Question

障がいのある方やご高齢の方が鉄道を利用する際のお困りごとや
適切なサポート方法などを係員が学ぶプログラムは何でしょう?

“○○○○○○マナー検定(鉄道)”

ヒント 2〜5ページをチェック▶

「今月のクイズ」にご応募いただくと、正解の方の中から
抽選で5名さまにプレゼントを差しあげます。

ご応募はこちら >>

西武鉄道かわら版 | 🔍

応募締切
12月31日(水)

※クイズへのご応募でご入力いただいたお客さまの個人情報は、この目的以外では使用いたしません
※当選発表はプレゼントの発送をもってかえさせていただきます

11月号の答え | “[キッズフェスタ]2025”

お客さまの“声”をお聞かせください!

西武鉄道お客さまセンター

お問合せ・ご意見・ご要望 0570-005-712
お忘れ物専用ダイヤル 0570-028-650
営業時間 | 9:00〜17:00(12月30日〜1月3日を除く)

Webサイトでは、お問合せ自動応答サービス「**西武鉄道チャットボット**」をご利用いただけます!

NEW お問合せ ご意見・ご要望

「西武鉄道運行情報(公式)」X
運行情報を配信
アカウント名 **@seiburailway**を フォロー

公式スマートフォンアプリ
運行情報プッシュ通知
列車位置情報などをリアルタイム配信
西武線アプリ

各種SNSで西武鉄道の最新情報を発信
<< 西武鉄道の公式アカウント一覧はこちら

発 行 日 2025年12月1日
編集発行 西武鉄道株式会社 広報部
〒359-8520 所沢市くすのき台一丁目11番地の1
表紙イラスト 小野塚 綾子
2025.11.38TM
※掲載内容は2025年11月18日現在のものです
ご利用・おでかけの際には最新情報をご確認ください

VEGETABLE OIL INK
FSC www.fsc.org ミックス 責任ある木質資源を使用した紙 FSC® C022445

Seibu Group
でかける人を、ほほえむ人へ。

西武鉄道

西武鉄道 かわら版

SEIBU RAILWAY KAWARA-ban vol.399

12
2025


ご案内時の様子

お客さまの”困った“に寄り添う西武鉄道の安心サポート

安全・快適に電車をご利用いただくために

こんなとき、どう したらいいの？


らびゅーくん

お客さまの“困った”に寄り添う 西武鉄道の安心サポート



レイルくん　スマイルちゃん

西武鉄道では、すべてのお客さまに安心・快適にご利用いただけるよう、さまざまな取り組みを進めています。今号では、駅や電車を利用する際の“お困りごと”に対するサポートをご紹介します。

電車の乗り降りを手伝ってほしい

電車の乗り降りにサポートを必要とするお客さまは、駅係員へお申出ください。ホームへのご案内や乗降時のサポートをいたします。ご利用日が決まっている場合は、Webサイトで事前受付が可能です。

介助事前受付サービス

Webサイト内の「介助事前受付サービス」から、ご利用日を指定しお申込みいただくことで、当日スムーズにサポートを受けることができます。

お申込みフォーム

ご利用イメージ



バリアフリー設備を知りたい

視覚や聴覚、言語障がいをお持ちのお客さまへのサポートとして、点字誘導ブロックの設置や各種点字案内、簡易筆談器によるご案内をしています。


点字誘導ブロック

バリアフリー情報



簡易筆談器

ユニバーサルマナー検定（鉄道）

障がいをお持ちの方やご高齢の方が鉄道を利用する際のお困りごとや適切なサポート方法などを学ぶプログラムを駅係員や乗務員が受講し、サービス向上を図っています。


ユニバーサルマナー検定
（鉄道）

車内や駅に忘れ物をしてしまった…

駅係員または「西武鉄道お客さまセンターお忘れ物専用ダイヤル」までお問合せください。その際、お忘れ物をした日時や場所、お忘れ物の特徴などをお伝えいただけますとスムーズな応対が可能です。

お忘れ物専用ダイヤル　0570-028-650

営業時間｜9:00～17:00（12月30日～1月3日を除く）



車内に体調の悪い人がいる

各車両のSOSマーク付近にある「車内非常通報装置」の赤いボタンを押して、乗務員に体調不良の方がいることをお知らせください。救護を行うために駅係員へ連絡します。

車内非常通報装置

車内での異常発生を乗務員に知らせる装置で、各車両に2〜3ヵ所設置しています（一部の車両を除く）。





電車の運行状況を知りたい

Webサイト、X（西武鉄道運行情報）、西武線アプリ、駅・車内のモニターで、遅延や振替輸送の情報をリアルタイムでご確認いただけます。

列車運行情報提供システム

災害発生時、運転見合わせなどの輸送障害が発生した際、運転見合わせ区間や振替輸送経路などを駅構内のディスプレイや車内ビジョンに表示します。



駅構内ディスプレイ

遅延証明書がほしい

Webサイトの「遅延証明書トップ」ページでご利用日時を選択いただくと、遅延証明書が発行されます。過去の遅延証明書の発行も可能です。

遅延証明書

改札に駅係員が見当たらない…

改札付近などに設置されたインターホン（駅係員よびだしボタン）を押してください。駅係員が遠隔対応します。



母国語で案内してほしい人がいる

駅では、タブレット端末を使った翻訳アプリでのご案内など、日本語以外を母国語とするお客さまへ寄り添うサポートを行っています。

タブレット端末による通訳サービス

お客さまご案内用タブレット端末を用いて、多言語対応の通訳サービスを提供しています。



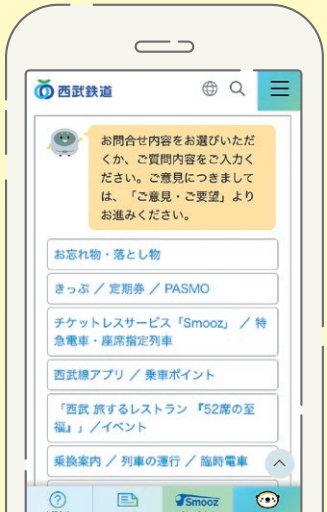
お困りごとに、いつでも回答！

お問合せ自動応答サービス
「西武鉄道チャットボット」をご利用ください♪

- 24時間・365日対応OK！
- スマホ、PCから簡単アクセス
- 会話形式で使いやすい♪



西武鉄道チャットボット



西武鉄道のフレッシュな情報をお届け

Seibu Railway's TOPICs

安全 安心

堅固な地盤の上で、安全・安心を足元から支える

「西武鉄道のじまんはじばん」プロモーション 第2弾を開始！

昨年度より開始した「西武鉄道のじまんはじばん」プロモーション。今年度は、2025年11月25日（火）より、第2弾となるプロモーションを開始しました。西武鉄道公式YouTubeチャンネルで、新たに「恋バナ篇」「筋トレ篇」の動画を公開！ 日常の何気ない会話から地盤の堅固さを伝えることで、地盤についてより自分ごととして捉えていただきたいという思いで動画を制作しました。これからも西武鉄道は、すべてのお客さまが安心して過ごせるよう、武蔵野台地という堅固な地盤の上で、防災や減災などの施策や日々の訓練を通して、安全・安心を足元から支えてまいります。



恋バナ篇



筋トレ篇

詳細はこちら

地域 連携

おトクなチケットをGETしよう！

狭山市版「町ガチャ」を、新狭山駅トモニー跡地に設置！

狭山市の活性化イベントなどを手掛けるフロム・ザ・スリードットが展開している狭山市版「町ガチャ」は、狭山市内のお店で特典が得られるチケットが入った市内回遊カプセルトイです。チケットを対象店舗で使うと、商品の引換やサービスとあわせて、お店の方との会話などが楽しめる仕組みになっています。この機会にぜひご利用ください♪



設置期間 2026年10月31日（土）まで（予定）
利用料金 1回500円

レストラン 列車

洗練された空間と料理が織りなす、心に刻まれるひとときを

2028年3月、新型レストラン列車が運行開始！

Laviewをベースに新型レストラン列車を新造し、2028年3月から運行を開始します。新型レストラン列車では“西武旅するレストラン「52席の至福」”が紡いできた価値を一層高め、格別な空間デザインや料理提供により「大切な人と過ごす、かけがえのない時間」を追求。世界的に評価を受ける建築家・妹島和世氏がデザインした車内空間で、心に深く刻まれる料理を味わっていただきながら、お客さまの特別な日に彩りを添える存在となることを目指します。



※写真はイメージです

導入時期 2028年3月（予定）
車 両 数 1編成4両
定　　員 70名程度（8名程度の個室1部屋含む）

詳細はこちら

プロ ジェクト

「プリンスアイスワールド 2025-2026 東京公演」に合わせて

西武線の26駅で「駅の推しプリンスアイスワールド」プロジェクトを実施中！

2026年 1/12(月・祝) まで

ダイドードリンコアイスアリーナで、来年1月9日（金）～12日（月・祝）に開催する「プリンスアイスワールド 2025-2026 PIW THE MUSICAL ～The Best of BROADWAY～東京公演」に合わせ、「駅の推しプリンスアイスワールド（PIW）」プロジェクトを実施中！ 西武線の26駅が“推し”のPIWチームメンバーのポスターを掲出し、応援しています。その他にも、公演を盛り上げる企画を実施予定です。今年の冬はぜひプリンスアイスワールドをお楽しみください！



東伏見駅への特急列車臨時停車について

昼公演（11:30開始/14:00頃終了）、夜公演（16:00開始/18:30頃終了）に合わせて、一部の特急列車が東伏見駅に臨時停車します。

※特急券の発売方法や発売駅、東伏見駅の発着時刻等の詳細につきましては、Webサイトをご確認ください

運転日 2026年1月9日（金）～12日（月・祝）

詳細はこちら

臨時列車

年末の忘年会シーズンに合わせて

12月5日(金)・12日(金)・19日(金)の夜間、池袋線・新宿線で臨時列車を増発します!



年末の夜間一部時間帯、お客さまの集中による混雑を緩和するために臨時列車を運転いたします。池袋線は「特急 飯能行き」を1本、「準急 小手指行き」を1本、新宿線は「拝島ライナー 拝島行き」を1本、「準急 新所沢行き」を1本増発します。ぜひご利用ください。

運転日 12月5日(金)・12日(金)・19日(金)

運転時刻

臨時特急・拝島ライナー

特急 飯能行き（むさし91号）	池袋発 23:40	▶	飯能着 0:26

※所沢駅で後続の飯能行きにお乗り換えいただけます

拝島ライナー 拝島行き（拝島ライナー91号）	西武新宿発 23:11	▶	拝島着 0:06

※西武新宿駅は2番ホームから発車します
※小平駅での所沢・本川越方面行き列車との接続はございません

臨時列車

準急 小手指行き	池袋発 0:08	▶	所沢着 0:40	小手指着 0:46

※池袋駅は7番ホームから発車します
※練馬駅での豊島園行き、西所沢駅での西武球場前行きとの接続は終了しております

準急 新所沢行き	西武新宿発 0:08	▶	所沢着 0:46	新所沢着 0:51

※西武新宿駅は2番ホームから発車します
※小平駅での拝島行きと、東村山駅での国分寺行きと西武園行きとの接続は終了しております

YouTube情報

試合展開に合わせて、臨機応変にパターンを変えていく

仕事密着シリーズ「野球ダイヤの舞台裏に密着しました」公開中!



「野球ダイヤ」とは、ベルーナドームで野球の試合やコンサートがある日の臨時ダイヤ。列車の本数が増えるだけでなく、野球の試合展開などに合わせてパターン運行を行います。
今回は、埼玉西武ライオンズの試合開催日における「野球ダイヤ」の舞台裏に潜入! 試合の進行を見ながら、臨機応変に対応する駅係員・乗務員・運転司令員の姿にご注目ください!

YouTubeで公開中! ▶

おトクなきっぷ

西武鉄道&西武バスが乗り放題!
対象施設で使える1,000円分相当のクーポン券付き!

2026年3月22日(日)までの期間限定! 「西武鉄道×西武バス おトクにおでかけきっぷ」を発売中!



西武線(高麗～西武秩父駅間を除く)と西武バス全線(一部路線を除く)が1日乗り降り自由の「おトクにおでかけきっぷ」と、対象施設で使える「おトクにおでかけクーポン」がセットになった企画乗車券が期間限定で発売中! 対象施設は、「ところざわサクラタウン」「三井アウトレットパーク 入間」「スパジアムジャポン」「温泉バルコニー キングアンドクイーン」の4施設。冬のおでかけにぜひご利用ください♪

「西武鉄道×西武バス おトクにおでかけきっぷ」

発売期間 2026年3月22日(日)まで
発売場所 西武線各駅(一部を除く)の自動券売機
※デジタル券は「EMot オンラインチケット」にて発売します
発売金額 1,700円
※バリアフリー料金を含みます
※小児券は発売いたしません

詳細はこちら

鉄道カレンダー

表紙は、青空のもと、狭山市駅と新狭山駅間を進む10000系

2026年西武鉄道カレンダー 「電車のある風景。」好評発売中!



季節の花々や紅葉など四季折々の沿線風景とともに、西武鉄道の車両を紹介しています。日常を彩る西武鉄道カレンダー「電車のある風景。」と一緒に、2026年を過ごしませんか。人気商品ですので、ぜひお早めにお買い求めください!

発売元:株式会社プロスパ
西武鉄道株式会社商品化許諾済

価　格 1,700円(税込)
発売場所
- 駅ナカ・コンビニ「トモニー」西武鉄道グッズ取り扱い店舗
- 西武秩父駅前温泉 祭の湯
- 西武鉄道オンラインショップ ほか

※売り切れになる場合もございます



report

11月8日(土)・9日(日)池袋で開催された「アニメ&まんが 聖地EXPO 2025」にブースを初出展!



日本全国に点在するアニメやまんがに関連した"聖地"を紹介するイベント「アニメ&まんが聖地EXPO 2025」にブースを初出展。アニメ制作会社やアニメ作品の舞台・作者が多く集まる西武線沿線の特性をまとめた「**西武鉄道沿線アニメ&まんが聖地MAP**」を初お披露目するとともに、沿線自治体の物産販売やチラシ配布を行いました。イベントには多くの皆さまにご来場いただき、西武線沿線の魅力を発信することができました。今後も引き続き、沿線をアニメ聖地としたプロモーションの強化に取り組みながら、魅力的な沿線づくりを進めていきます。

MAPはこちらからチェック!▶

沿線おでかけ情報

手ぶらで、雪遊びにでかけよう!

全天候型スキー・スノーパーク施設「狭山スキー場」営業中!

2026年3/29(日)まで



都心に近く、自然の雪に近いやわらかな雪質が魅力の全天候型スキー・スノーパーク施設「狭山スキー場」が営業中!2025-2026シーズンは、スキー・スノーボードが手ぶらで気軽に楽しめる「スキー営業」と、小さなお子さまが雪と触れ合える「スノーパーク営業」で皆さまをお迎えいたします! ぜひ遊びに来てください♪

小さなお子さまも楽しめる雪遊び専用のエリア スノーパーク





ゆったり&あったか♪な有料休憩エリアはWebで予約可能!

詳細はこちら

2025ドラフト新入団選手が決定

ライオンズの未来を担う13選手へ熱い応援をお願いします!

笑顔で2ショットの西口監督と小島選手



去る10月23日(木)、2025年「プロ野球ドラフト会議 supported by リポビタンD」が開催されました。

ドラフト1位は、明治大学所属の小島大河(こじまたいが)選手を指名。バットコントロールが魅力の打てる捕手として、期待がかかる選手です。小島選手の交渉権を獲得したことが確定するやいなや、西口文也監督はドラフト会議の会場から明治大学へ指名のあいさつへ。小島選手と対面し、「うれしい、本当に欲しかった」と喜びをあらわにしていました。

ドラフト2位は、中央大学所属の岩城颯空(いわきはくあ)投手を指名。力強く空振りを取ることができる直球が魅力の左腕投手です。ドラフト3位は、中京大学所属の秋山俊(あきやましゅん)選手を指名。広角に打ててバットコントロールも良い、パンチ力のある選手です。ドラフト会議では先述の選手をはじめ、投手6名、捕手1名、内野手3名、外野手3名、全13名の交渉権獲得となりました。

長い時間をかけて選手たちを追ってきた担当スカウトの想いは、球団公式noteでチェック! ※12月中旬から順次公開予定です

「おうちでライオンズグルメ」に新商品が登場

人気3選手の「選手プロデュースジェラートセット」好評発売中!



球場以外でも気軽にライオンズ自慢のグルメを楽しんでいただける「おうちでライオンズグルメ」に、「選手プロデュースジェラートセット」が仲間入り! 滝澤選手は「抹茶」、ネビン選手は「クッキークリーム」、長谷川選手は「チョコレートチョコチップ」をプロデュースしました。ぜひご賞味ください!



滝澤選手・ネビン選手・長谷川選手×各2個の6個入りセット♪

3選手のこだわりポイントも要チェック♪ ご購入はこちらから!

※ご好評いただいているため、一時的に売り切れている場合がございます

©SEIBU Lions