



<p>②乗継割引</p> <p>③企画乗車券</p> <p>④福祉割引</p> <p>⑤ICカードシステム</p> <p>(3) 駅務機器類関係</p> <p>(4) 運賃・料金の誤表示、誤収受関係</p>	<p>については、実施していない。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>乗継割引については、実施していない。</li> <li>企画乗車券については、小田急及び相模鉄道株式会社沿線からの往復乗車券と、大山観光電鉄、小田急及び神奈中の指定区間乗降自由等が利用できる「丹沢・大山フリーパス」を設定している。輸送人員全体における割合は、平成25年度は16.6%、26年度は14.9%となっている。 また、往復運賃については、通常期、繁忙期に分けて割引を行っている。</li> <li>身体障害者、知的障害者及び精神障害者に対する運賃の割引を実施している。</li> <li>平成27年10月21日よりPASMO等による乗車券の販売を窓口にて行っている。</li> <li>自動券売機は導入していない。繁忙期には、臨時乗車券販売所を開設して対応している</li> <li>過去3年間における運賃の誤表示・誤収受については、発生していない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>引き続き、利用者への積極的なPRを行うと共に、利用客・観光客の旅客誘致及び鉄道利用促進に向けた企画乗車券等の検討が期待される。</li> <li>運賃・料金の正確な収受は、運賃制度を適正に運用するための基本的事項であり、引き続き運賃誤表</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>「丹沢・大山フリーパス」については、引き続き小田急電鉄株式会社及び神奈川中央交通株式会社と連携し、パンフレット及びポスター展開等を積極的に実施することで、お客様への鉄道利用促進・観光旅客誘致に努めてまいります。</li> <li>運賃の適正な表示・収受の重要性を認識して業務に取り組むよう注意喚起を継続し、引き続き、誤表示・誤収受の防止に努めてまいります。</li> </ul>
---	---	--	--

<p>(5) その他</p> <p>①偽造紙幣等の対応</p> <p>②無料乗車証</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>偽造紙幣等が発見された場合、発生箇所から本社への報告、関係各所等への連絡や社内での情報共有の体制が整備されている。</li> <li>「無賃乗車証規則」に基づき、特別乗車証及び分乗券を発行している。</li> </ul>	<p>示・誤収受の発生防止に努めることが望まれる。</p>	
<p>2. 情報提供に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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のコンテンツも掲載されている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ホームページ等を活用し財務等に関する情報提供の検討が望まれる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>運賃改定実施後における平年度実績も含め、財務等に関する情報について、どの程度まで提供可能であるか検討してまいります。</li> </ul>
<p>3. 駅等での案内情報に関する事項</p> <p>(1)案内サイン表示の整備状況について</p> <p>(2)バリアフリー施設の案内サイン表示の整備状況について</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>駅構内での案内情報の掲示については、基本的な運賃、時刻表等について、適切に掲示されている。</li> <li>バリアフリー関係設備を設置していないため、特段の案内サインは整備していない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>案内情報の提供については、引き続き、利用者の利便性向上のため、さらなる案内充実への検討が期待される。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>案内情報の提供については、引き続き、お客様の利便性を考え検討していくこととします。</li> </ul>

<p>(3) 列車での案内情報の提供状況</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 列車内での案内情報の提供については、自動による車内放送の他、車掌による発車・到着時の諸注意の放送等、適切に案内が行われている。</li> </ul>		
<p>4. バリアフリー対策に関する事項</p> <p>(1) バリアフリー化のために講ずべき基本的事項</p> <p>(2) 鉄道駅のバリアフリー化の状況と計画</p> <p>(3) ソフト面におけるバリアフリー対応</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 交通バリアフリー法に基づく1日の利用者数が3,000人以上の駅は無い。</li> <li>・ ケーブルカーの駅舎は傾斜地であり、スペースも狭隘であること、また、駅への取り付け道路が無いことから、駅に行くためにはバス停留所や駐車場から石段(362段)の参道を歩いて登る必要があり、駅だけの段差解消を行ってもバリアフリー化の効果が限られるなどの問題点が残される。バリアフリー対応の新型車両導入や大山ケーブル駅の手すりの設置といったバリアフリー対策は平成27年10月1日のリニューアルオープンに併せ行っているものの、全面的な駅のバリアフリー化は困難なものと思われる。</li> <li>・ 小田急グループ各社への外部研修受講の際にバリアフリー対応に関する取り組みを学び、自社にどのように反映させるかについて検討</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 現時点においてバリアフリー設備の新設計画はないが、神社、寺院のある観光地であり高齢の旅客も利用するため、今後、利用実態を踏まえた計画的な整備に向けた検討が期待される。</li> <li>・ サービス介助士の資格取得を目指すなど、鉄道を安心して利用していただくための積極的な取り組み</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ バリアフリー設備については、利用実態を踏まえた上で、地元関係自治体と連携をとり、計画的な整備に向けて検討していくこととします。</li> <li>・ サービス介助士の資格取得に取り組み、安心して鉄道をご利用いただけるよう接客技能の向上に努めてまいります。</li> </ul>

	を進めている。	を行い、接客技能の向上に努めることが期待される。	
5. 外国人観光旅客等への対応に関する事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 大山観光電鉄をはじめとした地域の交通事業者や自治体、観光協会、商工会等が参画し、地域の活性化等を目的とする“平成大山講プロジェクト”において、国際化・情報発信プログラムとして「多言語観光パンフレット」「外国人観光客おもてなしハンドブック」を作成し、地域として外国人観光客の受入体制整備に取り組んでいる。駅構内及び車内における案内サイン表示については、日本語の他に英語も併せて表記している。また、伊勢原市で作成した「外国語ハンドブック」を用い、社内教育において活用するよう検討している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 引き続き、外国人観光旅客等にとってわかりやすい情報提供に努めるとともに、沿線の多様な観光資源を活用し、外国人観光旅客等の利用促進に向けた取組が期待される。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 外国人観光旅客にとってわかりやすい情報提供に努めるとともに、引き続き、地元関係者が一体となり外国人観光旅客の利用促進・受入体制整備に取り組んでまいります。</li> </ul>
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) ダイヤ調整	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 他社線との直通運転は実施していない。</li> <li>・ 接続バスの調整としては、神奈中との間で最寄りの「大山ケーブル駅」バス停について行っている。特に、繁忙期等については、関係事業者への情報提供を行いバスの増便等対応している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 引き続き、円滑な乗換えが図られるよう、関係事業者への情報提供を続けるとともに、一層の乗継利便向上に努めることが期待される。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 引き続き、バスとの円滑な乗換えが図られるように、神奈川中央交通株式会社と緊密な連携を図り、お客様の乗継利便性向上に努めてまいります。</li> </ul>

<p><b>7. 事故等による輸送障害時の旅客対応に関する事項</b></p> <p>(1) 輸送障害等発生時の連絡体制等</p> <p>(2) 利用者等への情報提供等</p> <p>(3) 振替輸送等</p> <p>(4) 遅延証明</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 事故等により輸送障害等が発生した場合の対応については、「輸送障害時における情報提供に関わるマニュアル」に基づき、巻上係員から巻上所長及び駅長に報告し、巻上所長及び駅長の判断で各係員及び駅務員へ運転中止の指示と運輸課長への連絡を行っている。</li> <li>・ 輸送障害時の列車内の旅客に対する情報提供については、巻上所長及び駅長より駅係員及び車掌に無線で連絡を行い情報提供している。 有人駅の旅客に対しての情報提供については、駅係員より構内放送で運行状況の内容などを行っている。無人駅については、阿夫利神社駅より一斉放送による情報提供を行っている。 また、ホームページに運行状況を掲出している。</li> <li>・ 路線形態から、振替・代替輸送については行っていない。</li> <li>・ 遅延証明については、発行していない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 今後も、利用者利便の向上につながる情報提供のあり方について、利用者の要望を勘案しつつ検討を続ける必要がある。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 引き続き、お客様の利便性向上につながる情報提供のあり方について、検討していくこととします。</li> </ul>
<p><b>8. 災害対応等危機管理に関する事項</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 「輸送障害時における情報提供に係わるマニュアル」を策定し、こ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 今後とも年間を通して計画的に訓練を実施し、災害</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 今後も警察、消防と連携し、災害発生時を想定した訓練を計画的に</li> </ul>

	<p>れに基づく対応を行うこととしている。</p> <p>災害発生時の旅客対応を想定した異常時総合訓練については、伊勢原警察署、伊勢原市消防本部、伊勢原消防団との「四者合同訓練」を年1回実施している。</p> <p>職員向けの研修（教育）に関しては、社内の事故処置訓練を年2～3回程度実施し、迅速な異常時対応と復旧を主眼に実施している。</p>	<p>時には安全で迅速かつ的確な対応が行えるよう、引き続き、全社的な取り組みが期待される。</p>	<p>実施し、迅速かつ的確な対応ができるよう取り組んでまいります。</p>
<p><b>9. 利用者からの意見等に関する事項</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者からの意見等は、電話・ファックス・メール・手紙・来訪等各種手段で受け付けている。寄せられた意見等の全体件数としては、平成24年度は3件、平成25年度は0件、平成26年度は2件である。寄せられた内容としては、接遇に関する内容、無人駅の案内に関する内容となっている。寄せられた意見等は、全体会議や点呼、回覧等を活用して全ての職員に周知している。また、年数回、接遇事例研究を行い、対応について検討を行っている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>今後も利用者の意見・要望等を取り入れ、一層のサービス改善・利便性の向上に努めることが望まれる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>今後もお客様のご意見・ご要望を踏まえて、一層のサービス向上に努めてまいります。</li> </ul>
<p><b>10. 係員の接遇等に関する事項</b></p> <p>(1) 移動制約者対応への教育</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>小田急グループ各社への外部研修を行っている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>引き続き、移動制約者への適切な対応を行うことを期待される。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>バリアフリー対応として、今後サービス介助士の資格取得に取り組んでまいります。</li> </ul>

<p>(2) 上記以外の接遇に関する研修</p> <p>(3) 係員の勤務状況</p> <p>(4) 旅客の犯罪に関する駅職員等の対応</p> <p>(5) 係員の配置</p> <p>(6) 業務委託に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 年間教育計画に基づき、接遇事例研究を行っている。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 過去に暴力行為はない。また、必要に応じ所轄警察署に報告・相談・出動を要請することとなっている。</li> <li>・ 車椅子等利用者については、駅係員で対応している。</li> <li>・ 業務委託については、実施していない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 今後とも、定期的な研修の実施と接遇に係る研修のさらなる充実が期待される。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 引き続き、定期的な研修の実施と接遇に係る研修の充実に努めてまいります。</li> </ul>
<p>11. その他のサービスに関する事項</p> <p>(1) 携帯電話の取扱</p> <p>(2) 優先席</p> <p>(3) 健康増進法への対応(受動喫煙防止対策)</p> <p>(4) ベビーカー対応</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 携帯電話の取扱については、車内においてマナーモードにし、通話は遠慮いただく様、ステッカー表示や車内放送を実施し、周知に努めている。</li> <li>・ 優先席は設けていない。</li> <li>・ 駅構内、車内は終日全面禁煙としており、駅構内サインなどにより啓蒙活動を実施している。</li> <li>・ ベビーカーの取扱について、他の</li> </ul>		

<p>(5) 遺失物の取扱</p> <p>(6) A E D 設置について</p>	<p>旅客の迷惑にならないよう自己責任の下で利用しており、特に利用制限は設けていないが、必要に応じてたたんでの乗車をお願いしている。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ 遺失物の取扱いについては、「遺失物取扱規程」に基づき、取得した駅にて保管、管理している。その後拾得物については本社へ送付され、拾得日から7日以内に所轄警察署に届けている。</li><li>・ A E D については、大山ケーブル駅、阿夫利神社駅に設置している。また大半の職員が普通救命講習を受講しており、非常時に備えた体制を整えている。</li></ul>		
---	---	--	--