

横浜市交通局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
<p>1. 地震などの大規模災害時における旅客の避難誘導・帰宅困難者対応に関する事項</p> <p>(1) 地震などの大規模災害時における対応体制等</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 横浜市交通局（以下「横浜市交」という。）では、地震などの大規模災害時における初期対応マニュアルとして防災計画を定めていたが、平成23年3月11日に発生した東北地方太平洋沖地震を契機として、同年5月に、「交通局地震対策マニュアル」を策定した。同マニュアルにおいては、市域内において震度5強の地震が発生または、東海地震予知警報が発令など、震災の発生または発生のおそれがあることによって、横浜市災害対策本部が設置された場合には、直ちに交通局地震対策本部を設置することとした。また、震度5弱以上の地震発生時、または東海地震予知情報警戒宣言発令時においては、職員は原則参集することとした。 ・ さらに、平成24年10月には、「横浜市交通局津波対応マニュアル」を定 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 今後とも、利用者の安全確保の観点から、万全な態勢を整えるべく取り組んでいくことが期待される。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 今後も避難誘導訓練などの各種訓練を実施することで、対応力の向上を図り、また、その課題を検証し、実効性のあるマニュアルに改正していきます。

<p>(2) 東北地方太平洋沖地震の発生時における対応</p>	<p>め、原則として、津波警報が発表された場合には、地下鉄の7駅（横浜駅、高島町駅、桜木町駅、関内駅、伊勢佐木長者町駅、阪東橋駅、吉野町駅）とその区間（三ツ沢下町駅～蒔田駅）に在線している列車について、速やかに避難誘導の対応をとることとした。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 平成24年度における避難誘導訓練・帰宅困難者対策訓練については、自治体、警察、消防等と連携し、横浜駅・新横浜駅等において10回実施しており、横浜市交単独では3回実施している。 また、平成24年度における職員への避難誘導等に係る教育研修については、管区ごとに合計で24回実施している。 ・ 平成23年3月11日14時46分に東北地方太平洋沖地震が発生したが、地震発生時において、横浜市交が設置した震度計が震度5弱を感知したため、早期地震警報システムにより全列車26本を緊急停止させた。その後、横浜市交では、15時に対策本部を設置し、利用者の安全確保、施設の被害状況の把握、運転再開及び終夜運転の実施を行ったところである。 		
---------------------------------	--	--	--

<p>(3) 東北地方太平洋沖地震発生時の対応を踏まえた</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 具体的には、駅間に停車した列車5本のうち4本については、徐行で次駅まで移動するとともに、停電区間及び上り勾配のため駅まで移動させることができなかった1本については、安全を確認した上で、その場で旅客を降車させ最寄り駅まで徒歩誘導を行った。最終的に、降車誘導が終わったのは15時20分であった。 駅においては、職員がエレベータに閉じ込められた者がいないかなど旅客の安全を確認するとともに、駅施設・設備の破損状況を確認し、原則として旅客を駅構内に留め、その後、地方自治体指定の避難場所の開設に合わせて、旅客を案内誘導した。 運転再開については、各路線において徒歩点検による安全確認を実施し、第三軌条の脱落はあったものの復旧作業を行い、ブルーライン（1号線・3号線）は23時15分、グリーンライン（4号線）は23時19分に運転を再開し、終夜運転を実施した。 ・ 横浜市交においては、東北地方太平洋沖地震の発生時に上記対応により、利用者の安全確保等を図ったところである 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 左のとおり、横浜市交においては、帰宅困難者対応マニュアルを定めるとともに、主 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 帰宅困難者に対して、飲料水等を提供する駅周辺の一時滞在施設等と連携を取
----------------------------------	--	--	---

<p>改善策</p>	<p>が、その後の局内における検証の結果、帰宅困難者への対応、利用者への運行情報の提供等の課題が明らかになり、以下の対策を講じているところである。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 大規模災害等の発生により、予測される混乱を未然に防止し、利用者の安全・安心を確保するために、駅構内の滞留場所としての開放や飲料水、食料及び毛布等の備蓄品の配布、また、一時滞在施設、運行情報などの必要な情報提供などについて、消防局、区役所、警察署など関係機関との連携・協力のもとに、対策を推進するため、「市営地下鉄 帰宅困難者対応マニュアル」を平成25年2月に制定した。 ・ 駅における一時待機場所については、横浜駅、新横浜駅、関内駅、あざみ野駅、日吉駅など主要12駅において一時待機スペースを検証し、合計で約5,000人分のスペースを確保した。また、収容スペースが不足する場合は、ホームに行かれないようロープ等で仕切るなどの措置を講じ、可能な範囲で改札内コンコースについても開放することとした。 ・ 飲料水等の備蓄品については、横浜市より提供を受け、一時待機場所とほ 	<p>要駅においては、一時待機場所の確保、飲料水等の備蓄品の配備など様々な改善策を講じているところである。しかしながら、飲料水等の備蓄品については、東北地方太平洋沖地震の際に駅に滞留した帰宅困難者数を基にその数量を確保しているが、大規模地震等発災の時間帯によっては、帰宅困難者数も増加することが見込まれるため、引き続き検証し、取り組むことが必要である。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ また、平成24年9月10日、内閣府及び東京都が共催し、総務省、国土交通省、首都圏の地方自治体や放送・通信・輸送等関連事業者が参加する「首都直下地震帰宅困難者等対策協議会」において最終報告がとりまとめられ、大規模災害時における帰宅困難者発生により生じる社会的混乱を防止するため、 <ul style="list-style-type: none"> ・ 「大規模な集客施設及び 	<p>るなど、本市の防災計画と調整を図りながら、帰宅困難者を最大限受け入れられるよう努めてまいります。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 「大規模な集客施設及び駅等における利用者保護ガイドライン」及び「駅前滞留者対策ガイドライン」を参考にしながら、取り組むべき事項について、交通局の対策マニュアルに反映させてまいります。
------------	---	--	---

	<p> ぼ同じ主要11駅（桜木町駅を除く）に2,000人分を配備した。備蓄品の1人当たりの数量は、飲料水1本、携帯食料1個、防寒用シート1枚、トイレパック4個である。このほか、飲料メーカーより提供された野菜ジュース2万本を主要11駅に配備するとともに、飲料メーカーの協力を得て、ブルーラインの横浜駅、グリーンラインの全駅に災害時に無料で飲料が提供できる自動販売機を設置した。 </p> <ul style="list-style-type: none"> <p> ・ 運行情報については、横浜市交ホームページで発信していたが、東北地方太平洋沖地震の発生当時、アクセスが集中し、つながりにくい状況であったため、平成23年8月、ツイッターによる運行情報の発信を開始した。 </p> <p> ・ 地方自治体が指定する帰宅困難者一時滞在施設については、駅ごとに把握し、駅係員が案内・誘導できるように周知徹底した。 </p> 	<p> 駅等における利用者保護ガイドライン」(大規模な集客施設や駅等の事業者が利用者保護を適切に行うための参考となる手順等を示したもの) </p> <ul style="list-style-type: none"> <p> ・ 「駅前滞留者対策ガイドライン」(駅周辺の事業者や学校等からなる駅前滞留者対策協議会を設置しようとする地方公共団体において、地域の行動ルールに基づき混乱を防止する共助の取組を円滑に実施する際の参考となる手順等の具体的な内容を示したもの) </p> <p> などが策定された。 </p> <p> この最終報告を踏まえ、鉄道事業者自ら取り組むことが可能な事項については、引き続き積極的・計画的に取り組むことが必要である。 </p> <ul style="list-style-type: none"> <p> ・ また、一時待機場所については利用者を円滑に誘導できるよう駅係員に周知徹底し、備蓄品については大規模 </p> 	<ul style="list-style-type: none"> <p> ・ 駅係員への教育の場や定期的に実施している訓練等を通じて、駅員に周知徹底してまいります。 </p>
--	---	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> さらに、横浜市交においては、横浜駅、新横浜駅、関内駅等で自治体、警察、消防、周辺事業者等を構成員とした協議会等に参加し帰宅困難者対策を協議しているところである。 	<p>災害発生時に容易に配布できるようにするとともに適切な方法で管理することにより、大規模災害発生時に即応できる態勢を整えることを期待する。</p> <ul style="list-style-type: none"> 今後とも、他の駅においても協議会等が設置され、横浜市交に対して参加要請があった場合には、積極的に参加するとともに、利用者の安全確保など鉄道事業者として取り組むべき事項については、積極的にその役割を果たすことが必要である。 	<ul style="list-style-type: none"> 今後も積極的に協議会等に参加し、周辺事業者と協力しながら対処してまいります。
<p>2. 運賃等に関する事項 (1) 運賃・料金の誤表示・誤收受等について</p>	<ul style="list-style-type: none"> 横浜市交においては、前回監査時の指摘を踏まえ、「駅務機器関係の誤收受等防止マニュアル」、「つり銭装填取扱マニュアル」などを作成し、誤表示・誤收受の防止に努めており、平成22年度から平成24年度までの3年間において運賃・料金の誤表示・誤收受は発生していない。 	<ul style="list-style-type: none"> 運賃收受の信頼性の確保は、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、今後とも誤收受等の防止に向けその対策に取り組む必要がある。 	<ul style="list-style-type: none"> お客様からの信頼性の確保に向け、作業マニュアルに基づく機器の取扱い手順の確認、装填後のダブルチェックの確認を再徹底してまいります。

<p>(2) 福祉割引について</p>	<ul style="list-style-type: none"> 横浜市交では、身体障害者及び知的障害者に対する運賃の割引措置が導入されており、単独乗車の場合の距離制限の条件は設定されていない。 また、横浜市の福祉施策により、身体障害者、知的障害者及び精神障害者に対して、市内居住者には「福祉特別乗車券」が交付されている。 	<ul style="list-style-type: none"> 国土交通省では、福祉割引について、精神障害者に対する割引の導入や単独乗車の場合の距離制限等の条件の撤廃、障害者用のＩＣカード（定期を除く）の導入等の要望が障害者団体等から寄せられていることから、これらの要望を踏まえ、関東運輸局を通じて横浜市交に対しても理解と協力を求めているところであり、検討するよう期待する。 	<ul style="list-style-type: none"> 引き続き、福祉施策を所管している健康福祉局に対し、ＩＣカード化促進の協力を求めてまいります。
<p>3. 輸送障害時における文字による運行情報の提供に関する事項</p> <p>(1) ホーム、改札口付近、車両における文字による運行情報の提供に関する取組状況</p> <p>① ホーム・改札口付近におけ</p>	<ul style="list-style-type: none"> 乗換駅、主要ターミナル駅、乗降人員2万人以上の駅については、ホーム及び 	<ul style="list-style-type: none"> 文字による運行情報の提供は、例えば、緊急時にどのように対応するのか、また、列車が遅延した場合に運行再開を待つか振替輸送を利用するかなど、次にどのような行動をとるかを判断するために有意義なものであり、特に聴覚に障害のある方にとっては、重要なものである。このため、ホームや車両等に 	<ul style="list-style-type: none"> 引き続き運行案内表示器での情報の充実や機器の増設を進めていくとともに、お客様への迅速な情報提供を実現するため、提供方法を検討してまいります。

<p>る取組状況</p>	<p>改札口付近に、また、それ以外の駅については、改札口付近にLED型案内表示器を平成17年より順次設置している。</p> <p>平成25年4月現在のLED型案内表示器の設置数は、以下のとおりである。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ ホームにおける設置数は、ブルーライン全32駅中11駅に45台、グリーンライン全10駅に58台設置 ・ 改札口付近における設置数は、ブルーライン全駅に72台、グリーンライン全駅に22台設置 ・ LED型案内表示器の表示内容については、列車が所定の時刻より3分以上遅延した場合には遅延時分や遅延理由を、振替輸送を実施した場合には振替輸送を実施した旨を表示することとしている。さらに詳細な情報については、改札口付近に急告板を設置し、その内容を表示することとし、旅客からの問い合わせには駅係員が筆談器で対応することとしている。 	<p>において、文字による運行情報が提供できるように引き続き取り組むとともに、その内容を充実させることが期待される。</p>	
<p>② 車両内における取組状況</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ ブルーラインについては、全222両にLED型案内表示器を設置しており、各車両の乗降ドア上部6箇所のうち3箇所において、列車が遅延した場合に、 		

<p>(2) ホームページ等における文字による運行情報の提供に関する取組状況</p>	<p>遅延理由も含めて、その旨を表示することとしている。グリーンラインについては、全60両にLCD型案内表示器を設置しており、各車両の乗降ドアの左右部12箇所のうち6箇所において、ブルーラインと同様に運行情報を表示している。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 横浜市交においては、ホームページやツイッターでも文字による運行情報を提供しており、その内容は、ホームや車両内の案内表示器とほぼ同程度の内容であり、運行再開見込みに関する情報は提供していない。しかしながら、今後、運転再開見込みに関する情報を提供できるように、輸送障害時の運転再開事例に関する過去のデータを蓄積し、検討しているところである。 ・ このほか、民間事業者と提携して、登録者に運行情報をメール配信することも実施している。 ・ なお、平成25年度内に、横浜市交全線において、携帯電話によるインターネット接続やメールの送受信が可能となるように工事を実施しているところである。 		
--	---	--	--

<p>4. ICカードに係る情報管理に関する事項</p> <p>(1) 利用履歴等の個人情報に関する内部規定等の整備について</p> <p>(2) 個人情報を取り扱う職員に対するセキュリティ対策について</p> <p>(3) 情報管理体制及び情報漏えい防止のための対策について</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 横浜市交においては、ICカードとして「PASMO」を導入している。 ・ ICカードを含めた個人情報の保護に関する全般的な規程については、横浜市が定めた個人情報の保護に関する条例施行規則があり、また、PASMO協議会員として、「個人情報取扱に関する契約」、「情報セキュリティ基本方針」、「情報セキュリティ対策基準」等を定めている。 ・ 駅事務室のICカード再発行機の操作にはIDカードが必要となっており、また、改札窓口のICカード読み取り機にはパスワードがかかるようになっている。 ・ 個人情報の管理については、各規程類の他、駅務管理所長達「乗車券類の個人情報を含む帳票等の取扱いについて」により具体的に定められており、氏名、生年月日及び連絡先等の個人情報を適切に管理する体制が整えられている。 ・ 情報漏えい防止のため、職員に対し、 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 今後とも引き続き、個人情報の情報管理体制の維持強化を実施されることが望まれる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 各種規則や基準を順守し、個人情報の保護に努めてまいります。
--	--	---	---

<p>(4) 情報漏えい発生時における対応体制について</p> <p>① スムーズな対応措置実施のための内部規程等の整備について</p> <p>② 情報管理に関する研修等の実施について</p>	<p>毎年の教育や、他事業者における個人情報取り扱いに係る事案の周知を行っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ なお、PASMO協議会は営利団体ではないため、個人情報以外であっても、ICカード内のデータを目的外に商用利用することはない。 ・ PASMO協議会員として、個人情報の事故対応フローや個人情報漏えい等報告書について定めた「個人情報に関する漏えい等の事故発生時における加盟事業者の対応について」を規定している。 ・ 横浜市交職員に対しては毎年2月、委託先職員に対しては3月に、それぞれPASMOシステムセキュリティ教育を行っている。 ・ また、他事業者における個人情報取り扱いに係る事案等は、「PASMO連絡票」等で入手しており、局内ネットワークを用いて全職員に周知することにより、情報漏えい防止対策の一助としてい 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 今後とも引き続き、情報管理に関する教育等を定期的実施することが望まれる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 引き続き定期的実施をしている教育・研修において、各種規則や基準を順守し、情報管理に努めてまいります。
--	--	--	--

<p>③ 保守サービス会社との連携体制の構築について</p> <p>(5) 情報漏えい事案の発生状況について</p>	<p>る。</p> <ul style="list-style-type: none"> システムに不具合が発生した場合等に備え、「自動出改札システム（P A S M Oシステム）保守体制表」を定めており、各エリアにおける保守サービス会社との連絡体制が構築されている。 これまで、横浜市交において情報漏えい事案は発生していないが、万が一発生した場合には、「個人情報に関する漏えい等の事故発生時における加盟事業者の対応について」に基づき、適切に処理することとしている。 	<ul style="list-style-type: none"> 現在までICカードに係る情報漏えい事案の発生が無いことから、情報漏えい防止について、今後とも引き続き、積極的な取り組みを実施していくことが望まれる。 個人情報の保護は重要な課題であることから、職員への教育を引き続き徹底し、今後とも不正閲覧や個人情報の漏えい事案の防止を徹底されたい。 	<ul style="list-style-type: none"> 各種規則や基準を順守し、情報漏えい防止に努めてまいります。 各種規則や基準を順守し、個人情報の保護に努めてまいります。
<p>5. その他のサービスに関する事項</p> <p>(1) 女性等に配慮した車両（いわゆる「女性専用車」）</p>		<ul style="list-style-type: none"> 当該車両は、利用者の協力が不可欠であることから、引き続き、当該車両の趣旨及び 	<ul style="list-style-type: none"> 引き続き放送や掲示物を活用しながら、お客さまへの協力を呼びかけていくと

<p>について</p> <p>① 導入状況</p> <p>② 利用者に対する周知・案内方法</p>	<ul style="list-style-type: none">横浜市交においては、平成15年3月の試行的導入以降、当時のアンケートやラッシュ時間帯の混雑状況等を踏まえ、平日の始発から9時までの時間帯に、ブルーラインの4号車に導入している。一方、グリーンラインにおいては、4両編成及び15.5m車両であることから、導入していない。試行的導入時は、女性及び小学生以下のみを対象としていたが、平成19年6月からは、身体障害者及び介助者を加えた。横浜市交においては、当該制度は女性客の安心感のため必要であると考えており、今後とも継続していく方針であると聞いている。 <ul style="list-style-type: none">ブルーラインの各駅ホームの4号車停車位置のホーム柵及び床、並びに当該車両窓ガラス及び仕切り戸へのステッカーの掲出とともに、車内自動放送及び駅のホーム・改札口付近における自動音声案内により、利用者に対する周知及び案内を行っている。利用者からの意見や要望等については、毎年30件前後あるものの、特段大	<p>利用実態等を踏まえ適切に周知等を行うとともに、利用者の利便性の向上に資する旅客サービスを提供していくことが望まれる。</p>	<p>ともに、快適な車内環境の整備に努めてまいります。</p>
---	---	---	---------------------------------

<p>③ 職員に対する教育等</p> <p>(2) ハンドル形電動 車いすに係る対 応状況</p>	<p>きなトラブルはないものと聞いている。</p> <ul style="list-style-type: none"> 導入当初に作成した「想定質問集」を駅係員見習い時に周知し、現場において旅客対応等を教育している。また、当該制度に係る苦情等については、横浜市交本庁で対応したものを月毎にまとめ、本庁内部会議及び各駅での会議において周知している。 なお、当該制度の取り扱いを変更する場合は、運転課において文書を発出し、各駅に周知することとしている。 <ul style="list-style-type: none"> ハンドル形電動車いすを含めた車いすの取り扱い件数については、電動、手動ともそれぞれ月に2,000件前後であり、多い駅では1日あたり50件程度の取り扱いがあると聞いている。 車いす利用者のスムーズな対応が可能となるよう、平成12年10月に駅務サービス室長達「車椅子利用者の対応について」を定め、各駅員に周知して対応している。 苦情は年に数件程度あるものの、取り扱い誤りによる車いす利用者の怪我等は発生していない。 	<ul style="list-style-type: none"> 今後とも引き続き、利用者に配慮し、適切に対応することが望まれる。 	<ul style="list-style-type: none"> 車いす利用者が円滑に移動できるよう配慮し、ヒヤリハットなどを活用して、取扱い誤りが起きないように努めてまいります。
---	---	--	---

<p>(3) 前回業務監査時 (平成19年度) のフォローアップ</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 外国人向け企画乗車券の設定等、利用者の増加策の検討やPRについては、「みなとぶらりチケット」の英語版リーフレットを作成してチケットの販売委託先のホテル等にも配布し周知している他、横浜市交ホームページや駅案内の多言語化に取り組んでいる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 今後とも、利用客の更なる増加策の検討や、PRの充実が望まれる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 引き続き横浜観光に便利なチケットとしての定着を目指し、掲示物やHPなどのPRを着実に進め、利用数の増加に努めてまいります。
<p>(4) その他の旅客サービス等</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 横浜市交においては、全席を優先席としており、一部のシートと吊り革の色を変えて「ゆずりあいシート」とし、旅客マナーを啓発している。 ・ また、ホーム柵及びエレベータは全駅に設置されている。車いす対応トイレについては全駅に、そのうち多機能トイレについてはグリーンラインの全駅及びブルーラインの一部の駅に設置されている。 ・ さらに、各駅においては、案内表示板の更新時にあわせて、多言語表記（日本語、英語、韓国語、中国語）に取り組んでいる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 今後とも、分かりやすく利用しやすい旅客サービスを継続していくことが望まれる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ マナー啓発やバリアフリーを進め、お客様に快適にご利用いただけるよう努めてまいります。