

小田急電鉄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
1. 運賃等に関する事項 (1) 関係法令、通達に基づく諸手続等	・小田急電鉄株式会社（以下「小田急電鉄」という）では、特別急行料金のキロ区界の変更に伴う届出、肝臓の機能障害者に対する割引運賃の届出、その他企画乗車券の設定に伴う届出が行われている。	・関係法令、通達に基づき適正に処理されている。 ・運賃表、関係規程の備え付けは現地監査を行った駅において、適正に行われていた。
(2) 連絡運輸・乗継割引・企画乗車券等 ① 連絡運輸	・連絡運輸については、直通運転を行っている東京メトロ、箱根登山鉄道、ＪＲ東海を含め全２３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適切に設定されている。
② 乗継割引	・乗継割引については、東京メトロ、ＪＲ東日本他全６事業者間と主要駅において乗継割引を実施している。	
③ 企画乗車券	・企画乗車券については、箱根、江ノ島、丹沢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している。	・今後とも、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。

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、「旅客システムにおける突発対応の手引き」に基づき、機器メーカーや障害発生駅から運輸司令所、全線各駅に連絡することになっており、新宿駅から隣接社線及び株式会社パスモに情報提供する体制が確立されている。	・ この種のトラブルは一旦発生すると関係各社に波及する恐れがあり、その影響が甚大になると想定されることから、日頃のメンテナンス等をしっかりと行うことが求められる。 ・ ＩＣカードの普及率向上に伴い、ＰＡＳＭＯのシステムトラブルが生じた際の運賃収受に大きな問題が予想されることから、今後、このようなトラブルへの備えを行っていくことが望まれる。
③ 職員による駅務機器・現金等の取扱 (4) 運賃の誤表示、誤収受 ① 誤収受等の発生状況	・ 駅務機器の取扱いについては、各駅に設置されている業務用のパソコン内に、現業の職員全てが使用することが可能な駅教育システム（営業編）を設定しており、基本的な駅務機器の取扱いや現金の取扱いについては、システム内に全て網羅されている。 ・ 平成２２年７月、駅勤務の学生アルバイト職員が、駅務機器を不正に操作して、磁気定期券に連続ビットを設定し、不正乗車を行っていた事象が発覚している。 ・ 小田急電鉄においては、最近の３カ年において、ＪＲ線連絡通学定期乗車券の誤発売が１件（総件数１，６３２件）、駅務機器のプログラムミスによる過少収受等が１０件	・ こうした事象は公共交通機関としての信頼を著しく失墜させるものであることから、再発防止対策に全力で取り組む必要がある。 ・ 運賃誤収受等については、基本的な取扱いの重要性を認識し、今後とも継続的な対策の徹底を図ることが必要である。

③ 福祉割引の設定状況	乗車証、および株主優待乗車証等がある。 ・身体・知的障害者に対する運賃割引は実施されているが、精神障害者に対する運賃割引については、他の利用者との負担の公平性を考慮する必要があることや、連絡運輸を行っている鉄道事業者間で統一的な対応が必要なことなどから、現段階では直ちに拡大することは困難な状況である。	
2. 情報提供に関する事項	・ホームページにおいて財務等に関する情報、運賃に関する情報、安全・サービスに関する情報の提供を行っているほか、広報誌「ODAKYU VOICE」、駅用ポスター、車内ドアポスターにおいても安全・サービスに関する情報提供を行っている。	・ホームページや広報誌での情報提供の取り組みについて、評価できる。 ・今後とも、利用者に対し、よりわかりやすい方法で各種情報の提供を積極的に行っていくことが期待される。
3. 案内情報（旅客案内）に関する事項 （1）案内サイン表示の整備状況	・駅での案内サイン表示に関して「駅旅客案内業務揭示基準」という社内マニュアルの整備が図られたところであるが、平成22年8月に、これを見直し新たなサインマニュアル（「小田急電鉄サインシステムマニュアル」）を策定しており、動線別サインの背景色設定による認識性向上や駅名表示を車内から視認しやすくする等の改善が図られている。	・社内マニュアルを見直し、改善が図られていることについて、高く評価できる。 ・今後の案内サインの設置検証やサインマニュアルの見直しの際には、使い勝手や運用実態等に関する様々な意見が反映される仕組みを取り入れることにより、利用者にとって使いやすいサインシステムを構築していくことの検討が期待される。

	・ピクトグラムの表示については、特に遠距離からの視認を必要とする施設に対しては、従前より視認性の優れた表現を用いるなどしていたが、今後は前述の「小田急電鉄サインシステムマニュアル」により、「公共交通機関における外国語等による情報提供促進ガイドライン」の考え方に準拠し、複数言語を表記する場合に表示面が煩雑にならないよう留意しつつ、ピクトグラムにＪＩＳ化された標準案内用図記号を用いるなど更に視認性が向上した案内サインを順次導入していくこととしている。	
(２) バリアフリー施設の案内サイン表示整備状況	・エレベーター、多機能トイレ、乗車券等販売所への誘導サイン・位置サインについては、全駅に整備されているところであり、駅出入口付近にエレベーター等の配置を表示した触知案内板については、全７０駅中６５駅に整備されているが、平成２２年度中に全駅に整備される予定である。	・音声付き案内については、多機能トイレや触知案内板で一部導入されていないものがあるため、改良や更新にあわせて音声付き案内についても導入が促進されることが期待される。
(３) 列車・ホームでの案内情報の提供状況	・平成２１年度末で、全ホーム数９２のうち、５１のホームにＬＥＤ表示器による列車行先案内を行っており、今後とも大規模改良時に順次整備を進める予定である。 ・車両についても、平成２１年度末において全車両数９１６のうち、６９４の車両に車	・車内放送や駅放送に加えて確実な情報伝達手段確保のため、引き続き、視認性の高い駅ホームや車内におけるＬＥＤ表示器又はＬＣＤ表示器の設置が、今後とも推進されることが望まれる。

内LED表示器又はLCD表示器が設置されており、今後とも車両の新造や改修に合わせて、順次整備を進める予定である。

- ・輸送障害発生時などの情報提供については、障害発生現場から運輸司令所長や電気司令所長、所管駅長に情報伝達され、運輸司令所から列車無線や係員情報伝達システム（ポケフォン）を活用して、各駅長室・乗務員・駅係員に一斉同報により情報伝達され、お客様へ放送案内がなされており、各駅においても、急告板等により、利用者へきめ細かく情報提供がなされている。
- ・5分以上の遅延が3個列車以上でかつ20分以内に遅延回復が望めない輸送障害が発生した場合、運輸司令所に配置されている2名の旅客担当司令が全70駅の改札口付近に設置されている運行情報提供用LED表示器に輸送障害に関する情報を直接入力（定型文の場合は英語による案内も合わせて表記可能。）することにより、旅客に対して一斉に情報提供を行っている。

	・希望者にはサービス介助士の資格取得をサポートするなど、接客技能の向上を図っており、平成22年7月現在で駅係員352名、乗務員103名の職員が資格を取得し、有資格者による一般社員への実技指導等を通じて、接客技能の普及に努めている。 ・一般旅客に対する心のバリアフリー意識の啓蒙・啓発や乗車位置での優先席表示などを実施している。	
5. 外国人観光旅客等への対応に関する事項	・「外国人観光旅客の旅行の容易化等の促進による国際観光の振興に関する法律」に基づく、外国人観光客が公共交通機関を円滑に利用するための措置を講ずべき区間として、小田原線全線が指定されている。 ・この法律に基づき、駅の案内サインについては、2カ国語及びピクトグラムによる表示が全ての駅において整備されており、特に利用者や外国人観光客等の利用の多い16駅は4カ国語（新宿・小田原駅は4カ国語5表記）表示になっている。	・外国人観光旅客等への積極的な取り組みについては評価できる。引き続き、外国人観光旅客等のニーズを踏まえつつ、よりきめ細かい対応がなされることが期待される。

	・外国人観光旅客等への情報提供は、ＨＰにおいても４カ国語で行われているほか、箱根・鎌倉などについては、外国語表記のパンフレットを作成し、主要駅に配置している。 ・「小田急外国人旅行センター」を平成１１年に新宿、平成２２年に小田原にそれぞれ開所しており、ＪＮＴＯより「ビジット・ジャパン案内所」としての指定を受けている。	
６．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 （２）ダイヤ調整	・小田急電鉄は、小田原線において東京メトロ千代田線、箱根登山鉄道線、ＪＲ東海御殿場線と相互直通運転を実施している。また、自社路線内である小田原線・江ノ島線、小田原線・多摩線（一部）において、異なる路線が同一ホーム上で乗換が可能となっている。 ・ダイヤ改正時に、相互直通運転を行っている東京メトロ、箱根登山鉄道、ＪＲ東海との間、及び自社線内の接続駅においてダイヤ調整を実施している。また、小田急グループの各バス会社とは、鉄道のダイヤデー	・利用者利便の確保のための取り組みが行われていることは評価される。 ・今後も関係事業者と協調しこのような取り組みを検討することが望まれる。

	タ提供による接続検討などの情報交換を行っている。 ・平成19年8月よりバスと電車の運行情報を一体的かつリアルタイムに提供する「バス・鉄道運行情報システム」を導入しており、小田急電鉄と神奈川中央交通(株)又は小田急バス(株)を乗り継いで利用する旅客に対し、携帯電話やパソコンでバスのリアルタイムな運行状況を考慮した鉄道との一体的な所要時間、運賃、乗り継ぎ可能なバス・鉄道の出発時刻を提供している。	
7. 事故等による輸送障害時の旅客対応 (1) 自社線輸送障害等発生時における各駅での利用者への情報提供 (2) 列車内における旅客への情報提供 (3) ホームページを活用した情報提供等	・自社線輸送障害等発生時における各駅での利用者への情報提供については、3.(3)に記載のとおり。 ・列車内における旅客への情報提供については、3.(3)に記載のとおり。 ・平成21年10月より、ホームページにおける列車運行状況サービスを更新し、これまでの文字による情報提供に加え、新たにパソコン画面上に路線状況図を表示し、ダ	・リアルタイムの遅延情報を正確に伝えるための様々な取り組みを行っていることは評価されることであり、今後ともこのような種々の情報提供の充実が進むよう検討が期

	イヤが乱れた場合には、その区間や事故等の発生箇所、運休区間などの状況や振替輸送を行っている路線などを、それぞれ色分けして表示するサービスを開始した。	待される。
(4) 他社線輸送障害等発生時における各駅での情報提供	・小田急電鉄と振替輸送契約を取り交わしている他社の運輸司令所間では各社一斉呼び出し電話によって直接運行状況を通報できるシステムが構築されており、他社線で輸送障害が発生し、このシステムにより情報が提供され小田急電鉄への振替輸送が始まった場合、全駅にある運行情報提供用LED表示器やLCD表示装置を搭載している車両において輸送障害の概要や振替輸送の有無について情報提供を行い、併せて駅構内の一斉放送や車内放送により情報が提供されている。	・旅客の円滑移動の観点、及び無用な混乱を避ける観点から、有効なものであると考える。
(5) 遅延証明	・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において手渡しにより発行し、また、ホームページからも遅延証明書の発行が可能となっている。	

8. 災害時等の旅客対応に関する事項	・大規模な鉄道事故や地震が発生した場合に備えて、「危機管理規則」、「大規模鉄道事故緊急時対応計画」、「大規模地震緊急時対応計画」を策定しており、対策本部の設置や権限、現業部門も含めた各部署の役割や行動指針を定めている。 ・年に一度、脱線などの重大事故を想定した「異常時総合訓練」を、乗務員、駅係員、工務関係の係員等、列車運行に関わる全部署総勢600名に地元消防・警察も交えて実施している。 ・上記のほか、「鉄道テロ対応訓練」、地震災害を想定した「総合防災訓練」の実施や各現業機関において安全確保等に関する教育訓練も実施している。	・災害時等を想定した各種訓練等を適切に実施しているところであり、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・訓練を実施されることが望まれる。
9. 利用者からの意見等に関する事項	・平成8年に「小田急ボイスセンター」、平成16年に「小田急お客さまセンター」を開設し、利用者からの意見・要望を受け付けているが、データの一元化及び迅速な処理を図るため平成20年に「ご意見・ご要望管理システム」を導入し、意見・要望のデータベース化による集計・分析業務の強化を図り、品質向上を図っている。	・前回監査での指摘事項であるホームページを利用して投稿する場合、階層が複雑で標記も小さい点及びホームページにおいて利用者意見を踏まえた改善事例の紹介がなかった点について、改善が図られておりその取り組みが評価される。

(3) 暴力行為への対応、迷惑行為等への対応	的知識を習得した者を「サービストレーナー」として配置し、現場等のサービス向上に関する研修の実施や方針の浸透、継続的改善に取り組ませている。 ・平成22年度からは各駅員に接客やみだしなみのポイントが常に確認できるよう「サービス行動指針」を携行させ、更なるサービスレベルの向上に取り組んでいる。 ・日常的に規程の変更や新たな情報を職員が習得できる仕組みとして、社内システムを通じて自由に使える教育システムが導入されている一方、その修得度について確認を行うため、年に1回、職員全員に試験が課せられ、一定の到達度が要求されている。 ・平成21年度に駅員等が乗客等から受けた暴力は21件あり、日本民営鉄道協会と協力して暴力行為防止に関する啓発ポスターの掲示による啓蒙により対応強化を図っている。	・職員が教育システムを利用できるパソコンが限られ、設置場所も使いやすい場所ではないため、改善されることが期待される。 ・今後とも、警察との連携強化を図り、暴力等迷惑行為の防止等の啓蒙活動に努めることが期待される。
11. その他のサービスに関する事項 (1) 着席型有料列車（ロマンスカー）の設定	・新宿と箱根、江ノ島等の観光地を結ぶ特急列車「ロマンスカー」を運行し、年間1,280万人に利用されており、平成20年3月からは、東京メトロ線への乗り入れを開始しており、平日はビジネス特急として、	・着席型有料列車については、一層のサービスの多様化・高度化に取り組まれているところであり、引き続き、ハード・ソフト両面でのサービス向上への取り組みを検討することが望まれる。

(2) 鉄道利用者への救護・救急体制	休日は観光特急として運行するほか、新木場まで臨時運行する等、より多くの利用者ニーズに対応する輸送サービスを提供している。 ・平成13年からは携帯電話を利用したチケットレス乗車システムの運用開始や、乗務員による快適な車内空間の提供等ソフト面でのサービス向上施策も取り入れている。 ・自動体外式除細動装置（AED）については、24駅に設置しており、工事中的の駅を除き、1～2年程度で全駅設置に向けて取り組んでいる。 また、特急車両についても全27編成全てに設置済みである。 ・社員に自衛消防技術認定取得や上級救命講習等の資格取得をさせるなどの取り組みにより、有時の救護・救急体制の充実を図っており、上級救命士については614名が取得済みである。	・AED設置の積極的な取り組みは評価できる。
(3) 携帯電話・優先席の対応	・全通勤車両に優先席を設け、優先席付近のつり革をオレンジ色としてスペースを明確化しており、優先席付近での携帯電話の利用については、電源を切って頂くようにし	・今後も利用者に対しての啓発の取り組みが求められる。

	ている。 ・利用者への啓発については、優先席付近へのステッカーの貼付や車内放送において行っており、放送は自社で作成したアナウンスハンドブックに基づき行っている。 ・平成１５年５月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全車両を禁煙にしている。 ・ベビーカーの取扱いについて、そのままの状態で車内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、利用者に子供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る。 ・平成１７年から小田原線及び江ノ島線の朝ラッシュ時間帯の上り列車の一部（快速急行・急行・準急）に導入、平成１８年から上記に加え多摩線の朝ラッシュ時間帯の上り列車の一部（急行・準急）に導入している。	
（４）健康増進法への対応		
（５）ベビーカー対応		
（６）女性専用車両の導入やマタニティ・マーク等		・引き続き、安全・安心に鉄道を利用するためのマナー啓発などの取り組みを進められることが望まれる。

12. CSR（企業の社会的責任）について	・ マタニティ・マークは、平成18年から首都圏の鉄道事業者20社局が協同で、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。 ・ グループとして適正で調和のとれた経営に努め、企業の社会的責任を果たすという経営方針に基づき、グループコンプライアンスの基本方針を制定し、コンプライアンス体制を構築、運用している。 ・ 環境負荷に対する規制等の強化等の社会の変化に適合させるため、環境面においてのグループの報告性を示した「小田急グループ環境戦略」を策定しており、ISO14001の取得、省エネルギー設備等の導入、太陽光や風力を活用した発電システムの導入に取り組んでいる。	・ 引き続き、職員研修等を通じて、職員一人ひとりのコンプライアンス意識の向上を図るなど、積極的な取り組みが望まれる。
------------------------------	--	--