

業務監査実施結果報告書

事業者名	四国旅客鉄道株式会社	実施期間	平成31年1月31日～2月1日
検査箇所	四国旅客鉄道株式会社本社、高松駅、坂出駅		
監査事項	取組状況	所 見	所見に対する回答
運賃等の誤收受・誤表記の再発防止策に向けた取組状況	<ul style="list-style-type: none"> ・運賃、料金設定等に関する諸手続は関係法令に基づき適正に処理されている。 ・平成29年度から平成30年度9月末までの間、多ノ郷駅を始めとする7駅で合計8件の釣り銭の誤放出等が発生している。 ・釣り銭の誤放出等について、ホームページでの周知は実施せずに、該当駅への貼り出しで一定期間周知を行っているが、多くが未返金のままととなっている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・耐用年数が経過している券売機の修理を行いながら使用しているが、誤放出等の件数を減らすのではなく、発生させないことが原則であるため、対処療法ではなく抜本的な取組が求められる。 ・運賃、料金の適正な收受は運賃制度を適正に運用するための基本であり、利用者との信頼関係の根幹をなすものである。また、これまでの誤收受等の金額の多くは返還されないままととなっている。よって、今後は運賃誤收受等が発生した場合は、駅構内掲示とあわせてホームページへの掲載や報道発表を行うことにより、より多くの利用者の目に留まるよう分かりやすく周知するとともに、四国運輸局に対して報告されたい。 	<p>耐用年数が経過している券売機は、故障実績等を勘案し、早急な老朽取替計画を実施していきます。</p> <p>また、ご利用の少ない無人駅については、券売機自体を撤去することで、事故の発生リスクを減らす施策を進めていきます。</p> <p>今後は事故が発生した場合は、四国運輸局へ報告するとともに、JR他社の対応を参考に、状況に応じてホームページや新聞等マスメディア発表を実施いたします。</p>
福祉割引の設定状況	<p>身体障害者及び知的障害者に対する運賃割引は実施されているが、精神障害者に対する運賃割引は実施していない。</p>	<p>障害者割引の適用拡大について、理解と協力を求める。</p>	<p>身体障害者割引等の公共割引制度については、本来、国の社会福祉政策の一環として実施すべきと考えておりますが、旧国鉄より継承している割引制度については、国による措置がなされるまでの間、継続して実施していくものと考えております。</p>

<p>輸送障害等発生時における旅客への対応</p>	<p>【駅構内の情報提供】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・258駅（臨時駅除く）中194駅で遠隔一斉放送設備による異常時の構内放送を実施しているが、多言語対応はできていない。 ・遠隔一斉放送設備のない牟岐線、鳴門線、内子線海回りの45駅及び主要駅15駅、伊予市駅、伊予大洲駅、八幡浜駅及び大歩危駅の64駅については、日本語のデジタルサイネージ端末を配備して文字による異常時の情報案内を実施しているが、現状では日本語表示のみとなっている。 ・牟岐線、鳴門線、内子線（海回り）、予土線の85駅については、遠隔一斉放送設備がないため、放送による情報提供は実施していない。 ・予土線19駅については遠隔一斉放送設備もデジタルサイネージ端末も配備されていないため、日本語の貼り紙等による対応となっている。 ・LED発車標のある18駅中17駅は、2言語（日本語、英語）で遅延情報等を表示することが可能だが、現状ではポスター掲示による多言語案内を優先している。 ・駅長配置26駅においては、旅客滞留、流動実態に合わせ改札口付近に駅頭掲示等により2カ国語（日本語、英語）で運行状況等を掲示している。また、観光庁作成の「災害時に訪日外国人旅行者への情報提供に役立つツール」（日本語、英語、簡体字、繁体字、韓国語）もホワイトボードに貼り付け駅頭に掲出している。 ・主要7駅にタブレット端末（VoiceTra等）を配置し、訪日外国人観光客の案内に活用しており、今後51駅に増備を計画している。 ・有人駅51駅において、簡易会話マニュアル4言語（日本語、英語、簡体字、韓国語）を駅改札 	<ul style="list-style-type: none"> ・引き続き、遠隔一斉放送設備、デジタルサイネージ及びポスター掲出で必要な情報提供を行うとともに、障害者や訪日外国人観光客を含む全ての利用者への的確な情報を提供する観点から、音声・視覚両面における多言語での情報提供に向けて検討をお願いしたい。 ・簡易会話マニュアルの有効活用が期待される。 	<p>一部線区においてデジタルサイネージを設置していますが、音声案内はできない端末です。表示とともに音声案内が可能な装置の導入を検討しています。</p> <p>不慣れな訪日外国人旅客へ必要な情報を正確に提供するため、有人駅においてタブレット端末や会話マニュアルを活用した個別対応、多言語による駅頭掲示を実施します。また、駅案内放送装置の多言語対応について早期の導入検討を進めます。</p>
---------------------------	---	--	--

	<p>口に備え付け、訪日外国人観光客の案内に活用できるようにしている。</p> <p>【列車内の情報提供】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・輸送障害発生時等の列車内放送案内については、乗務員が実施しているが、多言語対応はできていない。 ・輸送障害等の文字情報（車内テロップ案内）については、日本語と多言語ともに対応できていない。 ・乗務員（車掌）全員に簡易会話マニュアル4言語（日本語、英語、簡体字、韓国語）を配布し、異常時の案内にも活用できるようにしている。 <p>【ホームページ、SNSの情報提供】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ホームページにおいて、日本語及び英語で列車運休や遅延に対する早期警戒情報を提供しており、路線情報のみ、5言語（日本語、英語、簡体字、繁体字、韓国語）で運休・遅延のある路線の色を変えて表示している。 また、観光庁作成の「災害時に訪日外国人旅行者への情報提供に役立つツール」（日本語、英語、簡体字、繁体字、韓国語）の確認も行える。 ・今後、WEB上で確認できる列車走行位置情報システムの導入（日本語、英語の2言語）及びSNSの活用について準備を進めている。 <p>【駅間停車時の救済と列車運休時の代行輸送】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・本四備讃線をはじめとする各線における輸送障害、駅間停車の時の旅客救済マニュアルは段階的に分かりやすく整理されており、必要に応じて見直しが行われている。 ・他方、自然災害等における列車運休時の代行輸送の実施に係る指針、手順、対応方針等のマニュアル等は特に整備されていない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・簡易会話マニュアルの有効活用が期待される ・輸送障害等発生時においては、多数の利用者に混乱、動揺を与えることになるため、引き続き、訪日外国人観光客を含む鉄道利用者に資する迅速な情報発信の充実に努められたい。 ・訪日外国人観光客を含む鉄道利用者の利便性向上に向け、ホームページ、SNSでの情報提供のさらなる充実が期待される。 ・輸送障害等発生時においては、多数の利用者に混乱、動揺を与えることになるため、引き続き、訪日外国人観光客を含む鉄道利用者に資する迅速な情報発信の充実に努められたい。 ・自然災害等における列車運休時の代行輸送の計画及び実施内容公表のタイミング、実施の条件となる規模感等、発生からの時間経過における各段階における手順、検討すべき事柄等を分かりやすく整理し、社内で共有する必要が認められることから、マニュアル等の整備の検討が必要である。 	<p>簡易会話マニュアルや一部線区ではタブレットを活用し、訪日外国人観光客に対しても必要な情報を提供できるよう努めてまいります。</p> <p>輸送障害発生時においては、放送によるご案内に加え、設備を有する車両においては車内テロップを活用した文字による情報提供を行う等、迅速な情報発信に努めてまいります。</p> <p>大きな輸送障害が発生する恐れがあるとき、または発生したときは、こまめに情報発信を行います。あわせて SNS での情報発信や列車の走行位置をお知らせするサービスの充実を図ります。</p> <p>タブレットの翻訳アプリや会話マニュアルを活用して迅速、丁寧な対応に努めてまいります。</p> <p>重大事故等が発生した場合や災害の発生が予想される場合には、社内規程に基づき本社対策会議及び輸送対策会議を招集・開催、列車運行への影響度、道路状況等、早期に情報を収集・検討し、代行輸送の可否の判断を行っています。</p> <p>なお、代行輸送に伴う判断基準等を、より明確化させるためのマニュアル等の整備について検討していきます。</p>
--	--	--	---

<p>訪日外国人観光客受入環境整備の状況</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・自然災害発生時等における国（国土交通省及び四国運輸局）との緊急連絡体制は整えられている。 ・旅客の避難誘導対応については、マニュアル整備を行い、訓練等を実施している。帰宅困難者対応については、発生自体が少ないことからマニュアル等は整備していないが、主要17駅に備蓄品を配備している。 <p>【駅構内等における整備状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・訪日外国人観光客向けの設備について、更新や改修の機会等をとらえて5言語化（日本語、英語、簡体字、繁体字、韓国語）を進めており、37駅の駅構内、ホーム等の案内表示を5言語で表記しているほか、それ以外にも必要に応じポスター掲示等を行っている。 ・LED 発車標について、18駅の改札口やコンコース、プラットホームに設置し、列車種別、発車時刻、行き先、乗り場、停車駅等の案内を実施している。そのうち17駅は常時、英語表示も実施している。 ・駅のナンバリングは全駅で実施済みである。 ・無料Wi-Fi設備について、乗降者の多い駅又は訪日外国人観光客が多い駅で、かつ、他提供者（自治体等が運営する観光案内所等）が整備するWi-Fi設備が無い16駅をJR四国として整備、管理している。なお、他提供者のWi-Fi設備があるのは21駅であり、合計するとWi-Fiが利用できる駅は37駅となっている。 ・洋式トイレについては、1日の乗降客が1千人以上の駅を基準として、28駅で整備されている。（自治体等で整備した24駅を除く。） 	<ul style="list-style-type: none"> ・引き続き、自然災害等で輸送障害の発生が見込まれる場合や輸送障害発生時は、常に現場の情報を把握し、国等と必要な連絡が取れるよう適切な体制確保に努められたい。 ・今後ともインバウンド増加に伴い訪日外国人観光客への対応について検討することが期待される。 <p>・今後とも、インバウンド増加に伴い訪日外国人観光客の利便性向上について検討することが期待される。</p>	<p>災害等により輸送障害が発生した場合は、発生した事象内容を勘案し、本省関係室及び四国運輸局の各窓口に対して、届け出を行っている連絡体制により速報及び報告を実施しています。今後においても事象発生時は、適切な連絡と報告が取れるよう取り組んで参ります。</p> <p>現在、年間2回開催している「地震・津波発生時の避難誘導訓練」において、列車内に乗車されている訪日外国人旅行者に対する対応方等も取り入れながら実施します。</p> <p>今後も訪日外国人観光客向けの設備について、更新や改修の機会等をとらえて5言語化を進めていきます。</p> <p>LED発車標の英語表示対応については、18駅のうち17駅にて常時、英語表示しています。 また、日本語表示のみの後免駅につきましては、2019年度整備予定です。</p> <p>無料Wi-Fi設備対象駅の拡大について、導入後のご利用実績等を総合的に勘案して検討していきます。</p> <p>駅トイレ洋式化について、乗降1千人以上の特急停車駅で水洗化済みの駅を対象として今後も計画しています。 2018年度 坂出、丸亀、観音寺、今治、後免、多度津 2019年度 八幡浜、栗林、志度、阿南、鴨島、土佐山田 2020年度 詫間、川之江、壬生川、伊予北条、伊予市、内子、屋島、窪川</p>
--------------------------	--	---	---

	<p>【車両における整備状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・車両については、198両の車内でテロップにより日本語、英語2言語で文字案内を提供している。 ・自動放送対応車両では2言語に対応しているほか、本四備讃線のマリライナーでは、タブレット端末の音声出力を活用し2言語の車内放送を行っている。 ・平成29年7月から予讃線特急列車62両に無料Wi-Fiを整備している。 ・車両のトイレの洋式化、車両の荷物置場については、新しく導入する特急車両に整備している。 		<p>車両のトイレの洋式化については、平成31年度より2年間をかけ、既存の特急車両(2000系、185系)の和式トイレの一部洋式化を計画しております。施行完了後は、全ての特急列車の編成に洋式トイレが設置されることとなります。(和式トイレが無くなる訳ではありません)</p>
<p>訪日外国人観光客向け企画乗車券の設定状況</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ICカードは、JR西日本のICOCAが、児島ー宇多津、多度津ー高松のみ利用可能となっている。 ・訪日外国人観光客向けの企画乗車券については現在10商品を取り扱っている。JR四国が発行している乗車券はオール四国レールパスと香川ミニレール&フェリーパスがある。 ・現状ではインターネット予約及びの予約時のクレジットカード決済等については未対応だが、今後の計画では、インターネットで予約し日本の窓口でクレジット購入可能となる見込みである。 	<p>・今後とも、インバウンド増加に伴い訪日外国人観光客の利便性向上について検討することが期待される。</p>	<p>訪日外国人旅行者の利便性向上については、オール四国レールパスにおいて、昨年3月に7日間用の設定や小豆島行きフェリーを効力に含めるなど、利便性向上に努めているが、今後も利用状況を勘案しつつ、より分かり易く、使い易い商品を設定して参ります。</p>
<p>視覚障害者等の対応状況</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ハード面では、利用者数1万人以上の駅(高松駅、坂出駅、松山駅、徳島駅、高知駅)に内方線付き点状ブロックの整備を進めており、高架化が予定されている松山駅を除き、平成30年度中に整備完了する予定となっている。 	<p>・ハード面、ソフト面両面における対策のさらなる徹底により、転落事故を未然に防止するための取組が求められる。</p>	<p>国の指針に基づき、乗降1万人以上の駅における内方線付き点状ブロックへの整備を行います。利用者数1万人以上の駅5か所(高松駅、坂出駅、松山駅、徳島駅及び高知駅)のうち、高松駅、坂出駅及び高知駅は既に整備済みです。徳島駅についても平成31年3月に整備しました。松山駅については2024年度に完成する高架事業に合わせて整備する予定です。</p>

<p>利用者等意見の反映状況</p> <p>旅客への情報提供（訪日外国人、障害者等含む）、旅客サービス等</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ソフト面では、JR 四国が中心となり四国管内の鉄道事業者5者と四国鉄道協会で「声かけ・サポート運動」を毎年実施している。安全かつ安心して駅等の鉄道施設等を利用してもらうために、身体に障害のある利用者や高齢の利用者に社員が声かけする運動で、現在は全ての鉄道利用者に対象を拡大し、ポスター等で協力を呼びかけている。 ・視覚障害者等への対応の向上のため、駅係員及び乗務員にサービス介助マニュアルを配付している。 ・上記の取組にもかかわらず、平成29年及び平成30年度12月までの間において、平成29年7月5日に坂出駅で、平成30年12月21日に高松駅で視覚障害者のホームからの転落が発生している。 ・学生ボランティア等による案内は実施していない。 <p>意見、苦情等への対応については、ダイヤ改正など全体的な対応が必要な意見を除き、頂いた意見に応じて、個別に社員に対する個人指導や、事業の一部改善を行い、個々の意見について個別に回答している。</p> <p>ダイヤ改正について、運行本数の減少等がある場合は沿線自治体、学校等に説明を行い、理解を求めている。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・引き続き、転落事故が発生した場合は、輸送障害の有無にかかわらず、四国運輸局まで報告されたい。 ・見守り体制のさらなる充実の観点から、必要に応じ、学生ボランティア等の活用についても検討することが望まれる。 <p>今後も利用者からの意見等については真摯に受け止めるとともに、利用者の声を生かしたさらなるサービスの向上に向けた取組を推進していくことを期待する。</p> <p>ダイヤ改正等については、引き続き地域の理解が得られる理解を得よう丁寧な説明を行うほか、ダイヤ改正後の影響について利用者の声を把握し、必要に応じて見直しを行うなど、適切な対応が求められる。</p>	<p>視覚障がい者の転落事故については、平成28年の暫定的な取扱いとして、怪我の有無等に関係なく四国運輸局に報告するよう指示を受けており、現在も、その運用に従い報告を行っております。</p> <p>駅では、視覚障がい者の方に対し誘導案内が必要か確認する声かけを行っています。またお客さまが誘導案内を希望しない場合も可能な限りその動向を見守るようにしています。</p> <p>普段は視覚障がい者のご利用は少ないため学生ボランティア等の活用については特に行っていませんが、イベント等で多くの視覚障がい者の方の利用が見込まれる場合は、必要に応じ活用を検討していきます。</p> <p>引き続き、いただいたご意見等に対して、関係箇所と情報共有し、個別に指導等の対応を行っています。引き続き丁寧に対応していきます。</p> <p>ダイヤ改正について、引き続き、地域の理解が得られるよう丁寧な説明を行ってまいります。また、ダイヤ改正後においても、ご利用状況を引き続き注視するとともに、お客様の声の把握に努め、次期改正時の参考とする等、適切に対応してまいります。</p>
<p>優良事例</p>			
<p>簡易会話マニュアル（4言語）の有人駅改札口への備え付け及び乗務員（車掌全員）に配布については、訪日外国人旅行者のサービス向上に役立つ事例である。車両へのWi-Fi設備導入についても、訪日外国人旅行者のニーズを把握した優良なサービス向上策と認められる。</p>			