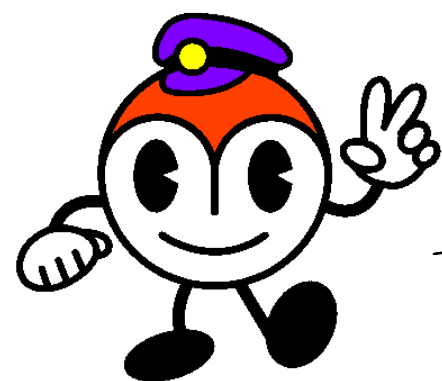


市営交通アクションプラン



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、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」
(平成19年度～23年度)を平成19年6月に策定し、経営改革に取り組んでいます。
本プランは、5か年経営プランの内容をもとに、今後3年間(平成19年度～21年
度)の具体的行動を示した計画として、平成19年10月に策定したのですが、改善
型公営企業として実効性のある改革を推進するため、平成19年度末における事業の評
価・検証により明らかとなった課題や新たな問題を反映し、計画の見直しを行いました。

【目次】

重点施策1	安全確保に向けた取組	1
重点施策2	増収に向けた戦略	5
重点施策3	コスト削減に向けた戦略	8
重点施策4	資金収支改善の取組	10
重点施策5	お客様満足度向上戦略	11
重点施策6	設備投資戦略	15
重点施策7	環境対策の取組	16
重点施策8	地域貢献の取組	16

横浜市交通局

市営交通アクションプラン

重点施策	取組項目	取組内容	スケジュール		担当課
			20年度	21年度	
1 安全確保に向けた取組	1 安全強化に向けた組織体制の整備	1 コンプライアンスの向上 ○職場ごとのコアタイムを充実 ○業務の再点検実施 ○職員への浸透策強化 ○規程類を整備	実施・改善 【コアタイム】 四半期に一度の振り返りを行い、職場への定着を図る 【浸透策】 責任職全員に研修を実施し、理解度・行動への反映について確認する	実施・改善	総務部総務課
		2 真摯・公正・着実な監察の実施 ○法令遵守や服務規律の徹底に向けたテーマ監察の実施 ○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の実施 ○点呼執行の厳格化、接客・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	総務部監察課
		3 公金管理の一層の適正化 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 ○交通局公金等管理委員会において、新たに「繰入金の適正な事務」をチェックする体制を整備 ○公金事務マニュアルの整備、見直し	・継続 ・委員会を年6回開催 ・点検結果、改善措置結果の公表	継続	総務部財務課
		4 安全意識の向上 ○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。教育実施後においても安全意識の低い職員については特別研修を受講させ、意識の向上を目指します ○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 ○「点呼」執行の厳正な実施を保持するため、定期的に管理職が点呼に立ち合います	充実	実施	高速鉄道本部 運輸サービス課

重点施策	取組項目	取組内容	スケジュール		担当課
			20年度	21年度	
		5 緊急時体制の徹底 新規 地下鉄大規模障害が発生した場合、運行を総括する総合司令所と駅及び運転との連携システムを強化するとともに、本庁職員の応援体制も加えた地下鉄障害時の仮想訓練を実施し、異常時等での混乱を最小限になるよう努めます。 また、総合司令所では、列車遅延を最小限に押さえるために、臨機応変な対応を日頃から研究し、緊急時に備えます	充実	実施	高速鉄道本部 運輸サービス課
		6 ワンマン運転の安全性の維持・向上 【安全性の向上】 ○平成19年12月から開始したワンマン運転での指差確認・称呼・機器類の確実な操作を実施し、安全運行の向上を図ります ○異常時の運行状態やお客様への案内放送などについて検証するとともに、異常時訓練の振り返り評価を行い、より安全性の維持・向上を図ります 【ドア挟み込みゼロ対策】 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	充実	維持	高速鉄道本部 運輸サービス課
		7 運輸安全マネジメントの充実 安全管理規程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、PDCAサイクルで安全マネジメントを充実させます ○終業点呼時に乗務員からヒヤリハット情報を収集し、営業所ごとに事故多発路線3路線程度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・拡大していきます	継続	評価・検証	自動車本部 運輸サービス課
		8 バス売上金適正管理の徹底 新規 バスの売上金について、日々のデータの照合など人の目によるチェックを絶えず継続していく一方で、さらに誤差をなくしていくために金庫回収機の改修を行うなどの取組を行い、お客様の信頼回復に努めます	取組推進	取組推進	自動車本部営業課
		9 保守作業の安全向上 ○保守職場の体制及び職員意識の改善 ・各保守区(施設、電気、設備、車両)の連携強化 ・職員管理体制の改善 ・点呼方法の改善 ・規律の向上及び規程遵守の徹底 ○列車接近警報装置の設置 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します)	・保守職場の体制や職員意識の改善成果を検証 ・上記の検証を踏まえ、警報装置設置工事に着手する	・規程遵守及び規律向上の取り組みを継続 ・警報装置完成、使用開始	技術管理部 保守管理所 電気課

重点施策	取組項目	取組内容	スケジュール		担当課
			20年度	21年度	
	2 安全性の維持・向上のための投資	1 車両基地のセキュリティ対策 上永谷・新羽・川和車両基地の出入口を常時施錠し、入出場を管理することでセキュリティを高めます	実施	検証	技術管理部 電気課 施設課 保守管理所
		2 藤田駅火災対策適合化工事 適合化工事を引き続き進め、駅構内のバリアフリー化工事とあわせ、平成21年度中の完成を目指します	実施	完成	技術管理部施設課
	3 車両・施設の安全性強化	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 ○更新に合わせて、将来の速度向上や運転間隔の短縮に対応できる設備の改善を行います	上永谷信号更新工事着手	・上永谷信号更新工事完了 ・片倉町、新横浜信号更新工事設計開始	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	・高島町変電所更新工事着手 ・万代町変電所移転工事設計	・高島町変電所完成 ・万代町変電所移転工事着手	技術管理部電気課
		3 地下鉄車両の火災対策 火災対策の新基準に適合させるため、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:ブルーライン29編成)	1編成改修 (累計5編成)	3編成改修 (累計8編成)	技術管理部車両課
		4 運転状況記録装置の設置及び防護無線の電源二重化 福知山線脱線事故の事故調査結果を踏まえた省令改正に対応する運転状況記録装置の設置、及び防護無線の電源二重化を進め、地下鉄の安全性を向上させます。 (対象:ブルーライン37編成) ○防護無線の二重化を20年度に着手します ○運転状況記録装置についてはコスト縮減を検討し、21年度より着手します	防護無線の電源二重化12編成 (累積12編成)	・防護無線の電源二重化15編成 (累積27編成) ・運転状況記録装置4編成 (累積4編成)	技術管理部車両課

重点施策	取組項目	取組内容	スケジュール		担当課
			20年度	21年度	
		5 故障防止対策 地下鉄車両、軌道施設、電気設備等の故障発生の抑制についての検討を進め、より健全な運行に努めます ○設備機器の管理方式の見直しを行います 故障履歴を踏まえた機器管理方法に改善 ○故障時の緊急対応体制を強化します 各職種が連携した保守体制を構築し、緊急対応の体制を強化するとともに、技術力の向上へとつなげます ○事故、故障情報等の活用、共有化による技術レベルの向上を図ります ○保守技術の向上を目指し、スキルアップ研修を実施します 予防保全を目的とした軌道管理システムを導入し、管理します	・改善検討 ・成果検証 ・研修継続	継続	技術管理部 施設課 車両課 建築課 電気課
	4 ブルーライン車両を1編成増備	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	システム導入	実施	技術管理部施設課
	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 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。特に発車・停車時の車内での転倒事故及びドア挟み事故を半減させます。また、保険会社のノウハウを活用した研修を行います ○運行管理者の安全運転指導能力向上と点呼執行体制を充実 ○事故惹起者を対象に「事故防止特別研修」を実施 ○営業所ごとの事故件数目標に基づいて、事故発生状況に応じ、事故防止対策立案のコンサルティング実施 ○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、発射時の車内確認、マイクによる注意喚起を徹底します ○安全運転・接遇「6つの言葉」の徹底(5-1-12参照) ○ドライブレコーダーの導入(1-5-2参照)	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
		2 ドライブレコーダーの導入 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安全意識を向上させ、事故防止に役立てます	全車両の1/6に導入	全車両の1/3に導入	自動車本部 運輸サービス課

重点施策	取組項目	取組内容	スケジュール		担当課												
			20年度	21年度													
2 増収に向けた戦略	1 路線・ダイヤの編成	<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 (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、終車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>	検討・実施	検討・実施	自動車本部営業課												
	2 広告料増収への取組強化	<p>○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> <p>○広告主向け「セールスシート」などを作成し、自らの営業力を高め、地下鉄・バスの広告媒体としての有効性を積極的にアピールし、広告料増収を図ります</p> <p>○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</p> <p>○広告媒体のマネージメントを強化し、駅構内や車両内の広告環境を向上します</p> <p><ブルーライン規定駅額面広告稼働率向上> <広告料収入の増収目標> (単位:百万円)</p> <table border="1"> <tr> <td>20年4月</td> <td>20年12月</td> <td>増加率(増収額)</td> <td>⑳予算</td> <td>⑲予算</td> <td>増収額</td> </tr> <tr> <td>57%</td> <td>70%</td> <td>+13% (+32百万円)</td> <td>1,080</td> <td>840</td> <td>240</td> </tr> </table>	20年4月	20年12月	増加率(増収額)	⑳予算	⑲予算	増収額	57%	70%	+13% (+32百万円)	1,080	840	240	<p>・広告制度の見直し実施</p> <p>・セールスシート作成</p> <p>・パートナーシップ事業拡充</p> <p>・広告環境の向上</p>	<p>・広告稼働率拡充</p> <p>・パートナーシップ事業拡充</p>	経営部統括営業課
	20年4月	20年12月	増加率(増収額)	⑳予算	⑲予算	増収額											
57%	70%	+13% (+32百万円)	1,080	840	240												
3 営業力の強化	<p>1 広報の戦略的な展開</p> <p>○企業価値を高めるための情報発信</p> <p>○効果的な広報媒体と発信時期の選択</p> <p>2 全員参加の経営システム導入</p> <p>○職員提案制度を見直します 提案者が事業化に参画できるような仕組みをつくります</p> <p>○現場の声や情報を経営に活かせる仕組みをつくります</p> <p>3 経営委員会の運営</p> <p>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</p> <p>4 環境経営委員会の運営 新規</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、環境ポイント制度の導入など、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>・企業活動PRポスターを発行 (年12回)</p> <p>・広報プロジェクトを設置、開催 (年10回)</p>	<p>広報の戦略的な展開</p>	<p>総務部総務課</p>													
			実施・継続	実施・継続	経営部経営計画課												
			助言・提言の活用検討・実施	助言・提言の活用検討・実施 (第3期委員会発足)	経営部経営計画課												
			環境経営委員会設置・プラン策定	実施													

重点施策	取組項目	取組内容	スケジュール		担当課						
			20年度	21年度							
		<p>5 職員の意識改革</p> <p>○横浜市内や沿線で開催されるイベントやキャンペーンと連携し、職員一人ひとりが予算を上回る増収に向け積極的に取り組むマインドを持つように意識改革を進めます</p> <p>○民間の経営感覚を磨くため、みなとぶらりチケット提携企業など100社訪問を行います</p> <p><増収目標額> (単位:百万円)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>鉄道</th> <th>バス</th> <th>合計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>300</td> <td>200</td> <td>500</td> </tr> </tbody> </table>	鉄道	バス	合計	300	200	500	100社訪問の実施	継続・改善	経営部統括営業課
鉄道	バス	合計									
300	200	500									
		<p>6 経営情報の短期分析</p> <p>経営情報を短期間で分析して課題を抽出し、お客様サービス向上や業務改善に迅速に取り組んでいくため、営業成績等のデータの収集・分析方法の改善を行います</p>	継続・改善	継続・改善	経営部統括営業課						
		<p>7 提携クレジットカードの導入</p> <p>PASMOの利便性向上等のため、提携クレジットカードを導入します</p> <p>○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</p> <p>○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</p> <p>○クレジットカードの普及促進のために沿線フリーペーパーとの連携を図ります</p>	一部試行	実施	経営部統括営業課						
		<p>8 企画乗車券の検討</p> <p>○沿線の魅力を生かした企画電車を運行するとともに、企画乗車券を検討します</p> <p>○「市営バス小さな旅[仮称]」と連携し、市内見所スポットを周遊する「地域・時間限定1日乗車券」を販売します</p>	実施	実施	経営部統括営業課						
		<p>9 お客様サービス向上策の検討</p> <p>○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</p> <p>○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整理を行うとともに、お客様に分かりやすい案内広報を行います</p> <p>○お客様サービスセンターの設置を検討します</p>	検討・実施	継続	経営部統括営業課 高速鉄道本部営業課 自動車本部営業課						

重点施策	取組項目	取組内容	スケジュール		担当課																					
			20年度	21年度																						
		10 グリーンラインの利用促進 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 <目 標> 定期券利用 5万人以上/日	・沿線企業、学校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		実施	経営部統括営業課																				
	4 定期観光バス・あかいくつの運行	定期観光バス・あかいくつの魅力アップ ○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 ○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 <20年度乗車人員目標> <table border="1"> <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>		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	運行コースのリニューアル		実施	経営部統括営業課
	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																							
	5 資産活用の積極的な展開	1 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	事業提案、事業者募集		整備・実施	経営部経営計画課																				
		2 新横浜駅の改修に伴う資産の有効活用 新規 新横浜駅の改修工事に伴い、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	整備		整備・実施	経営部 経営計画課 統括営業課																				
		3 新羽車両基地の有効活用 基地上部については、緑化及びスポーツ施設等の整備を検討します。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	・環境経営委員会での検討 ・地元との調整 ・事業計画策定		整備・実施	経営部経営計画課																				
		4 駅構内等のスペース活用 駅構内等のスペースを活用するため、駅の開発計画をもとに、店舗等開設の事業化を推進します	実施 (4箇所程度)		実施 (2箇所程度)	経営部経営計画課																				
		5 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																				

重点施策	取組項目	取組内容	スケジュール		担当課
			20年度	21年度	
		6 営業所跡地有効利用 ○野庭営業所跡地 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 ○港北ニュータウン営業所跡地 19年度に公募により決定した事業者による施設開設後、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
		7 市営バス営業所等有効活用 市営バス営業所等について、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	整備	整備・実施	
			検討	整備・実施	経営部経営計画課
3 コスト削減に向けた戦略	1 人件費抑制策	1 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	検討・実施	検証・見直し	総務部職員課
		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 ○職務の責任及び昇任基準の明確化 ○職場実態を踏まえた人事考課制度の確立と昇給等への反映 ○選考の実施	・職務の責任及び内容に応じた人事給与体系の導入 ・選考委員会による選考の継続実施	検証・見直し	総務部職員課
		3 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	導入	検証・見直し	総務部職員課
		4 福利厚生事業の見直し 食堂・施設等の見直し	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 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・接客6つの言葉」の使用、燃費、収入額などの基準で評価し、メリットを配分していきます	継続	継続	自動車本部営業課

重点施策	取組項目	取組内容	スケジュール		担当課
			20年度	21年度	
	2 経費節減策	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	・要望内容の検討 ・要望の実施	継続	総務部財務課
		2 事務用品等の共通管理 共通管理によって事務用品等の在庫管理、調達を効率的に実施	・在庫管理の実施 ・50品目への削減 ・再利用品活用の徹底	品目の見直し検討等の継続	総務部財務課
		3 駅業務委託の拡大 ○ブルーラインでは、駅指導業務掛の委託が未実施となっている11駅のうち8駅を20年度に、残りの3駅を21年度に実施し、20駅に拡大します ○20年3月30日に開業したグリーンラインの委託業務内容を検証し、21年度に業務の充実を図ります	拡充・検証	実施	高速鉄道本部 運輸サービス課
		4 乗務員の乗務時間等の見直しの検討 新規 乗務員の乗務時間等を他鉄道と比較・検証を行い、見直しの検討を進めます	検証	実施	高速鉄道本部 運輸サービス課
		5 照明の節減対策 新規 日中の各駅出入口・ホームなどの照明を点検し、不必要と思われる場所については消灯し、電気の節減に取り組みます	点検・実施	実施	高速鉄道本部 運輸サービス課
		6 営業費用の抑制 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 ○現場の第一線の声をふまえた運行ダイヤの設定 ○乗務員の勤務時間制度の見直し ○エコドライブ徹底による燃費向上(3-2-8参照) ○回送運行の営業化 ○乗務員の弾力的な採用の検討	検討・実施	検討・実施	総務部職員課 自動車本部
		7 著しく不採算なバス路線の見直し 新規 営業係数や赤字額が大きく、著しく不採算なバス路線の運行等の見直しを、検討・実施します	検討・実施	検討・実施	自動車本部営業課

重点施策	取組項目	取組内容	スケジュール		担当課
			20年度	21年度	
		8 バス車両の車検直営化 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	直営車検台数 180両	継続	自動車本部 運輸サービス課
		9 エコドライブ徹底による燃費向上 ○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	目標:2.60km/ℓ	目標:2.60km/ℓ以上	自動車本部 運輸サービス課
		10 車両点検周期と内容の見直し 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	一部実施	一部実施	技術管理部車両課
		11 契約期間を延長する保守点検業務契約の拡大検討 一部業務について5年契約とした保守点検業務について、対象業務の拡大を検討し、更なる経費節減に結びつけていきます	拡大検討	一部実施	技術管理部 施設課 車両課 建築課 電気課
	3 各種業務の子会社委託の検討	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します	立案した方策実施に向けた準備等	検討・実施	経営部 自動車本部 技術管理部
4 資金収支改善の取組	1 事業規模に見合う投資抑制	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	予算編成のスケジュール管理に関する改善等の検討・実施	継続	総務部財務課
	2 分かりやすい経営情報の提供	1 適切な経営情報の公表 ○決算速報等の民間企業並みの早期公表 ○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 ○経営状況が評価できるような経営指標を導入	・決算速報 期末日から100日後 ・四半期収支 期末日から50日後 ・実施	継続	総務部財務課
		2 民間企業並みの財務諸表作成 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)の作成や、子会社を含めた連結決算の実施について、専門家(公認会計士等)の助言を受けながら、検討	モデル作成	本格実施・公表	総務部財務課
		3 経営指標の検討・導入 新規 市営交通事業の経営状況とその変化を的確に把握できる経営指標を検討、導入し、経営改善策につなげます	検討・導入	継続	経営部経営計画課 総務部財務課

重点施策	取組項目	取組内容	スケジュール		担当課
			20年度	21年度	
5 お客様満足度向上戦略	1 3C活動の推進	1 職場環境の整備 ○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 ○本庁職員の「おもてなし力」を向上	・レイアウト変更(4月) ・美化保持、向上を継続 (不要書類整理を推進。6月に重点月間実施) ・「おもてなし力」の向上を図るため、研修を実施	継続実施	総務部総務課
		2 お客様視点、お客様本位の取組 ○所属長が「お客様視点」を取り入れた業務打ち合わせを定例的に設定し、CSについての取組を進めます ○CS推進リーダーを中心として、「お客様満足意識の啓発」をするため、職場を越えて横断的な打ち合わせができる会議を定例的に開催します	実施	継続	経営部経営計画課
		3 10CCプロジェクトの実施 新規 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」、「お客様サービスの窓口プロジェクト」などで問題点の検討、見直しを進めます	検討・実施	—	経営部経営計画課
		4 市営バス事業マネジメント改革 全職員が危機感をもって「市営交通はお客様の信頼なくしては成り立たない事業である」ということを共通認識とし、第一線に立つバス乗務員が、お客様に喜んでいただけるサービスを提供できるように、バス事業の基本的なマネジメントについて、これまでのやり方・決めごとを常に見直し改善します ○乗務員服務規程の徹底 ○お客様対応研修の実施 ○分限懲戒処分の徹底 ○安全運転・接遇6つの言葉の使用徹底 ○班長会議の充実・3C活動推進体制の整備 ○担当車制の検討 ○指導乗務員制度の導入 ○総合評価システム導入の検討 (日頃の仕事ぶりの評価や事故時の責任の明確化など)	継続	継続	総務部職員課 自動車本部

重点施策	取組項目	取組内容	スケジュール		担当課
			20年度	21年度	
		<p>5 市営交通乗務員・駅務員の身だしなみを統一</p> <p>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</p> <p>○身だしなみガイドラインの確実な実行(高速鉄道本部)</p> <p>○服務規程徹底(自動車本部)</p> <p>○定期的な調査を実施することにより接客、身だしなみを向上</p>	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
		<p>6 地下鉄乗務員・駅務員の接客の向上 新規</p> <p>お客様に快適にご利用いただくため、お客様への気配りや挨拶の励行など接客の向上を図ります</p> <p>○地下鉄運転士の安全意識向上に向け、氏名紹介放送の検討を行います</p> <p>○気配りなどについてお客様接客研修の充実を図ります</p>	検討・実施	継続	高速鉄道本部 運輸サービス課
		<p>7 冷暖房温度の適正化</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、タ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>	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
		<p>8 異常時の情報案内放送の充実及び表示器の拡大</p> <p>○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</p> <p>13駅に運行案内情報表示器を拡大設置し、お客様にご満足のいただける地下鉄を目指し、サービスの向上をより進めます</p>	実施	実施	高速鉄道本部 運輸サービス課
		<p>9 磁気定期券のあり方の検討 新規</p> <p>PASMO導入から1年が経過し、IC定期券の利用率が増加していることから、今後の磁気定期券のあり方を検討したうえで、IC定期券利用率のさらなる増加に向けたPRを行い、早い時期の完全IC定期券化を目指します。また、完全IC化までの間、磁気定期券発売システムの適切な管理・運用に努めます</p>	検討・実施	継続	高速鉄道本部 営業課
		<p>10 駅の美化 新規</p> <p>お客様が快適に駅を利用できるよう、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、長年の汚れが付着した天井や壁、柱などについても美化対策を実施します。</p>	検討・実施	実施	高速鉄道本部 営業課 駅務管理所

重点施策	取組項目	取組内容	スケジュール		担当課
			20年度	21年度	
		11 お客様が満足する地下鉄車内空間の提供 新規 ○車内空調は適切な管理と職員による臨機な対応を実現します ○前年度に見直した車内清掃内容を検証し、車内美化を進めます ○老朽化した座席を計画的に更新し、座り心地を向上します ○現状の車内放送を検証し、見直しを検討します	実施	継続	技術管理部車両課 高速鉄道本部
		12 「安全運転・接客6つの言葉」の使用徹底 乗車時の「ありがとうございます」などの「安全運転・接客6つの言葉」の使用率を90%以上とします。 ○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	常時	常時	自動車本部 運輸サービス課
		13 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 ○浸透度をチェックするため、職員アンケートを実施します	常時 浸透度80%	常時	全庁
	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 ○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	継続・実施	継続・実施	全庁
		2 バス添乗調査方法の改善及び駅評価の制度化 ○バスの添乗調査方法の改善 ○地下鉄の「駅評価」の定着化 ○結果を定期的に公表するとともにマネジメントに反映	評価・改善	評価・改善	総務部監察課

重点施策	取組項目	取組内容	スケジュール		担当課
			20年度	21年度	
		3 努力した者が報われる人事制度の構築 ○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 ○職員表彰の人事・給与処遇への反映 ○業績連動型の給与体系の検討・実施(再掲)	・運用・検証・見直し ・表彰基準の明確化と人事・給与処遇への反映方法の検討・実施 ・業績連動型給与体系の導入	運用・検証・見直し	総務部職員課
		4 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 ○「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 ○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 ○職員のニーズによる研修を企画し実施 ○お客様対応等に課題のある職員に対する特別研修を実施 【設備・教材の充実】 ○研修室の新設、充実 ○教材の充実(車両のシミュレーション装置設置)	実施	推進	総務部 能力開発センター
	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 JR連絡改札口周辺を改修し駅のイメージアップを図るとともに、駅職員の増加を招くことなく、混雑緩和にも配慮した駅レイアウトとし、エレベーターのバリアフリー化工事に着手します	工事	完成	技術管理部建築課
		2 蒔田駅改良工事 エレベーター設置工事を引き続き進めます	工事	完成	技術管理部施設課
	4 駅ボランティアの充実	現在実施中の駅では、ボランティアの再募集を行い、これまでと同程度の会員を確保するとともに、会員と駅職員の意見交換等により、活動内容の充実と活性化を図ります	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 駅務管理所 営業課

重点施策	取組項目	取組内容	スケジュール		担当課
			20年度	21年度	
	5 スマイルマナー向上員の導入 新規	○全席優先席の理解浸透を図るため、平日の14時～17時まで、グリーンライン車内を2人一組(1日二組)で巡回し啓発活動を行います(9月末まで) ○3か月毎に効果測定のためのアンケート調査を実施し、半年経過後、アンケート結果等を踏まえて、全席優先席のあり方を検討します	アンケート実施	—	高速鉄道本部 営業課
	6 地下鉄ダイヤ改正の検討	混雑区間の運転間隔の短縮や始発列車の見直しの検討を進めるとともに、20年3月30日に開業した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を進めます	混雑区間の運転間隔の短縮及び始発列車等の見直しを検討	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
	7 福祉対策車両の導入	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。 また、ノンステップバスを主力車両として位置づけ、補助対象台数を超えた導入を行います	81両更新 低床化率 92.7%	66両更新 低床化率 92.8%	自動車本部 運輸サービス課
	8 バス停留所の美観とお客様の快適性確保	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 案内板の劣化誤植、上屋の雨漏りや椅子の損傷などを点検し、改善します	20基設置 点検・改善	20基設置 改善	自動車本部営業課
	9 インターネットによる情報提供の推進 新規	既存のホームページのリニューアルを中心に、バス事業の各種情報のインターネットによる情報提供をお客様のバス利用にとってより効果的なものとします	検討	実施	自動車本部営業課
6 設備投資戦略	1 安全性向上投資	防犯カメラの設置 17年度から実施している防犯カメラの設置を駅ホームへの拡大に向けた必要性を検証し、安全性の向上を図ります 改札内のエレベーターへの防犯カメラの設置について、平成20年度から3年間で設置します	検討	検討結果を踏まえ拡大設置	高速鉄道本部 運輸サービス課
			継続	継続	技術管理部建築課
	2 安全性維持のための投資	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について、高島町駅の補修工事に着手するとともに、その他の駅の状態調査、設計を進めます	・高島町駅工事 ・その他駅調査	・高島町駅工事 ・その他駅補修設計	技術管理部 施設課 保守管理所
	3 グリーンラインの総建設費縮減	グリーンラインの総建設費について、引き続き残工事を堅実に進め、2,450億円以内で建設を完了します	工事完了	—	技術管理部建設課
	4 市営バス接近表示器の増設	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、明確な設置基準に基づき、より多くのお客様にバスを利用していただけるように工夫します	10箇所設置	10箇所設置	自動車本部営業課
5 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を図るため、保守管理計画を作成し、21年度以降の改良、改修工事費の平準化を図ります	計画	実施	技術管理部 施設課 車両課 建築課 電気課	

重点施策	取組項目	取組内容	スケジュール		担当課
			20年度	21年度	
7 環境対策の取組	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 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	自動車本部 運輸サービス課
		2 CNGバスの運行充実 パートナーシップ事業により、エコ・ステーションを浅間町営業所に設置するほか、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	運行継続	運行継続	自動車本部 運輸サービス課
	2 環境にやさしい改善型公営企業ブランドの確立	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、環境車検導入等について、環境経営委員会で検討を進め、環境経営プランを策定します	環境経営委員会設置・プラン策定	実施	経営部 経営計画課 統括営業課
		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	実施	実施	経営部経営計画課
	3 新羽車両基地上部の緑化等の検討	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	検討	整備	経営部経営計画課 技術管理部建築課
4 エコ燃料や新たな低公害システムの導入検討	バイオディーゼル燃料や燃料電池(電気自動車)自動車などの先事例の情報収集に努め、エコ燃料の導入について検討します	調査・検討	調査・検討	自動車本部 運輸サービス課	
8 地域貢献の取組	1 生活支援サービスの導入検討	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	検討・実施	検討・実施	自動車本部営業課
	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	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	自動車本部営業課
	3 沿線施設、区役所等との連携による地域活性化	○グリーンライン沿線会議で、地域の活性化及び乗車人員増加をテーマに議論し、地域の魅力の情報を集め、沿線地域との連携により、取組を実施します ○イベントカレンダーによって、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ります ○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	実施 (検証・改善・展開)	実施 (検証・改善・展開)	経営部統括営業課