

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	所見に対する回答
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 (2) 連絡運輸・乗継割引・企画 乗車券等 ① 連絡運輸 ② 乗継割引	・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。 ・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。 ・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。	・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。 ・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。	・旅客運賃・料金の設定・変更等に伴う諸手続きは、引き続き関係法令・通達に基づき適正に行って参ります。 ・引き続き、お客さまに適切な情報を提供できるよう適正に実施して参ります。 ・連絡運輸については、今後もお客さまからのご要望や利用実態等を踏まえ適切に実施して参ります。

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。 ・外国人旅客を対象とした企画乗車券の設定は、箱根への観光旅客を対象に「春節限定箱根フリーパス」や「富士箱根パス」を発売しているほか、外国人観光客の利用が見込まれる企画乗車券については、ホームページ上で外国語の案内を行っている。	・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。 ・今後とも、外国人旅客の増加が見込まれることから、さらなる利便性向上に向けた取り組みの検討が求められる。	・利便性の向上と需要喚起を図るため、引き続き新規企画商品を検討して参ります。 ・外国人のお客さまのニーズを研究し、更なる利便性向上につながる取り組みを実施して参ります。
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「PASMO」を導入している。JR東日本の「Suica」と相互利用することができる。平成21年度の利用率は、定期が88%、定期外が72%となっている。 ・障害者向けICカードの導入については、PASMO協議会に加盟している鉄道事業者全体での検討事項になることから、現在のところ、小田急電鉄単独で	・ICカードシステムについては、利用者にも利便性の高いサービスであること、システム開発や駅務機器の設置などの多額の設備投資を行っていることから、一層の普及促進に向けた取り組みが期待される。	・関係事業者と連携して利便性のPRを実施するなど、お客さまへの周知を行い、一層の普及促進を進めて参ります。

(4) 運賃の誤表示、誤收受 ①誤收受等の発生状況 ②再発防止のための対策	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收受等が10件発生している。 ・JR線連絡通学定期乗車券の誤発売については、駅の出改札口付近の見やすい場所へのお詫び文を掲示するとともに、過去発売したリストを作成し、利用者に直接連絡を行い、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た。 ・JR線との連絡通学定期券の誤	・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。 ・運賃誤收受等については、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。 ・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十分な取り組みが必要である。	・これらの事態を重く受け止め、アルバイト教育を徹底するほか、社員証による認証システムを導入し、アルバイトによる窓口処理機の取扱い範囲を制限するなど、係員の作業手順の見直し等を行い再発防止に努めて参ります。 ・駅務機器のプログラムミスについては早急にメーカーと連携してプログラム改修を実施いたしました。今後もプログラム改修時の確認体制の強化を図り、再発防止に努めて参ります。 ・定期券購入申込書に係員確認欄を追加し通学区分を係員に記入させるとともに、定期券発行機を改修し発売区分の設定操作を必須とするなどの再発防止策を実施して参ります。
---	---	---	---

	発売については、定期券購入申込書に学生区分欄を追加するとともに係員確認欄を追加し、旅客に定期券を渡す際に発券内容を確認し係員確認欄へのチェックを行い、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等の措置を行っている。		
(5) その他 ① 偽造紙幣等の対応	・偽造紙幣等が発見された場合の対応は、各駅に設置されている所定のフォーマットにより本社旅客営業部審査担当宛に報告し、旅客営業部より関係部署に連絡する体制となっている。		
② 無料乗車証の取扱い	・業務上の必要により発行する職務乗車証、福利厚生の一環として設けられている家族乗車証、および株主優待乗車証等がある。		
③ 福祉割引の設定状況	・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。	・ 今後も多くの媒体を通じ、様々な情報を的確に発信して参ります。 ・ お客様の必要とされる情報を把握し、沿線情報や商品・サービス情報、企業情報を積極的に発信して参ります。
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	・ 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	・ 今後も実態に即したマニュアルの整備に努めて参ります。 ・ 新しい案内サインの運用実態を検証し、お客様にとって見やすく分かりやすい案内表示ができるよう努力して参ります。

(2) バリアフリー施設の案内サイン表示整備状況	すくする等の改善が図られている。 ・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。 ・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	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。 ・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。	・音声付き案内については、平成22年度末で52箇所の多機能トイレに、50箇所の触知案内板に設置が完了しております。今後もお客さまからの要望等を踏まえながら、利便性向上を目指し整備を進めて参ります。
---------------------------------	--	--	--

(3) 列車・ホームでの案内情報提供状況	22年度中に全駅に整備される予定である。 ・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	・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。	・確実な情報伝達のために、引き続き分かりやすい車内放送や駅放送を実施して参ります。また駅ホームや車内におけるLED表示器・LCD表示器については、今後も積極的に設置を進めて参ります。
-----------------------------	--	--	---

	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。		
4. バリアフリー対策に関する事項 （１）バリアフリー化のための講ずべき基本的事項	・ バリアフリー法に基づく移動円滑化基準に適合した駅の段差解消は、平成 21 年度末現在において、全 70 駅中 70 駅となっている。 ・ 車いす対応型トイレは、全体 70 駅中 69 駅に設置され、平成 22 年度中には、全ての駅に設	・ バリアフリー設備の整備は、基本方針の目標年次に合わせ、全て完了する状態であり、これまでの努力は大いに評価される。 ・ バリアフリーの観点から安全で使いやすい駅となるよう設備更新等の機会に一層の改善を加え	・ 今後もお客さまにとって使いやすい駅づくりを進めて参ります。 ・ 今後も実態の検証を進め、お客さまにとって使いやすい駅となるよう設備の構築を検討して参

(2) ソフト面における対応	置される予定である。 ・ 駅構内触知案内板についても全 70 駅中 65 駅に設置され、平成 22 年度中には、全ての駅に設置される予定である。 ・ 可動式ホーム柵の整備については、新宿駅において設置を検討中である。 ・ 高齢者・障害者の方々に対する職員の接遇等については、視覚的に理解しやすい「移動制約者マニュアル」を教育 PC 内に整備し各駅において常時閲覧が可能な状態としており、実践的な対応の習得が可能となる体制が図られている。 ・ 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	ていくための検討が望まれる。その際、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、より望ましい設備の構築の検討が期待される。 ・ 今後は、この設置を進められるとともに、ラッシュ時間帯の対応などの新宿駅での検証を踏まえて、他の駅への設置など、今後の方針、スケジュールについて、更に検討が進められることが期待される。 ・ バリアフリーサービスに対する職員の教育については積極的に取り組んでおり評価される。 ・ 今後急速に進行する我が国の高齢化の観点からも、引き続き、このような取り組みを充実させていくことが期待される。	ります。 ・ 関係者と協力し新宿駅での設置を進めるとともに、運用面等の検証を踏まえて、今後の方針や各種課題について検討を行って参ります。 ・ 引き続き係員に対する接遇教育を実施し、サービス水準の向上に努めて参ります。 ・ 高齢者や障害者の方々にも安心して鉄道をお使いいただけるよう、ソフト面でのサービスを充実させて参ります。
-----------------------	---	---	---

	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	・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。	・今後も観光庁やＪＮＴＯを始めとした関係機関と協力し、外国人のお客さまのニーズを研究しながら、利便性の向上を図って参ります。

	表記）表示になっている。 ・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	・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。		

(2) ダイヤ調整	・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。	・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。	・今後もお客さまにとって分かりやすいダイヤを検討して参ります。 ・今後も関係事業者と連携し、お客さまの利便性向上を図って参ります。
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	・自社線輸送障害等発生時におけ		

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 (4) 他社線輸送障害等発生時における各駅での情報提供	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。 ・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	・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待される。 ・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。	・引き続き運行状況を正確に提供できる仕組みづくりを進め、特に異常時にはできるだけ迅速に正確な情報を提供できるように努めて参ります。 ・他社線での輸送障害発生時においても、正確な情報収集に努め、車内放送や駅放送・LED表示器・LCD表示器等を活用して、お客さまへ輸送障害の概要や振替輸送の有無等について情報提供して参ります。
---	--	---	--

(5) 遅延証明	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。 ・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	・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。	・鉄道防災計画（地震災害編・感染症編）や鉄道テロ対応マニュアル・危機管理規則等に基づき適切な対応を行っていくとともに、鉄道テロ対応訓練や総合防災訓練・異常時総合訓練等を通じて、安全かつ迅速な対応ができるよう教育・訓練を実施して参ります。

	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。		
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。 ・サービス、輸送、安全といった種々の事項について年間7～8,000件程度の意見・要望	・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。 ・寄せられる意見・要望は、年々高度化していることから、引き続き利用者利便の向上が図られ	・今後もお客さまからのご意見の受付方法や改善事例の紹介については、効果的な方法を検討して参ります。 ・今後もお客さまからのご意見を施策に反映できるよう、「小田急お客さまセンター」を始めとし

	が寄せられており、対応可能な案件については担当部署を通じて改善が実施されている。また、週報、月報に概要が取りまとめられ、社内周知がなされているほか、CS推進委員会やCS連絡協議会を通じ、事例研究や具体的な対応策の検討が行われている。	るよう検討することが望まれる。	たCS体制の組織力向上を図り、お客さまの利便性向上を目指して参ります。
10. 駅員の接遇等に関する事項 (1) 移動制約者対応への教育 (2) 駅職員の研修等	・移動制約者対応への教育については、4.(2)のとおり積極的に取り組まれている。 ・職員に対する研修は、喜多見に研修施設を設け、体系的に行われており、職種別、階級別に研修体系が生まれ、これに従って計画的に団体研修が実施されている。 ・平成16年度より「更なる顧客	・移動制約者対応マニュアルを印刷物で周知するのではなく、各駅に配置されているパソコンに対応方を目に見える形で説明するVTRを配信する方法を採用しており、非常にわかりやすいものとなっている。 ・職員に対する研修・教育システムは体系的に実施され、その中で、駅職員等に対するサービス向上のための研修も日々充実させており、研修や教育のための設備も充実しており、この分野における取り組みは非常に優れていると評価できる。	・今後もビジュアルを活用した教育システムを効果的に使用するなどして、車いす利用のお客さまや目の不自由なお客さまに対する誘導方法の充実を図って参ります。 ・今後も年間計画に基づき階層別・課題別の研修を行うとともに、「小田急研修センター」の設備を有効活用してサービス技能の向上に努めて参ります。

(3) 暴力行為への対応、迷惑行為等への対応	満足向上」を目指すため、接客レベルが高く指導力のある副駅長、総括主任クラスの社員で専門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、	・職員が教育システムを利用できるパソコンに限られ、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	・教育パソコンの利用率が向上するよう、設置場所等についても改善を図って参ります。 ・暴力行為・迷惑行為については警察と連携し毅然とした対応を
-------------------------------	---	---	---

	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。	の啓蒙活動に努めることが期待される。	取るとともに、防止に向けてポスターや車内放送等で必要な啓発活動を行って参ります。
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、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。	・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。	・今後もロマンスカーを観光・通勤・ショッピングの足としてご利用いただけるよう、お客さまの利用状況や要望等を踏まえ、ハード・ソフト両面での整備を積極的に行って参ります。
（２）鉄道利用者への救護・救急	・自動体外式除細動装置（ＡＥＤ）	・ＡＥＤ設置の積極的な取り組み	・自動販売機への併設型を含め、

体制	については、24駅に設置しており、工事中の駅を除き、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。	は評価できる。	早期に全駅に設置できるよう取り組んで参ります。
(3) 携帯電話・優先席の対応	・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。 ・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。	・今後も利用者に対しての啓発の取り組みが求められる。	・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、お客さまのご意見等を参考にしながら周知に努めて参ります。

(4) 健康増進法への対応	・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。		
(5) ベビーカー対応	・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。		
(6) 女性専用車両の導入やマタニティ・マーク等	・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。 ・マタニティ・マークは、平成18年から首都圏の鉄道事業者2	・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。	・今後も掲示物や案内放送を通じてマナー啓発を行い、安全で安心な車内環境づくりに努めて参ります。

12. CSR（企業の社会的責任）について	0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。	・今後も社会的使命を意識し、法令・社内規則・社会通念などのルールを守り、誠実に事業活動を実践して参ります。
------------------------------	--	---	---