

業務監査実施結果報告書

| 事業者名 | 株式会社横浜シーサイドライン 本社 | 実施期間 | 令和2年11月10日 |
|---|---|--|---|
| 検査箇所 | 本社、並木中央駅、鳥浜駅、金沢八景駅 | | |
| 監査項目 | 取組状況 | 所見 | 所見に対する回答 |
| <p>1. 利用者への情報提供に関する事項</p> <p>(1) 輸送障害発生時における利用者への情報提供</p> | <ul style="list-style-type: none"> 輸送障害等発生時の利用者への情報提供については、司令区からの情報をもとに、車内・駅構内への一斉放送、車内のLCD表示器及び駅構内のLED表示器、デジタルサイネージへの輸送障害情報の配信、全駅の改札口付近への急告板の掲出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・駅構内への一斉放送により旅客への情報提供が行われている。 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、振替輸送案内、運転再開見込み、運転再開等であり、自社ホームページにおいても同様の情報を逐次提供している。 輸送障害発生時における多言語での情報提供については、無人駅を含む全駅に設置されているデジタルサイネージにより、4カ国（日本語・英語・中国語・韓国語）で列車運行情報を提供している。ホームページにおいても、デジタルサイネージと同様の情報を掲載して、4カ国（日本語・英語・中国語・韓国語）で列車運行情報を提供している。 また、翻訳アプリが搭載されたタブレット端末及び音声翻訳機「ポケット」を有人駅である新杉田、並木中央、金沢八景の3駅に配備してお | <ul style="list-style-type: none"> 今後とも、訪日外国人旅行者を含めた利用者が、輸送障害等発生時に適切な行動判断が出来るよう、案内放送等の多様なツールや媒体を活用し、多言語による情報提供の充実に積極的に取り組むことが期待される。 | <ul style="list-style-type: none"> 引き続き、訪日外国人旅行者が安心かつ快適にご利用いただける環境を提供できるよう、同業他社で取り入れている案内ツールを参考にし、情報提供等の対応強化を検討、推進してまいります。 |

| | | | |
|-----------------------------------|---|---|---|
| <p>(2) 利用者への情報提供に関する社員への教育・訓練</p> | <p>り、個々の訪日外国人旅行者からの問合せへの対応等が可能となっている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 情報提供にかかる他機関との連携については、横浜市、沿線の大型集客施設、病院と連絡体制を確立しており、必要に応じて列車運行情報等の提供を行っている。 ・ 輸送障害発生時の情報提供に関する社員への教育・訓練については、全駅係員を対象に、「アナウンス研修」を年1回実施している。 ・ 訪日外国人旅行者に対する情報提供に関する社員への教育については、全駅係員を対象に、接客英語の習熟を目的とした「ランゲージ研修」を年1回実施している。 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 今後とも、輸送障害発生時の利用者への情報提供について、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。 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 引き続き、輸送障害発生時においてお客様へ迅速かつ的確な対応ができるよう新たな研修や教習を視野に入れ、計画的に教育訓練を実施してまいります。 |
| <p>2. 計画運休に関する事項</p> | <ul style="list-style-type: none"> ・ 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、計画運休は実施しない方針だが、駅構内のデジタルサイネージやホームページにより、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、利用者には最新の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。 ・ また、接続する他社線の計画運休の情報については、速やかに提供を受けられる体制を構築し、利用者に情報提供している。 | | |

| | | | |
|-----------------------------|---|---|--|
| <p>3. 他の交通モードとの連携に関する事項</p> | <ul style="list-style-type: none"> ・ 長時間の運転見合わせが発生した場合には、社内規程に基づき、必要に応じて事前に契約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。 ・ 代替輸送は原則運輸司令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、代替バスの経路、臨時バス停位置等は社内規程に明記している。また、各駅には係員を配置して、旅客誘導等の対応を行うこととしている。 ・ 代替輸送実施に関する社員への教育・訓練については、代替輸送実施にかかる連絡体制、代替バスの手配や利用者への情報提供にかかる実施手順を確認するための職場内指導訓練を年1回実施している。 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 長時間の運転見合わせが発生した場合、速やかに代替輸送を開始して通学・通勤等の移動手段を確保することが重要なことから、引き続き継続的に代替輸送実施にかかる連絡体制、代替バスの手配や旅客誘導に関する実施手順を確認するための訓練を実施することが期待される。 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 引き続き、バス会社や警察等といった関係機関との連携を緊密にするとともに、社内においても迅速かつ円滑な代替輸送が行えるよう計画的に研修・訓練を実施し、万全を期してまいります。 ・ 令和3年2月14日（日）5時00分～10時00分に実施した金沢八景駅複線化切換工事に伴う代行輸送ではお客様の要望等を取り入れ、バス停の位置・ルート等一部変更したため、従来の取扱いを見直します。 |
| <p>4. 帰宅困難者対策に関する事項</p> | <ul style="list-style-type: none"> ・ 災害等発生時における帰宅困難者への対応については、社内で策定したマニュアルに基づき、情報伝達、避難誘導を行うこととしている。また、全駅に一時待機スペースを確保している。 ・ 帰宅困難者に対する情報提供については、横浜市と連携して、周辺の一時的滞在施設の開設情報等を提供できる体制を構築している。 ・ なお、横浜シーサイドラインの各駅 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 大規模災害発生時に帰宅困難者の混乱を回避するためには、施設内での待機の案内や安全な場所への誘導を速やかに行い、帰宅困難者を保護することが重要なことから、定期的なマニュアルの見直しや有人駅へ備蓄品を配備することが期待される。 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 帰宅困難者に対する駅への備蓄品の配備について、必要備品・数量・備蓄場所・管理方法等を考慮し、無人駅を含めて2022年度までには整備できるよう対応してまいります。 |

| | | | |
|----------------------------|--|--|---|
| | <p>は高台にあるため、津波発生時の避難施設として提供する協定を横浜市と締結しており、津波発生時には地域住民等を一時的に受入れることになっている。</p> | | |
| <p>5. 無人駅等における対応に関する事項</p> | <ul style="list-style-type: none"> ・ 横浜シーサイドラインでは、全14駅中有人駅が3駅、残りの11駅が無人駅となっている。このうち、市大医学部駅は、病院隣接駅のため支援対象者が多いことから、平日の10時から18時まで駅係員を配置している。また、八景島駅は行楽客が多いため、土日祝日の10時から18時まで駅係員を配置している。 ・ 無人駅の管理については、並木中央駅において、監視カメラによる駅構内の集中監視、駅務機器の遠隔操作、遠隔放送装置等により一括管理をしている。 ・ 全無人駅の券売機付近には、管理駅にいる駅係員と顔が見える状態で会話ができるモニター付きのインターホンを設置して、特殊割引乗車券の発券や各種問い合わせに対応しており、必要に応じて駅係員を派遣できる連絡体制が構築されている。また、1日に3～4回、有人駅の駅係員が無人駅を巡回することとしている。 ・ 車椅子利用者が無人駅を利用する際は、有人窓口やインターホンで利用の申込みを受け付けており、車椅子利用者が長時間待つことがないように、有人駅や巡回中の駅係員を速やかに向かわせることができる連絡体制を構築している。 ・ 無人駅の安全確保のための施設整備の状況としては、全駅にホームドアを整備している。 ・ 無人駅の設置に関しては、事業準備 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 今後とも、駅の要員配置の見直しを実施する際は、高齢者や障害者の方々が可能な限り不便なく利用できる環境を整える取組みが期待される。 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 現在、駅の要員配置の見直しを予定していませんが、高齢者・障害者の方々が不便なくご利用いただけるよう、案内業務の充実を図り、同業他社の事例も参考に、更なるサービスの向上に努めてまいります。 |

| | | | |
|--|--|--|--|
| | 段階より地元自治会等に説明を行っており、現在も定期的に意見交換の場を設けている。 | | |
| 優良事例 | | | |
| <ul style="list-style-type: none">全無人駅の券売機付近には、管理駅にいる駅係員と顔が見える状態で会話ができるモニター付きのインターホンを設置して、特殊割引乗車券の発券や各種問い合わせに対応しており、必要に応じて駅係員を派遣できる連絡体制が構築されている。 | | | |