

東武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
<p>1. 運賃等に関する事項 (1) 基本的事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・平成15年3月、営団（現「東京メトロ」）半蔵門線の延伸に伴う運賃の設定を行っている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・運賃に関する手続きについては法令等に基づき適正に行われており、手続き漏れも発生していない。 ・運賃等に関する旅客に対する案内については、各駅の運賃・料金表の定期的な点検の実施、営業規則の備え付けに係る案内の掲示等により適正に行われている。
<p>(2) 連絡運輸関係</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・連絡運輸は、JR東日本、東京メトロ等19事業者との間で実施している。 ・乗継割引については、5事業者と実施しており、基本的には初乗り運賃の区間において割引を行っている。 最近では東京メトロ半蔵門線の延伸に合わせて乗継割引を設定している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・引き続き利用者のニーズ等を踏まえ、乗継割引の拡充に向けた検討などが期待される。
<p>(3) 企画乗車券関係</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・平成15年度実績で26種類の企画乗車券を発売している。 ・車内の中吊り広告や駅のポスター、パンフレット、ホームページ等を活用して企画乗車券のPR活動を行っている。 ・16年度は新たに外国人旅行者向けの企画乗車券を3種類発売するなどの取組みを行っている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・企画乗車券について、引き続き利用者への積極的なPRを行うとともに、特に外国人向けの企画乗車券については、利用状況や利用者のニーズを踏まえつつ、他の事業者との連携を含めた積極的な取組みが期待される。
<p>(4) カード式乗車券関係</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・カード式乗車券については、平成12年10月の共通乗車カードシス 	

	<p>テム「パスネット」の導入後、年々発売枚数が増加している。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ ICカード乗車券の導入については、他の「パスネット」導入事業者とともに平成18年度の導入を計画している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 他の鉄道事業者と比較して、駅数も多いことから、ICカード乗車券の導入に際して運賃の誤収受等のトラブルが発生しないよう、駅務機器等の調整を早期に実施する等スムーズな導入に向けて最大限の慎重な対応が必要である。 ・ ICカードの導入を契機とした新たなサービスについて、前向きな検討が期待される。
<p>(6) その他</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 運賃表の掲示及び機器の導入について、マニュアルによる事前の確認を行うことにより運賃誤表示等の発生の防止に努めており、平成12年度以降誤表示や誤収受等のトラブルは発生していない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 運賃誤表示等が発生した場合の利用者への適切な対応についてのマニュアルが作成されておらず、作成等について検討が必要である。
<p>2. 情報提供に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ ホームページでの情報提供については、運賃、時刻表、駅周辺情報等鉄道の利用に関する基本的な情報は適切に提供している。また、リアルタイムの運行情報についても携帯電話も含め利用者ニーズに即したサービスが提供されている。 ・ 沿線情報や企画商品等の情報を視覚的に分かりやすく提供する広報誌を発行し、駅改札口等で利用者等に無料で配布しており、好評を博しているとのことである。 ・ 主に日光、鬼怒川、浅草という沿線の国際的な観光地に関して、日本語のほか英語、中国語、韓国語によるガイドマップを配布しているほか、平成16年からはホームページ内に 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 駅構内図の情報が全駅提供されていなかったり、自社管理スペースのみの情報提供に留まり、駅全体の構造が分からないなど、改良が期待される点も見受けられる。 ・ 事業計画や設備投資計画に関する情報はホームページでプレス発表情報という形で提供されているが、こうした情報は利用者等にとっても関心の高い情報であり、よりアクセスしやすい情報提供方法の工夫も期待される。 ・ 今後とも、様々な媒体を活用して、沿線の情報や商品情報等の提供に努め鉄道の利用促進を図るとともに、事業計画や設備投資計画など利用者サービスの向上に向けた取り組みを今まで以上に広報し、利用者の理解を深めることが求められる。

	<p>当該地を紹介した外国人向けサイトを立ち上げ、英語、韓国語、中国語による情報提供を行っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成16年10月には浅草駅に外国人向けの観光案内所を開設し、英語、中国語、韓国語により外国人向け割引乗車券等の発売、東武沿線の案内等を行っている。 	<ul style="list-style-type: none"> 外国人観光客の誘致に向けた取組みは今後とも積極的な対応が期待されるが、観光地に限らず東武鉄道全般に関する外国人利用者への情報提供の充実に向けた取組みも求められる。
<p>3. 案内情報に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> 駅での案内情報の掲示基準として、平成6年に、本線（東上本線及び越生線以外の路線をいう。以下同じ。）を対象として「東武鉄道業務掲示基準」及び東上線（東上本線及び越生線をいう。以下同じ。）を対象として「東武東上線業務掲示基準」を策定し、これらに基づき駅での案内表示を行っている。両掲示基準については、策定以降改訂を行っていないとのことであるが、実際に使用しているサインについては、その後JIS化された記号を採用している。 駅構内での列車行先案内については、現在全202駅中72駅でLED表示器による情報提供を行っているが、それ以外の駅については、大規模改良時等に順次整備を進めているとのことである。 車両でのLED表示は1930両中318両が対応しており、これらの車両では英語での表示も実施している。 本線北部の閑散線区を中心に無人駅が25駅存在するが、これらの駅での情報提供は、近傍の管理駅からの 	<ul style="list-style-type: none"> 実際使用しているサインについては、JIS化された記号を採用しているが、東武鉄道における掲示基準については、JIS化以前の基準となっているので、案内の連続性、統一性という観点から、見直しを行う必要がある。 東上線は、集中管理方式となっているが、本線は各駅ごとの個別管理方式のため、各駅ごとに駅員がLED表示器に打ち込む等の対応を行っている。今後改良に向けた検討が期待される。 車両の新製や改修に合わせた整備の推進が期待される。 利用者の少ない閑散線区の駅を無人駅とすることは経営の合理化の観点からはやむを得ないとも考えられるが、案内表示や案内

	<p>一斉放送等によって対応している。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 駅での駅名標や基本的な施設の案内等はすべて英語を併記しているほか、車内放送については、車両の更新・改良の際には英語の自動放送機能を導入している。 ・ 浅草、日光、鬼怒川等の外国人観光客の利用の多い駅では切符売場等の主要施設に関して中国語、韓国語も含めた4カ国語表記による案内も行っている。 ・ 池袋駅等の大規模ターミナルや他社線との乗換駅においても、関係者が集まって案内情報のあり方等を協議するような枠組みは設けられていない。 	<p>放送を充実することにより、できる限り利用者の不便とならないような努力が求められる。また、無人駅については、専用の通信設備の整備などの検討も期待される。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 引き続き、利用者ニーズ等も踏まえながら、英語を中心とした外国語表記の充実、外国語放送の充実に努めるとともに、券売機等駅施設についての英語対応機器の導入等を推進することが求められる。 ・ 大規模ターミナルや他社線との乗換駅については、情報の連続性、統一性が図られる必要があるため、関係者が集まって案内情報のあり方等の協議が行われることが必要である。
<p>4. バリアフリー対策に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 1日当たりの平均利用者数が5千人以上の駅（全202駅中114駅）における段差解消率は、15年度末時点で21%（114駅中24駅）となっているが、平成22年までにはこれらの駅すべてについて段差解消を図るとしている。 ・ トイレについては、114駅のうち、39駅で車いす利用者対応型のトイレを整備している。このうち、12駅についてはオストメイトを含めた多機能トイレも整備しており移動円滑化基準に適合している。平成22年までにすべての駅について移動円 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 現時点ではバリアフリー化に向けた取組みはかなり遅れていると言わざるを得ない。今後、関係者との調整等を推進し、計画の着実な遂行に向けて努めることが必要である。 ・ 階段昇降機やチェアメイトで対応せざるを得ない場合は、できる限り円滑な利用が確保されるよう努めることが必要である。 ・ 計画的に整備推進に努めることが必要である。

	<p>滑化基準への適合を図る計画を有している。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 視覚障害者誘導用ブロックについては、すべての駅に設置済みであるが、一部基準に適合しないブロックが設置されている。 ・ 車両のバリアフリー化に関しては、全418編成中、153編成で車いすスペースのある車両が連結されている。 ・ 現業職員を対象とした業務教育の一環としてバリアフリーに関する研修を実施しているほか、社員全員が携帯している「CSハンドブック」には車いす利用者、視覚障害者、聴覚障害者への対応要領を記載している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 今後計画的に張り替えを進め、平成22年までには基準適合を図ることが求められる。 ・ 今後、新造車両の導入や車両修繕の際には車いすスペースを整備することにより、整備の促進を図ることが求められる。 ・ バリアフリーに関しては今後ますますニーズの高度化、多様化が進むものと見込まれるので、研修内容やマニュアルについては、不断に見直し、その充実を図っていく必要がある。 ・ ホームページではバリアフリー施設の利用案内について必ずしも十分な情報が提供されているとは言い難いため、今後改良を図ることが求められる。
<p>5. 乗継利便等に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 伊勢崎線では東京メトロの日比谷線及び半蔵門線等に、東上線では東京メトロの有楽町線に乗り入れている。 ・ 会津地域との連絡を図るため、会津鉄道会津線の会津田島駅まで列車が乗り入れており、平成17年3月からは鬼怒川温泉駅～会津若松駅間の直通列車が設定されることとなっている。 ・ 平成18年春には、JR東日本・宇都宮線を利用し、JR新宿駅から東武鉄道の栗橋駅を経由して東武日光 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 東武鉄道が他の鉄道事業者との間で積極的に相互直通に取り組んできた点は評価すべきであり、今後とも、積極的な取組みが期待される。 ・ 今後も引き続き、他の鉄道事業者及び他モードの交通事業者と緊密な連携をとることにより、乗継円滑化措置について積極的な取組みを図ることが望まれる。

駅及び鬼怒川温泉駅に至る直通特急列車の運転を予定している。

- ・他社線と接続する駅では、乗り継ぎに配慮したダイヤ設定を行っているほか、最終列車については、列車に遅れが出た場合のダイヤ調整等を実施している。
- ・ダイヤ改正の際、駅で接続するバス会社にも改正内容を事前に各駅長から伝えることとしている。また、最終列車が遅延した場合については、各駅でバス会社に連絡して、必要に応じて接続バスとの調整を図っている。

6. 輸送障害時の旅客対応に関する事項

- ・ホームの転落事故防止対策としては、主要駅や曲線ホーム駅を中心に、ホーム監視用テレビ、転落検知マットを設置している。また、転落した場合の対策として、非常通報ボタン、ホーム下の退避スペース及び線路からホームに昇るステップを設置している。
- ・一部駅に防犯カメラ・監視カメラを設置しているが、平成16年度中に防犯カメラを増設する予定となっている。防犯カメラは、犯罪防止・早期発見のため、トイレ・改札口付近への設置を、監視用カメラは安全確認のため、エレベーター・エスカレーター付近及びコンコースへの設置を中心に行っている。
- ・輸送障害が発生した場合には、現場から直通電話、列車無線により運転指令に通報し、指令から事故内容・

- ・駅設備関係では、半数以上の駅が未整備となっており、具体的な整備計画もないことから、今後早期の計画策定が必要である。

	<p>運行状況等の情報を駅や列車乗務員、各現業部署、本社等に連絡している。また、自然災害や重大事故が発生した場合には、本社に関係部署で組織する対策本部を設置し、対応することとしている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 輸送障害時の利用者への案内について、駅においては、運転指令からの連絡に基づき、構内放送、LED表示器、急告板及び駅員の配置等により案内を実施している。無人駅については、管理駅から構内放送を流している。 ・ ホームページや携帯電話においても、リアルタイムの運行情報を提供し、登録会員には、線区を選んでの運行情報のメール発信サービスも行っている。 ・ 振替輸送については、JR東日本をはじめ他社路線と接続する全ての駅で実施しているほか、長時間復旧が見込めない場合には、関連バス会社等を手配し、代行輸送を行っている。 ・ 毎年定期訓練として異常時総合訓練を踏切事故等による列車脱線時の救出・救護・事故復旧及び情報伝達を想定し実施している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 今後、異常時における臨機応変な情報案内が可能なLED表示器をできるだけ多くの駅で整備するとともに、車内LED表示器の異常時案内対応化及び本線内の駅におけるLED表示器について運転指令からの集中管理方式への改良に向けた検討が期待される。
<p>7. 災害対応等危機管理に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 災害時の対応については、鉄道防災規定、危機管理規定等のマニュアルを定め、職場毎に災害時の避難経路等について連絡体制を含め整備している。 ・ 災害対応等を想定した訓練としては、毎年定期訓練として防災訓練を 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 犯罪等が多様化している社会情勢に鑑み、今後もあらゆる事態を想定した教育・訓練等を実施し、迅速かつ安全、的確な対応がとれる体制を確立することが望まれる。

<p>8. 利用者からの意見等に関する事項</p>	<p>9月1日に実施している。</p> <ul style="list-style-type: none"> 利用者から寄せられる意見等の本社窓口は、本線部門は営業部CSサービス課、東上線は東上業務部営業課となっており、年度毎には鉄道部門全体の意見、要望として集約している。 ホームページ上でも平成15年12月から利用者からの意見・要望・苦情等を電子メールにより受け付けている。 利用者の意見等を吸い上げる取組みとして、主要駅の券売機スペース付近等に「声の箱」という意見募集用の箱を設置している。 平成10年度から「と一ぶ鉄道モニター制度」を創設し、毎年20～30名のモニターを募って年3～4回のアンケートや会議、施設見学会を開催し、鉄道事業者に対する意見や提案をしてもらい今後の営業施策の参考としている。 	<ul style="list-style-type: none"> 利用者からの意見等を本線部門と東上線部門に分けて取り扱っているが、本線部門と東上線部門で対応が異なることのないよう、情報の共有化を含め、今後とも十分な連携が必要である。 「声の箱」についての案内がなく、筆記用具等も備え付けていないため、あまり利用者には浸透していないものと思われ、今後の活用方法についての検討が必要である。
<p>9. その他のサービスに関する事項 (1) 携帯電話の取扱いについて</p>	<ul style="list-style-type: none"> 平成15年9月15日からJR東日本及び関東の他の大手民鉄7社等16社局とともに、「優先席付近は携帯電話の電源をお切りいただき、それ以外ではマナーモードに設定の上、通話は遠慮いただく」よう案内を変更した。 	<ul style="list-style-type: none"> 引き続き利用者に対し、携帯電話の取扱いについて周知していくことが必要である。
<p>(2) 喫煙対策（健康増進）</p>	<ul style="list-style-type: none"> 平成15年5月1日の健康増進法の 	<ul style="list-style-type: none"> 今後も、引き続き利用者の意見等を踏まえ

<p>進法への対応) について</p>	<p>施行に伴い、全駅の喫煙所を廃止し、終日全面禁煙とした。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 全面禁煙化実施後1ヶ月後に、駅の禁煙化に関するアンケートを鉄道利用者に対し実施し、回答者の7割近くから全面禁煙化に対する賛成意見を得ており、利用者からは一定の評価を得ているとのことである。 	<p>た取組みを行っていくことが望まれる。</p>
<p>(3) 優先席の取扱いについて</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 平成12年7月から各車両に1ヶ所ずつ優先席を設置していたが、携帯電話に関する案内を変更した平成15年9月15日から、各車両に2つつつ設置し対面の形としている。また、席の色をその他の席と違うものに順次変更しているところである。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 今後も引き続き優先席の取扱いについて、利用者に対し周知することが必要である。
<p>(4) 女性専用車両について</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ これまで女性専用車両を導入した実績はないが、ラッシュ時の混雑率が下がってきていることもあり、また利用者から痴漢等の迷惑行為が多いといった声もないことから、今のところ女性専用車両を導入する予定はないとのことである。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 特に首都圏の鉄道については、痴漢等の被害が多発しているとの指摘もあるところであり、今後は、利用者の要望等の把握に努め、他社路線、特に相互直通路線の状況等も踏まえながら、女性専用車両の導入の可否について、検討していくことが望まれる。
<p>(5) ベビーカーの取扱いについて</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 従来は折りたたむよう利用者に案内を行っていたが、利用者の要望を踏まえ、平成11年1月1日から案内を変更し、保護者が責任をもって使用することを前提として、折りたたまず使用できることとした。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 引き続き利用者に対しベビーカーの取扱いについて周知を行うとともに、利用者の要望等を適切に把握することが望まれる。
<p>(6) 身体障害者補助犬</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 身体障害者補助犬法が平成14年 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 今後も引き続き、補助犬の乗車があった場

<p>法への対応について</p>	<p>10月に施行されたことを受け、東武鉄道においては、事前に取り扱いについて社内に通達を出し、駅係員等に周知を図り、補助犬が適切に東武鉄道を利用できるよう取り計らっている。</p>	<p>合に適切に対応できるように、駅係員等の教育を徹底するとともに、利用者に対しても補助犬の乗車に関する情報の周知を図ることが必要である。</p>
<p>(7) 迷惑行為等への対応</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 迷惑行為防止の啓蒙活動として、マナーポスターの貼付や車内、構内における案内放送を実施するとともに、マナー向上を訴える図柄を記載したパスネットを発行する等により、迷惑行為の防止を訴えている。 ・ 実際に駅構内で暴力行為があった場合は危険回避のため、複数の駅係員で対応することとしているが、利用者同士の暴力行為があった場合は、駅員が両者を引き離し仲裁することとし、必要に応じ警察や救急車を呼ぶようにしている。また、駅係員に対し暴力があった場合は、警察に通報し、被害届けを出す等の毅然とした対応をとっている。 	<p>・ 暴力、痴漢行為等の犯罪行為には、引き続き、毅然とした対応で臨むとともに、利用者に対しても、駅構内及び車内での放送案内及びポスター等の掲示等により注意喚起及び啓蒙を図っていくことが求められる。また係員による巡回の実施及び警察との連携による警戒の強化に努める必要がある。</p>
<p>(8) 駅業務等に従事する係員の研修等</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 本社に教育審議会を設け、年次教育計画を策定し、現業部門をもつ部には、教育委員会を設置して社員教育を進めている。 ・ 利用者への接遇要領等を簡便にまとめた「CSハンドブック」という小冊子を作成し、社員全員に携帯させている。 	<p>・ 職員の教育等に関し、取組みの強化に努めているものと見受けられる。今後とも職員の教育を着実に実施し、現場でのサービス向上に結びつけていくことが必要である。</p>
<p>10. 駅業務の外部委託等について</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 平成15年8月1日から北部の線区の69駅を対象として、駅業務及び 	<p>・ 経営効率化の観点からは今後とも推進すべき施策であると考えられるが、その場合に</p>

	<p>構内営業等を子会社である東武ステーションサービスに委託している。</p> <p>・ 駅業務を外部委託するに当たって、沿線の自治体に対し趣旨の説明を行ったとのことである。</p>	<p>あっても、旅客の安全や利便性の確保の点で従来より水準が低下するようなことがあってはならないため、今後も教育体制等には遺漏のないよう適切な対応が必要である。</p> <p>・ 今のところ委託エリアを拡大する計画はないとのことだが、仮に今後そのようなことが計画された場合においても、沿線の利用者等の十分な理解が得られるよう慎重な対応が求められる。</p>
--	---	--