊パス、水戸・郡山漫遊パス等を支社で設定し、連絡会社線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。</p> <p>・JR東日本においては、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、連絡運輸を行っている鉄道事業者間で統一的な対応が必要であるため、現段階で導入することは困難な状況である。</p> <p>・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、水戸支社管内では、常磐線藤代駅～いわき駅間、原ノ町駅～新地駅間、水戸線の各駅で利用することができる。平成19年3月から「PASMO」と相互利用することができ、ICカード利用率は25年7月現在、首都圏全体で80%台中ごろとなっている。 なお、鉄道事業者等が発行する</p>	<p>・引き続き、企画乗車券の設定について地域鉄道やバス会社と連携を図りながら鉄道の利用促進に努めることが望まれる。</p>	<p>・企画乗車券につきまして、今後も地域鉄道やバス会社と連携を図りながら、利便性向上及び鉄道の利用促進に努めてまいります。</p>
---	--	--	--

	<p>「Suica」等の10種類のICカードの全国相互利用サービスが平成25年3月に開始されている。</p>		
<p>(3) 駅務機器類</p>	<p>・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。</p>		
<p>(4) 運賃の誤表示、誤收受</p>	<p>・過去3年間において、釣り銭誤装填による運賃誤收受が1件発生している。このため、再発防止策として、「販売機器等へのつり銭装填時の取扱いについて」により社内に周知するとともに、今年度、「硬貨誤装填防止機能付き硬貨計数機」を券売機設置駅全てに導入し、硬貨誤装填防止を図っている。</p>	<p>・運賃收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、引き続き、再発防止に向けた取り組みが望まれる。</p> <p>また、今後は消費税の引き上げに伴う運賃改定が予定されることから、運賃・料金の変更の際に運賃表の誤表示やプログラム変更に伴う誤收受等の発生防止に努めることが望まれる。</p>	<p>・釣り銭誤装填による運賃誤收受の再発防止策につきまして、引き続き社内に周知徹底を図ります。また、消費税の引き上げに伴う運賃改定による運賃表の誤表示やプログラム変更に伴う誤收受等の発生防止に努めてまいります。</p>
<p>(5) その他</p> <p>①偽造紙幣等の対応について</p> <p>②無料乗車証の取扱いについて</p>	<p>・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。</p> <p>・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</p>		

	交付している。		
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。		
3. 案内情報（旅客案内）に関する事項 （1）案内サイン表示の整備状況について	<p>・ 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進めている。</p> <p>また、乗換駅における他社線への誘導表記についても、「案内サインマニュアル」に定められており、それに基づき整備を進めている。</p> <p>水戸支社管内の線区は、改正外客誘致法の対象外となっているため、情報提供促進措置の計画は策定されていない。</p> <p>また、2002年度より「出口」や「きっぷうりば」等のサインに対して、日本語・英語・中国語・韓国語（ハングル）の併記を実施しており、案内サイン改修工事等の機会にあわせ、順次整備を進めて</p>	<p>・ 引き続き、他社線への乗換えや外国人等の不慣れな利用者に対し、分かりやすい案内サイン表示の整備について、取り組みを期待する。</p>	<p>・ 駅での案内サイン表示につきまして、乗換駅における他社線への誘導表記を含め、案内サイン表示の整備を進めてまいります。</p> <p>また、「出口」や「きっぷうりば」等のサインに対する他国語の併記につきましても、案内サイン改修工事等の機会にあわせ、順次整備を進めてまいります。</p>

<p>(2) バリアフリー施設の案内サイン表示の整備状況</p>	<p>いる。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ JR水戸支社管内のエレベーター、エスカレーター、多機能トイレ等、バリアフリー設備が設置されている全駅において、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。一部、駅出入り口付近にエレベーター等の配置を表示した案内板を設置していない駅があるが、今後の駅改良工事等の際に整備をしていく予定である。 		
<p>(3) 列車での案内情報の提供状況</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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」を整備している。 <p>列車内での案内情報の提供は、E657系、E653系などの主な車両については、自動による車内放送及び車内案内表示装置により、日本語及び英語での案内を実施している。</p> <p>また、今後導入される車両についても、同様の設備を標準的に整備していく計画であり、既存車両についても、車両改造時に車内案内表示装置や自動放送装置の整備を検討することとなっている。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 列車内での案内表示の整備、列車内での案内情報の提供につきまして、引き続き取り組んでまいります。

<p>4. バリアフリー対策に関する事項</p> <p>(1) バリアフリー化のために講ずべき基本的事項</p> <p>(2) 鉄道駅のバリアフリー化の状況と計画</p> <p>(3) ソフト面におけるバリアフリー対応</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・平成23年に「エレベーター等整備(第4期計画)」を策定し、今後の進め方について整理している。 ・JR水戸支社管内全旅客駅111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30駅あり、そのうち20駅で段差解消がなされている。また、現在は下館駅が工事施工中である。 ・配慮の必要な旅客を見かけた時の声のかけ方やサポート方法を掲載した「声かけ・サポートハンドブック」を社員に配布するとともに、「声かけサポート運動」を実施。また、サービス介助士の資格取得を推進している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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がなされることが望まれる。 ・ソフト面におけるバリアフリーについて社員等への啓発、技術の習得に努めている取り組みは評価できる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・駅のバリアフリー化につきまして、関係自治体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整備するよう努めてまいります。 ・ソフト面におけるバリアフリー対応として、引き続き「声かけサポート運動」を実施してまいります。また、サービス介助士の資格取得を推進してまいります。
<p>5. 外国人観光旅客等への対応に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・訪日外国人旅客向けの企画乗車券として、JR6社全線が乗り放題の「ジャパン・レール・パス」、JR東日本線全線と一部会社線が乗り放題の「JR EAST PASS」を設定している。 案内情報の提供については、英語及びピクトグラムを表記した案 		

	<p>内サインを設置し、出口やきっぷうりば等のサインに対しては中国語と韓国語を加えた4カ国語表記の整備を進めている。また、車内案内表示装置を備えた車両内においては英語表記を行っており、外国人旅客の利便性向上に寄与している。</p>		
<p>6. 乗継円滑化措置に関する事項</p> <p>(1) 直通運転等の実施について</p> <p>(2) ダイヤ調整</p>	<p>・JR水戸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。</p> <p>・JR水戸支社では、接続している真岡鐵道株式会社、関東鐵道株式会社、鹿島臨海鐵道株式会社及びひたちなか海浜鐵道株式会社とダイヤ調整を行っている。</p> <p>又、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。</p> <p>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全路線において、輸送指令の判断により実施している。</p>		
<p>7. 輸送障害時等の旅客対応に関する事項</p> <p>(1) 輸送障害等発生時の連絡体制等</p>	<p>・事故等により輸送障害等が発生した場合の対応方法については、</p>		

<p>(2) 利用者等への情報提供等</p> <p>(3) 振替輸送等</p> <p>(4) 遅延証明</p>	<p>車掌の異常時における案内マニュアルである「車内放送マニュアル」を整備している。</p> <p>実際に輸送障害等が発生した場合は、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、通報を受けた輸送指令では無線により各列車に、また、旅客一斉情報装置等により各駅に対して情報の配信を行っている。</p> <p>・輸送障害時の旅客への情報提供は、輸送指令からの情報をもとに、異常時案内用ディスプレイ、駅構内外のLED式情報表示装置、列車内の車内案内表示装置などに輸送障害情報を配信している。また、この情報はホームページにも掲載している。</p> <p>・振替輸送については、接続する他社局との協議に基づき実施している。振替輸送の実施については、輸送指令の判断により行われている。</p> <p>・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、ホームページ上における遅延証明の掲載も行わ</p>	<p>・輸送障害時の旅客への情報提供について、様々な情報提供ツールを活用し、利用者等に対する的確な情報提供が図られるよう、引き続き、取り組みが期待される。</p>	<p>・輸送障害時のお客さまへの情報提供につきまして、輸送指令からの情報をもとにした様々な情報提供ツールの活用により、お客さまに対する的確な情報提供が図られるよう、引き続き取り組んでまいります。</p>
---	--	---	---

<p>(5) 輸送障害時に対応した教育・訓練</p>	<p>れている（藤代～羽鳥駅間）。 ホームページ上の遅延証明の掲載は、7時から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。（ホームページへは、当日の午前9時から掲載される。）</p> <p>・輸送障害時の旅客対応を想定した訓練については、運転勉強会や異常時訓練を各駅、地区単位により毎年計画的に実施している。また、消防、警察と合同で行う訓練としては、「人身事故対応訓練」を各地区単位で年3回実施している。</p>	<p>・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。</p>	<p>・輸送障害時を想定した訓練につきまして、お客さまへ安全で迅速かつ的確な対応が行えるよう継続して取り組んでまいります。</p>
<p>8. 災害時等の旅客対応に関する事項</p>	<p>・災害時の対応については、「防災業務実施計画」を整備しており、災害時の職種別の業務の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」、「津波浸水マップ」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。</p> <p>災害対応等危機管理に対応した訓練については、駅単位で行われている「災害対応訓練」（年1回以上）、管区単位で行われている「車両故障・踏切故障・設備故障時等</p>	<p>・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、関係自治体と連携し、計画的かつ継続的な教育・訓練の実施が期待される。</p>	<p>・災害発生時の対応につきまして、「大地震発生時の対応マニュアル」、「津波浸水マップ」が有効に活用できるよう、関係自治体との連携を図りながら、計画的に各種の教育・訓練を継続して実施してまいります。</p>

<p>・東日本大震災時の旅客等への対応（地震発生時）</p>	<p>対応訓練、人身事故対応訓練、お客さま降車避難誘導訓練」(年12回)、会社全体で行われている「津波対応訓練、お客さま避難誘導訓練、総合防災訓練」(年3回)を実施している。また、津波対応訓練(3月11日)及び総合防災訓練(8月30日)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。</p> <p>関係自治体との連携については、防災連絡会議をはじめとした協議の場を持ち、災害発生時における関係機関との連携等を協議している。津波対策に関しては、関係自治体と意見交換の場を持ち、津波避難場所の指定についての要望をしている。また、避難場所への案内・誘導方法、駅構内の一時滞在スペース、連絡方法等について協議を進めている。連絡方法については、茨城県との連絡は防災システムで情報の伝達が可能となっており、また、対策本部に社員を派遣するなど連携が図られている。</p> <p>テロ対策訓練としては、無差別殺傷テロ、不審物発見等の訓練を地元消防、警察等と合同で実施している。</p> <p>・水戸支社では、「防災業務実施計画」に基づき、支社長を本部長とする水戸支社対策本部を設置し、</p>		
--------------------------------	---	--	--

以下の対応策を講じた。

◎列車内の対応

14時47分、指令室設置の早期地震警報システムから列車運行管理エリア内の全列車に対して無線による緊急停止命令を発信。運転士は、「運転取扱実施基準」「災害時運転規制等手続き」に基づき、全線で運転を中止し、駅間に停車している列車が25本発生した。また指令から、緊急停止命令発信終了後、直ちに津波要注意区間内及び近傍に停車した列車9本に対して、お客さまの避難誘導を指示している。

利用者に対し降車誘導や安全な場所へ誘導を実施し、19:45に全乗客の救済を完了した。また、利用者に対しては、車掌からの注意喚起や状況説明の放送をこまめに実施した。

◎駅の対応

地震の影響により、駅舎の天井落下などが発生し、お客さまの生命に大きな危険が生じたため、自治体、警察及び消防などの協力のもと、駅や列車のお客さまを安全な場所に避難誘導を行った。また、帰宅困難者についても、自治体指定の避難所に受け入れていただいた。駅からの避難誘導状況は、常磐線22駅約2700名、水戸線

	<p>2 駅約 210 名、水郡線 2 駅約 110 名、計 26 駅約 3020 名となっている。</p> <p>駅舎内でのお客さまの安全確保が困難であったため、常磐線佐和駅以北、水戸線、水郡線全線の駅を閉鎖する措置をとった。</p> <p>◎被害 旅客への被害は無かったが、線路流失 4070m、橋梁変状 51 箇所、ホーム変状 57 駅、駅舎損傷 61 駅、電柱傾斜 999 箇所、信号機傾斜 100 箇所など大きな被害が発生した。</p> <p>◎運転再開 3 月 18 日から常磐線（上野～土浦）で運転を再開し、3 月 31 日常磐線（土浦～勝田）、4 月 7 日常磐線（勝田～高萩）及び水戸線（友部～小山）、4 月 11 日水郡線（常陸青柳～磐城棚倉及び上菅谷～常陸太田）4 月 15 日水郡線（水戸～常陸青柳）、4 月 17 日には常磐線の特急列車の運転も再開し、普通列車については平常運転となった。</p>		
<p>9. 利用者からの意見等に関する事項</p>	<p>・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、忘れ物の照会窓口として「JR東日本お問</p>	<p>・今後も利用者の意見・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望まれる。</p>	<p>・今後もお客さまからいただいた意見・要望等について情報の共有化を図るとともに、一層のサービス改善・利便性の向上に努めてまいります。</p>

	<p>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、大型時刻表によって番号案内を行っている。</p> <p>JR水戸支社へ寄せられた意見等の全体件数は、平成22年度が40,655件、平成23年度が45,012件、平成24年度が48,876件と近年は増加傾向となっている。</p> <p>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、幹部、現場社員が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」等を開催して情報の共有化を図っている。</p>		
<p>10. 駅務員の待遇等に関する事項</p> <p>(1) 移動制約者対応への教育</p>	<p>・移動制約者に対する対応については、「車いす対応マニュアル」、「グリーンハンドブック」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。</p> <p>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24年度末で395名の駅係員が資格を取得し、各駅に配置されている。また、サービス介助士フォローアップ研修も実施しており、平成24年度</p>	<p>・引き続き、サービス介助士の資格取得やフォローアップ研修などの係員の移動制約者への対応についての教育、サービスモデル駅の選定など支社独自の取組の実施について期待する。</p>	<p>・移動制約者に対する対応につきまして、資格取得研修やフォローアップ研修を実施し、利用者の視点に立ったきめ細かなサービスを提供するよう、引き続き取り組んでまいります。</p>

<p>(2) 上記以外の接遇に関する研修</p> <p>(3) 係員の勤務状況</p> <p>(4) 旅客の犯罪に関する駅職員等の対応</p> <p>(5) 係員の配置</p> <p>(6) 業務委託に関する事項</p>	<p>には4回実施し、計58名が受講している。</p> <p>また、サービスモデル駅を選定し、部外の調査により課題を確認し、駅全体で改善を図る水戸支社独自のとりくみを行っている。</p> <p>・その他、接客スキルアップ研修、放送スキルアップ研修、新入社員研修等を開催している。</p> <p>・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。</p> <p>・旅客の駅係員に対する暴力行為については、平成24年度において7件確認されている。</p> <p>駅係員の対応についてはトラブル対応ハンドブックの作成や、警察と連携した防犯訓練会を各地区で実施している。</p> <p>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。</p> <p>・JR水戸支社では全旅客駅112駅中34駅が無人駅となっている。</p> <p>・JR水戸支社では、全旅客駅112駅中25駅において、出改札等の駅業務全般、遺失物業務、案</p>	<p>・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ことが望まれる。</p> <p>・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</p>	<p>・お客さまによる駅係員に対する暴力行為等については、引き続き、警察との連携強化を図りながら、暴力等迷惑行為の防止に努めてまいります。</p> <p>・駅業務の委託に関しまして、お客さまへの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</p>
--	---	--	---

	<p>内業務等を委託している。 なお、サービス低下を避けるため、委託会社において営業事故防止勉強会、運行业務勉強会といった教育・訓練を実施している。</p>	<p>な管理監督の実施が期待される。</p>	<p>施について、継続して実施してまいります。</p>
<p>11. その他のサービスに関する事項</p> <p>(1) 携帯電話の取り扱い</p> <p>(2) 優先席</p> <p>(3) 健康増進法への対応 (受動喫煙防止対策)</p> <p>(4) ベビーカー対応</p>	<p>・携帯電話の取扱については、優先席付近では電源を切り、その他の場所ではマナーモードにして通話は遠慮いただくよう、携帯マナーステッカーの貼り付けや車内放送を行い、周知に努めている。</p> <p>・優先席は、全車両に1両あたり1箇所設けられており、優先席を示すシールを貼り付けるとともに、優先席のシートの色を変えている。又、最近導入している車両については、優先席付近のつり革等の配色を変えて、利用しやすいように工夫を行っている。</p> <p>・JR水戸支社管内では、藤代駅～日立駅間、友部駅～小田林駅間を終日全面禁煙としており、駅構内に禁煙ステッカー貼付などにより啓蒙活動を実施している。</p> <p>・ベビーカーの取扱については、特に利用制限は設けておらず利用</p>		

<p>(5) 女性専用車両導入・マタニティマークについて</p> <p>(6) 遺失物の取扱</p> <p>(7) A E D 設置について</p>	<p>者の判断に委ねているが、エスカレーターでの利用禁止を乗降口のステッカーで呼びかけている。</p> <p>また、周囲の利用者へはベビーカーのスムーズな乗り降りの協力を、また、ベビーカー利用者へは周囲の利用者への配慮をお願いするよう、ポスター掲出により呼びかけている。</p> <p>・女性専用車両については、導入していない。また、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。</p> <p>・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、より具体的な取扱い方を定めた「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。</p> <p>・A E D については4駅及び特急車両(E657系)16編成に(平成25年8月末現在)設置済みである。</p>		
--	---	--	--