



市営交通アクションプラン (平成 22 年度～23 年度)

平成 22 年 8 月
横浜市交通局

<目次>

◆重点施策1 安全確保に向けた取組

取組項目1-1	安全強化に向けた組織体制の整備	
1	運輸安全マネジメントの確立	・・・ 1
2	緊急時に備えた対応	・・・ 3
取組項目1-2	安全・安心な市営交通の推進	
1	安全意識の向上	・・・ 4
2	事故削減の取組	・・・ 7
取組項目1-3	安全性の維持・向上のための投資	
1	バス車両へのドライブレコーダーの導入	・・・ 8
2	安全対策工事の確実な執行	・・・ 8
3	地下鉄の火災対策	・・・ 9
4	地下鉄車両への運転状況記録装置の設置	・・・ 9
5	地下鉄設備の更新	・・・ 10
取組項目1-4	コンプライアンスの向上	
1	コンプライアンスの向上	・・・ 12

◆重点施策2 増収に向けた戦略

取組項目2-1	営業力の強化	
1	営業戦略の策定と営業会議の設置	・・・ 14
2	バス事業の増収対策	・・・ 14
3	地下鉄事業の営業戦略	・・・ 16
4	「横浜観光」としてのシンボル化と黒字化	・・・ 17
5	お客様サービスの向上	・・・ 18
6	増収に向けた意識の向上	・・・ 20
取組項目2-2	バス路線・ダイヤ編成	
1	路線経営の実施	・・・ 21
2	お客様のニーズに対応したバスサービスの提供	・・・ 21
3	北部地域の乗り継ぎの利便性向上	・・・ 22
取組項目2-3	広告料増収への取組強化	
1	魅力ある商品の提供	・・・ 23
2	広告代理店との連携強化による積極的な営業	・・・ 24
取組項目2-4	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	・・・ 25
2	新たな営業手法への転換	・・・ 25
3	土地活用の推進	・・・ 26

◆重点施策3 コスト削減に向けた戦略

取組項目3-1	人件費抑制策と職員満足度の向上	
1	給与水準の引き下げ等の給与制度の見直し及び昇任体系の見直し	・・・ 27
2	超過勤務管理の徹底	・・・ 28
3	新仕業の見直し・改善	・・・ 28
取組項目3-2	経費節減策	
1	事務事業の見直し	・・・ 29
2	燃費の向上の取組	・・・ 29
3	地下鉄節電の取組	・・・ 30
4	バス車両整備業務の効率化	・・・ 30
5	地下鉄保守業務の効率化	・・・ 31
6	運営経費の削減	・・・ 32

◆重点施策4 資金収支改善の取組

取組項目4-1	分かりやすい経営情報の提供	
1	経営情報の早期公表・局内への周知	・・・ 34
2	適切な在庫管理と棚卸	・・・ 34

◆重点施策5 お客様満足度向上戦略

- 取組項目5-1 3C活動の推進
 - 1 お客様をお迎えする環境の整備 . . . 35
 - 2 お客様視点、お客様本位の取組 . . . 35
 - 3 接遇の向上 . . . 36
 - 4 駅や車内の美化対策 . . . 38
 - 5 快適な車内空調 . . . 39
 - 6 異常時の情報案内放送の適正な実施及び運行案内表示器の設置拡大 . . . 40
 - 7 お客様への情報提供の改善・充実 . . . 40
- 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 現場主義の徹底 . . . 41
 - 2 研修及び教材の充実 . . . 42
 - 3 バス添乗調査方法の改善及び駅評価の制度化 . . . 43
- 取組項目5-3 お客様サービス向上のための投資
 - 1 主力車種ノンステップバスの導入 . . . 44
 - 2 バス接近表示器の増設 . . . 44
 - 3 広告付き上屋の設置 . . . 45
 - 4 バス停の改修と営業所の対応支援 . . . 45
 - 5 地下鉄エスカレーターのリニューアル . . . 46
 - 6 横浜駅混雑緩和対策の検討 . . . 46
 - 7 再開発地区との接続（戸塚） . . . 47
 - 8 グリーンラインのダイヤ改正 . . . 47
 - 9 ホームページによる情報提供の推進 . . . 47

◆重点施策6 設備投資戦略

- 取組項目6-1 相鉄・東急直通線
 - 1 相鉄・東急直通線の協議・計画・設計 . . . 48
- 取組項目6-2 施設の長寿命化
 - 1 ブルーライン初期開業区間の長寿命化 . . . 49
 - 2 ブルーライントンネル補修工事の推進 . . . 49
- 取組項目6-3 市営路線バス車両購入コスト縮減の検討
 - 1 バス購入コストの縮減 . . . 50

◆重点施策7 環境対策の取組

- 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 . . . 51
 - 2 CNGバスの運行充実 . . . 51
 - 3 市営バスの省エネの取組 . . . 51
- 取組項目7-2 エコ燃料や新たな低公害システムの導入検討
 - 1 バイオディーゼル燃料の導入検討 . . . 52

◆重点施策8 地域貢献の取組

- 取組項目8-1 生活支援サービスの導入
 - 1 ふれあいバスの実施 . . . 53

重点施策1 安全確保に向けた取組

取組項目1-1 安全強化に向けた組織体制の整備

1-1-1 運輸安全マネジメントの確立

【現状と課題】

地下鉄保守部門と運輸部門が連携し、安全確保に向けた取組を実施する体制は整ってきていますが、問題や課題を顕在化し、安全管理委員会として議論をつくるレベルまで到達していません。局全体として安全管理体制を確立するためには、安全管理委員会の専門部会での活動を活発化するとともに、部門間で問題や課題を明らかにし、議論を深める必要があります。また、運輸安全マネジメントにおける内部監査の充実も重要です。

バス、地下鉄の乗務員を含めた職員のヒヤリハットに対する認識が不十分で、基本動作や相互の意思確認不足によるものが多く見られ、基本動作等の徹底を図る必要があります。ヒヤリハット情報を、事故の芽を摘むためのツールとして効果的に活用できるよう改善します。

<ヒヤリハット報告件数(21年度)> バス事業：363件 地下鉄事業：314件

【取組内容】	22年度スケジュール等			23年度	担当課
	上半期	第3四半期	第4四半期	スケジュール	
(1) 運輸安全マネジメント体制の再構築と運用強化 安全管理体制の継続的な改善を図るため、安全の確保を管理部門（総務部門）を含めた局全体の取組として再認識し、部門間の調整会議の開催や国の研修を取入れる等内部監査を充実するなどを通じて運輸安全マネジメントシステムの機能を強化します。 また、内部監査は、安全管理体制（組織・規定・安全の取組等）の「適合性」の監査から安全の取組が充分機能しているか等「有効性の確認」に重点を置いた監査とします。	会議体新設定例会議実施	継続	振り返り	改善・継続	総務部 高速鉄道本部 技術管理部
	内部監査関係セミナー参加	内部監査員研修 内部監査実施	運輸安全マネジメント評価 準備と実施	見直し継続	監察課
(2) 安全管理委員会の充実 【バス事業】 安全管理委員会において、事故防止に関して多面的な分析を行うとともに、局としての責任や乗務員に対する指導方針等を議論します。また、取り組んだ方針や施策が十分機能されているか当委員会で検証を行います。 安全管理委員会開催前に、営業所責任職とのヒアリングを実施 PDCAサイクルによる検証の実施 【地下鉄事業】 個々の活動に対する責任を明確にするため専門部会活動（21年度設置）を活発化するとともに、安全管理委員会が業務の進ちょくや課題を把握することによって、当委員会を核とした安全マネジメント体制を充実します。	5月・9月 開催	12月開催	3月開催 (検証)	継続	運輸課
	報告書公表 (四半期毎)	報告書公表	報告書公表 効果検証	改善・継続	高速鉄道本部 技術管理部

<p>(3) ヒヤリハット情報の収集と活用</p> <p>【バス事業】 終業点呼時に「ヒヤリハット」の有無を報告させるなどヒヤリハット情報収集の仕組みをより充実します。 各営業所が、危険箇所等を共有して事故を未然に防止するためのヒヤリハット集を充実します。 安全情報マップを共有化し、点呼執行時や職員研修時に周知します。</p> <p>【地下鉄事業】 乗務員によるヒヤリハット報告が事故の未然防止に繋がることや、気づきを大切にする職場風土を根付かせるため、過去の事故事例を参考に定期教育訓練等の中で活用するとともに引き続きヒヤリハット情報の収集に取り組みます。</p>	<p>2 か月毎の報告</p> <p>定期教育訓練 5月・6月実施</p>	<p>ヒヤリハット情報冊子作成</p> <p>継続</p>	<p>安全情報マップ 定期検査実施</p> <p>継続</p>	<p>継続</p> <p>継続</p>	<p>運輸課</p> <p>運転課</p>
<p>(4) 安全性向上に向けた研修・自主研究の推進</p> <p>【バス事業】 ディーラー主催等の技術研修会に参加し、車両電子機器の取り扱いなど職員の技術の向上と意欲の高揚を図っていきます。</p> <p>【地下鉄事業】 運輸部門と保守部門の現場職員でプロジェクトを編成し、職場の問題や課題をあぶり出し、安全性を向上させるための自主研究を継続します。</p>	<p>実施</p> <p>プロジェクト編成活動実施</p>	<p>実施</p> <p>継続</p>	<p>実施</p> <p>振り返り</p>	<p>実施</p> <p>改善・継続</p>	<p>運輸課</p> <p>高速鉄道本部 技術管理部</p>

1-1-2 緊急時に備えた対応

【現状と課題】

21年度から、事故、障害の発生時に、異なる専門部門の保守職員が一体的に初期対応をして早期復旧を行うため「緊急対応チーム」を編成しています。実際の事故、障害等の異常時に出勤し、原因の早期発見や状況の適切な把握に効果を発揮したことから、今後もこのシステムを継続します。

緊急時の訓練では、司令、乗務、駅、保守及び復旧本部が対策本部の指揮命令に基づいて連携する体制はできましたが、有効に機能するレベルに到達していません。実際の緊急時においても機能を発揮できるよう、訓練の質を高めるとともに職員の意識を向上させていく必要があります。

21年度の訓練では、全体としては秩序だった訓練ができましたが、他の職場との連携、規律を遵守した作業姿勢の確保、お客様誘導のあり方、訓練公開の準備などについて更なる改善が必要となっています。

【取組内容】

【取組内容】	22年度スケジュール等			23年度 スケジュール	担当課
	上半期	第3四半期	第4四半期		
(1) 緊急対応チームによる対応 障害等の発生時における緊急対応チームの迅速で適切な対応を検証し、運行再開までの復旧時間を短縮します。	継続	継続	検証	改善・継続	技術管理部
(2) 異常時総合訓練の実施 事故対策本部の指揮を明確にし、司令、乗務、駅、保守及び復旧本部の連携を更に緊密なものとし、想定外の事態にも対応できる職員を育成します。また、訓練実施後の振り返り評価を日常業務に生かすことにより、安全性の維持・向上に努めます。 これまでの訓練の反省点を踏まえ、復旧現場と復旧本部とのやりとりを、よりリアルで実践的に行うこととするほか、お客様の安全確保を最優先に、復旧本部を中心に地下鉄の運転・技術部門が一丸となり、各所属における基本動作の徹底や確実な意思伝達、復旧作業に向けた個々の技術力向上を図るなど、更なるスパイラルアップを目指します。	訓練準備	訓練実施 (10月)	検証	改善・継続	高速鉄道本部 技術管理部

重点施策1 安全確保に向けた取組

取組項目1-2 安全・安心な市営交通の推進

1-2-1 安全意識の向上

【現状と課題】

バスの運行にあたり、交通法令を遵守することは安全運転の基本であり、また職業運転手として、一般ドライバーのお手本にならないければなりません。しかしながら、市民の方々や歩行者等から信号無視や乱暴運転等のご指摘を頂いているのが現状です。乗務員は、営業所から出てしまうと自分本位の運転をするところがあります。そのためにも常に規律を重視する体制を構築することが課題です。また、特に終業点呼が不十分な面があります。

地下鉄では、ワンマン運転の安全性を維持していくための乗務員の指差称呼や確実な機器操作が一部の乗務員で徹底されていません。また、乗務中の運転姿勢や乗務員同士の引継ぎ時の姿勢等については、未だ規律に欠ける乗務員がおり、更なる指導が必要です。

「安全運転・接遇6つの言葉」の使用率を90%以上を目標としていますが、未達成です。

<「安全運転・接遇6つの言葉」使用率> 21年度 66.1%

監察課による添乗調査結果で、使用が徹底されていない乗務員については営業所責任職と連携を図り、繰り返し指導を行うことが求められています。

車いすやベビーカーのお客様が安心してバス・地下鉄をご利用いただけるよう、乗務員や駅務員が対応していますが、その取り扱いや接遇等が、徹底していないためバス乗務員や地下鉄乗務員、駅務員への研修、実技訓練をおこない接遇向上に取り組むことが求められています。

バス・地下鉄の車両故障は、運行の遅延などの運行障害によって、お客様に多大なご迷惑をお掛けします。この事を未然に防止するため、車両の安全性確保や適切な整備が必要です。

地下鉄の全駅に設置してあるAEDによって、20年度は3人、21年度は5人のお客様の心肺停止などを救護しました。乗務員や駅務員には、救急隊到着までの間により一層早期に適切な処置ができるよう求められています。

【取組内容】	22年度スケジュール等			23年度 スケジュール	担当課
	上半期	第3四半期	第4四半期		
(1) 法令順守・規律の徹底 【バス事業】 監察課と連携して街頭指導と添乗調査を実施し、その結果を踏まえ、個別指導を行います。 ・主要交差点での確認調査（信号無視） ・主要道路での確認調査（信号無視・速度超過） ・バスターミナルやバス停留所での確認調査（シートベルト） 【地下鉄事業】 21年度に引き続き、安全マネジメント研修、スキルアップ研修、職場内定期教育を実施し、職員の安全意識を向上させ、規程を遵守し、規律を徹底する風土を根付かせます。	安全運動期間中(街頭指導)	街頭指導の強化	安全講習会(総合検診終了後)	継続	運輸課
	実施	継続	振り返り	改善・継続	高速鉄道本部 技術管理部

<p>(2) 基本動作の徹底</p> <p>作業手順等の基本動作を収録した教育用DVD「安全運行のための基本動作」を定期教育訓練等で再確認し、指差称呼、機器類の操作を確実に実施します。</p>	定期教育訓練 5月実施	定期教育訓練 で適宜実施	継続	継続	運転課
<p>(3) 厳正な点呼の実施</p> <p>【バス事業】 安全運行の基本である点呼執行の重要性を運行管理者に徹底し、特に終業点呼において毅然とした態度で的確に執行する。 ・始業・終業点呼責任職立会 ・安全運行係長会議の開催による情報共有、意識の向上 ・運行管理者(助役)の点呼執行評価の実施</p> <p>【地下鉄事業】 乗務中の運転姿勢や乗務員同士の引継ぎ時の姿勢について、重点的にチェックし、継続的に添乗行動やCCTV画像などの記録装置を使った個別指導を行います。</p>	<p>運行管理者研修(7月) 点呼執行評価(8月)</p> <p>個別指導</p>	<p>実施</p> <p>追跡調査</p>	<p>点呼執行評価(1月)</p> <p>継続</p>	<p>継続</p> <p>継続</p>	<p>運輸課</p> <p>運転課</p>
<p>(4) 保守職員のKY(危険予知)活動の推進</p> <p>ゼロ災害運動のトレーナー研修を受講した職員は、これまでに保守職員の約半数を超えたため、受講済み職員をKY活動推進者に指命するなどによって、職場内に活動を根付かせます。</p>	推進者指命 活動実施	継続	振り返り	改善・継続	技術管理部
<p>(5) 安全運転・接遇6つの言葉の徹底</p> <p>添乗調査において使用が徹底されていない乗務員には所属長による添乗指導を行うなど個別指導を行い、それでも改善されない場合には本庁指導の対象とします。 なお、繰り返し指導しても改善されない乗務員は、最終的には分限処分の対象とします。</p>	特別研修実施 (5月) 本庁指導 (7月)	特別研修実施 (11月)	特別研修実施 (3月)	継続	運輸課

<p>(6) 車いす・ベビーカー対応の充実</p> <p>【バス事業】 全乗務員に対し、車いすやベビーカーをご利用のお客様への対応や装着研修を実施し、効果測定を行います。(9月まで)</p> <p>【地下鉄事業】 駅務員を対象に、車いすのお客様の列車乗降の際に乗務員へ連絡する出発表示器の取扱い訓練などの実技講習を定期教育訓練において実施します。</p>	<p>応対研修 (9月まで)</p> <p>9月実施</p>	<p>継続</p> <p>継続</p>	<p>継続</p> <p>継続</p>	<p>継続</p> <p>継続</p>	<p>運輸課</p> <p>(高)営業課 駅務管理所</p>
<p>(7) バス車両整備の充実</p> <p>バス車両の安全を確保するとともに、バス整備員の技術力を向上するため、各営業所間で、故障部位の情報を共有し、路上故障の減少につなげます。 また、乗務員からの車両不具合箇所の申し出を徹底するなど、確実な整備を実施します。 事務所係員と整備係員との定期的な会議を開催します。(週1回)</p> <p>【目標】 路上故障の削減 21年度から5%減、年間99件以内(21年度105件)</p>	<p>実施・検証</p>	<p>実施・検証</p>	<p>実施・検証</p>	<p>実施・検証</p>	<p>運輸課</p>
<p>(8) 地下鉄車両整備の充実</p> <p>故障履歴等のデータベースを活用し整備力が向上しましたが、21年度は本線支障10分以上の車両故障が2件発生しており、これをゼロにすることを目標とします。 故障・障害事例を基に関係職場が一体となった現場実習を行うことにより、職員の技術レベルを向上させるとともに、データベースに基づいた計画的な車両改修や現場の保守経験に基づいて整備内容を見直します。</p>	<p>スキルアップ 研修実施</p>	<p>現場教育訓練 重点点検箇所の抽出</p>	<p>現場教育訓練 整備内容見直し着手</p>	<p>継続</p>	<p>車両課 保守管理所</p>
<p>(9) 普通救命講習の実施</p> <p>地下鉄乗務員、駅務員を対象に普通救命講習会を開催し、AEDの使用方法、心肺蘇生法の研修を実施します。(年間100人受講)</p>	<p>6月研修実施</p>	<p>11月研修実施</p>	<p>—</p>	<p>継続</p>	<p>(高)営業課</p>

1-2-2 事故削減の取組

【現状と課題】

バス事業においては、有責事故発生件数130件以内や、車内転倒事故「ゼロ」件を目標としましたが、21年度においては達成することが出来ませんでした。
【バス事業の事故状況（21年度）】 有責事故：161件 車内転倒事故：45件
 有責事故について、これまでは事故件数の把握に力点を置いており、事故の発生原因の究明や再発防止策への取組が不十分でした。事故発生から事故再発防止まで、それぞれの営業所に対応するシステムを構築し、原因究明や事故の未然防止に繋げていく必要があります。

地下鉄事業では、ドア挟み事故「ゼロ」を目指して、指差確認の履行状況調査を継続的に行うなど指導を徹底しました。その結果、ドア挟み事故件数は大幅に減少しました。**【地下鉄事業のドア挟み事故】** 21年度：1件（20年度：7件）
 22年度も引き続きドア挟み事故「ゼロ」を目指して、列車内モニター画面の指差確認称呼の徹底に取り組んできましたが、すでにドア挟み事故が2件発生しています。

【取組内容】	22年度スケジュール等			23年度 スケジュール	担当課
	上半期	第3四半期	第4四半期		
(1) バス有責事故削減に向けた取組 保険会社の安全に関するノウハウを活用し、22年度有責(人傷)事故惹起者を対象に保険コンサルタントによる研修を実施します。 また、この研修の中で、事故専門担当員が実際に添乗して有責事故を起こした乗務員の運転技能について、安全指導項目(60項目)にもとづいたチェックを行い、その結果を基に個別指導します。 【目標】 有責事故0.4件/走行10万キロあたり(年間130件以内)	指導実施	指導実施	指導実施	継続	運輸課
(2) 地下鉄ドア挟み事故ゼロに向けた取組 指差称呼の履行状況調査の結果、全乗務員169名中22名(6月末現在)の不十分な乗務員に対して指差確認称呼の重要性を再認識させ、さらなる基本動作を徹底をすることにより、7月以降はドア挟み事故「ゼロ」を目指します。 【目標】 ドア挟み事故0件	追跡調査 個別指導	目標達成	継続	継続	乗務管理所 運転課

重点施策1 安全確保に向けた取組

取組項目1-3 安全性の維持・向上のための投資

1-3-1 バス車両へのドライブレコーダーの導入

【現状と課題】

20年度から3か年計画で、全バス車両の半数にドライブレコーダーを導入しています。21年度までに合計265台導入し、乗務員ごとの運転指標を抽出して、運転操作などを分析した上で、個別指導に活用しています。しかし、いまだに自己流の運転が通用すると誤解している乗務員がいます。

引き続き、ドライブレコーダーの導入をすすめ、各営業所の分析能力を高めることによって、運転操作等の指導の充実につなげます。また、搭載車両に乗務する回数に偏りがあるため、均等になるよう車両月間計画を改善します。

【取組内容】	22年度スケジュール等			23年度 スケジュール	担当課
	上半期	第3四半期	第4四半期		
(1) ドライブレコーダーの導入と活用 ドライブレコーダーの導入を引き続き導入を進めます。ドライブレコーダーの数値を基に、乗務員5段階評価を行い、それに基づいて省エネ運転や安全運転に関する乗務員指導を行います。 教育指導係長を対象に、外部講師による乗務員の指導方法などの研修を実施します。また、保険会社のコンサルタントによる安全運転に関する知識を養う研修を毎月1回実施します。 【総事業費】1億500万円（20～22年度）	133両設置 合計398両 (全車 1/2) 外部講師研修 (5月)	乗務員評価と 指導 保険会社コン サルタント定 例研修	乗務員評価と 指導 保険会社コン サルタント定 例研修	指標見直し	運輸課

1-3-2 安全対策工事の確実な執行

【現状と課題】

地下鉄の安全対策工事については、21年度から、技術管理部各課が施行する工事等の施行伺いを施設課合議とし、執行状況を一元管理する体制にしたことで、業務の遅延を防止することができました。今後も引き続き継続して取り組みます。

【取組内容】	22年度スケジュール等			23年度 スケジュール	担当課
	上半期	第3四半期	第4四半期		
(1) 適切な工事進捗管理 安全対策工事を計画通りに執行するため「工事の進捗管理表」を作成し、随時進捗を確認するとともに、工事の起案文書すべてを施設課合議とし、部全体の予算執行状況を一元管理します。 【目標】 上半期の執行率 75%（事業量ベース）	継続	継続	継続	継続	技術管理部
翌年度の事業執行準備を早期に整えるため、当年度の主要な工事の発注を年内に終えるなど、スピード感を持って事業を執行します。	実施	継続 (主要工事発注:100%)	翌年度準備	継続	技術管理部

1-3-3 地下鉄の火災対策

【現状と課題】

市営地下鉄全40駅で唯一火災対策基準に適合しておらずエレベーターも未整備のブルーライン蒔田駅は、駅構内の工事は完了しましたが、二方向避難通路と地上から地下までのエレベーターについては、民間ビル事業の遅延により整備が遅れています。
また、ブルーラインの車両については、21年度末までに、6編成の火災対策基準適合化を完了し、残る23編成の未適合車について計画的な適合化が必要です。

【取組内容】	22年度スケジュール等			23年度 スケジュール	担当課
	上半期	第3四半期	第4四半期		
(1) 地下鉄火災対策の推進 【蒔田駅火災対策】 駅構内の工事が21年6月に完成したのに引き続き、南側民間ビルとの一体整備により、二方向避難通路及び地下1階から地上までのエレベーター設置を進め、23年度中の完成を目指します。 【総事業費】 1,040百万円 (17～23年度)	協議・調整	工事	仮設避難通路の供用開始	本設避難通路及びエレベーターの供用開始	建設改良室
【地下鉄車両火災対策】 計画的にブルーライン車両の適合化を進めます。22・23年度は、各年度1編成の適合化を実施します。(すべての車両の適合化完了は39年度の予定) 【事業費】 60百万円 (22～23年度)	-	-	1編成実施 (累計7編成)	1編成実施 (累計8編成)	車両課

1-3-4 地下鉄車両への運転状況記録装置の設置

【現状と課題】

JR福知山線脱線事故を踏まえた国土交通省令の改正によって、27年度までにブルーライン全編成へ運転状況記録装置を設置することが必要です。

【取組内容】	22年度スケジュール等			23年度 スケジュール	担当課
	上半期	第3四半期	第4四半期		
(1) 運転状況記録装置の計画的な設置 運転状況記録装置については、37編成に設置する計画とし、22年度はこのうち8編成に設置します。 【総事業費】 246百万円 (22～27年度)	-	-	8編成実施	6編成実施	車両課

1-3-5 地下鉄設備の更新

【現状と課題】

開業から30年以上が経過した地下鉄設備を順次更新し、安全輸送を確保する必要があります。大規模な更新にあたっては、費用の平準化を図るために、計画的な更新を行う必要があります。

【取組内容】	22年度スケジュール等			23年度 スケジュール	担当課
	上半期	第3四半期	第4四半期		
<p>(1) 3000A形自動列車制御装置（ATC装置）の更新</p> <p>ブルーラインの3000A形車両（全8編成）は、製造から17年が経過し、ATC装置が老朽化したため、21年度までに実施済みの2編成を除き、24年度までに更新します。22年度は、1編成を実施します。</p> <p>【総事業費】207百万円（22～24年度）</p>	-	-	ATC装置 1編成実施	ATC装置 3編成実施	車両課
<p>(2) 3000N形制御装置及び補助電源装置の電子部品更新</p> <p>ブルーラインの3000N形車両（全7編成）は、製造から11年が経過し、電子部品に老朽化傾向が見られるため、車両の制御装置（VVVF装置）及び補助電源装置（SIV装置）の電子部品を22年度、23年度の2か年で更新します。22年度は、全7編成のうち3編成について実施します。</p> <p>【総事業費】204百万円（22～23年度）</p>	-	-	3編成	4編成	車両課
<p>(3) 分岐器の改良</p> <p>分岐器のマンガン鋼製クロッシング接合部は、レール鋼一体型クロッシングと比べて耐久性の低いことが判明したため、経年劣化が認められる横浜駅ほか2か所の分岐器のクロッシングを、レール鋼一体型クロッシングに改良し、き裂に対する耐久性を向上させます。</p> <p>【総事業費】686百万円（21～26年度）</p>	設計・積算	工事発注	工事完成	継続	技術管理部 施設課

<p>(4) 信号装置の更新</p> <p>信号保安装置は列車の安全運行にとって重要な設備であり、その機能を確保するため、上永谷信号保安装置（昭和47年12月～昭和51年9月上永谷～横浜区間）の更新工事を8月に完了させます。</p> <p>また、3次開業区間（昭和60年3月～昭和62年5月三ツ沢上町～新横浜、舞岡～戸塚間）更新のための検討を行います。</p> <p>【上永谷信号装置更新工事継続】</p> <p>主要な装置を予定どおり22年3月に新装置へ切替えができたので、22年度は、残っている転てつ機の更新及び旧装置の撤去を安全に進めます。</p> <p>【総事業費】1,970百万円（20～22年度）</p>	22年8月 工事完了	-	-	-	電気課
<p>更新計画の作成</p> <p>3次開業区間のうち三ツ沢上町～新横浜間の信号装置更新</p>	更新計画検討	更新計画検討	更新計画策定	関係機関 協議・調整	電気課
<p>(5) 変電所機器の更新</p> <p>30年以上使用している変電所は経年劣化による機器の老朽化が進んでおり、変電所機器の一部または全面的な更新が必要な時期にきています。</p> <p>他の変電所は、設備の長寿命化と安全性の向上を両立した更新計画の策定が課題です。</p> <p>【関内変電所設置工事】</p> <p>大重量の機器を車両基地から線路内を通過して運搬するため、列車運行に影響を及ぼさないよう、危険なポイントを明確にし、万全の計画で搬入を行います。</p> <p>【総事業費】1,225百万円（20～23年度）</p>	搬入計画作成	機器搬入開始	搬入完了 据付工事開始	工事完成	電気課
<p>更新計画の作成</p> <p>22年度は、特に老朽化が進んでいる最戸変電所の更新計画に着手します。現在の機器状態の分析を実施し、修繕による長寿命化が可能な機器と、更新すべき機器との選別を行い、費用対効果の高い更新計画の作成を行います。</p>	計画見直し	計画書作成	基本設計	継続	電気課

重点施策1 安全確保に向けた取組

取組項目1-4 コンプライアンスの向上

1-4-1 コンプライアンスの向上

【現状と課題】

バス収入金誤差は、紙幣の詰まり対策等により、大幅に減少しましたが、依然、ヒューマンエラーや硬貨の詰まりが発生しています。
 <収入金誤差率>バス事業：21年度 0.23% (20年度 0.24%)
 地下鉄事業：21年度 0.0000264% (20年度 0.0000301%)
 公金管理に関するマニュアルや注意喚起を促す文書等を整備し、職員意識の向上や収入金の誤差率の改善が徐々に進みつつありますが、一方で、単純なヒューマンエラーが繰り返されることもあり、現場も含めた全職員に、公金管理についての的確な行動がとれるよう、より深く意識の浸透を図る必要があります。
 法令等の遵守については、定期的に監査しましたが、依然として黄色信号での無理な進入や歩行者保護に欠ける運転が見受けられます。
 各職場において、事務執行上の改善課題、小さなミスが発見などを率直に職場内で共有して、改善に向けた取組ができるよう、定例的に各職場でミーティングを行っています。各職場のミーティングを通じて課題を見つけ、明らかにして解決していくことが目標ですが、そこまでの本質的な議論ができていないのが現状です。

【取組内容】	22年度スケジュール等			23年度 スケジュール	担当課
	上半期	第3四半期	第4四半期		
(1) 公金管理の適正化 ・適正な公金管理 公金の取扱いにおけるヒューマンエラーを無くすため、責任職をはじめとして、職員一人ひとりが他の職員の業務に関心を持ち、互いに注意をしよう職場風土や環境を醸成する取組について、公金管理委員会において検討・実施します。	公金等管理委員会を開催 (4・6・8月) 取組内容・調査結果等を公表	公金等管理委員会を開催 (10・12月) 取組内容・調査結果等を公表	公金等管理委員会を開催 (2月) 取組内容・調査結果等を公表	内容を改善して継続	経営企画課
・収入金誤差調査の実施 ヒューマンエラーを根絶するため、手続ミスの共有化、手順の徹底、速やかな連絡等を指摘し、これを繰り返し検証します。 初期対応等速やかに現地調査を行い、原因を究明し、厳格な監察を行います。	通年	通年	通年	継続	監察課

<p>・バス売上金適正管理の徹底 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継続するとともに、誤差発生例とその対策を文書により各所属に迅速に伝達し、情報を共有する仕組みによって、誤差を最小限とします。 ヒューマンエラーによる誤差の発生を防止するため、職員の定期的な研修等を行います。</p>	<p>運行管理者研修における適正取扱いの徹底 (7月)</p>		<p>年間誤差率 0.22%未満 (3月)</p>	<p>年間誤差率 0.20%未満</p>	<p>(自)営業課</p>
<p>(2) 真摯・公正・着実な監察の実施</p> <p>・監察の徹底 法令等の遵守、及び点呼手順等の徹底について監察し改善を求めます。 調査日を通知せず、通常時の法令遵守の確保の状況を監察します。 シートベルト着用、信号遵守調査 バス・地下鉄乗務員点呼・保守現場点呼状況調査</p>	<p>継続</p>	<p>継続</p>	<p>継続</p>	<p>継続</p>	<p>監察課</p>
<p>・お客様の声への対応 法令違反等の「お客様の声」に対応します。 「お客様の声」の中で、信号無視や歩行者保護違反と疑われる案件について、お客様からのご指摘をもとに、乗務員から状況を聴取するとともに、客観的な資料に基づき、適切に対応します。</p>	<p>継続</p>	<p>継続</p>	<p>継続</p>	<p>継続</p>	<p>監察課</p>
<p>(3) 自由・闊達な職場づくり (コアミーティングの質の向上)</p> <p>職場の課題を見つけ、改善し続けることで経営理念の具現化を図ります。お客様の声を活用するなどして各職場で課題を明らかにし、その解決・改善に取り組むコアミーティングを週1回行います。</p>	<p>コアミーティングの定期開催 コンプライアンス推進委員会の開催</p>	<p>コアミーティングの定期開催 コンプライアンス推進委員会の開催</p>	<p>コアミーティングの定期開催 コンプライアンス推進委員会の開催</p>	<p>継続</p>	<p>総務課</p>

重点施策 2 増収に向けた戦略

取組項目2-1 営業力の強化

2-1-1 営業戦略の策定と営業会議の設置

【現状と課題】

今後、乗車人員の大幅な増加が見込めない中で、収入確保のための増収策を推進する必要があります。

【取組内容】

(1) 営業戦略の策定と営業会議の設置

22～24年度の3か年の取組を定めた「営業戦略」を策定するとともに、戦略に基づく増収策の進ちょく管理や臨機応変な営業施策の決定などを行う「営業会議」を設置し、増収策の推進に取り組みます。

22年度スケジュール等

上半期

第3四半期

第4四半期

23年度

スケジュール

担当課

営業戦略の策定及び営業会議の設置会議設置(通年)

22年度の進ちょく状況を踏まえ、営業戦略を見直し

全庁

2-1-2 バス事業の増収対策

【現状と課題】

自動車事業収入は14年度をピークに減少が続き、20年度にはピーク時の約7割まで減少しています。このような状況の中でも、現行の127路線800両体制を維持し、地域の交通ネットワークを支えるためには、より積極的に増収に取り組む必要があります。

路線貸切事業は、これまでお客様からの電話を待っている受身の態勢でした。また、営業所によっては、車両のやり繰りが困難な状況がありました。21年度は、開港150周年記念イベントの開催に伴う大口依頼があったために、年度目標の1億3千万円以上は確保できましたが、今後は企業等への積極的な営業活動により、売上目標を達成します。

【取組内容】

(1) 企画乗車券の検討・販売

より魅力的な乗車券を企画・販売することで、これまでご利用いただいているお客様の満足度をさらに高めるとともに、今まで市バスを利用されなかった新たなお客様を取り込み、乗車人員増につなげます。

22年度スケジュール等

上半期

第3四半期

第4四半期

23年度

スケジュール

担当課

聞き取り・アンケート等の実施と分析(～3月)

ニーズ調査に基づく企画券の検討・販売

営業推進課(自)営業課
路線計画課

<p>(2) 地下鉄事業と連動した市バスの増客・増収対策 バス・鉄道の双方を保有する事業者の強みを発揮し、それぞれを連動させることで、両事業ともに増収につなげる取組を実施します。 グリーンライン専用「ホリデーチケット」の発売と連動したループバス（274系統）の試行運行（22年10月末まで）を実施します。</p>	ループバス運行開始（4月） 利用促進PRの展開 検証作業	検証を踏まえ、今後の対応を決定		22年度試行を踏まえた事業展開	営業推進課（自）営業課 路線計画課
<p>(3) 地域のネットワークを生かした営業促進 地域の各種団体や自治会、集客施設等との間に構築したネットワークを生かし、交通局の商品のPRや販売促進につなげます。</p>	「ハマエコカード」、「横濱ベイサイドライン」、貸切バス、企画乗車券等のPRと営業の促進（通年）			継続実施	営業推進課（自）営業課
<p>(4) バス路線沿線紹介 各営業所1路線ずつ路線を選定し、年2回タウン誌に掲載していきます。21年度は3月に10路線について、タウン誌に路線沿線紹介を行いました。地域ごとに各営業所1路線ずつタウン誌に掲載し、一時的に利用者が増加したことから、22年度についても継続します。</p>	7月に掲載	—	2月に掲載	継続	路線計画課
<p>(5) 乗り継ぎ乗車券制度の導入 大幅減便などにより不便となった路線について改善を図ります。乗り継ぎ乗車券制度を「若葉台中央～十日市場駅前～中山駅前」間（65系統・23系統）の一部のバス停で導入します。</p>	6月28日実施	継続	継続	継続	路線計画課

<p>(6) 貸切バス事業の積極的な営業</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新たに貸切専用車両を購入（6月28日）し、新規顧客を開拓すると共に企業への利用促進PRを実施 ・貸切バス専用の短時間勤務者を採用 ・高速鉄道本部と連携し、地下鉄駅改札口付近に貸切バスパンフレットを常備 ・MM地区のホテル等への利用促進の積極的なPR実施 ・新規企業輸送獲得に向けて、積極的なPR実施 ・公立学校に加え、私立学校への更なる利用促進に向けてのPR実施 <p>【目標】 年間売上：1億5千万円以上</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・貸切登録車両追加（4両） ・貸切専用車両購入（6月） ・貸切バス専用短時間乗務員採用（7月） ・貸切専用車両購入に伴い、PR用横断幕を作成（8月） ・地下鉄車内LEDでPR（9月） 	<ul style="list-style-type: none"> ・APEC開催に伴い、関係機関にシャトルバスの運行をPRする（11月） ・年内までに売上1億円以上（12月） 	<ul style="list-style-type: none"> ・年間売上1億5千万円以上 	<p>継続</p>	<p>運輸課</p>
--	---	---	---	-----------	------------

2-1-3 地下鉄事業の営業戦略

【現状と課題】

地下鉄事業においては、これまで乗車料収入は増加傾向にありましたが、ブルーラインにおいては、これまで伸びていた収入が、21年度は前年度に比べて減少しました。
また、グリーンラインについては、20年3月に開業し、着実に乗車人員が増加していますが、1日あたり10万4千人の目標は達成できていません。
(21年度実績：9.3万人)

【取組内容】

	22年度スケジュール等			23年度	担当課
	上半期	第3四半期	第4四半期	スケジュール	
<p>(1) 沿線会議を通じた地域活性化</p> <p>グリーンライン沿線会議を通じて、お客様を呼び込める地域のイベント情報等を広く収集・発信するとともに、地域の持つ魅力について地道な情報収集と発信を継続的にを行います。</p>	<p>沿線会議開催（5・8月） イベントカレンダー発行（6・9月）</p>	<p>沿線会議開催（11月） イベントカレンダー発行（12月）</p>	<p>沿線会議開催（2月） 沿線マップ発行（2月） イベントカレンダー発行（3月）</p>	<p>継続実施</p>	<p>営業推進課</p>
<p>(2) 地域のネットワークを生かした営業促進</p> <p>地域の各種団体や自治会、集客施設等との間に構築したネットワークを生かし、交通局の商品のPRや販売促進につなげます。</p>	<p>「ハマエコカード」、「横濱ベイサイドライン」、貸切バス、企画乗車券等のPRと営業の促進（通年）</p>			<p>継続実施</p>	<p>営業推進課</p>

<p>(3) 企画電車の運行</p> <p>ブルーライン「はまりん号」を利用して、沿線の魅力やイベント情報等を発信する企画電車を運行するとともに、グリーンライン「どうぶつはまりん号」を利用した企画電車を試行します。 (年6回運行)</p>	<p>舞岡の魅力PR電車(6月) 沿線の夏休みイベント紹介電車(8月)</p>	<p>農業まつり・地産地消紹介電車(11月)</p>	<p>横浜熱闘倶楽部電車(2月) さくら電車(3~4月) どうぶつはまりん号企画電車</p>	<p>22年度の検証結果を踏まえて実施</p>	<p>営業推進課</p>
<p>(4) 地域とのタイアップイベントの実施</p> <p>沿線のイベントにおいて、特典付きタイアップ企画やグリーンラインの周年イベント等を地域と協働で開催し、地域に親しまれる市営地下鉄を目指します。</p>	<p>舞岡ふるさと村協議会・木原生物学研究所タイアップ(4・6月)</p>	<p>舞岡ふるさと村協議会タイアップ(10月) JA農業まつりタイアップ(11月)</p>	<p>グリーンライン開業3周年イベントの実施(3月)</p>	<p>22年度の検証結果を踏まえて実施</p>	<p>営業推進課</p>
<p>(5) グリーンライン専用ホリデーチケットの試行実施(22年10月末まで)</p> <p>グリーンライン専用グループ割引1日乗車券「ホリデーチケット」の試行販売を実施するとともに、その効果やノウハウをもとに、今後の企画券販売を検討します。 【目標】土休日利用者2,000人の増</p>	<p>ホリデーチケット販売開始(4月)</p> <p>利用促進PRの展開</p> <p>検証作業</p>	<p>検証を踏まえ、今後の対応を決定</p>		<p>22年度試行を踏まえた事業展開</p>	<p>営業推進課</p>

2-1-4 「横浜観光」としてのシンボル化と黒字化

【現状と課題】

「赤いバス」を横浜観光のシンボルとして定着させ、将来のバス事業の柱として収益事業化を目指します。そのために、観光事業者との連携をより一層強化し、観光客へのPR、事業の魅力アップなどに取り組む必要があります。

【取組内容】	22年度スケジュール等			23年度	担当課
<p>(1) 魅力的なコースの運行</p> <p>観光事業者等との連携を強化し、常に観光客が利用したくなる魅力的なコースを運行します。</p>	上半期	第3四半期	第4四半期	スケジュール	<p>営業推進課</p>
	<p>関係団体意見交換会(5月)</p> <p>新コース(8月)</p>	<p>関係団体意見交換会(12月)</p> <p>新コース(9月)</p>	<p>新コース(1月)</p>	<p>継続拡大</p>	

<p>(2) 観光バス事業の積極的なPR</p> <p>観光客のニーズを把握するため、ホテルや提携施設、交通局関係企業、団体などへ定期的な訪問営業を行います。 また、ホームページでのお客様の声を公開し利用者の生の声を伝えていきます。タウン誌や地域マスコミ、大手観光雑誌などで積極的なPRを行います。 新たに外国人観光客にも利用していただくために外国語ホームページ、リーフレットの充実を実施します。</p>	<p>ホテル、提携施設等への訪問営業（通年）</p> <p>お客様の声の公開（通年）</p> <p>旅行雑誌でのPR（4月）</p>	<p>ホテル、提携施設等への訪問営業（通年）</p> <p>お客様の声の公開（通年）</p> <p>旅行雑誌でのPR（12月）</p> <p>外国語リーフレットの充実（9月）</p>	<p>ホテル、提携施設等への訪問営業（通年）</p> <p>お客様の声の公開（通年）</p>	<p>継続拡大</p>	<p>営業推進課</p>
<p>(3) 販売環境の整備</p> <p>お客様が買いたいときに乗車券を購入できるよう、「ベイサイドライン」、「みなとぶらりチケット」の販売窓口を拡大するとともに、横浜駅東口乗車券発売窓口でのクレジットカード決済機能を導入し、乗車券の購入環境の整備を行います。</p>	<p>乗車券販売窓口の拡大（通年）</p> <p>クレジットカード決済機能の導入（8月）</p>	<p>乗車券販売窓口の拡大（通年）</p>	<p>乗車券販売窓口の拡大（通年）</p>	<p>継続拡大</p>	<p>営業推進課</p>

2-1-5 お客さまサービスの向上

【現状と課題】

ハマエコカードの加入者数は、21年度末7,000人を目標としていましたが、加入実績は約1,850人となっており、より効果的なキャンペーンの実施や計画的な提携店拡充を進める必要があります。

【取組内容】

(1) ハマエコカードの普及促進	22年度スケジュール等			23年度	担当課
	上半期	第3四半期	第4四半期	スケジュール	
<p>現金を持たずに定期が買えるカードの利便性に加え、定期購入代金の一部が「横浜協働の森基金」に寄付されるしくみを通じて、環境に貢献する市営交通の取組をPRしながら、ハマエコカードの普及促進を図ります。</p> <p>入会キャンペーンの推進（21年度末加入者数：約1,850人） 定期券更新時期だけでなく、環境への取組のPRも含めて、時期をとらえて入会促進のためのキャンペーンを推進します。目標会員数を30,000人として加入促進に取り組みます。【加入者目標：22年度末：10,000人】</p>	<p>環境にやさしい交通局のPRとあわせてキャンペーン実施（6月～7月） 入会促進のための新たな取組の企画（通年）</p>	<p>6か月定期券の更新時期に合わせたキャンペーン実施（10月）</p>	<p>6か月定期券の更新時期に合わせたキャンペーン実施（3月）</p>	<p>(23年度末加入者目標：17,000人) 提携店等とタイアップしながら入会キャンペーンを実施 6か月定期券更新時期に合わせたキャンペーンの推進</p>	<p>営業推進課（自）営業課</p>

<p>・カード提携店の拡大(21年度末提携店舗数：76) 市営交通の利用促進と提携店の集客PRの双方メリットのある特典企画やポイント還元企画などを通じて、提携店舗とのより深いビジネスパートナーとしての関係を築きます。 目標提携店舗を500店として提携店拡充に取り組みます。 【提携店舗数目標：22年度末：300店舗】</p>	<p>提携店の拡充 既存提携店のフォロー</p>	<p>継続</p>	<p>継続</p>	<p>(提携店舗数目標：23年度末：500店舗)</p>	<p>営業推進課</p>
<p>・よこはまポケットの活用 区役所や提携施設と協働し、カードの付加機能であるよこはまポケットを利用した新しいサービスを創造します。</p>	<p>関係区局や民間事業者と調整</p>	<p>継続</p>	<p>継続</p>	<p>関係区局や民間事業者と調整</p>	<p>営業推進課</p>
<p>(2) お客様サービスセンターの設置・運営 これまでの定期券発売所の機能を見直し、総合的なサービスを提供する「お客様サービスセンター」を設置します。地下鉄・バス定期券発売のほか、交通・観光案内、交通局グッズ販売、駅関連のインフォメーションを行うなど、総合的なお客様窓口として開設します。 22年度は、5月10日に横浜駅お客様サービスセンターを開設します。(21年度に上大岡駅、センター南駅、新横浜駅に開設済み。)</p>	<p>設置 (1か所) 運営 (3か所)</p>	<p>運営 (4か所)</p>	<p>継続</p>	<p>継続</p>	<p>(高)営業課</p>
<p>(3) お客様トイレの改修 お客様に心地よくお使いいただくため、あざみ野駅、戸塚駅のトイレブース及び上大岡駅のトイレ床改修を行います。 さらに、洋便器の設置されていない10駅のトイレを9月までに洋式化します。</p>	<p>洋式化実施</p>	<p>改修</p>	<p>-</p>	<p>-</p>	<p>建築課</p>

<p>(4) 地下鉄とバスの連携強化</p> <p>バスと地下鉄が、それぞれ増収に向け取り組んでますが、連携した取組を通じてより大きな効果が得られるよう、自動車本部と高速鉄道本部の関係各課が定期的に情報交換を行い、連携に向けた協議を行い、バス事業・地下鉄事業相互に情報発信を行います。</p> <p>〔連携例〕地下鉄駅で、「バス 雨の日臨時便」の翌日実施を告知（6月実施）</p>	<p>連携協議 実施</p>	<p>継続</p>	<p>継続</p>	<p>継続</p>	<p>自動車本部 高速鉄道本部</p>
--	--------------------	-----------	-----------	-----------	-------------------------

2-1-6 増収に向けた意識の向上

【現状と課題】

乗車人員や乗車料収入などの統計について、週報（速報値）として局内に周知しています。しかし速報値に基づく収入予算達成見込みについて、局全体の共有化が十分ではなく、課題対応や業務改善に活用できていません。

職員提案制度について、提案数は増加傾向にありますが、改善事例応募数が少なく、職員全員が現在の経営状況を理解して、職場全体でさらに改善・改革を進めようという提案制度に対する取組が十分ではない状況です。全職員が改善・改革のアイデアを気軽に言い合い、行動できる職場を作り出し、良い事例は局全体に広めていくこと（横展開）が求められています。
 （改善事例提案件数 20年度 37件 21年度 84件）

【取組内容】

	22年度スケジュール等			23年度	担当課
	上半期	第3四半期	第4四半期	スケジュール	
<p>(1) 短期営業成績の分析</p> <p>経営情報を短期間で迅速に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みます。</p> <p>・地下鉄、バスの1日当たり収入の週単位での把握、分析</p>	<p>実施・分析 対策の実施</p>	<p>実施・分析 対策の実施</p>	<p>実施・分析 対策の実施</p>	<p>実施・分析 対策の実施</p>	<p>(自)営業課 (高)営業課</p>
<p>(2) 職員提案制度の拡充と活用</p> <p>全職場に周知を十分に行い、各職場からの改善事例の応募数を増やすとともに、優秀な事例を表彰します（改善事例各係1件以上 総数100件の応募を目標）。</p>	<p>募集・周知 (6月)</p>	<p>応募締切 選考 (11月～12月)</p>	<p>表彰 (3月)</p>	<p>継続</p>	<p>総務課</p>

重点施策 2 増収に向けた戦略

取組項目 2-2 バス路線・ダイヤ編成

2-2-1 路線経営の実施

【現状と課題】

現行の事業規模（127路線・800両体制）を維持していくことが目標です。収支は改善しつつありますが、経費の削減は人件費を除いて限界であり、経営が安定した状況とは言えません。これからは赤字路線の改善が必要であり、バス路線ごとの収支を分析し、見直しを行います。

【取組内容】	22年度スケジュール等			23年度 スケジュール	担当課
	上半期	第3四半期	第4四半期		
(1) 路線経営の実施 黒字路線と赤字路線の割合を3年後に5：5とすることを目標とします。 ・グリーンライン開業による沿線バス路線の収支改善 ・年間3,000万円以上の赤字路線の輸送力調整	4月 19路線見直し 5月 4路線見直し	19、20年度収支で2年連続 3,000万円以上の赤字路線 (22路線)の見直しや、グ リーンライン開業により影響 の大きい路線の輸送力調整		継続	路線計画課

2-2-2 お客様のニーズに対応したバスサービスの提供

【現状と課題】

市営バス利用のニーズの把握が不十分な状況です。お客様のニーズ調査・分析を行い、ニーズに対応したバスサービスを提供することを通じて、収入確保に取り組めます。

【取組内容】	22年度スケジュール等			23年度 スケジュール	担当課
	上半期	第3四半期	第4四半期		
(1) 市営バス利用のニーズ調査・分析 これまでの取組に関する効果を検証すると共に、新たな利用を促すための方策の 具体化に向けて市営バスの利用のニーズ調査・分析を実施します。	-	聞き取り・アンケート等の実 施と分析（～3月）		継続	路線計画課 (自)営業課 営業推進課
(2) 急行バス路線 アクセス向上・速達性の確保を図るにより、通勤通学の利便性を高めるため、朝 ラッシュ時間帯に急行バスを運行します。（各営業所1路線）	4路線実施	6路線について準備が整い次 第実施		継続	路線計画課

(3) 雨の日臨時便 21年度から実施していますが、路線により利用者数のばらつきがあることから、利用状況を踏まえ路線の見直しや拡大を行います。	各営業所1路線で実施済み (6月2路線の見直し)			継続	路線計画課	
(4) 終車延長 お客様から好評を得ておりますので、現在の終車便の利用状況を調査し、必要に応じて路線を選定し、見直します。	随時検討			継続	路線計画課	
(5) 大晦日終夜運行 ブルーライン、グリーンラインとの接続に配慮しながら、前年度に引き続いて大晦日終夜運転を実施するとともに、昨年利用者の多かった「初日の出臨時便」を引き続き運行します。	-	昨年の実績から路線の選定と見直しの検討し、大晦日に運行	-	継続	路線計画課	
(6) 商店街との連携 21年度に実施した「お買い物バス」の利用者については、伸び悩んでいることから、更なる広報等を進めていくとともに、新たな路線の拡大を行います。(22年度中に1路線)	-	路線と商店街の選定	実施	継続	路線計画課	
(7) 期間限定バス 三連休などの利用者の多い時期に限って運行する路線を検討・実施します。 例：横浜駅～赤レンガ倉庫	-	連休などにみなとみらい等の観光スポットから主要駅への接続路線を選定・検討		継続	路線計画課	
2-2-3 北部地域の乗り継ぎの利便性向上						
【現状と課題】						
ブルーライン、グリーンラインや他鉄道とバスとの乗り継ぎの向上については、お客様からのご要望が多くありますが、十分お応えできていない状況であるため、地下鉄や他鉄道との乗り継ぎの利便性の向上や、お客様の要望を踏まえたバスのダイヤ改正を実施します。						
【取組内容】		22年度スケジュール等			23年度	担当課
(1) 地下鉄の時刻に合わせたダイヤ改正 4月1日実施のグリーンラインのダイヤ改正に合わせて乗り継ぎを考慮したダイヤ改正を実施しました。今後もバスのダイヤを精査し、鉄道との乗り継ぎを考慮したダイヤ改正を、年2回程度実施します。		上半期	第3四半期	第4四半期	スケジュール	
		4月1日 実施	地下鉄等のダイヤ改正に合わせて実施		継続	路線計画課

重点施策 2 増収に向けた戦略

取組項目2-3 広告料増収への取組強化

2-3-1 魅力ある商品の提供

【現状と課題】

新たな広告媒体の開発により収入の確保に努めましたが、広告料収入全体の減少に歯止めをかけるまでには至りませんでした。今後は、定例的な営業会議を設置し局内で販売方針を明確化した上で、指定代理店とより緊密な関係を構築し、目標を明確にした取組を行うことによって、収入減少に歯止めをかける必要があります。

【広告料収入目標額】 バス事業：2億円 地下鉄事業：5.8億円

22年度も景気の回復が見込めないことから、収入目標を達成するためには、稼働率が低下している媒体については広告価値を高めるよう改善し、需要が見込める媒体を重点化した販売促進に取り組む必要があります。

【取組内容】	22年度スケジュール等			23年度 スケジュール	担当課
	上半期	第3四半期	第4四半期		
(1) ラッピングバス広告の販売強化 横浜駅やMM地区周辺など、広告効果が高い路線のセールスシートを作成し、販売を強化します。	主要路線の セールスシート作成 (6月～) 代理店を通じた販売促進 (通年)	継続	継続	22年度の実績を踏まえた事業展開	営業推進課
(2) 広告価値を高めるための環境改善 ホームドアの設置により広告価値が低下しているブルーライン軌道内の看板は、主要駅からリニューアルを実施し、増収を図ります	横浜駅軌道内 看板のリニューアル (6月末) 新設看板の販売開始 (7月～)			駅軌道内看板のリニューアルを検討	営業推進課 建築課
	横浜駅での実績をふまえた今後の展開を検討 (通年) 駅コンコース看板の重点セールス(通年)				

(3) 販売促進キャンペーン等の実施 地下鉄駅コンコース看板など、重点媒体を定めて、新規の顧客獲得に向けた販売促進キャンペーンを実施します。	「春のスタート割キャンペーン」の実施 (4～6月末)			閑散期中吊りキャンペーンの実施(2月)	22年度の実績を踏まえた事業展開	営業推進課
	アドトレイン(はまりん号)の企画実施 (6月末～8月)					
代理店と連携した販売促進策の検討(通年)						

2-3-2 広告代理店との連携強化による積極的な営業

【現状と課題】

需要が見込める媒体を重点化して販売促進に取り組むためには、販売方針を明確にし、これを広告代理店と共有することによって、より連携を強化していく必要があります。

また、これまでの媒体管理中心的業務から、営業企画中心的業務にシフトしていくことが必要です。

【取組内容】

	22年度スケジュール等			23年度スケジュール	担当課
	上半期	第3四半期	第4四半期		
(1) 広告代理店との連携強化による積極的な営業 局としての営業戦略を明確にしたうえで、毎月開催する代理店会議等を通じて方針を共有し、代理店ごとの特性に応じた営業の強化を働きかけます。	広告企画会議の開催(週1回)と販売促進策の検討(通年) 広告代理店会議の開催(月1回)			継続実施	営業推進課
(2) 広告販売管理システムの導入 媒体管理業務の効率化を図ることにより、営業企画等に重点をおいた業務にシフトします。 ・システム構築 ・広告販売管理システムの稼動(23年1月)	仕様検討 外部委託 システム構築	システム構築 運用調整	システム稼動	広告販売管理システムのデータ分析・活用	営業推進課

重点施策 2 増収に向けた戦略

取組項目 2-4 資産活用の積極的な展開

2-4-1 横浜駅地下1階コンコースの活用

【現状と課題】

工事着手後、既存店舗の移設、旧定期券発売所の撤去、お客様サービスセンターの新設、店舗区画内工事等が進んでいます。11月の開業を目指し、事業者との構内営業契約締結及び工事を着実に進める必要があります。

【取組内容】	22年度スケジュール等			23年度 スケジュール	担当課
	上半期	第3四半期	第4四半期		
(1) 横浜駅地下1階コンコースの活用 21年度に公募で決定した事業者の店舗設置に向けてコンコースの改修を行います。また、事業者と契約を締結します。(48百万円増収) 【総事業費】 310百万円 (21～22年度)	整備	整備・開業 (11月)	継続	継続	営業推進課 建築課

2-4-2 新たな営業手法への転換

【現状と課題】

事業者ニーズをもとにした新規物件の掘り起こし、活用条件の明確化、分かりやすい広報など、活用資産の見える化を行うため、資産活用システムを導入し、事業者にとって必要な情報を提供する必要があります。

また、事業者に関心を持っていただける営業手法への転換を行うため、活用資産について具体的な活用方法をイメージ図で示すなど、セールスシートによる積極的な営業を展開するとともに、地元の不動産業界などへの働きかけを強化する必要があります。

【取組内容】	22年度スケジュール等			23年度 スケジュール	担当課
	上半期	第3四半期	第4四半期		
(1) 駅構内等のスペース活用 駅構内等のスペースを活用し、積極的にセールスを展開します。(日吉、新横浜、センター南、センター北など) 店舗開設 (2か所、10百万円増収)	セールスシート作成	セールスシートによる営業活動	資産管理システム導入 (1月)	店舗開設 (4か所程度)	営業推進課

(2) 駅施設上部等の活用 ・新羽車両基地 基地地上部での環境対策など利用計画を検討し、これに基づき事業化を目指します。	事業化調査	事業計画策定 (～12月)	-	事業者募集	営業推進課
	耐震診断	事業化調査 (～12月)	-	事業計画策定	営業推進課
(3) バス事業用地の活用 滝頭職員住宅跡地活用など事業化を検討します。	事業化検討	事業化検討 (～12月)	-	公募 (5月) 整備 (11百万円増収)	営業推進課 職員課
2-4-3 土地活用の推進					
【現状と課題】					
処分方法、対象用地などの今後の方針について検討を行い、統一的な基準ではなく個別の要因に基づいて活用に取り組んでいますが、未利用地については、個々の土地に応じた活用方法が、明確となっていないのが現状です。					
【取組内容】					
(1) 未利用地の計画的な活用 未利用地については、個々の土地の実態を把握・分析のうえ、土地の実態にあわせた効果的な活用・方法を検討し、計画的な活用を進めます。既貸付地については、実勢に合わせて賃貸料の改定（概ね3年契約）を進めます。	22年度スケジュール等			23年度	担当課
	上半期	第3四半期	第4四半期	スケジュール	
		土地活用の検討及び方針の策定(12月)		・ホームページでの未利用地リストの公表、土地活用に向けた営業展開 ・既貸付地の賃貸料の改定	営業推進課

重点施策3 コスト削減に向けた戦略

取組項目3-1 人件費抑制策と職員満足度の向上

3-1-1 給与水準の引き下げ等の給与制度の見直し及び昇任体系の見直し

【現状と課題】

乗車料収入が減少する中で、給与水準が民間に比して高く、営業収入に対する人件費比率が高いため、自主自立の経営が困難な状況です。また、現状では年功序列の昇任制度のため、職員の能力、職責に応じた昇任体系となっていません。
給与制度の改正については、依然として労働組合との調整が進んでいないのが現状です。

【取組内容】

22年度スケジュール等

23年度

担当課

【取組内容】	22年度スケジュール等			23年度 スケジュール	担当課
	上半期	第3四半期	第4四半期		
<p>(1) 給与水準の引き下げと昇任体系の見直し</p> <p>現場の第一線で働くバス乗務員や整備員、地下鉄乗務員、駅務員及び保守部門の保守員などの現業職員、現場の営業所等において事務に従事する係員について、持続可能な企業体として経営が継続できる水準に給料水準を見直します。 昇任（昇格）の考え方を整理し、職務・職責に応じた処遇をします。</p>	制度設計	-	実施	継続	職員課
<p>(2) 実績が適正に評価され、意欲と能力のある職員が報われる仕組の導入</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職場実態を踏まえた人事考課制度の見直しと昇任・昇給への反映 ・バス乗務員の勤務実績等に応じた業績手当を支給 ・表彰制度・懲戒制度の見直しと処遇への反映 	制度設計 人事考課制度 の見直し	-	実施	継続	職員課
<p>(3) 変形労働時間制の導入</p> <p>労働時間を働きやすく、より効率的なものとするために、1か月単位の「変形労働時間制」を検討し、導入します。</p>	制度設計	システム変更	実施	継続	職員課

3-1-2 超過勤務管理の徹底

【現状と課題】

超過勤務について、本庁は20時以降の残業を原則禁止していますが、現場についても、特に係員については月30時間以内に抑制することとして取組を進めています。しかし職員ごとに超過勤務時間の偏りがあり、超過勤務時間が多くなっている職員がいます。
また、労働基準法改正により月60時間を超える超過勤務に対する賃金の割増率が引き上げられ（1.25→1.5）、より一層の超過勤務の平準化が必要となっています。

【取組内容】

【取組内容】	22年度スケジュール等			23年度 スケジュール	担当課
	上半期	第3四半期	第4四半期		
(1) 超過勤務管理の徹底 事務の処理方法及び事務事業の見直し等により、超過勤務総量を縮減します。 超過勤務時間については、健康問題を解決するためにも職員間で平準化します。	平準化の徹底	継続	継続	継続	職員課

3-1-3 新仕業の見直し・改善

【現状と課題】

営業所からの声を踏まえて、見直しが必要な一部の仕業について、21年度に見直しを実施しましたが、現在の仕業は拘束時間が長く、実労働時間が短いため、この問題を改善する必要があります。

【取組内容】

【取組内容】	22年度スケジュール等			23年度 スケジュール	担当課
	上半期	第3四半期	第4四半期		
(1) 新仕業の見直し・改善 今後は、新仕業の見直しのほか、勤務条件等の変更を含めた抜本の見直しを進めます。	調査検討		実施	継続	路線計画課

重点施策3 コスト削減に向けた戦略

取組項目3-2 経費節減策

3-2-1 事務事業の見直し

【現状と課題】

これまで、組織の見直しや民間委託化等を行ってきましたが、全職場において、全ての事務事業を対象とした根本的な見直しや改善を実施してこなかったため、より効率的・効果的な事務事業が実現できる取組が必要となっています。

【取組内容】	22年度スケジュール等			23年度 スケジュール	担当課
	上半期	第3四半期	第4四半期		
(1) 事務事業の見直し 各職場において、全ての事務事業を棚卸しして、それぞれに業務効率化の実施方法を検討し、委託化、システム化、業務移管、委譲などの視点で見直しを行い、その結果を検討シート化します。 検討シートをもとに改善に取り組み、計画的に事務事業のシンプル化、スリム化を実現します。	各課検討・見直しシート作成(6月末) 局内改善計画書作成(8月)	次年度 予算反映	必要に応じ随時 事務事業改善	継続	全庁

3-2-2 燃費の向上の取組

【現状と課題】

全乗務員の燃費測定を行い、燃費目標に満たない乗務員に対しては、個人指導を行っています。
営業所毎に月別目標値を設定し2.6km/ℓを目標数値に定め、乗務員毎の燃費掲出やドライブレコーダー分析による乗務員指導に取り組みましたが、21年度目標は達成できませんでした。乗務員一人ひとりの燃費を向上させるためには、運転技術指導が必要不可欠です。(21年度実績：2.54km/ℓ)

【取組内容】	22年度スケジュール等			23年度 スケジュール	担当課
	上半期	第3四半期	第4四半期		
(1) 省エネ運転の徹底 個人燃費測定を行い燃費実績の低い乗務員に対して、燃費測定機（「ねんぴくん」等）を活用して、省エネ運転研修を実施します。 また、省エネ運転指導記録簿を作成し、燃費が向上されるまで繰り返し指導を実施します。さらに、回送時等の速度超過やバスターミナルでの無駄なアイドリングを抑制させるため運輸課による調査指導を強化します。 燃費結果については、勤勉手当に反映する仕組みを検討します。 【燃費目標】 2.60km/ℓ以上	省エネ運転 研修	省エネ運転 研修	自動車メーカー主催の省エネ運転研修参加	継続	運輸課

3-2-3 地下鉄節電の取組

【現状と課題】

駅構内において、不必要な照明の消灯を常に行うとともに、また、職員の休憩室やトイレ、パソコン、コピー機など使用時以外は電源をこまめに切るなど、節電に取り組んでいます。

また、職員が節電に取り組むためには、自分の勤務する駅の電力消費量を把握することが必要です。

【取組内容】

	22年度スケジュール等			23年度 スケジュール	担当課
	上半期	第3四半期	第4四半期		
<p>(1) 駅の節電対策</p> <p>各駅に節電当番を指命し、節電チェック表により不必要な照明の消灯など節電を徹底します。</p> <p>また、駅毎の電力使用量詳細データを現場へ提供できるよう関係部署と調整を図ります。各電気スイッチやパソコンなどに「こまめに電源OFF」と書かれたシールを貼り、職員の節電意識を高めるとともに、駅長が各駅の巡回時に節電取組状況を調査します。</p> <p>※駅務員による自駅の省エネ状況のセルフチェック結果</p> <p>20年度2月：3,488,370kwh 21年度2月：3,378,184kwh</p>	節電強化月間 5月・8月 実施 節電シール貼付	節電強化月間 11月実施	節電強化月間 2月実施	継続	(高)営業課
<p>(2) 地下鉄車両の省エネルギー走行</p> <p>19年12月からブルーラインにおいて開始したATO運転のプログラムは、ATCの手動運転と比較して使用電力量が大きいと見られ、これを改善するための対策として、電力コスト及び省エネルギーの観点から、惰行運転を多く取り入れた運転による走行電力量の低減を検証し、費用対効果を見極めた上で、ATO運転のプログラムの改善を検討し、電力量削減に繋がります。</p>	調査及び 効果の検証	検討	改善	継続	車両課

3-2-4 バス車両整備業務の効率化

【現状と課題】

車両整備員の高齢化が進んでおり、今後はさらに車両整備業務の効率化策を検討する必要があります。

21年度営業所車両整備係に移管できなかった業務（物品調達・修理契約等）については、営業所ブロックごとに購入する方法を決めて調達方法の効率化を検討し、経費の削減に取り組むことや、直営車検整備がより効率的に実施できるよう、営業所と調整し、車両毎に車検整備時期の実施計画を立案することが求められています。

【取組内容】

	22年度スケジュール等			23年度 スケジュール	担当課
	上半期	第3四半期	第4四半期		
<p>(1) 整備員配置の効率化</p> <p>21年度に配置人員の見直しを実施し、1人あたりの整備車両数を9.66両から10.7両に引き上げました。この整備体制を継続することで、効率的な車両の整備を進めます。</p>	継続	継続	検証	内容を見直し 継続	運輸課

<p>(2) 現場における事務の効率化、在庫管理の徹底</p> <p>きめ細かな在庫管理を行うため、部品の発注、受領、支払い業務を本庁から各営業所に移管します。また、軽微な修理契約を現場で行うことにより、事務の効率化を行います。</p> <p>部品の適正在庫と経費削減をねらいとして、営業所の部品在庫管理を徹底します。</p>	継続・検証	継続・検証	継続・検証	方法を検証して継続	運輸課
<p>(3) 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、整備員の技術力の維持向上を図るとともに、車両修繕費を削減します。</p> <p>【直営車検台数目標】222両（22年度）：経費削減効果：約2,220万円</p> <p>直営車検の実施にあたっては、常に作業効率性の改善を意識するとともに、作業事故0件を目指します。</p>	計画的に実施	計画的に実施	次年度の台数の検討	継続	運輸課

3-2-5 地下鉄保守業務の効率化

【現状と課題】

列車運行に必要な設備や線路内設備の保守業務は、営業終了後の夜間でしか実施できないなど様々な制約を踏まえ、安全を確保しつつ、保守作業の効率化を検討することによって効率的に行い、経費を削減する必要があります。このため、現在の保守のやり方を点検して、慣習や過去のルールに縛られた非効率的な保守方法が無いか、保守作業量、保守体制、保守作業時間の確保などを検討し保守体制を再構築する必要があります。

また、保守業務のコスト削減のため、外注委託している委託業務のうち、直営で行った方がより効率的な業務を直営化する、又は従来単年度で契約していた委託業務を複数年契約とするなど、設計・発注に係る事務の簡素化に取り組む必要があります。

【取組内容】

	22年度スケジュール等			23年度	担当課
	上半期	第3四半期	第4四半期	スケジュール	
<p>(1) 保守体制の見直し</p> <p>本年度は保守業務全体のあり方を直営化の維持を視野に入れて見直し、業務の効率性を確保、向上できる体制に改善します。</p>	新たな保守体制案の策定（6月）	実施に向けた検討	実施に向けた準備	新たな保守体制の実施	技術管理部
<p>(2) 保守効率化プロジェクト</p> <p>最前線の職員によるプロジェクトで、効率的な保守業務のあり方について検討し、現状の保守体制であっても実現可能な改善については検討を進め、実施に向けて取り組みます。</p>	現状の課題抽出・検討	上半期中間報告	22年度検討報告	内容を改善して継続	技術管理部

<p>(3) 委託業務の直営化による委託費の縮減</p> <p>効率的な保守業務のため、保守業務を見直し、これまで委託していた業務を直営化し、また、直営で行った方が効率的な委託業務や、技術力の確保・継承等のために有効な委託業務を直営化し、外注委託費の縮減に取り組みます。</p> <p>22年度は21年度からの実施分も含めて、14の事業を直営化し、6,100万円の委託費を削減します。(21年度削減額：5,100万円)</p>	検討	23年度 予算に反映	実施準備	実施	技術管理部
<p>(4) 契約期間を延長する保守点検業務契約の拡大</p> <p>単年度契約を行っている保守点検業務について、複数年契約が可能かどうか検討し、複数年契約を増加させます。</p> <p>【22年度複数年契約件数：6件】</p>	実施	実施	実施	実施	技術管理部

3-2-6 運営経費の削減

【現状と課題】

2営業所（緑、磯子）の管理を子会社である横浜交通開発株式会社に①安定的な乗務員の確保、②経費削減を狙いとして委託をしています。

営業所間での業務の水準、達成度を比較する（競争する）ことができるなどの点でも効果を発揮していますが、今後、係員の退職派遣を順次解消し、更なるコストの削減や、会社としての独自性を高めるとともに、「安全運転・接遇6つの言葉」の使用によるサービス向上や、燃費の向上に積極的に取り組むことが必要です。

また、地下鉄車両検査などの委託経費や光熱水費など、あらゆる経費の削減を引き続き実施する必要があります。

【取組内容】

	22年度スケジュール等			23年度	担当課
	上半期	第3四半期	第4四半期	スケジュール	
<p>(1) 子会社へのバス運行委託</p> <p>引き続き、緑、磯子営業所を横浜交通開発株式会社へ委託し、安全かつ快適に運行に取り組みます。</p> <p>横浜交通開発株式会社が意欲的に事業改善を進められるよう「安全運転・接遇6つの言葉」の使用、燃費、収入額などを基準として、業績手当を支給するなどインセンティブを付与します。</p> <p>【目標：「安全運転・接遇6つの言葉」使用率90%以上、燃費目標2.60km/ℓ】</p>	実施	実施	実施	実施	(自)営業課

<p>(2) 地下鉄車両点検内容の改善</p> <p>20年度にブルーライン車両の重要部検査周期を4年から5年に、21年度に全般検査周期を8年から10年に延伸し、安全を確保した上での検査費用の縮減に取り組んでいます。</p> <p>今後は、引き続き重要部検査時の台車非分解による検査費用のさらなる縮減を目指して、車両走行試験及び評価検討委員会を継続します。</p>	試験車両台車の部品採取	評価検討委員会開催	走行試験	継続	車両課
<p>(3) 地下鉄駅券売機の削減</p> <p>IC乗車券の普及に伴い、磁気普通券を購入するお客様が減少しているため、利用が減少した磁気券売機の保守費用の削減と券売機スペースの有効活用に取り組めます。その内容は、券売機利用者数をもとに磁気券売機の設置台数を見直し、保守費用を削減し、また、空いたスペースの活用策を検討します。</p> <p>[磁気券売機台数] 21年度：98台 22年度：74台(削減▲21台、更新▲3台) 23年度：64台(削減▲10台予定)</p>	撤去	次年度計画策定 予算化	空きスペース活用案 取りまとめ	継続	(高)営業課
<p>(4) 光熱水費等の徹底的な節減</p> <p>従前から不要な照明の消灯などの経費節減策に取り組んできましたが、まだまだ徹底されていないため、全職場において、不要な照明の消灯、パソコン・コピー機などの使用時間以外の電源OFFの徹底や、適正な冷暖房温度の管理など、全ての職場で光熱水費の節減に取り組めます。</p>	不要な照明の消灯など節減対策実施にセルフチェック実施 節減対策継続実施	継続	継続	継続	全庁

重点施策 4 資金収支改善の取組

取組項目 4-1 分かりやすい経営情報の提供

4-1-1 経営情報の早期公表・局内への周知

【現状と課題】

16年度から、交通局独自に決算速報や四半期収支の公表に取り組んでいます。21年度は、決算速報及び第1、第2四半期収支については、目標とした期限内の公表を達成しましたが、第3四半期収支は、他の業務との輻輳により作業が遅れ、期限内の公表ができませんでした。
また、公表については、その内容が難解であったり、分かりづらい部分があるため、正確で分かりやすい内容とすることが求められています。

【取組内容】	22年度スケジュール等			23年度 スケジュール	担当課
	上半期	第3四半期	第4四半期		
(1) 経営情報の的確な開示 【決算速報】 地方公営企業の決算は、法令等に基づき、監査委員の意見を付した議案が9月に議会で提出され、議会の審査を経て正式に認定されますが、（通常、期末日から約半年後の議会で審議されます）民間企業に準じた期末日から100日以内に決算の速報値を公表します。その際、分かりやすい経営情報となるように公表内容を改善します。	21年度決算速報公表	-	-	内容を改善して継続	経営企画課
【四半期収支状況】 民間の上場企業に準じて、四半期ごとに収支状況を取りまとめて公表するとともに、経営状況を早期把握して課題を明らかにし、その解決に迅速に対応します。 21年度では、仕事の進め方やスケジュール管理が不十分であったため、第3四半期の公表が目標の期限を過ぎてしまったため、今年度は計画的な作業手順・スケジュール管理を組織で確実に実行し、目標である各四半期末日から50日以内の公表を行います。	第1四半期収支公表	上半期収支公表	第3四半期収支公表	内容を改善して継続	経営企画課

4-1-2 適切な在庫管理と棚卸

【現状と課題】

軽油や被服同様に在庫を抱える一部の物品では、適切な在庫管理がされておらず、期間費用が平準化されていません。

【取組内容】	22年度スケジュール等			23年度 スケジュール	担当課
	上半期	第3四半期	第4四半期		
(1) 在庫管理と棚卸の実施 関係課と連携しながら、物品等の在庫管理を徹底することでコスト削減を図るとともに、棚卸会計を明確化し、期間費用の平準化を行います。	スケジュール策定	体制・手順の整備	棚卸実施・棚卸会計充実	内容を改善して継続	経営企画課 運輸課 施設課

重点施策5 お客様満足度向上戦略

取組項目5-1 3C活動の推進

5-1-1 お客様をお迎えする環境の整備

【現状と課題】

事務室、共通スペースなどの整理・整頓・清掃を徹底し、来庁されたお客様に快適な環境をご用意し、ご満足いただけるようにしていくことが求められています。
 お客様への接遇については、電話の名乗りなど、未だに徹底されておらず、お客様に良い印象や信頼感を持っていただき、引き続き、市バス・地下鉄をご利用いただくためにも、今以上に向上させていくことが求められています。

【取組内容】

22年度スケジュール等

23年度

担当課

	22年度スケジュール等			23年度 スケジュール	担当課
	上半期	第3四半期	第4四半期		
(1) お客様の視点に立った職場環境の整備 始業開始時には、整理・整頓・清掃を実施し、お客様を迎え入れる環境を常に整えます。 文書整理月間等を有効に使い、書庫内、机上、壁面への掲示等の整理整頓に取り組みます。	全課における 机上整理、書庫 倉庫の整理、廊 下・受付セン ター、打合せ スペース等の清掃 実施	継続	継続	継続	全庁
(2) 接遇対応の徹底 サービス接遇検定の受験者支援として、外部講師による「接遇研修」を実施して、CS推進のきっかけづくりを行います。 また、お客様をお迎えするにあたって、良い印象や信頼感を持っていただくために、日頃から挨拶を習慣づけられるよう、朝礼時やコアミーティングの冒頭を利用した挨拶練習を全課で行うようにします。	CS推進リー ダー会議の開催 接遇研修の実施	接遇研修の実施	CS推進リー ダー会議の開催	継続	全庁

5-1-2 お客様視点、お客様本位の取組

【現状と課題】

お客様の苦情、意見・要望に対して、真意を捉えきれず、不適切な回答となり再度ご意見等をいただくケースが見られます。また、改善すべき苦情に対して、お客様の不満、不快、不便を速やかに対応することが必要です。
 コアミーティング同様、CSミーティングについても、定例的に実施することは定着してきましたが、より一層本質的な議論になるよう取り組む必要があります。
 「お客様がどのように感じているのか」「何に不満を持っているか」等について考え、議論し、今以上にお客様本位の対応を取ることが必要です。

【取組内容】	22年度スケジュール等			23年度 スケジュール	担当課
	上半期	第3四半期	第4四半期		
(1) お客様視点、お客様本位の取組 ・お客様からいただいたご意見・苦情を受け止め、局として、具体的に改善するため、「お客様の声」部会を設置します。具体的に改善すべき事項については、具体的な改善をおこなって、満足度を向上させるようにします。 ・所属課長の分析力・対応力、マネジメント力向上のため、外部講師による実践的な研修を実施します。	毎週開催・ 実施 研修開催	実践	効果測定	継続	全庁
(2) お客様満足度の向上 本庁ではコアミーティングを、現場ではCSミーティングを毎週1回、継続的に開催し、お客様の不満解消、満足度向上に向けた取組を検討し、実施します。 また、CS推進リーダー会議を開催し、お客様に快適にご利用いただけるよう、苦情を減らす・改善を迅速に進めるなど、各職場が抱える課題の解決に向けた意見・情報交換等を行い、CS活動のすそ野を広げていきます。	毎週開催・ 実施	継続	継続	継続	全庁

5-1-3 接遇の向上

【現状と課題】
<p>バス事業では、第一線でお客様と接する乗務員の身だしなみや服装がお客様の第一印象を決めてしまうため、整齊することが服務規程上求められていますが一部の乗務員はまだ十分でない事が見受けられます。服務規程違反（ヒゲ・マスク・サングラス）の運輸課による街頭調査を主要駅・バスターミナルで実施し、調査結果を営業所へ報告し乗務員指導を行っているが、いまだ十分に改善できていません。</p> <p>地下鉄事業では、駅評価4.0を目標に接遇の向上に取り組んでおりますが、目標数値に達していないのが現状です。 (21年度駅評価結果：第1回目3.61/第2回目3.69) また、お客様への対応は、駅務員の意識がお客様目線になっていない、業務知識が低いことなどから、不適切なご案内により苦情をいただくことがあるため、駅務員のお客様への接遇、業務知識の向上を図ることが課題です。</p>

【取組内容】	22年度スケジュール等			23年度 スケジュール	担当課
	上半期	第3四半期	第4四半期		
(1) 服務規程の遵守 仕業点呼時に乗務員の服装や身だしなみをチェックし、乱れている乗務員に対して、運行管理者による注意・指導を徹底します。改善されない乗務員は、営業所として個別指導を実施します。さらに、定期的に運輸課による街頭調査を実施し、マスク、サングラスの着用など服務規程に違反している乗務員を運輸課と営業所で協力して指導を行います。	実施	実施	実施	継続	運輸課
(2) 外部講師による接遇研修の実施 駅務員を対象に接遇の基本を身につけるため、外部講師による接遇研修を実施し対処方法を向上させます。	9月	—	—	継続	(高)営業課 駅務管理所

(3) 駅務機器操作研修の実施 券売機やICチャージ機などで発生するICカードづまりや紙幣づまりによるトラブル対処ミスはお客様に大変不便をかけるため、実機による操作研修を実施します。	5月	—	1月～3月 IC再発行機 習熟訓練	内容を改善 して継続	駅務管理所
(4) 「サービス接客検定」の取得推進 駅務員の接客向上の指標の一つとして、「サービス接客検定」の受講を推進し、サービス接客検定2級以上を23年度までに100人取得を目指します。	6月	12月	—	継続	駅務管理所
(5) 接客状況の巡回点検 接客レベルには個人差があるため、相互にチェックしあう職場をつくることでレベルアップを図り、駅評価4.0点（5点満点）の目標を達成します。	巡回点検 （通年）	駅評価の検証	駅評価の検証	継続	駅務管理所
(6) 助役研修の充実 駅長を補佐し、駅の責任者でもある助役のレベルアップを図るため、経験の浅い助役を対象に業務知識の向上、接客に対する意識向上などについて、助役フォロー研修を実施します。	—	助役1年目 フォロー研修	助役2年目 フォロー研修	継続	駅務管理所
(7) 助役によるお客さま案内の実施 お客様に安心して地下鉄をご利用していただくため、駅の責任者である助役が率先してお客様案内を行います。	試行実施 （6月）	仕業を見直し 本実施 （9月）	実施	継続	駅務管理所
(8) 氏名紹介放送の充実 地下鉄乗務員の氏名紹介放送については、自発的な取組として3月から実施していますが、一部の乗務員が実施しているだけで、更に拡大する必要があります。乗務員による放送プロジェクト内で議論を活発化させるとともに、指導運転士への協力も呼びかけていきます。	実施	実施	実施	継続	運転課

5-1-4 駅や車内の美化対策

【現状と課題】

地下鉄駅構内や設備、車内の美化を進め、お客様の快適性を向上させる必要がありますが、シースルーエレベーターのシャフトやグリーンラインのエスカレーターのガラスパネルは、埃や擦れ傷により美観が損なわれています。また、グリーンライン車両の出入り口の床の汚れが目立つため、清掃を徹底する必要があります。

駅のトイレについては、巡回時にトイレの洗面台や鏡のふき取りに取り組んできましたが、十分徹底していません。

バス車内の座席下などは、ゴミがたまりやすいため、定期的な清掃が必要ですが、限られた車内清掃員だけでは、すみずみまで清掃が行き届かないのが現状です。

【取組内容】

【取組内容】	22年度スケジュール等			23年度 スケジュール	担当課
	上半期	第3四半期	第4四半期		
(1) 地下鉄駅美化の取組 駅務員が清掃委託業務（日常清掃）に関するチェックを徹底するなどの取組を強化します。	継続	駅評価の検証	駅評価の検証	継続	駅務管理所
お客様に駅を快適にご利用いただくため、巡回時にトイレ内の積極的なごみ拾いや洗面台、鏡の水撥ねの拭き取りを行います。また、トイレ内に生花や造花を飾るなど、イメージの向上に努めます。	全駅実施 (6月)	継続	継続	継続	駅務管理所
駅構内の壁面の美化を進めるため、構内の掲示物を整理します。	現状把握	モデル駅で試 行実施	継続	継続	営業課
第2・第4日曜日を美化の日として、お客様の目に付く案内所や駅事務室の清掃や整理整頓を行います。	実施 (7月から)	継続 (年末も実施)	継続	継続	駅務管理所
駅ボランティア委員と駅務員との意見交換をするなどコミュニケーションを図り、ボランティアの活動を支援します。 常駐型ボランティアの実施駅では、活動中に構内放送を行います。	意見交換会の 実施 (6月)	意見交換会の 実施 (10月)	研修会の実施 (2月)	継続	駅務管理所
(2) バス車内美化の取組 バスの車両定期整備時(1か月、3か月、12か月)に併せ、整備終了後に整備員が車内座席シートの間等のゴミを拾うなど、車内の美化に努めます	実施	実施	実施	継続して実施	運輸課

(3) 駅内壁等の塗装替え 前年度調査により、塗装の劣化の著しい舞岡駅及び三ツ沢下町駅について、コンコース・ホームの小壁、柱、出入口の内壁・天井について、塗装替えを実施します。	実施	実施	—	—	建築課
(4) エスカレーター清掃 エスカレーター清掃の試行結果を踏まえて清掃要領を作成し、駅清掃の一環として対応するなど、実行に向けた調整を行っていきます。エレベーターの清掃は保守点検時にあわせて、外部委託により実施します。	要領作成	実施	—	実施	建築課
(5) 地下鉄車両清掃改善 グリーンライン車両の出入り口の床の汚れについて、清掃方法を検討し、改善します。	検討	実施	実施	継続	車両課 保守管理所
ブルーライン・グリーンライン共に車両清掃全体の仕様を見直し、清掃方法を改善することで、車内環境の向上に努めます。	検討	仕様の見直し	発注	実施	車両課 保守管理所

5-1-5 快適な車内空調

【現状と課題】

市営バスに快適にご乗車いただくために、車内混雑状況等を常に考慮して、車内温度を適切に保つよう全乗務員に徹底することが課題です。

地下鉄事業では、快適な車内環境の提供に向けて、車内温度の調整や空調装置の清掃等を実施してきましたが、お客さまからの苦情をゼロにすることはできていません。

お客様からの苦情ゼロを目指してさらなる取組を進めていく必要があります。

【取組内容】	22年度スケジュール等			23年度 スケジュール	担当課
	上半期	第3四半期	第4四半期		
(1) 適切なバス車内空調の維持 バス車内温度は、夏季期間においても28℃に保つなど、車内のお客様の乗車状況や運行時間帯を考慮した適切な車内温度の設定を行います。	実施	実施	実施	継続	運輸課
(2) 地下鉄車内の冷暖房温度の適正化 車内空調については、車両ごとに車内の温度環境の調査を適宜実施するとともに空調装置の設定温度を、季節の変わりめなどの気温の変化に対応させるため、総合司令所で、翌日の空調管理についての計画を立て、その計画に基づいて各列車に指示を出す仕組みを構築し、指示を受けた乗務員が専用カードを使って温度を設定するなど、より細かな温度管理を迅速に行うことで「お客様からの苦情ゼロ」を目指します。	継続	継続	継続	継続	車両課 運転課

<p>(3) 空調機からの臭い対策 洗剤を使用した洗浄等、清掃内容の見直しを図り、臭いの発生を無くします。また、洗浄時期も空調装置の使用開始時期直前に実施することで、臭い防止効果を高めます。</p>	検討	実施	実施	継続	車両課
5-1-6 異常時の情報案内放送の適正な実施及び運行案内表示器の設置拡大					
【現状と課題】					
<p>自社線、他社線問わず列車の遅延情報については、総合指令所の指示により、車内及び駅構内放送、運行案内表示器によりお客様へ情報を提供していますが、お客様から聴きづらい、内容が分からないなど指摘を受けることがないよう、常に冷静に正確な案内を実践することが、求められております。また、運行案内表示器を計画的に整備する必要があります。昨年度、「ダイヤ乱れによるお客様案内放送チェック表」を活用したことにより、遅延情報がないなどの苦情件数は、上期6件・下期1件でした。また、6月にセンター北・南駅の乗り換え用運行案内表示器を設置、3月にあざみ野、湘南台駅の旧運行案内表示器を更新することにより、遅延情報を統一し迅速に提供できるようにしました。</p>					
【取組内容】	22年度スケジュール等			23年度	担当課
<p>(1) 駅における、分かりやすい情報案内の実施及び運行案内表示器の設置拡大 駅務員を対象に異常時における構内放送を簡潔に分かりやすい放送ができるように、定期教育訓練で実技訓練を行います。 また、JR京浜東北線の乗換駅である桜木町駅のホームに運行案内表示器を設置します。 ※運行案内表示器設置計画(22年度以降) 新横浜駅(日産スタジアム改札口)、横浜駅(ザ・ダイヤモンド改札口)、上大岡駅、蒔田駅</p>	上半期	第3四半期	第4四半期	スケジュール	(高)営業課 駅務管理所
	訓練実施 (4月) 運行案内表示器設置(9月)	訓練実施 (12月)	—	継続	
5-1-7 お客様への情報提供の改善・充実					
【現状と課題】					
<p>営業線における調査を実施し、適切な放送文及び放送地点の変更箇所の抽出を行いました。お客様からの苦情に対し、車内放送の見直しを実施する必要があります。</p>					
【取組内容】	22年度スケジュール等			23年度	担当課
<p>(1) 地下鉄車内アナウンスの改善 車内放送における課題に対し、高速鉄道本部・技術管理部で協力し、自ら実施することが可能な対策を再度抽出し、課題解決に向けた取組を検討します。</p>	上半期	第3四半期	第4四半期	スケジュール	車両課 運転課
	検討	効果の検証	実施	継続	

重点施策5 お客様満足度向上戦略

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

5-2-1 現場主義の徹底

【現状と課題】

現場からの意見・要望とその対応状況を見ると、まだまだ本庁と現場との距離が遠く、現場から本庁への信頼も薄いと言わざるを得ません。またお客様に接し市営交通の屋台骨を支えている「現場」を本庁職員が仕組を整え、どのように支援していくかという意味が十分理解されていない現状があります。
職員一人ひとりが交通局経営理念を身につけ、第一線である現場からの意見・要望に迅速に対応するとともに、必要な支援を行い、現場の職員の力を最大限に活かす「現場主義」の徹底が必要となっています。

【取組内容】

22年度スケジュール等

23年度

担当課

(1) 経営理念の浸透

お客様の期待に応え続けていくためには、全職員が組織目標を具体化していく営業マンとしての誇りを持つことが必要です。

経営理念の浸透

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。そのため、各責任職は職場のリーダーとしての自覚を持って、職員に浸透のための理念の具現化に取り組みます。

各責任職は、現場職員の定期研修に積極的に参加し、経営目標や財務情報などの研修を実施します。

【現業職員の経営理念の浸透90%以上】

コアミーティングを通じた現場の状況の共有や、今後の事業方針に係る共通認識の確立

継続

継続

継続

全庁

(2) 現場からの意見・要望への迅速な対応

現場から本庁に寄せられる意見・要望について、その改善・支援を期限を区切って迅速に行います。

本庁各部署が具体的に目標を設定し、現場とともに課題解決に取り組みます。

おせっかい隊などを通じた現場と本庁の意識の共有します。

本庁と現場（営業所）による相互チェックの実施します。

現場力支援のための各種研修（文書・パソコン研修等）を実施します。

【現場からの批判・意見・相談への対応100%】

現場の声の集約と迅速な対応の徹底

継続

継続

継続

全庁

研修実施
(8月)

5-2-2 研修及び教材の充実

【現状と課題】

私たち職員が、「私たちの手で、市バス・地下鉄を走らせ続ける」ことが、私たちの目標ですが、「お客様の声」が改善に結びついていないのが現状です。職員の意欲、職場の活力が、なかなか向上しないという状況が見られます。
 研修効果の維持(向上)を図る研修のフォローアップ及びOJTとの連帯強化、向上意欲のある職員をさらに高い水準に導く自己啓発講座の拡充が課題です。

【取組内容】

【取組内容】	22年度スケジュール等			23年度 スケジュール	担当課
	上半期	第3四半期	第4四半期		
(1) 現場主義をテーマとした研修の実施 研修のテーマを「現場主義の実現」とし、本庁は第一線の職員を支援する環境を整え、第一線職員には、業務知識の向上に取り組みます。 具体的には、次のことを研修に反映させます。 【現場研修の充実】 ・運輸事務職員実務研修 ・講師講習会 ・夜間自己啓発研修	拡充	継続	継続	継続	能力開発センター
【研修効果の向上】 ・事前アンケート制度化(適正な講義水準の把握) ・所属への研修内容伝達(OJTとの連携・研修効果維持) ・研修、講義の評価(講師(講義)の資向上)	拡充	継続	継続	継続	
【運営責任職マネジメント向上支援】 ・説明力向上研修(会議の進め方)、プレゼンテーション研修	拡充	継続	継続	継続	
事故防止及び安全運転の確保等を目的とし、実践的な研修の充実を図るために、教材の拡充を行います。 ・運転士訓練用シミュレーター装置設置	シミュレーション装置仕様検討	シミュレーション装置内容確定	シミュレーション装置設置検討	シミュレーション装置設置に向けた取組	能力開発センター

5-2-3 バス添乗調査方法の改善及び駅評価の制度化

【現状と課題】

【バス添乗調査】

長年の調査で画一的な面が生じているため、調査の拡大等見直しが必要です。また、現状を的確に把握するため、評価基準の継続の見直しも必要です。

【駅評価】

年2回の調査を改善に役立つ調査とし、客観性向上のため、引き続き、調査体制・調査項目・評価基準の見直しが必要です。

【地下鉄における運転及び接客調査】

20年8月開始の乗務員引継ぎ等調査は、実行性向上のための調査方法の見直しが必要です。また、ドア挟み事故防止のため、各駅で乗務員の安全確認調査も必要となります。

【取組内容】	22年度スケジュール等			23年度 スケジュール	担当課
	上半期	第3四半期	第4四半期		
(1) バス添乗調査 調査日時などを拡大し、いつでも接客等の水準が維持されるよう調査に取り組みます。 現状を的確に把握できるよう、調査体制・調査基準を継続的に見直します。	見直し 継続	継続	継続	見直し 継続	監察課
(2) 地下鉄「駅評価」の実施と改善 年2回実施し、第1回の駅評価結果をもとに、重点項目に絞って第2回を実施します。調査票の改善や評価結果の速やかな公表などにより、駅の接客・施設の改善に役立つ調査とします。	第1回実施 公表 検討	見直し 検討	第2回実施 公表	見直し 継続	監察課
(3) 調査結果の定期的公表と指導やマネジメントへの反映 バス添乗調査、地下鉄「駅評価」の各調査結果について、引き続き公表するとともに、指導・教育へ反映させるため、速やかに各本部へ送付します。	継続	継続	継続	継続	監察課
(4) 地下鉄における運転及び接客調査の実施 乗務員の引継ぎ調査を継続します。 乗務員の安全確認等を調査するため各駅の執務状況調査を実施し、乗務員の指導・教育等に活用します。(8月)	拡大 継続	継続	検証 見直し	見直し 継続	監察課

重点施策5 お客様満足度向上戦略

取組項目5-3 お客様サービス向上のための投資

5-3-1 主力車種ノンステップバスの導入

【現状と課題】

21年度は60両（ノンステップバス 60両）を更新し、低床化率は93.3%（前年度93.0%）となりました。また、全車両に対するノンステップバスの割合は70.2%（前年度62.5%）となりました。
 22年度は、福祉対策車両に関わる補助はありませんが、導入する車両はすべてノンステップ車とし、低床化の促進を図ります。ノンステップバスは、一般的なワンステップバスに比べコストがかかります。車両の装備などを見直し、コストを削減することが課題です。

【取組内容】	22年度スケジュール等			23年度 スケジュール	担当課
	上半期	第3四半期	第4四半期		
(1) ノンステップバスの導入と車両コスト縮減 交通バリアフリー新法では、27年度までに総車両の100%をノンステップバス等の低床化されたバス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、導入する車両は基本的にノンステップバスとします。 交通局技術審査会による調査・分析を行い、その結果をバス車両コストの縮減に結びつけます。	導入	導入	導入 79両更新予定 福祉対応車両 導入率 94.4%	88両更新予定 福祉対応車両 導入率 97.3%	運輸課

5-3-2 バス接近表示器の増設

【現状と課題】

現行のバス運行改善システム導入時に、新たにインターネットを介した情報提供システムを導入したことにより、停留所への接近表示機の設置数を抑制しましたが、お客様からの要望があり、必要性が高いと考えられる停留所に、毎年度10基程度ずつ順次設置を行っています。

【取組内容】	22年度スケジュール等			23年度 スケジュール	担当課
	上半期	第3四半期	第4四半期		
(1) 接近表示機の増設 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か所設置	増設	(自)営業課

5-3-3 広告付き上屋の設置

【現状と課題】
 広告付き上屋については、民間事業者に広告付き上屋を設置させることにより、設置及び維持管理費用を負担することなくお客様へのサービス向上を図れるほか、都市景観のアップなどの効果が得られています。21年度は、計画より多い12基を設置しました。（新横浜駅前10基、上星川、新高島駅前、各1基）
 景気の低迷により、新たな上屋の設置が厳しい状況にあるため、今後、必要な整備を中期的に進めていくためには、前提条件（今後設置する上屋の存続期間等）を整理し、新たな目標を民間事業者との間で合意する必要があります。

【取組内容】	22年度スケジュール等			23年度 スケジュール	担当課
	上半期	第3四半期	第4四半期		
(1) 広告付き上屋の設置 バス停留所の美観とお客様の快適性を確保するため、広告付き上屋を設置します。 経済情勢の悪化により、新たな設置を進めにくい状況にありますが、事業者と協力して手法等を工夫することにより、一定規模の設置を確保します。	調整	調整	5基以上設置	5基設置	(自)営業課

5-3-4 バス停の改修と営業所の対応支援

【現状と課題】
 各営業所による定期的な停留所調査を実施し、表示の誤植や著しい劣化、上屋の雨漏り等は直ちに修正、改善、修理を行い、お客様に利用しやすい施設の維持、管理を進めていますが、十分な対応ができているとはいいがたい状況にあり、バス停留所管理システム活用しながら、お客様にご指摘をいただく前に修理等を行う必要があります。

【取組内容】	22年度スケジュール等			23年度 スケジュール	担当課
	上半期	第3四半期	第4四半期		
(1) バス停設備の点検、改修 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。	点検・改善	点検・改善	点検・改善	点検・改善	(自)営業課
(2) 営業所の業務支援 各営業所のきめ細かな対応を進めていくため、管理に必要なシステムの整備、業務支援を行います。	点検・改善	点検・改善	点検・改善	点検・改善	(自)営業課

5-3-5 地下鉄エスカレーターのリニューアル

【現状と課題】

上大岡駅京急線側ホーム連絡階段のエスカレーターリニューアルを工事を実施します。
 工事は、京急線への乗換え動線にあたるため、お客様への安全対策や工事期間の短縮が課題となっています。

【取組内容】	22年度スケジュール等			23年度 スケジュール	担当課
	上半期	第3四半期	第4四半期		
(1) エスカレーターのリニューアル 工事場所がお客様の主要な通路にあたるため、お客様への工事情報の事前周知や工事期間中の安全対策の徹底を図ります。 ・工事情報の周知 駅ポスター掲示、駅構内放送、ホームページ等により工事情報を提供します。 ・工事期間の短縮 夏休み期間中を利用し、8月の昼夜間工事により工期短縮を図ります。 ・安全対策 ラッシュ時に警備員を配置し、お客様への案内や安全対策の徹底を図ります。	実施	—	—	—	建築課

5-3-6 横浜駅混雑緩和対策の検討

【現状と課題】

一日あたり約13万人（21年度乗降）のお客様にご利用いただいているブルーライン横浜駅では、改札階及びプラットホーム上が混雑することで、お客様に対してご不便をおかけしています。特に、あざみ野方面電車と湘南台方面電車が同時に発着する際に、階段やエスカレーター及びプラットホーム上が混雑している状況が見られます。

【取組内容】	22年度スケジュール等			23年度 スケジュール	担当課
	上半期	第3四半期	第4四半期		
(1) 混雑緩和策の検討 昨年度のダイヤ調整によるソフト対策の状況を把握しながら、プラットホームの延長など、ハード面の工夫による効果的な混雑緩和対策を検討します。	検討	検討・計画	検討・計画	調査・設計	建築課 建設改良室

5-3-7 再開発地区との接続（戸塚）

【現状と課題】

戸塚駅西口第1地区第二種市街地再開発事業に合わせて、再開発地区との接続工事を行ってきたブルーライン戸塚駅については、22年3月に戸塚駅西口再開発ビルと第1交通広場の完成に合わせて、駅地下1階コンコースと再開発地区が地下通路で結ばれました。22年度分の事業として、コンコース全幅での再開発地区との接続工事が残されています。

【取組内容】	22年度スケジュール等			23年度 スケジュール	担当課
	上半期	第3四半期	第4四半期		
(1) 駅施設の改修 戸塚駅西口再開発地区との接続通路について、換気塔と消防隊出入口の改修を行い、通路の幅を広げます。	発注・施工	施工	施工	供用	建設改良室

5-3-8 グリーンラインのダイヤ改正

【現状と課題】

平日の終車延長や朝ラッシュの運転間隔の短縮、他社線やブルーラインとの乗り継ぎの利便性を考慮したダイヤ改正を22年4月1日に実施しましたが、グリーンライン土休日ダイヤの昼間時間帯について、運転間隔が開きすぎているとのお指摘をお客様よりいただいています。

【取組内容】	22年度スケジュール等			23年度 スケジュール	担当課
	上半期	第3四半期	第4四半期		
(1) グリーンラインのダイヤ改正 ブルーラインとの乗り継ぎ利便性を考慮してダイヤ改正を行います。4月1日に実施したダイヤ改正を検証し、必要な改正について実施します。	検証	計画 (実施)	検証	検証	運転課

5-3-9 ホームページによる情報提供の推進

【現状と課題】

局トップページ、バストップページ、地下鉄トップページの3ページの合計で月間平均で約32万件のアクセスがあり、需要は非常に多いです。しかし、正確で分かりやすい情報が提供できていないこと、お客様の目を引く魅力的なコンテンツとなっていないことなどが課題です。

【取組内容】	22年度スケジュール等			23年度 スケジュール	担当課
	上半期	第3四半期	第4四半期		
(1) ホームページのメンテナンス充実 組織としての管理体制を見直し、再構築し、徹底します。 各所属の担当者が迅速にホームページの内容を更新できるように、操作研修を実施します。 トップページにアニメーション動画を採用するなど、トップページを年4回更新して季節感を演出します。	操作研修の 実施	トップページ 更新	トップページ 更新	継続	総務課

重点施策 6 設備投資戦略					
取組項目6-1 相鉄・東急直通線					
6-1-1 相鉄・東急直通線の協議・計画・設計					
【現状と課題】					
31年開業予定の相鉄・東急直通線（羽沢～日吉間）とブルーラインが新横浜駅で交差するため、地下駅の周囲及び直下で鉄道新設工事が行われます。また、新横浜駅で両路線が接続するため、駅出入口やコンコース及び改札口の再整備が必要となることが考えられます。					
【取組内容】					
(1) 交差・接続に関する計画・設計		22年度スケジュール等		23年度	担当課
新横浜駅での相鉄・東急直通線（31年開業予定）との交差・接続に伴い、安全で円滑な工事を行うとともに、お客様に便利な駅となるよう、協議・計画・設計を行います。		上半期	第3四半期	第4四半期	スケジュール
		協議・計画	協議・計画・設計	協議・設計	設計
					建設改良室

重点施策 6 設備投資戦略						
取組項目 6-2 施設の長寿命化						
6-2-1 ブルーライン初期開業区間の長寿命化						
【現状と課題】						
開業から30年以上経過しているブルーライン初期開業区間の設備は、経年劣化や補修部品の供給停止等により、大規模な補修や更新の必要な時期を迎えています。更新に必要な費用を抑制するために、施設、設備の長寿命化と毎年の更新費用の平準化が必要です。						
【取組内容】		22年度スケジュール等			23年度	担当課
(1) 計画的な更新 21年度に作成した「修繕・改良長期計画」をもとに 費用を平準化し、施設の状況・重要度をもとに優先度を定め更新を進めます。		上半期	第3四半期	第4四半期	スケジュール	
		継続	継続	継続	継続	技術管理部
6-2-2 ブルーライントンネル補修工事の推進						
【現状と課題】						
開業から30年以上経過しているブルーライン初期開業区間の土木構造物のうち、横浜～蒔田間については、塩害等による劣化が一部生じているため、19年度より、順次補修を実施しています。 今後、その他の区間のトンネルの調査を実施した上で、計画的に補修を進める必要があります。						
【取組内容】		22年度スケジュール等			23年度	担当課
(1) 補修工事の実施		上半期	第3四半期	第4四半期	スケジュール	
<p>躯体構造物の補修工事について、昨年度実施した高島町駅の補修工事に引き続き、高島町～吉野町間の開削トンネルの補修工事を継続するとともに、その他の区間についても状態を調査し、対策等の検討を進めます。</p> <ul style="list-style-type: none"> 高島町～吉野町間の開削トンネルの補修工事の実施 阪東橋～吉野町間の開削トンネルの補修工事（その2）【23年度】 シールドトンネル及び山岳トンネルの調査・対策等検討 		工事継続 — 調査委託契約	工事継続 — 調査等	工事完了 — 委託完了	— 補修工事 補修工事	施設課

重点施策 6 設備投資戦略

取組項目6-3 市営路線バス車両購入コスト縮減の検討

6-3-1 バス購入コストの縮減					
【現状と課題】					
<p>車体価格について各社比較の範囲を広げ調査を行ない、その結果に基づきコスト縮減要素を選定しました。次年度の車両購入価格の縮減には直接結びついていませんが、今後のバス車両購入にあたって、次期排出ガス規制実施への対応を見据えつつ、総合的なコスト縮減を図っていきます。</p> <p>次期排出ガス規制への対応に伴い車両価格の上昇が予想されるため、お客様サービスの水準を維持しながら、車両購入コストの縮減に取り組む必要があります。</p>					
【取組内容】	22年度スケジュール等			23年度	担当課
(1) 購入コストの削減	上半期	第3四半期	第4四半期	スケジュール	
<p>今年度から施行される次期排出ガス規制の適合車両購入について、昨年度実施したバス車体並びに装備の調査結果を参考にしながら、交通局技術審査会による調査・分析を行い、バス車両購入コストの縮減に結び付けます。</p>	検討	予算に反映	実施	継続して検討	<p>運輸課 施設課 (交通局技術 審査会)</p>

重点施策 7 環境対策の取組						
取組項目7-1 環境にやさしい市営バス						
7-1-1 電気式ハイブリッドノンステップバスの導入						
【現状と課題】						
21年度は、電気式ハイブリッドノンステップバス10両を導入し、合計51両となりました。今後も積極的に導入を進め、環境対策面で市内バス事業者の先導的な役割を担っていきます。今後、車両メンテナンスに必要なコストの把握が課題になります。						
【取組内容】		22年度スケジュール等			23年度	担当課
(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調整をおこない、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。ハイブリッドシステム用バッテリー等のメンテナンスが発生するため、更新計画を策定します。		上半期	第3四半期	第4四半期	スケジュール	運輸課
		—	次年度導入方針とハイブリッドシステム用バッテリーの更新計画検討	10両導入	検討	
7-1-2 CNGバスの運行充実						
【現状と課題】						
滝頭営業所37両の車両を浅間町営業所へ移籍したことにより、市内中心部でのCNG車両の運行が可能となりました。また、北部方面での運行については、緑営業所にCNG車両（3両）を4月に移籍し、佐江戸のエコ・ステーションを活用することで、運行地域の拡大を図りました。充てん所の充てん能力から、CNG車両の増車は困難ですが、今後、既存車両が更新時期を迎えるため、車両の更新コストが今後の課題となります。						
【取組内容】		22年度スケジュール等			23年度	担当課
(1) CNGバスの運行充実 市営交通パートナーシップ事業で設置した、「浅間町営業所の天然ガススタンド」と、「佐江戸のエコ・ステーション」を積極的に活用して、環境にやさしいCNGバスの運行を継続します。23年度は10両が廃車になるため、更新計画を検討します。		上半期	第3四半期	第4四半期	スケジュール	運輸課
		運行継続	次年度導入方針を検討	運行継続	運行継続	
7-1-3 市営バスの省エネの取組						
【現状と課題】						
市営バスの省エネルギーの取組として、燃費の向上が最大のテーマですが、そのほかにも各事業所で使用するエネルギーの削減も重要です。照明、エアコンの適正化による節電、入浴方法の変更による節水、ガス節約などに継続的に取り組んでいく必要があります。						
【取組内容】		22年度スケジュール等			23年度	担当課
(1) 営業所等における省エネの徹底 昼間時や空室の照明の消灯、職員不在時におけるエアコン停止などの省エネルギーの取組を徹底します		上半期	第3四半期	第4四半期	スケジュール	(自)営業課
		実施	実施	実施	実施	

重点施策 7 環境対策の取組

取組項目 7-2 エコ燃料や新たな低公害システムの導入検討

7-2-1 バイオディーゼル燃料の導入検討

【現状と課題】

バイオディーゼル燃料についての情報を収集し、21年度内の導入に向けて取組をしてみましたが、供給方法や、価格の問題等もあり、導入には至りませんでした。

22年度は横浜市が行っている「使用食用油を利用したバイオディーゼル燃料活用事業」の燃料を使用し、バス車両2台程度で試験運行ができるよう調整中です。燃料の供給や価格、車両に対する影響についての検証が必要です。

【取組内容】

(1) バイオディーゼル燃料の試行等

バイオディーゼル燃料については、試験運行を実施します。
電気自動車などの先行事例の情報収集に努めます。

22年度スケジュール等

23年度

担当課

上半期

第3四半期

第4四半期

スケジュール

試験運行
(8月)

検証

運行継続につ
いて検証

試験運行継続

運輸課

重点施策 8 地域貢献の取組

取組項目 8-1 生活支援サービスの導入

8-1-1 ふれあいバスの実施

【現状と課題】

21年度に2路線で運行を開始し、利用者から「通院・お買い物が便利になった」と好評を得ています。地域の高齢化に対応して、いわゆる交通不便地域など一定の条件の下に、地域や商店街と連携し、お買い物や通院など日常生活を支援するバスサービス（ふれあいバス）を実施していますが、新たな路線を選定や地域との協議調整が課題となります。

【取組内容】

	22年度スケジュール等			23年度 スケジュール	担当課
	上半期	第3四半期	第4四半期		
(1) ふれあいバスの運行 22年度中に新たに1路線の拡大を図ります。 また、実施済み路線についても利用者の要望を踏まえて、更なる利便性の向上を図ります。	路線の選定	路線の選定	実施	継続・改善	路線計画課