

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	所見に対する回答
1. 運賃等に関する事項 (1) 基本的事項	<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。 	
(2) 連絡運輸関係	<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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 引き続きお客様のニーズ等を踏まえ、検討してまいります。
(3) 企画乗車券関係	<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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 今後もお客様のニーズに応じて企画乗車券を作成・販売するとともに、ポスター・パンフレット・ホームページ等を活用して積極的にPRに努めます。また、外国人向け企画乗車券は、お客様のニーズや受け入れ態勢の整備状況を踏まえ、他の事業者との連携も研究してまいります。
(4) カード式乗車券関係	<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 		

	<p>ードシステム「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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ ICカード導入に際しては、民鉄・バス・JR東日本が加盟する関東ICカード相互利用協議会の中において各社と共に導入テストを行うなど、運賃誤収受を発生させないよう対応してまいります。 ・ ICカード導入を契機とした新たなサービスの導入については、お客様の利便性を考慮しつつ、パスネット加盟各社と共に検討してまいります。
<p>(5) 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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 運賃誤表示等が発生した場合のマニュアルについては、運賃誤計算・誤表示ごとに作成を行いました。今後、万が一発生した場合は同マニュアルに基づき、お客様へ迅速かつ適切な対応が取れるような体制で取り組んでまいります。
<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 	<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 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 駅構内図等の駅情報については、全体的に見直しを図り、全駅が見やすく、分かりやすい案内ができるよう検討してまいります。 ・ 事業計画に関するホームページ

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。
- ・ 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。

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。
- ・ 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場所であるが、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。

での情報提供については、従来のプレス発表資料のほかに、事業の取組みをわかりやすく提供できる方法を検討しております。

- ・ 沿線の情報や商品情報については、今後も各種媒体を活用して積極的に情報提供に努め、沿線外を含めて幅広いお客様に対し各種情報をタイムリーに提供できるよう、ホームページを最大限活用するほか、同業他社との連携を図るなど、利用促進に努めてまいります。また、事業計画など利用者サービスの向上に向けた取組みについては、ホームページ上においてプレス発表情報以外の画面を掲載するなど、新たな情報提供方法を検討してまいります。
- ・ 浅草駅の外国人旅行センターが、4月1日付けで鉄道会社直営としては初めて、また東京都内としても初めて、JNTO（独立行政法人国際観光振興機構）の「i」案内所に指定されました。同旅行センターでは、日光・鬼怒川や浅草を中心に、外国語印刷物を整備し、観光情報を提供しております。今後は、観光地以外の情報についても、外国

			<p>人のニーズに応じ情報提供の充実に努めるとともに、同旅行センター以外での情報提供についても検討してまいります。</p>
<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。 	<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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ サインについては、JIS化された記号により対応しておりますが、当社の「業務掲示基準」がJIS化される以前のものであるため、「業務掲示基準」の見直しを図っております。 ・ 本線関係については、路線距離も長く、提供情報も多岐にわたることから、迅速にご案内できる方法等について引き続き研究してまいります。 ・ 車両のLED表示については、新製や改修時に表示器を設置しておりますが、今後についても継続してまいります。

	<ul style="list-style-type: none"> 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一斉放送等によって対応している。 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。 	<ul style="list-style-type: none"> 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。 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。 	<ul style="list-style-type: none"> 閑散線区の駅につきましては、引き続き、ご利用のお客様にご不便のないよう対応してまいります。また、必要な設備につきましては、状況を鑑み検討してまいります。 浅草・東武日光・鬼怒川温泉に加え、池袋、羽生、太田においても4カ国語表記を行いました。また、新型車両では英語放送を実施しております。今後とも、掲示類の4カ国語表記を推進し、外国語放送の充実や英語対応券売機の導入についても検討してまいります。 他社線との乗換駅については、定期的に駅長間で会議等を行い、情報を交換しています。引き続き関係各機関と情報交換できる環境を整備しつつ、必要に応じて協議を図ってまいります。
<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 	<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 	<ul style="list-style-type: none"> バリアフリー化については、バリアフリー法に基づく基本方針で掲げている移動円滑化の目標

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滑化基準への適合を図る計画を有している。
- ・ 視覚障害者誘導用ブロックに

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。
- ・ 今後計画的に張り替えを進め、

の達成に向けて努力してまいります。しかしながら、これらの整備には多額の工事費を必要とすることから、より一層の整備を促進するため、従前どおり国および自治体からの補助金の協力を頂きながら整備を進めてまいりたいと考えております。

なお、5,000人に満たない駅についても、大規模な改良等を行う際にあわせて整備していくほか、可能な範囲でスロープ整備や手摺設置等、その駅の状況に応じて対応していきたいと考えております。

- ・ お客様が安心してご利用いただけるよう案内等の対応を含め配慮してまいります。
- ・ 計画的に整備推進に努めてまいります。
- ・ バリアフリー法に基づく基本方

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。

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。

針で掲げている移動円滑化の目標達成に向けて努力してまいります。なお、平成13年9月に定められたJISを基準とする適合については、今後、駅の大規模改良および改修等に合わせ、適合していきたいと考えております。

- ・ 車両の車椅子スペースについては、車両新造、車両修繕の際に車椅子スペースを設置しておりますが、今後も継続して実施してまいります。
- ・ 社会動向やお客様から寄せられたご意見ご要望を把握分析し、変化に応じた資料の整備と教育の徹底により、お客様へのサービス向上に努めてまいります。
- ・ ホームページでのバリアフリー施設の利用案内については、各駅での主要なバリアフリー施設の整備状況が簡単に確認できるような路線図を検討しております。また、各駅のバリアフリー施設の設置位置が分かるように、掲載駅の拡充を含め駅構内図の見直しを検討してまいります。

5. 乗継利便等に関する

・ 伊勢崎線では東京メトロの日

・ 東武鉄道が他の鉄道事業者と

・ 相互直通運転の実施は、他社沿

事項

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。

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。

線と当社沿線のアクセス向上により、お客様に対し更なる利便性向上や新たな商品の提供が図れるものであることから、今後ともそうした観点から研究してまいりたいと考えております。

- ・ 今後も乗継円滑化については引き続き取組みを行うと共に、他鉄道事業者による新線・新駅開業時にも乗継利便性の向上を図ります。また、深夜時間帯の連絡鉄道各社との接続については、引き続き最終列車接続を重点として行ってまいります。

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・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、本社に關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。
- 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

- 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。

- 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

- 今後についても、犯罪防止・早期発見の観点から積極的に設置してまいります。

- 駅のLED表示器につきましては、新駅・大規模改修工事に合わせて設置するとともに、ご利用されるお客様の多い駅から順次設置してまいります。駅およ

	<p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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。 	<p>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>	<p>び車内における異常時案内につきましては、本線関係は路線距離も長く、提供情報も多岐にわたることから、迅速にご案内できる方法等について引き続き研究してまいります。</p>
<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9月1日に実施している。 	<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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当社では、駅での防災訓練を年2回実施しておりますが、これら訓練を通じて現状の対応体制を逐次検証し、より確実な避難誘導等が図れるよう随時見直しに取り組んでまいります。なお、輸送の安全強化運動期間にあわせ、各駅でお客様の安全確保を目的とした自主訓練を実施すべく、現在検討中であります。
<p>8. 利用者からの意見等に関する事項</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 	<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 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 本線部門と東上線部門の連携については、今後ともそれぞれの対応が異なることのないように

	<p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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。 	<p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 「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>電話、メール、資料の交換、個別の打合せ等を随時行い、情報の共有化に努めてまいります。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ お客様のご意見等を広く聴くための手段である「声の箱」の活用方法については、設置方法等の見直しを含めて、検討してまいります。
<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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 本年5月より優先席付近の吊革の色を順次変更し携帯電話電源オフ範囲の明確化を図っております。なお、引き続きステッカーや車内放送によるご案内に努めます。
<p>(2) 喫煙対策（健康増進法への対応）について</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 平成15年5月1日の健康増進法の施行に伴い、全駅の喫煙所を廃止し、終日全面禁煙とした。 ・ 全面禁煙化実施後1ヶ月後に、 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 今後も、引き続き利用者の意見等を踏まえた取組みを行っていくことが望まれる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 社会の動向、お客様のご意見等を踏まえ、状況に応じて対応しております。なお、本年3月1日より特急・急行列車の禁煙車両を拡大いたしました。

	<p>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>		
(3) 優先席の取扱いについて	<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つず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。 	<ul style="list-style-type: none"> 引き続きステッカーや車内放送によるご案内に努めるとともに、社会の動向やおお客様のご意見等を考慮し取り組んでまいります。
(4) 女性専用車両について	<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。 	<ul style="list-style-type: none"> 平成17年5月9日より、平日の朝ラッシュ時、伊勢崎線（館林以南）、日光線（南栗橋以南）で上り準急・通勤準急・区間準急列車および東上線（小川町以南）の上り急行・通勤急行・準急列車の最後部1両に「女性専用車」を導入いたしました。今後につきましては、おお客様のご意見・ご要望を参考にまいります。
(5) ベビーカーの取扱いについて	<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 	<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。 	<ul style="list-style-type: none"> ポスター等により周知を図るとともにお客様のニーズの把握に努めてまいります。

	とを前提として、折りたたまず使用できることとした。		
(6) 身体障害者補助犬法への対応について	<ul style="list-style-type: none"> 身体障害者補助犬法が平成14年10月に施行されたことを受け、東武鉄道においては、事前に対処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。 	<ul style="list-style-type: none"> 今後も引き続き、補助犬の乗車があった場合に適切に対応できるよう、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。 	<ul style="list-style-type: none"> 適切に対応できるよう駅係員等への教育を行うと共に、ポスター等でお客様への周知を図ります。
(7) 迷惑行為等への対応	<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。 実際には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。 	<ul style="list-style-type: none"> 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。 	<ul style="list-style-type: none"> 暴力・痴漢行為等の犯罪行為に対しては、所轄警察署および鉄道警察隊と日頃から緊密な連絡体制を図っております。また、関係各所および関東大手鉄道社局と共に「痴漢・盗撮撲滅統一キャンペーン」を実施し、共通ポスター掲出等を行っております。今後につきましても、引き続き警察との連携強化を図ると共に、事象が発生した場合には毅然とした対応をとってまいります。
(8) 駅業務等に従事する係員の研修等	<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 	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 職員の教育は、年度計画に基づきお客様のニーズの高度化、多

	<p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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>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>様化に対応した教育を実施するとともに、「CSハンドブック」の内容を補完する資料も活用することにより、個々のレベルアップを図り、お客様へのサービス向上に努めてまいります。</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。 ・ 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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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、その場合であっても、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。 ・ 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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 業務委託会社である東武ステーションサービスの職員に対する教育については、東武鉄道職員と同時間、同内容で実施しております。引き続き東武鉄道と同水準のサービス、安全確保等の観点から、会社間で相互に連携を図りつつ必要な教育を実施してまいります。 ・ 駅業務の外部委託については、鉄道を維持・運営するにあたり必要な方策のひとつであると考えておりますが、ご利用のお客様にご不便をおかけすることのないよう万全を期すとともに、沿線自治体等に対しても、十分な理解が得られるよう努力してまいります。