

西日本旅客鉄道株式会社和歌山支社に対する業務監査(平成25年度のフォローアップ)の実施結果

項 目	主な取組み状況	所 見	所見に対する回答
<p>1. 運賃等に関する事項</p> <p>(1) 運賃の誤表示・誤 收受関係</p> <p>①平成25年度のワンマ ン列車車内運賃表誤表示 発生状況</p> <p>②誤表示・誤收受への対 策</p>	<p>・平成25年度に発生させた 誤表示等は7件となってい る。うち、機器取扱誤り等が 3件、車両不具合によるもの が2件、機器動作不良及び乗 務員が操作盤に接触したと推 定されるものが2件であっ た。</p> <p>なお、平成25年度業務監 査実施以降の発生は5件であ った。</p> <p>・和歌山支社配属の全車両に かかる「ワンマン機器類取扱 いマニュアル」の見直しを平 成26年6月に実施し、機器 取扱い時における乗務員に対</p>	<p>・平成25年12月以降は誤 表示等が発生していないこ とから、この取組は効果的で あったと評価できる。また、 中長期的な方針としては不</p>	

	<p>する教育を行っている。</p> <p>また、「誤表示・誤收受対応マニュアル」を平成26年6月に作成し、発生時の対応方法について、事象ごとにわかりやすく記載し、運転士・指令・駅の取扱いごとの対応が整理されている。なお、この対応マニュアルによる教育訓練は本年8月に実施することとしている。</p> <p>・誤表示等の発生後の対応については、和歌山線運用全車両の運賃表示器操作盤の緊急オーバーホール及び操作盤への誤接触防止アクリルカバーの設置を平成26年1月に完了している。</p> <p>各駅に券売機を有する和歌山線では、平成25年12月16日より車内運賃表示器の使用を中止しているが、旅客への運賃案内は運賃箱付近に</p>	<p>具合の少ない自動式への更新及び運賃表示器の液晶化を検討していることも評価できる。</p> <p>・ワンマン運賃表示器の誤表示は、運賃の適正な收受の妨げとなるものであり、今回のフォローアップで確認した乗務員への機器取扱いに対する教育・訓練をより一層充実していくことが望まれる。</p>	<p>・乗務員への機器取扱いに対する教育・訓練及び知悉度確認については、今後も毎年、上期及び下期に各1回実施してまいります。また、マニュアルに基づいた適切な取扱いがされているか、実行度についても、添乗等により随時確認を行い、引き続きワンマン運賃表示器の誤表示再発防止に努めてまいります。</p>
--	---	--	---

<p>③ 今後の整備等の方針 (中長期的を含む)</p>	<p>新たに車内運賃表を掲出し、利便性の低下を防いでいる。</p> <p>紀勢本線（新宮～紀伊田辺間）で同車両を運用する場合は、券売機を有しない駅が多いため運賃表示器を使用しているが、機器改修後の誤表示は発生していない。</p> <p>・和歌山支社におけるワンマン車両運賃表機器類は「単動式」、「集中式」、「自動式」の3種類となっている。誤表示等が発生している「単動式」の運賃表示器操作盤は緊急オーバーホールを実施済みであるが、中期的には車両取替時に自動式化を予定している。「集中式」については平成26年10月以降にオーバーホールの実施を予定している。「自動式」についても今後オーバーホールもしくは更新</p>	<p>・ワンマン機器類の更新については、予算上の制約もあることながら、利用者利便の向上及び乗務員の負担軽減の観点からも早期の実施を期待したい。</p>	<p>・ワンマン機器類の更新については、利用者利便の向上及び乗務員の負担軽減の観点を踏まえ、検討してまいります。</p>
----------------------------------	---	---	--

<p>2. その他のサービスに関する事項 (1) 企画乗車券設定関係</p>	<p>を検討することとしている。 運賃表示器については、平成25年度に内部LED基盤の取替を実施済みであるが、今後は液晶化を進める方針としている。</p> <p>・平成26年4月1日に発売した企画乗車券の有効期間設定誤りについては、担当者の入力誤りであったものである。</p> <p>和歌山支社では、新たなチェックリストを作成し複数による確認を実施することにより、以降の誤りは発生していない。また、チェックリストは、端末操作を行う担当者の「気付き」を重要視し発生リスクが抽出・反映されたものとなっている。</p>	<p>・今後も引き続き再発防止について積極的な取組が望まれる。</p>	<p>・今後も特別企画乗車券設定の際は、チェックリストを使用し、マウス入力管理表、通達、宣伝物と照合して入力誤りの防止に努めてまいります。</p>
---	---	-------------------------------------	---