

	<p>券の連絡運輸を東京急行電鉄株式会社（以下「東急電鉄」という。）（こどもの国線、世田谷線除く）、京浜急行電鉄株式会社（以下「京浜急行電鉄」という。）（泉岳寺駅除く）、相模鉄道株式会社（以下「相模鉄道」という。）の3社、通勤・通学定期券の連絡運輸は、東日本旅客鉄道株式会社（以下「JR東日本」という。）、東武鉄道株式会社、京王電鉄株式会社、東京地下鉄株式会社（以下「東京メトロ」という。）、東急電鉄、小田急電鉄株式会社、京浜急行電鉄、西武鉄道株式会社、相模鉄道、京成電鉄株式会社、東京都交通局、横浜市交通局、埼玉高速鉄道株式会社、江ノ島電鉄株式会社、株式会社横浜シーサイドライン、東京モノレール株式会社、東京臨海高速鉄道株式会社の17社局と実施している。</p> <ul style="list-style-type: none"> 乗継割引については、接続する横浜駅で東急電鉄、京浜急行電鉄、相模鉄道の特定区間で実施している。 また、東急電鉄との連絡定期券を1枚で購入する場合、割引を適用している。 		
<p>②乗継割引</p>	<ul style="list-style-type: none"> 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り降り可能な「みなとみらい線 	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 今後も引き続きより魅力的な企画券を検討し、観光需要等に対し積極的に商品提供をまいります。
<p>③企画乗車券</p>			

	<p>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。</p>	<p>ことが期待される。</p>	
<p>④福祉割引</p>	<ul style="list-style-type: none"> 身体障害者及び知的障害者に対する運賃の割引は実施されているが、精神障害者に対する運賃割引については実施していない。 		
<p>⑤ I Cカードシステム</p>	<ul style="list-style-type: none"> 利用者利便の向上を目的に、平成19年3月から「PASMO」システムの導入をしている。JR東日本の「Suica」と相互利用することができ、I Cカード利用率は、定期・定期外で約9割となっている。現在、kitaka manaca toica PiTaPa ICOCA はやかけん nimoca SUGOCAも利用可能である。 	<ul style="list-style-type: none"> I Cカードシステムについては、利用者にも利便性の高いサービスであること、システム開発や駅務機器の設置などの多額の設備投資を行っていることから、一層の普及促進に向けた取り組みが期待される。 	<ul style="list-style-type: none"> 今後も引き続き利用者の利便性向上を念頭に置き、有効な設備投資を行うことにより、I Cカードシステムの普及促進に取り組んでまいります。
<p>(3) 駅務機器類関係</p>	<ul style="list-style-type: none"> 自動券売機、自動改札機等の駅務機器類の設置については、「駅務機器設置基準」に基づき、輸送人員等を考慮し、委託駅（横浜駅）を含め全6駅に設置している。駅務機器類の故障発生時の対応は、駅務機器保守サービス事業者等との連絡体制に基づき処理対応している。 		
<p>(4) 運賃・料金の誤表示、誤収受関係</p>	<ul style="list-style-type: none"> 運賃の誤表示、誤収受については、過去3ヶ年においては、平成25 	<ul style="list-style-type: none"> 運賃収受の信頼性の確保は、鉄道事業者の社会的信 	<ul style="list-style-type: none"> 鉄道事業者としての社会的信用を維持するため、誤表示や誤収受の

<p>(5) その他</p> <p>①偽造紙幣等の対応</p> <p>②無料乗車証</p> <p>③個人情報の取扱い</p>	<p>年2月から12月にかけて自動精算機及びカード処理機における精算運賃過剰収受が発生している。誤収受の原因及び対応としては、機器メーカーのプログラムミスにより磁気定期券での精算時に乗継割引が適用できない現象が発生、プログラム改修により対応している。</p> <p>以降、プログラム改修を行う際は、機器メーカーと双方で確認を行い、再発防止に努めている。また、改善事項について、再発防止の観点から各駅において業務教育等を通じ周知している。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 偽造紙幣等が発見された場合、発生箇所から本社へ報告を行い、本社から関係各所等への連絡や社内での情報共有を行う体制が整備されている。 ・ 無料乗車証等の取扱いはなく、職務乗車証の取り扱いのみで「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。 ・ 個人情報については、平成17年の個人情報保護法の全面施行に伴い社内通達に基づき対策を講じているところである。駅業務における個人情報に関する取り扱い、帳票類の管理について定め、各駅に 	<p>用を維持するために最も重要な課題であることから、今後とも誤表示や誤収受の発生防止に向け、ソフト・ハードの対策への積極的な取り組みが望まれる。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 個人情報の取り扱いについては、鉄道事業者の社会的信用を維持するために最も重要な課題であることから、今後とも、個人情報の取り扱いについて積極 	<p>防止については細心の注意を払いソフト・ハードの両面で積極的に対策を講じ、再発防止に取り組んでまいります。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 個人情報保護法に基づき、鉄道事業者としての社会的信用を維持するため、個人情報の管理を徹底してまいります。
--	---	---	--

	<p>において実施していることを確認した。</p>	<p>的な取り組みが望まれる。</p>	
<p>2. 情報提供に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ ホームページについては、本年6月にリニューアルを行い運行情報、運賃情報、時刻表等、鉄道利用に関する基本情報が適切に提供されており、割引切符や沿線情報、イベント情報等利用者サービスのコンテンツも充実している。また、日本語の他、4カ国語（英語・中国語（繁体字、簡体字）・韓国語）に対応している。 ・ リニューアル後の状況を検証し、沿線情報等についても外国語表記を行い訪日外国人旅行者への情報提供を検討している。 ・ 利用者から質問・要望があった事項について、「よくあるご質問」「お客様の声を反映して」に掲載し、利用者利便向上に努めている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 今後とも、利用者に対し、よりわかりやすい方法で各種情報の提供を積極的に行っていくことが期待される。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 今後も引き続きホームページの整備や多言語表記等を進め、利用者の利便性向上に向け取り組んでまいります。
<p>3. 駅等での案内情報に関する事項 （1）案内サイン表示の整備状況</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 案内表示設備等の整備については、基本的な運賃表、時刻表、路線図等が適切に掲示されており、駅周辺地図についても全駅において掲示されている。また、全駅においてピクトグラム及び2カ国語（日本語・英語）表記で案内サインを表示するとともに、主要施設（きっぷうりば、精算所、トイレ）に 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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の提供について検討することが望まれる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 今後も引き続き案内サインの点検整備を適宜実施し、利用者のニーズに合わせた情報提供により、移動円滑化を図ってまいります。

<p>(2) バリアフリー施設の案内サイン表示の整備状況</p> <p>(3) 列車での案内情報の提供状況</p>	<p>については4カ国語（英語・中国語（繁体字、簡体字）・韓国語）で表示しており、外国人観光客への案内情報の提供にも努めている。旅客誘導では、全駅において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においては「黄地に黒文字」で案内サインを表示している他、みなとみらい駅、日本大通り駅、元町・中華街駅の3駅では、改札階とホーム階とを結ぶ階段については左側通行とし、上り方向を「黄地に白矢印」で、下り方向を「青地に白矢印」で案内表示を行い、移動円滑化を図っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 全駅にエレベーター、エスカレーター、多機能トイレが整備されており、その全ての駅において適切なサイン表示が行われている。また、駅構内のバリアフリー設備の配置を点字及び音声で案内可能な音声触知案内図が改札付近に設置されている。 ・ 移動円滑化ガイドライン（車両等編）に準拠し適切に案内が行われている。車内における基本的な案内事項（次駅名、ドア開閉方向、乗換え情報等）は、自動放送・液晶モニターを用いて日本語と英語の2カ国語案内を行っている。 		
---	---	--	--

<p>(4) 外国人観光旅客等への情報提供等の対応</p>	<p>また、遅延その他の運行情報や、安全運動等の啓発放送等適宜実施するものは、車掌による日本語案内放送を実施している。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 駅における2カ国語（一部4カ国語）案内表示及び列車における2カ国語案内表示による案内情報の提供の他、4カ国語（英語・中国語（繁体字、簡体字）・韓国語）によるホームページの開設等、外国人観光旅客等への情報提供に努めている。 		
<p>4. バリアフリー対策に関する事項</p> <p>(1) 鉄道駅のバリアフリー化の状況と計画</p> <p>(2) ソフト面におけるバリアフリー化</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 「横浜市福祉のまちづくり条例施設整備マニュアル」に基づき、全駅について段差解消がなされている。また、エスカレーター、エレベーター、多機能トイレ、視覚障害者用誘導ブロック、音声触知案内図を全駅に設置済みである。その他、車椅子やベビーカーでもスムーズに車両に乗り降り出来るよう、全駅の駅務室にスロープ板が常設されており、移動円滑化が図られている。 ・ エレベーターの優先利用のお願いについて案内サインを設置している他、駅係員全員がサービス介助士の資格取得に取り組んでおり、 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 鉄道を安心して利用していただくための積極的な取り組みとして評価できるものであり、引き続き接客技能 	<ul style="list-style-type: none"> ・ サービス介助士の資格取得については今後も継続的に取り組み、お客様に安心してご利用いただける環境構築に努めてまいります。

<p>(3) その他(可動式ホーム柵の整備)</p>	<p>現在54名の社員が資格取得済みである。</p> <ul style="list-style-type: none"> 可動式ホーム柵については、横浜駅を除いて未整備だが、平成33年度末までに全駅に可動式ホーム柵を整備する予定である。また、開業当初より内方線付き点状ブロックを設置している他、LED表示器や構内放送による利用者への注意喚起等、プラットホームからの転落防止対策を講じている。 	<p>の向上に努めることが期待される。</p>	
<p>5. 外国人観光旅客等への対応に関する事項</p> <p>(1) 企画乗車券(外国人観光旅客等向け)</p> <p>(2) 駅における案内サイン表示の整備状況</p>	<ul style="list-style-type: none"> 外国人観光客向けの企画乗車券の設定は無いものの、本年7月に公益財団法人横浜観光コンベンション・ビューロー、株式会社横浜国際平和会議場との3者共同で「横浜版インバウンドパス(仮称)」に向けた実験事業を行い、訪日外国人の滞在需要を検証している。 全駅において2カ国語(日本語・英語)による案内表示を行っており、主要施設(きっぷうりば、精算所、トイレ)については4カ国語(英語・中国語(繁体字、簡体字)・韓国語)による案内表示を行っている。 	<ul style="list-style-type: none"> 沿線には観光資源もあることから、今後2020年の東京オリンピック・パラリンピックを見据え、外国人観光客の滞在需要の検証結果を踏まえ、需要の喚起について検討すべきである。 	<ul style="list-style-type: none"> 訪日外国人のニーズを把握するために実施した実験事業から得た知見等を踏まえ、インバウンドのニーズにあう企画乗車券の検討など、一層の需要喚起に努めてまいります。

<p>(3) 列車内の案内情報の提供状況</p> <p>(4) 外国人観光旅客等への情報提供等の対応</p>	<ul style="list-style-type: none"> 全車両において2カ国語（日本語・英語）による案内表示を行っている。 ホームページは4カ国語（英語・中国語（繁体字、簡体字）・韓国語）に対応しているが、提供される情報は企画乗車券、運賃、他路線とのアクセス、忘れ物の問合せ方法等の基本的な情報のみであり、沿線の観光・施設情報の多言語による提供は行っていない。 なお、外国人観光客からの問合せ対応や案内については、横浜市が作成したコミュニケーションボードを活用している他、端末を使用した「多言語通訳サービス」について平成28年10月を目途に試験を開始する予定である。 	<ul style="list-style-type: none"> ホームページにおける沿線観光情報の多言語による提供等、外国人観光客への利便性向上が期待される。 	<ul style="list-style-type: none"> ホームページにおける観光情報の多言語提供を推し進めるとともに、端末による「多言語通訳サービス」等の導入により、外国人観光客の利便性向上を図ってまいります。
<p>6. 乗継円滑化措置に関する事項</p> <p>(1) 直通運転等の実施について</p> <p>(2) 乗換改札口の改良等</p>	<ul style="list-style-type: none"> 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、平成24年度から東京メトロ副都心線の渋谷・和光市駅間、東武東上線と光市・森林公園駅間、西武有楽町線・池袋線の小竹向原・飯能駅間で実施している。 横浜駅（共同使用駅）において、他社線への誘導案内表示等により利用者の利便を図っている。 		

<p>(3) ダイヤ調整</p>	<ul style="list-style-type: none"> 相互直通運転を行っている各社と実施している。 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。 	<ul style="list-style-type: none"> 引き続き、他の鉄道事業者と緊密な連携を図り、利用者利便を勘案した乗継円滑化を検討することが期待される。 	<ul style="list-style-type: none"> 今後も引き続き他の鉄道事業者との連携を密にし、利用者の利便性を考慮した乗継円滑化を検討してまいります。
<p>7. 事故等による輸送障害時の旅客対応に関する事項 (1) 輸送障害等発生時の連絡体制等 (2) 利用者等への情報提供等 (3) 振替輸送等</p>	<ul style="list-style-type: none"> 輸送障害等が発生した場合の対応方法については「災害・事故対策規程」をもとに実施している。実際に輸送障害等が発生した場合は、障害発生場所から速やかに運転指令へ通報し、運転指令から列車及び各駅等に連絡することとなっている。 輸送障害時の旅客への情報提供については、運転指令より列車、各駅へ連絡を行い、連絡を受けた列車や各駅は「輸送障害発生時における旅客案内対応マニュアル」により列車内放送や駅の構内放送、駅構内案内表示器、急告板により運行状況・輸送障害の内容などを表示するとともに、ホームページにも掲載している。 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、運転指令が復旧見込み時間及び旅客の状況等を判断し、JR東日本、横浜市交通局 		

<p>(4) 遅延証明</p> <p>(5) 輸送障害等に対応した社員への教育・訓練</p>	<p>(鉄道、バス)、神奈川中央交通株式会社で実施している。</p> <ul style="list-style-type: none"> 遅延証明書については、10分以上の遅延が発生した場合に発行しているが、10分に満たない旅客からの申し出においても、状況により発行する場合がある。また、平日朝ラッシュ時間帯の概ね10分以上の遅延を基本としてホームページにて情報提供し、遅延証明書の取得も可能としている。 輸送障害時を想定した訓練について毎年計画的に実施しており、平成27年5月には、事故・災害等が発生した際に係員が落ち着いて行動し確実な初期対応がとれるよう、異常時を想定した訓練を実施している。 	<ul style="list-style-type: none"> 今後とも、年間を通して計画的な訓練や教育を実施し、全社的に安全で迅速かつ的確な対応が行えるような取り組みが期待される。 	<ul style="list-style-type: none"> 今後も引き続き実践的な訓練を定期的実施し、異常時においてより安全迅速かつ的確な行動がとれるよう、全社を挙げて取り組んでまいります。
<p>8. 災害時等の旅客対応に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> 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、洪水等に発令基準を設け、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27年11月には列車火災を想定した異常時総合訓練を実施するなど、安全対策の徹底に努めている。 	<ul style="list-style-type: none"> 引き続き、災害発生時等に安全に旅客を避難・誘導するとともに、沿線自治体や警察、消防と連携した対応が行えるよう、計画的かつ継続的な教育・訓練の実施が期待される。 	<ul style="list-style-type: none"> 今後も引き続き警察・消防等との連携を密にした防災体制をとり、安全対策の徹底に努めてまいります。

<p>9. 利用者からの意見等に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> 利用者からの意見等は、駅係員に対し直接申し出られたものの他、メール、電話、手紙、FAX等各種手段で受け付けている。利用者からの意見等は、全社員に周知を図るとともに全ての情報について社内への水平展開を行っている。利用者から寄せられた苦情・意見等の総件数は、平成25年度は106件、平成26年度は158件、平成27年度は106件である。利用者から寄せられた要望に基づき、実際に行った事例をホームページの「お客様の声を反映して」で紹介をしている。 	<ul style="list-style-type: none"> 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・利便性の向上について検討することが期待される。 	<ul style="list-style-type: none"> 今後も引き続き利用者からの意見要望を積極的に取り入れ、より一層サービス改善ならびに利便性の向上に努めてまいります。
<p>10. 係員の接遇等に関する事項</p> <p>(1) 移動制約者対応への教育</p> <p>(2) 上記以外の接遇に関する研修</p>	<ul style="list-style-type: none"> 平成23年度まで、駅業務について東急電鉄及び株式会社東急レールウェイサービスに委託していたが、平成24年4月より駅業務を直営化（自社化）し、社員に対して必要な教育訓練等を実施し、業務体制を整備している。 駅業務に必要な介助実技等の教育を全職員対象に外部講師（障害者）を招いて「障害者理解出前講座」を実施している。（平成27年10月実施） その他の研修については、全駅員を対象に外部講師を招いて、CS 	<ul style="list-style-type: none"> 今後も引き続き、あらゆる場面を想定した接遇等の教育、研修を行うことが期待される。 引き続き、定期的な研修の実施と接遇に係る研修の 	<ul style="list-style-type: none"> 今後も引き続き介助実技等の教育を定期的実施し、移動制約者が安心して利用できる環境整備に取り組んでまいります。 今後も引き続き接遇の向上に力を注ぎ、更なる教育の充実を目指し

<p>(3) 係員の勤務状況</p> <p>(4) 旅客の犯罪に関する 駅職員等の対応</p> <p>(5) 係員の配置</p> <p>(6) 業務委託に関する事項</p>	<p>研修を行っている。(平成28年2月実施)</p> <ul style="list-style-type: none"> 過去3年間に駅係員についての不祥事は発生していない。 旅客の暴力行為、迷惑行為については、平成26年度痴漢・盗撮行為4件、不正乗車1件、盗難6件、器物損壊2件の合計13件、平成27年度痴漢・盗撮行為5件、不正乗車3件、盗難1件の合計9件発生している。 所轄警察署に報告・相談・出動を要請するなどの連携体制が整備されている。 鉄道係員職制の規定により、委託駅(横浜駅)を除く5駅について駅務交番表により係員の配置が行われている。 車いす利用者等からの介助要望があった場合は、室内勤務担当が担当することとしている。 共同使用駅である横浜駅の駅業務全般を東急電鉄へ業務委託している。 	<p>さらなる充実について検討することが期待される。</p> <ul style="list-style-type: none"> 引き続き、警察との連携強化を図るとともに、暴力行為、迷惑行為の防止に努めることが望まれる。 	<p>てまいります。</p> <ul style="list-style-type: none"> 今後も引き続き所轄警察署との連携体制をとり、暴力行為ならびに迷惑行為の防止に努めてまいります。
<p>11. その他のサービスに関する事項</p> <p>(1) 携帯電話の取扱</p>	<ul style="list-style-type: none"> 携帯電話の取扱については、優先席付近では混雑時には電源を切 		

<p>(2) 優先席</p>	<p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 優先席は各車両6席（ただし、車いすスペースがある車両は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、マタニティマーク）を貼付け、利用しやすくなっている。 		
<p>(3) 健康増進法への対応 （受動喫煙防止対策）</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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。 		
<p>(4) ベビーカー対応</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ ベビーカーの取り扱いについては、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こととしており、特に利用制限は設けていない。 		
<p>(5) 女性専用車両の導入 やマタニティマークについて</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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 		

<p>(6) 遺失物の取扱</p>	<p>っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> 遺失物取扱規程により、遺失物の取り扱い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回所轄警察署へ送付している。 		
<p>(7) AED設置について</p>	<ul style="list-style-type: none"> AEDについては、全駅に設置をしている。心肺蘇生処置講習とAED使用方法については、年1回機器メーカーによる講習を行っており、駅係員全てが受講している。 	<ul style="list-style-type: none"> 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。 	<ul style="list-style-type: none"> 今後も引き続き利用者サービス向上を念頭に置いた係員講習を定期的実施し、鉄道事業者としての使命を果たしてまいります。
<p>(8) ハンドル型電動車いすの対応</p>	<ul style="list-style-type: none"> 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、ホームページにおいて情報提供が行われている。 	<ul style="list-style-type: none"> 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。 	<ul style="list-style-type: none"> 今後も引き続き利用者の立場に立ったバリアフリー対策を検討してまいります。