

	<p>車内における利用者への情報提供に関する訓練もあわせて実施されている。</p> <p>訪日外国人旅行者への情報提供に関する社員への教育については、駅における毎朝の点呼時にワンポイント英会話を実施しているほか、配置された通訳に外国人旅行者への言語表現等について常時相談を出来る風土が醸成されている。</p>		
2. 計画運休に関する事項	<ul style="list-style-type: none"> ・沿線が観光地であるため、利用者利便の観点から計画運休は行っておらず、当日の天候等の状況を見ながら必要に応じた運休予告を実施しているほか、箱根町と連携し異常時には町のホームページや防災無線にも運行情報が広報されている。 ・また、箱根町観光協会が提供する「箱根観光デジタルマップ」にも運行情報が表示され、運行情報が更新された際も「箱根観光デジタルマップ」も自動更新がされるようになっている。 		

3. 他の交通モードとの連携に関する事項	<ul style="list-style-type: none"> ・ 運転見合わせが長時間にわたることが見込まれる場合には、事前に協定を締結したバス会社に代替輸送を要請することとしている。 <p>代替輸送は鉄道線の場合は総合運転所長、鋼索線の場合は強羅管区長の判断により実施することとしており、代替輸送実施にかかる連絡体制、代替バス等の手配や旅客誘導に関する実施手順等は「振り替え輸送の取扱」、「貸切自動車（バス・ハイヤー）による代行輸送取扱規程」に明記しており、代替輸送実施に関する職員への教育・訓練については、これらを職員に周知し、規定に基づいて教育を実施している。</p>		
4. 帰宅困難者対策に関する事項	<ul style="list-style-type: none"> ・ 帰宅困難者への対策として、飲料水、非常食、防寒具等の備蓄品を配備しているほか、神奈川県西地域県政総合センターが実施した帰宅困難者対策訓練に参加していた。 	<p>鉄道線・鋼索線のほとんどが観光地に所在し、利用者のほとんどが観光客であることから、帰宅困難者が発生する状況が過去から事例が無いとのことではあるが、利用者保護の観点から、帰宅困難者対策に係る体制作りや職員研修の実施等の継続的な対応が求められる。</p>	<p>今後は、沿線自治体とも協議を行い、帰宅困難者対策を検討し、検討内容に基づき職員研修の実施を計画してまいります。</p>
5. ダイヤ改正における沿線自治体等への事前説明に関する事項	<ul style="list-style-type: none"> ・ ダイヤ改正時には沿線自治体をはじめ、観光協会や学校等へも出向き、事前に説明を行っている。 	<p>今後も、ダイヤ改正時には検討段階から沿線自治体や関係各所に十分な説明を行い、利用者利便を損なわないダイヤ改正となるよう丁寧な対応を期待する。</p>	<p>今後のダイヤ改正においては、可能な範囲で検討段階より関係各所へより丁寧な説明を行うようにしてまいります。</p>

6. 賠償責任保険への加入状況	<ul style="list-style-type: none"> ・鉄道事業者が鉄道車両の運行によって旅客や他人の身体に損害を与えた場合に適用される損害賠償責任保険について、加入されていることが確認できた。 		
7. 無人駅における対応に関する事項	<ul style="list-style-type: none"> ・無人駅化するにあたり、沿線自治体や関係団体へ事前に説明をおこなっている。駅における利用者への情報提供については、放送設備による音声案内をおこなっており、運行情報が確認できる「箱根ナビ」へ誘導する二次元バーコードをホーム内に掲出している。 ・災害発生時の避難場所・避難経路の案内については、ホーム内に避難マップを掲示して駅からの避難経路を明示していたが、他の掲示物と比較して利用者から見つけづらい掲示となっていたため、掲示方法について工夫の必要性があることを確認した。 ・繁忙期には臨時で駅に職員を配置する対応をとっているほか、介助の申込があった場合に、職員が急行できるようにカーシェアリングを契約し、いつでも現地へ向かえる体制を整えているほか、障がい者団体とも定期的に情報交換を行い、無人駅における利用者対応の参考としている。 	無人駅における利用者への適切な情報提供ができるように検討することが期待される。	<p>今後は、より適切なわかりやすい情報提供が可能になるよう計画してまいります。特に避難場所への経路案内掲示は、Web を活用し、利用しやすい・分かりやすいものに全駅を対象に更新してまいります。</p>
8. 運賃等に関する事項	<ul style="list-style-type: none"> ・各駅において運賃・料金表が正しく掲示されており、旅客営業規則も備え付けされており、「箱根ナビ」上でも閲覧が出来るようになっている。 ・運賃誤收受・誤表記への対策について、現金收受取扱マニュアルを整備、実務審査を実施するなど誤收受・誤表記防止に努めてはいるが、運賃誤收受となる事案が 	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的事項であるため、運賃誤收受防止に向けたさらなる検討が求められる。	<p>現行整備している現金收受取扱マニュアルや運賃改定チェックリスト等を活用してさらなる教育・訓練を実施することで、運賃誤收受・誤表記の防止に引き続き取り組んでまいります。</p>

	<p>確認された。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・個人情報の取り扱いについて、個人情報保護規則を定めているほか、定期的に個人情報が適切に管理されているか等の内部監査を実施している。 		
9. 移動円滑化等の対応状況に関する事項	<ul style="list-style-type: none"> ・各駅の適所に点状ブロックを敷設、鋼索鉄道の早雲山駅において可動式ホーム柵が設置される等、転落防止に係る設備が確認できた。 ・また、職員によるサービス介助士の資格取得の推進、障がい者団体との意見交換を行う等、利用者サービスの向上を目指した取り組みを行っている。 ・移動制約者への対応に関する教育として、マニュアルを整備しているほか、早雲山駅における車いす研修を実施している。 ・強羅駅に設置されたバリアフリー対応トイレのドアについては、停電等により電気の供給がなくなり、車椅子でトイレに閉じ込められる恐れがあるとの障がい者団体からの意見を取り込み、自動ドアから手動ドアに変更したことが確認できた。 	<p>引き続き、障がい者団体等の意見を取り入れるなど、移動円滑化に向けた施設の整備を実施されることを期待する。</p>	<p>今後も、障がい者団体と定期的に意見交換を行い、どなたにもご利用いただきやすい施設を目指してまいります。</p>

10. その他のサービスに関する事項	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者から寄せられたご意見を事象毎に社内共有している。 ・各管区において独自に接客研修を行っているほか、外部講師を呼んだ講義を受講している。 ・また、鉄道・鋼索、索道の部門ごとに接客マニュアルが整備されていた。 	<p>一方で、各部門で行われている接客向上に向けた取り組みが、その部門内のみでの取扱いとなっているものもあったことから、取り組み事例の社内共有を行うなど、事業者全体で更なる接客の向上に向けた体制作りが期待される。</p>	<p>本年度は、他部門との合併間もないこともあり各部門別の取扱いとなっておりますが、今後は社内に設置した「接客サービス推進委員会」の活動を通して、関係部門およびグループ会社での各取組みについて共有を図り、どの交通モードも気持ちよくご利用いただけるよう努めてまいります。</p>
優良事例			
<p>・自社ホームページ「箱根ナビ」において、自社鉄道路線、索道の運行状況（輸送障害の発生箇所、原因、運行状況、振替輸送案内、運転再開見込み、運転再開の情報）のほか、箱根エリアで運行されている他社鉄道路線、近隣バス路線の運行情報を多言語（日本語、英語、中国語）により発信しており、箱根エリアを周遊する観光客がスムーズに移動できるための貴重な情報源となっている。</p>			