

## 業務監査実施結果報告書

事業者名	小田急電鉄株式会社 本社	実施期間	令和元年12月17日～令和元年12月18日
検査箇所	本社、新宿駅、成城学園前駅、片瀬江ノ島駅、町田駅、海老名駅、小田原駅		
監査項目	取組状況	所見	所見に対する回答
<p>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</p> <p>(2) 運賃・料金の誤表示、誤収受関係</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>小田急電鉄株式会社（以下「小田急電鉄」という。）における運賃・料金設定等に関する諸手続については、関係法令等に基づき適正に処理されている。なお、現行の運賃は、令和元年9月5日に認可を受け、同年10月1日より実施している。</li> <li>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等）については、適正に記載されていた。</li> <li>運賃・料金の誤収受は、過去3年間において3件発生している。原因としては、システム設定のミスによるものが2件、機器トラブルによるものが1件あった。これらの誤収受の再発防止のため、メーカーと連携して原因調査、分析、システム・機器の改修等を行い、再発防止に努めていることを確認した。</li> <li>運賃表の作成・更新時には、本社及び各駅において運賃表の記載内容を確認したうえで駅に掲示する体制を構築しており、誤表示防止に取り組</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>関係法令、通達に基づき適正に処理されている。</li> <li>運賃・料金の適正な収受は、運賃制度を適正に運用するための基本であり、また、運賃収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収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組みが望まれる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>引き続き、関係法令、通達を遵守し適切に処理を進めてまいります。</li> <li>当社がおかれている社会的意義の高さに鑑みて、係員教育などのソフト面と駅務機器の整備などのハード面の双方において、運賃・料金の誤収受を発生させないよう継続して取り組んでまいります。</li> </ul>

<p>(3) 企画乗車券・福祉割引関係 ①企画乗車券</p>	<p>んでいる。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>また、自動券売機の釣銭誤装填を防止するため、ハード面の対策として、釣銭装填時に硬貨の種別を自動で検銭する券売機・精算機を、各駅において現在設置している機器の更新のタイミングに合わせて順次設置しており、精算機についてはすでに全ての駅で設置を完了していること、また、ソフト面の対策として、釣銭装填作業や確認作業の実施手順についての「作業基準」を策定して駅員に教育を行っていること、釣銭装填時に係員が誤装填をしないよう注意を促すステッカーを貼付するなど工夫していることを確認した。</li> <li>なお、運賃の誤表示、誤収受が発生した場合には、各駅から本社及びトラブル発生時の一次窓口を業務委託しているシステム会社のサポートデスクに報告のうえに対応することとしている。</li> <li>小田急電鉄では、「箱根フリーパス」「江の島・鎌倉フリーパス」「丹沢・大山フリーパス」等の観光地周遊型のフリー乗車券、「小田急東京メトロパス」等他の鉄道事業者と連携したフリー乗車券、「Greater Tokyo Pass」「富士箱根パス」「箱根鎌倉パス」等インバウンド向けのフリー乗車券等を設定しており、自社完結型の商品だけではなく、他の鉄道事業者や他モードの交通機関と連携してフリーエリア内の利便性向上及び訪日外国人の鉄道利用促進を図る商品等、多様な商品を設定している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>今後とも、訪日外国人も含めた利用者ニーズの把握に努めるとともに、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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>引き続き、お客さまの利便性向上と鉄道利用促進につながる商品が提供できるよう、様々な手段で利用者ニーズを把握するとともに、そのニーズを踏まえた新商品の設定や既存商品の改良に努めてまいります。</li> </ul>
------------------------------------	--	---	--



<p>(2) 災害等発生時の旅客への対応方法等</p>	<p>て事故対策本部、総合対策本部を設置し、運輸司令所及び各対策本部がそれぞれの役割分担のもと、旅客の救済や早期復旧に向けた対応を行っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 長時間の運転見合わせが発生した場合には、「代替バス輸送ファイル」に基づき、必要に応じてグループバス会社に代行輸送を要請することとしている。また、各駅においては、駅構内の滞留者の状況等に応じて入場規制を実施している。</li> <li>・ 駅間で列車が停車した場合の旅客の避難誘導については、復旧に概ね30分以上を要することが見込まれる場合に、施設や車両の状況及び復旧見込みに要する時間を勘案したうえで実施している。また、避難誘導を開始するまでの間、列車内の旅客に対して、現在の状況、復旧作業の進捗状況、避難誘導の手配の状況等について随時情報提供を行っている。その他、旅客の救出が困難な場合に、警察や消防、自治体等の関係機関からの支援が円滑に受けられるよう、関係機関に支援を要請するための体制を構築している。</li> <li>・ また、大規模な輸送障害等が発生した場合には、本社各部署で振り返りによる課題抽出や対策を実施しており、総括安全マネジメント会議等を通じて本社及び現場間で共有していることを確認した。</li> <li>・ 災害については、「大規模地震事業継続計画」を整備して災害等発生時における職種別の業務手順等について定めており、災害等発生時には同計画に基づき総合対策本部を設置して</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 今後とも、行政機関等が組織する協議会等へ参加するなど、災害や鉄道テロ等発生時における警察や消防、沿線自治体等関係機関との連携強化により、旅客の避難誘導や帰宅困難</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 引き続き外部機関、自治体との連携を強化してテロ訓練や帰宅困難者への対応訓練を実施してまいります。</li> </ul>
-----------------------------	---	--	--

<p>(3) 利用者への情報提供等</p>	<p>適切に対応することとしている。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 災害等発生時の初動対応については、災害等発生箇所、運輸司令所、本社、列車、駅等の中で速やかに情報伝達を行うなど、迅速かつ確実な初動対応がとられる体制を整備している。</li> <li>・ 災害等発生時における帰宅困難者への対応については、各地区における帰宅困難者対策協議会に参画しており、全駅で一時待機スペースの確保や飲料水、防寒具等の備蓄品を配備している。</li> <li>・ 大規模な地震や津波警報発令時には、「鉄道防災計画【地震災害編】」や「津波に対する運転取扱および避難誘導マニュアル」「津波と帰宅困難者への避難誘導マニュアル（藤沢管区）」に基づき列車を緊急停車したうえで、安全確保及び周辺状況の把握に努め、運輸司令所からの指示、又は、防災行政無線の情報等を勘案して係員自らの判断で、指定避難場所へ避難誘導を行うこととしている。</li> <li>・ 鉄道テロへの対応については、「鉄道テロ対応マニュアル」を制定し、鉄道テロが発生する恐れがある場合、又は鉄道テロが発生した場合には、必要に応じて総合対策本部を設置するとともに、警察、消防等関係機関との緊密な連携のもとに対応することとしている。</li> <li>・ 輸送障害等発生時の旅客への情報提供については、運輸司令所からの情報をもとに、駅構内外の情報表示装置（異常時運行情報ディスプレイ、行先案内表示装置等）や列車内の車内案内表示装置等への輸送障害情報</li> </ul>	<p>者対策の充実に継続して取り組むことが望まれる。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 今後とも、様々な情報提供ツールを活用し、的確かつ迅速な情報提供を図るとともに、旅客の行動判断に資する情報提供のより一層の充実に努めることが望まれる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 引き続き、急告板、自動アナウンス、HP、SNSやスマートフォンアプリ等のツールを最大限活用し、お客さまの行動判断に資する情報提供を適切に行うよう努めてまいります。</li> </ul>
-----------------------	--	---	---

<p>(4) 輸送障害及び災害対応等危機管理に対応した社員への教育・訓練</p>	<p>の配信、乗務員や駅係員による案内放送等によって行われている。また、接続する他社線の運行情報についても、車内放送や駅での構内放送等により旅客への情報提供が行われている。</p> <p>提供する情報としては、輸送障害の発生時間、発生箇所、原因、運行状況、振替乗車案内、運転再開見込み、運転再開等であり、自社ホームページ、SNS（ツイッター）、スマートフォンアプリにおいても同様の情報を逐次提供している。また、スマートフォンアプリでは駅の混雑状況も提供するなど、利用者の行動判断に資する情報の提供に努めている。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 台風や大雪などで大規模な輸送障害の発生が予測される場合には、駅構内外の情報表示装置や列車内の車内案内表示装置、駅構内及び列車内での案内放送、自社ホームページ、スマートフォンアプリ等により運転見合わせが発生する可能性について事前に告知するとともに、報道機関への情報提供も行い、利用者には最新の気象情報や運行情報を確認したうえでご利用いただくよう呼びかけている。</li> <li>・ 輸送障害等に対応した教育・訓練について、管区単位では、関係者との連携や旅客の避難誘導方法を研究する異常時対応研究会、副駅長等に対して現地責任者の役割や事故対応時の注意点を教育する現地責任者教育を年1回実施しており、会社全体では異常時総合訓練を年1回実施している。また、副駅長以下全駅員を対象とした輸送障害時対応マニュアル</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 今後とも、大規模な輸送障害等発生時の旅客誘導や、駅間停車列車からの旅客救出、災害等発生時の旅客の避難・誘導や帰宅困難者への対応等について、安全で迅速かつ的確な対応が行えるよう、計画的かつ継続的な教育・訓練を実施することが期待される。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 引き続き、輸送障害発生時の早期復旧やお客さまの誘導、救出をスムーズに行うための定期的な訓練を継続して実施してまいります。</li> </ul>
--	---	--	--

	<p>教育を年1回実施している。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 災害対応等危機管理に対応した訓練については、津波の浸水想定区域が含まれる藤沢管区において、津波避難訓練を年3回実施しており、会社全体では総合防災訓練、列車一旦停止訓練を年1回実施している。</li> <li>・ その他、警察、消防、自治体等との合同訓練として、対テロ訓練等を実施している。</li> </ul>		
<p>3. 訪日外国人旅行者の受入環境整備に関する事項          (1) 企画乗車券（訪日外国人旅行者向け）           (2) 乗車券販売に関する利便性向上にかかる取組状況</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 訪日外国人旅行者向けの企画乗車券として、関東の12社局の鉄道・軌道線と50社局の一般バス路線が3日間、乗り降り自由になる「Greater Tokyo Pass」、富士・箱根エリアの公共交通機関等が3日間乗り放題の「富士箱根パス」、箱根フリーパス、江の島・鎌倉フリーパスのサービスと小田急線全線が乗り降り自由となる乗車券の機能が1枚になった「箱根鎌倉パス」を販売するなど、訪日外国人旅行者の利用者利便の向上並びに需要喚起に努めている。</li> <li>・ 訪日外国人旅行者が駅で乗車券を購入する際の利便性向上のため、2カ国語（日本語・英語）に対応した自動券売機を全駅に設置している。</li> <li>・ また、4カ国5言語（日本語・英語・中国語（繁体字・簡体字）・韓国語）に対応したホームページで事前購入が可能なチケットレスサービス「e-Romancecar」を提供するなど、訪日外国人旅行者の利便性向上に取り組んでいる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 近年、訪日外国人旅行者の大幅な増加傾向が続いていることや、2020年東京オリンピック・パラリンピック競技大会を見据え、今後とも訪日外国人旅行者に対する需要の喚起や利便性向上について積極的に取り組むことが期待される。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 今後も訪日外国人旅行者の需要のさらなる取り込みと利便性向上に向け、ニーズを見極めながら、企画乗車券の改善施策を検討、推進して参ります。</li> </ul>

<p>(3) 無料Wi-Fiの導入状況</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>小田急電鉄が整備している無料 Wi-Fi の導入状況については、駅での利用について、訪日外国人旅客の利用も特に多いと想定される、新宿駅、小田原駅、藤沢駅、片瀬江ノ島駅で可能となっている。なお、これと並行して、通信事業者が訪日外国人旅行者を対象に提供している無料 Wi-Fi アプリ「トラベルジャパン Wi-Fi (TRAVEL JAPAN Wi-Fi)」の商用サービスが、小田急線全 70 駅で利用可能となっている。</li> <li>列車内での利用については、特急ロマンスカーへの導入を平成 26 年 12 月より順次開始し、平成 31 年 2 月全形式・全編成での導入が完了している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>無料Wi-Fiによる通信環境の整備は、訪日外国人旅行者にとって情報収集や連絡手段等として重要なサービスであり、今後とも、利用可能な車両の拡大に積極的に取り組むことが期待される。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>列車内の無料Wi-Fiの整備について、引き続き、訪日外国人旅行者の利便性向上に向けた通信環境の整備に努めてまいります。</li> </ul>
<p>(4) 訪日外国人旅行者への情報提供等の対応状況</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>駅構内の案内サインについては、「小田急電鉄サインマニュアル」に基づき、他社線乗換駅、観光客が多く来訪する駅、乗降人数 10 万人以上の駅では 4 カ国 5 言語（日本語、英語、中国語（繁体字・簡体字）、韓国語）、その他の駅は 4 カ国語（日本語、英語、中国語（簡体字）、韓国語）表記を基本に順次更新しており、令和元年 10 月末現在、4 カ国語に対応している駅は全旅客駅 70 駅中 27 駅となっている。他社線との接続の際は各鉄軌道事業者等と連携し、案内サインの連続性・統一性が保たれるよう取り組んでいる。音声による案内については、駅の列車案内や注意喚起等の自動放送を 2 カ国語（日本語、英語）で行っているほか、駅係員等にタブレット端末が配付されており、多言語翻訳アプリ等を活用して個々の訪日外国人旅行者からの問</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>今後とも、訪日外国人旅行者が安心して鉄道を利用できるよう、多様なツールや媒体を活用し、多言語による情報提供の更なる充実に積極的に取り組むことが期待される。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>訪日外国人旅行者がより安心かつ快適に鉄道を利用できる環境の実現に向け、ニーズを見極めながら情報提供等の対応強化を検討、推進してまいります。</li> </ul>

<p>(5) 異常時における多言語での情報提供の取組状況</p>	<p>合せへの対応等が可能となっている。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 列車内での案内については、車両に導入している車内案内表示装置・車内LED装置により、路線案内・停車駅案内を2カ国語（日本語、英語）で行っている。また、駅名表記には駅ナンバリングを併記している。音声による案内については、行き先・到着駅・乗換案内等の情報提供を2カ国語（日本語、英語）による車内自動放送で行っている。</li> <li>・ ホームページでは6カ国7言語（日本語・英語・中国語（繁体字・簡体字）・韓国語・フランス語、タイ語）により列車運行情報、路線図、乗車券に関する情報、観光情報等を提供しており、令和元年10月からはWEBの自動翻訳サービスを導入して、4カ国5言語（日本語・英語・中国語（繁体字・簡体字）・韓国語）による列車運行情報をリアルタイムで提供できるよう強化した。また、Facebook、Weibo、Instagram等のSNSにより、沿線の観光地に関する情報を4カ国5言語（日本語、英語、中国語（繁体字・簡体字）、タイ語）5アカウントで発信している。</li> <li>・ 災害や輸送障害等発生時における多言語での情報提供については、駅や列車内における急告版、音声放送、異常時案内用ディスプレイや車内案内表示装置、ホームページやスマートフォンアプリ等を活用して行っている。</li> <li>・ また、令和元年11月8日以降、全車両と駅窓口にホームページの列車運行情報にリンクする4カ国5言語</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 異常時における多言語での情報提供は、日本語が理解できない訪日外国人旅行者が災害や輸送障害等に遭遇した場合の非常に重要な情報収集手段となることから、今後とも、異常時における多言語での情報提供の更なる充実に取り組むことが望まれる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 輸送障害発生時には、QRコード活用による情報提供やホームページの充実により、引き続き訪日外国人旅行者に安心してご利用いただける環境整備に努めてまいります。</li> </ul>
----------------------------------	--	---	---

<p>(6) 訪日外国人旅行者に対応するための教育の取組状況</p> <p>(7) その他受入環境整備の取組状況</p>	<p>(日本語・英語・中国語(繁体字、簡体字)・韓国語)に対応したQRコードを順次設置しており、運行異常時にタイムリーな運行情報を発信することに努めている。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ なお、台風や降雪などの影響により、大規模な輸送障害の発生が予想される場合には、各駅において4カ国5言語(日本語・英語・中国語(繁体字、簡体字)・韓国語)で列車の運休が発生する可能性があること、最新の運行情報をホームページ等で確認していただくことを促すポスター等の掲出を行っている。</li> <li>・ 訪日外国人旅行者への対応のためのマニュアルとして、「指さし会話帳」を駅係員に配付している。この「指さし会話帳」は駅での基本的な対応のほか、文化の異なる訪日外国人旅行者には説明が難しい乗車券や遺失物対応、PASMO の案内等を網羅しており、マニュアルとして活用するだけでなく、訪日外国人旅行者との指さし会話による対面での案内に活用されている。</li> <li>・ その他、訪日外国人旅行者と簡単な英会話でコミュニケーションを取ることを目的に、「英会話研修」を駅係員全員が受講している。また、eラーニングによる「とにかくひとこと英語対応講座」や「英語アナウンススキルアップ研修」を開催している。</li> <li>・ 駅のトイレについては、全駅トイレの洋式化が完了している。また、特急列車内のトイレについては、一部車両を除いて洋式化が完了している。和式トイレの設置車両について</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 今後とも、研修その他の教育機会の充実等の取組みを継続し、訪日外国人旅行者への対応力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、訪日外国人旅行者に対する対応力向上に向け、指さし会話帳の見直しやeラーニングの実施、英語アナウンス等、教育の充実を図ってまいります。</li> </ul>
--	--	--	---

	<p>は、トイレの使用方法を4カ国語(日本語、英語、中国語(簡体字)、韓国語)標記のステッカーを掲示して案内している。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>外国人対応のインフォメーションセンターは、新宿駅、小田原駅の2駅に設置されており、乗車券類の発売、手荷物の一時的預かり、観光案内等のサービスを提供している。</li> <li>その他、海外の旅行博への出展や、海外メディアの招請によるプロモーション活動、6カ国7言語(日本語、英語、中国語(繁体字・簡体字)、韓国語、フランス語、タイ語)によるWeb、4カ国5言語(日本語、英語、中国語(繁体字・簡体字)、タイ語)によるSNS等による情報発信など、訪日外国人旅行者の誘致のための取組みを行っている。</li> </ul>		
<p>4. 視覚障害者等の対応状況に関する事項 (1) 駅ホームにおける視覚障害者の転落事故防止のためのソフト面の取組状況</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。)に示すソフト面の対策として、小田急電鉄では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うこととしており、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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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、継続した取組みが望まれる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>引き続き「声かけ・サポート」運動等、目の不自由なお客さまに安心して鉄道をご利用いただけるよう取り組んでまいります。</li> </ul>

<p>(2) ホームドア・可動式ホーム柵、内方線付き点状ブロック等の整備状況と計画</p>	<p>導案内の促進について、構内放送やポスターの掲示等により啓発を行っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ なお、旅客への啓発活動の一環として、平成29年度より「声かけ・サポート」運動強化キャンペーン」を実施しており、令和元年度は鉄道事業者等83社局、6団体が参加し、令和元年10月7日から11月30日までの2ヶ月間において実施している。</li> <li>・ 視覚障害者への対応に関するマニュアルについては、「お手伝いを必要とされるお客さまへの対応マニュアル」を策定し、機会あるごとに見直しを行っている。</li> <li>・ その他、ガイドヘルパーとなるための訓練を受けている人の駅における訓練については、申し出を受けた各駅において過去1年間で約80名を受け入れている。</li> <li>・ ホームドアについては、「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」において、引き続き、利用者数（1日当たりの平均利用者数）10万人以上の駅を優先してホームドアの整備を進めていくこととし、その上で、利用者数10万人以上の駅のうち、車両の扉位置が一定している、ホーム幅を確保できる等の整備条件を満たしている駅については、内方線付き点状ブロックではなく、ホームドアの整備を行うこととしている。また、整備条件を満たしていない駅についても、満たすための方策の検討を行い、これらについて、整備の促進を図って行くこととされている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 今後とも、ホームドアや内方線付き点状ブロック等を計画的に整備し、視覚障害者をはじめ、全ての鉄道利用者が安心して駅を利用できる取組みを推進することが望まれる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 引き続き、駅ホームにおける安全性向上のため、ホームドアの整備、内方線付き点状ブロック等の整備を推進し、お客さまが安全に安心してご利用いただけるよう努めてまいります。</li> </ul>
---	--	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>小田急電鉄におけるホームドアの整備状況については、現在6駅で整備済みとなっており、2020年度までに利用者10万人以上の11駅のうち、大規模改良駅を除く10駅の整備を完了する計画となっている。</li> <li>内方線付き点状ブロックについては、全70駅の整備を完了済みである。</li> </ul>		
<p>5. その他のサービスに関する事項</p> <p>(1) 駅係員等の接遇に関する教育の実施状況</p> <p>(2) 移動制約者（高齢者・障害者等）への対応に関する教育の実施状況</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>接遇マニュアルとして、「接客サービスマニュアル」を策定し、機会あるごとに見直しを行っている。前回見直しは平成31年4月に行っており、日常的にマニュアルとして活用するほか、接遇研修等におけるテキストとしても活用している。</li> <li>また、駅係員等の接遇に関する利用者からの意見・要望等については、業務記録簿管理システムにより共通管理されており、関係箇所を通じて事実確認を行ったうえで、必要に応じて教育・指導を実施し改善を図っている。</li> <li>その他、更なる接客技術向上のための独自の取組みとして、管区対抗で接客技能を競う「接客グランプリ」を毎年開催しており、係員の顧客志向への意識向上、接客スキルのレベルアップを図っている。</li> <li>移動制約者への対応に関するマニュアルについては、「お手伝いを必要とされるお客さまへの対応マニュアル」を策定し、機会あるごとに見直しを行っている。教育については、駅係員、アルバイト等を対象に計画</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>今後とも、駅係員等の接遇向上のための取組みを推進することが期待される。</li> <li>今後とも、移動制約者への適切な対応が行えるよう、研修や社員教育の充実やサービス介助士の資格取得等に継続して取り組むことが期待される。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>接客サービスに関する各種研修を引き続き実施するとともに、毎年実施している「接客サービスグランプリ」を継続し、係員の顧客志向向上と接客スキルのレベルアップに努めてまいります。</li> <li>「お手伝いを必要とされるお客さまへの対応マニュアル」を毎年見直し、係員教育を充実させていきます。また、サービス介助士の資格取得の推進やユニバーサル研修を実施することにより、スキルアップに努めてま</li> </ul>

<p>(3) 職員の法令違反・不正等の発生防止のための取組状況</p>	<p>的に実施している。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>また、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、令和元年8月31日現在で約950名の社員が資格を取得している。なお、既資格取得者のスキルアップを目的にユニバーサルサービス研修を実施しており、過去1年間において138名の社員が参加している。</li> <li>過去3年間に社員による不祥事は発生していない。</li> <li>なお、3年に1回、全社員を対象としたコンプライアンス研修を行っている。</li> </ul>		<p>います。</p>
<p>(4) 業務委託に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>小田急電鉄では、新宿駅、町田駅、海老名駅、小田原駅、湘南台駅において、定期券発売業務、外国人案内業務等を委託している。</li> <li>なお、サービスレベルの低下を避けるため、管理委託会社に対して規程類の改正や、接遇の留意事項等を通知している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>今後とも、サービスレベルの低下を招かぬよう、業務委託先の教育・研修等の実施について、適切な管理監督に努めることが望まれる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>引き続き、接遇の留意事項や規則類改定等について、漏れのない通知と接客レベル維持、向上に努めてまいります。</li> </ul>
<p>(5) 駅の無人化等に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>無人駅はない。</li> </ul>		
<p>(6) ハンドル形電動車いすへの対応状況</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ハンドル形電動車いすについては、平成30年4月より、ハンドル形電動車いすで鉄道を利用する際の利用要件が見直されたことを踏まえ、社内通達により駅係員等に周知されており、新たな利用要件に即した取扱いとなっている。</li> </ul>		
<p>(7) サイクルトレインの取</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>サイクルトレインは実施していな</li> </ul>		

組状況	い。		
優良事例			
<ul style="list-style-type: none"><li>・ ホームページでは6カ国7言語（日本語・英語・中国語（繁体字、簡体字）・韓国語・フランス語・タイ語）により列車運行情報、路線図、乗車券に関する情報、観光情報等を提供しており、令和元年10月からはWEBの自動翻訳サービスを導入して、4カ国5言語（日本語・英語・中国語（繁体字・簡体字）・韓国語）による列車運行情報をリアルタイムで提供できるよう強化した。</li><li>・ 令和元年11月8日以降、全車両と駅窓口にホームページの列車運行情報にリンクする4カ国5言語（日本語・英語・中国語（繁体字、簡体字）・韓国語）に対応したQRコードを順次設置しており、運行異常時にタイムリーな運行情報を発信することに努めている。</li></ul>			