

<p>企画乗車券</p> <p>(3) カード式乗車券</p> <p>(4) 駅務機器類</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・企画乗車券については、他社との連携による通年商品のほか、観光資源等を活用した各種の企画商品(全17種類：平成17年度実績)を発売している。 ・平成12年からパスネット(SFレオカード)を導入しており、平成17年度の販売実績は912万枚、193億円となっている。 ・平成19年3月からは、ICカード「PASMO」を導入予定であり、現在、システムチェック、社員教育等の事前準備を行っているところである。 ・自動券売機等の維持・保守費の節約の観点から、適正台数への見直しを実施しているところである。また、平成19年3月のPASMO導入に伴う自動券売機・自動改札機等のIC化対応型への改良・更新が進められる予定。 	<ul style="list-style-type: none"> ・多様な利用者ニーズの的確な把握、事業者間調整により、良質な企画商品の設定について検討することが望まれる。 ・ICカード導入後の初期トラブルが発生しないよう徹底した事前準備が望まれる。また、トラブル発生時に対応したマニュアル等の整備・体制づくりも併せて望まれる。 ・自動券売機・自動改札機等の更新に当たっては、誤収受等が発生しないようなものにするとともに、利用者に使いやすいものにしていくことが求められる。
--	--	---

<p>(5) 運賃の誤表示、誤收受</p> <p>(6) 無料乗車券</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・平成17年12月に釣り銭誤投入による運賃誤收受が1件発生している。発覚後、速やかな事実関係の報告、運賃返還等の措置を講じたほか、作業マニュアルの策定、各現場への再発防止の通達等の改善に向けた取り組みが進められてきているところである。 ・株主等を対象とするもの以外は、発行実績がない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・今後とも、再発防止に積極的に取り組む必要がある。
<p>2 . 情報提供に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ホームページによる財務、運賃、安全・サービス等に関する情報の提供を行っている。このうちリアルタイムな運行情報については、携帯電話対応のホームページでも確認できるようにしている。 ・広報誌「西武鉄道かわら版」を毎月駅等で無償にて配布し、情報提供に努めている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・概ねガイドラインに沿った情報提供がなされている。

<p>(3) 外国人にもわかりやすい案内情報</p>	<p>に輸送障害の原因、振替輸送、運行再開の見通し等の情報提供の充実に努めている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ホーム上や改札付近のLED表示装置の更新を進めており、平成17年度に池袋線全駅の整備が完了し、新宿線についても平成18年10月までに完了する予定となっている。これにより、総合司令所より各駅に速やかに情報を表示することが可能となっている。また、各駅に急告板も用意している。 ・平成19年度からは、総合司令所から各駅へ構内放送を一元的に行えるシステムを導入し、より迅速な情報提供を図ることとしている。 ・特に外国人利用者が多いと見込まれるターミナル駅等においては、4ヶ国語（日本語、英語、中国語、韓国語）による案内表示を行っている。 ・4ヶ国語による路線・沿線案内のパンフレットを作成し、各駅にて配布している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・関東運輸局管内の鉄道事業者が参画する「輸送障害発生時の対応検討会」において、他社線に関する輸送障害等の提供も検討されているところであり、それに対応した運用が行われることが期待される。 ・今後も外国人の利用の状況を踏まえつつ、駅のナンバリング導入に関する検討も含め、適切な対応を検討されることが望まれる。
------------------------------	---	---

	<ul style="list-style-type: none"> ・平成15年度に関東運輸局からの働きかけに応じ、所沢市内9駅にて駅ボランティアの社会実験を実施した。現在も継続して約250名の方々が駅ボランティアとして活動している。 	
<p>5. 乗り継ぎ利便等に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・自社線内での直通運転、方向別配線による同一ホーム乗換など利用者の乗り換えの手間の減少を図っている。 ・西武有楽町線では、東京メトロ有楽町線と相互直通運転、西武秩父線では秩父鉄道と直通運転を行っている。 ・平成20年度に東京メトロ13号線、平成24年度には、東急東横線・横浜高速鉄道みなとみらい線まで、相互直通運転を行う予定である。 ・高田馬場駅及び国分寺駅では、1つの改札口を通るだけでJR東日本との乗り継ぎを可能としている。また、武蔵境駅でも平成20年度までに同様の取り組みを行う予定である。 	<ul style="list-style-type: none"> ・今後も引き続き、乗り継ぎ・乗り換えの利便性を高める方向で検討することが望まれる。

	<ul style="list-style-type: none"> ・相互直通運転又は接続する他社線、接続するバス会社等との間で、利用者利便に配慮したダイヤ設定等を行っている。 	
<p>6 . 輸送障害等発生時の旅客対応に関する事項</p> <p>(1) 輸送障害等の発生状況</p> <p>(2) 輸送障害等発生時の体制等</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・平成17年度に47件が発生しており、人身事故等の部外原因によるものが30件(64%)と約3分の2を占め、続いて自然災害によるものが10件(21%)、車両故障や信号機故障等の部内原因によるものが6件(13%)、施設関係のインシデントが1件(2%)であった。 ・輸送障害等が発生した場合には、その当事者または発見者は速やかに運転司令長及び最寄駅長に通報し、通報を受けた司令長は状況を判断し、各部署や関係行政機関に連絡、通報することになっており、最寄り駅からは適任者を現地に派遣し、死傷者への応急処置対応に当たることとなっている。 	

<p>(3) 利用者等への情報提供等</p> <p>(4) 振替輸送等</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・多数の死傷者を生じるか、長時間運転を支障する見込みが明らかになった場合には、本社に鉄道本部長を責任者とする事故対策本部を設置し、現地には本部長が指名した者を責任者とする現地事故復旧部を設置し、事故復旧や死傷者への対応、代替、振替輸送の手配、関係機関への通報等に対処することとしている。 ・ 3 . (1) ~ (3) のとおり、きめ細かい情報提供を行っている。 ・ 接続する他社線や相互直通運転会社線及び接続するバス会社と協議し、事前に情報連絡体制や振替輸送の方法等について、パターン化することにより、輸送障害時の円滑な振替輸送を実施している。 ・ 適当な振替先の輸送機関がない西武秩父線については降雨規制等、バスの運転も危険と判断した場合を除き、代行バスを手配することとしている。 	
---	---	--

<p>(5) 輸送障害等発生時を想定した訓練</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・輸送障害を想定した訓練については、毎年11月に消防署や警察署の協力を得て、総合復旧訓練を実施している。また、各管区毎においても、年間教育訓練の一環として線区の特性を考慮した異常時訓練や輸送障害発生時の対応訓練を実技・机上両面で実施している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・今後とも、年間を通して計画的に教育や訓練を実施して、安全で迅速かつ的確な対応が行えるよう、全社的な取り組みが期待される。
<p>7 . 災害対応等に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・輸送障害発生時の対応と同様に「運転取扱心得」、「災害対策規程」等に規定するとともに、毎年9月1日に「防災訓練」を実施し、災害対策本部の設置、情報伝達訓練、訓練放送、減速運転訓練、非常召集訓練等を自治体等と連携して行い、万全を期している。また、職場毎にも災害時の連絡体制、避難経路等について整備している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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への対応</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・平成18年4月から「西武鉄道お客さまセンター」を設置し、お客様の意見・要望・苦情等を電話・メール等で対応している。これらの意見等に対しては、本社担当課が関係部署と調整して回答を作成し「西武鉄道お客さまセンター」がお客様へ伝えることとしている。こ 	<ul style="list-style-type: none"> ・更なるサービスの改善が期待されるとともに、その内容や考え方を研修に反映して人材育成に活用していくことが望まれる。

<p>(3) 携帯電話・優先席の取扱い</p> <p>(4) 女性専用車両の導入</p> <p>(5) 駅業務に関する事項 駅係員の育成等</p> <p>業務委託</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・車内放送・案内ステッカーを窓に貼り付けることにより啓蒙活動を行っている。 ・平成17年5月より池袋線・新宿線で平日朝の混雑時上り急行・準急快速等に導入。同年10月より池袋線の有楽町直通運転でも導入し、計76本の列車で実施されている。 ・駅業務従事者の研修は、全職員を対象に年間教育訓練計画に基づき、安全教育・接遇・異常時訓練等について実施している。内容は、実際の現場での事例を想定した実践的カリキュラムである。 ・東飯能駅他4駅では駅運営業務の全部を、池袋駅他8駅では定期発売窓口業務・遺失物取扱業務等の一部をいずれも西武鉄道サービス(株)に委託している。 	
---	--	--

<p>(6) その他のサービス関係</p>	<p>高田馬場駅4番線ホームには、プラットホームからの転落防止を図るため固定式ホーム柵を設置。また、列車非常通報装置・ホーム下待避場所等の整備を平成18年度末までに完了する予定。さらに、全車両の間に転落防止用外水口の整備等の対策も講じている。</p> <p>平成14年9月から「お忘れ物取扱システム」を導入。一元管理で引き取り率が導入前の平成13年度24%から平成17年度42.6%にアップしている。</p>	
-----------------------	--	--