

## 東海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	所見に対する回答
<p>1. 地震などの大規模災害時における旅客の避難誘導・帰宅困難者対応に関する事項</p> <p>(1) 地震などの大規模災害時における対応体制等</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 東海旅客鉄道株式会社（以下「JR東海」という。）では、東海地震、東南海地震などの大規模災害等に備え、周到かつ十分な災害予防、発災時における迅速かつ円滑な災害応急対策、鉄道施設等の迅速かつ適切な災害復旧等、防災に関し取るべき措置を定め、防災対策の総合的かつ計画的な実施を図ることを目的とした「防災業務計画」を策定している。</li> <li>▪ 「防災業務計画」に基づき、災害対策本部の設置等発災時における業務体制、非常参集体制及び情報収集・伝達体制等具体的な対策を実施するための「防災業務実施計画」が、本社、各鉄道事業本部等で定められている。</li> <li>▪ 各管理駅においても、各計画に基づき防災業務を円滑に実施するための「地震防災マニュアル」、さらに、発災直後の</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 近年、東南海・南海地震等を想定した防災意識が高まっている中、鉄道事業者に求められている役割は重要である。利用者の安全確保の観点から、常日頃から万全な態勢を整えておくことが重要であり、今後とも引き続き実効性を持つよう教育・訓練等を通じて現場に浸透させていくことが期待される。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ これまでも大規模災害に備えた社員教育・訓練等を継続的に実施しております。今後も引き続き、お客様の安全確保のために万全な態勢を整備してまいります。</li> </ul>

初動体制を示したマニュアルがそれぞれ整備されている。

- 非常参集体制については、最大震度6弱以上の地震が発生した場合に駅社員が直ちに駅に参集することを予め定めるなど、東海鉄道事業本部、および新幹線鉄道事業本部いずれにおいても、地震発生時の自主参集基準を定めている。
- 駅における旅客の避難誘導については、各駅に備え付けている「地震防災マニュアル」で避難場所を定めた上で、避難場所の案内図を作成して掲示するとともに、避難場所のコンパクトな地図を作成しており、改札口等で配布することとしている。
- JR東海管内の一部区域では、津波による浸水の可能性があることから、旅客に対する安全確保の取組として、自治体のハザードマップを基に津波危険予想地域を定め、その地域内各駅において津波避難ビルを含めた避難場所の案内図を掲示している。
- 津波対策では、東日本大震災から得ら

<p>(2) 帰宅困難者対策について</p>	<p>れた教訓として、旅客の安全を最優先に避難誘導を行うこと等が規定された「津波避難誘導の心構え」を制定しており、全社員が共通認識を持ち、日頃から携行することとしている。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 利用者に対する運行状況や災害情報の案内に関しては、駅構内放送を始め、情報ボード、デジタルサイネージ、ホームページ等を活用して情報提供することとしている。</li> <li>▪ 平成25年度における旅客避難誘導訓練については、駅や駅間停車列車からの訓練を計72回実施している。このうち、自治体、警察、消防等と連携した合同訓練を14回実施している。</li> <li>▪ 帰宅困難者対策については、主要駅でのマニュアルの整備、一時滞留場所の確保、飲料水等の備蓄品の配備、対応訓練等様々な施策を講じており、主な対策は以下のとおりである。</li> <li>▪ 乗降客数が多く、多数の滞留旅客が想定される駅（新幹線17駅、在来線13駅）では、駅施設に滞留旅客が増え続け</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 平成24年9月には、内閣府及び東京都が共催し、総務省、国土交通省、首都圏の地方自治体や放送・通信・輸送等関連事業者が参加する「首都直下地震帰宅困難者等対策協議会」において最終報告がとりまとめられ、大規模災害時における帰宅困難者発</li> </ul>	
------------------------	--	--	--

	<p>た場合に備え、駅務員が対応すべき内容として、自治体・警察への連絡、運行情報の提供、一時滞留場所への案内や備蓄品配備駅における配布等について、マニュアルにまとめ、改札口等に配備している。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 駅構内における滞留旅客の一時滞留場所については、主要駅において確保されているのみならず、駅構内のグループ会社においても、一定のスペースが確保できる施設を有する箇所については、開放する体制がとられている。</li> <li>▪ 飲料水等の備蓄品については、東日本大震災での教訓を踏まえ、多数の滞留が想定される駅や新幹線停車駅等主要駅を中心に配備することとし、平成25年度末までに、新幹線17駅の全駅、在来線59駅で非常食約4万食、飲料水約4万本、防寒用アルミシート約5万枚を配備している。</li> <li>▪ 平成25年度には、京都駅、新横浜駅において関係自治体等と合同で、ホームよりコンコースへの案内・誘導や一時滞留場所への誘導等を内容とした帰宅困</li> </ul>	<p>生により生じる社会的混乱を防止するため、</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 「大規模な集客施設や駅等における利用者保護ガイドライン」</li> <li>▪ 「駅前滞留者対策ガイドライン」</li> </ul> <p>などが策定された。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ この最終報告を踏まえ、鉄道事業者自ら取り組むことが可能な事項については、引き続き積極的・計画的に行うよう要請しており、すでに様々な対策が講じられている。</li> <li>▪ 大規模災害時には、大量の帰宅困難者の発生が想定されるところ、その早期解消のためにも、鉄道事業者においては、鉄道運行を早期に正常化させることが重要である。一方、鉄道事業者単独での対策には限界があることから、地方公共団体、民間事業者等、多様な関係者が</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 参加要請のあった東京都、名古屋市、京都市の法定協議会に参加して、「都市再生安全確保計画」の策定に協力してまいりました。今後も引き続き、地方公共団体、民間事業者等との協力・連携を通じて、帰宅困難者対策を進めてまいります。</li> </ul>
--	---	--	---

	<p>難者対策訓練を実施しており、その他、会社単独での訓練も12回行っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 東京駅、名古屋駅、京都駅周辺地域において、関係地方公共団体、警察、消防、周辺企業等と連携して都市再生特別措置法に基づく法定協議会に参加し、都市再生安全確保計画の策定に協力しており、その計画の中で各関係者の役割分担の下、JR東海では、一時滞留場所やトイレ等の可能な限りでの開放、自治体が開設する避難所への情報案内等鉄道事業者が実施すべき役割を担うこととしている。</li> <li>▪ 京都駅では、京都市との協定に基づき、一時滞留場所を確保するとともに、京都市が補助食品約2千食、飲料水約2千本、簡易毛布約2千個を準備し、駅に配備している。</li> </ul>	<p>連携し、官民の適切な役割分担の下、対策を進めることも重要であり、鉄道事業者においてもその役割のもと、自ら取り組むことが可能な事柄については引き続き積極的に実施していくことが期待される。</p>	
--	---	---	--

<p>2. 運賃等に関する事項</p> <p>(1) 運賃・料金の誤表示・誤收受について</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 運賃・料金の誤表記、誤收受等については、前回の監査以降、駅係員が使用する運賃早見表の誤表記が1件と、誤收受が8件発生しており、誤收受の原因としてはヒューマンエラーによるつり銭の誤混入によるものが2件、自動精算機の部品の不備によるものが1件、システム設定のミスによるものが5件あった。</li> <li>▪ 平成21年8月と同22年2月に発生した誤收受は、駅員によるつり銭の装填ミスであり、同社ではつり銭が自動的に選別できる機能を持つ券売機を順次投入することでヒューマンエラーを防止する仕組みを導入するとともに駅員の再教育を実施するなど、再発防止に努めていることを確認した。</li> <li>▪ 平成25年3月に発生した誤收受についても、つり銭硬貨の放出を補助する部品が本来取り付けるべき位置に設置されていなかったことを原因とするものであり、同様の事例が生じないように保守会社における確認を義務付けるとともに、当該部品の整備状況の報告を聴取</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 今後も運賃関係のシステム化はますます進むものと見込まれるが、再発防止の観点からはJR東海自身による確認方法についても、更なる検討が期待される。</li> <li>▪ 今後とも、誤收受・誤表示の防止に努め、適切な運賃收受を実施していただくよう、お願いする。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 今後とも引き続き、誤表示・誤收受等の事案を発生させないよう取り組んでまいります。</li> </ul>
--	--	---	--

することをルール化して確認の徹底を図り、再発の防止に努めていることを確認した。

- 書面審査及び現地調査を通じて、社内関係者に対する上記再発防止の業務通知等に加え、
  - i 管理社員を対象とした「営業業務検討会」の中で、発生した誤収受等の事案をテーマとして取り上げて問題点の確認や再発防止対策に係る検討を行っていること
  - ii さらにその内容を今後の業務に活かすために駅の現場係員においても定期的に行われる勉強会や訓練会の場を通じて、議論を深めつつ情報共有を図っていることを確認した。
  
- 平成21年12月、同22年3月、同25年10月、同26年3月及び同年7月に発生した誤収受等は、いずれもシステムの設定ミスによるものであり、これらについてはシステムの停止又はプログラムの改修を実施するとともに、それぞれチェック機能を強化するためのシステム改修やマニュアルの整備、システ

<p>(2) 福祉割引について</p>	<p>ムを改修する者との間の情報連携を強化することにより、再発の防止に努めていることを確認した。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>過去3年間に発生したシステムの設定ミスについては、いずれもJR6社が共同で使用する販売システムにより発生したもので、JR各社は当該システムを開発・運営する会社に再発防止のための対策を徹底させている。</li> <li>JR東海においては、身体障害者及び知的障害者に対する運賃の割引措置が既に導入されているとともに、国鉄時代から引き続き実施している割引措置を含め、本来は国が社会福祉政策として実施されるべきものと考えている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>他方、精神障害者に対する割引の導入や単独乗車の場合の距離制限等の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したいと考える。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>福祉割引については、本来、国の社会福祉政策として、国の負担により実施されるべきものと考えております。</li> </ul>
---------------------	--	---	--



<p>3. 輸送障害時における文字による運行情報の提供に関する事項</p> <p>(1) ホーム、改札口付近、車両における文字による運行情報の提供に関する取組状況</p> <p>① ホーム、改札口付近における取組状況</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ホーム、改札口付近等における運行情報の提供については、在来線46駅の改札口付近に、遅延・運行情報等を文字のほか、具体的に遅延が発生している路線を地図上に表示し、視覚的に伝えることが可能な「情報ボード」を設置している。また、在来線98駅の改札、ホームに設置されている発車標でも遅延・運行情報を提供している。特に、遅延に関する情報については、列車毎に具体的な遅延時分を表示させることができる発車標を一部の駅で設置している。</li> <li>▪ 新幹線駅では、主要6駅の改札口付近に「情報ボード」を、全17駅の改札、ホームに発車標を設置し、文字等による運行情報の提供が行われている。</li> <li>▪ 文字情報の提供ができない駅においても、改札口等において、急告板等を利用するなど、可能な限り遅延・運休情報等を掲示することとしている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 文字による運行情報の提供は、例えば、旅客が、列車遅延が生じた場合に運行再開を待つのか、次にどのような行動をとるかを判断するために有意義なものであり、特に聴覚に障害のある方にとっては重要である。このため、ホームや車両等において、文字による運行情報が提供できるよう、引き続き取り組むとともに、その内容を充実させることが期待される。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 今後も引き続き、お客様に対して迅速に情報を提供できるよう、取り組みを充実させてまいります。</li> </ul>
--	---	---	---

<p>②車両内における取組状況</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 車両については、東海道新幹線全編成全車両の車内テロップ、在来線は一部の車両の車内テロップにおいて、文字による運行情報の提供が可能となっている。</li> </ul>		
<p>(2) ホームページ等における文字による運行情報の提供に関する取組状況</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 自社のホームページにおいては、災害や事故等により一定時間の遅延や運休が発生した場合に、文字による運行情報を提供している。掲載基準は、列車に運休が発生した場合、また新幹線及び在来線特急列車が10分以上遅れた場合、さらに在来線の普通列車等が朝夕の通勤時間帯に10分以上、その他は30分以上遅れた場合を目安にしている。掲載方法は、指令からの情報を基に、ホームページに入力することとしている。</li> </ul>		
<p>4. ICカードに係る情報管理に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 個人情報の保護については、規程の整備・適切な運用がなされている。情報管理体制や情報漏えい発生時における対応体制の整備がされ、特に窓口で個人情報を取り扱うことの多いICカード「TOICA」に係る個人情報については、別に定めた取扱マニュアルにより情報の取り扱いについて注意を行っている他、取扱者の限定や操作した内容が確認できる仕組みが構築されている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ こうした取り組みの結果、過去3年間、個人情報の漏えい事案は発生しておらず評価できる。</li> <li>▪ 個人情報の保護は重要な課題であり、一度漏えいが発生すると当該個人のみならず会社としても組織全体に係る大きな損失となることか</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 今後も引き続き、個人情報管理体制や情報漏えい防止のための取り組みを維持・継続し、社員教育を徹底してまいります。</li> </ul>

<p>5. その他のサービスに関する事項</p> <p>(1) 武豊線の集中旅客サービス</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 全社員を対象とした情報セキュリティを含めた研修も実施され、関係各所にも周知しており、各社員への意識を高めている。</li> <li>▪ 武豊線に導入された「集中旅客サービスシステム」は、終日または一部時間帯駅係員が常駐していなかった駅で、営業時間帯全ての時間において切符の購入、ICカードへのチャージが可能となることに加え、新たに設置された「案内センター」に常駐のオペレーターを配置し、インターホンや券面確認台を通じて機器のトラブルや精算等に関する問い合わせに対応する等、従前に比べ利便性の向上が大きく図られている。</li> <li>▪ システムが導入された駅には、駅係員が常駐している拠点駅から日々巡回を行うこととしており、駅でのトラブル等の対応に迅速に行える体制が整えられている。</li> </ul>	<p>ら、今後も、個人情報の情報管理体制を維持するとともに、社員への教育を徹底し情報漏えい防止のための取り組みを継続することが期待される。</p>	
--	---	---	--

<p>(2) ハンドル形電動 車いすに係る対 応状況</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ハンドル形電動車いす利用者への対応については、車いす利用者や視覚障害者などの対応が必要なお客様を含めた「マニュアル」の中で、接客の実践（声かけ、介助、連絡等）をフローチャートなどによりわかりやすく説明している。</li> <li>▪ 他の主要な鉄道事業者と同様に、真にハンドル形電動車いすが必要な利用者について、乗車可能としている。また、新幹線については、N700系による運行が大半をしめており、改良型ハンドル形電動車いすの利用が可能となっている。</li> </ul>		
<p>(3) その他の旅客サ ービス等</p> <p>①外国人向けの案内 情報（表示）</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 主要駅等においては、改札口や発着ホーム、乗車券販売窓口などで2カ国語（日本語、英語）及びピクトグラムによる案内表示を行っており、列車の行先案内表示器や、一部の近距離券売機を除く全ての自動券売機で2カ国語対応しているほか、新型の指定席券売機では4カ国語対応している。</li> <li>▪ 新幹線車両においては、安全装置に関する注意事項は4カ国語で表記されて</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ JR東海の案内サイン表記の基本は、日本語・英語・ピクトグラムとなっており、見やすくわかりやすいものであるが、平成26年3月に観光庁において策定された「観光立国実現に向けた多言語対応の改善・強化のためのガイドライン」にもあるとおり、施設特性や地域特性の観点から、中国語又は韓国語等</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ サイン等の案内表示については、国籍や年齢を問わず、多くのお客様に対して、素早く分かりやすくお伝えできるよう、できるだけ大きな文字で表示し、日本語と英語の2カ国語表記を基本に、国際標準に基づいたマーク、いわゆるピクトグラムを併記する表示方法が最適であると考えておりま</li> </ul>

<p>②外国人に対する 駅員教育等</p>	<p>いる。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 駅員、乗務員に対する英語教育は、新入社員研修、駅における勉強会等で基本的会話ができるよう指導をしている。また、「まごころ英会話」という冊子を作成し、接客に従事する全社員に配布している。</li> <li>▪ 言葉の指導のほか、中国語・韓国語・フランス語など複数の言語での対応が可能となるよう、ピクトグラムも含めた「接客コミュニケーションシート」を作成している。駅改札有人窓口はこのシートを配置し、質問などを指さしで行い、それに応対することで円滑なコミュニケーションが図れるよう工夫がされている。</li> </ul>	<p>の表記の必要性が高い施設については、視認性や美観等に問題がない限り、中国語又は韓国語その他の必要とされる言語を含めた表記を行うことが望ましい、としていることから、今後、案内表記方法の検討が期待される。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 東京オリンピック・パラリンピックに向けて、東京のみならず全国において、これまで以上に多くの外国人が訪れることとなることから、更に迅速で適切な対応が求められることが考えられる。教育とツール整備の両面が充実されるよう適切な対応が期待される。</li> </ul>	<p>す。なお、指定席券売機や安全装置のご利用方法などについては、ご利用のお客様に対して、詳しくお伝えできるよう、4カ国語表記を取り入れております。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 今後とも引き続き、海外からのお客様に対する接客サービスの向上に取り組んでまいります。</li> </ul>
---------------------------	--	--	---