

## 業務監査結果に対する措置等について

横浜市交通局

項目	主な取り組み状況等	所見	措置等
1. 運賃等に関する事項 (1) 関係法令、通達に基づく諸手続等	運賃表等の掲示、関係規程類等の駅への備え付け、マニュアル等に基づく運賃表修正表示等について概ね適切に実施されていたが、一部駅で旅客営業規則の改正が反映されていなかった。	規程類については、適宜適切に情報の共有化を図られるような体制の再確認が望まれる。	運賃条例施行規程（旅客営業規則）集等は、改正後、速やかな差し替えを行い、駅長及び駅助役は規程類の反映を確認し、情報の共有化を図ってまいります。
(2) 連絡運輸・乗継割引・企画乗車券 ① 連絡運輸、乗継割引	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。	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実施について検討が望まれる。	ICカード乗車券の導入に伴い、今後はICカード乗車券の普及・拡大及びICカード乗車券を活用したサービスの向上に努めてまいりたいと考えております。
	乗り継ぎ割引は同局の運営する地下鉄とバス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。	利用者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。	地下鉄とバスの連絡定期券は、他社と競合する区間において、市営交通の利用を促進させることを主な目的として実施しています。 他社線との乗り継ぎ割引につきましては、減収となることから予想されることなどから困難であると考えております。

## 業務監査結果に対する措置等について

横浜市交通局

項目	主な取り組み状況等	所見	措置等
② 企画乗車券	横浜市交では、地下鉄の横浜駅・伊勢佐木長者町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。	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。	横浜市交通局では、外国人向けの専用企画乗車券の発売ではなく、リーフレットの外国語版の作成や車内案内の多言語化（英語、中国語、韓国語）に取り組み、横浜を訪れたすべてのお客さまに観光を楽しんでいただける環境を整え、PRに努めてまいります。
(3) カード式乗車券	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10年からは同局のみで使用できる「Yカード」、平成12年からは「パスネット」を導入している。	平成20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もって周知を図る必要がある。	「マリンカード」「Yカード」については、「パスネット」と同様に平成20年3月14日をもって改札機での使用を終了しました。 カード保有者に対する発売中止及び使用終了後の対応策としましては、ブルーラインの券売機では引き続き当該カードで普通乗車券を購入できることとし、また、不要の申し出をされた方には払戻の対応をしております。

## 業務監査結果に対する措置等について

横浜市交通局

項目	主な取り組み状況等	所見	措置等
(5) 運賃の誤表示、誤收受	平成18年3月に立場駅において1件誤收受が発生している。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のとする。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。	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、誤收受についても徹底して防止に取り組むことが望まれる。	国土交通省通達に基づき、点字料金を含む運賃表の誤表示及び誤收受防止マニュアルの作成と再発防止を図ってまいります。
3. 案内情報に関する事項 (3) 駅における案内情報	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。 LED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。	主要7駅においては、運行案内とは独立したLED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。	平成20年度末に全駅の改札口付近に、運行情報案内表示器の設置が完了する予定です。輸送障害時は、総合司令所または運輸サービス課からの情報入力により、統一的な案内の実施に努めてまいります。

## 業務監査結果に対する措置等について

横浜市交通局

項目	主な取り組み状況等	所見	措置等
4. バリアフリー対策に関する事項	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。	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かかわらず案内がない状況にあった。あざみ野駅では他社連絡線との乗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。	戸塚駅ホーム階のエレベーター案内については、新たにエレベーターサインを追加して、ホーム端部にあるエレベーターの案内を充実してまいります。 また、あざみ野駅では東急田園都市線改札口から市営地下鉄、市営地下鉄改札口から東急田園都市線へのエレベーター案内については、東急電鉄と協議の上、新たにエレベーターサインを追加して、エレベーターの案内を充実してまいります。
6. 輸送障害等発生時の旅客対応に関する事項 (6) 輸送障害等発生時を想定した訓練	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。	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、全体的な取り組みが期待される。	グリーンラインにおいても警察、消防との連携を図り、テロ対策訓練をはじめ、異常時取扱訓練や異常時総合訓練を実施しています。今後も年間を通して異常時に対する教育訓練を計画的に実施してまいります。

## 業務監査結果に対する措置等について

横浜市交通局

項目	主な取り組み状況等	所見	措置等
7. 災害対応に関する事項	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。	様々な災害時の対応が求められている中、各種訓練を行っていますが、今後も引き続き迅速かつ安全、的確な対応が取れるよう、教育訓練を計画的に実施まいります。
8. 係員に関する事項	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。	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。	今後の委託職員の研修につきましては、当局の駅職員との統一的な実施に向けて検討してまいります。

## 業務監査結果に対する措置等について

横浜市交通局

項目	主な取り組み状況等	所見	措置等
9. 利用者からの意見等に関する事項	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、横浜市市民活力推進局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経営部お客様満足推進担当でとりまとめて各所属に回答を求め、各所属から直接回答するなどしており、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。 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。	要望等の受付窓口は、横浜市コールセンター、横浜市市民活力推進局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けた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。 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っておらず今後積極的な取組が行われることが期待される。	当局では、受付窓口を複数設けることでより幅広いご意見・ご要望等をいただくと考えております。 市民からの提案（市民活力推進局及び各区役所で受付）は横浜市全体での取組であり、制度としての回答期限に相違はありますが、迅速に回答するよう各所属に周知しております。 いただいたご意見・ご要望は「広聴情報データベースシステム」に登録しており、横浜市役所に所属する全職員が要旨を閲覧し、活用できるようになっております。 なお、いただいたご意見・ご要望等を交通局長及び幹部職員も確認しており、改善が必要な案件には至急対応するよう各所属に指示されております。 また、改善されたものについては、交通局のホームページに掲載をしております。
10. その他のサービスに関する事項 (1) 暴力行為への対応・迷惑行為への対応	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。	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。	ワンマン運転化により、「車内で発生した痴漢」に対するマニュアルを作成し、乗務管理所、駅務管理所には、通知文書（H20.4.1）と教育の場等で職員に周知を図りました。

## 業務監査結果に対する措置等について

横浜市交通局

項目	主な取り組み状況等	所見	措置等
(2) 携帯電話・優先席の取扱	<p>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。</p>	<p>「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。</p>	<p>携帯電話の「電源切り」のお客様案内については、車内ポスターの掲出をはじめ、有効的な啓発に努め、お客様への協力要請を行ってまいります。</p> <p>また、これらの案内のほかグリーンラインにおいて「スマイルマナー向上員」(マナー向上ボランティア)を導入した取り組みも行っております。</p>