



急電鉄」という。)、東日本旅客鉄道株式会社(以下、JR東日本という。)、野岩鉄道株式会社(以下「野岩鉄道」という。)、会津鉄道株式会社(以下「会津鉄道」という。)を含め、全27事業者間で実施されている。連絡運輸の範囲については旅客の利用実態等を勘案して設定されている。

② 乗継割引

- ・乗継割引については、東武鉄道では東京メトロ、JR東日本等全5事業者間と主要駅において乗継割引を実施している。東京メトロ等と割引適用区間を乗り継いで利用する場合には、東武鉄道及び相手方事業者で大人10円、小児5円の割引、JR東日本と割引適用区間を乗り継いで利用する場合には、東武鉄道が大人10円、小児5円の割引を設定している。

③ 企画乗車券

- ・企画乗車券については、日光、鬼怒川をはじめとする観光地の周遊に適したフリーキップ等を設定する他、東京メトロと共同して東武東京メトロパス等を設定している。
- ・外国人旅客を対象とした企画乗車券は、日光、鬼怒川への観光旅客を対象に「ALL NIKKO PASS」、「WORLD HERITAGE PASS」、「KINUGAWA TEMEPARK PASS」を設定しており、これらの企画乗車券の外国語表記の観光パンフレッ

・引き続き今後も利用者利便の向上、需要の喚起に資する商品の提供が期待される。

・今後とも外国人旅客の需要の喚起や利便性向上への取り組みが期待される。

トを購入者に配布している。

- ・平成20年7月からJR東日本が設定している「JR EAST PASS」に、JR東日本と相互直通運転を行っている特急列車を組み入れている。

#### ④ ICカードシステム

- ・ICカード式乗車券については、平成19年3月からICカードシステム「PASM O」を導入している。JR東日本の「Su i c a」と相互利用することができ、利用者から好評を得ている。平成19年の導入時より各交通事業者累計で約1,300万枚が発行され、平成21年9月の東武鉄道での利用率は、定期が87%、定期外が65%となっている。

### (3) 駅務機器類

#### ① 駅務機器の設置基準

- ・東武鉄道では、25駅が無人駅であるなかで、自動券売機は全203駅（押上駅と業平橋駅を同一駅として算定）中176駅、自動改札機は全203駅中140駅に設置されている。自動券売機、自動改札機等の駅務機器類の設置については、旅客の集中度や旅客の流動、駅の構造等を勘案して決めている。

- ・現在、設置基準等は定めていないが、平成

19年に導入したICカードシステムの利用が増加していることも考慮し、利用状況を見極めながら、引き続き、適切な配置となるよう配慮することとしている。

- ・平成20年度から導入しているICカード専用改札機の設置については、通路数が一定以上ある改札口において行っており、券売機に近い場所には設置しないこと等の配慮を行っている。

## ② 駅務機器类等故障時の対応

- ・駅務機器類のトラブルが発生した場合、各駅から駅務機器の保守メーカーに連絡して対応することとしているが、関東ICカード相互利用協議会が定めた障害ランクに該当するトラブルが発生した場合は、同協議会が定めた緊急時の連絡・報告体制により関係事業者等に情報が伝達される体制となっている。

## (4) 運賃の誤表示、誤收受

- ・東武鉄道においては最近の3カ年において、釣り銭の誤装填に関するものが7件、プログラムミスによるものが2件、運賃標の誤表示が1件、JR連絡通学定期の誤発売が1件発生している。

- ・東武鉄道では前回の平成16年の業務監査時の指摘も踏まえ作成されたマニュアル

(「駅務機器等の運賃誤計算発生時の対応について」)に基づき、いずれの誤收受等についても駅へのポスターの掲示等を行うとともに、過払いのあった利用者に対しては申告に応じて返金する措置を講じている。

- ・東武鉄道では、誤收受に対して事象に応じて対策を講じており、釣り銭の誤装填等については、釣り銭補充時におけるマニュアルの掲示を行う等の対策を行い、プログラムミスによる誤收受については、機器設置時等における確認を確実にを行うとともに、誤收受を防止する仕様の構築を図ることとし、JR線連絡通学定期の誤発売については、通学区分確認ボタンを押さないと発券出来ないように定期券発行機の改良を行う等の措置を行っている。

- ・東武鉄道では偽造紙幣等が発見された場合は、定めた連絡体制により社内関係部署、警察署等に連絡することとなっている。

- ・東武鉄道では、職務上の必要により発行する一般職務乗車証等、福利厚生の一環として設けられている家族通学乗車証、永年勤続退職者優待乗車証等を発行している。不正使用等はこれまで特に発生していないと

- ・釣り銭の誤装填等については、基本的な取り扱いの重要性を認識し、今後とも継続的に対策の徹底を図ることが必要である。

- ・運賃・料金の正確な收受は、運賃制度を適正に運用するための基本的事項であるため、今後も運賃の誤收受等が発生しないように万全の対応がなされることが求められる。

(5) その他

① 偽造紙幣等の対応について

② 無料乗車証の取扱いについて

	<p>のことである。</p>	
<p>2. 情報提供に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 東武鉄道においてはホームページにおいて運賃・時刻表に関する情報、安全・サービスに関する情報、駅周辺情報等の鉄道の利用に関する基本的な情報等の提供を携帯電話サイトも活用して行っている。運賃改定時には、駅貼りや車内ポスター及び月刊広報誌「マンスリーと一ぶ」等の出版物により利用者に情報提供を行うとともに、運賃改定の内容、設備投資の実績等についてホームページ等において情報提供を行っている。</li> <li>・ 列車の運行情報、各駅の構内図、エレベーター、エスカレーター、多機能トイレ等のバリアフリーに関する情報もホームページにおいて携帯電話サイトも活用して提供されている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 各種情報の提供については、引き続き利用者利便の向上への取り組みが期待される。</li> </ul>

### 3. 案内情報（旅客案内）に関する事項

- ・ 駅構内における案内サインに関し、東武鉄道では社内における統一基準としてガイドラインの考え方にに基づき、「東武鉄道業務掲示基準（以下「掲示基準」という。）」を平成20年10月に改定し、これに基づいて案内表示を整備しているとのことである。
- ・ 現状のサインマニュアルは、ピクトグラムの一部や英語表記などを除き、移動円滑化整備ガイドライン（以下「ガイドライン」という。）に概ね準拠した内容となっており、ガイドラインとの相違点がある場合は基本的にはガイドラインに従って整備しているとのことである。
- ・ 駅周辺地図等については、業務掲示器で駅周辺の主要施設を案内しているほか、改札外については、自治体等の街区案内版の設置の際に自社用地を提供している。
- ・ 駅構内での列車行先案内については、LED及び液晶表示器による情報提供を行っており、現在、203駅中123駅で整備済となっているほか、それ以外の駅について

- ・ 今後もバリアフリー化工事や駅のリニューアル時に更新される計画とのことであり、旅客の利便性向上のためにも、引き続き、計画どおり整備を推進されたい。
- ・ 北千住駅など他社との接続があるターミナル駅などは、利用者利便の観点から、他社や自治体などの関係者と調整や、案内サインの統一性・連続性について、検討されることが望まれる。
- ・ LED表示器等は、通常時の運行案内のほか、異常時などで利用者に臨機応変に様々な情報を提供できることから、できる限り整備が推進されることが望ましい。

4. バリアフリー対策に関する事項  
(1) バリアフリー設備の整備状況

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。

- ・平成22年度までに1日当たりの平均利用者数が5千人以上の駅(115駅/全駅203駅中)について、エレベーター等による段差解消、視覚障害者用誘導ブロック及び多機能トイレの整備を進めることとしている。
- ・東武鉄道における1日当たりの平均利用者数が5千人以上の駅115駅中、バリアフリー法による移動円滑化基準に適合した段差解消が図られている駅は、平成20年度末現在で82駅(整備率71%)となっており、全鉄軌道事業者の平均(71%)並の整備水準となっている。
- ・残る33駅のうち、平成22年度までに整備する予定は25駅、平成23年度以降に駅の改築・改修計画に併せて整備する駅は8駅となっており、これらの駅についても早期にバリアフリー化できるよう努めるとのことである。
- ・多機能トイレについては、1日当たり利用

- ・前回監査時に平成15年度末時点での段差解消駅数が24駅(整備率21%)であったことから、整備の遅れを指摘していたところであるが、この間、東武鉄道は地方自治体等関係者との調整等を積極的に推進し、計画の着実な遂行に向けた努力が認められ評価できる。
- ・残り8駅についても整備に向けて精力的に取り組まれない。

(2) 可動式ホーム柵の整備計画

者数が5千人以上でバリアフリー法による移動円滑化基準に適合している駅は115駅のうち、82駅(71%)に設置されており、平成22年度までに整備する予定は23駅、平成23年度以降に整備予定の駅は10駅となっており、段差解消等の整備と併せて整備するとのことである。

- ・ 鉄道車両のバリアフリー化については、平成20年度末現在で、総車両数402編成(2,012両)中の112編成(690両)が移動円滑化基準に適合しており、整備率は、28%となっている。
- ・ 車内のLED表示が決まったものしか表示出来ないとのことである。
- ・ 現在のところ可動式ホーム柵等の整備についての整備例や具体的な計画はないが、ホーム等の構造、車両の扉位置や停止精度、

- ・ 全鉄軌道事業者の平均値(41%)を下回っており、目標達成に向けて引き続き取り組まれることが求められる。
- ・ 他社においては緊急時の案内等が出来る会社もあるので、耳の不自由な方への案内の充実のため、検討されることが期待される。
- ・ バリアフリー法の基本方針に基づく移動円滑化基準適合に向け、バリアフリー法における鉄道事業者の責務を踏まえ、地元自治体の協力を得つつ、今後とも着実なバリアフリー化を推進することが求められる。
- ・ 引き続きこれら取り組みの検討が期待される。

(3) ソフト面での対応

運行面などの課題を解決する必要があるため、将来的な課題として検討していくとのことである。

- ・一般旅客に対する心のバリアフリーの意識啓発についての取組については、例えばエレベーター内に「お年寄りやお体の不自由なお客様の優先利用についてのご願い」を掲示しているほか、各種のマナーポスターや構内及び車内におけるマナー啓発のための放送を行っているとのことである。
- ・言葉の不自由なお客様とのコミュニケーションボード（平成15年8月～）や簡易筆談器（平成19年4月）を全駅に配置している。
- ・高齢者や障害者を始めとした利用者へのサービス向上の一環として、平成18年度より本社職員並びに駅管理者を中心にサービス介助士2級の資格取得を開始し、平成21年10月現在で337名（本線239名、東上線98名）が取得しているほか、今後についても年間約120名（本線80名、東上線40名）程度の資格取得を目指しているとのことであり、これら資格取得者を各駅に配置し、よりきめ細やかな対応とするとの事である。

<p>5. 着席型有料列車の設定に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成20年6月より東上線において、毎日夕方以降の時間帯に、下り（池袋始発森林公園・小川町）方面に座席定員制のTJライナーの運転が開始された。池袋乗車時には300円の着席整理料が必要な有料列車であり、ふじみ野以北への速達制を高め、快適な通勤・通学環境を確保することを目的に、平日6本、土休日4本が運転されている。</li> <li>・平日には97%、土休日には87%の高い乗車実績となっており、利用者から好評を得るとともに増発の要望も寄せられている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用状況等を検証しながら増発を含めたさらなるサービスの向上を引き続き検討されることが期待される。</li> </ul>
<p>6. 外国人観光旅客等への対応に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・東武鉄道では、情報提供促進措置を講ずべき区間として、浅草・伊勢崎・日光・鬼怒川線区間（浅草～東武日光/鬼怒川）、東上線区間（池袋～川越）が指定されているが、計画対象駅である東武動物公園駅、下今市駅、東武日光駅、鬼怒川温泉駅については構内案内図などの情報提供が整備済みであり、浅草駅についても平成21年度に整備されたところである。</li> <li>・乗車券の外国語表記については、外国人向けの日光・鬼怒川地区フリーパスにおいて対応しているほか、外国向けのパンフレッ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・外国人観光旅客等への取り組みに特に力を入れており評価できる。引き続き、積極的に取り組みを進められることが望まれる。</li> </ul>

ト「TOBU LINE GUIDE」や「NIKKO・KINUGAWA Discount pass」により、運賃や乗車券について情報提供している。

- ・その他の情報についても外国人向けホームページサイト（英語、中国語、(繁体字・簡体字)、韓国語)による情報提供を行っている。
- ・鉄道駅での外国人観光客等への対応としては、従来の浅草駅、北千住駅、(多客時には東武日光駅、鬼怒川温泉駅にも配置)に配置されていた、外国人観光客向けのアテンダント(子会社に委託)に加え、平成20年6月から駅にも新たに配置しており、これら職員は年2回の外国人観光客対応の研修を行っているとのことである。
- ・平成20年7月からのJR直通特急(新宿～大宮経由～東武日光・鬼怒川温泉)を契機に、JR東日本と協力し、両者の車掌が共通の外国人対応ハンドブックを活用した外国人案内を行っている。
- ・国際観光振興機構と連携した「Yokoso Japan Weeks」への参画や、関東運輸局と連携し、海外旅行会社向けの日光・鬼怒川の視察旅

	<p>行の開催などに積極的に取り組んでいる。</p>	
<p>7. 乗継円滑化措置に関する事項  (1) 相互直通運転の実施状況等</p> <p>(2) ダイヤ調整</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 東武鉄道は、本線において東京メトロ日比谷線、東京メトロ半蔵門線、東急電鉄田園都市線、JR東日本線、野岩鉄道会津鬼怒川線、会津鉄道会津線と、東上線において東京メトロ有楽町線、東京メトロ副都心線と、相互直通運転を実施している。</li> <li>・ 平成24年度に東急東横線、みなとみらい線と相互直通運転を予定している。</li> <li>・ ダイヤ改正時には、自社線内の接続駅及び他社線と接続する全ての鉄道会社とダイヤの調整を行っている。</li> <li>・ 自社又は他社線の終電車に遅延が発生した場合の接続調整については、接続する各社の指令との間で連絡を取り合っており、依頼があった場合は他列車への影響を考慮し、可能な限り接続している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 引き続き関係事業者との連携を図ることが望まれる。</li> <li>・ 東武鉄道は、接続する路線も多いことから、利用者の意見等も参考にし、今後も関係事業者と協調した円滑なダイヤ調整に努めることが望まれる。</li> </ul>
<p>8. 輸送障害時等の旅客対応に関する事項  (1) 輸送障害の発生状況</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 東武鉄道における平成20年度の輸送障害は、設備の故障などが11件、自然災害によるものが27件、自殺などの第三者による事故などが35件の計73件発生してい</li> </ul>	

(2) 輸送障害等発生時の体制等

る。

- ・輸送障害発生時の対応等については、「鉄道事業本部 事故・災害等対策規程」等に基づき対応することとしている。輸送障害発生時は、運転指令から各駅へモニターにて逐次情報を流し、それを受けて各駅は利用者への情報提供を行うこととしている。

- ・東上線、野田線では運行管理システム端末機が整備され、指令から一斉に情報を伝えることが可能となっている。

(3) 利用者等への情報提供等

- ・輸送障害発生時には、運転指令から各駅へモニターにて逐次情報を流し、それを受けて各駅は利用者への情報提供を行うこととしている。

- ・LED表示器が設置されている駅については、集中管理方式による一斉同報機能により、案内文を表示している。

- ・列車内においては、車内放送で情報提供を行っており、1978両中872両ではLED等の画面表示を活用した情報提供も行われてはいるが、定型文の表示のみである。

- ・各駅においては、構内放送及びホワイトボ

- ・今後も着実に運行管理システム端末機の整備を進めるなど、迅速な対応が出来る体制を整えることが求められる。

- ・今後も引き続き迅速な情報提供の検討が望まれる。

- ・今後は、車両の新製や大幅な改修に合わせて列車内のLED等の画面表示を活用した情報提供に積極的に取り組むことが求められる。

(4) 振替輸送等

(5) 遅延証明

(6) 輸送障害等発生時を想定した訓練

ード等により情報提供をしている。また、無人駅にインターホンを設置し管理駅との連絡を図るなどの整備を進めている。

- ・ 他社線で発生した輸送障害の情報提供については、全線列車内のアナウンスにて情報提供を行っている。
- ・ 振替輸送については、輸送障害が発生し、運行不能もしくは輸送力の大幅な低下が見込まれる場合に営業指令の判断で行うこととしており、併せて列車内や駅での案内放送等により情報提供を行っている。
- ・ 列車遅延による遅延証明書については、乗客からの申し出があれば駅係員より改札付近での手渡しにて発行している。ホームページによる遅延証明の発行は平成20年2月より行っている。
- ・ 輸送障害が発生した際の対応については、消防署と合同で異常時総合訓練を年1回実施し、大事故発生を想定したお客様の避難誘導、事故復旧の訓練を行っている。
- ・ 年1回情報伝達訓練を実施し、関係部署間の連絡体制の確認を行っている。

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・管区単位では、年2回異常時運転取扱訓練や、機器の取扱訓練を実施している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・今後とも輸送障害発生時に安全で迅速かつ的確な対応が行えるよう、年間を通して、計画的に教育・訓練を実施することが望まれる。</li> </ul>
<p>9. 災害時等の旅客対応に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・災害等への対応については、「鉄道事業本部 事故・災害等対策規程」、「鉄道事業本部 防災規程」及び「鉄道事業本部 防災計画」に基づき災害発生時の対応を行っている。</li> <li>・訓練については、8.(6)の他、年1回「八都県市合同防災訓練」へ参加するなど、積極的に教育・訓練が行われている。</li> <li>・研修については、管理者研修において、連動盤や転てつ器の取り扱い、異常時運転取扱等の研修を実施している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・今後とも災害発生時等に安全で迅速かつ的確な対応が行えるよう、年間を通して、計画的に教育・訓練を実施することが望まれる。</li> </ul>
<p>10. 利用者からの意見等に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・前回の業務監査時には本線と東上線部門で利用者からの意見の集約の窓口が異なっていたが、平成18年4月より「東武鉄道お客さまセンター」というお問い合わせ窓口を本社内に開設し、利用者等からの意見は、電話や手紙のほか、ホームページにより一元的に受け付けを行っている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・より一層のサービス向上を図っており、評価されるべき改善である。</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成20年度の利用者からの意見等は総件数6,520件となっている。前年度と比較すると130件の増加となっている。意見・要望の内容としては、①接遇に関すること②運転に関することの2つが多数となっている。</li> <li>・これら利用者からの意見等については、毎月1度の部長会議で内容を検討し、さらにその結果を関係役員まで報告し、社内の情報共有やお客様対応の改善を図るとともに、現場駅職員等へは教育の中で意見等を共有・参考にできるようにしている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・今後とも、利用者の意見を取り入れ、現場駅職員等に対して通常の勤務時においても意見等の周知を行うなど、更なるサービス向上に向けた検討が望まれる。</li> </ul>
<p>1.1. 駅務員の接遇等に関する事項 (1) 移動制約者対応への教育</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・移動制約者対応への教育については、4(4)のとおり積極的に取り組まれている。</li> <li>・東武鉄道では、高齢者・障害者等の対応マニュアル(「CSハンドブック」「お客さまサービスマニュアル」)を作成し、各職場に配布している。</li> <li>・移動制約者に対するサービス向上策として、平成18年度より駅係員のサービス介助士資格取得の取り組みを進めており、現在305名が各駅に配置され、各駅において集合教育を行うなど活躍している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・バリアフリー化施設の整備に伴い、高齢者、障害者等の外出機会が増える中で、駅係員の介助といったソフト面対応の重要性はさらに増しており、引き続きこれらバリアフリー化に関するソフト面の取り組みを推進</li> </ul>

<p>(2) 駅務員の育成等</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 接客教育については年1回全職員対象にCS研修を実施している。加えて、管理職には年1回アナウンス研修、気づき教育等の外部講師による研修、一般職には3年に1度外部講師による接客研修を行い、サービスの向上に努めている。</li> <li>・ 鉄道CSワーキングという研究会や社内表彰制度を設けるなどサービス向上のための取り組みを行っている。</li> </ul>	<p>することが期待される。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 今後も、引き続き、駅係員の一層の資質の向上を図るため、接客等の教育に関する取り組みを推進することが望まれる。</li> </ul>
<p>(3) 駅業務の委託</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 東武鉄道では、経営効率化の観点から107駅の駅業務を東武鉄道の100%出資子会社である東武ステーションサービス株式会社に業務委託している。</li> <li>・ 東武ステーションサービス株式会社の職員に対する研修は、東武鉄道の職員と合同で実施しており、サービスの均一化に努めている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 引き続き、旅客の安全や利便性の確保に留意し、これらの水準を低下させないように、適切な教育を行っていくことが期待される。</li> </ul>
<p>(4) 暴力行為への対応、迷惑行為等への対応</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 平成20年度に駅員等が乗客等から受けた暴力は36件であり、前年度とほぼ同数となっている。</li> <li>・ 20年9月に策定された「管理者向け第三</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 今後とも、警察との連携強化を図るとともに、暴力等迷惑行為の防止等の啓蒙活動に努めることが望まれる。</li> </ul>

	<p>者行為災害対応マニュアル」を各駅に配布するとともに利用者に対しても迷惑行為防止のためのポスターの掲示等による啓蒙により対応強化を図っている。</p>	
<p>12. その他のサービスに関する事項</p> <p>(1) 携帯電話・優先席の対応</p> <p>(2) 健康増進法への対応（受動喫煙防止対策）</p> <p>(3) ベビーカー対応</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・東武鉄道では、主要駅発車後及び必要に応じて車内放送により、優先席への協力を呼びかけているほか、各車両とも優先席を向かい合わせに配置し、優先席及び優先席付近での携帯電話の電源オフのステッカーを貼付するとともに、当該箇所のつり革の色をオレンジ色に変更している。</li> <li>・平成15年5月1日の健康増進法の施行に伴い、全駅構内を終日全面禁煙にするとともに、喫煙所を撤去している。また、特急車両についても平成19年3月18日から全車両を禁煙にしている。</li> <li>・乳幼児を乗せたベビーカーの取り扱いについて、ベビーカーをそのままの状態に持ち込むことは可能としているが、エスカレーターの利用は危険であることから使用しないよう案内しているほか、階段等でのお手伝いの申し出に対しては、利用者子どもを抱いて頂いた上で、ベビーカーの持ち運びについて協力するよう指導してい</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・引き続き、安全・安心に鉄道を利用するためのマナーの啓発などの取り組みを進められることが望まれる。</li> </ul>

<p>(4) 女性専用車両導入やマタニティマークステッカー等について</p>	<p>るとのことである。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・女性専用車両については、平成17年から伊勢崎線・日光線及び東上線の朝ラッシュ時間帯の上り列車と野田線の朝ラッシュ時間帯の上下列車に導入している。</li><li>・マタニティ・マークについては、平成18年から首都圏の鉄道事業者20社局が協同で、マタニティ・マークのキーホルダーを駅の事務所などで無償配布しているほか、車両の優先座席へのステッカー貼付や駅へのポスター掲示などにより、妊婦への配慮についての啓発を行っている。</li></ul>	
--	--	--