

市営交通アクションプラン

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、本年6月に改善型公営企業としての企業ビジョンや経営目標を明らかにした「市営交通5か年経営プラン」を策定し、市民のみなさまの足として、安全性をより一層高め、信頼され、選ばれる交通機関をめざし、経営改革に取り組んでいます。

5か年経営プランの内容をもとに、全職員が達成目標を明確にして事業に取り組むため、今後3年間の具体的な行動を定めた「市営交通アクションプラン（平成19年度～21年度）」を策定しました。

今後は、本プランに基づき、毎年、事業の評価・検証を行い、実効性のある改革を進めていきます。



平成19年10月
横浜市交通局

<目次>

重点施策 1 安全確保に向けた取組	1
取組項目 1-1 安全強化に向けた組織体制の整備	
1 コンプライアンス意識の向上	
2 真摯・公正・着実な監察の実施	
3 財務関係事務における厳格な審査の徹底	
4 公金管理の一層の適正化	
5 安全意識の向上	
6 安全管理規定の徹底	
7 列車接近警報装置の設置	
取組項目 1-2 安全性の維持・向上のための投資	
1 ホームドアの設置	
2 車両基地のセキュリティ対策	
3 蒔田駅火災対策適合化工事	
取組項目 1-3 車両・施設の安全強化	
1 信号装置の更新	
2 変電所機器の更新	
3 地下鉄車両の火災対策	
4 運転状況記録装置の設置等	
取組項目 1-4 ブルーライン車両を1編成増備	
取組項目 1-5 「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～」の推進	
1 有責事故の減少に向けた取組	
2 ドライブレコーダーの導入	
重点施策 2 増収に向けた戦略	4
取組項目 2-1 路線・ダイヤの編成	
取組項目 2-2 広告料増収への取組強化	
取組項目 2-3 営業力の強化	
1 広報の戦略的な展開	
2 全員参加の経営システム導入	
3 経営委員会の運営	
4 職員の意識改革	
5 運輸統計の短期分析	
6 P A S M O機能の活用策	
7 企画乗車券の検討	
8 お客様サービス向上策の検討	
9 グリーンラインのお客様定着に向けた広報の展開	
取組項目 2-4 定期観光バス・あかいくつの運行	
取組項目 2-5 資産活用の積極的な展開	
1 新羽車両基地上部の有効活用	
2 横浜駅地下1階コンコースの活用	
3 駅構内等のスペース活用	
4 中川駅上部有効活用	
5 野庭営業所跡地有効利用	
6 港北ニュータウン営業所跡地有効利用	
7 市営バス営業所有効活用	

重点施策 3	コスト削減に向けた戦略	8
取組項目 3-1	人件費抑制策	
1	新たな人件費削減の取組	
2	職務の責任及び内容に応じた人事給与体系の検討・実施	
3	業績連動型給与体系の検討・実施	
4	福利厚生事業の見直し	
5	子会社へのバス運行委託	
取組項目 3-2	経費削減策	
1	制度改善要望の検討・実施	
2	企業債の繰上償還、借換等	
3	駅業務委託の拡大	
4	再任用助役の採用	
5	ワンマン運転の実施	
6	営業費用の抑制	
7	バス車両の車検直営化	
8	エコドライブ徹底による燃費向上	
9	車両点検周期と内容の見直し	
10	保守点検業務契約のさらなる長期化	
取組項目 3-3	各種業務の子会社委託の検討	
重点施策 4	資金収支改善の取組	11
取組項目 4-1	事業規模に見合う投資抑制	
取組項目 4-2	分かりやすい経営情報の提供	
1	決算速報等の民間企業並みの早期公表	
2	民間企業並みの財務諸表作成	
3	子会社を含めた連結決算の検討	
4	生活支援サービス等の事業内容と財務情報の公表	
5	事業資産の活用状況評価	
重点施策 5	お客様満足度向上戦略	13
取組項目 5-1	3C活動の推進	
1	職場環境の整備	
2	お客様視点、お客様本位の職員への浸透	
3	お客様満足意識の啓発	
4	創造的・想像的お客様満足の実施	
5	市営交通乗務員・駅務員の身だしなみを統一	
6	冷暖房温度の適正化	
7	分かりやすい案内・表示への改善	
8	「安全運転・接遇6つの言葉」の使用徹底	
9	全職員への経営方針・経営目標の浸透	
取組項目 5-2	第一線の職員がお客様本位を自覚するための仕組みづくり	
1	第一線職員へのサポート	
2	バス添乗調査方法の改善及び地下鉄添乗制度の導入	
3	努力した者が報われる人事制度の構築	
4	研修及び設備・教材の充実	

取組項目 5-3	ブルーライン駅施設のリニューアル	
1	新横浜駅改良工事	
2	蒔田駅改良工事	
3	上永谷駅の風雨対策	
取組項目 5-4	駅ボランティアの充実	
取組項目 5-5	地下鉄ダイヤ改正の検討	
取組項目 5-6	福祉対策車両の導入	
取組項目 5-7	バス停留所的美観とお客様の快適性確保	
重点施策 6	設備投資戦略	17
取組項目 6-1	安全性向上投資	
取組項目 6-2	安全性維持のための投資	
取組項目 6-3	グリーンラインの総建設費縮減	
取組項目 6-4	市営バス接近表示器の増設	
重点施策 7	環境対策の取組	19
取組項目 7-1	環境にやさしい市営バス	
1	電気式ハイブリッドノンステップバスの導入	
2	CNGバスの運行継続	
取組項目 7-2	環境にやさしい改善型公営企業ブランドの確立	
取組項目 7-3	新羽車両基地上部の緑化等の検討	
取組項目 7-4	エコ燃料や新たな低公害システムの導入検討	
重点施策 8	地域貢献の取組	20
取組項目 8-1	生活支援サービスの導入検討	
取組項目 8-2	地域主体の新たな公共交通サービス支援事業への協力	
取組項目 8-3	沿線施設、区役所等との連携による地域活性化	

市営交通アクションプラン

重点施策1 安全確保に向けた取組

法令及び安全方針に基づき、点呼の厳正な実施による動機づけを徹底するなど、安全に向けた取組を明確にします。また、安全性の確保に対する投資を重点的に行います。

取組項目1-1 安全強化に向けた組織体制の整備

取組内容	スケジュール			担当課
	平成19年度	平成20年度	平成21年度	
コンプライアンス意識の向上 1 ○業務の再点検実施 ○職員への浸透策強化 ○法令に見合い、かつ実際の運用に適する規程を整備	実施・改善	実施・改善	実施・改善	総務部総務課
真摯・公正・着実な監察の実施 2 ○法令遵守や服務規律の徹底に向けたテーマ監察の実施 ○他都市、他局の事件、事例を教訓とするための仕組みづくり ○点呼執行の厳格化、待遇・接客の向上などに向けた監察の実施 ○運輸安全マネジメントシステムの運用支援	制度運用・監察実施・再評価・改善	制度運用・監察実施・再評価・改善	制度運用・監察実施・再評価・改善	総務部監察課
財務関係事務における厳格な審査の徹底 3 ○規程やマニュアルの再確認 ○繰入金等の算定の新たなチェック体制を検討	実施	継続	継続	総務部財務課
公金管理の一層の適正化 4 公金管理の一層の適正化を図り、継続的かつ機能的なチェック体制を構築します ○公金管理等調査改善委員会活動の充実 ○公金事務マニュアルの整備、見直し ○監察課によるテーマ別公金監査を取り入れた新たなチェック体制を構築	検討・実施	継続実施	継続	総務部財務課

取組内容	スケジュール			担当課
	平成19年度	平成20年度	平成21年度	
安全意識の向上 5 ○お客様が安全で安心してご利用いただける市営地下鉄を目指し、ヒヤリハットの報告と対策の職員教育、異常時対応の職員教育等を充実します。 ○職員の安全意識を高めるとともに、列車内におけるお客様の安全対策の検討を進めます	制度確立・実施	継続	評価・検証	高速鉄道本部 運輸サービス課
安全管理規定の徹底 6 安全管理規定の趣旨を徹底するとともに、安全確実な運行を確保するための記録・届出などを確実に実行し、PDCAサイクルと内部監査により安全マネジメントの充実を図ります	実施	継続	評価・検証	自動車本部 運輸サービス課
列車接近警報装置の設置 7 線路内に列車接近警報装置を設置します(設置完了までの間は、監視員に加え予備監視員を配置)	警報装置設置工事着手	警報装置設置工事、運用開始	継続	技術管理部

取組項目1-2 安全性の維持・向上のための投資

取組内容	スケジュール			担当課
	平成19年度	平成20年度	平成21年度	
ホームドアの設置 1 お客様のホームからの転落事故や列車との接触事故を防止するため、全駅にホームドアを設置します	全駅の設置完了	—	—	技術管理部 電気課
挟み込みなどの事故防止のため、ホームドア開閉時の音声案内の改善を図ります	改善検討	実施	検証	高速鉄道本部 運輸サービス課
車両基地のセキュリティ対策 2 川和車両基地開設に伴い、上永谷・新羽・川和車両基地のセキュリティ対策を実施します	検討	実施	検証	技術管理部
藤田駅火災対策適合化工事 3 地下鉄既設駅で唯一火災対策が未整備となっている藤田駅の適合化工事を実施します	実施	実施	完成	技術管理部 施設課

取組項目1-3 車両・施設の安全性強化

取組内容	スケジュール			担当課
	平成19年度	平成20年度	平成21年度	
1 信号装置の更新 老朽化した信号装置の更新を進めます	上永谷信号更新工事着手	・上永谷信号更新工事完成 ・片倉町、新横浜信号更新工事統合設計	片倉町、新横浜信号更新工事着手	技術管理部 電気課
2 変電所機器の更新 使用開始から30年以上使用している老朽化した変電所の機器の更新を進めます	設計	更新工事着手 (1か所)	・更新工事完成 (1か所) ・更新工事着手 (1か所)	技術管理部 電気課
3 地下鉄車両の火災対策 火災の新基準に適合するため、車両天井材の交換や車両間の扉の設置などの改修を進めます(対象29編成)	2編成改修 (累計4編成)	9編成改修 (累計13編成)	4編成改修 (累計17編成)	技術管理部 車両課
4 運転状況記録装置の設置等 運転状況記録装置の設置や防護無線の電源二重化などの車両改修を進めます	検討	改修着手	改修	技術管理部 車両課

取組項目1-4 ブルーライン車両を1編成増備

取組内容	スケジュール			担当課
	平成19年度	平成20年度	平成21年度	
1 ブルーラインのお客様の増加に伴う輸送力を確保するため、1編成の増備を検討します	調査・検討	調査・検討	調査・検討	技術管理部 車両課

取組項目1-5 「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～」の推進

取組内容	スケジュール			担当課
	平成19年度	平成20年度	平成21年度	
<p>有責事故の減少に向けた取組</p> <p>有責事故を10万キロ走行あたり0.4件(150件)以内とするための取組を進めます</p> <p>○保険会社のノウハウを活用した運行管理者研修を年4回開催し、運行管理者の能力向上と点呼執行体制を充実</p> <p>○全乗務員に適性診断を受診させ、性格分析や運転に関する弱点を把握</p> <p>○事故惹起者を対象に「事故防止特別研修」を実施</p>	取組推進 〔有責事故〕 180件以内	取組推進 〔有責事故〕 150件以内	取組推進 〔有責事故〕 150件以内	自動車本部 運輸サービス課
<p>ドライブレコーダーの導入</p> <p>ドライブレコーダーの導入による乗務員の指導体制の充実</p>	一部実施	1/6の車両に導入	分析・活用	自動車本部 運輸サービス課

重点施策2 増収に向けた戦略

ブルーラインでは20年3月のグリーンライン開業に伴い約1万7千人の移行、また、バスでは路線再編に伴う5万人のお客様の減少が見込まれます。これらの影響を極力回復し、企業体として持続的に発展していくために、営業力を高め、増収対策を検討し、展開します。

取組項目2-1 路線・ダイヤの編成

取組内容	スケジュール			担当課
	平成19年度	平成20年度	平成21年度	
<p>現場の第一線の声をふまえた運行ダイヤの総点検を実施し、路線、ダイヤの整備・再編を進めます(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など)</p>	小型バス路線の新設1路線	検討・実施	検討・実施	自動車本部営業課

取組項目2-2 広告料増収への取組強化

取組内容	スケジュール			担当課
	平成19年度	平成20年度	平成21年度	
1 地下鉄、バスの広告について、より増収を確保できるよう現状の制度の点検、見直しを行い、広告指針を整備します(視点>料金、他事業者の状況調査、新たな媒体、適正かつ迅速な手続き)	・点検、見直し ・新広告指針の策定 ・検討、実施	実施	継続	経営部統括営業課

取組項目2-3 営業力の強化

取組内容	スケジュール			担当課
	平成19年度	平成20年度	平成21年度	
1 広報の戦略的な展開 ○広報すべき情報を集約し、広報の対象者、媒体、発信の時期を明確にして効果的な広報を実施します ○営業情報を効果的に展開するとともに、企業価値を高めるための情報発信ができるように情報を整理し、WEBに反映します	広報の戦略的な展開 (特にグリーンラインの開業をクロスアップ)	広報の戦略的な展開 (市バス80周年をクロスアップ)	広報の戦略的な展開 (開港150周年をクロスアップ)	総務部総務課
2 全員参加の経営システム導入 ○職員提案制度を見直します ○現場の声や情報を経営に活かせる仕組みをつくります	仕組みづくり	実施・継続	実施・継続	経営部経営計画課
3 経営委員会の運営 民間企業の優れた経営ノウハウを取り入れるため、交通局経営委員会を運営、助言・提言を活用します	助言・提言の活用検討・実施	助言・提言の活用検討・実施 (第2期委員会発足)	助言・提言の活用検討・実施	経営部経営計画課

取組内容		スケジュール			担当課
		平成19年度	平成20年度	平成21年度	
4	職員の意識改革 増収に向け積極的に取り組むマインドを、すべての職員が持つように意識改革を進めます	検討、実施	継続・改善	継続・改善	経営部統括営業課
5	運輸統計の短期分析 運輸統計を短期間で分析し、課題を抽出し、その改善に結びつけます	検討、実施	継続・改善	継続・改善	経営部統括営業課
6	PASMO機能の活用策 PASMOの機能を利用し、商店街の活性化、市民の環境行動への誘導を図るなど、改善型公営企業としての活用策について検討します	検討	一部試行	実施	経営部統括営業課
7	企画乗車券の検討 増収につながるチケットを企画します (バス→バス、地下鉄→バス、バス→地下鉄の乗り継ぎチケットなどの検討、「みなとぶらりチケット」の連携拡大検討など)	検討・開発	実施	実施	経営部統括営業課
8	お客様サービス向上策の検討 ○お客様の満足度を向上し、増収につながるサービス向上策について検討します ○既存の乗車券について使用目的や種類について再検討し、お客様に分かりやすい乗車券制度を検討します。	検討・一部実施	検討・実施	継続	経営部統括営業課
9	グリーンラインのお客様定着に向けた広報の展開 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広報を計画的に実施します (グリーンライン一日乗車券の発売、バスとの乗り継ぎ券、他社線連絡定期券等の発売検討)	検討・実施	実施中	実施中	経営部統括営業課

取組項目2-4 定期観光バス・あかいくつの運行

取組内容	スケジュール			担当課
	平成19年度	平成20年度	平成21年度	
1 市内の名所やみなとみらいの周遊など横浜を実感できる「横濱ヴィークル・パワー」を発揮するため、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検討し、横浜開港150周年にあわせ実施します	検討	一部実施	実施	経営部統括営業課

取組項目2-5 資産活用の積極的な展開

取組内容	スケジュール			担当課
	平成19年度	平成20年度	平成21年度	
1 新羽車両基地上部の有効活用 新羽車両基地上部の有効活用可能なエリアの確定、条件等を整理し、事業化を推進します。事業化にあたっては、緑化及びスポーツ施設等の併設を検討します	基本方針作成	・地元との調整 ・事業計画策定（設計等）	整備・実施	経営部経営計画課
2 横浜駅地下1階コンコースの活用 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	基本方針作成	事業提案、事業者募集	整備・実施	経営部経営計画課
3 駅構内等のスペース活用 駅構内等のスペースを活用し、店舗等開設の事業化を推進します	実施 (3箇所程度)	実施 (6箇所程度)	実施 (1箇所程度)	経営部経営計画課
4 中川駅上部有効活用 中川駅上部に民間事業者が複合施設ビルを建設し、賃貸料収入を得ることで増収を図ります	整備	実施	継続	経営部経営計画課
5 野庭営業所跡地有効利用 平成18年3月末に廃止した野庭営業所跡地について、18年度に公募により決定した事業者による店舗開設後、賃貸料収入を得ることで増収を図ります	整備	実施	継続	経営部経営計画課

取組内容	スケジュール			担当課
	平成19年度	平成20年度	平成21年度	
港北ニュータウン営業所跡地有効利用 平成19年3月末に廃止した港北ニュータウン営業所跡地について、19年度に公募により事業者を決定し、施設開設後、賃貸料収入を得ることで増収を図ります	公募・事業者決定	整備	実施	経営部経営計画課
市営バス営業所有効活用 市営バス営業所について、バス事業用部分との調整を前提として、有効活用可能部分の事業化を図ります	検討	検討	実施	経営部経営計画課

重点施策3 コスト削減に向けた戦略

営業費用において民間並みの目標達成をめざし、人件費の効率化や徹底したコスト削減をすすめます。

取組項目3-1 人件費抑制策

取組内容	スケジュール			担当課
	平成19年度	平成20年度	平成21年度	
新たな人件費削減の取組 ○給与水準の見直し ○超過勤務手当の削減 ○乗務員等の勤務体制の見直しを行います	・制度設計 ・関係規程、システムの変更、整備	導入	検証・見直し	総務部職員課
職務の責任及び内容に応じた人事給与体系の検討・実施 ○採用時職種別の職務の明確化 ○職務職階制の導入 ○関係規程、システムの変更、整備 ○選考の実施	実施・導入	継続	検証・見直し	総務部職員課
業績連動型給与体系の検討・実施 業績連動型の給与体系を検討・実施します	検討	導入	検証・見直し	総務部職員課

取組内容	スケジュール			担当課
	平成19年度	平成20年度	平成21年度	
4 福利厚生事業の見直し 福利厚生事業の見直しを行います (食堂・施設等の見直し)	関係規程、システムの変更、整備等	事業変更	検証・見直し	総務部職員課
5 子会社へのバス運行委託 子会社へのバス運行委託によって人件費を削減します	磯子・緑の2営業所	継続	継続	自動車本部 バス運行委託準備担当

取組項目3-2 経費削減策

取組内容	スケジュール			担当課
	平成19年度	平成20年度	平成21年度	
1 制度改善要望の検討・実施 民間企業並みの自由な経営を行うにあたり、現行法制度によって制約となっている事項について、課題等を整理し、国等への制度改善要望を検討・実施します	・課題等の検討・抽出 ・要望の検討	要望行動の検討・実施	・要望内容改善・検討 ・要望行動検討・実施	総務部財務課
2 企業債の繰上償還、借換等 企業債の繰上償還、借換等により支払利息の負担を軽減します	・補償金なしでの繰上償還を実施(時限措置) ・制度の拡充を国等へ要望	・補償金なしでの繰上償還を実施(時限措置) ・制度の拡充を国等へ要望	・補償金なしでの繰上償還を実施(時限措置) ・制度の拡充を国等へ要望	総務部財務課
3 駅業務委託の拡大 ○16年度から実施している駅業務の委託をブルーラインは21駅まで拡大します ○20年3月開業予定のグリーンラインでは、開業当初より8駅で駅業務を委託します	拡大・実施	拡充	実施	高速鉄道本部 運輸サービス課
4 再任用助役の採用 駅助役経験者で退職する職員を再任用助役として採用します	養成	3駅実施 (下飯田、下永谷、高島町)	1駅拡大実施 (北新横浜)	高速鉄道本部 運輸サービス課

取組内容	スケジュール			担当課
	平成19年度	平成20年度	平成21年度	
<p>5 ワンマン運転の実施</p> <p>安全性向上のために全駅にホームドアを設置し、ATO(自動列車運転装置)運転と安全対策を万全にしたワンマン運転を実施します</p>	19年12月実施	継続	継続	高速鉄道本部 運輸サービス課
<p>6 営業費用の抑制</p> <p>走行1kmあたりの営業費用を平成23年度までに660円以下とするための取組を進めます</p> <p>○営業所の適正規模の検討</p> <p>○現場の第一線の声をふまえた運行ダイヤの総点検を実施</p> <p>○乗務員の勤務時間制度の見直し</p> <p>○省エネ運転</p> <p>○回送運行を再検討し効率化と利便性の向上</p> <p>○乗務員の弾力的な採用の検討</p>	検討・実施	検討・実施	検討・実施	自動車本部 総務部職員課
<p>7 バス車両の車検直営化</p> <p>バス車両の車検の直営化により、車両修繕費を削減します。また、車検直営化拡大のため、新たに指定自動車整備工場を設置します</p>	実施	継続	継続	自動車本部 運輸サービス課
<p>8 エコドライブ徹底による燃費向上</p> <p>○「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> <p>○エコドライブ管理システムを導入し、ドライブレコーダーで得たデータの運転診断結果を参考に、省エネ運転技術の向上や事故防止に役立てるとともに、乗務員の意識の向上を図ります</p>	「ネンピくん」による 実地訓練 目標:2.47km/ℓ	ドライブレコーダーを拡大し、省エネ運転技術の向上や事故を削減 目標:2.60km/ℓ	目標:2.60km/ℓ以上	自動車本部 運輸サービス課
<p>9 車両点検周期と内容の見直し</p> <p>車両の安全を確保しつつ、重要部検査や全般検査の周期延伸と内容の見直しを行います</p>	延伸試験・検討	一部実施	一部実施	技術管理部 車両課

取組内容	スケジュール			担当課
	平成19年度	平成20年度	平成21年度	
10 保守点検業務契約のさらなる長期化 保守点検業務の契約期間(現行3年)のさらなる長期化について検討するとともに、提案及び評価制度の導入についても検討します	実施の有無の検討	—	—	技術管理部 施設管理所 電気管理所 車両課

取組項目3-3 各種業務の子会社委託の検討

取組内容	スケジュール			担当課
	平成19年度	平成20年度	平成21年度	
1 市営バス車両の車検を含む整備業務や地下鉄の保守業務などを子会社へ委託することを検討するとともに、外部からの車検引き受けを検討します	検討	立案した方策実施に向けた準備等	(実施)	経営部 自動車本部 技術管理部

重点施策4 資金収支改善の取組

増収、コスト削減による内部留保資金を投資財源として活用し、設備投資の充実により、さらに増収を図るなど、企業債の発行を抑制して、将来の支払利息の負担を軽減します。

取組項目4-1 事業規模に見合う投資抑制

取組内容	スケジュール			担当課
	平成19年度	平成20年度	平成21年度	
1 投資については、全事業を「安全性向上」、「安全性維持」、「増収戦略」などの区分ごとに整理し、投資の抑制を図ります	投資内容の審査	継続	継続	総務部財務課

取組項目4-2 分かりやすい経営情報の提供

取組内容	スケジュール			担当課
	平成19年度	平成20年度	平成21年度	
<p>決算速報等の民間企業並みの早期公表</p> <p>1 ○決算速報については、期末日から100日後</p> <p>○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</p>	期日までに公表	継続	継続	総務部財務課
<p>民間企業並みの財務諸表作成</p> <p>2 交通局の会計を民間企業会計に置き換えた場合の財務諸表(引当金の計上、租税等の負担、減損会計の適用等)の作成について検討します</p>	研究・準備	公表	継続	総務部財務課
<p>子会社を含めた連結決算の検討</p> <p>3 バス事業、地下鉄事業と個別に作成している決算書を民間企業並みに子会社を含めた連結決算の検討、作成し公表します</p>	試作	作成・公表・分析	継続	総務部財務課
<p>生活支援サービス等の事業内容と財務情報の公表</p> <p>4 バス事業における生活支援サービスや、地域と連携した取組、環境対策などの地域貢献の事業内容とそれに係る財務情報を明確にし、予算や決算などとあわせ、分かりやすく公表します</p>	20年度予算において整理し公表	改善・継続	継続	総務部財務課
<p>事業資産の活用状況評価</p> <p>5 事業資産の活用について、財務諸表等の分析を通じて、事業資産の活用状況を評価する指標を検討し、導入します</p>	検討	実施	継続	総務部財務課

重点施策5 お客様満足度向上戦略

お客様の信頼を勝ち取るため、職員のやる気をも高めることや、第一線の職員へのサポートを通じて、お客様本位のサービスをすすめます。

取組項目5-1 3C活動の推進

取組内容	スケジュール			担当課
	平成19年度	平成20年度	平成21年度	
職場環境の整備 1 お客様や第一線の職場の職員が訪れても気持ちよく対応できる職場環境を整備するとともに、本庁舎内の案内のわかりやすさや使い勝手を工夫します	・美化を維持 ・案内や応対などの強化	・レイアウト変更 ・美化保持・向上を継続	継続実施	総務部総務課
お客様視点、お客様本位の職員への浸透 2 お客様からのご意見・要望等の広聴データを活用し、「お客様視点」、「お客様本位」を職員に浸透させ、組織としてお客様満足度向上を図ります	懸案事項の抽出・改善	継続	継続	経営部経営計画課
お客様満足意識の啓発 3 交通局内での情報発信を強化し、交通局全体のお客様満足意識を啓発します	データ・プロジェクトの結果の積極的公表	継続	継続	経営部経営計画課
創造的・想像的お客様満足の実現 4 創造的・想像的お客様満足の実現を目指して、お客様満足改善運動を推進し、お客様の声の根本原因の解決策を検討、具体化します	実施	継続	継続	経営部経営計画課
市営交通乗務員・駅務員の身だしなみを統一 5 お客様に快適にご利用いただくため、全職員の身だしなみを統一します ○ガイドライン策定(高速鉄道本部) ○服務規程制定(自動車本部) ○定期的な調査を実施することにより接遇、身だしなみを向上	策定・実施	継続	継続	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

取組内容	スケジュール			担当課
	平成19年度	平成20年度	平成21年度	
6 冷暖房温度の適正化 バス・地下鉄車内の冷暖房温度の適正化を図ります	改善検討・実施	実施	検証	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
7 分かりやすい案内・表示への改善 ○異常時や催事の車内案内について、わかりやすく適切な音量で実施するための検討を進め、改善を図ります ○情報表示器でもわかりやすい表示への改善を進めます	改善検討・実施	実施	検証	高速鉄道本部 運輸サービス課
8 「安全運転・接客6つの言葉」の使用徹底 「安全運転・接客6つの言葉」の使用を徹底します。中でもお客様に対する乗車時の「ありがとうございます」を徹底します	常時	常時	常時	自動車本部
9 全職員への経営方針・経営目標の浸透 経営方針や経営目標の浸透を徹底し、全職員の行動として実践していきます	常時	常時	常時	全庁

取組項目5-2 第一線の職員がお客様本位を自覚するための仕組みづくり

取組内容	スケジュール			担当課
	平成19年度	平成20年度	平成21年度	
1 第一線職員へのサポート ○第一線の職場の職員が働きやすくよいサービス提供ができるように、業務を見直し、支援していきます ○第一線の職場の職員への直接の情報提供手段として、局内報等を充実させます。	実施	継続実施	継続実施	全庁
2 バス添乗調査方法の改善及び地下鉄添乗制度の導入 バスの添乗調査方法の改善を行うとともに、地下鉄の添乗制度を導入します。また、調査結果を有効活用するとともに、監察結果の公表による再発防止に向けた取組を進めます	改善・実施	評価・改善	評価・改善	総務部監察課

取組内容	スケジュール			担当課
	平成19年度	平成20年度	平成21年度	
努力した者が報われる人事制度の構築 3 ○人材登用のためのシステムの構築 ○交通局採用職員(技能職員)の責任職への登用方針の見直し	運用・検証・見直し	運用・検証・見直し	運用・検証・見直し	総務部職員課
研修及び設備・教材の充実 職員が、お客様本意を自覚し、実行するために必要な能力やスキルの向上を図るための研修を充実させるとともに、教材等の設備も充実させます 【研修の充実】 ○職種別ノウハウ研修を実施します ○「経営責任職、運営責任職の役割」の明確化、「お客様主義」の徹底、「現場主義」の徹底、「説明責任」の習得を目的とした研修を実施します ○将来、責任職となる可能性を引き出すための「中堅職員研修」を実施します ○職員のニーズによる研修を企画し実施します 【設備・教材の充実】 ○研修室の新設、充実 ○教材の充実(車両のモックアップ設置及びシミュレーション装置設置)	計画・一部実施	実施	推進	総務部 能力開発センター

取組項目5-3 ブルーライン駅施設のリニューアル

取組内容	スケジュール			担当課
	平成19年度	平成20年度	平成21年度	
新横浜駅改良工事 1 新横浜駅のJR乗換階段新設に合わせて、JR連絡改札口周辺を改修し、現在、一般のお客様がご利用できないエレベーターについて、ご利用いただけるよう、バリアフリー化を進めます	基本・実施設計	完成	—	技術管理部 建築課

取組内容	スケジュール			担当課
	平成19年度	平成20年度	平成21年度	
2 藤田駅改良工事 藤田駅において、市営地下鉄で唯一未整備となっているエレベーター設置工事や、改札口の増設工事などを進めます	工事	工事	完成	技術管理部 施設課
3 上永谷駅の風雨対策 上屋の設置を検討します	検討	—	—	技術管理部 施設課

取組項目5-4 駅ボランティアの充実

取組内容	スケジュール			担当課
	平成19年度	平成20年度	平成21年度	
1 ○センター北駅で常駐型駅ボランティアを開始します ○現在実施中の駅でボランティアの再募集を行い、会員の増強と活動の活性化を図ります	・湘南台駅実施(19年5月) ・センター北駅実施(20年3月) 累計8駅	実施駅8駅でのボランティア再募集	継続実施	高速鉄道本部 営業課

取組項目5-5 地下鉄ダイヤ改正の検討

取組内容	スケジュール			担当課
	平成19年度	平成20年度	平成21年度	
1 混雑区間の運転間隔の短縮や始発列車の見直し、20年3月開業予定のグリーンラインの状況に応じた乗り継ぎの見直しなど、輸送力増強に向けたダイヤ改正の検討(快速運転の検討)をすすめます	7月1日ダイヤ改正(実施済)	混雑区間の運転間隔の短縮検討及び始発列車の見直し	グリーンラインとの乗り継ぎの見直し	高速鉄道本部 運輸サービス課

取組項目5-6 福祉対策車両の導入

取組内容	スケジュール			担当課
	平成19年度	平成20年度	平成21年度	
1 交通バリアフリー新法では、平成27年度までにノンステップバス等の低床化されたバス総車両を100%にすることを課されていますが、これを25年度までに100%とします	47両更新 低床化率91.5%	96両更新 低床化率92.4%	65両更新 低床化率93.6%	自動車本部 運輸サービス課

取組項目5-7 バス停留所の美観とお客様の快適性確保

取組内容	スケジュール			担当課
	平成19年度	平成20年度	平成21年度	
1 バス停留所の美観とお客様の快適性を確保するため、広告付き上屋を各年度20基設置します	20基設置	20基設置	20基設置	自動車本部営業課

重点施策6 設備投資戦略

安全性の維持・向上に係る投資は最優先で実施し、18年度よりも高い安全水準を達成します。また、サービス向上等の設備投資については、増収による成果とも関連させて検討するとともに、サービス効果もあわせて検討します。

取組項目6-1 安全性向上投資

取組内容	スケジュール			担当課
	平成19年度	平成20年度	平成21年度	
1 防犯カメラの設置 17年度から実施している改札口及び駅ホームへの録画装置付き防犯カメラの設置を進め、22年度までに全駅での設置を完了します	改札口に全駅設置	ホーム未設置駅に拡大設置	ホーム未設置駅に拡大設置	高速鉄道本部 運輸サービス課
エレベーター内の防犯対策のため、防犯カメラの未設置となっているエレベーターに設置を進めます（改札外にあるエレベーターは、19年度で設置完了）	検討	実施	実施	技術管理部 施設課 施設管理所

取組項目6-2 安全性維持のための投資

取組内容	スケジュール			担当課
	平成19年度	平成20年度	平成21年度	
1 第1期、第2期開業区間の駅及びトンネルを主体とした補修工事を実施します	・高島町設計 ・その他駅検討	・高島町工事 ・その他駅調査	・高島町工事 ・その他駅補修設計	技術管理部 施設課 施設管理所

取組項目6-3 グリーンラインの総建設費縮減

取組内容	スケジュール			担当課
	平成19年度	平成20年度	平成21年度	
1 グリーンラインの総建設費について、目標の2,500億円以内での建設が確実に became ため、残る工事のなかでの更なる縮減により2,450億円以内での建設をめざします	実施	工事完了 (総建設費確定)	—	高速鉄道建設部 計画課

取組項目6-4 市営バス接近表示器の増設

取組内容	スケジュール			担当課
	平成19年度	平成20年度	平成21年度	
1 お客様の利便性向上のため、接近表示器を増設します。設置にあたっては、より多くのお客様にバスを利用していただけるよう、情報提供内容、表示タイミングなど見やすく分かりやすい表示方法を検討します	・設置基準検討 ・候補地の選定 ・仕様検討	20箇所設置	20箇所設置	自動車本部営業課

重点施策7 環境対策の取組

地下鉄には省エネルギータイプの車両を、バスにはハイブリッド車両などを導入していますが、交通事業者として地球温暖化の原因となるCO2(二酸化炭素)排出の減少への取組は当然として、さらに公共交通機関利用キャンペーンの拡大など、総合的な対策を取ることを検討していきます。

取組項目7-1 環境にやさしい市営バス

取組内容	スケジュール			担当課
	平成19年度	平成20年度	平成21年度	
1 電気式ハイブリッドノンステップバスの導入 横浜市中期計画(地球温暖化対策の促進)に基づき環境創造局と協調し、毎年10両程度電気式ハイブリッドノンステップバスを導入します	10両導入	10両導入	10両導入	自動車本部 運輸サービス課
2 CNGバスの運行継続 現在2箇所の営業所(滝頭・港北)にあるCNG充填施設の能力が限界のためこれ以上の増車はできませんが、引き続き環境に優しいCNGバスの運行を継続します	運行継続	運行継続	運行継続	自動車本部 運輸サービス課

取組項目7-2 環境にやさしい改善型公営企業ブランドの確立

取組内容	スケジュール			担当課
	平成19年度	平成20年度	平成21年度	
1 ○環境車検制度の導入やエコドライブなど環境にやさしい改善型公営企業の取組を推進するとともに、積極的なPR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、PASMOを活用した商店街利用の促進や公共施設利用にあたってのポイント制度の可能性について検討します ○現在、実施している環境ポイントの実証実験の結果について検討します	検討	検討	実施	経営部統括営業課

取組項目7-3 新羽車両基地上部の緑化等の検討

取組内容	スケジュール			担当課
	平成19年度	平成20年度	平成21年度	
1 新羽車両基地上部について、建設当時の地元要望事項(市民利用施設の整備)や、ヒートアイランド現象の緩和等、地球温暖化の抑制に資するため緑化の検討を進めます	・基本方針作成	・地元との調整 ・事業計画策定(設計等)	整備・実施	経営部経営計画課 技術管理部建築課

取組項目7-4 エコ燃料や新たな低公害システムの導入検討

取組内容	スケジュール			担当課
	平成19年度	平成20年度	平成21年度	
1 バイオディーゼル燃料や燃料電池(電気自動車)自動車などの先行事例の情報収集に努め、エコ燃料については少なくとも1営業所の導入を検討します	検討	試験導入	導入	自動車本部 運輸サービス課

重点施策8 地域貢献の取組

バス事業では租税負担がないことなどのメリットに、経営改善による効果を加え、5億円程度の地域貢献をめざします。地下鉄事業では地域との連携を軸として、広告・広報等の相互活用、イベントへの協力・支援などをすすめます。

取組項目8-1 生活支援サービスの導入検討

取組内容	スケジュール			担当課
	平成19年度	平成20年度	平成21年度	
1 ○地域の高齢化による日常生活の不便性を和らげるバスサービスの一定のルール化づくりを進めます ○18年度路線再編成に伴う暫定路線について、お客様の利用動向や地域の特性など検証し、運行を継続するか、どのような運行サービスができるかを検討します	検討	検討・実施	検討・実施	自動車本部営業課

取組項目8-2 地域主体の新たな公共交通サービス支援事業への協力

取組内容	スケジュール			担当課
	平成19年度	平成20年度	平成21年度	
1 地域が主体となって検討する乗合型交通サービスや、NPOによるコミュニティバス事業などについて、需要予測や収支予測、運行計画の策定などのノウハウの提供、試験運行への協力、人材の提供などに協力します	調整・支援	調整・支援	調整・支援	自動車本部営業課

取組項目8-3 沿線施設、区役所等との連携による地域活性化

取組内容	スケジュール			担当課
	平成19年度	平成20年度	平成21年度	
1 ○沿線の区役所・地域(商店街、学校、町内会等)及び他局等と、定例的な会議の場(沿線会議)を設け、それぞれの資源の魅力が利用者の増につながる取組を企画・立案・実施します ○鉄道、バスで結ばれた沿線地域の元気な情報を、当局施設(車内、駅、営業所等)を用いて発信し、沿線地域間で共有する仕組みをつくり ○沿線の特徴を生かした企画電車の運行、企画チケットを検討します	・沿線会議の設置運営 ・取組実施をサポート ・沿線情報共有の仕組みづくり	実施 (検証・改善・展開)	実施 (検証・改善・展開)	経営部統括営業課



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みます。

- 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



市営地下鉄はすべての座席が優先席です

