

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	実施期間	令和 8 年 1 月 2 3 日（金）
検査箇所	金沢八景駅、市大医学部駅、鳥浜駅、新杉田駅		
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) 駅構内、改札口付近、ホーム、列車内での情報提供	・ 自社線の輸送障害発生時における利用者への情報提供について、駅構内での周知に関しては、並木中央駅から全駅へ一斉放送にて案内している。 また司令所においては、各駅に設置されている表示装置への一斉配信作業を行い、一斉放送とあわせて情報提供を行っている。なお表示装置については、英語での周知も可能である。 ・ さらに終日有人駅（金沢八景駅・並木中央駅・新杉田駅）では、急告板を使用して周知している（無人駅については、駅員が巡回等で滞在していた場合に限り急告板でも周知）。 ・ 列車内での情報提供については、司令所より放送して対応している（運転士が乗務している場合は運転士が対応）。なお、自動放送では多言語（日・英・中・韓）	・ 輸送障害発生時における利用者への情報提供方法に関して、表示装置類の更新を令和 8 年度に計画しており、利便性向上が期待できる取り組みをしている点は評価できる。 ・ 今後の更なる取り組みとして、例えば、聴覚に障害を持たれている方や放送を聞き逃してしまった方のため、貴社ホームページの運行情報へアクセスできる二次元コードを駅の見やすい位置へ掲示するなど、利用者が容易に情報を取得できる措置を行うことを期待する。 ・ 輸送障害発生時の情報提供に関する社員への教育・訓練として実施されている「アナウンス研修」について、継続して取り組むことを期待する。	・ 令和 8 年度の表示装置類の更新計画を着実に進め、利用者の利便性向上に繋がる情報提供の環境整備に取り組んでまいります。 ・ 駅構内の時刻表および各車両のドア上部に二次元コードを掲示し、利用者が容易に情報収集できる措置を講じました。 ・ 引き続き、輸送障害発生時等における確実な情報提供を行うため「アナウンス研修」を継続し、よりご利用いただきやすい路線を目指してまいります。

(2) ホームページ等による 情報提供に関する取組 状況 (3) 輸送障害発生時の情報 提供に関する社員への 教育・訓練	でも行うことが可能となっている。 ・ 横浜シーサイドラインと接続する他社線 で発生した輸送障害については、自社 線と同様に駅構内放送及び表示器を用 いて情報提供している。 ・ 横浜シーサイドラインでは、令和8年 度にかけて全駅の表示装置類を更新す る予定である。これにより、多言語 (日・英・中・韓)での周知が可能で あり、自社・他社線の輸送状況につい ては、障害発生有無に関係なく常に案 内できるようになるため、さらなる利 便性の向上が期待できる。 ・ 自社 HP での情報提供については、司令 所にて対応しており、輸送障害発生後す みやかに掲載して情報提供している。な お、現在の利用状況に鑑みて多言語での 情報提供は実施していない。また、SNS を活用しての情報提供も実施していな い。 ・ 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、横浜シー		
--	--	--	--

	サイドラインでは年1回「アナウンス研修」を実施しており、利用者に対して正確に情報提供できるよう、発言内容や聞き取りやすい速度・口調などを講師及び他の社員が評価するとともに、発言内容を録音し、その場で再生して自己評価を行うことで技術向上を図っている。		
2. 計画運休に関する事項	・横浜シーサイドラインでは、これまでに自然災害に対する計画運休を実施したことはなく、可能な限り運行を継続したうえで、規程に定める規定値等に基づき運休の判断をしている。		
3. 他の交通モードとの連携に関する事項	・代行輸送については、近隣のバス事業者と協定を結び対応できるように備えている。また、車いす利用者等に対応するため、ユニバーサルデザインタクシーも手配できる体制となっている。	・引き続き、輸送障害等が発生した場合において、代行輸送が円滑に実施されることを期待する。	・現行整備しているマニュアルを活用し、更なる教育を実施することで、円滑な代行輸送が行えるよう取り組んでまいります。

4. 帰宅困難者対策に関する事項	・横浜シーサイドラインにおいては、これまでに帰宅困難者を受け入れた事例はないものの、前回の業務監査（令和2年実施）での助言を踏まえ、終日有人駅（金沢八景・並木中央・新杉田）及び一部有人駅（市大医学部・八景島）に非常水やアルミシート等の災害備蓄品を令和4年度までに配備した。 ・なお駅施設内のスペースには限りがあることから、横浜市の一時施設 NAVI を用いて近隣の受け入れ施設へ誘導することとしている。	・大規模災害が発災した際の帰宅困難者対応として、終日有人駅及び一部有人駅において、非常水をはじめとする災害備蓄品が配備されている。また、横浜市の帰宅困難者一時滞在施設検索システムを活用して避難施設を案内するなど、非常時の対応が整備されていることは、非常に評価できる。	・引き続き、帰宅困難者用の災害備蓄品の配備に取り組んでまいります。また、横浜市の帰宅困難者一時滞在施設検索システムを活用した円滑な案内が行えるよう取り組んでまいります。
5. ダイヤ改正における沿線自治体等への事前説明に関する事項	・横浜シーサイドラインにおける近年のダイヤ改正は、ラッシュ時間帯で運転間隔を調整することが主たる目的の改正であり、減便などの影響が大きい改正はないことから、自治体等へ説明を行った事例はない。 ・今後、やむを得ず減便などのダイヤ改正を行う場合は、自治体及び利用者に対し丁寧に説明していくこととしている。	・今後、減便せざるを得ない状況が発生した場合は、関係する沿線自治体等へ丁寧かつ十分な説明を行うことを期待する。	・今後、減便せざるを得ない状況が発生した場合には、検討段階より関係する沿線自治体等へ丁寧かつ十分な説明を行うようにしてまいります。

6. 賠償責任保険への加入状況	・ 軌道事業者が車両の運行によって旅客や他人の身体に損害を与えた場合に適用される損害賠償責任保険について、加入されていることを確認した。		
7. 無人駅における対応に関する事項	・ 無人駅における利用者への情報提供については、案内放送及び表示器にて実施している。 ・ 1日4回ほど管理駅の駅員が巡回を実施しており、状況に応じて利用者からの問合せ対応等も行っている。 ・ 全無人駅にカメラ付きの券売機インターホンを設置しており、乗車券類の購入に対する問い合わせのほか、横浜市の敬老パス等をカメラで提示した利用者への割引操作にも対応している。 また、コミュニケーションボードを横付けし、筆談にも対応できるようにしている。 ・ 有人駅を含む全駅には、多言語対応インターホンも設置されており、利用者のスマートホンと有人駅に配備しているタブレット端末を介して多言語による問い合わせにも対応できるようにしてい	・ 引き続き、特に移動制約者の方々が円滑に利用できるようサービス水準を維持することを期待する。 ・ 監査当日、鳥浜駅において、カメラ付きインターホンをテスト利用した際、駅側の映像が駅職員側に表示されない不具合を確認した。当該不具合は、監査当日中に解消されていたものの、これら機器類の動作確認については、より丁寧に実施されることを期待する。	・ 引き続き、移動制約者の方々が円滑にご利用いただけるようサービス水準の維持を行ってまいります。 ・ 監査当日の不具合を受け、カメラ付きインターホンは定期点検だけではなく、毎日動作確認を行うよう取り組んでまいります。

	る。 ・車椅子利用者が無人駅を利用する際は、終日有人駅（金沢八景・並木中央・新杉田）へ電話等で申込みを行うことにより、係員が事前に駅に到着して乗車時に介助を行うことにより、車椅子利用者が長時間待つことなく円滑に乗車できる体制となっている。		
8. 乗車券販売窓口に関する事項	・横浜シーサイドラインにおいては、有料特急列車がないことから、これら乗車券類を販売する特別な窓口は設置していない。		
9. 運賃等に関する事項	・各駅において運賃・料金表が正しく掲示されており、また有人駅においては旅客営業規則を備え付けている。 ・運賃誤収受等の対策については、券売機の釣り銭装填ミスによる誤収受が生じないようにマニュアルを整備し、手順を遵守することが徹底されており、これまで誤収受は発生していない。 ・個人情報の取り扱いについては、施錠できる保管場所で適切に保管しており、また、遺失物については専用システムで情	・運賃・料金の正確な収受は、運賃制度を適正に運用するための基本的事項であるため、引き続きマニュアルを遵守することにより、釣り銭装填ミスによる誤収受防止が図られていくことを期待する。	・引き続き、現行整備しているマニュアルの遵守を徹底し、誤収受の防止を図ってまいります。

	報管理を行い一定期間保管したうえで警察へ届出している。		
10. 移動等円滑化の対応状況に関する事項	・横浜シーサイドラインは、ホームドアが全駅に整備されており、また、全駅が高架化されているという特性からエレベーターも設置し地上からホームまで移動できるようになっている。 ・移動制約者への対応に関する教育として、サービス介助士の資格取得をはじめ、公益財団法人交通エコロジー・モビリティ財団が実施している交通サポートマネージャー研修を受講している。	・横浜シーサイドラインは、沿線に医療機関もあるため、特に移動制約者に対する円滑な利用が図られるよう、サービス介助士の資格取得及び交通サポートマネージャー研修受講の取り組みが継続して行われることを期待する。	・引き続き、サービス介助士の資格取得及び交通サポートマネージャー研修の受講を行うことで、特に移動制約者に対する円滑なご利用案内が提供できるよう、取り組んでまいります。
優良事例			