



企画乗車券

いる。さらにJR東日本との間で連絡駅拡大のための準備を行っており、また、来年3月に横浜市営地下鉄4号線開業にあわせて連絡運輸の範囲も拡大する予定である。

- ・現在、横浜市交で実施されている連絡運輸は定期乗車券のみに限られ普通乗車券については行われていない。
- ・乗り継ぎ割引は同局の運営する地下鉄とバスの全線定期乗車券との連絡運輸についての割引を実施し、双方から10%を割り引いている。
- ・横浜市交では、地下鉄の横浜駅・伊勢佐木長者駅間及びバスの一日共通乗車券「みなとぶらりチケット」、「みなとぶらりチケット」に新横浜・横浜間の往復を追加した「みなとぶらりチケットワイド」をはじめとした企画乗車券を発売している。

- ・他社線と複数の大規模駅で接続しており、利用者利便の観点から普通乗車券に係る連絡運輸の実施について検討が望まれる。
- ・利用者の乗り継ぎに係る運賃負担の軽減の見地から、乗り継ぎ割引の実施に伴う効果と減収額等所要の検証の上、乗継割引導入の必要性について検討が望まれる。
- ・横浜市は観光資源が豊富にあり、外国人観光客の誘致に力を入れていることから、外国人向けの企画乗車券の設定等、利用者の増加策の検討やPRの余地が十分にあるものと考えられる。

<p>( 3 ) カード式乗車券</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成 4 年より横浜市営地下鉄・バス他 3 社と共通の「マリンカード」、平成 1 0 年からは同局のみで使用できる「Y カード」、平成 1 2 年からは「パスネット」を導入している。</li> <li>・平成 1 9 年 3 月からは、パスネット事業者及びバス共通カード事業者共通であり、Suica との相互利用が可能な IC カード「P A S M O」を導入している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成 2 0 年 3 月に予定されているパスネットの利用停止にあわせて、横浜市交でもマリンカード、Y カードの廃止を検討しているところであるが、相当程度の利用実績がある中で利用者の利便性を損なうことがないよう、カードの利用停止について十分に時間的余裕を持って周知を図る必要がある。</li> </ul>
<p>( 4 ) 駅務機器類</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・駅務機器について、横浜市交独自に最混雑 1 時間当たりの乗降者人員数等を勘案した算定式等に基づいて設置機数を決定している。</li> </ul>	
<p>( 5 ) 運賃の誤表示、誤収受</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成 1 8 年 3 月に立場駅において 1 件誤収受が発生している。発覚後プレス発表、再発防止策を徹底する措置を講じており、適切な対応を行っているも</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・誤表示防止等に係るマニュアルを策定するとともに、誤表示、誤収受についても徹底して防止に取り組むことが望まれる。</li> </ul>

<p>( 6 ) 無料乗車券</p> <p>2 . 情報提供に関する事項</p>	<p>のと考えられる。しかしながら国土交通省では通達により、運賃表の誤表示等に関する防止、対応マニュアルの作成及び周知を図るよう鉄道事業者に指示したところであるが、横浜市交においては当該マニュアルが策定されていなかった。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・横浜市内に居住する70歳以上の者に対する敬老特別乗車証、身体障害者に対する福祉特別乗車券を発行しており、一般会計より交通局に対して補填がされている。このほか特に一般利用者向けの無料乗車証等は発行していない。また、交通局職員に対して職務乗車証が発行されていたが、一部職員による不正使用の発覚を受け、平成19年9月30日に当該乗車券を廃止した。</li> <li>・プレス発表、ホームページ、携帯電話サイト、パンフレット、駅や車内へのポスター掲示等の様々な媒体を通じて情報提供を行っており、リアルタイムな運行状況については、ホームページ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・積極的な情報提供を実施しており、概ねガイドラインに沿った情報提供が行われている。</li> </ul>
--	--	---

<p>3 . 案内情報に関する事項</p> <p>( 1 ) 利用者に対する案内に係るマニュアルの整備状況</p> <p>( 2 ) 列車内における案内情報</p>	<p>に加え、携帯電話サイトでも情報提供している。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 市バス、地下鉄セットの1日乗車券などの企画乗車券についても改札付近に備え付け周知するほか、沿線の魅力を紹介する冊子を発行するなど利用拡大に向けた情報も提供している。</li> <li>・ 駅構内における案内表示の整備については、平成3年に策定した「横浜市高速鉄道サインシステム設計基準」に基づき整備され、現在は平成13年に改訂したマニュアルに基づき整備・改修を行っている。</li> <li>・ 列車内の案内放送については、自動放送を基本としつつ、適宜、乗務員がマニュアルの基づき実施している。</li> <li>・ 車内扉上部に整備しているLED式情報表示装置では、行き先、停車駅を日本語、英語で表示している。また、輸送障害発生時においては、運行状況も表示できるよう設計されている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 整備マニュアルについては、ガイドラインに適合した内容となっている。</li> </ul>
---	--	---

<p>( 3 ) 駅における案内情報</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 駅における各種施設の案内表示については、上記設計基準に基づき整備されており開業時期の古い駅においても順次改修を行っている。</li> <li>・ L E D式表示装置での運行案内については、接続駅及び2万人以上の駅を基準として改札口、ホームにて実施しており、その他の駅についても平成20年度までには全駅に改札口に設置する予定。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 主要7駅においては、運行案内とは独立したL E D式表示装置が整備されているが、今後、輸送障害時の運行情報の提供など統一的な運用についての検討が望まれる。</li> </ul>
<p>( 4 ) 外国人にもわかりやすい案内情報</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 基本情報については、日本語、英語のほか中国語、韓国語の4カ国語表記となっており、詳細情報については日本語、英語での表記となっている。</li> </ul>	
<p>4 . バリアフリー対策に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 全32駅中31駅においてエレベーターを設置し、残る1駅においても平成20年度には完成する予定。また、防犯窓がないなどで移動円滑化基準に適合していない機種についても順次改良を行うこととしている。</li> <li>・ 可動式ホーム柵については、平成19年9月から全駅において供用を開始し</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ エレベーターの案内については改善の余地があると考えられる。現地監査を行った駅に関しては、戸塚駅についてはエレベーターがホームの端にあるが、列車からホームに降りた場所がエレベーターがある場所と反対の端であるにも関わらず案内がない状況にあった。あざみの駅では他社連絡線との乗</li> </ul>

<p>5 . 乗り継ぎ利便等に関する事項</p> <p>( 1 ) 自社路線内での直通運転</p> <p>( 2 ) 他社路線との相互直通運転</p> <p>( 3 ) 他社路線との乗り換え利便の向上</p>	<p>たところである。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・誘導ブロック、誘導チャイム、点字券売機、身体障害者対応トイレについては全駅に整備されており、更にオストメイト機器についても順次整備しており、13駅に整備済みであり、平成19年度においても3駅を改修予定である。</li>   <li>・現在は単一路線であるが、平成20年3月に4号線（日吉～中山間）が開業されると2路線となり、センター北駅、センター南駅が2路線の結節点となるが軌道施設、車両構造が異なるため直通運転を行うことはできない。</li>   <li>・他社路線との相互直通運転は行っておらず今後も行う予定はない。</li>   <li>・湘南台駅、戸塚駅、上大岡駅、あざみの駅の改札付近に乗り継ぎ他社線の運行案内LED表示器を設置しており、乗換旅客にとって利便性の高いものとなっている。横浜駅においてはス</li> </ul>	<p>換口のエレベーターがやや離れた位置にあり、エレベーターへ行くまでの案内がない状況にあった。ホームや駅の出入口より離れた場所にエレベーターが設置されている場合において案内が不十分な場合があり改善が必要である。</p>
--	---	--

<p>( 4 ) 他社路線との乗り換え利便の向上</p> <p>( 5 ) 鉄道以外の交通機関との乗換利便について</p> <p>6 . 輸送障害等発生時の旅客対応に関する事項</p> <p>( 1 ) 輸送障害等の発生状況</p>	<p>ムーズに他社との乗換ができるように連絡通路を新設し、湘南台駅においては乗り入れている3社局の改札口が事由通路により結ばれる同一階に設置されているため、平面移動での乗換えが可能である。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 19年7月1日に実施したダイヤ改正の際に戸塚駅発の上下最終列車の発車時刻を遅らせ、JR東日本東海道線下り最終列車からの乗換が可能となっている。</li> <li>・ バス等との接続は行っていないが、駅前バスターミナルへ向かう動線の案内表示の充実など、乗換利便を図っている。</li> </ul>	
--	---	--

ムーズに他社との乗換ができるように連絡通路を新設し、湘南台駅においては乗り入れている3社局の改札口が事由通路により結ばれる同一階に設置されているため、平面移動での乗換えが可能である。

( 4 ) 他社路線との乗り換え利便の向上

- ・ 19年7月1日に実施したダイヤ改正の際に戸塚駅発の上下最終列車の発車時刻を遅らせ、JR東日本東海道線下り最終列車からの乗換が可能となっている。

( 5 ) 鉄道以外の交通機関との乗換利便について

- ・ バス等との接続は行っていないが、駅前バスターミナルへ向かう動線の案内表示の充実など、乗換利便を図っている。

6 . 輸送障害等発生時の旅客対応に関する事項

( 1 ) 輸送障害等の発生状況

- ・ 輸送障害等は、平成18年度には4件が発生している。このうち人身事故等の部外原因によるものが3件(75%)と約4分の3を占め、



( 2 ) 輸送障害等発生時の体制等

- 車両故障や信号機故障等の部内原因によるものが1件(25%)である。
- ・初動対応として、事故発生駅又は事故現場から速やかに総合司令所へ通報され、総合司令所から全駅及び乗務管理所へ状況報告をしている。通報を受けた駅長は状況を判断して、各部署や関係行政機関に連絡・通報することになっており、また、適任者を現地に派遣して、死傷者への応急処置対応に当たることとなっている。
  - ・総合司令所の司令長が事故の内容や発生場所等から判断し、復旧が長時間にわたると判断した場合には、途中駅での折り返し運転、他鉄道等への振替輸送の依頼を行なうほか、全駅、全列車、乗務管理所へ一斉連絡を行なっている。
  - ・多数の死傷者が生じるか、長時間運転を支障する見込みが明らかになった場合には、本社に鉄道本部長を責任者とする事故対策本部を設置し、現地には責任者を派遣して事故復旧や死傷者への対応、振替、代替輸送

( 3 ) 利用者等への情報提供等

( 4 ) 振替輸送等

( 5 ) 遅延証明

の手配、関係機関への通報等に対処することとしている。

- ・ 3 . ( 1 ) ~ ( 4 ) のとおり、きめ細かい情報提供に努めている。

- ・ 輸送障害等が発生した場合は、振替輸送を実施するかどうかについて、総合司令所の司令長が判断して他の鉄道会社への振替輸送を依頼している。

- ・ 司令長が代行輸送の必要と認めたときはバス事業者に代行輸送を依頼している。

- ・ 遅延証明の発行については、列車に遅れが発生した場合で、1分でもお客様から遅延証明書の発行を請求された場合には発行します。遅延証明書は全駅の改札口及び駅事務室等で発行します。また、後日になってからお客様からの請求があった場合でも、遅延の事実がある場合には発行しています。

( 6 ) 輸送障害等発生時を想定した訓練

7 . 災害対応等に関する事項

・輸送障害等を想定した訓練については、毎年11月に車両基地で消防署の協力を得て、脱線復旧訓練、お客様の避難誘導、急病人の救助・救護、列車防護等の訓練を鉄道本部全体の異常時総合訓練を実施している。また、各管区毎においても、年間教育訓練の一環として線区の特性を考慮した異常時対策訓練を実技・机上両面で実施している。

・災害時の対応については、「交通局風水害対策警戒配備体制設置要領」にて規定されている。

また、毎年9月1日には、大規模地震災害が発生したことを想定して、列車の自動地震通報訓練、非常停止訓練、減速訓練、駅構内放送訓練及び車内放送訓練を内容とする「交通局災害対策訓練」を行なっている。

また、職場毎にも災害時の連絡体制、避難経路等について整備している。

・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、全社的な取り組みが期待される。

・今後も、あらゆる事態を想定した教育・訓練等を実施し、迅速かつ安全、的確な対応がとれる体制を確立することが望まれる。

<p>8 . 係員に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 駅係員の委託については、平成16年12月から5駅で開始し、現在21駅職員数300人中90名程が(株)京王設備サービス、(財)横浜市交通局協力会のそれぞれに委託されている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 横浜市交通局が行っている駅職員を対象にした接遇研修等は計画的に実施されているが、委託職員は、それぞれの委託先で行われており、サービスレベルの水準を一定にするためにも、統一的な研修計画確立することが望まれる。</li> </ul>
<p>9 . 利用者からの意見等に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 利用者からの意見・要望・苦情は駅係員に対して申し出られたもの、横浜市コールセンター、横浜市市政活力推進委員局長広報相談サービス部広報相談課等の様々な部署において受付が行われている。これらを横浜市交通局高速鉄道本部運輸サービス課でとりまとめ、各部局へ回答を求め運輸サービス課を経由して回答しており、電子メールで受け付けられた意見等はデータベース化し交通局職員が情報共有できるようになっている。</li> <li>・ 18年度の電話・メール等による利用者から寄せられた意見等は860件に上り、そのうち駅施設は関係が77件、乗車券に関するものが68件、空調に関するものが58件となっている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 要望等の受付窓口は、横浜市コールセンター、横浜市市政活力推進委員局長広報サービス部広報相談課等に複数存在し、利用者からは分かりにくく、意見等に対する回答期限についても受付窓口により設定されており。これらの対応の統一的な受付窓口の設備が望まれる。</li> <li>・ 回答する際においても課長決裁となっており、交通局幹部への報告、経営会議等に報告することもなく利用者へ回答されており、組織的に利用者の意見をフィードバックする体制にならず今後積極的な取組が行われることが期待される。</li> </ul>

<p>10. その他のサービスに関する事項</p> <p>(1) 暴力行為への対応・迷惑行為への対応</p> <p>(2) 携帯電話・優先席の取扱</p> <p>(3) 女性専用車両</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・暴力行為は平成18年度横浜駅他で52件発生している。その中で駅職員に対するものは7件あり、その際の対応に関しては、関東鉄道協会が作成した暴力行為に関するパンフレット等で、駅係員に周知している他、現場では毅然とした対応をするように指示しているが、暴力行為対応に関するマニュアルは整備されていない。</li>   <li>・列車内での携帯電話の使用については平成9年度より「使用自粛」、平成11年6月より「使用禁止」、平成12年6月「電源を切り」と段階を追って行われている。また、優先座席については平成15年12月より「全席優先席」となっている。</li>   <li>・平成15年12月より試験導入、平成15年7月から本格導入がされており、6両編成中4号車の1両を女性専用車</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・痴漢行為は平成18年度は30件となっており、左記のことを併せて今後、所要のマニュアルの整備が求められる。</li>   <li>・「全席優先席」の利用者への案内は、構内・車内放送、車両内のステッカー等を用いて行われており、評価できる。しかし、携帯電話の「電源を切り」については、優先席の案内に比べて少なく現地監査においても、携帯電話を利用している利用者が多く見受けられるなど、今後積極的な取組が行われることが期待される。</li>   <li>・平成19年6月より、女性の他小学生以下、身体障害者とその介護の方も乗車できるよう制度変更し、その旨の案</li> </ul>
---	---	---

<p>(4) ベビーカーの対応</p> <p>(5) プラットホームからの転落防止策</p> <p>(6) 遺失物の取扱</p> <p>(7) 健康増進法施行への対応について</p>	<p>両とし、始発より午前9時まで実施している。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・乳幼児を乗せたベビーカーの取り扱いについては、当初ベビーカーを折りたたんでご利用頂くようお願いしていたが、平成10年12月29日より、利用者の自己責任のもと折りたたまずに利用できるよう、運用変更が行われた。</li> <li>・平成19年4月7日より可動式ホーム柵を順次導入し9月15日までに全駅で共用が開始された。</li> <li>・平成9年11月から「忘れ物取扱システム」が導入されており、一元管理を行っている。</li> <li>・昭和62年5月24日の戸塚開業時に合わせ、戸塚駅については終日全面禁煙、その他の駅については7時～9時及び17時～19時のラッシュ時間帯のみ禁煙とした。その他、昭和63年4月より全駅終日禁煙としている。</li> </ul>	<p>内表示をも行われ利用者への周知が図られていることは評価できる。</p>
---	---	--

