

## 業務監査実施結果報告書

事業者名	東海旅客鉄道株式会社	実施期間	令和2年1月22日～23日
検査箇所	東海鉄道事業本部、名古屋駅、京都駅、岐阜駅、豊橋駅、幸田駅、岡崎駅		
監査項目	取組状況	所見	所見に対する回答
1. 運賃等に関する事項 (1) 運賃料金等の設定状況と手続き状況  (2) 運賃の設定、適用・運用にかかわる体制	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 運賃設定等に関する諸手続は、関係法令等に基づき適正に処理されている。 なお、現行の鉄道運賃は、令和元年9月5日に認可を受け、同年10月1日より実施している。</li><li>・ 過去5年間（平成27年1月～令和2年1月）において、運賃の誤収受について6件（うちシステムエラーによるもの3件、人的要因によるもの3件）発生している。</li><li>・ いずれの誤収受においても再発防止に向けての再教育等を実施するなど、再発防止に努めている。</li><li>・ 基本的な普通運賃の設定、適用、運用等に関しては、東京の営業本部において、企画乗車券の企画については、商品内容及び地域毎に3つの部署に分けて担当を定め、情報等を共有しながら行っている。</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 関係法令等に基づき適正に処理されている。</li><li>・ 今後とも運賃の適正収受に努めるとともに、誤収受の防止、再発防止に向けた取組の継続が期待される。</li><li>・ 今後とも、利用者利便の向上や需要喚起に資する商品の提供が期待される。</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 今後とも関係法令に基づき適正に諸手続を行ってまいります。</li><li>・ 今後とも引き続き、誤収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><li>・ 「EX サービス」のご利用拡大や沿線の観光需要の喚起、訪日外国人のお客様向けのサービス提供など、今後とも引き続きお客様のご利用促進に努めてまいります。</li></ul>

<p>2. 案内・情報提供に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成31年3月にホームページのリニューアルを実施。運行状況のページを視覚的に理解しやすいものに改めるとともに、運行状況 Twitter の開設を行うなど、運休や遅延の状況、運転再開の見通し等の情報を可能な限り早く提供できる環境作りを行っている。</li> <li>・ホームページにおいては、日本語以外にも6言語（英語、中国語（繁・簡）・韓国語・タイ語・ドイツ語・フランス語）による情報提供を行っている。</li> <li>・新幹線においては、車内テロップにおいて英語による運行状況の提供が可能となっているほか、次停車駅等についても英語による車内放送を行うなど情報の提供に努めている。</li> <li>・ホーム、改札口付近における情報提供については、時刻表や運賃表、駅一覧に加え、路線を地図上に表示できる「情報ボード」等による情報提供を新幹線駅全駅、在来線駅56駅において、実施している。</li> <li>・管内の無人駅については、管理駅等</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者が必要とする情報が、より理解しやすく、より入手しやすくなるよう、案内・情報提供の環境整備等の取組が今後も継続されることが期待される。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・今後とも引き続き、ホームページや Twitter 等を活用し、当社をご利用のお客様にとって必要な情報を、迅速かつ分かり易く提供できるように取り組んでまいります。</li> </ul>
-------------------------	--	--	---

	<p>からの遠隔放送が可能であり、一斉あるいは個別放送を行い、情報提供を実施している。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 運行情報が掲載されているホームページへ容易にアクセスできるように管内全駅（無人駅を含む）及び新幹線全列車と一部在来線特急車両の座席背面テーブルにQRコードを掲出している。</li> </ul>		
<p>3. バリアフリー対策に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 平成28年12月公表の「駅ホームにおける安全性向上のための検討会中間とりまとめ」においてハード面での対策として整備が求められる内方線付き点状ブロックについては、新幹線駅及び利用者数3千人以上駅については整備済。</li> <li>・ ホームドアの整備については、新幹線駅においては、利用者が多い「のぞみ」停車駅を中心に整備されており、17駅中6駅にて整備済みであり、現在は新大阪駅を整備中。在来線駅においては、利用者が多い金山駅で設置工事を施工中であり、名古屋駅などで整備に向けた調査を実施している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 今後も継続して駅施設等のバリアフリー化を計画的に推進してゆくとともに、「高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律（バリアフリー法）」の改正を踏まえた、接遇・研修のあり方を含む対策の充実が期待される。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 今後ともバリアフリー法に基づき国や関係自治体と連携し、バリアフリー化の推進に努めてまいります。</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 渡り板については管内の 153 駅に配置。</li> <li>・ ソフト面での対策について、高齢者、障害者等に対する接遇方法について、マニュアルを使った教育を行うとともに、実際の設備に合わせた実践的な訓練を取り入れている。</li> <li>・ 今年度初めての取組として東京、静岡、名古屋、大阪の 4 地区で計 6 回障害当事者を講師として共に考える「心のバリアフリー」研修を開催。各駅、運輸区所の営業指導管理者等約 150 名が参加しグループ討議等を行った。</li> <li>・ 外部講師による「サービス介助士」の資格取得講座を研修に盛り込んでいるほか、車いすやアイマスクを装着しての歩行体験や、目の不自由なお客様の介助実習、及び耳の不自由なお客様に応対するための簡単な手話の講習などを行っている。</li> <li>・ 身体障害者及び知的障害者に対する運賃の割引措置を実施している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 障害者割引の拡充については、第 198 回通常国会において「精神障害者の交通運賃に関する請願」が衆・参両院において採択されており、また障害者団体等から多くの要望が寄</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 身体障害者及び知的障害者に対する運賃の割引を含むいわゆる公共割引については、基本的には自治体や国の福祉政策として割引分をご負担いただくべきものと考えています。</li> </ul>
--	--	--	---

		せられているところであり、今後とも、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。	なお、実績に応じて割引分を自治体が負担するなどのケースであれば、要望を個別にお伺いして検討することとしています。
4. 乗り継ぎ利便等に関する事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 鉄道事業者 9 社（JRグループ 5 社、他 4 社）と直通運転に関する契約を締結しており、その内の 7 社（JRグループ 3 社、他 4 社）と直通運転を実施している。</li> <li>・ ダイヤ改正時においては、輸送計画担当者が集まり、他社と接続する駅（米原駅・塩尻駅など）において、在来線との接続時間の調整を行っている。</li> </ul>	・ 今後も関係者間での調整を継続し、利用者利便に配慮した対応が期待される。	・ 今後とも引き続き、お客様の利便に配慮して、対応してまいります。
5. 輸送障害時の旅客対応に関する事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 事故等により不通となった場合には状況に応じて、並行する鉄道事業者へ打診を行い振替輸送の実施のほか、代行バス等の手配を行い対応することとしている。</li> <li>・ 輸送障害が発生又は予想される場合には、ホームページ上の列車運行状況ページや運行状況 Twitter において対象線区や輸送障害の状況、再開見込み等を発信しており、具体的に</li> </ul>	・ 昨今の自然災害の頻発化・激甚化等も考慮し、輸送障害発生時等の旅客への情報提供や旅客対応について、状況に応じきめ細かな対応が可能となるよう、今後とも、課題検証や対応方策の定期的な見直し等、取組が継続されることが期待される。	・ 今後とも引き続き、輸送障害の早期復旧に取り組むと共に、ホームページや Twitter 等を活用し、当社をご利用のお客様にとって必要な情報を、迅速かつ分かり易く提供できるように取り組んでまいります。

は、列車運行状況ページでは線区ごとに各列車の現在位置や遅延時分等を表示し、利用者が運行状況を視覚的に理解しやすいよう努めているほか、運行状況 Twitter では時点ごとの対応状況や現場の状況が分かる写真を発信するなど、利用者の参考となる情報を分かりやすく発信するよう努めている。

- ・これらの対応を可能とするため、平成 31 年 3 月に新幹線、在来線に情報指令部署を設置し、利用者が求める情報を迅速に提供できるよう体制の充実に努めている。
- ・駅においては情報ボードなどの各種案内情報設備や構内放送により運行状況の周知を行っている。
- ・帰宅困難者対策として、状況に応じて列車を休憩場所として開放するほか、多数の滞留旅客が想定される新幹線駅全駅及び在来線駅 59 駅において非常食、飲料水を備蓄している。
- ・駅係員、乗務員に対する教育として、帰宅困難者対策の対応手順等についてマニュアルを整備し、定期的実施している防災訓練等で習熟を

	<p>図っている。</p>		
<p>6. 災害対応等危機管理に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 旅客の避難誘導及び復旧作業等に必要の要員を確保するための参集体制や発災時等に災害応急体制の実施に必要な情報連絡が確実にできるよう「東海旅客鉄道株式会社防災業務計画」に基づき、「防災実施計画」が本社、各鉄道事業本部等で定められている。</li> <li>・ 利用者に対する運行状況や災害情報の案内に関しては、ホームページのほか、情報ボードなどの各種案内情報設備や構内放送により周知をすることとしている。</li> <li>・ 駅における旅客の避難誘導については、「地震防災マニュアル」「津波避難マニュアル」等を定め、避難場所の案内図を作成して駅に掲示を行っている。</li> <li>・ 平成 30 年度において、旅客避難誘導に関する大規模訓練を約 30 回実施している。今年度も桑名駅を始め、複数の駅で旅客避難誘導訓練を実施している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 大規模災害発生時への備えを進めるとともに、テロ対策等も含め、警察、消防、自治体等関係機関との連携強化に向けて今後も継続した取組が期待される。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 今後も引き続き、お客様の安全確保のための備えを進めるとともに関係機関と連携してまいります。</li> </ul>

<p>7. 利用者からの意見等に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者からの意見や要望等については、駅頭、電話、メール等で受付を行っている。駅頭での意見については鉄道事業本部・支社の営業課が、電話やメールでの意見については、本社広報部（サービス相談室）が窓口となり、内容に応じて担当部署へ送付される。現状の確認、対応方針の検討がなされた上で回答が必要な場合は広報部等より利用者への回答がなされている。</li> <li>・意見や要望については、日別、月別報告として資料としてまとめられ、社内関係箇所に展開されているほか、半期毎に特筆事項等を経営会議等の場で報告を行い、情報共有する仕組みが構築されている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者の意見要望等を把握し、一層のサービス改善・利便性の向上が可能となるよう、今後も継続した取組が期待される。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・今後とも引き続き、お客様からのご意見ご要望等を把握し、一層のサービス改善・利便性の向上が可能となるよう取り組んでまいります。</li> </ul>
<p>8. 訪日外国人旅行者等への対応に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・社員に対する英語教育の取り組みとして、年4回、映像などの教材を活用した発話訓練を実施している。</li> <li>・通訳機能等を備えたタブレット端末や携帯翻訳機を計767台（2020年1月現在）、外国人旅客が多い駅を中心に新幹線全駅、在来線駅137駅に配備している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・東京オリンピック・パラリンピックの開催などにより、今後も訪日外国人旅行者数の増加が見込まれる中で、受入環境や利便性向上について、教育とツール双方の整備の充実を図る取組の継続が期待される。</li> </ul>	<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情報提供の充実に取り組んでまいります。</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ホームページにおいては、日本語以外にも6言語（英語、中国語（繁・簡）・韓国語・タイ語・ドイツ語・フランス語）による情報提供を行っている。</li> <li>・スマートフォンなどで運行情報ホームページに簡単にアクセスできるよう全ての駅及び新幹線全列車と一部在来線特急車両の座席背面テーブルにQRコードを掲出している。</li> <li>・新幹線においては、車内テロップにおいて英語による運行状況の提供が可能となっているほか、次停車駅等についても英語による車内放送を行うなど情報の提供に努めている。</li> </ul>		
<p>9. その他のサービスに関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・接客サービスレベル向上の取組として、新幹線では平成17年よりBQS（ブランドクオリティサービス）運動を、在来線では平成27年よりRVS（リアルバリューサービス）運動を展開し、各職場におけるサービス向上に向けた取り組みについて、社員同士で職場交流会や発表会等を定期的に行い、スキルアップを図っている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・社員の意識・技能向上等の取組が、今後も継続して実施されることが期待される。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・今後とも引き続き、社員の意識、技能及び、接客サービスの向上に取り組んでまいります。</li> </ul>

## 優良事例

- ・映像など教材を活用した発話訓練など英語教育に注力し、英語放送等を駅及び車内で実施する社員の英語力向上を図るとともに、通訳機能等を備えたタブレット端末や携帯翻訳機を駅等に配備することで多言語による旅客にも対応できるよう取り組んでいる。
- ・平成 31 年 3 月より新幹線、在来線それぞれに情報指令部署を新設し、運行状況や復旧・運転再開に係る情報を集約。ホームページ・Twitter 等において日本語に加え 6 言語（英語、中国語（繁・簡）・韓国語・タイ語・ドイツ語・フランス語）により訪日外国人旅行者を含む旅客への案内・情報提供を迅速かつきめ細やかに発信することに努めるとともに、管内全駅及び新幹線と一部在来線特急列車の座席背面テーブルに QR コードを掲出するなど、旅客が情報をより早く分かりやすく入手できるよう努めている。また、情報の発信内容については、旅客がより状況を把握しやすくなるよう、ビジュアル化や Twitter に障害の状況が分かる写真等を掲載するなどの工夫を行っている。
- ・外部講師による「サービス介助士」の資格取得講座、車いすやアイマスクを装着しての歩行体験、介助実習や手話講習等を実施しているほか、今年度初めての取組として、障害当事者を講師として共に考える「心のバリアフリー」研修を開催するなど「こころのバリアフリー」の推進に向けた社員の意識向上等に取り組んでいる。
- ・新幹線では B Q S（ブランドクオリティサービス）運動を、在来線では R V S（リアルバリューサービス）運動を展開し、目標・スローガンを掲げて取組を行い、社員の意識啓発、意識向上を図り、接客レベルや利用者の好感度向上に努めている。