

100の一步

#40 ステーションアテンダント

横浜市営交通の取組とそこに込める思いを発信する“100の一步”。
今回は、ステーションアテンダントについてご紹介します。

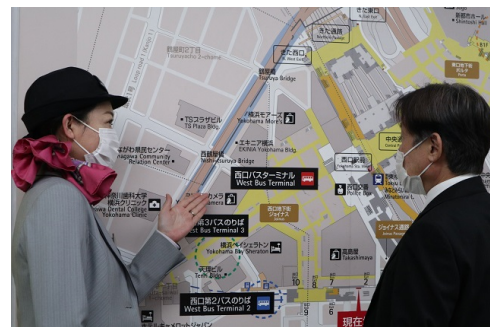
私達ステーションアテンダントは、平成27年（2015年）に横浜駅で生まれ、翌年には新横浜駅・桜木町駅にも拡大しました。海外からのお客様、国内旅行者への観光地へのアクセスのご案内や、ご高齢の方や市営地下鉄に不慣れな方に乗換や便利な出口を ご案内する等の日常のご案内まで、様々なお客さまへのご案内を充実させるために誕生したのです。

現在、新横浜駅・横浜駅・桜木町駅の改札口付近に設置したブースで、毎日9時30分から18時までの間、日本語はもちろん英語でもお客様へのご案内をしています。

新横浜駅は相鉄・東急直通線の乗り入れに伴い駅全体の改良工事中であり、横浜駅はJRの駅ビルが昨年リニューアルオープンし、桜木町駅も市庁舎が昨年移転するなど、3駅とも街が目まぐるしく変化しています。そのような中、ステーションアテンダントは新名所や新たな施設までのルートを自分自身で歩いて確認するなど情報収集を行い、円滑にお客様にご案内ができるように努めています。

また、接遇研修や異常時におけるお客様誘導などについて、定期的な研修を行い、常に『おもてなしの心』で丁寧に、かつ迅速なお客様対応ができるよう取り組んでいます。

駅で私達を見かけましたら、遠慮なさらずに是非お声がけください。



100の一步

#39 特別列車の運転

横浜市営交通の取組とそこに込める思いを発信する“100の一步”。

今回は、川和乗務管理所についてご紹介します。

現在、100周年記念事業の一環として『100周年探検ツアー』（（一財）横浜市交通局協会主催）というツアーが行われています。探検ツアーでは、グリーンラインを貸し切り、バスや地下鉄のバックヤードを見学しますが、この特別貸切列車の運転は、私たちグリーンラインの指導運転士が担当しています。参加されたお客様には、地下鉄で日本一となる急こう配（58%）での坂道発進や、車両基地内で車両の洗浄を体験していただけます。使用する車両は、市電をモチーフとしてラッピングされ、100周年記念ヘッドマークを付けた特別感のある仕様となっています。

お客様に楽しく・安全に参加していただくために、念入りな打合せを行い、普段停車することのない、急こう配での坂道発進などに細心の注意を払いながら、運転を行っています。参加されたお客様から『とても楽しかったです！』と、お声掛けいただいた時は、ツアーを楽しんでいただけたと心から安心し、運転を担当して良かったと幸せな気持ちになります。

この先の100年も、市民の皆様を選んでいただける市営交通となれるよう、私たちは安全最優先で、お客様の『夢・希望・笑顔』を心を込めて運んでまいります。

※100周年探検ツアーについては、ご好評につき既に募集を終了しています。今後のツアー等、詳細は横浜市交通局協会旅行センターのホームページをご覧ください。

<https://www.ryoko.yokohama/>



撮影時のみマスクを外しています。

100の一步

#38 5,000項目の検査

横浜市営交通の取組とそこに込める思いを発信する“100の一步”。
今回は、新羽検車区の業務と新入局職員教育についてご紹介します。

電車が安全に定刻通りに運行され、目的地まで予定通りの時間に到着できる
当たり前の日常。その皆さまの当たり前の毎日を守るために、私たち新羽検
車区では、ブルーラインの車両保守点検作業を行っています。
お客様に安全で快適な車両にご乗車いただくこと、そして故障によるダイヤ
乱れが発生しないように未然に防ぐのが私たちに与えられた使命です。

点検作業は、10日以内に1回の列車検査、90日以内に1回の月検査、5年以
内に1回の重要部保全検査、10年以内に1回の全般保全検査に分かれてお
り、新羽検車区では月検査を行っています。

月検査で操作・点検・確認するのは約5,000項目。職員は、車両の構造や数
多くの機器の種類、仕組みについて深く理解しなければなりません。知識や
蓄積した業務経験を活かし、検査により不具合箇所が見つかった時には、速
やかに原因究明と処置を行います。

今年度は新羽検車区に新入局職員8名が配属になりました。先輩職員が一つ
ひとつ丁寧に指導を行い、基本から順に勉強をしています。実務教習では慣
れない作業に苦勞し、全身油まみれになることもあり大変だとは思いますが、
お互いに助け合いながら自分なりのやり方を見つけ、教習にコツコツと
励んでいます。

お客様に安全と定時運行を確実に届けるこの仕事は、お客様の目には触れま
せんが、とてもやりがいのあるものです。まだまだ1人前になれる日は遠い
ですが、次の100年を担っていく者として、お客様の当たり前の日常をお支
えできる人材を、しっかりと育てていきます。



100の一步

#37 貸切も路線バスも安全に快適に

横浜市営交通の取組とそこに込める思いを発信する“100の一步”。
今回は市営バス保土ヶ谷営業所の特徴と、事故防止のための取組をご紹介します。

保土ヶ谷営業所では、路線バス以外に高速道路の走行が可能な貸切専用車（リムジンバス）を配置しており 長距離の貸切バス運行は原則として当営業所で行っています。

路線バスと貸切バスの一番の違いは、毎回、異なるルートを走ること。リムジンバス担当ドライバーは選抜制ですが、さらに腕を磨き、お客様に安全・確実・快適に目的地までご乗車いただくため、定期的にリムジンバス担当ドライバーの運転技術向上研修を行っています。

もちろん路線バスの技術向上にも気は抜けません。経験年数の浅い乗務員、特に入局後3年未満の乗務員を対象に、実車を使用し、指導員とのマンツーマン研修を通じ、細やかな指導、アドバイスをを行い、一人ひとりの運転技術をレベルアップしています。

【おまけ】

保土ヶ谷営業所内の石畳は、市電が運行していた当時の軌道線に敷かれていた石材です。市電の廃止に伴い、保土ヶ谷営業所建設時に再利用したものです。交通局の長い歴史を感じます。



教習風景



マンツーマン研修風景



市電の軌道線に敷かれていた石

100の一步

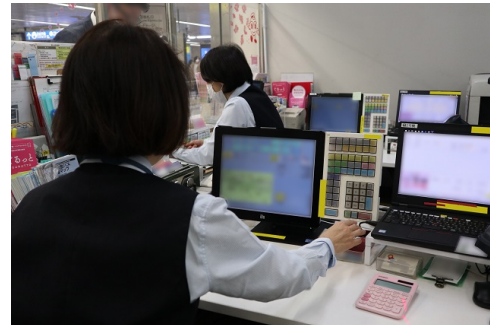
#36 サービスマスターを目指して

横浜市営交通の取組とそこに込める思いを発信する“100の一步”。
今回は、お客様サービスセンターについてご紹介します。

皆様は、『お客様サービスセンター』をご存知ですか？
センター南駅・新横浜駅・横浜駅・上大岡駅に併設され、平日は10時から20時、土休日は10時から17時30分まで営業しています。
主な業務は、地下鉄・市営バス定期券など定期乗車券・1日乗車券類発売のほか、はまりんグッズ販売や各種ご案内です。

ところで、お客様サービスセンターで発売可能な鉄道定期券の最長区間は、どこまでだと思いますか？
北方面→JR浮間舟渡駅、南方面→JR小田原駅、西方面→JR高尾駅、東方面→JR小岩駅までとなります。定期券を発売する上で重要な点は、新線・新駅開業や駅名称変更等の際、他線を含んだ鉄道路線や駅と位置関係について常に頭を整理することです。
4月・10月の繁忙期は通学定期券のお客様が集中し、途切れる事がなく定期券発売を行っています。また、定期券払い戻し、電話での問い合わせ及び駅周辺のご案内も日々の業務の一つです。

私達お客様サービスセンター職員は、お客様からの様々なご要望にお応えすべく、気軽にお立ち寄り頂けるお客様サービスセンターを目指し、定期的な研修や職員間の情報交換などに励んでいます。



100の一步

#35 初心忘るべからず

横浜市営交通の取組とそこに込める思いを発信する“100の一步”。

今回は、横浜交通開発(株)についてご紹介します。

横浜交通開発(株)は、自社バス路線（4路線）の運行と磯子及び緑営業所の市営バス路線の運行受託をしている交通局100%出資の株式会社です。

同社には現在約280名のバス乗務員が在籍しており、日夜、安全第一にバスを運行していますが、安全意識をさらに高めるため、交通局とは別に二俣川にある運転免許センターにて独自の研修を行っています。

この研修は、神奈川県交通安全協会が実施している運転練習に参加する形で実施しており、実際に運転免許センター内コースにて試験車両を運転します。乗務員は助手席に同乗する警察OBの方の指導を受けながら、3人1組となり、自分の運転を振り返るとともに、仲間の運転を車内から見学します。研修では、普段の運行では体験できない「クランク路走行」や「S字路のバック走行」なども行うことで、基本動作の再確認はもとより、バス車両の挙動や特性を理解しながら、運転技術の向上を図っています。

研修は私服で参加するため制服と違って少しリラックスモードで始まりますが、ハンドルを握ればやはりプロドライバー。真剣な眼差しで取り組んでいます。参加者からは「免許を取った当時に思い出し初心に帰ることができた」「普段は仲間の運転を見る機会がないのでとても参考になった」など明日からの運転にさっそく生かされます。

横浜交通開発(株)では、これからも安全、確実、快適な運行に努めてまいります。



写真撮影時のみマスクを外しました

100の一步

#34 グリーンライン日吉駅に密着

横浜市営交通の取組とそこに込める思いを発信する“100の一步”。

今回は、100の一步編集部員の取材から、グリーンライン日吉駅密着特別編をご紹介します。

◆ホーム整理

多くのお客様が利用される平日のラッシュ時間帯には、ホーム上や線路の安全確認をし、案内放送、発車の合図を出す仕事をしています。

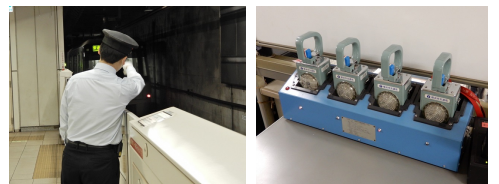
電車が入線する時には、線路や、電車に電気を送る架線、電車のランプや表示に異状がないかを確認します。

電車が発車する際には、発車メロディーが鳴ったのを確認してから、案内放送をし、合図灯を上下に動かして発車合図を出します。

ドアが閉まったら、車側灯と呼ばれる赤いランプが消えているかを確認します。仮にこれが消えていないと、お客様の荷物が挟まるなどして電車のドアが開いていることになり、電車は発車することができません。

そして、出発を見送ります。

この一連の流れを、ラッシュ時間帯が終わるまで繰り返します。



合図灯

◆朝の点呼

駅員が朝交替する際に行うのが点呼（てんこ）です。

点呼ではまず、自分自身の健康状態を申告します。

次に、前日の出番者から引継ぎを受け、交通局の経営理念や安全方針、挨拶「おはようございます。いらっしやいませ。ありがとうございます。」を全員で唱和します。

お客様の命をお預かりする鉄道の職場では、健康管理と確実な引継ぎをしっかりと行うことで、安全を確保しています。



◆案内所業務

駅の改札窓口で、電車をご利用されるお客様を見守る仕事です。乗り越し運賃の精算や、一日乗車券の販売、お困りのお客様へのご案内を行っています。朝のラッシュ時間帯には、コンコースへ案内放送も行います。



交代の際も、必ず敬礼をします。

◆構内巡回

駅の構内に、電車の安全運行を妨げる状況がないかを見て回る仕事で、一日に数回行います。

具体的には、不審物の有無や、電球切れがないか、ホーム柵などの施錠の確認、さらにはごみ拾いやパンフレット類の整理など、構内美化も併せて行っています。

地上にあるすべての出入口までくまなく巡回します。



必ず指差確認称呼をします。



出入口まで巡回します。

◆駅務員インタビュー

令和2年に入局した駅務員に話を聞きました。

「地域に根差した鉄道の仕事に関心があり、入局しました。

はじめは、宿泊勤務に慣れるまで苦労しました。

日吉駅は、職場としてはこじんまりとしていて、職員間の距離が近く、チームワークがとてもいいので、働きやすいです。

駅をご利用になるお客様はとて多く、グリーンラインや東急線が運転を見合わせた際などの異常時対応はとにかく大変でした。

今年度の運転士の試験に合格することが当面の目標です。安全な運行やサービスを提供できる職員になりたいです。」



◆駅の裏方

駅務員は、朝出勤して翌朝退勤するのが基本的な勤務形態です。

そのため、休憩時には三度の食事をとります。食事をする部屋にはキッチンもあり、お弁当などを買って食べる人もいれば、各自で食事を作ることできます。調味料などはみんなでお金を出し合って購入しています。

写真は、駅務員が使用する仮眠室です。駅務員は、終電後から始発前まで仮眠しています。

このほかにも、駅にはシャワー室や洗面所、洗濯ができる部屋があり、宿泊勤務をするにあたって必要な設備がそろっています。

駅務員が駅で過ごす時間は長く、駅は生活の場でもあるのです。



◆見えざる駅施設

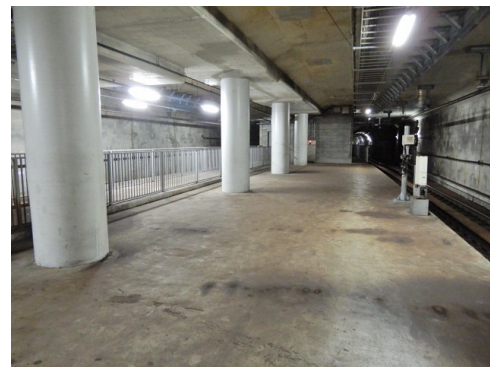
普段はご覧いただくことができない場所の写真を特別に公開します。

お客様が普段お使いになっている通路のほかに、地上への避難路が用意されている駅もあります。

また、グリーンラインは現在、4両編成での運行ですが、今後、6両化が計画されています。実は、駅の壁の奥には、将来的に6両化に対応できるように延長ホームが予め建設されています。近い将来、このホームが使われる日が来ることでしょう。



避難階段出口



◆ 駅長インタビュー

令和元年度から日吉管区駅長を務める西郷駅長に話を聞きました。

「地域や近隣の商店街と積極的に交流を持つことを大切にしています。グリーンラインの歴史がまだまだ浅いので、地域では新参者ですが、もっと地域の方に親しみを持っていただけることを目指しています。

職員には、『指差“確認”称呼』をきちんと行うよう言っています。駅務員がしっかり確認を行うのはもちろんですが、安全を大切にしている姿勢をきちんとお客様にもお見せすることで、安心してご利用いただきたいからです。職場内では『明るい職場にミスは少ない』をモットーに、職員が明るくのびのびと働ける職場環境作りを心がけています。これからも、職員がお客様に寄り添い、サービス品質の高い、優しい駅作りを目指していきます。」

文・写真 山口 昌秀（新横浜駅）、井上 尚紀（あざみ野駅）



日吉管区駅長



100の一步

#33 次の時代に向けて EVバス

横浜市営交通の取組とそこに込める思いを発信する“100の一步”。
今回は、浅間町営業所の業務をご紹介します。

横浜市は、「Zero Carbon Yokohama」を掲げ、地球温暖化対策・エネルギー施策を強化し、持続可能な大都市モデルの実現に向けた取組を進めています。

その一環として、公共交通の低炭素化を図り、本市の環境施策をPRするため、熊本大学等と連携し、電気で走るバス“EVバス”の営業運行による実証事業を令和2年度実施しました。バス車両の調整や充電設備に課題があり、運行までは長い道のりでした。

令和2年10月28日から令和3年2月末まで、市民病院方面に向かう急坂や、横浜駅付近を運行しました。

発車時や停車時の挙動が、通常のバスと異なるため、乗務員は当初戸惑ったものの、営業所内での練習を重ね、車両にはすぐに適応することができ、運転しやすいとの声も数多くあがりました。また、お客様からは「静かでスムーズ」などと好印象でした。

今後、EVバス時代の到来が予想されます。この事業がEVバス導入の先駆けになればと思います。



100の一步

#32 チーム日吉で綺麗な駅を目指す

横浜市営交通の取組とそこに込める思いを発信する“100の一步”。
今回は、日吉駅の清掃スタッフをご紹介します。

お客様に快適な空間を提供するために私たち駅職員と共に、影となり日向となり日々取り組んでいます。
トイレやホーム・コンコースはもとより、コロナ禍の中、エスカレーターの手すりやエレベーター内のボタンなど、お客様の手の触れるところも丁寧に消毒・清掃してくれています。

「日々、多くの方がご利用になる駅を少しでも綺麗なまま保つのは私の役目です」と清掃スタッフとして高い使命感とプライドを持って業務にあたられています。

業務中は、くまなく駅構内を移動されているので、急病のお客様をいち早く発見したり、駅の設備がいつもと違う状態になっていることを一早く気付いて駅係員に知らせてくれることもあり、お客様の安全を守る一翼も担っています。

これからの100年も安全で快適な駅であり続けられるように「チーム日吉」の一員として、共に変わらず取組んでまいります。



100の一步

#31 軌道の清掃を行っています

横浜市営交通の取組とそこに込める思いを発信する“100の一步”。
今回は、川和施設区の取組をご紹介します。

地下鉄を安全に運行させるために、軌道の状態を点検する線路巡回は欠かせない作業の一つです。グリーンラインでは、14日間で全線の点検を行い、トンネルの状態や、レールに亀裂やゆがみなどの異常がないか等を点検します。その際、ゴミ等は回収していますが、側溝や軌道内の油污れは人の手では取り切れません。

そんな埃や油污れを落とすため、年一回程度、道床清掃車を使って清掃しています。高温高圧洗浄機を利用し、側溝や軌道内の油污れなどを一つ一つ丁寧にきれいにしていきます。

お客様が駅を気持ち良くご利用いただけるよう、今後も定期的に清掃を行い、綺麗なホームや軌道を保っていきます。



清掃前



清掃後

