



<p>企画乗車券</p> <p>(3) カード式乗車券</p>	<p>賃（大人）で原則 20 円（西武鉄道 10 円、各社 10 円）の割引を実施。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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</li> </ul>	<p>た、乗継割引については、基本的には経営判断の問題であると承知しているが、運輸政策審議会答申（第 19 号）等にもあるように、異なる事業者間を乗り継ぐ旅客については、運賃の割高感が強く、これを是正することが求められていることに鑑み、利用者ニーズも見極めつつ、可能な限り当該割引の拡大について検討することが望まれる。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>今後、レジャーの多様化、外国人旅行者の増加等を踏まえ、更なる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。</li> <li>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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>お客さまのニーズをとらえ利便性のある商品（乗車券）開発を進めます。</li> <li>平成 19 年 3 月 18 日に PASMO を導入。これまで機器システムの異常やお客さまのご利用上のトラブルは無く現在まで推移しています。また、各駅（管区）毎に</li> </ul>
---------------------------------	---	--	---

<p>(4) 駅務機器類</p>	<p>準備を行っているところである。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul>	<p>IC推進者を選任し、教育の徹底を図ってきました。今後も機器導入、改修等の対応として事前に十分なテストを実施します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・お客さまの使い易さはもちろん、駅係員にとっても扱い易いものになるよう充分考慮します。また、ICカード(PASMO)導入後の利用状況にあわせ、機器の適正台数化にも努めます。</li> </ul>
<p>(5) 運賃の誤表示、誤収受</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成17年12月に釣り銭誤投入による運賃誤収受が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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・今後とも、再発防止に積極的に取り組む必要がある。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・つり銭については、金種別カートリッジに、金額表示を大きなステッカーで色分けし、装填時の確認を徹底しています。ある程度の期間が経過した場合、責任者の会議などで、再度注意喚起を行っています。</li> </ul>

<p>(6) 無料乗車券</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>株主等を対象とするもの以外は、発行実績がない。</li> </ul>		
<p>2. 情報提供に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>概ねガイドラインに沿った情報提供がなされている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>情報提供については、今後もお客様の必要とする情報提供の把握に努め、引き続き、当社広報誌やホームページを活用するとともに、国土交通省による公共交通情報システムにも積極的に取り組み、ご利用いただくお客様へ各種情報の提供を図ります。</li> </ul>



<p>(3) 外国人にもわかりやすい案内</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・輸送障害発生時の情報提供については、平成18年1月に「案内放送文例集」を補完する「異常時の対応(輸送障害発生時の対応)」を作成し、3～5分毎に輸送障害の原因、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。</li> <li>・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、総合指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。</li> <li>・平成19年度からは、総合指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。</li> <li>・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</li> </ul>	<p>実について検討することが期待される。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・輸送障害発生時の対応検討会において、自社線のみならず他社線に関する輸送障害情報等も提供することについても検討を行っ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。</li> <li>・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</li> </ul>	<p>施設案内などを行うよう進めています。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・現在、連絡している他社線については、相互に情報提供していますが、今後もさらなる情報提供に努めます。また、国土交通省による公共交通情報システムの実証実験にも参加しており、より質の高いものにします。</li> <li>・案内情報につきましては、外客誘致法の主旨も</li> </ul>
--------------------------	--	--	--

<p>情報</p>	<p>(日本語、英語、中国語、韓国語)による案内表示を行っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul>	<p>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。</p>	<p>踏まえ、外国人にもわかりやすいものとするように努めます。駅のナンバリングにつきましては、鉄道ネットワークとしての総合的な利用しやすさを考慮し、関係する事業者との検討を進めます。</p> <p>また、4ヶ国語表記につきましては、駅改良等に合わせ案内を進めます。</p>
-----------	--	-------------------------------------	--

<p>4. バリアフリー対策に関する事項</p> <p>(1) バリアフリー化の取り組み</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 交通バリアフリー法に基づく基本方針に定められた目標である平成22年までに利用者数5千人以上のすべての駅において計画的に段差解消を図ることとしている。</li> <li>・ 沿線自治体による基本構想の策定に当たっても協議会に参加し、駅周辺と連携したバリアフリー化の推進に取り組んでいる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 今後も目標達成にむけ着実にバリアフリー化を推進することが期待される。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 今後も目標達成に向け、バリアフリー化を推進します。</li> </ul>
<p>(2) バリアフリー設備の整備状況</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 利用者数5千人以上の駅76駅のうち、平成17年度末現在で、55駅(72%)において段差解消が図られている。(平成16年度末時点では、37駅(49%))</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ バリアフリー化への積極的な取り組みを行っていることがうかがえる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ バリアフリー化は優先度の高い事業として、引き続き積極的に取り組めます。</li> </ul>
<p>(3) ソフト面での対応</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 駅での高齢者や障害者等に対する手助けがボランティアの方々によって行われるようになっていくことは、今後のあり方として望ましい形態の一つと考えられる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 駅ボランティアについては、現在沿線の短期大学が授業の一環として、当社駅において実習教育を実施し、これに協力しています。今後も積極的に取り組みます。</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>平成17年度より5ヵ年計画ですべての駅員にサービス介助士2級の資格を取得させることとしており、平成17年度に128名、18年度以降は200名ずつ取得させる計画となっている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>駅員等による資格の取得や駅ボランティアの一般化を含め、心のバリアフリーを一層進めていくことが期待される。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>今年度（平成19年度）は、サービス介助士の受験者200人を予定しており、その後も継続し、駅係員の全員取得を目指します。</li> </ul>
5. 乗り継ぎ利便等に関する事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>今後ともさらに乗り継ぎ・乗り換えの利便性を高める方向で検討することが期待される。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>今後もお客さまの利用状況を把握し、乗り継ぎ・乗り換えの利便性を高める方向で検討します。</li> </ul>

	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"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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</li> </ul>		

<p>(3) 利用者等への情報提供等</p> <p>(4) 振替輸送等</p> <p>(5) 輸送障害等発生時を想定した訓練</p>	<p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 3.(1)~(3)のとおり、きめ細かい情報提供を行っている。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 全体的な訓練として各部の連携が図れるような取り組みにより実施し、細部については、年間教</li> </ul>
--	---	--	---

	<p>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。</p>		<p>育訓練計画による教育訓練を実施します。</p>
<p>7. 災害対応等に関する事項</p>	<p>・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。</p>	<p>・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>	<p>・実態に即した教育・訓練に努め、適切な対応のとれる体制づくりを図ります。</p>
<p>8. 利用者からの意見等への対応</p>	<p>・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</p>	<p>・調査員が利用者の立場で実際にサービスを体験することにより現場での改善課題を明らかにしようとするミステリーショッパー調査を取り入れ、今後も継続して実施することとしていることは評価できる。</p>	<p>・平成18年度に引き続き平成19年度も、より幅を広げた形で実施しています。「サービスクオリティー」と名づけ、お客様の立場に立った評価をし、良い点、悪い</p>

	<p>これらの内容は経営会議に報告され、現場へもフィードバックされる。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成18年度にCS推進会議を設置し更なるサービス改善を図る予定。</li> <li>・ミステリーショッパー調査を平成17年5月から導入し、全91駅で実施。今後も継続的に行うとしている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者等の意見等を業務の改善につなげていくための取り組みを組織的に行ってきたおり、今後とも引き続き積極的な取り組みが行われることが期待される。</li> </ul>	<p>点を明らかにし、全ての駅係員、乗務員が心のこもったサービスが継続できるよう進めます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「お客様の声」を広報部を中心に実施し、的確で適切な回答を目指します。この「お客様の声」は、経営者の会議にも報告し、会社全体として取り組んでいます。今後も、よりお客様のニーズにお答えできるように努力します。</li> </ul>
<p>9. その他のサービスに関する事項 (1) 暴力行為、迷惑行為への対応</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・暴力行為は、平成17年度で18件(西武新宿駅他)発生しているが、会社は毅然とした対応をするよう指示している。対応マニュアルはなく、関東鉄道協会のパンフレットで周知している。</li> <li>・痴漢行為は、平成18年度は5月30日現在で5件となっている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・所要のマニュアルの整備が求められる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・現在「事故処理の着目点」および「旅客死傷(物損)事故処理」ハンドブックを配布し対応しています。これに暴力行為・迷惑行為を含む第三者行為に遭遇した場合を含めた総合的なマニュアルを</li> </ul>

<p>(2) 健康増進法 施行への対応</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成15年5月より全駅禁煙化を実施。車両についても平成18年10月より特急列車も全面禁煙となる。</li> </ul>		<p>作成することで進めます。</p>
<p>(3) 携帯電話・ 優先席の取扱い</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul>		
<p>(4) 女性専用車 両の導入</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul>		
<p>(5) 駅業務に関する事項 駅係員の育成 等</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul>		
<p>業務委託</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・東飯能駅他4駅では駅運營業務の全部</li> </ul>		

<p>(6) その他のサービス関係</p>	<p>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> <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ホ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>		
-----------------------	---	--	--