

東武鉄道株式会社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	回 答
1. 運賃等に関する事項 (1) 運賃の誤收受関係	<ul style="list-style-type: none"> ・ 東武鉄道からの報告によれば、平成26年度から平成29年6月までの約3年間における運賃の誤收受は、平成20年4月～平成26年4月までの期間に東武スカイツリーライン3駅、亀戸線1駅において発生した東京地下鉄との連絡通学定期乗車券の誤発売による誤收受、平成26年4月に東上線7駅で発生した窓口処理機におけるPASMOの払戻し額過小による誤收受、平成27年2月に東上線東武練馬駅において発生した自動券売機のつり銭硬貨誤装填による誤收受、平成29年3月に浅草駅旅行センター、東向島駅他で発生した東武線、野岩鉄道線、会津鉄道線連絡特急券の払い戻し手数料の過剰收受による誤收受の計4件発生している。 ・ 平成20年4月～平成26年4月までの期間に東武スカイツリーライン3駅、亀戸線1駅において発生した誤收受は、4月の通学定期購入の多客期にのみ駅係員立ち会いのもと、定期券自動券売機において新規通学定期券の発売を行っているところ、 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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であり、今後とも、利用者との信頼が損なわれないよう、誤收受の再発防止、及び正確な運賃收受の実施に努めることが必要である。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 適正な運賃收受は事業の根幹であり、お客さまからの信頼を得る上で非常に重要であると認識しております。同様な事象を二度と発生させることのないよう、現在行っている再発防止策を徹底し、誤收受の防止に努めるとともに、誤装填防止機能を有する新型自動券売機の導入を進めてまいります。

	<p>東京地下鉄との連絡通学定期乗車券（北千住経由綾瀬着）を発行する際、当該自動券売機に東京地下鉄の定期区分において設定されている「小学」「中学」「高校」区分の設定及び表示がなく、「おとな(大学生)」で発売したことから、割り引くべき連絡通学定期運賃を過剰に収受したものである。</p> <ul style="list-style-type: none">・ これに対しては、当該自動券売機プログラムの修正を行うとともに、東京地下鉄等との連絡通学定期券の発売に関する取扱いについて、平成26年度以降毎年各駅に対して、発売方や案内時及び誤認に起因する誤発売がないよう徹底する旨の事務連絡を発出し、再発防止に努めていることを確認した。・ 平成26年4月に東上線7駅で発生した誤収受は、東上線7駅の窓口処理機において、有効期間満了後の定期券情報が残っているPASMOの払い戻しの際、本来であれば手数料を収受しないところ、プログラムの不具合により手数料を収受したことによるものである。・ これに対しては、当該窓口処理機プログ		
--	---	--	--

	<p>ラムの修正を行うとともに、修正を行うまでの間、有効期限満了後の定期券情報が載っているP A S M Oの払い戻しについては、払い戻し手数料を「なし」の設定で行う、又は定期券情報を消去して行うように操作の作業手順の見直しに係る事務連絡を発出し、再発防止を図ったことを確認した。</p> <ul style="list-style-type: none">平成27年2月に東上線東武練馬駅において発生した誤収受は、自動券売機のつり銭部に、10円硬貨20枚を誤って100円硬貨つり銭部に投入したことにより生じたものである。これに対しては、つり銭装填時及び装填後の確認を複数人で確実に実施する旨の事務連絡を発出し、再発防止に努めていることを確認した。平成29年3月に浅草駅旅行センター、東向島駅他で発生した東武線、野岩鉄道線、会津鉄道線連絡特急券の払い戻し手数料の過剰収受による誤収受については、連絡特急券払い戻し手数料の誤認識により、特急券座席予約システムに誤った連絡特		
--	---	--	--

<p>(2) 福祉割引について</p>	<p>急券払い戻し手数料が設定されていたことによるものである。</p> <ul style="list-style-type: none"> これに対しては、特急券座席予約システムの改修を行うとともに、今後特急券座席予約システムへのデータ設定の際、運賃・料金仕様書を作成する営業部輸送企画課と関係する各課において相互確認する体制を構築し、再発防止に努めていることを確認した。 東武鉄道においては、身体障害者及び知的障害者に対する運賃の割引措置が既に導入されている。 	<ul style="list-style-type: none"> 精神障害者に対する運賃割引の導入については、障害者団体等から多くの要望が寄せられていること等から、精神障害者についても、身体障害者等を対象として実施している各種運賃割引の適用の対象とすることについて、ご理解とご協力をお願いします。 	<ul style="list-style-type: none"> 障害者割引の適用拡大については、その負担の在り方等を含め検討されるべきと考えております。
---------------------	--	---	--

<p>2. 輸送障害等発生時における対応方法に関する事項 (1) 輸送障害等発生時における利用者への対応</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 東武鉄道は、鉄道事故又は災害等により列車の運転に多大の支障を来す事態が生じた場合等については、危機管理規程第8条第2項に基づき、鉄道事故又は災害等発生時の具体的対応を定めた鉄道事業本部事故・災害等対策規程により、事故・災害等の予防および教育訓練、応急対策、事故・災害等の復旧等について対応することとしており、特に重大な鉄道事故や大規模災害等が発生した場合は、鉄道事業本部長を対策本部長とする対策本部を設置し対応することとしている。 ・ 鉄道事故に関しては、鉄道事業本部事故・災害等対策規程に基づく「鉄道運転事故応急処理手続」の定めるところにより、人命救助を優先し、復旧等のため必要に応じて社員の招集を行い事故の復旧に努めることとしており、初期の処置として、応急手配を講じるとともに、併発事故の防止に努め、利用者を安全な場所に避難させる場合は、車内放送等により、利用者の混乱、動揺を抑えるとともに速やかに利用者を安全な場所に避難誘導することとしている。 		
---	--	--	--

<p>(2) 輸送障害発生時における利用者への情報提供</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 災害に関しては、鉄道事業本部防災規程、鉄道事業本部防災計画の定めるところにより、負傷者の救護や避難誘導等を実施し、その他不測の異常事態に関しては、鉄道事業本部自主警備対策基準、運転取扱実施基準等に定めるところにより、それぞれ利用者の安全確保を図ることとしている。 ・ 東武鉄道は、鉄道事故又は災害等発生時における利用者への運行情報の提供に関しては、列車の乗務員が通報する場合は列車無線により、駅係員が現場から通報する場合は業務用携帯電話により運転指令に鉄道事故等の情報が集約され、営業指令と情報の共有が図られる。 ・ 運転指令は、事故・災害等に係る情報を列車無線により、駅係員、乗務員へ伝達し、駅係員は駅構内放送・ホワイトボード等により、乗務員は列車内放送により、利用者に対して情報提供を行う。 ・ 営業指令は、振替輸送等の営業情報を列車無線により、駅係員、乗務員に対して伝達し、駅係員は駅構内放送・ホワイトボード等により、乗務員は列車内放送により、 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 鉄道事故又は災害等発生時においては、列車の運休や長時間における運転の見合わせなどにより、多数の利用者に混乱、動揺を与えることとなるため、利用者への運行情報の提供に関する取り組み等については、今後とも、より一層の向上に努めていくことが望まれる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 輸送障害発生場所、運転見合せ（遅延）区間、振替輸送区間の路線図上での表示や、列車走行位置（一部線区）の提供等を行う運行情報アプリを導入するなど、輸送障害発生時におけるお客さまの行動判断に資するよう、今後ともより充実した情報提供に取り組んでまいります。
---------------------------------	--	---	---

	<p>利用者に対して情報提供を行う。</p> <ul style="list-style-type: none">・ また、営業指令は、業務通報システム取扱規程に基づき、事故・災害等に係る情報及び振替輸送等の営業情報を各駅に設置された業務通報端末を通じて駅係員に情報を伝達し、駅係員は、駅構内放送・ホワイトボード等により、利用者に対して情報提供を行うこととしている。・ 東上線池袋駅等一部の駅については、営業指令から駅に備え付けられている旅客案内表示器、発車案内表示器、デジタルサイネージを通じて直接利用者に対して情報提供が行われ、液晶の車内表示器を有する一部の車両については、営業指令から車内表示器による文字情報を通じて直接利用者に対して情報提供が行われている。・ ホームページにおける情報の取り扱いについては、トップページに運行情報を掲載し、利用者に対して情報提供するとともに、あらかじめホームページや携帯電話からメールアドレス等を登録した利用者に対しては、「運行情報メール」により、輸送障害発生理由、運転再開見込み、運転本		
--	--	--	--

<p>(3) 災害発生時における利用者の避難誘導、帰宅困難者対応について</p>	<p>数の減少等利用者の行動判断に資する情報提供が行われること等、利用者に対する情報提供については、複数の連絡手段により、迅速に実施する体制が構築されていることを確認した。</p> <ul style="list-style-type: none"> 大規模災害等発生時における利用者及び帰宅困難者の対応については、大規模災害等発生時における旅客および帰宅困難者の対応の基本方針、大規模災害等発生時における旅客および帰宅困難者の対応の運用方針に基づき、大規模災害発生等の発生により、長時間にわたり運転見合わせとなり、運転再開の目処が立たないときは、利用者の安全確保及び早期運転再開の観点から、駅構内及び列車内の利用者を駅改札外の安全な場所へ案内又は誘導した後、関係機関と打ち合わせのうえ、指定された一時滞在施設等へ案内又は誘導することを基本とし、駅構内施設の安全を確認できた場合は、利用者を駅改札外の構内に一時的に待機させ、自治体等関係機関との事前の協議等により、利用者を一時待機場所から一時滞在施設等へ案内または誘導を行うこととしている。 	<ul style="list-style-type: none"> 輸送障害等発生時における対応については、今後とも、行政機関等が組織する協議会等に参加するなど、沿線自治体等との連携強化により、旅客の避難誘導や帰宅困難者対策の充実を図っていくことが求められる。 	<ul style="list-style-type: none"> 行政機関等が組織する協議会等については積極的に参加し、沿線自治体等との連携強化により、旅客の避難誘導や帰宅困難者対策の取組みを一層進めてまいります。
--	---	--	--

	<ul style="list-style-type: none">・ 大規模災害等の発生により長時間にわたり運転見合わせとなり運転再開の目処が立たない状況で駅構内に多数の利用者が滞留した場合に備え、利用者救護に必要な食料等を備蓄するとともに、食料等を供給する体制を構築している。・ 大規模災害等発生時における利用者および帰宅困難者の対応の運用方針では、大規模災害等発生時における利用者及び帰宅困難者の対応を円滑に行うため、関係する行政機関等と事前に協議を行うこととしていることから、池袋駅、大宮駅、北千住駅など利用者の多い駅については、帰宅困難者対策に係る協議会等に参加し、一時待機場所の確保や一時滞在施設等への誘導、運行情報に関する情報提供、飲料水・食料等の提供等、それぞれの地域における役割を果たすための協議に参画している。・ 「防災週間」期間中に実施される「九都県市合同防災訓練」に毎年参加し、構内巡回点検、異常時連絡体制の確認、避難誘導体制の確認、旅客用備蓄品の確認等を実施し、防災体制の再確認や見直し等を行っている。		
--	--	--	--

<p>3. 訪日外国人対応に関する事項</p> <p>(1) 企画乗車券等の取組状況</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 各駅においては、関係自治体や警察署、消防署、商業施設等と連携し、防災訓練や帰宅困難者対策の訓練に参加している。 ・ 有人駅170駅については、飲料水、保存食、アルミブランケット、ブルーシートを備蓄し、大規模災害等発生時における利用者及び帰宅困難者に対する対応が図られていることを確認した。 ・ 東武鉄道は、多くの訪日外国人旅行者が訪れる日光・鬼怒川温泉地区においては、「NIKKO ALL AREA PASS」等の開発・発売、川越地区においては、「KAWAGOE DISCOUNT PASS」等の開発・発売を行っており、訪日外国人旅行者向けの企画乗車券についての取組みを積極的に行っている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 今後とも、訪日外国人利用者のニーズの把握に努め、受入環境の推進に資する企画乗車券の開発等訪日外国人利用者の利便性向上に向けた取組みを期待する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 「NIKKO ALL AREA PASS」など外国人パスについては、東武トップツアーズ一部支店等を通じて海外における販売チャンネルの拡大、旅行博等でのプロモーション、セールス活動を行い積極的に訪日外国人旅行者の誘客を図ってまいります。
--	---	---	---

<p>(2) 異常時(災害時、輸送障害時)の情報提供</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 台湾鐵路管理局との友好鉄道協定締結を記念し、乗車券交流として、台湾鐵路管理局の協力のもと、台湾において150元区間以上の乗車券を持参した利用者に対して割引を行う「台鉄専用日光往復きっぷ」等を発売して、台湾からの観光客誘致の拡大に努めるなど、訪日外国人利用者の利便性の向上に向けた取組みを進めていることを確認した。 ・ 東武鉄道における情報提供の多言語化の取組みについては、タブレット端末を活用した利用者案内、インターネット、音声翻訳アプリを活用した利用者案内を試験的に行ってきたところであるが、平成28年12月以降については、119駅にタブレット端末を導入し、情報提供の多言語化を推進している。 ・ 特に、訪日外国人旅行者の利用が多い浅草駅、とうきょうスカイツリー駅、池袋駅、川越駅については、コンシェルジュを配置して案内に努めているとともに、特急車両内については、タブレット端末を活用した案内が行われている。 こうした取組みについては、異常時にお 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 今後も、訪日外国人旅行者の増加が見込まれていることから、情報提供の多言語化についての取組みを一層進めていくことが望まれる。 	<p>また、回遊性や利便性の向上を踏まえた商品内容の検討を行い、外国人利用者ニーズに即した販売活動を展開してまいります。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 輸送災害時等の外国人旅行者に対する情報提供は、外国人案内職員、コンシェルジュと駅係員が連携し、適切な案内ができる様、日常的な教育訓練等を実施するとともに、発車案内表示器やデジタルサイネージ、自動放送の多言語化を進め、引き続き、訪日外国人のお客さまが安心してご利用いただけるよう努めてまいります。
--------------------------------	--	---	--

<p>(3) その他訪日外国人旅行者に対する取組状況</p>	<p>いても有効に活用することができるものであり、異常時における情報提供の多言語化に取り組んでいることを確認した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 駅係員、乗務員に対しては、英会話研修を実施し、異常時における英会話能力の向上に努めており、デジタルサイネージが導入されている駅及び液晶型の車両表示器が導入されている車両についても、英語による文字情報が提供されている。 ・ 東武鉄道は、無料公衆無線LANの整備、外国人旅行案内所（ツーリストインフォメーションセンター）の強化、SNSを活用した観光情報等の発信、外国人向け観光マップの作成などを通じて訪日外国人旅行者に対して情報提供を行っている。 特急列車及びTJライナーの全車両及び119駅において、無料公衆無線LANサービスを提供していることを確認した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 今後とも、訪日外国人旅行者の受入環境の整備については、積極的に取り組んでいくことを期待する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ ツーリストインフォメーションセンターとともに、沿線観光情報の発信はもとより、近隣施設と連携しながら地域の案内も強化することにより、当該エリアの観光情報発信の拠点となるよう努めてまいります。
--------------------------------	--	--	--

<p>4. 利用者からの意見等に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 東武鉄道は、利用者からの意見等について、広報部内に設置されたお客さまセンターにおいて集約し、集約した意見等は、内容毎に本社の各担当部署へ伝達することとしており、当該担当部署およびお客さまセンターは、当該意見等の対応方を検討し、対応策もしくは対応方針等について利用者へ回答している。 ・ 利用者からの意見等および回答内容については、各管区長と営業部および駅業務を委託している東武ステーションサービス（株）で構成される「管区長会議」において、各管区長へ情報が提供され、その後現場社員に対しても情報が共有されることとなっている。 さらに、部長級が出席するCS連絡会議にて協議のうえ作成される月例報告等を通じて、社長を始めとする役員等に対しても情報の共有化が図られている。 ・ お客さまセンターの連絡先は、ホームページや各駅に掲示されているポスター、営業チラシ、時刻表に記載されているため、容易に意見等が寄せられる体制が整っている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 今後とも、利用者からの意見等に対する対応については、適切に対応するとともに、利用者の声を活かしたサービスの向上に努めることが期待される。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 引き続き、利用者からの意見等に対する対応については、適切に対応するとともに、利用者の声を活かしたサービスの向上に努めてまいります。
---------------------------	--	--	---

<p>5. 視覚障害者等対応に関する事項</p> <p>(1) 駅員等による声かけ、誘導案内の強化</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 各駅においては、CS教育などを行い社員のスキルアップを図っていることを確認した。 ・ 東武鉄道は、国土交通省の要請を踏まえ、社内通達を発出し、視覚障害者に対する声かけの継続実施について、各支社及び乗務管区に対して周知を行ったところである。 ・ 視覚障害者に対する声かけの実施について、視覚障害者が誘導案内を希望した場合については、乗降車時について誘導案内を行い、駅構内で介助者のいない視覚障害者を見かけた場合については、声かけを行うとともに誘導案内希望の有無を確認し、誘導案内を希望しない場合についても可能な限り乗車するまで見守ることとしている。 ・ 平成28年11月25日より、鉄道事業者13社局及び一般社団法人日本民営鉄 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 視覚障害者等への対応については、駅ホームにおける安全対策への取組み等今後とも、転落防止に係る各取組を確実に実施していくことが必要である。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 目の不自由なお客様に対しましては、引き続き、駅係員によるお声かけ等の対応を確実に実施するとともに、「声かけ・サポート運動強化キャンペーン」等のお客さまへの啓発活動を通じて「見守る目」を増やし、安心・安全にご利用いただけるよう努めてまいります。
---	---	--	---

<p>(2) 接客能力の向上に関する事項</p> <p>(3) 盲導犬育成等に対する協力</p>	<p>道協会と合同で、「声かけ・サポート運動強化キャンペーン」を実施しているところであり、一般利用者による視覚障害者に対する声かけを啓発する取組みを行っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 視覚障害者に対する積極的な声かけについては、全社員、警備員、清掃員等が行う体制としており、視覚障害者のホーム転落等の危険性を認めた場合は、明確に気づく声かけを実施する旨周知していることを確認した。 ・ 東武鉄道は、駅管理者を中心としてサービス介助士資格を取得させることにより接客能力の向上に努めている。 引き続き、同資格の取得人数の拡大を進めるとともに、平成29年7月からは交通エコロジー・モビリティ財団が実施している交通サポートマネージャー研修の受講を通じて、実践的な接客・介助の能力向上を図る取組みを進めることとしている。 ・ 東武鉄道は、公益財団法人東日本盲導犬協会からの協力依頼を受け、宇都宮駅において、盲導犬の育成等に対する実施訓練の協力を行っている。 		
--	--	--	--

<p>6. その他のサービス等に関する事項</p> <p>(1) 無人駅における障害者等に対する対応</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 東武鉄道は、無人駅25駅全てにおいて点状ブロック、列車の接近を知らせるブザー、近隣の有人駅と通話が可能なインターフォン、防犯カメラを整備して、無人駅における障害者等に対する対応を行っている。 ・ 無人駅の中で、特に利用者の多い大師前駅については、触車防止用のホームセンサーを設置するとともに、警備員を終日配置し、実質的に無人駅とならないような措置を講じていることを確認した。 ・ 無人駅において、乗降時に介助が必要な利用者に対する対応については、事前に介助の申し出があった場合は駅係員を当該駅に派遣して対応し、事前に介助の申し出がない場合についても可能な限り待たせない対応を行うこととしている。 ・ 介助の申し出に関する連絡先については、無人駅改札周辺に掲出文を貼り出すとともに、ホームページ上で有人駅の連絡先を案内している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 無人駅に係る駅員の配置等については、無人駅個々に対する障害者等の利用実態や沿線自治体等の意見等を勘案して、必要に応じて見直すことも検討しつつ、無人駅における障害者等に対する対応については、適切な対応を行っていることが必要である。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 無人駅における介助が必要なお客さまのご案内について、無人駅への案内文の掲出やホームページによるご案内を通じて、お客さまがスムーズにご利用いただけるよう、引き続き適切な対応を行ってまいります。
--	--	--	---

<p>(2) ハンドル形電動車いす利用者の対応</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 東武鉄道は、ハンドル形電動車いす利用者の対応については、「ハンドル形電動車いすの取扱方等について」等により、鉄道における利用方法を定め、真にハンドル形電動車いすが必要な利用者についてのみ、利用を可能としている。 ・ ハンドル形電動車いす利用者から連絡を受けたお客さまセンターは、ハンドル形電動車いす利用の対応が可能な駅であるかどうかを確認し、乗車駅及び降車駅に対して乗車日時等を連絡し、当該駅係員においてハンドル形電動車いす利用者の対応を行うこととしている。 ・ ハンドル形電動車いす利用者より、連絡が直接駅に寄せられる場合や駅に来訪された場合については、乗車駅が対応可能であれば駅係員が対応するとともに降車駅に連絡し、連絡を受けた降車駅でも駅係員が対応にあたる体制がとられている。 なお、ハンドル形電動車いすは、バリアフリールートが確保されている123駅において利用が可能となっている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ ハンドル形電動車いす利用者の対応については、今後も訪日外国人旅行者の増加が見込まれていることや、2020年東京オリンピック・パラリンピック競技大会の開催を踏まえ、安全性に十分配慮しつつも、訪日外国人も含めたハンドル形電動車いすの利用条件の緩和が望まれる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ オリンピック・パラリンピック開催を見据え、ハンドル型電動車いすをご利用のお客さまの鉄道の利用条件の緩和について、他の鉄道事業者と連携しながら、検討してまいります。
-----------------------------	---	---	---

	<ul style="list-style-type: none">・ 利用可能な駅の情報提供については、ホームページ等により周知されている。		
--	---	--	--