

株式会社横浜シーサイドライン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) 関係法令、通達に基づく諸手続等	・株式会社横浜シーサイドライン(以下「横浜シーサイドライン」という。)においては、運賃設定・改定に係る認可の諸手続は、関係法令、通達に基づき適正に処理されている。 なお、現行の鉄道運賃は、平成26年3月4日に認可を受け同年4月1日より実施している。 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、鉄道運輸規程第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、鉄道運輸規程第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)については、適正に記載されていた。	・関係法令、通達に基づき適正に処理されている。	・関係法令及び通達に基づく諸手続について、今後も引き続き、厳正且つ適正に処理してまいります。
(2) 連絡運輸・乗継割引・企画乗車券等 ①連絡運輸	・連絡運輸については、利用者利便の向上を図る観点から、通勤・通学定期券の連絡運輸を、東日本旅客鉄道株式会社(以下「JR東日本」という。)、京浜急行電鉄株式会社(以下「京浜急行」)、東京急行電鉄株式会社、相模鉄道株式会社、横浜市交通局の5社と実施している。		

②乗継割引	・乗継割引については実施していない。		
③企画乗車券	・企画乗車券については、利用促進等を図ることを目的に全線乗り降り自由の『1日乗車券』を通年販売している。	・利用実態と外客を含む利用者ニーズを把握して、他社との連携によるより充実した企画商品の提供が期待される。	・引き続き、1日乗車券については継続するとともに、今後も利用者のニーズを把握し、充実した企画乗車券等の検討を進めてまいります。
④福祉割引	・身体障害者及び知的障害者に対する運賃の割引は実施されているが、精神障害者に対する運賃割引については実施していない。		
⑤ICカードシステム	・利用者利便の向上を目的に、平成19年からの「PASMO」システムの導入をしている。 JR東日本の「Suica」等と相互利用することができ、ICカード利用率は、平成26年度時点で定期が69%、定期外が60%となっている。	・ICカードシステムについては、利用者にも利便性の高いサービスであること、システム開発や駅務機器の設置などの多額の設備投資を行っていることから、一層の普及促進に向けた取組が期待される。	・ICカードシステムにおける利便性を十分に活用し、一層の普及促進に向けたシステム開発と啓発活動に取り組んでまいります。
(3) 駅務機器類関係	・自動券売機、自動改札機等の駅務機器類の設置については、「自動券売機設置算出基準」に基づき、輸送人員等を考慮し全14駅に設置している。		
(4) 運賃・料金の誤表示、誤収受関係	・運賃の誤表示については、過去3ヶ年において、つり銭の誤払いによる運賃誤収受等が1件発生している。このため、複数の社員による内容確認の徹底や、社内教育によりミ	・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に最も重要な課題であることから、引き続き、誤表示・誤収受の防止に向けた取	・引き続き、社内教育の充実とミスをなくすための意識付けに努めるとともに、確実作業の徹底と管理に努めてまいります。また、運賃改定や駅務機器の更新・改修時には、誤表示・誤収

(5) その他 ①偽造紙幣等の対応 ②無料乗車証 ③個人情報の取扱い	スの根源をなくす働きを意識付けし、再発の防止に努めている。 ・偽造紙幣等が発見された場合、発生箇所から管理駅、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。 ・横浜市と「横浜市敬老特別乗車証及び横浜市福祉特別乗車券所持者の金沢シーサイドライン利用に関する協定書」を締結し、その契約に基づき、市の負担により福祉乗車証を発行している。 ・個人情報については、社則「会社の保有する個人情報の保護に関する規程」に基づき取扱を行っており、適正な維持管理がなされている。	り組みが望まれる。	受防止に万全を期し再発防止に努めてまいります。
2. 情報提供に関する事項	・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充実している。また、4カ国語（日本語・英語・中国語・韓国語）に対応している。 ホームページの他にも広報誌、駅や車両内でのポスター掲示など様々な媒体を通じて鉄道の利用等に関する様々な情報を提供している。	・今後とも、利用者に対し、よりわかりやすい方法で各種情報の提供を積極的に行っていくことが期待される。	・引き続き、ホームページについては基本情報を適切に提供するとともに、提供企画商品や沿線イベント情報等の利用者サービスのコンテンツの充実に努め、広報誌、駅や車両内でのポスター掲示等の様々な媒体を通じて鉄道利用等に関する情報を積極的に行なってまいります。

4. バリアフリー対策に関する事項 (1) バリアフリー化のために講ずべき基本的事項 (2) 鉄道駅のバリアフリー化の状況と計画 (3) ソフト面におけるバリアフリー対応	・全14駅において段差解消が図られており、新杉田駅及び金沢八景駅においては他社線への乗換え経路についてもバリアフリー化が図られている。 ・全14駅においてワンルートの確保が図られている。その他の設備についてもほとんどの駅で適切に整備されており、ホームドアについては開業時より全てのホームで整備がされている。 ・駅係員を中心にサービス介助士の資格取得に取り組んでおり、現在51名の社員が取得済みである。このうち駅係員については全36名中23名が取得済みである。	・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として評価できるものであり、引き続き接客技能の向上に努めることが期待される。	・引き続き、サービス介助士の資格取得に取り組み、接客技能の向上を図り、安心してご利用いただける取り組みを進めてまいります。
5. 外国人観光旅客等への対応に関する事項	・横浜シーサイドラインの沿線には、八景島シーパラダイスといった観光地があるが、ほとんどが観光バスでの来場であり、横浜シーサイドラインの利用がほとんどない状況であることから、外国人観光旅客等を対象とした企画乗車券の設定は行っていない。 外国人観光旅客等への対応として2カ国語、ピクトグラム、駅ナンバリングの表示により案内を行っており、今後は4カ国語による表示を計	・増加傾向にある訪日外国人旅行客等へのさらなる接客技能の向上が望まれる。	・増加傾向にある訪日外国人旅行客等を誘致するべく企画乗車券の検討と接客技能を向上させる教育を検討し、鉄道利用の増加に繋がるように努めてまいります。

	画している。 外国人観光旅客等への対応マニュアルの作成・研修等は実施していないが、英語版ホームページの開設、4カ国語による駅周辺マップの作成、i-padの通訳等への活用を行っている。		
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	・他社線との直通運転は実施していない。 ・新杉田駅で接続するJR東日本で終電が遅延した場合の措置については、状況により調整を行っている。	・引き続き、他の鉄道事業者と緊密な連携を図り、利用者利便を勘案した乗継円滑化の検討が期待される。	・引き続き、JR東日本と緊密な連携を図るとともに、金沢八景駅延伸時には接続する京浜急行とも緊密な連携を図り、利用者の利便性向上に努めてまいります。
7. 事故等による輸送障害時の旅客対応に関する事項 (1) 輸送障害等発生時の連絡体制等 (2) 利用者等への情報提供等	・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、「軌道事故・災害対策規程」に基づき実施している。実際に輸送障害等が発生した場合は、障害発生場所から速やかに司令区へ通報し、司令区から各列車、各駅及び本社等に連絡することとなっている。 ・シーサイドラインは、全列車ATO（自動列車運転装置）による自動運転であり、また、無人駅も14駅		

(3) 振替輸送等	中 1 1 駅（内 2 駅は時間帯無人駅）あることから、輸送障害時の旅客への情報提供については、司令区からの車内、駅構内への一斉放送による案内を行っている。また、車内では L C D 表示器、駅では L E D 案内表示や全駅の改札口付近には急告板の掲出により運行状況、輸送障害の内容などを表示すると共にホームページにも掲載している。接続する J R 東日本及び京浜急行の運行情報も L E D 表示による情報提供が行われている。 ・車両及び無人駅からの連絡体制は、インターホンを使用することとなり、車両からは司令区へ、無人駅からは並木中央駅へ繋がり通話できることとなっている。また、無人駅からの通話は、監視カメラを活用して利用者を確認しながら通話が行える。 ・振替及び代替輸送については、「振替輸送取扱基準規程」、「乗合自動車による代行輸送取扱規程」で定められており、運輸部長の判断で実施している。 路線が結節する鉄道会社 2 社（J R 東日本、京浜急行）、また、沿線のバス会社 3 社（京浜急行バス、横浜市交通局、横浜交通開発）と契約等を結び実施している。		
(4) 遅延証明	・遅延証明書については、1 0 分以		

(5) 輸送障害時に対応した教育・訓練	上の遅延が発生し旅客の申し出があった場合は、有人駅である新杉田駅、並木中央駅、金沢八景駅の改札口付近で手渡しにより発行するとともに、ホームページにも掲載し印刷ができるようにしている。 ・輸送障害を想定した訓練は、毎年計画的に行っており、昨年度は「防災訓練」(9月)、「軌道事故復旧訓練」(12月)の際に実施している。	・今後とも、年間を通して計画的な教育や訓練を実施し、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。	・引き続き、年間計画に基づき、異常時においては、安全で迅速かつ的確な対応が行えるよう教育訓練を実施してまいります。
8. 災害対応等危機管理に関する事項	・災害時の対応については、「軌道事故・災害対策規程」により、職種別の業務の手順等について定めている。 会社全体の訓練として、「防災訓練」、「軌道事故復旧訓練」を行っており、新杉田駅においては消防署立ち会いのもと、JR東日本、近隣企業と合同で春季・秋季に「4者合同消防訓練」を実施している。	・今後とも、災害発生時等に安全に旅客を避難・誘導するとともに、災害に対して沿線自治体とも連携した対応が行えるよう、引き続き計画的かつ継続的な教育・訓練の実施が期待される。	・引き続き、年間計画に基づき、災害時においては、沿線の自治体等と安全で迅速かつ的確な対応が行えるよう教育訓練を実施してまいります。
9. 利用者からの意見等に関する事項	・利用者からの意見等は、駅係員に対し直接申し出られたもの他、有人駅に設置された「お客様アイデアBOX」、メール、電話、手紙、FAX等各種手段で受け付けている。 利用者から承った意見等は、全社員に周知を図るとともに全ての情報について社内への水平展開を行っている。	・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。	・引き続き、利用者からのご意見をより広く収集し、会社全体で情報を共有して、利用者のニーズを踏まえたサービスの提供に努めてまいります。

	また、承ったご意見等は、社内で協議し、改善できる点については早急に改善し、早急に改善できない意見については今後の業務改善における検討課題とする等、全ての意見に対する回答を担当部門により行っている。 利用者から承った意見を反映した取組については、ホームの暑さ対策として、風通しを良くする為に各駅のホームの両端にルーバーの設置、安全対策として、駅階段に衝突危険防止ミラーの設置等を行っている。		
10. 係員の待遇等に関する事項 (1) 移動制約者対応への教育 (2) 上記以外の待遇に関する研修 (3) 係員の勤務状況	・ サービス介助士の資格取得に取り組んでおり、平成26年度末現在では、駅係員、運転員等の51名が資格を取得している。 車椅子の利用については、基本的には、利用者に事前に連絡をしてもらい、サービス介助士の資格を持った職員が介助を行っている。 ・ その他の研修については、初期対応研修、CS接客マナー研修、第三者暴力行為災害研修を行っている。 ・ 過去3年間に駅係員の不祥事は発生していない。	・ 引き続き、定期的な研修の実施と待遇に係る研修のさらなる充実が期待される。	・ 今後も定期的に接客マナー研修等を実施し、全係員の待遇向上に取り組んでまいります。

(4) 旅客の犯罪に関する 駅職員等の対応	・ 旅客の暴力行為、迷惑行為については、平成26年度に2件発生している。職員に対しては、第三者暴力行為災害研修を受講させ、また、必要に応じ所轄警察署に報告・相談・出動を要請するなどの連携体制が整備されている。	・ 引き続き、警察との連携強化を図るとともに、暴力等迷惑行為の防止に努めることが望まれる。	・ 今後も警察と連携し、係員が安全に業務に従事できるよう、第三者暴力行為災害研修等を受講するとともに、迷惑行為防止に関する啓発ポスター等を掲示し、犯罪行為を未然に防止できるように取り組んでまいります。
(5) 係員の配置	・ 横浜シーサイドラインでは、全14駅中、11駅を無人駅（内2駅は時間帯無人駅）としており、各駅の様子は駅遠隔管理システムにより一括管理されている。各駅での問い合わせには係員が常時対応している。また、無人駅については、インターホンを利用し並木中央駅にて対応し、必要に応じ係員を向かわせる連絡体制が整備されている。		
(6) 業務委託に関する事項	・ 業務委託は実施していない。		
11. その他のサービスに関する事項 (1) 携帯電話の取扱	・ 「優先席付近は電源を切り、それ以外の場所ではマナーモードに設定の上、通話をご遠慮下さい。」という扱いにし、その旨、車内放送及び車内LCD表示器で周知している。		
(2) 優先席	・ 優先席は、1編成で5カ所設置しており、車内放送、車内LCD表示		

	器及び啓発ステッカーによる案内を実施するとともに、シンボルマークの掲示や優先席のシートの色を変えることにより、利用・認識しやすいように工夫を行っている。		
(3) 健康増進法への対応 (受動喫煙防止対策)	・各駅舎内、全編成全車両内とも全面禁煙としている。		
(4) ベビーカー対応	・ベビーカーの取扱いについては、折りたたまずに車内に持ち込めるとしており、特に利用制限は設けていない。		
(5) 女性専用車両導入や マタニティマークについて	・女性専用車両の導入は行っていない。マタニティマークについては、車内優先席付近へのステッカー表示等により鉄道利用者に対する妊婦への配慮についての啓発を行っている。		
(6) 遺失物の取扱	・遺失物の取扱いについては、「遺失物取扱規程」を定め、遺失物管理業務システムの登録を行い管理している。列車、駅、鉄道用地内において拾得の届出のあった遺失物は、新杉田駅他4駅を取扱い駅とし、その後金沢八景駅へ送付され、拾得日から14日以内に所轄警察署へ届けている。		
(7) A E D 設置について	・AEDについては、全14駅に設置をしている。		