

## 東日本旅客鉄道株式会社八王子支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) 基本的事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>運賃・料金に関する認可申請、届出等の諸手続や運賃・料金表の掲示、営業規則の備え付けは法令等に遵い適正に行われている。なお、現行の運賃は、消費税5%への引き上げに伴い平成9年4月1日より実施している。</li> </ul>		
(2) 連絡運輸関係	<ul style="list-style-type: none"> <li>JR八王子支社の所管する連絡運輸契約については、4駅(吉祥寺、高尾、八王子(定期券のみ)、分倍河原)で結節する京王電鉄、4駅(武蔵境、国分寺、東飯能、新秋津(定期券のみ))で結節する西武鉄道、立川駅(定期券のみ)で結節する多摩都市モノレール及び大月駅で結節する富士急行とそれぞれ締結し、発売している。</li> <li>京王電鉄、東京メトロ及び西武鉄道と乗継ぎの際に割引を実施している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>今後、連絡範囲を変更する際には、利用者のニーズ等を踏まえ、関係事業者と協議のうえ、検討を行うことが望まれる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>PASMOとの相互利用開始以降、八王子支社管内で接続する全ての鉄道会社と、定期券における連絡運輸を締結しております。Suica・PASMOのご利用が大多数を占めてきている首都圏の現状を鑑みて、今後とも関係事業者との協議の上、サービス向上に努めてまいります。</li> </ul>
(3) 企画乗車券関係	<ul style="list-style-type: none"> <li>企画乗車券について、「河口湖・西湖フリーきっぷ」を支社で設定している。平成20年度実績は、対前年度112.5%である。</li> <li>また、他の支社間を跨る各種企画乗車券については、本社経由により設定している。</li> <li>回数券については、「中央線料金回数券」を設定している。</li> <li>その他、旅行商品とセットにした企画乗車券販売についても行っており、観光需要等に対応している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>多様な利用者ニーズを踏まえ、他の事業者や自治体等との連携を含め、良質な企画商品の設定について、引き続き検討することが望まれる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>「河口湖・西湖フリーきっぷ」については、平成22年4月より、河口湖・西湖、富士山五合目、山中湖等をフリーエリアとして選択してご利用いただける、「河口湖・山中湖セレクトフリーきっぷ」へとリニューアルさせていただき、ご好評を頂いております(他の事業者との連携企画商品)。今後とも、お客さまのニーズにあった企画商品の設定に努めてまいります。</li> </ul>
(4) カード式乗車券関係	<ul style="list-style-type: none"> <li>Suicaについては、平成19年3月18日以降、利用エリアにおいてはPASMOとの相互利用が可能となっている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用エリアの拡大は本社の所管となるが、利用者利便の向上に資することから、さらなる導入区間の拡大が期待される。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>平成21年3月のSuica利用エリア拡大以降は、特に具体的なエリア拡大計画はございませんが、今後、検討してまいります。</li> </ul>

項 目	主な取組み状況等	所 見	所見に対する回答
(5)その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成18年3月以降、西立川駅など支社管内15駅の「みどりの窓口」を閉鎖し、対話型自動券売機「もしもし券売機Kaeruくん」が設置された。導入当初は、機械操作方法が判りづらい・オペレーターの声が聞き取りづらい等、ハード・ソフト両面に関する意見が利用者から寄せられたことがあったが、現在では各駅の実情に合わせた案内を行うとともに、機器の改修を行っていることから、そのような不都合は解消傾向となっている。</li> <li>・自動券売機及び自動精算機については、各駅における発売実績、乗降者数及び駅の特性等を勘案し、必要数を設置することとしている。</li> <li>・過去3年間における運賃誤表示・誤收受等は、平成20年度2件、平成21年度1件発生している。その内訳として自動券売機に乗継割引乗車券の口座設定がされていなかったため乗継割引が適用されなかった過收受と自動券売機等における釣銭の誤装填による誤收受があった。釣銭の誤装填については、複数人による確認の徹底の指導を行っている他、「誤装填防止機能付きの券売機」を随時導入し再発防止を図っている。運賃表作成時や機器更新時における二重チェック等も行っている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者の実態をよく把握し意見を聴取するなど、よりよいシステムの構築へ向け、引き続き努力することが望まれる。</li> <li>・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り、引き続き運賃誤表示・誤收受の発生防止に努めることが望まれる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「みどりの窓口」・「もしもし券売機Kaeruくん」・「指定席券売機」等の乗車券類販売体制・システムについては、今後も、お客さまのご利用実態を把握し、それに対応した体制・システムの構築に努めてまいります。</li> <li>・つり銭誤装填防止については、今後も複数人による確認の徹底を継続していくと共に、今後、新たに設置する券売機類については、つり銭誤装填防止機能のついた機器を設置していくなど、ヒューマンエラーにも対応した再発防止策の拡大を図ってまいります。また、運賃改定時などにおいて、特に、掲出用運賃表、業務用運賃表、販売機器の運賃設定などの改定作業を行なう際は、今後も複数人による複数回チェックを必ず実施し、運賃誤表示防止・運賃誤收受防止に努めてまいります。</li> </ul>

項 目	主な取組み状況等	所 見	所見に対する回答
2. 情報提供に関する事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>本社ホームページにおいて、年度財務情報、事業計画、運行情報、運賃・料金、時刻表等鉄道利用に関する基本的な情報を適切に提供している。</li> <li>また、支社ホームページでは、割引きっぷや旅行商品の案内、イベント情報等、地元に着した利用者サービスのコンテンツに力を入れている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>今後とも、支社の特色を活かした各種情報の提供が期待される。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>今後とも、支社のホームページ等の拡充に努め、お客さまへの情報提供を適時適切に行うよう努力してまいります。</li> </ul>
3. 案内情報に関する事項	<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、路線図等適切に掲示されていた。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>今後とも、案内情報については、適宜点検を実施し、的確な情報提供に努めることが望まれる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>駅構内での案内情報の掲示につきましては、的確な情報提供に努めてまいります。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>駅構内の案内表示については、「案内サインマニュアル」に基づき乗車人員を勘案し整備を進めている。また、駅舎改良及び老朽取替等の際にも整備を行っている。</li> <li>英語表記は、全駅の駅名標について実施している。また、改正外客誘致法対象の観光主要駅（大月、甲府、小淵沢）及び主要駅については、4カ国語表記の案内サインを計画的に整備が行われている。</li> </ul>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>無人駅における情報案内については、全13駅に放送設備を設けており、管理駅からの案内放送を実施している。無人駅には、ポスターや案内板等により、管理駅の連絡先及び運賃料金等を案内するテレホンセンターの連絡先を掲示し、利用者からの問合せに答えられるようにしている。</li> </ul>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>乗換え駅においては、他線への乗換えの案内も適切に行われていた。</li> </ul>		

項 目	主な取組み状況等	所 見	所見に対する回答
	<ul style="list-style-type: none"> <li>駅における案内については、支社において定めた「駅放送マニュアル」を元に各駅で独自の放送マニュアルを作成し、案内放送を実施している。また、LED表示器による案内も行われており、乗車人員1万人以上の駅を対象に「異常時案内ディスプレイ」を設置し運行情報や振替情報等を提供している。</li> </ul>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>車内における案内については、自動放送設備又は車掌による案内放送を実施しており、支社が定めた「車内放送マニュアル」により、状況に応じた放送を適切に行うとともに、各種啓発放送や異常時の情報提供を行っている。自動放送設備のある車両においても、啓発放送等を車掌により補足的に行っている。また、液晶表示装置を設置している車両においては全停車駅、乗り換え等の案内、各線区の運行情報、車内マナー等に関する案内表示を行っている。</li> </ul>		
4. バリアフリー対策に関する事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>交通バリアフリー法に基づき、平成22年までに整備を進める1日の利用者数が5,000人以上に該当する駅は60駅であり、平成20年度末時点において、うち42駅のエレベーターまたはスロープによる段差解消が完了している。平成21年度には5駅の整備を行うこととしている。また、平成22年度に5駅の整備を計画している。残り8駅のうち、7駅については他施策（連続立体高架化事業、自由通路・駅舎橋上化他）により整備する計画があり、1駅については、関係自治体と協議中である。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>バリアフリー対策は着実に整備されてきている。平成22年度までの完成へ向け、計画的な整備が望まれる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>法律の主旨に基づき、整備を進めてまいりました。今後も引き続き国及び関係自治体のご協力をいただきながら、計画的に整備を進めてまいります。</li> </ul>

項 目	主な取組み状況等	所 見	所見に対する回答
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ソフト面での対応は、431名のサービス介助士2級資格取得者を有人駅全駅に配置（平成20年3月末現在）している。また、平成21年度も新たに70名が資格を取得しており、次年度以降も積極的に資格を取得させることとしている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・高齢者や身体障害者等が気軽に安心して利用できるよう、今後も積極的な対応が期待される。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・高齢者やお身体の不自由なお客さまが気軽に安心してご利用できるよう、お客さまの状態に気づいて積極的にお声がけを行う等、サービス介助士2級資格取得者の拡大とあわせて、積極的な対応を行なってまいります。</li> </ul>
5. 乗継利便等に関する事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>・他の鉄道会社との相互乗り入れは東京メトロ東西線と中野駅経由で吉祥寺駅～三鷹駅間で行っている。</li> <li>・国分寺駅では、西武鉄道とJRとの間に自動改札が設置しており、ワンラッチ乗り継ぎが可能となっている。</li> <li>・接続する他社線とは、可能な限り接続を考慮したダイヤ調整をおこなっている。なお、ダイヤ改正の際には接続他社に早めの情報提供を行い、接続等について協力依頼を行っている。</li> <li>・青梅線・五日市線沿線を運行する関係バス会社にも情報提供を行っている。</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、他の鉄道会社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>・ダイヤ改正を実施する際には、相互乗り入れを実施している東京メトロ東西線や他の交通機関との情報交換を今後とも行い、お客さまの利便性向上に努めてまいります。</li> </ul>
6. 輸送障害時旅客対応に関する事項 (1)輸送障害等の発生件数	<ul style="list-style-type: none"> <li>・JR八王子支社の輸送障害等は、平成20年度には75件発生している。このうち人身事故等の部外原因によるものが41件、車両や施設等部内原因によるものが17件、自然災害によるものが17件であった。</li> </ul>		

項 目	主な取組み状況等	所 見	所見に対する回答
(2)輸送障害等発生時の体制等	<ul style="list-style-type: none"> <li>輸送障害等が発生した場合の対応方法等については、本社制定の「運転事故等対処手続」、支社制定の「運転事故応急復旧要領」により、支社、指令室、乗務員、駅、その他現業職場が連携を取って行うこととしている。</li> <li>輸送障害等が発生した場合は、東京総合指令室及び拝島CTCセンターから、列車無線、旅客一斉情報により又は支社からの一斉メール送信等により乗務員や駅係員へ情報提供が行われている。</li> </ul>		
(3)情報の伝達、利用者等への情報提供	<ul style="list-style-type: none"> <li>駅構内への情報提供は、「駅放送マニュアル」に基づく構内放送や告知板、駅の改札口付近に設置してある異常時案内LED、異常時案内用ディスプレイ（50インチのテレビ）等により運行情報や振替情報を提供している。</li> <li>列車内においては、「異常時対応ガイドブック」に基づく車内放送のほか、新型車両では、液晶表示装置等をドア付近に導入し、情報提供を図っている。</li> <li>無人駅においても、管理駅、CTCセンターからの放送により案内することとしている。</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ことが望まれる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>今後とも、駅構内及び列車内において、お客さまに必要な情報がタイムリーに提供できるよう、お客さまの声を積極的に収集して改善に向けて取り組んでまいります。</li> </ul>
(4)振替輸送・代行輸送について	<ul style="list-style-type: none"> <li>振替輸送については、接続する他社線及び接続するバス会社と不通となった場合の振替輸送パターンを事前協議により確立しており、円滑な振替輸送を実施している。</li> <li>輸送障害等が発生した場合は、振替輸送を実施するかどうかについて、東京総合指令室の判断で他の鉄道会社への振替輸送を依頼している。</li> <li>代行輸送については、支社または各地区センターの判断でバス事業者による代行輸送が行われている。また、深夜帯においては、東京総合指令室の判断でタクシーによる代行輸送も行なわれている。</li> </ul>		

項 目	主な取り組み状況等	所 見	所見に対する回答
(5) 遅延証明	<ul style="list-style-type: none"> <li>遅延証明については、利用者からの要請があれば駅（有人駅）で遅延時分に拘わらず発行することとしている。また、10分以上の遅れに対してはホームページでも発行している。さらに平成20年6月から携帯電話においてもサービスを開始している。</li> </ul>		
(6) 輸送障害等発生時を想定した訓練について	<ul style="list-style-type: none"> <li>輸送障害等を想定した訓練については、毎年、総合事故復旧訓練を支社と現業が一体となって実施している。今年度は、車両センター構内で消防署の協力を得て、脱線事故を想定した脱線復旧訓練、お客さまの避難誘導、設備復旧等の訓練を実施している。</li> <li>また、年間を通じた研修計画の中で、輸送障害等発生時の対応訓練を机上・実地の両面で実施している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>今後とも、年間を通して計画的に教育や訓練を実施して、安全で迅速かつ確かな対応が行えるよう、全社的な取り組みが期待される。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>各種マニュアル等の周知や実技の対応については、これまでも教育・訓練に努めてまいりましたが、今後も過去の対応事例の反省等を踏まえた教育・訓練を実施し、安全で迅速かつ確かな対応が行われるように取り組んでまいります。</li> </ul>
7. 災害対応等危機管理に関する事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>災害等への対応については、支社で防災業務実施計画のマニュアル及び雪害対策マニュアルを策定している。</li> <li>毎年9月1日の防災の日には、支社、現業機関が連携し、東京湾北部を震源とする震度6強の地震が発生したとの想定で、防災訓練を実施している。この訓練の中で、八王子支社では管内全域において、災害伝言ダイヤル等を使った安否確認訓練、支社対策本部設置及び運営訓練、防災自転車の活用による現場状況確認報告訓練（写メール）、情報伝達訓練などの各訓練を実施し、万全を期している。</li> <li>なお、各駅では災害時の連絡体制、避難経路等について整備している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>今後も災害を想定した教育・訓練等を実施し、迅速かつ安全、的確な対応がとれる体制を確立することが望まれる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>引き続き、防災業務実施計画等に基づき、災害を想定した教育・訓練を実施し、今後も実践的な訓練を継続して実施し、迅速かつ安全、的確な対応がとれるように取り組んでまいります。</li> </ul>
8. 運輸に関する業務に従事する係員に関する事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>現業を所管する営業部・運輸部と総務部安全企画室・総合訓練センターにより研修計画を立案し、営業関係・異常時取扱い・接遇・新入社員研修等を机上・実地の両面から計画的に実施している。</li> <li>社員の教育等に関し、取り組みの強化に努めているものと見受けられる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>今後とも社員の教育を着実に実施し、現場でのサービス向上に結びつけていくことが期待される。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>今後とも、机上・実地の両面から計画的に教育を実施し、その成果を基にお客さまに対して、より一層のサービス向上に取り組んでまいります。</li> </ul>

項 目	主な取組み状況等	所 見	所見に対する回答
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・業務委託は、駅業務（全般）の委託を39駅、遺失物取扱等業務のみの委託を6駅行なっている。いずれの委託駅においても、運転・信号関係の取扱いは行っていない。</li> </ul>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・異常時における委託駅への連絡は、管理駅及び輸送指令等から鉄道電話等により行うことになっており、利用者への案内は、輸送指令からの旅客一斉情報装置等や管理駅から情報を受けた委託駅員により行うこととなっている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・業務委託は、より効率的な業務体制の構築といった観点から実施されているところであるが、旅客の安全や利便性の確保の観点から、教育・訓練に遺漏のないよう適切な対応が期待される。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・業務委託駅においても、ご利用されるお客様の安全や利便性の確保の観点から、教育・訓練は弊社社員と同様に行われるよう受託会社を指導してまいります。</li> </ul>
9. 利用者からの意見等に関する事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>・八王子支社に対する利用者からの意見等は、現場第一線の社員に対して申し出られたものや、インターネットによる投稿、手紙、お客さま相談室への電話や訪問等であり、対応状況については、意見を寄せられたその場で回答する場合や、調査が必要なものについては、事実関係を調査した上で回答している。</li> <li>・駅では、利用者からの意見等を社員が「まごころメモ」に記入して支社へ報告し、支社では全ての意見等をグリーン情報システムに入力して、データベース化している。なお、グリーン情報システムにデータベース化された利用者からの意見等については、幹部も含めた全社員が閲覧することができ、その情報を共有化している。</li> <li>・なお、平成20年度は74,866件。平成21年度は、11月末現在51,992件の意見等が寄せられている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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>・今後とも、お客さまのご意見・ご要望等を積極的にお伺いすることにより、一層のサービス改善に取り組み、お客さまの利便性向上に努めてまいります。</li> </ul>
10. その他のサービスに関する事項 (1)女性専用車両について	<ul style="list-style-type: none"> <li>・女性専用車両については、平成17年5月より中央線の朝の通勤時間帯に導入されている。</li> </ul>		

項 目	主な取組み状況等	所 見	所見に対する回答
(2)ベビーカーの取扱い	<ul style="list-style-type: none"> <li>・乳幼児を乗せたベビーカーの取扱いについて、他の乗客の迷惑とならないよう自己責任において使用することとしている。また、ベビーカーを安全に利用していただくため、ベビーカーメーカーが会員になっている団体、行政、NPO、関東の主な鉄道事業者と共同で「みんなで赤ちゃんを守ろう」をキャッチコピーとしてポスターを作成し、約1ヶ月間掲出した。</li> </ul>		
(3)携帯電話の取扱い	<ul style="list-style-type: none"> <li>・普通列車車内においては、優先席付近では電源OFF、それ以外の場所ではマナーモードの設定を案内するとともに通話は控えるよう案内している。</li> <li>・特急列車車内においては、マナーモードの設定を案内した上で、通話はデッキで行うよう案内している。</li> <li>・案内方法は、車内放送の他ポスター、ステッカー等の掲出を行っている。引き続き利用者に対し、携帯電話の取扱いについて周知していくことが必要である。</li> </ul>		
(4)プラットホームからの転落防止対策	<ul style="list-style-type: none"> <li>・毎年2回プラットホームキャンペーンを実施し、旅客の転落防止事故等、駅ホームの安全確保の運動を展開。また旅客の安全を確保する設備の導入も進めている。</li> <li>・ホームにおける安全設備の点検としては、点字ブロック、列車非常停止警報装置、転落検知マット、スレッドライン等の整備を実施している。</li> </ul>		

項 目	主な取組み状況等	所 見	所見に対する回答
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 旅客への啓蒙活動としては、駅貼りポスター、車内吊りポスターの掲出や車掌による啓蒙放送等を実施している。</li> <li>・ 列車非常停止警報装置の取り扱いを利用者に体験をしてもらうデモンストレーションを実施している。</li> <li>・ ホーム上の安全対策及びセキュリティの強化としては、列車非常停止警報装置やホームカメラの増設等を実施している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 今後ともプラットホームからの転落防止のための、措置の拡充が望まれる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 今後ともプラットホーム安全キャンペーン等を実施し啓蒙活動を行うとともに、安全設備の充実に努めてまいります。</li> </ul>
(5)優先席の取扱いについて	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 普通列車については全ての車両に優先席を設けており、駅でのポスター掲出や車内放送等により旅客に案内している。</li> <li>・ また、利用者にも理解できるよう、優先席窓に案内用ピクトの貼付、つり革や座席モケットの色の変更を行っている。</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望まれる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 優先席の取扱いについては、車内マナーと併せて引き続きキャンペーンを実施し、ポスターの掲出や放送によりお客さまのご協力をお願いしてまいります。</li> </ul>
(6)マタニティマークへの対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 八王子支社では、平成18年8月より厚労省、国交省の協力要請を受け、関東大手公民鉄等と共同で、マタニティマークを「お客さま相談室」で配布していたが、平成21年10月より、配布箇所を東京都、埼玉県、神奈川県各駅に拡大するとともに駅においてポスターを掲出している。</li> </ul>		
(7)暴力行為、迷惑行為への対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 「暴力行為防止ポスター」を駅構内や車内に掲出し、「トラブル対応ハンドブック」を全社員に配布し、暴力行為の防止策、発生時の対応方法、手続きなどの周知を行っている。</li> </ul>		

項 目	主な取組み状況等	所 見	所見に対する回答
(8)健康増進法施行への対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・暴力行為が発生した場合には、被害者（社員等）の救護を最優先とし、応急処置及び救護を速やかに行うこととしている。</li> <li>・平成20年度発生件数56件。平成21年度（1月末現在）発生件数40件</li> </ul> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> <li>・八王子支社では、平成15年の健康増進法施行に伴い「分煙化」を推進。</li> <li>・平成16年3月ダイヤ改正では、旅客の受動喫煙を考慮し駅の喫煙所を、原則ホーム端の1箇所に集約し、一部の駅では、禁煙タイムを設定（7:00～9:00）し分煙化対策を実施した。その後、平成21年4月より首都圏の一定エリアでは、灰皿を撤去して全面禁とし、同年10月より八王子支社内の禁煙タイム導入駅についても全面禁煙とした。八王子支社管内で全面禁煙エリアは下記のとおりとなっている。 <ul style="list-style-type: none"> <li>・中央線 吉祥寺駅～大月駅間</li> <li>・武蔵野線 府中本町駅～新座駅間</li> <li>・南武線 矢野口駅～立川駅間</li> <li>・青梅線 立川駅～青梅駅間</li> <li>・五日市線 拝島駅～武蔵五日市駅間</li> <li>・横浜線 相原駅～八王子駅間</li> <li>・八高線 小宮駅、北八王子駅</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・今後も分煙の徹底及び全面禁煙に向けた取り組みが期待される。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・今後とも、お客さまのご意見をお伺いしながら全面禁煙エリアの拡大について検討するとともに、分煙となっている駅につきましても、引き続きお客さまに対してご協力をお願いしてまいります。</li> </ul>
(9)AED設置数、設置駅	<ul style="list-style-type: none"> <li>・八王子支社管内では、63駅に69台を設置している。吉祥寺駅、武蔵境駅、東小金井駅、武蔵小金井駅、国立駅、立川駅の各駅は2台設置している。</li> </ul>		

項 目	主な取組み状況等	所 見	所見に対する回答
(10)ハンドル型電動車 いすへの対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・一定の条件を満たすお客さまに証明書等 をご提示いただき、設備の整備された駅 (乗換えの駅を含む)相互間をご利用す る場合に限りご利用できることとしてい る。なお、お客さまからご要望があった 際には、乗車可能であることを証明する ステッカーを交付している。</li>   <li>・ハンドル型電動車いすで利用できる駅や 車両について、ホームページにてお知ら せをしている。</li> </ul>		
(11)個人情報保護法に 対する対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・駅等で取り扱う個人情報の取扱につい ては「個人情報管理規程」第38条に定め られたとおり、個々の箇所で取り扱う個 人情報の内容毎に「個人情報管理台帳」 により保管方法や、保管場所、破棄状況 などを明確にしている。</li>   <li>・定期券購入申込書等を保管するキャビ ネット、書庫には、個人情報が収容され ている事を示すテプラシール等による赤 色表示を行い、更に倉庫等で保管する個 人情報については、「個人情報専用保管 箱(赤い箱)」の使用等を義務付けてい る。</li>   <li>・月に一度、定められたチェックシートを 使用して、箇所の管理者が個人情報の管 理方等についてチェックを実施してい る。</li> </ul>		