

横浜高速鉄道株式会社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	運賃・料金に関する認可申請、届出等の ・ 諸手続や運賃・料金表の掲示、営業規則の備え付けは法令等に違い適正に行われている。 なお、現行の運賃は、平成15年11月27日認可を受け、平成16年2月1日より実施している。		
	・ 連絡運輸契約については、接続する各線、又はこれを経由して接続する線との間で購入可能となっており、現在は17社局（東日本旅客鉄道、東武鉄道、京王電鉄、東京地下鉄、東京急行電鉄、小田急電鉄、京浜急行電鉄、西武鉄道、相模鉄道、京成電鉄、東京都交通局、横浜市交通局、埼玉高速鉄道、江ノ島電鉄、横浜新都市交通、東京モノレール、東京臨海高速鉄道）と実施している。		
	・ 乗継割引については、接続する横浜駅で東京急行電鉄、京浜急行電鉄、相模鉄道と実施している。		
	・ 企画乗車券については、みなとみらい線を発売当日に限り何回でも乗降り可能な「みなとみらい線一日乗車券」を設定している。また、他の鉄道事業者に跨る企画乗車券も設定しており、観光需要等に対応している。	・ 今後も引き続き利用者利便の向上、需要喚起に資する商品の提供を検討することが期待される。	・ 今後も引続きお客様により魅力的で、かつ需要喚起に資する企画乗車券の検討を進めてまいります。
	・ 平成19年3月からICカードPASMOを導入しており、鉄道及びバス、ならびにSuica取扱事業者との相互利用をしている。		

横浜高速鉄道株式会社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
	委託駅である横浜駅を合わせると全駅(6駅)に3台以上の自動券売機が設置されており、その全てがICカード対応自動券売機となっている。また、自動定期券発行機についても全駅に2台以上設置されており、設置の考え方については、「駅務機器設置台数基準」により、利用者に不便を掛けないように配慮している。自動精算機については、各駅2台以上設置されており、全てICカード対応となっている。		
	運賃誤収受は過去3年間に於いて、平成20年4月に東日本旅客鉄道株式会社との連絡通学定期券の誤発売により発生している。誤発売対応については、定期乗車券購入申込書等により該当する利用者には返金がされている。また、再発防止策として、定期乗車券購入申込書に学生区分欄の追加を行うとともに、係員定期券売機の改修も実施している。	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り、今後とも運賃誤表示・誤収受の発生防止に万全を期することが望まれる。	今後も誤表示・誤収受の防止に慎重かつ確実に対処してまいります。
	各駅で自動券売機等のスムーズな締切り作業を行うとともに硬貨の装填ミス等がないように「券売機交番フローチャート」が備え付けられており、平成22年11月に見直しが行われている。		
	無料乗車証等の取扱いはなく、職務乗車証の取扱いのみで「職務乗車証発行規程」により発行条件、取扱方等を定めている。		
2. 情報提供に関する事項	ホームページ等において、年度財務情報、運賃関係、時刻表等、鉄道利用に関する基本的な情報について、適切に提供されている。また、割引きっぷや沿線情報等の利用者サービスにも力を入れている。	引き続きパンフレット類、ホームページにおいて利用者への各種情報提供を積極的に行う検討が期待される。	今後も引き続きパンフレット類やホームページ等においてお客様への情報提供を積極的に進めてまいります。

横浜高速鉄道株式会社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
3. 案内情報に関する事項	・ 駅構内等の案内情報の掲示については、基本的な運賃表、時刻表、路線図等が適切に掲示されている。		
	・ 駅構内の案内表示については、「みなとみらい線案内サインマニュアル」に基づき整備されており、全駅2カ国語表記で案内サインを表示、主要施設(きっぷうりば、精算所、トイレなど)は4カ国語表記で表示されている。		
	・ 旅客誘導では、駅構内の改札階からホーム階までの乗車方向においては「白地に黒文字」で、ホーム階から改札階までの降車方向は「黄地に黒文字」でそれぞれ案内表示を行うことによって移動円滑化を図っており、駅の周辺についても、全駅に駅周辺地図が設置されている。		
	・ 列車の運行情報については、運輸指令から直接各駅に対し連絡を行い、各駅へ案内表示が出来るようになっている。		
	・ 列車内での案内情報については、外国人観光客にも対応した2カ国語にて表示されている。		
	・ 車内放送については、自動放送を基本としており、運行の状況に応じて乗務員の操作により案内を行なっている。	・ 今後とも、案内情報については適宜点検を実施し、的確かつ利用者ニーズに合致した情報提供に努め、検討することが望まれる。	・ 今後ともお客様に安心してご利用いただけるよう、ニーズを捉えた的確な情報提供に努めてまいります。

横浜高速鉄道株式会社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
4. バリアフリーに関する事項	・ 横浜市福祉のまちづくり条例施設整備マニュアルにより整備方針が策定されており、全駅、段差解消された施設となっている。		
	・ エレベーター及びエスカレーターは全駅に設置されており、障害者用トイレも全駅に設置されている。		
	・ 駅業務のソフト面の対応については、株式会社東急レールウェイサービスに委託しており、株式会社東急レールウェイサービス社員全てがサービス介助士の資格を取得している。	・ 引き続き高齢者や身体障害者が気軽に安心して利用できる体制の維持を検討することが期待される。	・ 今後も引き続き、お客様に安心してご利用いただけるよう、駅業務委託会社と協力して、サービスの向上に努めてまいります。
	・ プラットホームからの転落防止対策については、LED表示器や構内放送で利用者への注意喚起を行っている		
5. 外国人観光客等への対応に関する事項	・ 外国人観光客向けの企画乗車券の設定はない。	・ 沿線には国際会議施設やビジネスホテル、国際客船ターミナルもあることから、外国人観光客への積極的なPRを行い需要の喚起や利便性向上について検討することが望まれる。	・ パンフレット類やホームページ等を用いて外国人のお客様への情報提供を積極的に進めてまいります。
	・ 駅主要施設における案内サイン表示は4カ国語、列車の案内情報は、2カ国語表示となっており、外国人観光客等からの問い合わせや案内に対しては、横浜市が作成したコミュニケーションボードを利用し対応している。		
6. 乗継円滑化措置に関する事項	・ 東急東横線と横浜・渋谷駅間で相互直通運転を実施しており、今後の予定として平成24年度から東京地下鉄副都心線の渋谷・和光市駅間、東武東上線と和光市・森林公園駅間、西武有楽町線、池袋線の小竹向原・飯能駅間で実施することとしている。		
	・ 最終列車の接続については、横浜駅接続の各鉄道事業者からの依頼を受け調整を行っている。	・ 今後も引き続き利用者利便を勘案し、他の鉄道事業者と緊密な連携をとることにより、積極的な取組みを図り、検討することが期待される。	・ 今後も引き続き、他鉄道事業者と緊密な連携を執り、乗継利便の向上を図ってまいります。

横浜高速鉄道株式会社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
7. 事故等による輸送障害時の旅客対応に関する事項	・ 輸送障害等が発生した場合の対応方法については、「輸送障害発生時における旅客案内対応マニュアル」で定められており、実際に輸送障害等が発生した場合は、事故等の現場の当事者又は発見者は速やかに総合指令所に通報し、通報を受けた指令は状況を判断し、無線で各列車に連絡を行うとともに一斉電話で各駅へ連絡を行うこととしている。		
	・ 連絡を受けた列車や各駅は、車内放送や駅に設置しているLED表示器等で情報を表示することとしている。		
	・ 輸送障害については、振替依頼のある他社線と東京急行電鉄からの情報を車内放送で旅客へ情報提供している。		
	・ 振替輸送については、「輸送障害発生時における旅客案内対応マニュアル」に基づき、運輸部長が復旧見込み時間及び旅客の状況等を判断し、鉄道では東日本旅客鉄道、横浜市交通局、バスでは神奈川中央交通、横浜市交通局で実施している。		
	・ 遅延証明書については、5分以上の列車の遅れが生じた場合に発行している。また、平日朝ラッシュ時間帯の15分以上の遅延については、ホームページにて情報提供し、遅延証明書の取得も可能である。		
	・ 輸送障害時の旅客対応を想定した訓練については、毎年計画的に行っている。	・ 今後とも年間を通して計画的に教育や訓練を実施して、安全で迅速かつ的確な対応が行えるよう全社的な取組みの検討が期待される。	・ 今後も引続き、計画的な教育訓練を実施し、安全・安心な輸送サービスが提供できるよう全社をあげて取り組んでまいります。

横浜高速鉄道株式会社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
8. 災害時等の旅客対応に関する事項	自然災害の対応については「災害・事故対策規程」を制定しており、地震、暴風、豪雨、豪雪、洪水等に警戒レベルを設け、レベルに応じた防災体制をとるよう定めている。		
	異常時総合訓練として毎年、計画的に実施しており、平成22年11月に横浜で開催されたAPEC首脳会議・閣僚会議に先立ち警察との連携を密にするとともに合同で鉄道テロ防止訓練を実施するなど安全対策の徹底に努めている。	今後ともあらゆる事態を想定した教育や訓練を実施して、安全で迅速かつ確な対応がとれる体制を確立し、検討することが期待される。	今後も引続き、あらゆる事態を想定した教育や訓練を実施して、安全で迅速かつ確な対応がとれるよう体制整備を取り組んでまいります。
9. 利用者等からの意見等に関する事項	- 利用者からの意見等は、直接電話で寄せられるものとホームページから寄せられるものがあり、本社総務課・運輸課が窓口となって、軽微なものについてはその場で回答し、検討が必要なものについては、各課へ展開することとしている。 - 利用者から寄せられた苦情・意見等の総件数は、平成19年度は121件、平成20年度は82件、平成21年度は64件と減少傾向にある。寄せられた意見等は、各課で検討のうえメール等で利用者へ回答し、取りまとめた後に週1回開催される一般社員会議、2週に1回開催される役員会に報告し周知されている。	今後も利用者の意見・要望等を取り入れ、一層のサービス改善・利便性の向上に努める検討が望まれる。	今後も引続き、お客様のご意見・ご要望等を取り入れ、サービス・利便性の向上に努めてまいります。
10. 駅員の接遇等に関する事項	駅業務に関しては、株式会社東急レールウェイサービスに委託しており、「マニュアル(接客手順書)」により高齢者・障害者の接遇等に努めている。また、株式会社東急レールウェイサービスの社員が講師となり現場社員に対し年1回、サービスサポート研修や監督者を対象としたお客さま対応研修を実施するなど接遇等の教育に積極的に取り組んでいる。	今後も引き続き、あらゆる場面を想定した接遇等の教育、研修を行う検討が期待される。	今後も引続き、お客様に安心してご利用いただけるよう、駅業務委託会社と協力して、サービスの向上に努めてまいります。

横浜高速鉄道株式会社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
	・ 旅客の暴力行為、痴漢行為等については、平成21年度に6件確認されている。旅客の暴力行為等に関する駅職員の対応として、駅業務の委託を受けている株式会社東急レールウェイサービスにおいて毎年1回、第三者行為に関する研修を実施している。	・ 暴力、痴漢行為等の犯罪行為には、引き続き毅然とした対応で臨むとともに、犯罪行為防止に向けた駅構内及び車内での利用者に対する注意喚起、啓発方法について検討することを期待する。	・ 今後も引き続き、犯罪行為に毅然とした対応で臨み、お客様への注意喚起、啓発等の取り組みを図ってまいります。
11. その他のサービスに関する事項	・ 携帯電話の取扱については、優先席付近では電源を切り、その他の場所ではマナーモードにし、通話は遠慮いただく様に各車両優先席付近に携帯マナーステッカーの貼り付けや車内放送を行い、周知に努めている。		
	・ 優先席は1編成8両あたり6席(車いすスペースがある2号車では3席)設けられており、車内放送やステッカー(共通優先席マーク、ご年配マーク、妊婦マーク、お子様連れマーク、怪我人マーク)を貼付け、利用しやすくなっている。	・ 引き続き、高齢者や障害者などが安心して利用出来るマナーの啓発などの取組みを推進する検討が期待される。	・ 今後も引き続き、お客様に安心してご利用いただけるよう、マナーの啓発等の取り組みを図ってまいります。
	・ 地下駅ということもあり、開業当初から終日禁煙として、改札付近には「構内禁煙」の掲示をして周知に努めている。		
	・ ベビーカーの取扱については、駅構内のエレベーターを利用出来るように優先利用のお願いを貼りだし呼びかけており、車内には折りたたまず持ち込めるとしており、特に利用制限は設けていない。		

横浜高速鉄道株式会社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
	女性専用車両については、平日の朝・夕のラッシュ時間帯の優等列車(特急、通勤特急、急行)に導入している。		
	マタニティマークについては、平成20年6月より全駅で配布を行っており、ポスターを掲出し周知に努めている。		
	遺失物の取扱については、作業基準を設けており、駅に届けられた遺失物については当日中に元町・中華街駅に送付され一括管理し、毎週2回(火曜日、金曜日)、加賀町警察署へ送付している。		
	駅等で取り扱う個人情報については、取扱規程、取扱基準を設け、個人情報の内容毎に保管状況を明確にし、確実な取扱をしている。		
	AEDについては、全駅に1台ずつ設置している。		
	心肺蘇生処置講習とAED使用方法については、駅業務を受託している株式会社東急レールウェイサービスの有資格者が講師となり、計画的に講習を行っており、駅係員全てが受講している。	引き続き、安全・安心に利用出来る鉄道として、利用者サービスの向上に資する教育・研修を検討することが期待される。	今後も引き続き、お客様に安心してご利用いただけるよう、駅業務委託会社と協力して、サービスの向上に努めてまいります。
	ハンドル型電動車いすの利用については、「補装具給付制度」の交付証明書の確認を行なったうえ全駅で利用可能となっており、交通エコロジー・モビリティ財団の「らくらくおでかけネット」において情報提供がされている。また、駅員による案内については、利用者から事前に連絡をもらい対応することとしている。	引き続き、利用者が気軽に安心して鉄道を利用出来る対応を検討することが望まれる。	今後も引き続き、お客様に安心してご利用いただけるよう、情報提供等の取り組みを図ってまいります。