

「2019～2022年度 市営交通 中期経営計画」 令和元年度の進捗状況について

1 指標の進捗状況

指 標	目標値 (令和4年度末)	進捗状況 (令和元年度末)	(参考) 計画策定時
【バ ス】 重大事故につながる事故の撲滅 (歩行者、自転車との接触事故)	0件/年	4件/年 (歩行者 3件/年、 自転車 1件/年)	10.75件/年 (平成27～30年度の平均)
【地下鉄】 30分以上の本線支障 (自然災害等の外部要因を除く)	3件以下/年	4件/年 ※鉄道運転事故2件を含む	3.75件/年 (平成27～30年度の平均)
職員の安全意識向上の定着度 (職員アンケート「安全とお客様サービスを最優先に仕事をしているか」という設問に対し、「非常に当てはまる」「ほぼ当てはまる」と答えた職員の割合)	88%	90%	80% (平成30年度)

指 標	目標値 (令和4年度末)	進捗状況 (令和元年度末)	(参考) 計画策定時
1日あたり乗車人員(両事業合計)	103万人	101万人 (バス34.5万人、 地下鉄66.4万人)	99.1万人 (平成29年度)
お客様満足度の向上【バ ス】 (お客様利用状況調査「市営バスサービス全般について」(総合満足度)という項目に対して「満足」「やや満足」と答えた人の割合)	88%	84%	85% (平成30年度)
お客様満足度の向上【地下鉄】 (お客様利用状況調査「市営地下鉄サービス全般について」(総合満足度)という項目に対して「満足」「やや満足」と答えた人の割合)	88%	83%	86% (平成30年度)

指 標	目標値 (令和4年度末)	進捗状況 (令和元年度末)	(参考) 計画策定時
高速鉄道3号線延伸	事業の推進	事業の推進	事業化判断
グリーンラインの混雑緩和策(10編成の6両化)	令和4年度 混雑率 178% ※6両化3編成完了 (令和7年度 混雑率150%程度)	令和元年度 混雑率 163%	混雑率161% (平成30年度)
都心臨海部の新たなバスネットワークの構築	令和元年度 バス路線新設 令和2年度 連節バス導入・既存バス路線再編・新たなバスネットワークの構築	【令和元年度】 ピアライン新設	-

指 標	目標値 (令和4年度末)	進捗状況 (令和元年度末)	(参考) 計画策定時
経常収支比率 (経常収入/経常支出×100)	100%以上	【バ ス】 101.3% 【地下鉄】 118.7%	100%以上
企業債残高対乗車料収入比率 (企業債現在高 [※] /乗車料収入×100) ※一般会計等負担額を除く	【バ ス】 21.9%以下	【バ ス】 3.3%	【バ ス】 3.9% (平成29年度)
	【地下鉄】 727%以下	【地下鉄】 776%	【地下鉄】 811.5% (平成29年度)
職員の「やりがい」意識の向上 (職員アンケート「やる気を持って生き生きと仕事をしているか」という設問に対し「非常に当てはまる」「ほぼ当てはまる」と答えた職員の割合)	60%	51%	50% (平成30年度)

2 個別事業の進捗状況

【進捗度】

◎:目標を上回って進捗している事業 11件

○:目標どおりに進捗している事業 67件

△:目標どおりに進んでいない事業 8件

ミッション1 お客様の安心と信頼を運ぶ					
【ターゲット1】 安全対策の強化		事業目標	各年度の取組		
			R元取組目標	R元実績	進捗度
1	運輸安全マネジメント制度に基づく安全管理の強化	バス・地下鉄の安全な運行の提供	新たなマネジメント手法の検討	地下鉄重大事故の再発防止に向けた安全管理体制の強化	○
2	安全アセスメントの実施	地下鉄の新たな事業に対する安全アセスメントの実施	安全アセスメントの試行実施	グリーンライン6両化に伴う安全アセスメントを実施し、安全面の課題を検討	○
3	バス乗降環境の整備	乗降環境改善50か所	・乗降環境整備22か所施工 ・危険バス停移設等2か所、関係各所との調整	・乗降環境整備 14か所 ・危険バス停移設 1か所	△
4	交通安全教室等の拡充	毎年100回以上	年間100回以上の開催	101回開催	◎
【ターゲット2】 災害対策・テロ対策の強化		事業目標	各年度の取組		
			R元取組目標	R元実績	進捗度
1	災害・テロ対策訓練の強化	職員の対応力を高めるために、訓練等を強化	・各管区1名応急手当普及員を養成 ・普通救命講習を実施	管内管区は2名、その他の管区は各1名養成	○
			実際に発生した事故の振り返りを兼ねた図上訓練の実施	職員全員が事故を自分事として捉えられることを優先課題とし、運輸現業及び本庁職員を対象とした「事故振り返り講習会」を実施	○
			上永谷車両基地のセキュリティレベル向上設備の設置・運用開始	上永谷車両基地のセキュリティレベル向上設備の設置・運用開始	○
2	早期運行再開のための耐震補強	耐震補強を実施する柱1000本	耐震補強を実施(柱400本)	耐震補強を実施(柱365本)	○
3	サードレールの脱落防止対策	ブルーライン高架部の対策完了	・対策案の策定 ・仲町台～センター南駅間の対策完了	仲町台～センター南駅間の対策完了	○
4	浸水・洪水対策	止水板 15駅更新完了	2駅の止水板更新	2駅(蒔田、伊勢佐木長者町)の止水板更新	○
5	駅構内ITV装置拡充	24駅完了	ブルーライン3駅の防犯カメラ更新・増設	ブルーライン3駅の防犯カメラ更新・増設の着手	○

【ターゲット3】 確実な輸送を支える取組		事業目標	各年度の取組		
			R元取組目標	R元実績	進捗度
1	バス・地下鉄車両の計画的な更新	バス車両200両更新(50両/年)	・ノンステップバス48両導入 ・連節バス4両導入 ・FCバス1両試験運行	・ノンステップバス25両導入 (R2年度第1四半期までに全車導入) ・連節バス4両導入 ・FCバス1両試験運行	○
		地下鉄新造車両6編成導入(更新)	基本設計完了	基本設計完了	○
2	バス営業所の改修	5営業所完了	港北営業所改修工事完了	港北営業所改修工事完了	○
3	バス車両の保守・点検	保守点検の拡充	・路上故障の発生件数を65件以内に削減(前年度比△20%) ・保守点検整備の拡充	路上故障件数 103件	△
4	地下鉄車両の電気機器更新	3000R・S形全22編成及び10000形15編成の電気機器更新完了	・3000R形:1編成完了 ・3000S形:全8編成の機器更新完了 ・10000形:着手	・3000R形:1編成完了(計1編成完了、残り13編成) ・3000S形:7編成完了(全8編成完了) ・10000形:着手(残り15編成)	○
5	地下鉄の安全運行を支える機器等の更新	信号機器室2か所更新 変電所2か所更新・2か所工事着手	・上永谷基地信号更新工事の着手 ・三ツ沢変電所更新工事着手	・上永谷基地信号更新工事の着手 ・三ツ沢変電所更新工事着手	○
6	地下鉄施設の計画的補修(シールドトンネル補修、塩害対策区間構築補修)	平沼町及び大江橋シールド補修完了 宮元町シールド補修実施 関内駅及び大江橋換気塔補修完了	平沼町及び大江橋シールド補修完了	平沼町及び大江橋シールド補修完了 関内駅補修施工中	○
7	軌道改良工事の継続実施	高島町～関内間完了、三ツ沢下町～横浜間着手、急曲線区間着手	高島町～桜木町間の継続施工	高島町～桜木町間の継続施工	○
8	確実な運行のためのヒューマンエラー防止	バス・地下鉄の確実な運行の提供	ヒューマンエラーによる経路間違い発生件数を15件以下に削減(10万kmあたり0.0495件)	ヒューマンエラーによる経路間違い発生件数4件(10万kmあたり0.0131件)※暫定値	○
			・横取り装置のセンサー改良 ・規程類の整備や見直しを実施 ・安全管理委員会にて施策の立案や推進管理と効果検証	・安全管理委員会で施策の立案や推進管理と効果検証 ・下飯田脱線事故対策 横取り装置の検知器改良の着手 規程類の整備や見直しを実施 ・踊場オーバーラン事故対策 オーバーラン防止装置の導入の検討 睡眠の重要性について教育実施 ・助役教習の創設	○
【ターゲット4】 安全を支える職員を育てる		事業目標	各年度の取組		
			R元取組目標	R元実績	進捗度
1	健康経営計画の策定・推進	職員の心身の健康増進	計画の策定と推進	・健康経営計画の策定 ・職員への健康情報の定期的な発信(年3回) ・職員食堂でのヘルシーメニューの提供(週2回)	○
2	安全を支える職員の健康管理の充実	健康起因事故の防止	・定期健診の100%受診 ・SASスクリーニング検査・精密検査の100%受診 ・脳ドックの100%受診 ・ストレスチェック95%受検(高ストレス者20%以下) ・健康啓発・研修の実施(年20回) ・産業医や保健師の個別相談	・定期健診100%受診 ・SASスクリーニング検査精密検査の受診(70%) ・脳ドック受診(100%) ・ストレスチェック(91.1%)受検(高ストレス者20.2%) ・健康啓発・研修の実施(駅5回、他13回) ・産業医や保健師の個別相談実施	○
3	安全確保に向けた研修・教育の充実	全ての職員が安全意識を高く持ち、安全確保の最優先を念頭に業務を遂行している	・安全大会の企画、実施 ・職員育成・研修内容の見直し案策定	・第13回交通局安全大会で元年度発生した重大事故を振り返るとともに、外部講師による講演を実施 ・新採用職員教習における資料の見直し、教材の選定と増備、教習線を活用した教習内容の充実 ・新規の地下鉄保守助役教習では、職責への理解に資するカリキュラムを企画・実施	○
			・わかりやすい資料の作成と実践的な実車研修の実施 ・指導者の育成(教育指導係長10名、運輸課員3名) ・事故未然防止研修の回数増加(月5回程度開催し、約900名の受講を完了)	・事故映像資料などを随時更新し、最新の事故の傾向を伝え、実技研修に応用 ・左記指導者が研修講師を務め、事故の傾向と乗務員の心理を理解した適切な指導を実施 ・事故未然防止研修:621名受講完了(H30年度275名、R元年度346名)	○
4	安全を支える職員の働き方改善	36協定・改善基準の遵守 職員の働き方への意識改善	超過勤務実施状況の把握や多様な働き方に対応した仕業の検討・実施、女性が働きやすい施設等の検討・設置(3駅(湘南台、立場、阪東橋)完了)	・超過勤務実施状況の把握(例月) ・育児による短時間勤務仕業(鉄道)の実施 ・女性が働きやすい職場環境の検討 ・時差出勤制度の試行実施	○

ミッション2 お客様にご満足いただける交通機関となるために

【ターゲット1】 選んでいただくために、わかりやすく		事業目標	各年度の取組		
			R元取組目標	R元実績	進捗度
1	インターネットでの情報提供・検索システムの充実	バスを待つお客様の利便性向上	・システム改修 ・バス混雑情報の表示 ・検索UIの改修 ・運用開始 ・広報	バス混雑情報の表示完了	○
2	わかりやすい案内サインの設置	【バス】桜木町駅前、横浜駅東口・西口改修	・桜木町駅前・地下鉄構内案内サイン更新 ・横浜駅東口案内サイン更新	・桜木町駅前 ・バス案内ボードのデザイン完了 ・横浜駅東口 ・横浜駅自由通路から東西バスターミナルの誘導サインについて、JR改札前の既存天井吊り誘導サインをリニューアル方向で合意	○
		【地下鉄】22駅完了(案内サイン)	4駅(あざみ野、センター北、センター南、湘南台)実施	4駅(あざみ野、センター北、センター南、湘南台)実施	○
3	わかりやすいバス系統編成の検討	一部路線での検討・実施	・一部路線で試行実施 ・効果検証、付番方法検討	347系統(急行)の系統番号を「26EXP」に見直し	○
4	バス総合案内盤・接近表示機の更新	バスを待つお客様の利便性向上、どなたにもわかりやすい情報提供	横浜駅東口デジタル案内盤・デジタル標柱、接近表示機の整備	横浜駅東口デジタル案内盤、デジタル標柱、接近表示機を整備(内訳) バス総合案内板盤2基 検索型案内盤1基 デジタル型標柱7基 アナログ型標柱8基	○
5	わかりやすい車内・車外表示	3000R・S形 全22編成の改修	・車内表示器7編成更新完了 ・車外表示器全22編成更新完了	・車内表示器:7編成更新完了(計14編成完了、残り8編成) ・車外表示器:15編成更新完了(全22編成完了)	○
【ターゲット2】 気持ちよくご利用いただくために、乗りやすく、使いやすく		事業目標	各年度の取組		
1		お客様の立場に立った更なる接遇の向上	研修内容の検討・実施	・バス添乗調査外部委託化に向けた公募型プロポーザルの実施 ・地下鉄駅職員を対象に現場力向上研修を実施 ・接遇向上研修の実施	○
			駅務員向けサービス接客選手権の開催企画案策定	名称を「サービス接客選手権」に決定し、開催企画案を策定	○
2	インバウンド対応の充実	自動放送は地下鉄全車両の更新 車内案内表示はブルーライン29編成とグリーンライン9編成の変更	・外国人向け企画乗車券の利用促進 ・多言語翻訳機の検証 ・車内自動放送内容の検証と実施	・「Greater Tokyo Pass」キャンペーンの実施 ・多言語翻訳機1台をあざみ野駅で試験導入	○
			放送文章及び表示デザイン確定	・自動放送の放送文章を確定 ・車内案内表示はデザインの確定に加え、ブルーライン13編成の車内案内表示を前倒しで更新	◎
3	バス車載運賃箱の更新	令和2年度更新完了	4営業所(保土ヶ谷、滝頭、港南、港北)の更新	4営業所(保土ヶ谷、滝頭、港南、港北)の更新	○
4	乗車券制度の見直し	乗車券制度の見直し	定期券のIC化に向けた調査、検討	みなとぶらりチケットデジタル化に向けた調整	○
			・他事業者協議 ・システム改修 ・乗車券制度の見直しの検討	中学生校外活動支援運賃制度開始に向けた準備(R2年4月1日運用開始)	○
5	バスの利便性を高めるダイヤの改善	100路線の改善(令和4年度末時点)	25路線以上の改善	・利便性向上、混雑緩和【13路線】 ・定時性確保【18路線】 ・鉄道接続改善【8路線】の改善	◎
6	バス停上屋・ベンチの更新及び新設	毎年度ベンチ10基、広告付上屋20基、直営上屋4基	ベンチ10基、広告付上屋20基、直営上屋4基設置完了	【ベンチ】 ・新設5基 ・更新5基 【広告付き上屋】 ・新設3か所 【直営上屋】 ・新設3か所 ・更新2か所	○
7	他鉄道路線との連絡運輸の拡大	順次拡大	・他事業者協議 ・システム改修 ・運用開始(拡大)	連絡運輸拡大に向けた準備(R2年6月6日運用開始)／桜木町経由、目黒経由)	○

【ターゲット2】 気持ちよくご利用いただくために、乗りやすく、使いやすく		事業目標	各年度の取組		
			R元取組目標	R元実績	進捗度
8	地下鉄の利便性を高めるダイヤの改善	利便性の向上	・ラグビーワールドカップ開催や各種イベント時の多客対応に向けた臨時列車の運行 ・ダイヤ改正に向けた検討	・ラグビーワールドカップにおいて臨時列車運行を最適化し、快適性向上、輸送安全を確保。併せて、大規模イベント時の臨時列車運行の知見を深めた。	○
9	快適な地下鉄車内空調の実現	冷房装置の改修(地下鉄全車両)	・ブルーライン29編成改修完了(A形・V形は除く) ・グリーンライン5編成の改修	・ブルーライン:29編成改修完了 ・グリーンライン:5編成の装置改修に加え、全17編成にソフト改修を実施	◎
10	駅の大規模改良工事	3駅完了(関内・新横浜・上大岡駅)	・工事着手(上大岡駅) ・継続(関内駅、新横浜駅)	・入札不調により工事未着手(上大岡) ・継続(関内駅、新横浜駅)	△
11	駅エレベーター・エスカレーターを更新	エレベーター 13台 エスカレーター 13台	・エレベーター: 4台(湘南台1台、新横浜3台)更新 ・エスカレーター: 2台(高島町)更新	・エレベーター: 3台(新横浜)更新 湘南台は入札不調により未着手 ・エスカレーター: 2台(高島町)更新	△
12	駅の美化	駅的美観・快適性の向上	外部コンサルタントを活用し、駅的美観を維持していくためのガイドラインを作成、各駅で共有	・美観ガイドラインの作成 ・全駅の助役を対象にガイドラインに基づく研修を実施 ・駅日常清掃向上策検討	◎
			横浜駅工事着手	横浜駅工事着手	○
13	駅待合所の設置(駅の冷房化)	冷房化率77.5%の達成(8駅完了)	3駅(蒔田、港南中央、阪東橋)実施	3駅(蒔田、港南中央、阪東橋)実施	○
14	駅のバリアフリー経路の拡充(駅のバリアフリー化)	令和3年度供用開始(大規模改良工事3駅完了)	・工事着手(上大岡) ・継続(関内、新横浜)	・入札不調により工事未着手(上大岡) ・継続(関内、新横浜)	△
15	市営地下鉄忘れ物センターの設置	効率性向上	方針決定	方針調整中	△
16	駅職員によるサービス介助士資格取得	職員の3割が資格取得	・資格取得15名 ・資格所持者の資格更新	資格所持者の資格更新(15名)	△

ミッション3 「住みたい」「住み続けたい」街、横浜を支える

【ターゲット1】 街の賑わいの創出		事業目標	各年度の取組		
			R元取組目標	R元実績	進捗度
1	高速鉄道3号線延伸事業の推進	事業の推進	事業の推進	事業の推進	○
2	グリーンラインの混雑緩和策(6両化)	3編成の6両化(令和4年度) ※令和6年度までに計10編成を6両化	・増備車両の発注 ・駅・車両基地の基本設計完了、実施設計の着手	・増備車両の発注完了 ・駅、車両基地の基本設計が完了、実施設計に着手	○
3	相鉄・東急直通線との接続に伴う工事の推進	令和4年度下期の開業に合わせ工事完了	・躯体工事完了 ・駅改良工事実施	・躯体工事完了 ・駅改良工事実施	○
4	駅や高架下における店舗の開発と活性化の推進	新規8店舗開業	新規に3店舗開業	・センター南駅:パスポートセンター新設(10月) ・センター南駅:「タリーズコーヒー&TEA」と「東京富士カラー写真スタジオ」開業(10月)	○
5	都心臨海部の新たなバスネットワークの構築	令和元年度 バス路線新設 令和2年度 連節バス導入・既存バス路線再編・新たなバスネットワークの構築	・SPライン(仮称)の新設 ・MM地区の路線再編の検討 ・連節バス車両の調達や試走	・令和元年10月ピアライン運行開始 ・MM地区の路線再編の策定	○
6	クルーズポートを支える交通サービスの提供	交通アクセスの強化	・客船シャトルバスラッピング15両終了 ・客船シャトルバスラッピング車全車にWi-Fi整備	・ラッピング、Wi-Fi設置の完了 ・GW中は1日最大50両の貸切バスを運行するなど、増収につなげるとともに、客船のお客様の円滑な受け入れに寄与	◎
7	地域貢献型バスサービスの継続実施	バスサービスの継続実施	・バスサービスの継続実施 ・祝日運行(ハッピーマンデー運行)の実施	・祝日運行を含めた令和2年度の契約を締結 ・令和元年度は平日のほか、6日間の祝日運行を実施	○
8	本市大規模イベント等と連携した賑わいの創出	イベント開催時の賑わいの創出とバス・地下鉄の利用促進	アフリカ開発会議、ラグビーワールドカップ2019™等と連携した集客企画等の実施	・スタンプラリーイベント、駅の装飾を実施 ・ラグビーワールドカップ2019™等と連携した集客企画等の実施	○
9	タイアップ企画等の展開	沿線の賑わい創出とバス・地下鉄の利用促進	・地元プロスポーツチーム、企業などとのタイアップ ・キャラクターコンテンツとの連携による企画実施	・地元プロスポーツチーム、企業などとのタイアップ ・キャラクターコンテンツとの連携による企画実施	○
			・市商連主催イベントとの連携 ・沿線の商店街を繋ぎ回遊性を高めるイベント実施	・「ガチハンバーグ!」との広報連携 ・沿線商店街等7エリアのイベントをPR ・桜プロモーション:沿線20スポットの見所紹介及び9施設・商店街との連携企画を実施	○
10	市内中小企業振興に向けた取組	累計16億円	市内中小企業への発注額4億円	市内中小企業への発注額 5.6億円	○
【ターゲット2】 環境先進都市への貢献		事業目標	各年度の取組		
			R元取組目標	R元実績	進捗度
1	環境にやさしいバスの導入	ハイブリッドバス:毎年度10両導入(累計40両) FC(燃料電池)バス:令和元年度1両試験導入 EV(電気)バス:令和元年度に実証実験参画	・ハイブリッドバス導入(10両) ・FCバス導入 ・EVバス実証実験	・ハイブリッドバス10両導入 ・FCバス1両導入 ・EVバス実証実験	○
2	燃費の向上	2.60km/ℓ (平成30年度2.55km/ℓに対し2%増)	・全営業所の平均燃費2.58km/ℓ ・ドライブレコーダーによる運行データのA評価割合を、全営業所で80%以上	・全営業所の平均燃費2.57km/ℓ ・ドライブレコーダーによる運行データのA評価割合:全営業所平均で90%達成	○
3	環境にやさしい地下鉄車両の導入	ブルーライン29編成、グリーンライン15編成の機器更新	・3000R形機器更新:1編成完了 ・3000S形機器更新:全8編成完了 ・10000形機器更新:1編成完了	・3000R形:1編成完了(計1編成完了、残り13編成) ・3000S形:7編成完了(全8編成完了) ・10000形:着手(残り15編成)	○
4	地下鉄駅照明の省電力化	LED化進捗率:74%	1駅完了(あざみ野駅)	あざみ野駅のLED化完了	○

ミッション4 次の100年につながる企業をつくる

【ターゲット1】 安定的な経営基盤の確立		事業目標	各年度の取組		
			R元取組目標	R元実績	進捗度
1	貸切バス事業の推進	サービス向上・収入確保	<ul style="list-style-type: none"> ・営業活動の推進、安全安心な貸切バス事業を推進 ・セーフティ2つ星取得 ・乗務員の育成 	<ul style="list-style-type: none"> ・安全安心な運行を提供 ・セーフティ2つ星取得 ・積極的な営業活動による増収(対前年度比13.7%増) 	◎
2	広告媒体価値の向上	広告料収入5%増	<ul style="list-style-type: none"> ・広告媒体価値向上 ・広告照明のLED化 ・広告のデジタル化 ・営業力の強化 	<ul style="list-style-type: none"> ・横浜駅、関内駅の既存駅看板の整理、販売 ・ブルーライン車内ビジョンの拡充 ・センター北駅看板のLED化 ・行政機関や民間企業等への直接営業や広告販売促進キャンペーンの実施 	○
3	駅や高架下における店舗の開発と活性化の推進(再掲)				
4	タイアップ企画等の展開(再掲)				
5	ICTを活用した業務改善	お客様への情報提供の向上、職員の情報共有の強化	<ul style="list-style-type: none"> ・業務用タブレットの活用 ・バス混雑状況の提供 	<ul style="list-style-type: none"> ・地下鉄運行ポータル(内部向けシステム)を改修し、業務用タブレットを改良 ・バス混雑状況の提供開始 	○
6	グループ経営の推進	グループ目標の共有と競争力の強化	<ul style="list-style-type: none"> ・現状分析 ・課題抽出 	<ul style="list-style-type: none"> ・課題の共有 ・いわき市への応援ボランティアツアーを実施(合計34名参加) 	○
【ターゲット2】 市民に愛される市営交通を目指して		事業目標	各年度の取組		
			R元取組目標	R元実績	進捗度
1	市営交通100周年に向けた取組	市営交通ブランドの浸透、チーム交通の結束力の発揮	<ul style="list-style-type: none"> ・100周年にかかるツール等の制作 ・100年史の制作 	<ul style="list-style-type: none"> ・100周年にかかるツール等の制作(ロゴ、短編動画) ・100年史の制作(資料収集、写真募集、取材、原稿案作成、など) 	○
2	広報の推進	交通局事業の認知促進	<ul style="list-style-type: none"> ・市営交通カレンダーの制作・販売 ・プロモーションに寄与する撮影協力 ・WEBでの情報発信 	<ul style="list-style-type: none"> ・市営交通カレンダーの制作・販売 ・プロモーションに寄与する撮影協力 ・WEBでの情報発信 	○
3	お客様満足向上の取組	お客様利用状況調査における市営交通(バス・地下鉄)に対するイメージの向上	<ul style="list-style-type: none"> ・「お客様の声」や「お客様利用状況調査」結果で満足度の低い項目の抽出及び改善 ※バス:85%、地下鉄:86% 	<ul style="list-style-type: none"> お客様利用状況調査のサービス全般への満足度の項目に対し「満足」「やや満足」と答えた方の割合 バス:84%、地下鉄:83% 	○
4	社会貢献の取組	交通水準の向上及びよりよい社会づくりへの貢献	<ul style="list-style-type: none"> ・ミャンマー国公共バス改善事業(JICA)への協力【ICT活用方法の現地指導】 ・JICA鉄道研修への協力(現地指導含む) ・職業体験学習の受入(25件:50名) ・贈呈グッズの作成 	<ul style="list-style-type: none"> ・ミャンマー国公共バス改善事業(JICA)の受託業務を継続(2年目) ・JICA鉄道研修プログラムとして、5か国12名に1週間の現場OJTを実施(駅と車両部門) ・職業体験学習の受入 31件:90名 ・学習記念ノートの作製 	◎
【ターゲット3】 意欲と能力を活かす制度の充実		事業目標	各年度の取組		
			R元取組目標	R元実績	進捗度
1	人事給与制度の改革	現場職員の意欲と能力を活かせる人事給与制度の運用	<ul style="list-style-type: none"> ・助役・係員の給与等の処遇改善に向けた内容確定 ・昇任必要年数や各種選考試験の受験資格見直しによる新たなキャリア体系の策定 	<ul style="list-style-type: none"> ・初任給の改善 ・職員Ⅱへの特例昇任の新設 ・係員の処遇改善 ・業務の特性に応じた手当の支給 ・選考試験の受験資格の緩和 	◎
2	働き方改革	全ての職員が働きやすい職場環境の実現	<ul style="list-style-type: none"> ・働き方改革通知の発出及び通知に基づく取組の実施 ・女性施設の整備の検討 育児・介護に伴う仕業の検討 	<ul style="list-style-type: none"> ・時差出勤制度の施行実施の開始 ・育児短時間勤務職員用の仕業導入(乗務管理所一部駅) ・マタニティ制服導入に向けた試行等 	○
3	コンプライアンスの推進	コンプライアンスの意識の向上	リスクマネジメントの取組実施	リスクマネジメントの取組に基づき、事務ミスや不祥事の未然防止に努めた。	○
4	適正経理事務の確保	適正な経理事務を浸透させるため、全所属を対象に研修を実施する	事務基礎研修等以外で9所属(全36所属)に対して研修を行い、適正な経理事務の更なる浸透を図る。	営業所研修(8所属)及びフォローアップ研修(5所属)を活用し、経理事務の更なる浸透を図った。	◎
5	新たな職員提案制度の構築	CS、ESIにつながる提案が実現できる職場づくり	<ul style="list-style-type: none"> ・職員提案制度(アイデア提案)の見直し実施 ・業務改善事例の局内共有 	改善事例共有報告として33件の報告があり、うち22件を表彰	○

【ターゲット4】次世代を担う人材の確保と育成		事業目標	各年度の取組		
			R元取組目標	R元実績	進捗度
1	優秀な人材の確保を行うための取組の強化	養成枠採用制度等の運用で安定的に優秀な人材を確保している	・人材確保のためのPRの実施 ・養成枠制度の見直し ・選考スケジュールの見直し	・7都市で就職説明会を実施 ・養成コースの制度・選考スケジュールの見直しを実施 ・免許取得支援コースの新設	◎
			・「交通局人材育成ビジョン」を改定 ・局内全研修の体系化 ・研修内容等の見直し・改善	・「交通局人材育成ビジョン」の改定(6月) ・スキルアップ研修の充実 ・研修検討会の実施 ・公募型プロポーザル方式による研修業者の選定	○
2	人材育成の推進と総合研修センターの新設検討	職員が経営理念を理解し、業務遂行の中で実現している	総合研修センターの検討が進んでいる	・総合研修センターの検討を実施(バス実車教習場所等) ・事故車両を用いた地下鉄重大事故の「振り返り講習」の実施(1月) ・安全資料コーナーにおいて、地下鉄事故等の概要や損傷部位実物の展示を追加	△
			・技術研修の充実 ・研修施設を活用した研修の確立 ・内部技術講師制度の検討 ・整備手順書の作成	・滝頭研修施設の工具等を購入 ・実技研修の準備 ・新整備員フォロー研修等を実施 ・整備員の技術研修を実施 ・スタータやブレーキ関係の手順書を作成	○
3	技術の伝承	職員の技術力の向上	職員教習(フォローアップ研修等各種教習、訓練)内容の充実	・地下鉄保守技術員採用2年目フォローアップ教習において、安全に関する講義の内容を充実 ・新規の地下鉄保守助役教習では、立場の理解に資するカリキュラムを検討・実施	○