

埼玉高速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	所見に対する回答
1. 運賃等に関する事項 (1) 関係法令、通達に基づき諸手続等	・ 埼玉高速鉄道株式会社（以下「埼玉高速鉄道」という。）における運賃設定等に関する諸手続については、関係法令、通達に基づき適正に処理されている。なお、現行の鉄道運賃は、平成26年3月4日に認可を受け平成26年4月1日より実施している。 ・ また、鉄道運輸規程第4条に基づく運賃表、旅客列車の時刻表その他運輸上必要となる旅客営業規則等の備え付け、同規程第8条に基づく運賃表、時刻表の掲示については、現地調査を行った各駅において適切に実施されており、同規程第12条に基づく乗車券の券面表示（通用区間、通用期間、運賃額及び発行の日付）については、適正に記載されていた。	・ 関係法令、通達に基づき適正に処理されている。	・ 引き続き、関係法令等に基づき、適正に実施してまいります。
(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、利用者利便の向上を図る観点から社則「旅客営業取扱基準」において定め、普通乗車券の連絡運輸を東京地下鉄株式会社（以下「東京メトロ」という。）と、通勤・通学定期券の連絡運輸を東日本旅客鉄道株式会社		

	(以下「ＪＲ東日本」という。)、東京メトロ、東京急行電鉄株式会社(以下「東急電鉄」という。)、東武鉄道株式会社、東京都交通局、横浜高速鉄道株式会社、株式会社ゆりかもめの７社局と実施している。		
②乗継割引	他社線等との乗継割引については、川口元郷駅と赤羽岩淵駅接続の東京メトロ南北線志茂・王子神谷駅間において実施している。		
③企画乗車券	企画乗車券については、埼玉高速鉄道線各駅から赤羽岩淵駅までの往復乗車券と東京メトロ１日乗車券をセットにした「ＳＲ東京メトロパス」や、埼玉高速鉄道線各駅から浦和美園駅間の往復乗車券とイオンシネマ浦和美園の映画鑑賞券をセットにした「シネマきっぷ」を通年で発売している。また、埼玉高速鉄道線の浦和美園駅から赤羽岩淵駅間を１日乗降自由な「ＳＲ一日乗車券」を土休日、年末年始及び埼玉県民の日（１１月１４日）に発売している。その他、沿線の各種イベント等に合わせた企画乗車券を期間限定で設定しており、観光需要等に対応している。	今後とも、利用者利便の向上、需要喚起に資する商品の提供を検討することが望まれる。	引き続き、お客さまの利便性向上に努めるとともに、新たな需要喚起に資する商品を企画してまいります。
④福祉割引	身体障害者及び知的障害者に対する運賃の割引は実施されている	精神障害者に対する割引の導入や諸条件の撤廃等	引き続き、障害者割引の適用拡大等について、検討を行ってまいります

⑤ I C カードシステム (3) 駅務機器類関係	が、精神障害者に対する運賃割引については実施していない。 ・ 利用者利便の向上を目的に、平成19年3月から「PASMO」を導入している。また、I C カード利用率は、平成28年度末時点で定期95.2%、定期外85.2%、全体では92.3%となっている。なお、J R 東日本の「Suica」をはじめ、Kitaca、manaca、TOICA、PiTaPa、ICOCA、はやかけん、nimoca、SUGOCA との相互利用が可能である。 ・ 自動券売機、自動改札機等の駅務機器類については、全駅に導入している。設置台数については、輸送人員や利用動向を考慮して決定しており、I C 専用自動改札機については、全体の62.2%（全45台中の28台）となっている。また、自動券売機を設置しているカウンターの高さを低くし、下部に足下空間を確保して車いす利用者が使いやすいように配慮してい	について、障害者団体等から多くの要望が寄せられているとともに、国会においても取り上げられるなど、多方面からの要望等が寄せられている状況もあり、引き続き、障害者割引の適用拡大等の検討について、理解と協力をお願いする。 ・ I C 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。	ます。 ・ 引き続き、積極的な普及促進に努めてまいります。
---	--	--	--

(4) 運賃・料金の誤表示、誤收受関係 (5) その他 ①偽造紙幣等の対応	る。 なお、自動精算機は設置されておらず、代わりにＩＣカードチャージ機が設置されており、ＩＣカード利用者はＩＣカードチャージ機によりチャージが可能である。ＩＣカード利用者以外の旅客の運賃精算については、有人改札窓口にて係員が対応している。 駅務機器類の故障発生時における処理体制については、「障害発生時連絡体制」に基づき対応している。 ・ 運賃の誤表示、誤收受については、過去３年間に於いて発生していない。 また、「旅客運輸収入取扱基準」「収入金取扱要領」「運賃関係異常時連絡体制」を制定し、運賃收受や駅務機器類の取り扱い方法、運賃表作成時における確認手順を定めるとともに、運賃の誤表示、誤收受が発生した場合の連絡体制及び対応策を定め、運賃の誤表示、誤收受の防止のための取り組みが行われていることを確認した。 ・ 偽造紙幣等が発見された場合は、「旅客運輸収入取扱基準」「運賃関係異常時連絡体制」に基づき発生箇所から本社へ報告を行い、本社から警察等への連絡や社内での情報共有を行う体制が整備されてい	・ 運賃收受の信頼性の確保は、鉄道事業者の社会的信用を維持するための重要な課題であることから、今後とも誤表示や誤收受の発生防止に向け、ソフト・ハードの対策への積極的な取り組みが望まれる。	・ 引き続き、運賃の誤表示や誤收受を発生させることの無いよう、ソフト・ハードの対策を積極的に取り組んでまいります。
---	--	---	---

②無料乗車証 ③個人情報の取り扱い	る。 ・ 埼玉高速鉄道では無料乗車証として職務乗車証があり、「職務乗車証発行取扱要領」により発行条件、取り扱い方等を定めている。 ・ 個人情報については、「PASMOシステム情報セキュリティ対策マニュアル」を定めて対策を講じており、駅業務における個人情報に関する取り扱い、帳票類の管理について定め、各駅において実施していることを確認した。 また、定期的に内部監査等を実施し、個人情報の管理が適切に行われているか確認を行っている。	・ 個人情報の取り扱いについては、鉄道事業者の社会的信用を維持するための重要な課題であることから、今後とも、個人情報の取り扱いについて積極的な取り組みが望まれる。	・ 引き続き、取り扱う個人情報の管理を徹底してまいります。
2. 情報提供に関する事項	・ ホームページについては、運行情報、運賃情報、時刻表等、鉄道利用に関する基本情報が適切に提供されており、割引切符や沿線情報、イベント情報等、利用者サービスに関するコンテンツも充実している。駅施設等の利用方法、運賃情報等の基本的な情報については、英語による案内コーナー「ENGLISH GUIDE」により提供している。また、利用者から質問・要望があった事項について「よくある質問」に掲載するとともに、「SRの取り組み」には安全安心への取り組みやバリアフリーに関する情報、旅客マナ	・ 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。	・ 引き続き、お客さまにより分かりやすい情報提供に取り組んでまいります。

	一に関する啓発情報等を掲載し、利用者利便の向上に努めている。 その他、沿線の観光スポット・イベント情報等の観光客向けの情報や、沿線の病院・公共施設等の沿線住民に役立つ情報を紹介する「えすあーる」のコーナーをホームページに設け、幅広い情報の発信に努めている。		
3. 駅等での案内情報に関する事項 (1) 案内サイン表示の整備状況	案内表示設備等の整備については、基本的な運賃表、時刻表、路線図等が適切に掲示されており、駅周辺地図についても全駅において掲示されている。また、全駅においてピクトグラム及び2カ国語（日本語・英語）又は4カ国語（日本語・英語・中国語（簡体字）・韓国語）表記で案内サインを表示し、外国人観光旅客等への案内情報の提供にも努めている。	今後とも、案内情報については、適宜点検を実施し、的確かつ利用者ニーズに合致した情報提供について検討することが望まれる。	引き続き、お客さまのニーズに合致した情報を的確に提供できるよう取り組んでまいります。
(2) バリアフリー施設の案内サイン表示の整備状況	全駅にエレベーター、エスカレーター、多機能トイレが整備されており、その全ての駅において社内マニュアルである「埼玉高速鉄道旅客案内掲示基準」に基づいた適切なサイン表示が行われている。また、駅構内バリアフリー設備の配置を点字及び音声で案内可能な音声触知案内図が設置されてい		

(3) 列車での案内情報の提供状況	る。 ・ 社内マニュアル「埼玉高速鉄道旅客案内掲示基準」に基づき適切に案内が行われている。列車内の案内サイン表示は2カ国語（日本語・英語）表記を基本とし、ピクトグラムを活用した情報提供を行っている。また、車内放送については、「車内放送マニュアル」を整備し、マニュアルに基づいた自動放送を基本としており、運行の状況等に応じて乗務員による肉声での案内放送を行っている。		
4. バリアフリー対策に関する事項 (1) 鉄道駅のバリアフリー化の状況と計画 (2) ソフト面におけるバリアフリー対応	・ 平成13年の開業当初より、全駅において移動等円滑化された経路ワンルートが確保されており、エレベーターによる段差解消、可動式ホーム柵、多機能トイレが整備されている。ただし、エレベーターについては、かご及び昇降路の出入口の戸がガラスではないことから、移動等円滑化基準第4条第7項第4号に適合していない。 ・ サービス介助士の資格取得に取り組んでおり、平成29年4月時点で38名（駅係員28名、その他10名）の社員が資格取得済みである。また、資格の有無に関わら	・ エレベーターについて、今後の機器更新時等の機会を捉え、移動等円滑化基準への適合について検討することが望まれる。	・ 今後の機器更新時期等を見据えて基準への適合化を検討してまいります。

(3) 駅ホームにおける視覚障害者の転落事故防止のための取り組み	ず会社独自で研修を行い、技術の熟成及び後進への指導を行っている。 その他、「やさしく声かけキャンペーン」を全駅において実施しており、困っている旅客へ社員が声かけや見守りを行うとともに、旅客同士の声かけを呼びかけている。 平成28年12月に公表された「駅ホームにおける安全性向上のための検討会」中間取りまとめ（以下「中間取りまとめ」という。）に示すハード面の対策として、全駅に可動式ホーム柵を設置し、視覚障害者の転落防止のための措置を講じている他、駅構内に警告ブロック、誘導ブロック、点字案内プレート等を設置し、視覚障害者が安心して移動できるための必要な措置を講じている。 ソフト面の対策については、中間取りまとめにおいてはハード面の対策が完了していない駅を対象としており、埼玉高速鉄道では可動式ホーム柵を全駅に設置済みであるが、視覚障害者のさらなる安全を確保するため、駅構内で介助者のいない視覚障害者に気づいた際は、駅係員が積極的に声かけを行っており、誘導案内を希望する視覚障害者に対しては駅係員が誘導案内を実施し、誘導案内を希望しない視覚障害者に対しても状況に	今後とも、視覚障害者に鉄道を安心して利用していただけるよう、継続した取り組みが望まれる。	引き続き、全てのお客さまに安心してご利用いただけるよう取り組んでまいります。
---	--	--	--

	応じて可能な限り乗車するまで見守る等の配慮をしている。また、誘導案内を行うことが視覚障害者に認知されるよう構内放送により情報発信を行うとともに、一般旅客による視覚障害者への声かけや誘導案内の促進について、ポスターの掲示や、構内放送及び車内放送により啓発を行っている。この取り組みの一環として、平成29年2月を「やさしく声かけキャンペーン」の強化月間として重点的に取り組むとともに、平成29年5月24日から7月23日までの2ヶ月間、鉄道事業者等85社局、3団体が国土交通省と連携して実施する「駅ホームでの声かけ・見守り促進キャンペーン」に参加し、旅客への啓発活動に取り組んでいる。		
5. 外国人観光旅客等への対応に関する事項 (1) 企画乗車券（外国人観光旅客等向け） (2) 駅における案内サイン表示の整備状況	- 外国人観光旅客向けの企画乗車券の設定は無い。 - 全駅においてピクトグラム及び2カ国語（日本語・英語）による案内表示を行っており、浦和美園駅及び東川口駅では「トイレ」「出口」「きっぷうりば」「駅事務所」を示す案内サイン表示について4カ国語（日本語・英語・中国語（簡体		

(3) 列車内の案内情報の提供状況 (4) 外国人観光旅客等への情報提供等の対応	字)・韓国語)による案内表示を行っている。 ・ 全車両においてピクトグラム及び2カ国語(日本語・英語)による案内表示を行っている。また、自動放送・LED表示装置を用いて2カ国語(日本語・英語)による次駅、乗換情報等の案内を行っている。 ・ 外国人観光旅客等からの問合せ対応や案内のため、各駅に2台のタブレット端末を設置して多言語音声翻訳アプリ「VoiceTra」を用いた案内を実施している。また、外国人観光旅客対応マニュアルである「英会話ガイドブック」を全駅に設置し、多言語音声翻訳アプリを使用する際の補助資料、駅係員の学習資料として活用している。その他、全駅係員を対象とした定期的な英会話研修を実施している。 ホームページは2カ国語(日本語・英語)に対応しているが、提供される情報は運賃情報等限定的であり、沿線の観光・施設情報の多言語による提供は行っていない。		
6. 乗継円滑化措置に関する事項			

(1) 直通運転等の実施について (2) 乗換改札口の改良等 (3) ダイヤ調整	・ 東京メトロ南北線、東急電鉄目黒線と直通運転を実施している。 ・ JR東日本武蔵野線と接続している東川口駅では、出入口2とJR東日本東川口駅北口とが直結しており、案内サイン表示により乗換導線を示して利用者の利便を図っている。 ・ 埼玉高速鉄道では、相互直通運転を行っている東京メトロ南北線、東急電鉄目黒線との間でダイヤ調整を行っているが、東川口駅で接続しているJR東日本武蔵野線とのダイヤ調整は行っていない。また、JR東日本武蔵野線の方が埼玉高速鉄道線よりも最終列車の時刻が遅いことから、最終列車が遅延した場合の接続措置についても行っていない。 なお、各駅に接続する路線バス事業者に対し、ダイヤ改正に際して事前に情報提供を行っている。	・ 引き続き、他の鉄道事業者や沿線の路線バス事業者と緊密な連携を図り、利用者利便を勘案した乗継円滑化を検討することが望まれる。	・ 引き続き、他の運輸機関と緊密な連携を図り、お客さまの利便性向上に努めてまいります。
7. 事故等による輸送障害時の旅客対応に関する事項 (1) 輸送障害等発生時の連絡体制等	・ 輸送障害等が発生した場合の対応方法については、「事故・災害等対策規程」に基づき実施している。実際に輸送障害等が発生した場合は、障害発生場所から速やかに指		

(2) 利用者等への情報提供等	令所へ通報し、指令所から各列車及び各駅等に連絡することとなっている。 ・ 輸送障害等発生時の旅客への情報提供については、指令所より各列車、各駅へ連絡を行い、列車内では車内放送、駅では旅客案内表示システム（ＬＥＤ表示器）や全駅の改札口付近には告知板の掲出により、運行状況、輸送障害の内容などを表示するとともにホームページにも掲載している。接続する他社線の運行情報は、車内放送により旅客への情報提供が行われている。		
(3) 振替輸送等	・ 振替輸送については、「旅客営業取扱基準」に基づき、輸送障害が発生し運行不能等が見込まれる場合に、運輸所長の判断により行われている。 ホームページにおいて、埼玉高速鉄道線内で支障が生じた際の他鉄道事業者及びバス事業者への振替輸送の案内を掲載している。また、鉄道事業者各社で作成しているパンフレット「ご存じですか？振替輸送」を配布し、振替輸送についてルール等の周知を行っている。 他社線で輸送障害が発生し、振替輸送依頼があった場合の対応については、他鉄道事業者運輸指令から埼玉高速鉄道指令所に連絡があ		

(4) 遅延証明 (5) 輸送障害等に対応した社員への教育・訓練	り、各駅へ連絡を行い対応している。 代行輸送が必要な場合については、「鉄道事故現地復旧処理要領」に基づき、現地総括責任者又は運輸所長の判断により通常の振替輸送の他、バスによる代行輸送が行われている。 - 遅延証明書については、遅延が発生し、旅客の申し出があった場合は各駅改札口で発行している。また、ホームページでも過去7日間の遅延証明書の掲載を行っている。 - 輸送障害等発生時の旅客対応を想定した訓練については、毎年計画的に実施している。平成27年度より現業訓練第三者評価の導入やシナリオ非提示型シミュレーション訓練を取り入れる等、安全で迅速かつ的確な対応が行えるような取り組みを実施している。	今後とも、年間を通して計画的な訓練や教育を実施し、全社的に安全で迅速かつ的確な対応が行えるような取り組みが期待される。	引き続き、お客さまに安心してご利用いただけるよう、年間教育訓練計画に基づき、計画的な教育・訓練の実施に努めてまいります。
8. 災害時等の旅客対応に関する事項	災害発生時の対応については、「安全管理規程」、「事故・災害等対策規程」、「大規模地震対策規則」、「事故・災害等対策基準」等を整備している。また、大規模災害時の旅客の避難誘導対応については、「大規模地震対策規則」、「鉄道事故現地復旧処理要領」、「駅混乱防止要	今後とも、災害発生時等に安全に旅客を避難・誘導するとともに、沿線自治体や警察、消防と連携した対応が行えるよう、さらなる計画的かつ継続的な教育・訓練の実施が期待される。	引き続き、お客さまに安心してご利用いただけるよう、沿線自治体や警察、消防と連携し、災害発生時に対応した教育・訓練の実施に努めてまいります。

	領」、「旅客誘導要領」等を整備している。 災害対応等に関する訓練については、洪水予報伝達訓練、防水ゲート取扱訓練等を計画的に実施しており、旅客の避難誘導に関する訓練については、車両故障を想定した訓練等を実施している。 帰宅困難者対策としては、埼玉県防災会議、川口市防災会議、さいたま市防災会議に参画し沿線の自治体等と連携を図っており、一時待機スペースとして各駅コンコースの解放を予定している。		
９．利用者からの意見等に関する事項	・ 利用者からの意見等は、駅係員に対し直接申し出られたものの他、電話、メール、手紙等各種手段で受け付けている。また、ホームページには専用フォームを使用してメールでの意見・要望、問合せが行える「お問い合わせ」のページを設けている。 埼玉高速鉄道へ寄せられた意見等の全体件数は、平成２６年度が４０９件、平成２７年度が４２６件、平成２８年度が３７６件となっており、寄せられた意見・要望については、社内報により社員に展開して情報の共有化を図っている。 寄せられた意見等の代表的なものとしては、運行ダイヤに関するものや、浦和美園駅での折り返し乗	・ 今後とも、利用者の意見・要望等を取り入れ、一層のサービス改善・利便性の向上について検討することが望まれる。	・ 引き続き、お客さまからのご意見・ご要望等を取り入れ、サービス改善・利便性の向上に努めてまいります。

	車に関するものなどがあり、折り返し乗車に関する意見への対応として、浦和美園駅で旅客が降車した後、一旦ドアを閉めてから開放する「折り返し乗車防止キャンペーン」を平成２８年度より実施している。		
１０．係員の接遇等に関する事項 （１）移動制約者対応への教育	・ 移動制約者への対応に関する教育については、計画的に行われる教育訓練の中で駅係員を対象として実施しており、移動制約者への対応を含む接遇全般を解説した「接遇手引き書」を整備し、教育訓練において活用している。また、新入社員に対しては、採用時の研修において移動制約者への対応を教育している。 ・ その他、利用者の視点に立ったきめ細かなサービスを提供していくため、サービス介助士の資格取得を進めており、平成２９年４月時点で２８名の駅係員が資格を取得し、各駅に配置されている。	・ 引き続き、移動制約者への適切な対応が行えるよう、研修や社員教育のさらなる充実が期待される。	・ 引き続き、全てのお客さまに適切な対応が行えるよう、年間教育計画に基づき、計画的な教育・訓練の実施に努めてまいります。
（２）上記以外の接遇に関する研修	・ その他の接遇研修については、計画的に行われる教育訓練の中で駅係員を対象に実施している。また、新入社員に対しては、採用時の研修において全般的な接遇やマナーについての教育を実施している。	・ 今後とも、接遇に関する研修や社員教育のさらなる充実が期待される。	・ 引き続き、接遇の向上に繋がるよう、年間教育計画に基づき、計画的な教育・訓練の実施に努めてまいります。

(3) 係員の勤務状況 (4) 旅客の犯罪に関する 駅職員等の対応 (5) 係員の配置 (6) 業務委託に関する事項	その他、平成28年度には監督職の社員を対象として、外部講師を招いての「接遇&マナー講習」を実施し、社員の接遇スキルの向上に努めている。 ・ 過去3年間に駅係員についての不祥事は発生していない。 ・ 旅客の暴力行為、迷惑行為については、平成28年度において暴力行為7件（うち社員に対する暴力1件）、痴漢行為7件、その他（器物損壊、盗撮行為等）13件の合計27件が発生している。これらの暴力行為、迷惑行為に対しては、「旅客トラブル対応要領」を整備して対応しており、必要に応じて所轄警察署に報告・相談・出動を要請するなどの連携体制が整備されている。また、駅係員や警備員による駅構内の巡回警備を行い、駅における犯罪行為や鉄道テロの防止に取り組んでいる。 ・ 埼玉高速鉄道では、「鉄道係員職制」及び「勤務交替表」に基づき、全駅に係員が配置されている。車いす利用者等から介助要望があった場合は、駅係員が対応することとなっている。 ・ 赤羽岩淵駅については、東京メトロとの共同使用駅であり、東京メ	・ 引き続き、警察との連携強化を図るとともに、暴力行為、迷惑行為の防止に努めることが望まれる。	・ 引き続き、警察のご協力のもと、犯罪防止に努めるとともに、全てのお客さまに安心してご利用いただけるよう取り組んでまいります。
--	---	---	---

	トロの管理駅となっている。普通乗車券及び回数乗車券については、業務委託を受ける東京メトロが販売している。		
11. その他のサービスに関する事項 (1) 携帯電話の取り扱い	・ 列車内での携帯電話の取り扱いについては、優先席付近では混雑時には電源を切り、その他の場所ではマナーモードにし通話は遠慮いただくよう、各車両優先席付近への携帯マナーステッカーの掲示や車内放送により周知している。また、駅施設内での携帯電話の取り扱いについては、旅客同士の衝突やホームへの転落事故の危険があるため使用を遠慮していただくよう、駅構内にポスターや案内文を掲出して旅客への啓発を行っている。 ・ なお、これらの案内については、ホームページの「お客様へのお願い」のページに記事を掲載することにより周知に努めている。		
(2) 優先席	・ 優先席については、全車両に設けられている。また、優先席を示すステッカーを掲示するとともに、つり革の色を黄色に変え、他のつり革よりも高さを低くするなど、利用しやすいように工夫を行っている。		

(3) 健康増進法への対応 (受動喫煙防止対策)	・ 埼玉高速鉄道では、開業当初から駅構内、列車内を終日全面禁煙としており、駅構内及び列車内のサイン表示や、構内放送及び車内放送により、利用者への周知に努めている。		
(4) ベビーカー対応	・ ベビーカーの取り扱いについては、列車内には折りたたまず持ち込めることとしており、特に利用制限は設けていない。また、列車内の車いすスペースをベビーカーも利用できるよう、車いすスペースにベビーカーを表すステッカーを掲示している。 なお、エスカレーター利用時は、安全のため子どもをベビーカーから降ろし、ベビーカーを折りたたむよう、駅構内にポスターや案内文を掲出してベビーカー利用者への啓発を行っている。		
(5) 女性専用車両の導入 やマタニティマークについて	・ 女性専用車両は導入していない。マタニティマークについては、全駅で配布しており、駅構内でのポスターの掲出や、列車内の優先席ステッカーにマタニティマークを表示するなどして、妊婦への配慮について鉄道利用者に対して啓発を行っている。		
(6) 遺失物の取り扱い	・ 遺失物については、「遺失物取扱規則」を定めて取り扱っている。列		

	車、駅、鉄道用地内において拾得の届出のあった遺失物は、拾得物預り書を発行（拾得者が当該遺失物に関する一切の権利を放棄した場合を除く）し遺失物荷札を付けて一時保管する。拾得日のうちに遺失者が判明しないときは、拾得日の翌日以降、浦和美園駅構内にある「お忘れ物センター」へ遺失物荷札及び拾得物原票を付して送付し、拾得日から１４日以内に落とし主が現れない場合は、所轄警察署へ届けている。 拾得した遺失物の管理は、遺失物管理システムにより行っている。 また、遺失物に関する問合せは、遺失した当日は駅において、翌日以降は「お忘れ物センター」において受け付けており、ホームページに「お忘れ物センター」の電話番号を掲載して案内している。		
（７）ＡＥＤ設置について	・ ＡＥＤについては、全駅に設置している。 - 心肺蘇生処置講習とＡＥＤ使用方法については、所轄消防署による普通救命講習を全社員が定期的に受講している。		
（８）ハンドル型電動車いすの対応	・ ハンドル型電動車いすの利用については、「補装具給付制度」によりハンドル型電動車いすを交付された方のみを対象としており、交付証明書等の確認を行なったうえ全	・ ２０２０年の東京オリンピック・パラリンピックの開催を踏まえ、訪日外国人によるハンドル型電動車いす利用も見込まれるこ	・ ２０２０年の東京オリンピック・パラリンピックの開催を見据え、他の運輸機関と緊密な連携を図るとともに、引き続き、全てのお客さまに気軽に安心してご利用いた

(9) その他の取り組み	駅で利用可能となっている。 各駅に、高齢者や交通弱者をはじめ、全ての利用者が休憩場所や待ち合わせ場所として利用できる「ポケット広場」を設置している。また、浦和美園駅のホームに待合室を設置し、利用者利便の向上に努めている。	とから、引き続き、利用者が気軽に安心して鉄道を利用出来る対応を検討することが望まれる。 引き続き、利用者利便の向上に資する施策の検討が期待される。	だけるよう努めてまいります。 引き続き、お客さまの利便性向上に努めてまいります。
---------------------	---	--	---