

業務監査実施結果報告書

事業者名	横浜市交通局（本局）	実施期間	令和3年12月7日
検査箇所	本局、横浜駅、新横浜駅、センター南駅		
監査項目	取組状況	所 見	所見に対する回答
1. 利用者への情報提供に関する事項 (1) 輸送障害等発生時における利用者への情報提供	- 輸送障害等発生時の利用者への情報提供については、総合司令所からの情報をもとに、駅構内及び車内の案内放送、駅構内及び車内のLCD案内表示器・LED案内表示器への輸送障害情報の配信、急告板の掲出、自社ホームページ、Twitterにより行っている。また、接続する他社線の運行情報についても、自社線と同様、利用者への情報提供を行っている。 - 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、振替乗車案内、運転再開等であり、ホームページ及びTwitterにおいては、駅の入場規制実施状況についても情報提供している。 - 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、駅構内及び車内のLCD案内表示器・LED案内表示器により2カ国語（日本語、英語）で列車運行情報を提供している。 - また、音声翻訳機「ポケトーク」をあざみ野駅に配備しているほか、英語に対応できる案内補助者（ステーションアテンダント）を横浜駅、新横浜駅、桜木町駅の券売機前に配置しており、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。 - ホームページでは2カ国語（日本語、	今後とも、訪日外国人旅行者を含めた利用者が、輸送障害発生時に適切な行動判断が出来るよう、案内放送やホームページ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。	訪日外国人の利用状況を見ながら、輸送障害発生時に分かりやすい案内ができるよう、情報提供の充実に努めてまいります。

(2) 利用者への情報提供に関する職員への教育・訓練	英語)により列車運行情報を提供している。 - 無料 Wi-Fi の導入状況については、通信事業者が提供する無料 Wi-Fi サービスが全駅で利用可能となっているほか、無料 Wi-Fi サービス「Yokohama Transportation Free Wi-Fi」を導入しており、全駅で利用可能となっている。 - 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、「地下鉄現場力向上研修」において全駅務助役を対象に放送案内についての研修を年 1 回行うほか、新人研修時に駅において放送案内の実地訓練を行っている。また、局全体で異常時総合訓練を年 1 回実施しており、その中で利用者への情報提供にかかる実施手順を確認している。	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。	引き続き、迅速で的確な情報提供が行えるよう職員への教育・訓練を継続して実施してまいります。
2. 計画運休に関する事項	- 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、令和 2 年 10 月に策定した「横浜市交通局計画運休・運転再開時における情報提供タイムライン」に基づき、計画運休を実施することとしている。 - 計画運休の可能性や実施時間については、駅構内の LCD 案内表示器・LED 案内表示器、駅構内及び車内の案内放送、急告版、ホームページ、Twitter により情報提供を行っている。 - 関係機関への情報提供については、横浜市総務局危機管理室へ速報として連絡を行うことにより、横浜市総務局危機管理室を通して沿線自治体等との情報共有を行っているほか、		

	接続している他の鉄道事業者との連絡体制を確立しており、記者発表等により各報道機関へも随時情報提供を行っている。		
3. 他の交通モードとの連携に関する事項	長時間の運転見合わせが発生した場合には、連絡体制や利用者への情報提供に関する実施手順等を明記した「横浜市高速鉄道振替輸送取扱規程」に基づき他の交通機関に振替輸送を依頼している。また、横浜市交通局長の判断により、必要に応じて自動車部門においてバスによる代替輸送を実施することとしている。	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、今後とも、速やかに代替輸送を実施できる体制を構築することが期待される。	今後とも、規程に基づいて振替輸送を依頼するとともに、必要に応じて代替輸送を速やかに実施できるよう、当局自動車部門をはじめ、近隣事業者とも連携してまいります。
4. 帰宅困難者対策に関する事項	- 災害等発生時における帰宅困難者への対応については、「市営地下鉄 帰宅困難者対応マニュアル」を制定しており、当該マニュアルに基づき、情報伝達、避難誘導等を行うこととしている。 - 帰宅困難者に対する対応については、各区における帰宅困難者対策協議会に参画しており、全駅に一時待機スペースを確保するほか、戸塚駅、関内駅、横浜駅、新横浜駅、センター南駅、あざみ野駅の主要6駅において、飲料メーカーより提供された野菜ジュースを配備している。 - 帰宅困難者に対する情報提供については、横浜市総務局危機管理室を通して自治体や関係機関と情報共有することにより、周辺の一時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。 - 帰宅困難者対策に関する職員への教育・訓練については、駅単位で行う	今後とも、行政機関等が組織する協議会等へ参加するなど、警察や消防、沿線自治体等関係機関との連携強化により、災害発生時における利用者の避難誘導や帰宅困難者対策の充実に継続して取り組むことが期待される。	帰宅困難者対策協議会に引き続き参加し、沿線自治体等関係機関との連携を今後も維持・強化することにより帰宅困難者対策に取り組んでまいります。

	定期教育訓練において情報伝達、避難誘導等の訓練を年1回実施しているほか、定期的に実施される協議会主催の訓練に参加している		
優良事例			
英語に対応できる案内補助者（ステーションアテンダント）を横浜駅、新横浜駅、桜木町駅の券売機前に配置しており、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。			