



<p>③ 企画乗車券</p> <p>④ カード式乗車券</p> <p>(3) 運賃の誤表示、誤收受について</p>	<p>本線とは小田急電鉄のみの片割引を行っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 平成17年9月現在27種類(季節商品含む)を発売しており、有名観光地が多い路線特性を生かし、接続他社線と共通のフリーパスが多い。また、適宜新しい企画を取り入れている。</li> <li>・ JR東日本等が導入している「Suica」、及び1都3県のバスが利用できる「バス共通カード」と相互利用できるICカードを導入する予定となっており、自動改札機などは既存の機械の部品を交換すればICカードに対応できるようになっているなど、平成18年度の導入を目指しシステムの準備を進めている。</li> <li>・ 小田急電鉄では、平成13年3月に運賃確認マニュアルを作成していたが、平成16年に2件プログラムミスによる誤收受が発生したため、「誤收受撲滅プロジェクト」を立ち上げ、過去の駅務機器改修内容を再検証するなどの対策をとった。しかし、平成17年8月に誤收受が発生したことから、さらに多様な対策を策定中である。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 今後も利用実態をとらえ、他社との連携も充実させた企画商品を提供することが期待される。</li> <li>・ ICカード導入に際しては、旅客に対する周知を徹底し、円滑に運用開始されることが望まれる。</li> <li>・ 首都圏においては、各社間の相互直通運転が発達し、また各社共通のパスネットが利用できる範囲も拡大してきていることから、データが相当複雑化し、一部の変更も広く影響を及ぼすことになる。正しい運賃收受システムを整備することは鉄道事業者における責務であり、また今後は共通ICカードの導入も予定されていることから、さらに引き続き誤收受の防止に努める必要がある。</li> </ul>
---	--	--

<p>2. 情報提供に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 小田急電鉄では、ホームページ、広報誌、駅や車両内でのポスター掲示など様々な媒体を通じて鉄道の利用等に関する様々な情報を提供している。</li> <li>・ 小田急電鉄では、沿線の国際的な観光地に関し積極的な情報発信を行ってきており、ホームページ内に外国人向けサイトを立ち上げ、英語、韓国語、中国語による情報提供を実施しており、新宿駅には外国人向けの観光案内所（「小田急外国人旅行センター」）を開設し、企画乗車券の発売、小田急電鉄沿線の案内等を行っており、ガイドマップを兼ねた企画商品の英・中・韓3カ国語表記のパンフレットも配布している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 観光客に限らず一般の外国人利用者への情報提供の充実に向けた取組みも期待されるところである。</li> </ul>
<p>3. 案内情報に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 駅サインシステムの掲示基準として、「駅旅客案内業務掲示基準」を策定し、その後、所要の修正を行っており、現在、本基準によって各駅の案内表示の統一的整備を実施している。</li> <li>・ 平成16年度末現在全70駅中20駅でLED（発光ダイオード）表示器による列車行先案内を行っており、今後の大規模改良時等に順次整備を進める予定である。</li> <li>・ 平成16年度末現在車両でのLED表示は183編成中61編成（うち4編成は異</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 車両の新造や改修に合わせて、緊急連絡情報の提供が可能なシステムへの整備推進</li> </ul>

	<p>常時の緊急連絡情報の提供が可能)、LCD（液晶ディスプレイ）表示は10編成が対応している。これらの車両では英語での画面表示も実施している。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 駅名標や駅内部の基本的な施設の案内等はすべて英語を併記しているほか、車内放送については、逐次英語の自動放送機能を導入している。</li> <li>・ 小田原駅の自由通路の整備にあたり平成16年に小田原市が中心となって関係鉄道事業者が公共スペースにおけるサインシステム共通化等を実施した例がある。</li> <li>・ 現地監査を実施した乗換駅において、直ちに改善が求められるような案内情報の不備等は見受けられなかったが、町田市管理スペース（ペDESTリアンデッキ）における小田急電鉄に関する案内の不足などターミナル全体として改善が期待される事項も見受けられた。</li> </ul>	<p>が期待される。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 引き続き、利用者ニーズ等も踏まえながら、案内情報・乗車券面等に英語を中心とした外国語表記の充実、車内等での外国語放送の充実に努めることが求められる。また、一部の鉄道事業者が実施している駅のナンバリングも外国人利用者等にとって有効であり、今後の検討が期待される。</li> <li>・ 小田原駅のみでなく、他のターミナル駅においても案内情報の統一化や連続性の確保を図るための枠組み作りが望まれるところである。</li> </ul>
<p>4. バリアフリー対策に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 交通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率は、16年度末時点で90%（対象駅62駅中56駅）となっている。</li> <li>・ 平成22年までには利用者数5千人以上</li> </ul>	

の駅すべてについて段差解消を図るほか、利用者数5千人未満の2駅についても、地域のニーズ等を勘案しつつ、可能な限りバリアフリー化を進めることを予定している。

- ・ 視覚障害者誘導用ブロックについては、すべての駅に設置済みであるが、一部旧ガイドラインに準拠したブロックが設置されている。
- ・ 平成15年度より現場要員のサービス介助士資格取得を推進しており、平成16年度末で344名の職員が資格を取得しているほか有資格者による一般社員への実技指導等を実施している。
- ・ ホームページにおいて全駅のバリアフリー施設の有無等の情報を提供しており、駅構内図については、駅全体の構造を分かり易く記載するとともに段差のない動線のルート案内を盛り込むなど十分な情報が提供されている。
- ・ 駅などでの案内情報（サインシステム）に関しては、トイレの位置、エレベーター、エスカレーターの設置場所等の案内は基本的には適切に実施されているものと思われるが、個別には、他の掲示物に隠れていて視認しづらいなど改善が必要と思われる。

- ・ 一部の旧ガイドラインに準拠して設置された視覚障害者誘導用ブロックについては、今後計画的に張り替えを進め、新たなガイドラインへの適合を図ることが求められる。

- ・ ホームページについては、交通エコロジー・モビリティ財団ホームページ（らくらくおでかけネット）へのリンクの設定などの検討の余地がある。また、バリアフリー設備の整備状況や駅構内図を記載したパンフレット・チラシ等の作成についても検討を行うことが期待される。
- ・ 駅などでの案内情報（サインシステム）に関しては、利用者の歩行動線を常に分析・検証するとともに、利用者から寄せられる意見、要望等も踏まえ、必要なときに必要な情報が得られるようにさらなる努力が求められる。

	<p>れるケースもある。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 視覚障害者向けに駅構内の配置等を示す触知案内板を設置している駅は平成16年度末現在19駅のみである。</li> <li>・ 平成17年3月より運転を開始した新型ロマンスカー「VSE」は、車いす用スロープや車いす・オストメイト対応トイレを備え付ける等、ユニバーサルデザインの観点からも先進的な取組みが行われている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 今後、触知案内板の整備推進が求められる。</li> </ul>
<p>5. 乗り継ぎ利便等に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 自社線については、利用者の乗り継ぎ利便の確保を考慮した運行を行うようにして、乗り換え時間にも配慮したダイヤ策定及び車内案内を行っている。</li> <li>・ 他社線については、最終電車の若干の遅延などについては、接続駅の駅長間または運輸司令所間にて配慮を行うこととしている。</li> <li>・ バスとの乗り継ぎについては、全駅で乗り場案内を設けるとともに、現在最終便については遅延などの情報を流すなどの連携をとるようにしている。</li> <li>・ 駅前広場の整備の際には、バスの乗り入れや鉄道とバスの接続について、自治体と調整を図り、利便性向上に努めている。</li> </ul>	

## 6. 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等

### (2) 輸送障害等発生時の体制等

### (3) 輸送障害等発生時の情報提供等

- ・ 振替輸送を伴う輸送障害の発生件数については、16年度28件が発生しており、このうち人身事故14件(50.0%)、車両故障4件(14.3%)、踏切障害、信号機故障、旅客転落、大雨運転規制の順となっている。
- ・ 輸送障害発生時には事故対策本部が現地及び本社にそれぞれ設置され、現地では被害状況の確認、人命救助、被害の拡大防止及び復旧作業、情報収集を行うこととなっており、本社では現地本部からの情報を元に対策本部長が、避難誘導等の現地への指示、命令を行うこととなっている。
- ・ 輸送障害が発生した場合においては、早期に折り返し運転及び区間運転を実施するとともに、運転整理(優等列車から順に運休)を実施するなど、利用者への影響を最小限にとどめる努力を行っている。
- ・ 輸送障害時の利用者への情報提供について、駅においては運輸司令からの連絡に基づき、構内放送、全70駅の改札口に設置されている運行情報提供用LED表示器、急告板及び駅員の案内等の方法により情報提供を行っている。車両内においては、車内放送や、一部の車両ではLED表示器により案内を行っている。
- ・ 乗換先の他社路線の状況についても適宜

- ・ 今後、異常時の臨機応変な情報案内が可能な運行情報提供用LED表示器を改札口付近だけでなく、ホーム上にも設置することについて検討することが望まれる。
- ・ また、車内LCD・LEDについては、車両改修・更新時に順次設置予定とのことなので、引き続き設置に努めることが望まれる。

(4) 振替輸送等

(5) 輸送障害時を想定した訓練

情報提供を行っている。

- ・ ホームページや携帯電話においても、遅延状況や復旧見込み、他社線への振替輸送の情報を提供している。
- ・ JR東日本をはじめ接続する主な他社路線や路線バスとの間で実施している。さらに、長時間復旧が見込めない場合には、事前に協定を結んでいる関連バス会社等に手配し、代替バス輸送を行うこととしている。
- ・ 振替輸送を行う場合に、他社路線を使って目的地まで行く場合の経路について一覧表を作成し、駅で利用者への配布を行うこととしている。
- ・ 輸送障害等を想定した訓練については、年間を通して研修や訓練が次のステップへつながるよう計画的に実施されており、訓練等で問題のあった点については随時マニュアル等の見直しを図っている。
- ・ 各駅においては、防災訓練に併せて、駅構内の案内誘導のほか、広域避難場所への避難訓練も行っている。
- ・ 異常時総合訓練は、関連職場及び所轄消防署の参加協力も得て、踏切事故等による列車脱線時の救出・救護・事故復旧及び情報伝達について、想定した訓練が行われている。

- ・ 振替輸送を行う際に、経路の一覧表を作成し駅で利用者へ配布していることは、利用者利便に基づいた取り組みとして評価に値するものと考える。
- ・ 今後とも、適宜マニュアル等の見直しを行い、引き続き輸送障害発生時対応の更なる向上を図ることが望まれる。



<p>① 駅務機器</p> <p>② 安全施設</p> <p>③ 駅設備</p> <p>(2) 生産性向上のためのソフト面の整備</p> <p>(3) 可能となったシステム対応化の現状</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 券売機、精算機については、内蔵したインターフォンと隣接して設置したカメラにより遠隔操作で発券等が行えるようになっている。</li> <li>・ 安全性の確保のためにホーム上には、インターフォンや監視カメラを設置し、併せて、転落に備えて列車非常停止装置やホームステップを整備しており、曲線駅については転落検知マットも整備している。</li> <li>・ 駅に整備されているエスカレーター、エレベーター、シャッター、空調、照明のうち一部については、遠隔制御により電源の管理・始動が可能となっている。</li> <li>・ 平成15年9月に組織体制の見直しを行い、従来の16管内制を6管区制に変更した。</li> <li>・ 異常時や多客時等の急な出勤にも対応可能な機動要員を各管区常時2名体制（相模大野管区のみ3名体制）で配置するとともに、職制を変更し、1人の職員が駅務職と信号職を行えるようにしている。</li> <li>・ 利用者へのサービス向上の取り組みを進め、例えば、サービス介助士資格の取得のための研修等、職員の旅客サービスの付加価値向上にも積極的に取り組んでいる。</li> <li>・ 平成16年5月から21駅を対象に一部時間帯におけるシステム対応化を試行しており、現在は28駅が対象となってい</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 駅設備に対する改良は、大規模な資本投下を伴った利用者サービスの向上に資する取り組みとして評価に値する。</li> <li>・ 駅員の接客技能の付加価値の向上に積極的に取り組んでいる点についても評価に値する。</li> <li>・ 可能となった一部時間帯におけるシステム対応化については、他の首都圏大手民鉄に先駆けた取り組みであるといえる。</li> </ul>
--	--	---

	<p>る。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ システム対応化により無人となる時間帯は、概ね早朝時間帯等、利用者数が比較的少ない時間帯の試行となっている。なお、朝の混雑時間帯や終電までの間の夜の時間帯には必ず駅員が対応しており、事故等による輸送障害発生等の異常時には、各管区の機動要員が当該駅へ急行し、機動要員のみでは対応しきれない場合には当該駅で休憩（仮眠）中の職員も対応にあたることとするなどのバックアップ体制を敷いている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 広報が充分でないと見受けられる点もあることから、広報誌やホームページ等を活用し、システムの概要について積極的な広報を行い、広く利用者からの意見を求め、フォローアップを行っていくことが望まれる。</li> <li>・ 利用者の意見や動向等を鑑み、システム対応後の支援体制の見直しやシステムの改良等についても引き続き検討することが求められる。</li> </ul>
<p>9. その他のサービスに関する事項  (1) 暴力行為、迷惑行為等への対応</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 今年度は警察退職者を採用し、定期的な巡回を実施しており、対応方法等を記載した「リーガルマインドマニュアル」を策定し、職員に周知徹底しているほか、希望者に防犯ブザーを携帯させるなどの対策をとっている。</li> <li>・ 駅係員に対し暴力があった場合は、告訴手続を行う等、毅然とした対応をとっている。</li> <li>・ 痴漢行為等の防止対策として平成17年5月から小田原線及び江ノ島線の新宿駅着の快速急行・急行の一部に、最後部1両を女性等に配慮した車両（いわゆる、女性専用車両）として導入しており、女性、小</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 今後とも利用者の要望等の把握に努め、利用動向等を勘案し、設定について検討していくことが望まれる。</li> </ul>

<p>(2) 優先席等の取扱いについて</p>	<p>学6年生以下の男児、体の不自由な方及びその介助者の男性を対象としている。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>各車両に1ヶ所ずつ設置し、吊り革の色をオレンジ色に統一することで他のスペースとの明確化を図っており、車内放送を行うとともにステッカーにより利用者に周知している。</li> <li>平成15年9月からJR東日本及び関東の他の大手民鉄7社等16社局とともに、「優先席付近では携帯電話の電源をお切りいただき、それ以外のスペースではマナーモードに設定の上、通話をご遠慮いただく」よう案内を変更しており、ポスター等の掲示や案内放送、優先席の吊り革への注意書きなどにより、利用者に周知している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>引き続き優先席の取扱いについて、利用者に対し周知することが必要である。</li> <li>利用者に優先席付近で携帯電話の電源を切る理由を理解していただくための周知方法について検討することが望まれる。</li> </ul>
<p>(3) 喫煙対策（健康増進法への対応）について</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>平成15年5月の健康増進法の施行に伴い、駅構内を終日全面禁煙としており、車両内については長距離を走行するロマンスカーに限り、喫煙できる車両もしくは喫煙ブースを設け、対応している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>今後とも、引き続き利用者の意見等を踏まえた取組みを行っていくことが望まれる。</li> </ul>
<p>(4) ベビーカーの取扱いについて</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>平成11年1月から他の関東の大手民鉄と同様に案内を変更し、保護者が責任をもって使用することを前提として、折りたたまず使用できることとした。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>今後とも乳幼児や他の利用者の安全を十分配慮して自己責任で使用するについて周知を行うことが望まれる。</li> </ul>
<p>(5) お忘れ物検索システム</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>忘れ物について、一元的に情報を管理しデータベース化することにより、拾得駅にかかわらず全駅より検索可能なシステムを</li> </ul>	

	構築しており、かつ保管している駅へ取り に行く際の運賃を無料としている。	
--	---	--