

業務監査実施結果報告書

事業者名	横浜高速鉄道株式会社 本社	実施期間	令和4年9月28日
検査箇所	本社、元町・中華街駅、みなとみらい駅、新高島駅		
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、運転指令所からの情報を基に、車内及び駅構内の案内放送、駅構内の案内表示装置への輸送障害情報の配信を行っているほか、運転関係業務委託先である東急電鉄株式会社の運輸指令所による車内のLCD案内表示装置への輸送障害情報の配信により行っている。また、振替輸送関係にある他社線及び相互直通運転先の運行情報についても、駅構内の案内表示装置により、利用者への情報提供を行っているほか、相互直通運転を行っている東急東横線、東京メトロ副都心線等については、車内のLCD案内表示装置でも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、運転再開見込み、運転再開等であり、自社ホームページ及びTwitter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、「ポケトーク」等の音声翻訳機を全駅に配備しており、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ほか、振替輸送を行う際のルート、振替輸送を行う最寄り駅までの徒歩ルート、所要時間等を一覧にした案内図を2カ国語（日本語・英語）で	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、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。	輸送障害発生時に駅で掲出している「振替輸送を行う際のルート、振替輸送を行う最寄り駅までの徒歩ルート、所要時間等を一覧にした案内図（日本語・英語対応版）」を、ホームページへ掲出する方向で検討し、お客様のスマートフォン上でご覧いただける様にし、ご自身で振替輸送手段が判断できる様に改善して参ります。また、訪日外国人旅行者のお客様に対し、異常時における多言語放送対応等に、前向きに検討して参ります。

(2) 利用者への情報提供に関する職員への教育・訓練	作成し、振替輸送実施時に各駅で急告板に掲示するほか配備している。 ・ 情報提供にかかる他機関との連携については、沿線自治体である横浜市及び神奈川県との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、会社全体で異常時総合訓練を年1回実施しているほか、駅職場で異常時運転訓練を年2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。また、駅関連施設と合同で実施する消防訓練においても同様の確認を行っている。 ・ 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、ポケットクの活用方法について全駅係員に教育を行っているほか、令和4年7月に業務で多用する英語のフレーズ集「駅係員のための簡単な英会話」を作成しており、令和4年度中に当該フレーズ集を活用した教育を実施する計画となっている。	・ 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。	・ お客様に対して迅速かつ的確な情報提供が行える様に、年間を通して、自社、他社を問わず直近で発生した事象等を参考に、定期的な教育・訓練を実施して参ります。併せて、訪日外国人旅行者のお客様への対応方につきましても、スムーズに対応できる様に検討して参ります。
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、令和元年9月に策定した「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、駅構内の情報案内表示装置、車内のLCD情報案内表示装置、駅構内及び車内の案内放送、急告版、自社ホームページ、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、接続している他の鉄道事業者、横浜市、神奈川県、各報道機関等との連絡体制を確立しており、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、社内規程に基づき、必要に応じて事前に協定を締結した鉄道・バス会社に振替輸送を要請することとしている。 - 振替輸送は原則運転指令長の判断により実施することとしており、振替輸送実施にかかる連絡体制、利用者への案内方法は社内規程に明記している。 - 振替輸送実施に関する職員への教育については、新人研修や現場教育において、振替輸送実施にかかる連絡体制、利用者への案内方法を駅係員へ周知している。	今後とも、継続的に振替輸送実施時の利用者への案内に関する教育等を実施することにより、速やかに振替輸送を実施できる体制を構築することが期待される。	輸送障害発生時に、お客様が改札付近滞留せずに、スムーズで適切な案内が出来る様に、定期的な規程改正や異常時の体制を見直して参ります。併せて、現場における異常時の体制につきましても、柔軟に対応できる様に改善して参ります。
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、「津波対応マニュアル」に基づき、情報伝達、避難誘導を行うこととしている。 - 帰宅困難者に対する情報提供については、各駅が自治体や関係機関と連携し、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。また、一般社団法人横浜みなとみらい21が作成した、周辺の一時的滞在施設及び津波避難場所情報を掲載したマップを新高島駅、みなとみらい駅、馬車道駅、日本大通り駅の4駅において配備し、災害時に配布することとしている。 - 帰宅困難者対策に関する社員への教育・訓練については、全国交通安全	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、災害発生時における警察や消防、沿線自治体等関係機関との連携強化により、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。	更なる行政機関との連携と、災害発生時の「横浜市の帰宅困難者一時滞在 NAVI」を活用し、帰宅困難者のお客様に対してリアルタイムに情報提供が出来る様に、努めて参ります。併せて、周辺の一時的滞在施設及び津波避難場所情報を掲載したマップ等を活用したご案内にも努めて参ります。

	運動期間にあわせて、駅係員に帰宅困難者対応を想定した案内誘導手順の確認を行っているほか、中区帰宅困難者対策会議やクイーンズスクエア横浜が主催する協議会に参画して、定期的実施される当該協議会の訓練に参加している。		
5. 無人駅等における対応に関する事項	- 横浜高速鉄道では、開業当初より全駅が有人駅となっており、全6駅中4駅が、一部の時間帯において無人となる改札口がある駅となっている。 - 無人となる改札口には、駅務室にいる駅係員と会話ができるインターホンが設置してあり各種問い合わせに対応しているほか、車椅子利用者の介助等必要に応じて係員が急行できる体制が構築されている。 - インターホンの設置位置は、設置付近に「インターホン」等の案内表示をすることにより、利用者が気づきやすくなるよう配慮している。 - インターホンが押された場合には駅務室から遠隔対応モニターにより改札口を確認することとしているほか、定期的な遠隔対応モニターの確認や駅係員による駅構内の巡回により、駅係員のサポートが必要な状況がないか確認を行っている。	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。	時間帯改札無人については、今後のお客様のご利用状況に応じて見直すなど、なるべくお待たせすることなく対応できる様に努めて参ります。また、インターホン等に支障が起きない様に、定期的なメンテナンスに努め参ります。
優良事例			
令和4年7月に業務で多用する英語のフレーズ集「駅係員のための簡単な英会話」を作成しており、令和4年度中に当該フレーズ集を活用した教育を実施する計画となっている。			