

平成20年度交通局運営方針 期末振り返り

～ グリーンライン開業1周年 ～



交 通 局

◇平成 20 年度交通局運営方針期末振り返りの公表にあたって◇

いつも市営バス・地下鉄をご利用いただきまして、ありがとうございます。

交通局では、19年6月に策定した「市営交通5か年経営プラン」、及び具体的行動計画である「市営交通アクションプラン」に基づき、「改善型公営企業」として、自主自立の経営が持続できる企業体を実現するため、全職員が一丸となって様々な改革に取り組んでまいりました。

昨年からの経済情勢の悪化による影響もあり、乗車人員は減少傾向にありましたが、増収や、お客様満足度の向上を図るため、

- ・市営交通オリジナルクレジットカード「横浜交通 hama-eco card」の発行
- ・市営交通で初めてとなる大晦日の終夜運転の実施
- ・あかいくつの土休日の増便、ループ運行の開始
- ・定期観光バス「横濱ベイサイドライン」の車両、運行コースのリニューアル
- ・グリーンラインで金曜日の最終電車後の増便実施
- ・市営交通モニター制度の導入

などに取り組ましました。運営方針で目標としていた乗車人員の目標の達成には至りませんでしたが、今後、バスでは、お客様視点に立ったダイヤ改正や終車延長、地下鉄では、グリーンラインの利用促進など、乗客の確保に取り組んでまいります。

なお、2年間の暫定運行としていた8路線につきましては、減便等の見直しを行ったうえで、21年4月以降、一般営業路線として運行することといたしました。

また、公共交通の先導的な役割を期待される市営交通として、環境対策に取り組んでいくため、横浜市交通局環境経営委員会を設置し、交通システム全体としてのCO2削減に向けての提言をいただきました。

市営交通では、市民の皆様、お客様に信頼され、ご満足いただける交通機関をめざして、これからも持続的な改善に取り組んでまいりますので、ご理解とご協力をよろしくお願い申し上げます。

横浜市交通局長（横浜市交通事業管理者） 池田輝政

横浜市交通局経営理念



私たちの決意

私たちは、市民のみなさまの足として、安全・確実・快適な交通サービスを提供し、お客様にご満足いただけるよう、経営力を高め、持続的な改善に取り組めます。

- 1 安全意識を高く持ち、安全確保を最優先します。
- 2 お客様の声を大切にします。
- 3 いつも笑顔で、挨拶を励行します。
- 4 公正かつ誠実に行動します。
- 5 常に課題を明らかにし、チャレンジします。

私たちのメッセージ

信頼を心で運ぶ市バス・地下鉄

《平成 20 年度 交通局事業運営の基本方針等》

◇経営の方針

- 1 経営力を向上します
- 2 サービス最前線を重視します
- 3 情報提供・情報公開を徹底します

◇重点事項

- 1 お客様満足度の向上
- 2 経営効率化と報われる仕組みの実現
- 3 評価の定着と検証

◇目標達成に向けた主な取組

- 1 安全性のさらなる向上
- 2 お客様満足度の向上
- 3 経営効率化と報われる仕組み
- 4 評価の定着と検証
- 5 地域貢献と環境対策

上記の目標達成に向けた取組について、次の基準で5段階評価(期末振り返り)を行いましたので、達成状況や次年度に向けた課題等とあわせてお知らせいたします。

評価	評価基準	評価該当取組数
A	目標を大きく上回る成果があがった	0
B	目標を上回る成果があがった	16
C	目標どおりの成果があがった	17
D	目標を下回る成果にとどまった	4
E	目標を大きく下回る成果にとどまった	0

1 安全性のさらなる向上

取組事項	取組内容	年度末の達成状況・課題
<p>安全強化に向けた組織体制を整備します</p>	<p>運輸安全マネジメントの徹底</p> <p>職場の規律を高め、安全確実な運行を確保するため、PDCAサイクルで安全マネジメントを充実させます。</p> <p><高速鉄道事業></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ヒヤリハットの報告と、それを踏まえた緊急情報の提供、集約した資料の職員研修への活用により、事故等を防止します。 ○「点呼」の厳正な執行を保持するため、定期的に管理職が立ち合います。 <p><自動車事業></p> <ul style="list-style-type: none"> ○終業点呼時に乗務員からヒヤリハット情報を収集し、体験集を作成し、研修に使用します。 ○営業所ごとに事故多発路線の交通安全情報マップを作成し、事故防止研修で活用します。それによる事故防止効果を検証し、適宜マップを更新・拡大します。 ○「点呼」の厳正な執行を保持するため、定期的に管理職が立ち合います。 <p style="text-align: right;">【高速鉄道本部運輸サービス課】 【自動車本部運輸サービス課】 【技術管理部各課】</p>	<p><高速鉄道事業></p> <p>【高速鉄道本部】</p> <p>安全確実な運行を確保するため職場内研修を行うとともに、管理職が点呼立会いを行うなど点呼の厳正な執行に努めました。しかし、点呼での伝達事項を確実に実施していない職員が一部にみられました。</p> <p>また、安全管理委員会では、取組状況の確認や内部監査による改善、見直しに取り組みました。このうち職員からのヒヤリハット報告の件数が225件から246件と増え、安全管理委員会で集約・分析を行いました。この結果を安全統括管理者及び運転管理者等が、各職場に向向いて研修を実施し、安全への意識の向上と事故防止の徹底に努めました。</p> <p>今後、ヒヤリハット報告や点呼の更なる徹底を図り、事故の芽の早期発見と事故防止対策に取り組んでまいります。</p> <p>【技術管理部】</p> <p>○各職場で発生したヒヤリハット事例について、報告、収集及び分析を踏まえた事後の対応など、各職場で共有化を図る手順を定めました。また、これにより集約した資料をもとに、保守管理所を主体とした安全会議を開催するとともに、各職場における定期教育等の資料として活用しました。</p> <p>今後、この仕組みが事故防止に有効に機能するよう改善を重ねるとともに、職員の安全に対するさらなる意識の向上を図っていきます。</p> <p>○保守管理所の責任職が公休となる土日、祝日には、本庁各課の責任職が交代で点呼や執務の状況を確認しました。また、保守管理所の責任職も他の保守区の点呼状況を定期的に確認し、厳正な点呼の執行に向けて取り組みました。</p> <p>さらに、毎月1回程度、本庁の責任職が保守業務の巡視、立会を行い、第一線職場の安全確保に向けた取組状況の把握に努めました。</p> <p>21年度以降についても、継続して取組を進め、厳正な点呼の執行を保持してまいります。</p> <p style="text-align: right;">【次頁へ】</p>

取組事項	取組内容	年度末の達成状況・課題
		<p>【自動車本部】</p> <p>○全営業所で乗務員からヒヤリハット情報を収集し、危険が潜んでいる箇所を事前に周知するための交通安全情報マップを全路線作成しました。これを営業所内に掲示して情報共有するとともに、新規配属者に交通安全情報マップを配布し、路線熟知に活用してまいりました。なお、終業点呼時の乗務員からのヒヤリハット情報収集について、十分な報告が得られませんでした。</p> <p> 今後は、研修等の資料として活用するとともに、新たなヒヤリハット情報を全乗務員から報告させ、順次内容を付加し充実を図っていきます。</p> <p>○交通安全運動期間に合わせ、点呼執行者の評価・指導を行い、点呼執行体制の強化を図りました。</p> <p> しかし、すべての点呼執行者の能力の平準化には至りませんでした。今後、誰もが同じ点呼を執行できるよう、育成に努めます。</p> <p style="text-align: right;">【評価C】</p>

取組事項	取組内容	年度末の達成状況・課題
<p>地下鉄の安全性を強化します</p>	<p>ドア挟み込み「ゼロ」対策</p> <p>地下鉄運転士の列車内モニター画面の指差確認を徹底するとともに、駅職員がラッシュ時にホームでお客様の駆け込み乗車の防止を呼びかけ、ドア挟み「ゼロ」を目指します。</p> <p>【高速鉄道本部運輸サービス課】</p>	<p>運転士の安全確認行動の徹底、駅職員によるラッシュ時のホーム監視、駆け込み乗車防止の注意喚起を継続的に行ったことにより、ドア挟み込み事故は7件と減少（19年度17件）しましたが、さらに取組を徹底し、21年度は、ドア挟み込みゼロを目指します。</p> <p>【評価B】</p>
	<p>設備機器の管理方式の見直し</p> <p>運行障害に直接結びつく設備機器の故障防止を図るため、故障履歴を踏まえたデータベースを構築し、事故防止等に活用します。</p> <p>【技術管理部各課】</p>	<p>軌道管理システム及び構造物管理支援システムの導入を完了し、予防保全を目的とした、効率的かつ効果的な管理を実施していく体制を強化しました。</p> <p>今後、これらのシステムを十分に活用し、故障履歴を踏まえたデータベース等の充実を図っていきます。</p> <p>【評価C】</p>
	<p>故障時の緊急対応体制の強化</p> <p>車両、施設、電気、設備の担当者が、一体となって故障に対応するための体制を構築するとともに、10月に訓練を実施します。</p> <p>【技術管理部各課】</p>	<p>今年度から発足させた保守管理所により、施設、電気、設備及び車両の各部門が有機的に連携できる体制を構築し、緊急時における早期対応が可能な体制としました。</p> <p>また、10月に川和車両基地において異常時総合訓練を実施しました。訓練により得た反省を今後の課題として取り組みます。</p> <p>【評価C】</p>

取組事項	取組内容	年度末の達成状況・課題
<p>「横浜市営バス安全運転3カ年計画～市バス安心・安全プラン～」を推進します</p>	<p>有責事故の減少に向けた取組 <有責事故を10万キロ走行あたり0.4件(150件)以内>とします。 特に発車・停車時の車内での転倒事故を半減させます。 ○運行管理者の安全運転指導能力向上と厳正な点呼執行を行います。 ○事故惹起者を対象に「事故防止特別研修」を実施します。 ○車内での転倒事故削減策として、ルームミラーで確実に車内を確認することを徹底するとともに、発車時の車内確認、マイクによる注意喚起を徹底します。 【自動車本部運輸サービス課】</p>	<p>有責事故件数については、前年度発生件数の215件から157件と、大幅に削減することができましたが、目標である<10万キロ走行あたり0.4件(150件)以内>を達成することは、できませんでした。 発車・停車時の車内転倒事故及びドア挟み事故については、ルームミラーの総点検を各営業所で実施し、車内のお客様の動向を確認することにより、事故件数が前年実績36件から17件に半減しました。 営業所長が所属する全ての乗務員に対して添乗指導を実施し、問題がある乗務員には個別指導をして改善を図り、更に指導が必要であると判断された乗務員には、本庁指導を実施して改善を図りました。 事故の多発傾向にあった3営業所(港北・浅間町・緑)に対しては、任意保険契約会社による事故防止対策のコンサルティングを実施しました。この結果、緑営業所については、前年実績件数36件から13件と半数以下に削減することができました。 今後はドライブレコーダーで収集できる運行データを解析し、より一層きめ細かな事故防止指導を行ってまいります。 ○運行管理者研修を2回実施しました。また、交通安全運動期間に合わせ、点呼執行者の評価・指導を行い、点呼執行体制の強化を図りました。 しかし、すべての点呼執行者の能力の平準化には至りませんでした。今後、誰もが同じ点呼を執行できるよう、育成に努めます。 ○事故惹起者対象(44名)の特別研修を任意保険契約会社の協力を得て実施しました。 ○ルームミラーの総点検を実施しました。今後も継続して点検を行うとともに、営業所長による添乗指導により、注意喚起放送の徹底を図ります。 【評価C】</p>

2 お客様満足度の向上

取組事項	取組内容	年度末の達成状況・課題
<p>「3C活動を推進します」</p>	<p>お客様視点、お客様本位の取組 お客様サービスの改善や品質を高めるために、第一線の職場に於いて、運営責任職とCS推進リーダーを中心としたCSミーティングを設置します。 【全庁】</p>	<p>○CSミーティング 所属長の声かけにより、CS推進リーダーを中心とした「CSミーティング」を、全職場にて開催しました。また、各職場において職員数の約20%となるようにCS推進リーダーを指名しました。 局の現状、CSの必要性を職員に伝えるとともに、CS活動に取り組みました。 CS推進リーダー：601人（昨年度186人） 今後の課題として、以下の取組を進めます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・CSの必要性の理解 ・「お客様満足度の向上」「働きやすい職場」を実現するために、実質的な話し合いの継続 ・主体的な行動、取組の推進 <p>○CS推進リーダー会議及びCS理解講座 リーダー会議等を開催し、職場を越えた情報交換を行うことにより新たなCS活動に取り組む所属が増えました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・全体会議 3回 ・事業部別分科会 9回 ・CS理解講座 5回 <p style="text-align: right;">【評価B】</p>

取組事項	取組内容	年度末の達成状況・課題
	<p>1000プロジェクトの実施</p> <p>お客様の声により高いレベルで応えるよう、「駅サインチェックプロジェクト」「お客様サービス窓口プロジェクト」などで、問題点の検討、見直しを進めます。</p> <p style="text-align: right;">【経営計画課】</p>	<p>10の課題について、各プロジェクトが横断的な組織により、解決に向けて取り組みました。</p> <p>関内駅の乗り換え案内板のモデル設置、定期券発売所を「お客様サービスセンター」とするための準備など、すでにプロジェクトの成果を踏まえた改善の取組を進めています。</p> <p>【20年度1000プロジェクト】</p> <p>1 更なるお客様満足度向上をめざして</p> <ul style="list-style-type: none"> (1) 駅サインチェックプロジェクト (2) 気持ちい～駅環境プロジェクト (3) わかりやすく快適バス停プロジェクト (4) バス乗り心地向上プロジェクト (5) お客様サービス窓口プロジェクト <p>2 企業ブランド・マインド力のアップをめざして</p> <ul style="list-style-type: none"> (6) 環境広報プロジェクト (7) もったいない推進プロジェクト <p>3 新たなサービスの創造をめざして</p> <ul style="list-style-type: none"> (8) 沿線情報探し隊プロジェクト (9) 駅周辺生活情報発信プロジェクト (10) 全職員お客様視点プロジェクト <p style="text-align: right;">【評価B】</p>

取組事項	取組内容	年度末の達成状況・課題
	<p>市営交通モニター制度</p> <p>市民の皆様やお客様と協働して市営交通事業の課題を把握し、よりよい改善を進めるため、新たな市営交通モニター制度を導入します。</p> <p style="text-align: right;">【経営計画課】</p>	<p><u>モニター登録者</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・15歳以上の市営交通ご利用者 1,047名(2月4日時点) <p><u>期間・内容</u></p> <p>平成22年3月まで。インターネットを利用したアンケート(年4回)を実施</p> <p><u>アンケート内容</u></p> <ol style="list-style-type: none"> ①「市営地下鉄 車内マナー」(7月) ②「市営バス 接客態度・運転操作」(9月) ③「お客様から見た市営地下鉄」(11月) ④「横浜市内観光」(2月) <p><u>アンケート結果</u></p> <p>局ホームページにて公表</p> <p>今後、アンケートの結果を参考にして、お客様に選んでいただける市営交通を目指し、より良い改善を進めていきます。</p> <p style="text-align: right;">【評価B】</p>
	<p>スマイルマナー向上員</p> <p>全席優先席の理解浸透を図るため、スマイルマナー向上員によりマナー啓発活動を行い、3ヶ月毎に浸透度アンケート調査を実施し、評価していきます。</p> <p style="text-align: right;">【高速鉄道本部営業課】</p>	<p>当初計画では、半年間であった活動を20年度末まで延長して実施しました。事業開始3か月後(20年7月)に行った交通局Webモニターへのアンケート結果(スマイルマナー向上員の認知度が46%、期待度が33%)や向上員の活動報告などを勘案すると、活動の認知度も上がり一定の成果が出ています。このため、21年度はブルーラインにも活動を拡大し、実施することとしました。</p> <p style="text-align: right;">【評価C】</p>

取組事項	取組内容	年度末の達成状況・課題
	<p>地下鉄利用の快適性向上</p> <p>お客様が快適に駅や鉄道をご利用いただけるよう、接遇の向上や美化対策を講じます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○地下鉄運転士の安全意識向上を図るため、氏名紹介放送を検討します。 ○お客様への気配りや挨拶の励行などについて、研修を実施します。 ○駅職員が、トイレ、通路、ホームなどで日常の清掃のチェックを強化します。また、天井や壁、柱などについても美化対策を実施します。 <p>【高速鉄道本部営業課、運輸サービス課】</p>	<p>○地下鉄運転士の自らの安全意識向上を目指し、氏名の紹介放送を検討しましたが、実現には至りませんでした。引き続き、検討を行います。</p> <p>○8月18日～28日に駅職員接遇向上研修を実施し、接遇レベルの向上に努めました。</p> <p>○ブルーライン全駅でホームの古いコーティングや汚れを除去し、再コーティングを行いました。</p> <p>一方、駅職員による巡回強化や清掃のチェック体制の見直しも行いましたが、すべての駅で徹底されている状況には至っておりません。</p> <p>今後も引き続き、駅の美化対策の取組を進め、更なる地下鉄利用の快適性向上に努めます。</p> <p>【評価C】</p>
	<p>地下鉄運行情報案内の改善、充実</p> <ul style="list-style-type: none"> ○電車の遅延情報等を車内及び駅構内放送により確実に実施し、お客様への情報提供の充実を図ります。 ○13駅に運行案内情報表示器を拡大設置します。 ○総合司令所では、列車遅延などへの臨機な対応を日頃から研究し、緊急時に備え、車内放送などのサービスを向上させます。 <p>【高速鉄道本部運輸サービス課】</p>	<p>○市営地下鉄線内はもとより、接続する他鉄道の遅延情報等を総合司令所から列車や駅に連絡し、車内及び駅構内で放送等によりお客様に情報提供を行いました。</p> <p>○全駅への運行案内情報表示器の設置が完了しました。総合司令所等で遅延情報を入力し、速やかな情報提供を行っています。</p> <p>【評価C】</p>
	<p>「安全運転・接遇6つの言葉」の使用徹底</p> <p>乗車時の「ありがとうございます」などの「安全運転・接遇6つの言葉」の使用率を90%以上とします。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○営業所長が所属乗務員の添乗指導を積極的に行い、6つの言葉の使用を徹底します。 <p>【自動車本部運輸サービス課】</p>	<p>乗車時の「ありがとうございます」などの「安全運転・接遇6つの言葉」の使用率は、前年実績56%から62%（2月末）へと改善されましたが、目標を達成することはできませんでした。</p> <p>営業所長が所属全乗務員の添乗指導を実施し、必要な乗務員には個別指導を行いました。更に指導が必要な17名の乗務員には、指導計画に基づき本庁指導を行い、その後に改善確認の添乗調査をすることにより使用の徹底を図りました。</p> <p>【評価D】</p>

取組事項	取組内容	年度末の達成状況・課題
	<p>お客様視点に立った路線、ダイヤの整備・再編を行います</p> <p>○市営バスにとって運行ダイヤは「商品」という意識を全職員に浸透させ、お客様の視点にたつて迅速かつ柔軟に、路線、ダイヤの整備・再編を実施していきます。</p> <p>(回送運行の再検討、雨の日ダイヤなど、お客様ニーズへの対応、鉄道駅での乗り継ぎを配慮したダイヤ編成、終車延長など)</p> <p>○総合司令所と連携するなどにより、最終バスが電車の遅延に対応できる体制づくりに取り組みます。</p> <p style="text-align: right;">【自動車本部営業課】 【高速鉄道本部各課】</p>	<p>○ダイヤの整備・再編</p> <p>お客様視点にたつたダイヤの見直しについては、運行状況を把握し所要時間の見直しによる定時運行確保、鉄道のダイヤ改正などに合わせたダイヤ見直しによる乗り継ぎの利便性向上、回送運行の削減や営業化による運行の効率化、また、終車バスの利用状況を勘案し終車延長を行うことによる利用促進、さらに交通不便地域の解消を図るため路線の新設や経路変更を行いました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・所要時間の見直し 19路線 ・鉄道への接続等の見直し 5路線 ・回送運行の見直し 営業化 4路線 削減 3路線 ・終車延長 10路線 ・新設、延伸路線 2路線 ・経路変更 2路線 <p>・暫定運行路線の営業化</p> <p>21年3月末で廃止を予定していた暫定運行路線(8路線)につきましては、減便等の見直しを行い、21年4月以降は、一般営業路線として運行することといたしました。(赤字額8,900万円から1,200万円まで縮小)</p> <p>・乗り継ぎ制度導入</p> <p>58路線再編成及びグリーンライン開業に伴う再編成により廃止となった区間のうち、2箇所で乗り継ぎ制度を導入しました。</p> <p>・雨の日ダイヤ(平成21年6月実施予定)</p> <p>日頃から乗車率が高く、特に雨の日に混雑率が高い路線を選定し、雨の日に増便します。これにより、混雑の緩和と同時に徒歩等の方にもご利用いただき利便性の向上を図ります。</p> <p>平成20年度は実施に至りませんでした。今後、各営業所1路線(10路線)を選定するとともに、運行を決定する際の判断基準や周知方法などについて検討していきます。</p> <p style="text-align: right;">【次ページへ】</p>

取組事項	取組内容	年度末の達成状況・課題
		<p>○総合司令所との連携・体制づくり 接続駅と路線の選定を行い、営業所と総合司令所との連絡体制の確立を図りました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・接続駅 仲町台駅 ・関連系統 301、302系統 <p>今後の運用状況を踏まえ、対象路線の拡大を検討していきます。</p> <p style="text-align: right;">【評価B】</p>
	<p>バス運行情報案内の改善、充実</p> <p>○バスの遅延情報等を車内放送により確実に実施し、お客様への情報提供の充実を図ります。</p> <p>○停留所への運行案内情報表示器を拡大設置します。</p> <p style="text-align: center;">【自動車本部営業課、運輸サービス課】</p>	<p>○外部講師による研修の課題の一つとして、遅延時の案内について取り組みました。</p> <p>○燃料価格の高騰により設置内容を見直し、本年度は5箇所を設置しました。今後も限られた予算の中で、できるだけ多くのお客様に利用していただけるようコストの削減と設置場所の選定に努めていきます。</p> <p style="text-align: right;">【評価C】</p>
	<p>冷暖房温度の適正化推進</p> <p>バス・地下鉄車内の冷暖房温度の適正化を図ります。</p> <p>○地下鉄では、朝、夕ラッシュ時の送風機の有効的な使用を実施するとともに、職員の司令報告を徹底します。</p> <p>○バスでは、乗務員が臨機応変に車内温度調節をするよう、走行中のバス車両にバス無線で指示をします。</p> <p style="text-align: center;">【高速鉄道本部運輸サービス課】 【自動車本部運輸サービス課】 【技術管理部車両課】</p>	<p style="text-align: center;">【高速鉄道本部、技術管理部】</p> <p>地下鉄では、通勤等で乗車した職員から総合司令所へ車内空調の状況を報告し、総合司令所から担当乗務員へ空調操作を指示する体制をとりました。また、車内が寒いとのご意見への対応として、朝の気温が5℃以下の場合、総合司令所から強制暖房を入れる指示を出すようにしました。これらの対策を行った結果、車内空調の苦情が前年度の58件から48件に減少しました。引き続き、きめ細かな車内温度管理に努め、苦情ゼロを目指します。</p> <p style="text-align: center;">【自動車本部】</p> <p>バス無線で、温度調節による快適な車内環境の維持について指示してまいりました。今後も、お客様のお申し出に臨機応変に対応できるよう、引き続き、点呼時に指導してまいります。</p> <p style="text-align: right;">【評価C】</p>

取組事項	取組内容	年度末の達成状況・課題
	<p>提携クレジットカードの導入</p> <p>提携クレジットカードを 20 年度に導入します。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○定期券購入のクレジット決済やオートチャージ機能の付加などサービス向上を図ります。 ○環境にやさしい公共交通利用に市民を誘導していくため、商店街利用の促進や公共施設利用のポイント制度の可能性について検討します。 <p style="text-align: right;">【統括営業課】</p>	<p>○「横浜交通 hama-eco card」を発行（3月）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・2月に記者発表及び会員募集キャンペーン実施 ・3月29日から10駅の自動券売機でクレジット決済開始 （あざみ野・センター南・新横浜・横浜・関内・上大岡・戸塚・湘南台・日吉・中山） ・従来のクレジットカードにない新しい環境貢献の仕組みを導入 （定期券購入による「よこはま協働の森基金」への寄付） ・カード提示による特典など沿線施設との提携（38店舗・施設） <p>スケジュールどおり、ハウスカードを発行できましたが、今後、中長期的に魅力あるカードにして定着を図るため、PASM Oオートチャージの導入（22年3月予定）、フェリカポケットの有効活用、提携店舗等の拡大などを着実に実施し、会員獲得目標を達成していく必要があります。</p> <p style="text-align: right;">【評価B】</p>
	<p>お客様サービスセンターの設置検討</p> <p>これまでの定期券発売所の機能を見直し、企画乗車券の発売や、インフォメーションの提供、交通局グッズの販売など、総合的なサービスセンターとするため検討を進めます。</p> <p style="text-align: right;">【経営部】 【高速鉄道本部営業課】 【自動車本部営業課】</p>	<p>センター南駅及び上大岡駅の定期券発売所の機能を見直し、定期券のほか企画乗車券の発売やインフォメーションの提供、交通局グッズの販売など総合的なサービスを行う「お客様サービスセンター」を設置することとしました。</p> <p>現在、サービス開始に向けた準備を進めています。</p> <p style="text-align: right;">【評価C】</p>

③ 経営効率化と報われる仕組み

取組事項	取組内容	年度末の達成状況・課題
<p>経営理念、経営目標を徹底します</p>	<p>全職員への経営理念・方針の浸透 経営理念や経営方針の徹底を実務ミーティングなどを通じて進め、全職員の行動として実践していきます。職員アンケートにより浸透度をチェックし、浸透度 80%以上とします。</p> <p style="text-align: right;">【経営計画課】</p>	<p>局の現状と課題を踏まえて、今何をする必要があるのかを、実感を持って理解するため、「職員研修ビデオ」を作成し、全職員を対象として研修を実施しました。また、実務ミーティングや経営計画課責任職による研修などを通じて、経営理念・方針を全職員が理解し、行動へと実践できるよう企業マインドづくりを進めました。</p> <p>経営理念等の浸透度を把握するため実施した職員アンケートの結果では、理解していると答えた職員は約 75%で、前回（9月）とほぼ同数値となっていますが、理解していないと答えた職員は 1.2%減っており、研修や各職場における実務ミーティングの効果が表れ始めています。</p> <p>今後も、職員一人ひとりが、経営理念をもとに行動していくよう、職員の定期研修等を進めてまいります。</p> <p style="text-align: right;">【評価C】</p>

取組事項	取組内容	年度末の達成状況・課題																								
広告料増収への取組を強化します	<p>地下鉄・バス広告の活性化 地下鉄・バスの広告について、さらなる増収確保のために現制度の点検・見直しを行います。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 広告主向け「セールシート」などを作成し積極的にアピールすることで、自らの営業力を高め、駅広告の稼働率の向上を図ります。 ○ 19年度から開始した市営交通パートナーシップ事業を拡充します。 ○ 広告媒体のマネージメントを強化し、規定駅額面広告の稼働率を現在の57%から70%に引き上げ、駅構内や車両内の広告環境を向上します。 <p><ブルーライン規定駅額面広告稼働率向上></p> <table border="1" data-bbox="453 965 903 1032"> <thead> <tr> <th>20年4月</th> <th>20年12月</th> <th>増加率(増収額)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>57%</td> <td>70%</td> <td>+13% (+32百万円)</td> </tr> </tbody> </table> <p><広告料収入の増収目標></p> <table border="1" data-bbox="453 1104 853 1167"> <thead> <tr> <th>①9予算</th> <th>②0予算</th> <th>増収額</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>840百万円</td> <td>1,080百万円</td> <td>+240百万円</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: right;">【統括営業課】</p>	20年4月	20年12月	増加率(増収額)	57%	70%	+13% (+32百万円)	①9予算	②0予算	増収額	840百万円	1,080百万円	+240百万円	<p>○ 広告代理店12社と定期的に会議を開催 (毎月)</p> <p>○ 広告主向け「セールシート」の作成(3月)</p> <p>○ 規定駅額面広告販売促進キャンペーン (8月~10月)</p> <p><規定駅額面稼働率実績></p> <table border="1" data-bbox="954 654 1334 719"> <thead> <tr> <th>19年度</th> <th>20年度</th> <th>増加率</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>32%</td> <td>47%</td> <td>15%</td> </tr> </tbody> </table> <p>○ 地下鉄車内中吊り広告販売促進 キャンペーン(2月)</p> <p><稼働率></p> <table border="1" data-bbox="944 929 1377 994"> <thead> <tr> <th>19年度</th> <th>20年度</th> <th>増加率</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>32%</td> <td>47%</td> <td>15%</td> </tr> </tbody> </table> <p>一部の媒体で広告掲出の活性化したものの、年度当初に掲げた取組の多くが完成途中で、仕組みや業務の見直しに至らず、増収に結びついていません。引き続き、広告料の増収に向け、現行制度の点検を実施します。</p> <p style="text-align: right;">【評価D】</p>	19年度	20年度	増加率	32%	47%	15%	19年度	20年度	増加率	32%	47%	15%
20年4月	20年12月	増加率(増収額)																								
57%	70%	+13% (+32百万円)																								
①9予算	②0予算	増収額																								
840百万円	1,080百万円	+240百万円																								
19年度	20年度	増加率																								
32%	47%	15%																								
19年度	20年度	増加率																								
32%	47%	15%																								

取組事項	取組内容	年度末の達成状況・課題																				
営業力を強化します	<p>企画電車の運行・企画乗車券の検討 沿線の魅力を生かした企画電車を運行するとともに、「市営バス小さな旅〔仮称〕」の企画などにより、魅力的な企画乗車券を検討します。</p> <p style="text-align: right;">【統括営業課】</p>	<p>○企画電車をブルーラインで5回運行しました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・アフリカ号（4月中旬～5月） ・横浜熱闘倶楽部電車（8月） ・JA秋の収穫まつり電車（11月） ・熱闘電車2009開幕ダッシュ号（2月） ・さくら電車2009（3月中旬～4月上旬） <p>企画電車の運行により、PR効果や沿線の賑わいの創出に寄与しました。</p> <p>○「市営バス小さな旅」は、沿線26の施設、店舗との提携（乗車券持参者への割引・サービスの提供）により、10月の実施から1,200人以上のご利用をいただきました。今後は、利用実態調査により、きめ細かいPRを行うことで、さらに定着させてまいります。</p> <p style="text-align: right;">【評価B】</p>																				
	<p>定期観光バス・あかいくつの魅力アップ</p> <p>○観光、都心部内アクセスなどの視点で現在の定期観光バス、あかいくつの運行形態を見直します。</p> <p>○乗車人員の増を目指し、旅行代理店や市内ホテルとの連携強化など販売促進を行います。</p> <p><20年度乗車人員目標></p> <table border="1" data-bbox="443 1451 912 1630"> <thead> <tr> <th></th> <th>⑱実績</th> <th>⑳目標</th> <th>差引</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>市内遊覧</td> <td>18,000人</td> <td>27,000人</td> <td>9,000人 (+50.0%)</td> </tr> <tr> <td>(収支)</td> <td>▲2,700万円</td> <td>赤字解消</td> <td>2,700万円増</td> </tr> <tr> <td>あかいくつ</td> <td>667,000人</td> <td>675,000人</td> <td>8,000人 (+1.2%)</td> </tr> <tr> <td>(収支)</td> <td>▲1,800万円</td> <td>赤字解消</td> <td>1,800万円増</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: right;">【統括営業課】</p>		⑱実績	⑳目標	差引	市内遊覧	18,000人	27,000人	9,000人 (+50.0%)	(収支)	▲2,700万円	赤字解消	2,700万円増	あかいくつ	667,000人	675,000人	8,000人 (+1.2%)	(収支)	▲1,800万円	赤字解消	1,800万円増	<p><定期観光バス></p> <ul style="list-style-type: none"> ○市内ホテル、旅行代理店、観光施設等との調整（7月～） ○料金改定に必要な条例改正の実施（9月市会第3回定例会） ○車両とコースのリニューアル（12月） ○テレビCM、旅行雑誌などでのPR（3月） ○インターネット予約の開始（3月） <p><あかいくつ></p> <ul style="list-style-type: none"> ○回遊性の高いループ運行への変更（11月） ○乗車可能乗車券（SF、1日乗車券など）の範囲拡大（11月） <p>横浜観光の足として、多くのお客様に満足して、ご利用いただけるようルートの見直しを行いました。今後は、事業の黒字化に向け、市内観光事業者との連携を強化し、積極的な販売促進を行うとともに、横浜観光のシンボルとなるよう取組を進めます。</p> <p style="text-align: right;">【評価B】</p>
	⑱実績	⑳目標	差引																			
市内遊覧	18,000人	27,000人	9,000人 (+50.0%)																			
(収支)	▲2,700万円	赤字解消	2,700万円増																			
あかいくつ	667,000人	675,000人	8,000人 (+1.2%)																			
(収支)	▲1,800万円	赤字解消	1,800万円増																			

取組事項	取組内容	年度末の達成状況・課題
	<p>沿線地域との連携による地域活性化</p> <ul style="list-style-type: none"> ○グリーンライン沿線会議(年4回)で、沿線地域との連携により、地域の活性化及び乗車人員増加を図ります。 ○沿線地域の元気な情報が相互に作用し鉄道の利用に繋がる関係をつくるため、イベントカレンダーを作成します。 ○沿線の魅力の総合的な紹介として、沿線マップの作成、20年度から21年度にかけて沿線情報提供サイト(ホームページ)を開設します。 <p style="text-align: right;">【統括営業課】</p>	<p>○沿線会議は4回開催し、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・なかやま駅☆えきちかステージ ・メタボ予防グリーンラインキャラバンなどのイベントを実施しました。 <p>○イベントカレンダーは、3か月ごとに4回発行しました。掲出場所をグリーンライン各駅のほか、沿線の施設など(約15→約40か所)に拡大し、各回約80件程度の沿線イベントを紹介しました。</p> <p>○沿線マップは、「沿線の食」をテーマに、沿線会議など地域の方々からの情報をもとに、3月に5万部発行しました。</p> <p>沿線情報提供サイト(ホームページ)は、地域団体との協議や、ホームページ作成会社から聞き取りを行う等、開設に向けて準備を進めました。</p> <p style="text-align: right;">【評価B】</p>
	<p>グリーンラインの利用促進</p> <p>乗車人員目標 10万4千人/日のうち、定期券利用のお客様の定着率を上げることが課題となっており、グリーンラインの魅力をPRし、お客様の定着を図るための次の取組を計画的に実施します。</p> <p><現状></p> <p>開業後1か月(4月25日)時点の定期券利用 27,696人/日</p> <p><目標></p> <p>定期券利用 5万人以上/日</p> <p><主な具体的な行動></p> <ul style="list-style-type: none"> ・沿線企業、学校(70団体)への戸別訪問の実施 ・沿線10万世帯への新聞折込チラシの配布 ・東京都心の企業100社へのダイレクトメールの発送 <p style="text-align: right;">【統括営業課】</p>	<p>○グリーンライン沿線企業74社訪問を実施(5月~6月)</p> <p>○東急目黒線の日吉延伸に伴う東急電鉄と共同PR(6月)</p> <p>○109シネマズECO特キャンペーンの実施(7~9月)</p> <p>○グリーンライン沿線の夏季イベントのPR(8月)</p> <p>○沿線17万世帯への新聞折込チラシの配布(9月)</p> <p>○ノースポートモールとのエコ特キャンペーンの実施(11月)</p> <p>○定期券利用者を対象としたワーナーマイカルシネマズ試写会の実施(3月)</p> <p>○沿線22万世帯への新聞折込チラシの配布(3月)</p> <p>ダイレクトメールの実施に替えて、沿線企業とのタイアップ事業を実施するなど、沿線企業との連携を強化することにより、グリーンラインの利用促進PRを実施しました。</p> <p>しかし、定期券の利用者は目標に達しておらず、来年度以降も沿線企業と連携したキャンペーンを実施するなど、お客様の利用促進を図ります。</p> <p><定期利用最多実績 38,812人/日(12月)></p> <p>※定期外・有人改札含む最多実績 86,697人/日(12月4日)</p> <p style="text-align: right;">【評価C】</p>

取組事項	取組内容	年度末の達成状況・課題
<p>資産活用による収入の確保に努めます</p>	<p>駅構内等の有効活用</p> <ul style="list-style-type: none"> ○横浜駅地下1階コンコースの活用について、条件等を整理し、事業化を推進します。20年度は事業化提案、事業者募集を行います。 ○新横浜駅の改修工事に伴い、21年度にかけて店舗開設、広告の見直し等を行い、新横浜駅の資産価値を高めます。 ○新羽車両基地では、基地上部について、緑化及びスポーツ施設等の整備に関して環境経営委員会で検討します。また、基地敷地については、条件等を整理し、事業化を検討します。 ○駅構内等のスペースの有効活用により増収を図ります。 <p><目標 4 駅構内等で 1,200 万円増収></p> <p style="text-align: right;">【経営計画課】</p>	<p>○関係局との調整を完了させ、消防法、建築基準法、道路法上等の開発条件の整理が終了しました。これにより、開発計画を策定し、事業者募集が可能となりました。今後は、経済情勢の悪化の中で、着実な事業化推進が行えるよう、公募の内容、時期について調整を進めます。</p> <p>○コンコース改修に伴う店舗開設、広告の見直し等の検討については、改修計画に反映しましたが、改修工事とは別に、広告収入落ち込みへの対策として、ホーム階の広告見直し等広告価値向上に向けた開発の検討については、具体化に至っていません。</p> <p>○基地上部については、環境経営委員会でソーラーシステム設置を検討するとともに、ソーラーシステムの事業者への調査及び緑地整備の検討を行いました。</p> <p>しかし、経済情勢の悪化から事業者の意欲も減退し、総合的な施設利用及び採算性の確保の観点から望ましい方策を見出すには至りませんでした。今後は、基地上部の緑化等と基地敷地の開発事業を併せた方策等も検討していきます。</p> <p>○予定を上回る6店が新規に開設（総数97店舗）し、約1,600万円の増収となりました。今後は、空き店舗及び新規店舗への誘致が課題と考えており、誘致の促進とともに、新たな事業手法、賃料、局納付率等の見直しを行っていきます。</p> <p style="text-align: right;">【評価C】</p>

取組事項	取組内容	年度末の達成状況・課題
<p>人件費抑制策を推進します</p>	<p>職務の責任及び内容に応じた人事給与体系の実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ○職務の責任及び昇任基準を明確化した給与制度を構築します。 ○昇任選考委員会を拡充し、本人の意欲や適性を踏まえた昇任選考制度を確立します。 ○人事考課制度を見直し、より適正な運用を図ります。 ○著しい業績を上げた職員や業務中に事故を起こした職員に関する評価基準を明確化し、それぞれ業績に反映します。 ○業績を重視した目標管理を行い、賞与や昇任・昇給に反映します。 【職員課】 	<p>○職員の昇任体系について、職務内容や責任の度合いを考慮して、給与水準とともに見直しを検討しました。</p> <p>○人事考課について、より客観的で分かりやすい基準とし、昇給等への反映方法について見直しました。</p> <p>○表彰や運転事故に関する基準を設け、その結果を人事考課等に反映させる仕組みを検討しました。</p> <p>○責任職の人事考課について、より業績を重視した内容に見直し、昇給、昇任等へ反映します。また、バス運転手について、事業の損益が黒字になった場合に、その一部を活用して職員に還元する業績連動型の仕組みを検討しました。 【評価C】</p>
<p>運行を効率化します</p>	<p>バス乗務員の乗務時分の見直し</p> <p>限られた人数で最大のサービスを実現していくため、現在 370 分を基準とした乗務時分のプール制の導入などにより、より効率的な運行を実現します。 【自動車本部営業課】 【職員課】</p> <p>子会社へのバス運行委託～メリットシステム導入</p> <p>運行委託により、市営バス事業の効率的な運営や、子会社と交通局との良好な競争関係を通じた市営バス全体のサービスを向上させていくことを目指します。競争した結果を「安全運転・接遇6つの言葉」の使用、燃費、収入額などの基準で評価するメリットシステムを導入します。 【自動車本部営業課】</p>	<p>改善基準遵守を前提に平均乗務時分を 430 分に引き上げ、仕業数の 16% (206 人 3億3,300万円) 削減を行いました。これにより、職員数の削減や超勤時間の平準化など、経営の効率化を図ります。 【評価B】</p> <p>平成20年4月1日から接遇、燃費、収入などの基準で評価するメリットシステムを盛り込んだ委託契約を実施しました。</p> <p>また、安全運行の確保に一定の見通しがたったことから退職派遣の乗務員を3月に交通局に復職させました。</p> <p>これにより仕業の見直しとあわせて、21年度の運行委託の経費は、4億8,400万円程度、抑制しています。 【評価B】</p>

取組事項	取組内容	年度末の達成状況・課題
<p>経費節減策を推進します</p>	<p>効率的な保守管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ○施設の長寿命化 車両、軌道施設、電気設備、建築設備の長寿命化及び改修費用の平準化を図るため、「21年度以降の保守管理計画」を作成します。 ○設計内容の検証 工事に係る技術審査の対象を拡大するとともに、多角的な視野で審査します。 ○車両点検周期と内容の見直し 21年度からの重要部検査の周期延長に向け、第三者機関や外部有識者を交えて安全性を確認し、国の了承を得ます。また、将来の全般検査の周期延長に向けた検討を進めます。 ○契約期間を延長する保守点検業務契約の拡大検討 <p style="text-align: right;">【技術管理部各課】</p>	<p>○施設の長寿命化 健全な施設の維持、管理を図るため、中長期の施設更新計画を作成しました。これに基づき、21年度以降の改良、改修工事を計画的に進めるとともに、経営状況を見据えながら予算に反映していきます。</p> <p>○設計内容の検証 昨年度までは、土木・設備・車両部会と3部会となっていましたが、今年度から1つの委員会に統合し、様々な分野の委員による多角的な検証を実施しました。</p> <p>また、技術審査案件の金額を1億円以上から1千万円以上に下げ、対象を拡大しました。今年度の委員会改革は成功したと考えており、引き続き、このシステムを維持・発展させていきます。</p> <p>○車両点検周期と内容の見直し 重要部検査の周期延伸に伴う安全性の確保について、19年度から進めている試験により検証することができ、国への届出を踏まえ、「4年又は60万キロ」の検査周期を「5年又は60万キロ」に変更し、実施しました。</p> <p>引き続き、全般検査の周期延伸に向けた安全性の検証を進めます。</p> <p>○契約期間を延長する保守点検業務契約の拡大検討 複数年契約及び契約期間延長の対象とする業務の拡大を進め、浸水防止機等の保守点検委託契約の期間を5年間としたほか、ブルーライン車両の重要部検査及び全般検査の委託期間を5年間、並びにグリーンライン車両の検査ほかの委託期間を4年間として、21年度予算に反映しました。</p> <p>引き続き、対象業務の拡大を進め、経費削減に向けた取組を進めます。</p> <p style="text-align: right;">【評価B】</p>

取組事項	取組内容	年度末の達成状況・課題
	<p>もっともっと節約推進運動</p> <p>全職場において、コスト意識を高め、更なる知恵と工夫により無駄を省き徹底した節約に取り組みます。</p> <p><具体策></p> <ul style="list-style-type: none"> ・各事務所・駅の光熱水費等経費削減 ・超過勤務の縮減 ・アイドリングストップ、エコドライブによる燃費向上 <p><20年度営業費用：約570億円 削減目標額：1億円></p> <p style="text-align: right;">【総務課、財務課】</p>	<p>○地下鉄回送列車の客室消灯、空調を停止したほか、トンネル内の換気時間を短縮するなど電力消費の削減に努めました。</p> <p>○エコドライブを徹底するよう、営業所長がバスに同乗し運転方法を指導したほか、アイドリングストップを徹底させ、燃費の向上を図りました。</p> <p>○コスト意識を高めるために照明や空調のスイッチに節電を呼び掛けるステッカーを全職場に貼りました。</p> <p>○21時以降の超過勤務の原則禁止により超過勤務を縮減しました。</p> <p>また、自分たちのできることからコスト削減に取り組みました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・カラーコピーの使用制限 ・新聞雑誌等の購読中止 ・宿泊を伴う定例的な会議のとりやめ ・使用頻度の低い携帯電話の解約 <p><削減額></p> <p>営業費用：1億8,800万円</p> <ul style="list-style-type: none"> ○職員の知恵と工夫による経費の削減 4,200万円 ○執行状況を精査したことによる修繕費等の支出の抑制 9,900万円 ○本庁職員の超過勤務抑制 4,700万円 <p style="text-align: right;">【評価B】</p>

4 評価の定着と検証

取組事項	取組内容	年度末の達成状況・課題
公正な監察と評価	<p>真摯・公正・着実な監察の実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ○法令遵守や服務規律の徹底に向けたテーマ監察を実施します。 ○収入金誤差報告に対する調査など公金管理に関する重点的監察を実施します。 ○点呼執行の厳格化、接遇・接客の向上などに向けた監察を実施します。 <p>各項目の監察結果を公表し外部の評価を得ます。</p> <p style="text-align: right;">【監察課】</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○バス運行時の信号遵守状況など各種調査を延べ1,574件実施し、106件（12月現在）について改善対応を指示しました。 ○収入金の管理では、不正防止の観点から延べ66回（12月現在）の実地調査を繰り返し、機器の不具合や取扱い上のミスを指摘し、特定の原因による誤差発生数が減少しました。 ○地下鉄の保守区などの点呼立会いを実施し、保守区内の相互点検の開始につなげました。 <p>今後は、より一層事業部と連携し、自発的な改善を支援しつつ、厳正な監察を実施していきます。</p> <p style="text-align: right;">【評価B】</p>
	<p>バス添乗調査方法の改善及び駅評価の制度化</p> <ul style="list-style-type: none"> ○バスの添乗調査方法を改善します。 ○地下鉄の「駅評価」を定着化します。 ○結果を定期的に公表するとともに、マネジメントに反映します。 <p style="text-align: right;">【監察課】</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○バス添乗調査について、公正性、透明性の向上を目指しましたが、評価基準の適用に一部不統一が見られました。今後、調査方法の見直しや研修の徹底などに取り組み、一層の客観性確保を目指します。 ○駅評価では第1回評価を9月から10月に実施し、その結果を踏まえ、第2回は重点項目に絞って評価を行いました。 ○結果は市民の皆様へお知らせするとともに、接遇や施設の改善につなげ、サービス水準の向上を目指します。 <p style="text-align: right;">【評価C】</p>

取組事項	取組内容	年度末の達成状況・課題
<p>分かりやすい経営情報を提供します</p>	<p>適切な経営情報の公表</p> <ul style="list-style-type: none"> ○決算速報等を民間企業並みに公表します。 <ul style="list-style-type: none"> ・決算速報については、期末日から100日後に公表します。 ・四半期収支については、各四半期末から50日後までに公表します。【財務課】 ○バスの路線別収支を決算に合わせて公表します。【統括営業課】 ○地域貢献や環境対策など、改善型公営企業としての取組についての経営情報を公表します。【財務課】 ○経営状況が評価できるような経営指標を導入します。【財務課、経営計画課】 	<p>年度末の達成状況・課題</p> <ul style="list-style-type: none"> ○決算速報については目標どおりに公表しましたが、四半期収支は地下鉄の路線ごとの収支集計の遅れにより、目標どおり公表することはできませんでした。 <ul style="list-style-type: none"> 今後、早期に路線ごとの収支算定方法を確定させ、適時の公表に努めます。 ○平成19年度自動車事業決算値の確定に基づき、バス路線別収支の算定作業を行い、11月に交通局ホームページで公表しました。 ○環境対策について、環境経営委員会での議論を踏まえ、報告書としてまとめるとともに、21年度予算において、地域貢献や環境対策に関する事業をとりまとめ、予算計上額等を公表しました。 ○決算数値をベースとした経営指標については、民間企業で導入されているものを調査し、会計士の意見も求めながら、当局の経営分析に役立つかを検討しました。 <ul style="list-style-type: none"> また、1日、1週、1か月の単位で、乗車人員や収入金額など経営状況の変化を迅速に把握できる指標について検討しました。 しかし、部分的に導入している指標はあるものの、総合的体系的な導入、活用は未達成となっています。【評価D】

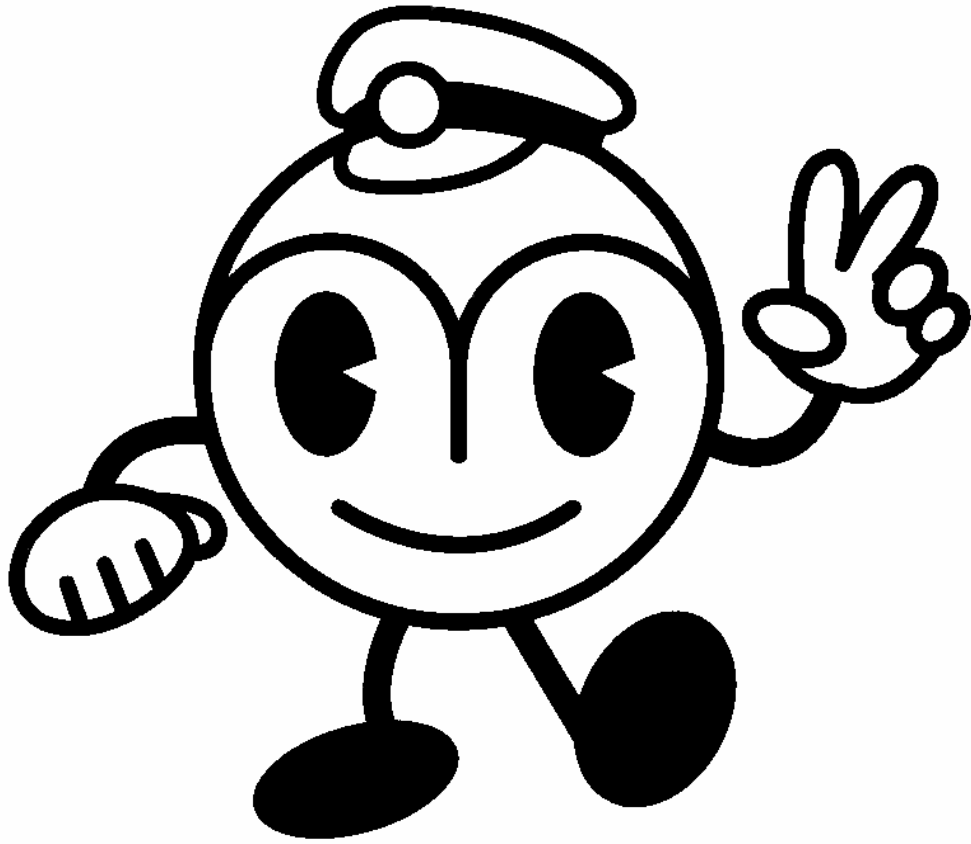
5 地域貢献と環境対策

取組事項	取組内容	年度末の達成状況・課題
地域貢献の取組	<p>生活支援サービスの導入検討</p> <p>地域の高齢者や障害者などの不便を和らげ、通院やお買い物など、日常生活を支援するための生活支援バスサービスを実施します。</p> <p style="text-align: right;">【自動車本部営業課】</p>	<p>生活支援バスサービスの導入にあたり、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・交通不便地域 ・最寄りのバス停まで500m程度 ・大型バスが運行できる <p>などの地域選定基準を作成し、試行場所を選定しました。</p> <p>【試行場所】</p> <p>平成21年度実施予定</p> <p>緑区：十日市場地区、中山地区</p> <p>中区：根岸地区（一部磯子区を含む）</p> <p style="text-align: right;">【評価C】</p>
環境にやさしい市営バス	<p>パートナーシップ事業によるCNGバスの運行充実</p> <p>パートナーシップ事業により東京ガス（株）が浅間町営業所に設置する天然ガススタンドと、同社の佐江戸のエコ・ステーションを活用し、CNGバスの運行を継続します。</p> <p style="text-align: right;">【自動車本部運輸サービス課】</p>	<p>浅間町天然ガススタンドが21年1月に完成したことにより、市内中心部でのCNGバスの運行を開始するとともに、老朽化した滝頭営業所の充てん所にかかる維持管理費等のコスト削減（平成20年度見込み約2,500万円）が可能となりました。</p> <p>佐江戸エコ・ステーションについては、待機場等の設備の準備を進めました。来年度は、北部方面でのCNGバスの運行地域が拡大するほか、回送運行の削減など運行の効率化も図られます。</p> <p style="text-align: right;">【評価B】</p>
	<p>エコドライブの徹底による燃費向上</p> <p><燃費目標：1リットル当たり2.60km></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ドライブレコーダーを導入し、収集したデータを解析して乗務員が自己分析することで省エネ運転に対する意識を向上させ、燃費を向上させます。 ○「ネンピくん」（燃料消費量計）による走行テスト（通常運転・省エネ運転）を行い、燃料消費量の違いや省エネ運転のコツを体感する訓練を行います。 <p style="text-align: right;">【自動車本部運輸サービス課】</p>	<p>目標とした軽油1リットル当たりの走行距離2.60kmは達成できず、2.41kmにとどまりました。アイドリングストップなどについては浸透してきましたが、エンジン回転数の抑制など、省エネ運転が全乗務員に徹底がされていないことから、更なる省エネ意識向上が課題となります。</p> <p>○ドライブレコーダー搭載車は、未搭載車に比べて約6.74%燃費を改善することができました。なお、運行データを解析し、明らかに省エネ運転をしていない乗務員に対して指導を行いました。今後も運行データ解析に基づく指導を強化し、燃費向上に努めてまいります。</p> <p>○「ネンピくん」による省エネ運転研修については、5営業所で実施しました。残りの営業所でも、順次研修を実施してまいります。</p> <p style="text-align: right;">【評価D】</p>

取組事項	取組内容	年度末の達成状況・課題
<p>環境にやさしい改善型公営企業ブランドの確立</p>	<p>市営交通の優れた環境特性のPR はまりん号を活用するなど、市営交通の優れた環境特性のPRを、パートナーシップ企業とも協力しながら実施します。</p> <p style="text-align: right;">【経営計画課】</p>	<p>パートナーシップ企業であるアサヒ飲料・アサヒビールの協力を得て、市民・利用者の皆様に環境への意識を高めていただくことを目的として、エコ体験会等のイベントを2回開催しました。</p> <p>環境広報プロジェクトで検討した市営交通の環境優位性のPRについては、企業協賛による実施の目途がつかしました。21年度は、地下鉄駅の空き広告枠を活用するなど、実施方法を検討し、市営交通の環境優位性を積極的にPRしてまいります。</p> <p style="text-align: right;">【評価C】</p>
	<p>環境経営委員会の設置、運営</p> <p>公共交通の先導的な役割を期待される市営交通として、取り組むべき環境施策の助言・提言をいただくため、環境経営委員会を設置し、環境経営プランを策定します。</p> <p style="text-align: right;">【経営計画課】</p>	<p>交通システム全体におけるCO2排出削減に向けて、「公共交通の利用そのものが環境貢献」であるという視点から、自動車利用から公共交通利用への転換を図る取組について、4回の委員会を開催し、議論を重ねました。</p> <p>その結果、今後の市営交通の環境ビジョンとして、進むべき方向性や対応を示した報告書がまとめられ、交通局に提言されました。</p> <p>今後、本報告書を踏まえ、環境白書を21年4月中に策定し、改善型公営企業として環境対策への先導的な役割をより一層果たしていくよう、取組を進めてまいります。</p> <p style="text-align: right;">【評価B】</p>



市営地下鉄はすべての座席が優先席です



横浜市 コード
Co-Do 30
サン ジュウ

2025年までに温室効果ガス排出量を30%削減!



横濱開港150周年