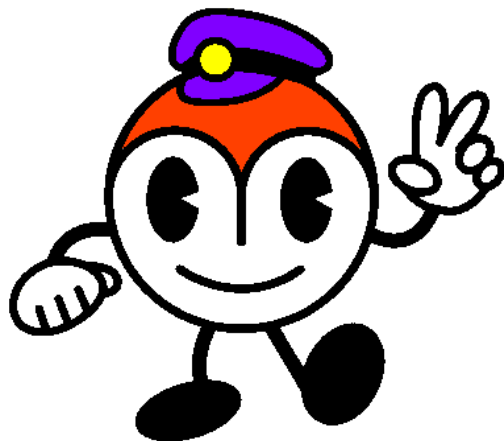


市営交通アクションプラン (平成 23 年度)



平成 23 年 5 月
横浜市交通局

< 目 次 >

◆平成23年度最重点施策 改善型公営企業を実現するための組織づくり

取組項目 「職場づくり」の推進	・・・	1
-----------------	-----	---

◆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	・・・	2
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	・・・	5
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	・・・	6
2 安全対策工事の確実な執行	・・・	6
3 地下鉄の火災対策	・・・	6
4 地下鉄車両への運転状況記録装置の設置	・・・	7
5 地下鉄設備の更新	・・・	7
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	・・・	8

◆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	・・・	9
2 バス事業の増収対策	・・・	9
3 路線経営の実施	・・・	9
4 お客様のニーズに対応したバスサービスの提供	・・・	10
5 乗り継ぎの利便性向上	・・・	10
6 地下鉄事業の営業戦略	・・・	10
7 「横浜観光」としてのシンボル化と黒字化	・・・	11
8 お客様サービスの向上	・・・	12
9 増収に向けた意識の向上	・・・	12
取組項目2-2 広告料増収への取組強化		
1 魅力ある商品の提供	・・・	13
2 広告代理店との連携強化による積極的な営業	・・・	13
取組項目2-3 資産活用の積極的な展開		
1 センター南駅を駅ナカ開発の重点駅とした活用	・・・	14
2 駅構内等のスペース活用	・・・	14
3 大規模施設・用地の活用	・・・	14
4 土地活用の推進	・・・	14

◆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	・・・	15
2 超過勤務管理の徹底	・・・	15
3 バス運転仕業の見直し・改善	・・・	15
取組項目3-2 経費節減策		
1 燃費向上の取組	・・・	16
2 節電の取組	・・・	16
3 バス車両整備業務の効率化	・・・	17
4 地下鉄保守業務の効率化	・・・	17
5 運営経費の削減	・・・	18

◆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	・・・19
2	適切な在庫管理と棚卸	・・・19

◆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	・・・20
2	お客様視点、お客様本位の取組	・・・20
3	接遇の向上	・・・21
4	駅や車内の美化対策	・・・22
5	快適な車内空調	・・・23
6	異常時の情報案内放送の適正な実施	・・・23
7	お客様への情報提供の改善・充実	・・・23
8	地下鉄車内携帯電話電源オフエリアの新設	・・・23
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	・・・24
2	研修及び教材の充実	・・・24
3	自動車本部職員の人材育成	・・・25
4	バス添乗調査方法の改善及び駅評価の制度化	・・・25
5	定時運行確保に向けた取組	・・・25
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	・・・26
2	バス接近表示器の増設	・・・26
3	広告付き上屋の設置	・・・26
4	バス停の改修と営業所の対応支援	・・・26
5	横浜駅混雑緩和対策の検討	・・・27
6	ホームページによる情報提供の推進	・・・27

◆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	・・・28
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	・・・29
2	ブルーライントンネル補修工事の推進	・・・29
取組項目6-3	高島町駅改良検討	
1	高島町駅改良検討	・・・30

◆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	・・・31
2	CNGバスの運行充実	・・・31
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	・・・32

◆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	・・・33

平成23年度最重点施策 改善型公営企業を実現するための組織づくり

取組項目 「職場づくり」の推進

【現状と課題】

「改善型公営企業」の実現に向けて、平成19年に新たな経営理念を掲げ、「市営交通5か年経営プラン」や「アクションプラン」を策定し、経営改善を進めてきました。これまでの取組により、職員アンケートの結果によると、経営理念の浸透は一定程度図られているものの、改善に向けた直接的な行動に十分には結びついていません。これは、理念を実現していくための「職場づくり」が不十分なことによるもので、現状では責任職のマネジメントが不足していると言わざるをえません。

「市営交通5か年経営プラン」の最終年度にあたって、各職場でチームを作り、行動していくためには、責任職のマネジメント強化が不可欠です。同時に職員が局の改革に向けて自発的に取り組めるよう「参加型」の仕組みを構築することが必要です。

23年度においては、市民の皆様から信頼され、私たちの手で「市バス・地下鉄」を将来にわたって走らせ続けるために、改善型公営企業を実現するための「組織づくり」を最重要施策として全職員一丸となって取り組みます。

【取組内容】

23年度スケジュール

担当課

(1) 責任職による情報共有の徹底	23年度スケジュール				担当課
	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	
各責任職が、経営会議などの各種会議の報告や、組織目標の進行・達成状況などを職員に伝え、情報共有を徹底します。そのため、業務変更なども行いながら必要な会議を設定し、伝達すべき事項については、責任職が直接伝えることを原則として、職場づくりのためのマネジメントを発揮します。	検討	実施	実施	実施	全庁
企業としての理念・ビジョン・目標、および各事業の目標収入額・収支状況などの基本的な経営情報を、理解する必要性を含め、全職員が共有するために、朝礼や点呼等の時間を活用して説明します。 これらについては、職員アンケートなどを活用して、浸透度を確認します。	実施	職員アンケート実施	実施	職員アンケート実施	全庁
(2) 職員参加型の仕組みの構築 職員一人ひとりが業務を主体的に捉え、改善を促していくために、指示を受けて業務に取り組むだけでなく、改善型公営企業の実現に向けて、職員全員が考え、議論をし、行動していく参加型の仕組みが必要です。 そのために、お客様の意見や、現場からの声を踏まえて、それぞれの所属が解決していくべき課題について、職員とともに議論できる場や課題解決に向けたグループやプロジェクトを設定します。 各職場から出た意見については、経営会議や局部課長会などで報告し、所属を超えた情報の共有を行い、経営に取り入れていきます。	実施	実施	実施	実施	全庁

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】						
<p>異常時総合訓練や安全大会での取組など安全確保に係る種々の活動に対し、まだまだ責任職を含めた職員間の温度差に開きがあり、また、指示が確実に守られる職場風土が築かれていなく、全体的なまとまりに欠けている点が否めません。</p> <p>安全な運行を提供することについて、一人ひとりが率先して考え、行動する土壌を確固たるものとするため、責任職は自分の言葉で「安全」を説明し、職員から信頼されるようマネジメント能力を高めます。</p> <p>また、職員の知識を深めて規律を徹底することで、一人ひとりの安全意識の向上へつなげ、問題や課題を明らかにして活発な議論を続けられる環境づくり、職場作りに継続して取り組みます。</p> <p>局全体の運輸安全マネジメントの統一とレベルの向上については、平成22年度に設置した全部門参加のマネジメント調整会議の調整機能を高め、部門間の連携促進を図り、着実な向上に取り組みます。また、内部監査については、適合性ととも有効性の監査に取り組みましたが、不適合などの指摘が不十分なことから、引き続き、検証能力の向上に取り組みます。</p>						
【取組内容】		23年度スケジュール				担当課
(1) 運輸安全マネジメント体制の再構築と運用強化		第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	
<p>局全体で安全管理体制の継続的見直しと改善を図るため、総務部門を含めたマネジメント調整会議を定期的に開催し、運輸安全マネジメント評価への対応、安全管理委員会の活性化、安全管理規程の手続き、安全報告書の作成などを協議し、部門間の連携促進と安全対策の統一やレベルアップに取り組みます。</p>		調整会議の開催	継続 安全報告書の作成	継続 運輸マネジメント評価準備	見直し・改善 運輸マネジメント評価準備	総務部 高速鉄道本部 技術管理部
<p>内部監査は、安全管理体制（組織体制・規程・手順等）の「適合性の監査」とともに、安全の取組が現場に浸透し機能しているか等を確認する「有効性の監査」に取り組みます。監査能力の向上のため、研修の充実やチェック表・監査報告書を見直します。</p>				内部監査研修 内部監査実施		監察課
(2) 安全管理委員会の充実						
<p>【バス事業】 安全管理委員会を今までのような報告をするだけの会議ではなく、事故の原因、分析、対策等を多角的に議論し、活性化します。 また、23年度からは、これまで年4回だった開催を毎月1回に拡充し、速やかに局長に報告し、改善していきます。 新たな取組として、現場の声を反映するため、営業所長が主となった3つの検討部会（事故防止、燃費向上、接客向上）を設置します。 さらに、3つの検討部会を受けて、営業所単位で係員、乗務員、整備員が参加するミーティングを実施し、具体的な取組についての議論を深めます。</p>		3つの検討部会の設置 ①事故防止 ②燃費向上 ③接客向上	各検討部会による検証と対策の策定	各検討部会による検証と対策の策定	検証、見直し	運輸課
<p>【地下鉄事業】 本庁と現場の連携及び情報共有が不足していたため、安全管理委員会に現業職場の所属長を参加させます。 また、安全管理委員会の委員一人ひとりが専門部会の活動、安全重点施策や業務の進捗よく状況を把握し、問題や課題を明らかにしながら各職場の積極的な議論を誘導するなど、安全管理委員会を核とした安全マネジメントを充実、強化します。</p>		委員会体制強化 状況把握 (改善指示)	継続	継続	振り返り・改善	高速鉄道本部 技術管理部
(3) ヒヤリハット情報の収集と活用						
<p>【バス事業】 事故の未然防止に向けて、安全意識の向上や危険箇所等の情報を共有するため、ヒヤリハット情報の収集を強化します。「自動車本部ヒヤリハット報告手順書」を作成し、乗務員に周知するとともに、具体例を示しながらヒヤリハット情報を共有することの重要性を認識できるようにします。 また、収集したヒヤリハット事例を安全管理委員会で分析・検討し、事故防止対策に反映します。</p> <p>【22年度：自動車本部ヒヤリハット件数209件】</p>		手順書の作成 ヒヤリハット情報の収集 交通安全情報マップの活用	→ → →	→ → →	→ → →	運輸課
<p>【地下鉄事業】 ヒヤリハット情報の報告件数は前年度と比較して増加しておらず、これは職員にまだ安全意識が浸透していないことの現れと認識しています。 今年度は、これまで行ってきた事故防止研究部会によるヒヤリハット情報の分析・検討に加え、職場内で責任職と職員が一緒に分析・検討をすることで、職員の安全意識や危険に対する感性を高め、ヒヤリハット報告件数が自然と増加する風土を作り出します。</p> <p>【22年度：高速鉄道本部 ヒヤリハット件数161件】 【22年度：技術管理部 ヒヤリハット件数213件】</p>		事故防止研究報告書公表 (四半期ごと) 研修実施	継続	継続	振り返り・改善	運転課 施設課
(4) 安全性向上に向けた研修・自主研究の推進						
<p>【バス事業】 ディーラー主催の技術研修会に、職員が積極的に参加し、車両電子機器、新機構（オートマチックミッションなど）の取り扱い等の整備技術と知識を維持・向上させるとともに、モチベーションの向上を図ります。</p>		実施	実施	実施	実施	運輸課
<p>【地下鉄事業】 22年度は、 ・安全向上の改善策2件を策定 ・技術力向上に向けた勉強会を実施しました。 今年度はプロジェクトの自主性をより高め、プロジェクトメンバーが職場での活動の中心となる環境を責任職が整え、全員が参加する自主研究へと発展させます。</p>		新プロジェクトメンバー始動	継続	継続	振り返り・改善	高速鉄道本部 技術管理部

1-1-2 緊急時に備えた対応

【現状と課題】

事故障害に迅速に対応し、運行障害を極力少なくするため、事故、障害時の対応を常に見直し、障害対応の振り返り・反省、初期対応方法の改善（連絡方法・連絡内容）、緊急対応に対する意識向上の取組などの改良・改善を継続します。

これまでの訓練や緊急時の対応における反省を踏まえ、常に見直し・改善の取組を継続させ、安全確保の努力を愚直に取り組みます。

緊急対応チーム、緊急時の訓練は今年度も継続して取り組みを続けます。特に、緊急時の訓練は、常に前年度の反省を踏まえて新たな課題を設定した内容に改善し、継続的に訓練の質をレベルアップさせ、その成果を平常時の業務に活かすとともに、緊急時における職員一人ひとりの行動のレベルアップにつなげます。

【取組内容】	23年度スケジュール				担当課
	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	
<p>(1) 緊急対応チームによる対応</p> <p>緊急対応チームを出動させることで、障害原因の早期発見、復旧時間の短縮に効果をあげています。</p> <p>〈参考〉 22年度出動回数：31回（上永谷11回、新羽11回、川和9回）</p> <p>しかし、出動現場からの状況報告が不十分であり、現場の状況を踏まえた本庁（対策本部）の指揮に支障をきたす場合があるため、迅速かつ確実な情報伝達を課題とし、重点的に取り組みます。</p>	継続	継続	継続	振り返り・改善	技術管理部
<p>(2) 異常時総合訓練の実施</p> <p>昨年度の訓練で明確となった、車両からの避難誘導時間の短縮、混乱した状況下での案内・誘導の重要性など、新たな課題に対応するための訓練を実施します。</p> <p>さらに、緊急時における情報の伝達と共有化の重要性を再認識するため、明確な指示に基づく行動、情報伝達方法の確立など、各部門が統率された組織として機能でき、災害時などの緊急事態に実践できる訓練とします。</p> <p>また、緊急時における運転士の支援体制づくりが遅れているため、早急に取り組みます。</p>	支援体制検討 訓練計画	実施準備	訓練実施 (10月)	振り返り・改善	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】

【技術管理部・高速鉄道本部】

地下鉄乗務員の安全意識については、机上教育や運転室添乗、客室添乗などを通じて指導した結果、指差確認・称呼など、基本動作の重要性を十分理解したうえで乗務しているなどの声が、対話会などで乗務員から聞かれるようになり、改善の兆しが見えてきています。今後も、乗務管理所長との対話会を定期的に設け、話し合いを重ねることにより、乗務員が自ら基本動作の重要性を認識させ、安全意識の徹底を図る必要があります。

車いすやベビーカーをお使いのお客様への案内等について、まだまだ適切な案内ができていないため、徹底した訓練を実施する必要があります。定期教育訓練や臨時の実地訓練を通じて、すべてのお客様が安心して安全にご利用できるようにします。

【自動車本部】

バス運転手が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、一般ドライバーの手本にならなければなりません。しかしながら、日常にお客様から様々な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るため、常に規律を重視する体制を構築することが課題です。とりわけ、仕業及び終業点呼については、より厳正に行い、指示・報告を徹底していく必要があります。乗務員一人ひとりの運転特性を営業所が把握・指導することが最も重要です。

バス事業における「安全運転・接遇6つの言葉」について、23年度に新たに導入したマスタードライバー制度も活用しつつ、「使用数3以下」の乗務員をなくすことを通じて、全体として90%以上の使用率達成に向けて取り組む必要があります。

<「安全運転・接遇6つの言葉」使用率> 22年度 74% (5.18)

監察課による添乗調査の対象を「安全運転・接遇6つの言葉」の使用数が4以下の乗務員にしぼって重点的に実施し、その結果に基づき営業所責任職が繰り返し指導することを徹底します。

お客様満足度をより向上させるために、プラスワンサービス（バス停に沿ってバスを停車させる。荒天時や寒い日など、早めの着車。降車合図があった際、停留所名を分かりやすくアナウンスする等）を提供し、サービス向上に努めていきます。

【取組内容】

23年度スケジュール

担当課

(1) 法令順守・規律の徹底

第1四半期

第2四半期

第3四半期

第4四半期

運輸課

【バス事業】

バスターミナルや主要交差点において、定期的に朝夕の街頭調査を実施して、交通法令が遵守されているか確認を行います。その際、問題があった場合にはその都度指導を徹底し、それでも改善されない場合には処分も視野に入れて対応していきます。

また、所轄警察署による安全講習会を継続実施します。

- ・主要交差点での確認調査(信号無視・一旦停止)
- ・主要道路での確認調査(速度超過・車線変更)
- ・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・方向指示器)

街頭調査の実施

→
所轄警察署による安全講習会

→

→

【地下鉄事業】

昨年度に引き続き、安全マネジメント研修、職場内定期教育を実施し、職員の安全意識の向上へとつなげます。

一人ひとりの職員が率先して規程を遵守し、規律を徹底する風土を根付かせるため、責任職が職責を認識し、職場の問題や課題を議論して改善に結びつけるなど、積極的に働きかけます。

継続

継続

継続

振り返り・改善

高速鉄道本部
技術管理部

(2) 基本動作の徹底

基本動作である指差確認称呼については、全ての乗務員が自ら基本動作の重要性を認識し、規律を守りお客様の安全を確保するという意識を持つよう定期教育訓練で引き続き指導していきます。

4月定期教育訓練で実施
継続・実施

継続・実施

継続・実施

継続・実施

運輸課

(3) 厳正な点呼の実施

【バス事業】

乗務員の運行の可否を判断するという運行管理者の位置付けを再認識させるための「運行管理者研修」を実施します。

また、営業所や本庁責任職による点呼立会いを随時実施し、評価を行います。さらに、運行管理者全体のレベルアップに向けて、ビデオを利用した研修を行います。

運行管理者研修
点呼立会いと評価

→
ビデオを利用した研修

→

→

運輸課

【地下鉄事業】

点呼執行者は、当日の業務内容及び業務に必要な伝達事項を明確に指示し、職員が必要な知識及び技能を十分に発揮できる状態であることを点呼時に確認します。

- ・基本動作の徹底による事故防止
- ・誤通過を防止するための健康管理
- ・節度ある運転姿勢や乗務交代時の引継ぎ態度の徹底
- ・車両基地信号扱所係員の厳正な点呼の執行

継続・実施

継続・実施

継続・実施

継続・実施

運輸課

(4) 保守職員のKY（危険予知）活動の推進

各職場で指名したKY活動推進者と責任職が協同して働きかけ、職場全体がKY活動の意義を正しく認識し、職員一人ひとりの安全へとつなげます。

継続

継続

継続

振り返り・改善

技術管理部

<p>(5) 「安全運転・接遇6つの言葉」の徹底 自らのサービスを高める「市営バス運転手」としてのプライドを持たせるため、マスタードライバー制度を導入します。(23年4月) また、添乗調査結果が「使用数4.0以下」の乗務員を対象に、重点的に(年6回)添乗調査を実施して接遇の向上を図ってまいります。 営業所においては、ドライブレコーダーのデータをもとに、使用状況を確認し個別指導を実施します。繰り返し指導しても改善されない乗務員については乗務から外し、その上で分限処分も視野に入れて対応していきます。</p> <p>【目標】 ・「使用数3.0以下」の乗務員をゼロにする。 ・マスタードライバーの拡大</p>	第1回接遇向上研修実施(6月) 特別研修実施(5月)	本庁指導(7月)	第2回接遇向上研修実施(11月) 特別研修実施(11月)	特別研修実施(3月)	運輸課
<p>(6) 車いす・ベビーカー対応の充実</p> <p>【バス事業】 23年度も継続して車いすやベビーカーをご利用のお客様への対応や、実技研修(車いすのベルト装着を4分以内に行うこと等)を全乗務員に対して研修を行い、お客様から苦情を受けないようにしていきます。</p>	対応実技研修	対応実技研修(9月まで)	継続	継続	運輸課
<p>【地下鉄事業】 駅務員を対象に、車いすのお客様の乗車の際に乗務員へ連絡する出発表示器の取扱い訓練を行うとともに、乗務員等と確実に連絡できるよう、定期教育訓練で基本動作を確認します。また、駅巡回時等、随時、駅長から個別に具体的に指導を行うことで、お客様から車いす乗車に関する苦情を受けないようにします。</p>	4月実施	継続	継続	継続	(高)営業課 駅務管理所
<p>(7) バス車両整備の充実</p> <p>営業所間で故障部位の情報を共有化し、バス整備員の技術力を向上させます。 また、車両不具合箇所について、終業点呼における乗務員からの報告を徹底させ、車両の保守に役立てていきます。</p> <p>【目標】 路上故障の削減 22年度から10%減、年間111件以内(22年度124件)</p>	実施・検証	実施・検証	実施・検証	実施・検証	運輸課
<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、22年度は本線支障10分以上の車両故障が1件発生しており、これをゼロにすることを目標とします。 また、故障データ等の活用も含め、現場と一体となり、故障事例研究会の活動を活性化させることで、整備内容の見直しを計画的に進めます。</p>	検討	検討	作成・実施	実施・検証	車両課 保守管理所
<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の使用法、心肺蘇生法の研修を実施します。(年間100人受講)</p>	6月実施		11月実施		(高)営業課
1-2-2 事故削減の取組					
【現状と課題】					
<p>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、22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(22年度)】 有責事故：155件 車内転倒事故：44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ことが必要です。</p> <p>地下鉄事業では、ドア挟み事故「ゼロ」を目指しましたが、22年度においては達成することができませんでした。 【地下鉄事業のドア挟み事故】22年度：4件(21年度：1件)</p>					
【取組内容】					
23年度スケジュール					
(1) バス有責事故削減に向けた取組					
<p>事故惹起者(人損・物損)を対象に、保険会社の安全に関するノウハウを活用した「事故防止研修」を実施します。 また、23年度からバス営業所の事故担当助役を廃止して、各営業所で発生した事故については営業所が責任を持って対応する体制に改めます。 さらに、車内ミラーによる安全確認や、「安全運転・接遇6つの言葉」等について、添乗調査等によって随時確認を行うとともに、ヒヤリハット情報に基づく「交通安全情報マップ」を活用した研修を行います。</p> <p>【目標】 有責事故 0.4件/10万km 削減件数(年間130件以内)</p>	事故防止研修の実施 添乗調査等による確認(随時)	→ →	→ →	→ →	担当課 運輸課
(2) 地下鉄ドア挟み事故ゼロに向けた取組					
<p>昨年度のドア挟み事故4件については指差確認称呼など基本動作の不徹底によるもので、ドア挟み事故を撲滅させるため、乗務管理所の所長と乗務員による意見交換の時間を取り入れた教育訓練を実施して、基本動作の重要性や、ワンマン運転における乗務員の役割を再認識させる取り組みを積極的に行います。</p> <p>【目標】 ドア挟み事故0件</p>	4月定期教育訓練で再確認 基本動作の履行状況確認 目標を達成	基本動作の徹底達成	基本動作の徹底達成	基本動作の徹底達成	高速鉄道本部

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設置しており、23年度にすべての車両に設置して、安全運転、燃費効率の向上、事故防止に努めていきます。また、運転手が自己流の運転となるのを改めるため、ドライブレコーダーを活用して運転操作の指導を行っていきます。						
【取組内容】		23年度スケジュール				担当課
(1) ドライブレコーダーの導入と活用 省エネ運転や事故防止に対する意識向上に向けて、ドライブレコーダーから収集したアクセルやブレーキ操作、アイドリングストップ等の運転データを基に乗務員が自己チェックを行い、運転操作の改善を進めるとともに、営業所責任職による乗務員に対する個別指導を行います。 また、「安全運転・接遇6つの言葉」の使用状況についても検証し、サービス向上に活用していきます。 【事業費】 380台 9,600万円		第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	運輸課
		評価体制見直し・データ分析	6月から設置開始	12月上旬までに全車設置		
(2) 乗務員用表示装置の改修 主に早発防止の観点から乗務員に次のバス停予定時刻を表示している乗務員用表示装置を改修し、3つ先までのバス停の予定時刻を表示する等の改良を加えます。これにより、行き先間違いの防止や定時性の確保に役立てるようになります。また、色調や文字サイズの変更等による視認性の向上等を実施します。		改修を1営業所で試行し、プログラム等を修正	全営業所への展開			(自) 営業課
1-3-2 安全対策工事の確実な執行						
【現状と課題】						
これまで機械的、慣例的に作成していた作業計画を、今年度は保守用MCの配置や、作業順序の効率等を検討のうえ、作業効率を高めた年間の保守計画を作成します。 また、安全対策工事の進捗を部内で一元的に管理することで、業務の大幅な遅延などを防止することができており、今年度も継続して取り組みます。 さらに、年度の後半は翌年度の準備期間と捉え、スピード感を持って事業を遂行します。						
【取組内容】		23年度スケジュール				担当課
(1) 効率的な保守業務の実施 保守の年間作業計画を作成し、 ・MCの効率的な配置による作業時間の拡大（移動時間の短縮） ・部分き電停止範囲の見直し改善 ・ダイヤの変更検討 などにより保守作業時間を確保し、効率的に保守業務を実施します。		第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	技術管理部
		計画・実施	実施	実施	実施・振返	
(2) 適切な工事進ちょく管理 安全対策工事を計画通りに執行するため「工事の進ちょく管理表」を作成し、随時進ちょく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 85%（事業量ベース）		継続	執行率85%	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。		継続	主要工事100%発注	継続	翌年度早発準備	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、地上までのエレベーターが未整備のブルーライン蒔田駅では、22年度に仮設避難階段の供用を開始し、引き続き本設による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の整備を進めています。 また、ブルーラインの車両については、22年度末までに、7編成の火災対策基準適合化を完了し、残る22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】		23年度スケジュール				担当課
(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）		第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	建設改良室
		工事	工事	工事	完成	
【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。23年度は、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】					
J R 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】	23年度スケジュール				担当課
(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、23年度は設置済みの8編成を除く全29編成のうち、6編成に設置します。 【総事業費】246百万円（22～27年度）	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	車両課
(2) ボイスレコーダーの設置 ボイスレコーダーは、運転状況記録装置と併せて、事故発生時の原因究明に使用するものです。BLGL車両合計52編成に設置する計画とし、22年度はBL車両8編成に設置しました。23年度は引き続きBL7編成・GL7編成 合計14編成に設置します。 【総事業費】64百万円（22～24年度）				6編成実施 (累計14編成)	車両課
				14編成実施 (累計22編成)	車両課
1-3-5 地下鉄設備の更新					
【現状と課題】					
開業から40年近く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。引き続き計画的に工事を執行し、安全で安心できる運行を提供します。					
【取組内容】	23年度スケジュール				担当課
(1) 3000A形自動列車制御装置（ATC装置）の更新 ブルーラインの3000A形車両（全8編成）は、製造から18年が経過し、ATC装置が老朽化したため、24年度までに計画的に更新していきます。 23年度は、昨年度までに実施した3編成を除いた全5編成のうち、3編成を実施します。 【総事業費】207百万円（22～24年度）	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	車両課
(2) 3000N形制御装置及び補助電源装置の電子部品更新 ブルーラインの3000N形車両（全7編成）は、製造から12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。23年度は、全7編成のうち、更新済みの3編成を除いた4編成について実施します。 【総事業費】204百万円（22～23年度）	3編成実施 (累計6編成)				車両課
(3) 分岐器の改良 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。 【総事業費】686百万円（21～26年度）	2編成実施 (累計5編成)	2編成実施 (累計5編成)			車両課
(4) 信号装置の更新 列車の安全運行にとって重要な設備である信号保安装置の機能を確保するため、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）の更新計画を検討します。 更新計画の作成にあたっては、 ・安全性の確保と信頼性向上のため、最新技術を導入します ・信号機器室の統合化による更新コストの削減 ・メンテナンスフリーの機器導入による維持管理経費の削減等 等を検討します。	設計	契約	工事	完成	技術管理部 施設課
(5) 変電所機器の更新 30年以上使用し、経年劣化により老朽化が進んでいる変電所機器の更新を実施します。 【関内変電所設置（継続）】 23年度は、万代町変電所から順次、関内変電所に機能を切り替えます。（7月末完成） [課題]万全な施工計画を策定し、安全に切り替えを行う。 【総事業費】1,225百万円（20～23年度）	検討	検討	検討	検討	電気課
【最戸変電所更新】 更新計画に基づき、最戸変電所の更新に着手し、24年度末までに完成させます。 【総事業費】778百万円（23～24年度）	工事	完成 (使用開始)	—	—	電気課
	設計	設計	契約	工事	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、減少していますが、依然、金庫回収機など機器操作にかかる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：22年度 0.21% (21年度 0.23%)
 地下鉄事業：22年度 0.0000109% (21年度 0.0000264%)
 公金管理マニュアルの整備や文書による注意喚起等により、公金意識の向上や取扱の遵守が図られていますが、一方で、単純なヒューマンエラーが繰り返されることから、各責任職は、現場をはじめ全職員に、研修により公金管理の重要性を浸透させる必要があります。
 法令等の遵守については、お客様の声などに基づき、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。
 また、各職場において、事務執行上の改善課題、小さなミス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通じて課題を見つけ、明らかにして解決していくことが必要です。
 インターネット利用においては、有害サイトへのアクセスについて一部利用制限はできていますが、市長部局と同等のセキュリティーがなされていない状況です。

【取組内容】

23年度スケジュール

担当課

(1) 公金管理の適正化	23年度スケジュール				担当課
	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	
・適正な公金管理 公金の取扱いに関するヒューマンエラーの撲滅や職員の意識改革を徹底していくため、責任職のマネジメント強化や職員相互で注意しあう職場風土をつくる取組を進めます。 ・規程やマニュアルを徹底するための研修や職場環境の整備を継続実施 ・本庁職場が中心となって各部の取組効果を検証し問題を明確化 ・問題の解決に向けたマネジメントの徹底とスキル向上の取組推進	公金等管理委員会を開催 (4・6月) 取組内容・調査結果等を公表	公金等管理委員会を開催 (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	経営企画課
・バス・地下鉄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、取扱ミス事例の共有、取扱手順の遵守、速やかな報告など再発防止策の徹底を求め、また、誤差発生時に再発防止策を繰り返し検証します。 誤差発生時には、一報により初動対応を速やかにし、原因究明のため厳格な監査を行います。	継続	継続	継続	継続	監察課
・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は徐々に少なくなっていますが、研修等を継続して実施することにより、売上金の管理を徹底します。	実施 研修(第1次)の実施(運行管理者及び管理担当を対象)	実施 誤差発生に対応した文書周知・研修の実施	実施 誤差発生に対応した文書周知・研修の実施	実施 誤差発生に対応した文書周知・研修の実施	(自)営業課
(2) 真摯・公正・着実な監査の実施 ・監査の徹底 道交法等法令の遵守及び点呼手順等の徹底について監査し改善を求めます。調査日を通知せず、通常時の法令手順の遵守状況を監査します。 シートベルト着用については気づいた時点で指摘し着用させます。 主な調査：信号遵守状況、バス・地下鉄乗務員・保守現場点呼状況など	継続	継続	継続	継続	監察課
・改善基準告示遵守状況の監査 バス乗務員の乗務時間などについて、乗務計画に従い、適正に運用・実施されているかなど改善基準告示の遵守状況を事前通告なしで監査します。(年2回以上)	準備実施	実施	実施	実施	監察課 職員課
・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等悪質かつ明白な道交法違反と疑われる案件については、現地調査やドライブレコーダの分析調査、乗務員からの聞き取りなどを行い、指摘された事案を客観的に明らかにし、厳正に対応します。	継続	継続	継続	継続	監察課
(3) 自由・闊達な職場づくり(コアミーティングの質の向上) 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。責任職がマネジメント力を発揮し、週1回開催するコアミーティングを通じて、組織力を高め、職場の課題の解決・改善に取り組みます。	コアミーティングの開催				総務課
(4) WEBフィルタリングソフトの導入 市長部局で導入されているソフトと同等のWEBフィルタリングソフトを導入し、インターネットの不正利用防止を強化します。		契約(8月) 設計(9月)	稼働(10月)		総務課

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】
 増収策を確実に推進していくため、中短期的な目標として営業戦略を策定するとともに、営業会議を設置し、増収に向けた営業施策の検討、実施に取り組みましたが、結果にはつながりませんでした。
 23年度については、具体的な成果、結果を着実に出して行くため、各事業における取組の一層の強化を図ります。

【取組内容】	23年度スケジュール				担当課
	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	
(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」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」を継続して実施し、増収策の推進に取り組みます。	22年度の進捗状況を踏まえた、23年度営業戦略の決定	施策の実施及び上半期振り返り	施策の実施及び第3四半期振り返り	23年度進捗状況の確認及び24年度施策の策定	全庁
会議の開催（通年）					

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、22年度にはピーク時から約30%減少しています。さらに、23年3月に発生した東日本大震災（東北地方太平洋沖地震）の影響による乗車料収入の落ち込みは避けられない状況にあります。
 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、お客様のニーズを的確に把握し、より積極的に増収に取り組みます。
 貸切バス事業についても、震災の影響でキャンセルが相次いでいますが、顧客情報をデータベース化して需要が見込まれる時期にダイレクトメールを送付するなど、売上を確保する努力を続けていきます。
 また、新たにリムジン型車両を導入し、新規顧客を獲得するため、企業への営業活動を強化していきます。
 貸切バス事業全体としては、23年度目標を2億円以上とすることで、24年度には2億5千万円以上にするための足掛かりとします。

【取組内容】	23年度スケジュール				担当課
	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	
(1) 企画乗車券の検討・販売 集客施設とタイアップした、より魅力的な乗車券を企画・販売することなどにより、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。	定期外の利用促進に向けた企画検討	検討を踏まえた新規企画乗車券の販売と販促	新規企画乗車券の効果測定	次年度の定期外の利用促進に向けた検討	営業推進本部 (自)営業課 路線計画課
(2) 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。	沿線企業や集客施設とのタイアップイベントの企画・実施（通年） 沿線企業への定期的な営業訪問の実施（通年）				営業推進本部 (自)営業課
(3) 沿線地域と連携した路線のPR 沿線の地域の方や学校、企業に対して路線の情報を発信しつつ、地域の要望を把握するなど、沿線地域と連携したPRや営業を行います。 定期券の販売促進活動の展開 市営バスを選んでいただけるお客様層の拡大を図っていくため、お客様に定期券の魅力や特長を広くPRしていきます。	定期券PRチラシの配付	路線別収支の算出 地域へのPR	路線別収支の公表 →	→	営業推進本部 (自)営業課 路線計画課
(4) バス路線沿線紹介 22年度は7月と3月に各10路線ずつ、地域ごとに各営業所1路線を選定し、タウン誌に路線沿線紹介を行いました。 23年度については、路線の魅力発信の強化に取り組み、ご利用者数の増加につなげていくため、掲出回数を年4回に増やします。	6月掲載予定	9月掲載予定	12月掲載予定	3月掲載予定	路線計画課
(5) 貸切バス事業の積極的な営業 震災の影響を考慮しつつ、顧客情報データベースをもとにした積極的な受注活動を展開します。 また、長距離の移動や観光への対応するため、リムジン型車両を新たに導入します。 【目標】 年間売上：2億円以上	・顧客情報のデータベース化（5月） ・利用促進パンフレットの作製・配布 ・小中学校へのPR ・企業への訪問営業活動の実施	→	・リムジン型車両の活用 ・旅行会社による夜間遊覧バス「トワイライト号」の受注運行	→ →	(自)営業課

2-1-3 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。今後も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、輸送力調整によって輸送効率を上げるなど、引き続き見直しを行ってまいります。

【取組内容】	23年度スケジュール				担当課
	第1四半期	第2四半期	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5：5を目標とします。 ・年間3,000万円以上の赤字路線の輸送力調整 ・ラッシュ時間帯における輸送力の適正化 ・効率化により生みだされた原資を増収の見込める路線等に投入	路線選定	検討	実施	検証	路線計画課

2-1-4 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。引き続き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、収入確保に取り組みます。					
【取組内容】	23年度スケジュール				担当課
	第1四半期	第2四半期	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分析を進め、ニーズにあった効率的な運行ができるよう、ダイヤ改正に反映してまいります。 23年度も引き続き、新たに地域を2箇所程度選定し、ニーズ調査・分析を実施します。	地域選定	ニーズ調査	集計・分析		路線計画課 (自)営業課 営業推進本部
(2) 急行バス路線 ダンゴ運転の解消などにより定時性が確保しやすくなることから、利用実態を確認した上で、時刻・便数の見直しや、運転路線の拡大を検討し、アクセス向上・速達性のさらなる向上を図ります。	利用実態確認 路線選定	地元調整 ダイヤ作成	実施	検証	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、利用状況を踏まえ、路線、時刻、運行本数の見直しを行います。	検討 実施(6月)				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、期間を限定した臨時便で対応し、利用状況を踏まえ本格導入の検討を行います。	随時検討・実施				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、大晦日終夜運転を実施します。 実施にあたり、前年度の利用実態・要望等を踏まえ、路線の見直しも行います。	-	-	路線検討 実施	検証	路線計画課
(6) 商店街との連携 21年度より実施している「お買い物バス」のさらなる利用促進を目標に、商店街と連携してバスを利用するきっかけとなる仕組みづくりに取り組みます。 また、商店街に行く交通手段としてバスが有効かどうか、あらためて検証するため、もう1箇所の商店街と連携して、新たな「お買い物バス」を運行し、お客様の指向や動向を検証します。	・現行実施路線の利用促進(関係商店街との協議・調整) ・新規連携商店街の選定・協議・仕組み作り			実施	路線計画課 (自)営業課 営業推進本部
(7) 期間限定バス 連休やイベント時のシャトル便としての運行について、集客施設と連携して検討を行います。	随時検討・実施				路線計画課 (自)営業課
(8) 所要時分の見直し 運行実績を検証し、定時運行ができていない路線については、慢性的な遅れを解消し、定時運行が確保できるように、走行環境(道路状況)の変化に対応した所要時分の見直しを行います。	検証・実施		検証・実施		路線計画課

2-1-5 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】	23年度スケジュール				担当課
	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	
(1) 地下鉄の時刻に合わせたダイヤ改正 5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す。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実施します。	5月実施	鉄道のダイヤ改正に合わせ検討・実施			路線計画課

2-1-6 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収入が鈍化傾向にあります。 また、グリーンラインについては、新たな目標を123,500人(H23年度は112,000人)に設定しました。(22年度実績:104千人) 平成23年3月に発生した「東日本大震災」の影響により、乗車料収入の大幅な落ち込みは避けられない状況にあり、引き続き、沿線地域と連携を図るとともに、定期券の利用促進も含め、乗車料収入の増収策に取り組みます。					
【取組内容】	23年度スケジュール				担当課
	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	
(1) 沿線会議を通じた地域活性化 グリーンライン沿線会議を通じて、地域とのネットワークの継続と拡充を図り、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。 また、沿線の見どころやおすすめスポット等を気軽に発信できる新規情報発信媒体の発行を検討し実施します。(掲載例:沿線にある話題のお店情報、紅葉や桜など季節のおすすめスポット、地域の伝統芸能紹介など)	沿線会議開催(5月) イベントカレンダー発行(6月) 新規媒体検討	沿線会議開催(8月) イベントカレンダー発行(9月) 新規媒体発行	沿線会議開催(11月) イベントカレンダー発行(12月) 新規媒体発行	沿線会議開催(2月) イベントカレンダー発行(3月) 新規媒体発行 検証	営業推進本部

<p>(2) 地域のネットワークを生かした営業促進</p> <p>沿線の各種団体や集客施設、交通局パートナーシップ企業との間に構築したネットワークを生かし、特典付きタイアップ企画やイベント等を実施し、交通局商品のPRや地下鉄の利用促進につなげます。</p> <ul style="list-style-type: none"> 横浜ベイスターズ応援チケットの発売 横浜トリエンナーレや横浜カーフリーデーとの連携 パートナーシップ企業や沿線企業とのタイアップイベントの実施 地元主催イベントへの出展 関内駅での文化施設とタイアップしたスタンプラリーの実施 	<p>沿線企業や集客施設等とのタイアップイベントの企画・実施 (通年)</p> <p>沿線企業への定期的な営業訪問の実施 (通年)</p>				<p>営業推進本部</p>
<p>(3) 地下鉄を活用した各種情報の発信</p> <p>地下鉄の利用を促進するため、地元プロスポーツ情報や沿線のイベント開催情報に関係機関と調整しながら、地下鉄利用者に対して情報を発信します。</p> <ul style="list-style-type: none"> 企画電車の運行による夏休みイベント情報、プロスポーツ情報、お花見スポット等のPR イベント情報の発信による、舞岡駅の利用促進 関内、みなとみらい、桜木町、横浜エリアのイベント情報発信 	<p>情報提供方法の検討及び情報発信</p>	<p>プロスポーツ情報・イベント情報等発信</p> <p>企画電車「夏休み号(仮称)」運行</p>	<p>プロスポーツ情報・イベント情報等発信</p>	<p>プロスポーツ情報・イベント情報等発信</p> <p>企画電車「熱闘倶楽部開幕号(仮称)」 「さくら電車(仮称)」運行検証</p>	<p>営業推進本部 (高) 営業課</p>
<p>(4) 集客重点駅における集中的な利用促進策の展開</p> <p>お客様の乗車状況を分析し、集客重点駅を選定し、周辺地域や集客施設等と連携して、地下鉄の利用促進を図ります。あわせて、関内駅において実施するスタンプラリーを検証して、次なる利用促進策を検討し実施します。</p> <p>2011年度連携例：INVITATION to OPEN YOKOHAMA2010 (PR協力) ベイスターズ応援チケット (チケット販売)</p>	<p>検討・検証</p>	<p>検討・検証</p>	<p>実施</p>	<p>実施</p>	<p>(高) 営業課</p>

2-1-7 「横浜観光」としてのシンボル化と黒字化

【現状と課題】

平成20年度以降、運行ルートのリニューアル、インターネット予約の開始、外国語対応などを進めるとともに、市内観光事業者との連携を行うことにより、「あかいくつ」と「横浜ベイサイドライン」を横浜観光のシンボルとして定着させ、収益事業化を目指してまいりましたが、「横浜ベイサイドライン」については黒字化には至っていません。

平成23年度は東日本大震災の影響で相当数の利用者数の落ち込みが予想されますが、観光事業者との連携をより一層強化し、横浜ならではの魅力的な企画の実施やより効果的な広告宣伝活動を積極的に展開することにより、「横浜ベイサイドライン」事業の収支の均衡・黒字化を目指します。

【取組内容】

【取組内容】	23年度スケジュール				担当課
	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	
<p>(1) 横浜ベイサイドラインにおける集客対策</p> <p><input type="checkbox"/> 魅力的なコース運行 ホテルや提携施設などへの定期的な訪問営業や意見交換を行うことにより、観光事業者との連携を強化し、横浜ならではの魅力的な企画を月1回以上継続的に実施します。 <企画例></p> <ul style="list-style-type: none"> 老舗四川料理「重慶飯店」料理長による家庭でできる本格中華料理教室 横浜中華街の飲茶の有名店「菜香新館」で本格中国茶のおいしい入れ方教室 ホテルニューグランドソムリエが伝授 おいしいワインの愉しみ方教室 ニコソカレッジ×横浜ベイサイドライン「素敵な横浜の写真を撮ろう」教室など <p><input type="checkbox"/> 閑散期対策 夏休みには横浜八景島シーパラダイスとの連携や子ども料金半額キャンペーンを行うとともに、冬季には恒例となった市内ホテル宿泊券などをプレゼントするリ・ヴィジット ヨコハマキャンペーンを行うことにより、閑散期における集客対策を実施します。</p> <p><input type="checkbox"/> 横浜の旬な観光情報の定期的な発信 横浜ベイサイドラインで巡る横浜の旬な観光スポット情報をインターネットを活用して定期的に発信することによって、横浜の魅力を伝えます。</p>	<p>○企画コースの運行開始 (月1回)</p> <p>○ガイドのおススメ情報の発信(随時)</p>	<p>○企画コースの運行開始 (月1回)</p> <p>○夏休みキャンペーンの実施</p> <p>○ガイドのおススメ情報の発信(随時)</p>	<p>○企画コースの運行開始 (月1回)</p> <p>○ガイドのおススメ情報の発信(随時)</p>	<p>○企画コースの運行開始 (月1回)</p> <p>○冬季キャンペーンの実施</p> <p>○ガイドのおススメ情報の発信(随時)</p>	<p>営業推進本部</p>
<p>(2) 観光バス事業の効果的な広告宣伝及び販売促進の展開</p> <p><input type="checkbox"/> 効果的な広告宣伝活動の実施 過去の利用者データを用いて、利用者の年齢層、居住地域等のマーケティングを行い、より効果的な広告宣伝活動を積極的に展開します。</p> <ul style="list-style-type: none"> 神奈川県内、首都圏近郊における広報の強化(フリーペーパーなどの活用) コース、企画によるターゲットを意識したタウン誌などの利用 関東近郊鉄道事業者とのバスター広告(ポスター掲出)などの活用 ホームページ、リーフレットなどでの外国語情報の提供 <p><input type="checkbox"/> 販売促進ツールの整備 みなとぶらりチケットやベイサイドラインのポスターやステッカーなど販売促進ツールを整備することによって、チケット取扱ホテルや駅などの窓口での販売増を目指します。</p>	<p>○効果的な広告宣伝活動の実施</p> <p>○販売促進ツールの検討</p>	<p>○効果的な広告宣伝活動の実施</p> <p>○販売促進ツールの配布</p>	<p>○効果的な広告宣伝活動の実施</p> <p>○販売促進ツールの配布</p>	<p>○効果的な広告宣伝活動の実施</p> <p>○販売促進ツールの配布</p>	<p>営業推進本部</p>

2-1-8 お客さまサービスの向上

【現状と課題】					
交通事業は、お客様に私たちのバス・地下鉄を選択していただくため、お客様の期待に応え、お客様の満足度を向上させることが重要です。そのため、お客様の声に真摯に向き合い、お客様の利便性・快適性の向上にむけたソフト・ハード面の取組を推進します。					
【取組内容】	23年度スケジュール				担当課
(1) ハマエコカードの普及促進 現金を持たずに定期が買えるカードの利便性に加え、定期購入時のポイント3倍や約500店ある独自の提携店での優待サービスなど、ハマエコカード独自の魅力をPRしながら、ハマエコカードの普及促進を図ります。 入会キャンペーンの推進（22年度末加入者数：約2,800人） 定期券更新時期等、効果的な時節をとらえつつ、キャンペーンエリアの提携店と連携したキャンペーン企画を用意するなど、入会促進キャンペーン内容の拡充を行います。 年間加入目標数：1,500人【加入者目標：23年度末：4,300人】	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	営業推進本部 (自)営業課
	キャンペーン企画検討 キャンペーン企画検討 キャンペーン実施 キャンペーン実施・検証 キャンペーン企画検討 キャンペーン実施	キャンペーン企画検討 キャンペーン実施	キャンペーン実施・検証 キャンペーン企画検討	キャンペーン実施	
カード提携店の拡大(22年度末提携店舗数：420) 市営交通の利用促進と提携店の集客PRなど、双方に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。 【提携店舗数目標】 23年度早期に500店舗を獲得するとともに、さらなる拡充に向け、店舗獲得に戦略的に取り組みます。	提携店紹介冊子の作成・配布	キャンペーンと連動した提携店タイアップ内容の企画・検討	キャンペーン実施、検証	キャンペーンと連動した提携店タイアップ内容の企画・検討	営業推進本部
	提携店拡大営業、既存提携店フォロー（通年）				
(2) お客様トイレの改修 トイレの快適性向上のため、上永谷駅トイレブースの改修を行います。 また、ブルーライン各駅のトイレにはハンドドライヤーが設置されていないため、グリーンラインの各駅と同様に、全駅の男性用及び女性用トイレの各1箇所に設置します。	設計・契約	工事	完成		建築課
(3) 地下鉄駅の精算機の更新 磁気専用精算機を更新し、全駅の精算機でICカードが利用できるようにしてお客様の利便性を向上します。（H23年度から3ヵ年計画） [磁気精算機更新台数] 23年度：12台 24年度：12台 25年度：13台	精算機更新発注（12台）	継続	精算機更新完了次年度計画予算化	継続	(高) 営業課
(4) 地下鉄とバスの連携強化 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、お客様のニーズに対応したサービスの提供や、情報発信・PRに取り組みます。 例) キャンペーン、ダイヤ改正、迂回運行、イベント紹介等のお知らせを、改札口やバス車内に掲出	検討・実施（随時）	検討・実施（随時）	検討・実施（随時）	検討・実施（随時）	営業推進本部 (鉄)営業課 (自)営業課 路線計画課 運輸課

2-1-9 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は、応募数は増加傾向にありますが、全責任職が制度の趣旨を理解し、全職場で改善に取り組む姿勢、新しいアイデアを受け入れる姿勢が根付く状況にはなっていません。 （改善事例報告件数 20年度 37件 21年度 84件 22年度 110件）					
【取組内容】	23年度スケジュール				担当課
(1) 短期営業成績の分析 経営情報を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。 ・地下鉄、バスの1日当たり収入の週単位での把握、分析 ・沿線の開発情報や、新規開設する集客施設等の各種情報の収集及び結果分析 ・分析結果を活用した路線経営への反映	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	(自)営業課 (高)営業課 (自)営業課
	実施・分析 対策の実施 拡充（路線別・営業所別収支の分析）	実施・分析 対策の実施 → ダイヤ・路線見直しへの反映	実施・分析 対策の実施 → ダイヤ・路線見直しへの反映	実施・分析 対策の実施 → ダイヤ・路線見直しへの反映	
(2) 職員提案制度の活用 改善事例報告については、責任職が自ら職員に声をかけ、職場の雰囲気を変えていくことで、全所属から改善事例報告を出しやすい風土を醸成していくことを目指します。（総数150件の報告） アイデア提案については、提案の受付から審査、実施の可否までの期間を短縮し、3週間以内に速やかに回答していきます。	年間を通じて随時募集	募集	ベンチャー審査 改善事例審査（12月）	改善事例表彰（2月） アイデア提案総括（2月）	総務課

重点施策 2 増収に向けた戦略

取組項目2-2 広告料増収への取組強化

2-2-1 魅力ある商品の提供

【現状と課題】

22年度は、中吊り広告の稼働増や横浜駅のリニューアルなどにより、ブルーラインは当初予算を上回る収入を達成しましたが、グリーンラインは、開業3年目にして広告稼働が低下しており、これに歯止めをかけることが課題となっています。また、バス広告は、直接営業によりラッピングバスの稼働増につなげましたが、既存媒体の減を埋めるまでには至っていません。
 今後は、媒体の開発やリニューアルを進めるとともに、営業面では、指定代理店それぞれの得意分野を生かす一方で、交通局独自の営業ルートを開拓し、直接営業にも積極的に取り組んでいく必要があります。

【広告料収入目標額】 23年度予算 バス事業：1.85億円 地下鉄事業：5.67億円
 23年度は、震災の影響による広告出稿の中止や節電対応などにより、大幅な減収が見込まれますが、そうした中でも、新規媒体の開発や販売方法の見直しなどにより、減収を最小限に抑えるとともに、次年度以降の増収につなげる準備を進めておく必要があります。

【取組内容】	23年度スケジュール				担当課
	第1四半期	第2四半期	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 ニーズに合ったエリアにしぼって広告展開ができる強みを活かし、横浜駅やMM地区周辺のほか、バスが主要な交通手段となる路線沿線の施設などをターゲットに営業を強化します。また、新たな顧客を開拓するため、ラッピングバスの掲出例をビジュアルでまとめたセールスシートを作成し、営業に活用します。 【新規獲得目標：30台】	セールスシート作成 (6月～) 直接営業による販売促進 (通年)	継続	継続	継続	営業推進本部
(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。 23年度は、新横浜駅のリニューアルを実施し、仕様検討にあたっては、デジタルサイネージなど最新機器の導入についても研究していきます。 また、他駅では、引き続き駅コンコース看板の空き枠解消に取り組めます。	仕様検討 調査	デザイン・仕様決定 設計・契約	販売条件整理 セールスシート作成 工事	販売開始 工事・完成	営業推進本部 建築課
駅コンコース看板の空き枠解消（通年）					
(3) 新規媒体の開発や企画販売などによる販売促進 地下鉄車内の新規媒体として、「ツインステッカー」の販売を開始するほか、特に稼働が低下しているグリーンライン車内広告の販売促進策を検討、実施します。 また、電力抑制の影響で需要が冷え込む電飾看板に代わる媒体の販売促進を図ります。	ツインステッカー 販売条件整理	販売開始	継続	継続	営業推進本部
		GL車内広告 代替媒体 販売促進策検討	実施	検証	

2-2-2 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】

局としての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センターの業務から営業企画センターの業務にシフトすることで、直接営業にも積極的に取り組み、局独自の営業ルートを築いていく必要があります。

【取組内容】	23年度スケジュール				担当課
	第1四半期	第2四半期	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 局としての販売方針を明確にしたうえで、定期的開催する代理店会議等を通じて方針を共有し、代理店ごとの特性を生かした営業を働きかけます。また、代理店との個別の情報交換の機会を増やすことで、各々の得意分野をより的確に把握します。	指定代理店会議の開催（定期開催） 各代理店との情報交換（通年）				営業推進本部
(2) 局独自の営業ルートの開拓 交通局がこれまで培ってきたネットワークの活用やパートナーシップ事業者との連携などにより、局独自の営業ルートを開拓し、増収につなげます。また、横浜交通開発の広告部門を育成、活用し、局としての営業力を高めます。 【直接営業による販売目標額：5千万円】	広告企画会議の開催（定期開催） 局独自ルートによる直接営業（通年）				営業推進本部

重点施策2 増収に向けた戦略						
取組項目2-3 資産活用の積極的な展開						
2-3-1 センター南駅を駅ナカ開発の重点駅とした活用						
【現状と課題】						
センター南駅は駅構内に物販、飲食等の各種店舗が設置されていますが、1階グリーンライン高架下は、区画の規模が大きく、周辺の通行量が少ないため、まだ利用されていない状況です。 港北ニュータウンの生活圏の中核であり、鉄道利用者のみならず周辺からも集客できる駅として、規模や場所に応じた条件設定や事業者ニーズの把握による、戦略的な計画のもとに進めていくことが必要となっています。						
【取組内容】		23年度スケジュール				担当課
(1) 店舗の事業化 事業者のニーズを把握したうえで、規模や契約条件を設定し、1階グリーンライン高架下等、駅構内の活用可能スペースについて、事業者誘致を行います。 用途については、駅全体の施設構成をもとに検討し、保育所も一つの選択肢として、駅利用者の利便性向上に資するものを誘致します。		第1四半期 資産活用システムによる募集 事業者ヒヤリング	第2四半期 応募区画について審査・選考	第3四半期 事業者決定・設計	第4四半期 工事・開業(3区画)	営業推進本部 建築課
2-3-2 駅構内等のスペース活用						
【現状と課題】						
増収やお客様の利便性向上を図るとともに、駅の魅力向上のため、駅構内や高架下などにおいて店舗、自販機等を設置し、資産の有効活用を行っております。駅構内等の空きスペースを積極的に活用し、資産活用システムによる情報発信やセールスシートを使った営業活動を行い、活用を進めていく必要があります。						
【取組内容】		23年度スケジュール				担当課
(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、地域特性を踏まえた業態の店舗の誘致を行います。(日吉、センター北、関内、戸塚、立場) ・店舗開設(5店舗1,300万円増収) 新羽災害対策備蓄倉庫(2階建、床面積598㎡)の活用について、資産活用システムに掲載するなど、事業者誘致を行います。 催事(臨時的な販売キャンペーン)による駅構内のスペース活用について、資産活用システムに掲載することで明確化し、活用を促進させます。 ・使用許可(850万円の収入)		第1四半期 事業者募集 店舗開設(2店舗)	第2四半期 審査・選考	第3四半期 設計・工事	第4四半期 店舗開設(3店舗)	営業推進本部
(2) 積極的な営業の展開 資産活用システムの内容を充実させて、幅広く事業者へ周知を行うとともに、新たな広報媒体を検討し、情報発信ツールの拡充を図ります。 また、情報発信に併せ、具体的な活用方法をイメージできるセールスシートによる営業活動を行い、効果的な事業者誘致を行います。		資産活用システムによる募集	情報発信ツールの拡充 セールスシート作成	資産活用システムによる募集 セールスシートによる営業(30社訪問)	→ →	営業推進本部
2-3-3 大規模施設・用地の活用						
【現状と課題】						
新羽車両基地、立場駅上部、横浜交通会館跡地、滝頭職員住宅跡地の大規模施設・用地について活用計画が具体化していません。これらの活用については、規模の大きさを踏まえた活用方法を具体的に設定し、事業者募集を進めていく必要があります。						
【取組内容】		23年度スケジュール				担当課
(1) 新羽車両基地の活用(基地面積67,500㎡) 用途、条件設定を行ったうえで、事業者の意向把握や庁内・地元調整を進め、募集条件を整理し、事業者募集を行います。		第1四半期 用途、条件の設定	第2四半期 事業者の意向把握 庁内・地元調整	第3四半期 募集条件整理	第4四半期 事業者募集	営業推進本部
(2) 立場駅上部の活用(2・3階増築面積1,700㎡) 22年度に実施した構造検討の結果に基づき、工事の基礎条件など事業化の検討を行います。		工事基礎条件の検討	事業収支の検討	事業化の検討	→	営業推進本部
(3) バス事業用地の活用 ・横浜交通会館跡地(敷地面積1,100㎡) 事業化に向けた活用方針を策定するとともに、市長部局との土地所管換手続を進めます。 ・滝頭職員住宅跡地(敷地面積1,900㎡) 地域特性を踏まえた募集条件を整理し、事業者の募集を行います。		解体完了活用検討	活用検討・方針策定	→	募集準備 土地所管換	営業推進本部
		事業者ニーズ・地域特性把握	募集条件整理	事業者募集	事業者決定	営業推進本部
2-3-4 土地活用の推進						
【現状と課題】						
土地活用については、統一的な基準ではなく個々の土地の個別要因に基づいて活用に取り組んでいます。このため、基本となる「活用方針」を定め、計画的な土地活用を推進することが必要となっています。						
【取組内容】		23年度スケジュール				担当課
(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・分析のうえ効果的な活用方法を検討し、土地の貸付を前提とする「活用方針」を策定し、方針に基づいた土地活用を進めます。 個別事項では、グリーンラインで日吉本町用地の保育所としての貸付、自動車事業で新北川橋折返場跡地の貸付を進めます。 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。		第1四半期 未利用地の分析・調査 ↓ 活用方針策定	第2四半期 活用方針に基づく貸付等	第3四半期 →	第4四半期 →	営業推進本部
(2) 光ケーブル等その他資産の活用 光ケーブル事業を活用するため、当局所有心線の貸付け及び事業者の設置による設置敷貸しについて、資産管理システム等を活用しHPで公表を行い、新規事業者の獲得に努めます。		HPによる案内・募集	新規貸付営業	→	→	営業推進本部

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】

自動車事業においては、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。高速鉄道事業においても、ブルーラインは料金収入の伸び率が鈍化しており、グリーンラインも資本費負担が大きく、厳しい状況が続いています。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。22年4月に労働組合に対して、改善型公営企業を実現し、継続的に安定した経営が可能となるよう、人事給与制度改革について提案しましたが、現在協議中です。

【取組内容】	23年度スケジュール				担当課
	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	
(1) 給与水準の引き下げと昇任体系の見直し 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。	協議	協議	協議	実施	職員課
(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 ・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	一部実施	協議	協議	実施	職員課
(3) 変形労働時間制の導入 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。	協議	実施	→	→	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、本庁職場や現場事務所等においては、20時以降の超過勤務及び月20時間以上の超過勤務命令を原則禁止する取組を進めていきます。また、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。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たため（1.25→1.5）、より一層の超過勤務の平準化を進めています。なお、労働基準監督署からは、突発的な事態に備えて、36協定の限度時間を超えて労働するために必要な特別条項について労働組合と締結するよう指導を受けています。

【取組内容】	23年度スケジュール				担当課
	第1四半期	第2四半期	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。また、4月1日に特別条項を規定した36協定を締結します。	推進 新36協定の締結	推進	推進	推進	職員課

3-1-3 バス運転仕業の見直し・改善

【現状と課題】

21年度はバス運転の仕業を見直し、運転手の勤務の適正化を図りましたが、拘束時間が長いにもかかわらず実乗務時間が短いなど非効率な面もあり、改善していく必要があります。

【取組内容】	23年度スケジュール				担当課
	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	
(1) 仕業の見直し・改善 拘束時間制の導入も踏まえながら、運転手がより効率的に乗務でき、全体の拘束時間の短縮につながるよう、仕業の組み換え等により、拘束時間が長く実労働が短い仕業の一部について見直します。	実施	検証	→	→	職員課 (自)営業課 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 燃費向上の取組																									
【現状と課題】																									
市営交通5か年経営プランでは、燃費目標を2.60km/ℓとしています。22年度実績は2.56km/ℓにとどまっています。改めて2.60km/ℓを必達目標として、運転技術の講習やドライブレコーダーを活用した個別指導、優良な職員の表彰等に取り組んでいく必要があります。																									
【取組内容】	23年度スケジュール				担当課																				
(1) 省エネ運転の徹底 遠州鉄道(株) (遠鉄バス) で実施している省エネ運転の取り組みを参考に、交通局独自の省エネ運転研修を全営業所で実施します。(9月まで) さらに、指導者を育成するため、営業所責任職や乗務員をディーラー主催の省エネ運転研修に参加させます。 ドライブレコーダーの運転データを基に、省エネ運転操作を随時個別指導し、省エネ運転に対する意識向上を図るとともに、燃費実績の良くない乗務員は乗務を外し、改善するまで個別指導を行います。 また、表彰制度によって省エネ運転に貢献した乗務員を半期ごとに、営業所を四半期ごとに表彰します。 さらに、運行にあたっては、燃費の良い車両を積極的に活用していきます。 【燃費目標】 2.60km/ℓ	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	運輸課																				
	省エネ運転実技研修	省エネ運転実技研修	継続	継続																					
	ドライブレコーダーによる個別指導	→	→	→																					
	表彰	→	→	→																					
3-2-2 節電の取組																									
【現状と課題】																									
震災による電力不足に対応するため、節電を徹底します。 特に夏場は更なる電力不足が想定され、平日の10時から21時までのピーク電力を抑制することが必要です。 地下鉄の電力(駅、基地、動力)とバス営業所の電力を使用する職場が、毎週使用量を確認して使用量の削減に取り組めます。																									
【取組内容】	23年度スケジュール				担当課																				
(1) 地下鉄電力の節電 大震災による電力供給不足に対応するため、以下のとおり節電に取り組めます。 ・動力(列車運行用電力)：節電ダイヤにて運行 [夏季以外] 平日90%ダイヤ(土休日は平常) [夏季] 夏期特別ダイヤで運行 BL:朝ラッシュ時平日100%、昼間10分間隔、夕ラッシュ9分間隔 GL:朝ラッシュ時平日100%、昼間10分間隔、夕ラッシュ8分間隔 ・付帯(駅、車両基地)：前年度比で30%の削減 照明の一部消灯、一部のエスカレータの停止、空調の温度→弱設定 動力と付帯の合計で、夏期の10時～21時の間に前年度比で25%以上の節電を実施。(1日の電力では約20%の削減) ・ブルーラインの駅(ホーム、コンコース、事務所)の蛍光灯(FLR40W)を3年でLED照明に交換 23年度は2,301本をLEDに交換 →2,301本の削減効果：年間で約302,000kWh(約290万円)の削減 これらの取組で、年間の地下鉄の使用電力量を15%(料金で10.5%)以上節電します。 <table border="0" style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">電力量</td> <td></td> <td style="text-align: center;">電気料金</td> <td></td> </tr> <tr> <td>23年度予算</td> <td style="text-align: right;">120,507,864kWh</td> <td></td> <td style="text-align: right;">1,674,941,553円</td> <td></td> </tr> <tr> <td>削減効果</td> <td style="text-align: right;">▲18,076,180kWh</td> <td style="text-align: center;">15.0%減</td> <td style="text-align: right;">▲175,366,605円</td> <td style="text-align: center;">10.5%減</td> </tr> <tr> <td>年間使用見込</td> <td style="text-align: right;">102,431,684kWh</td> <td></td> <td style="text-align: right;">1,499,574,948円</td> <td></td> </tr> </table>		電力量		電気料金		23年度予算	120,507,864kWh		1,674,941,553円		削減効果	▲18,076,180kWh	15.0%減	▲175,366,605円	10.5%減	年間使用見込	102,431,684kWh		1,499,574,948円		第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	高速鉄道本部 技術管理部
		電力量		電気料金																					
	23年度予算	120,507,864kWh		1,674,941,553円																					
	削減効果	▲18,076,180kWh	15.0%減	▲175,366,605円	10.5%減																				
年間使用見込	102,431,684kWh		1,499,574,948円																						
90%ダイヤ	夏期特別ダイヤ	90%ダイヤ	90%ダイヤ																						
(2) 地下鉄車両の省エネルギー走行 ブルーライン車両の走行電力コスト低減及び省エネルギーの観点から、22年度に引き続き実車試験による検証を行いATO運転プログラムの改善につなげていきます。	調査	調査及び効果の検証と報告			車両課																				
(3) 湧水活用による冷房検討 ずい道からの湧水を活用して省エネ効果が期待できる駅冷房方法を検討します。	検討	検討	検討	検討	建築課																				
(4) バス営業所での節電対策 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節電に取り組めます。 ・営業所電力使用量20%削減 ・毎日営業所の電力メータを検針して使用量を確認し、水曜日に報告します。	節電	節電	節電	節電	営業所																				

3-2-3 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年度から取り組んでいる営業所車両整備係による物品購入についてさらに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、車両ごと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。
 故障箇所の早期発見には、乗務員から整備員への連絡体制が重要なことから、連携を一層強化する仕組みを検討していきます。

【取組内容】	23年度スケジュール				担当課
	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	
(1) 整備員配置の効率化 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、23年度はさらに効率的な車両の整備を進めます。	継続	継続	継続	継続・検証	運輸課
(2) 現場における事務の効率化、在庫管理の徹底 部品の発注、受領、支払い業務を各営業所で行い、きめ細かな在庫管理を行います。また、23年度からは軽微な修理契約を営業所で行うことにより、事務の迅速化・効率化を図ります。 部品の適正在庫と経費削減をねらいとして、営業所間の情報共有を徹底して、営業所の部品在庫管理を徹底します。 【平成22年度 在庫管理徹底による効果】 約1,000万円	修理契約事務（一部）の営業所への移管	継続	継続	継続・検証	運輸課
(3) バス車両の車検直営化 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。 【直営車検台数目標】222両（23年度）：経費削減効果：約2,220万円 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。	計画的に実施	計画的に実施	次年度台数の検討	継続	運輸課

3-2-4 地下鉄保守業務の効率化

【現状と課題】

昼夜の業務量の偏りに応じて要員を適切に配置できる体制について、安全性を確保しつつ再構築しました。また、これまでは責任職を配置していなかった夜間についても、区長を配置して職場の管理体制を確立させることとし、23年5月1日から実施します。
 今後、翌日の作業計画を踏まえた保守用車両の留置場所の工夫を進めるとともに、き電開始、停止の時間を保守部門と運輸部門が議論のうえ調整し、保守作業時間の確保に向けた取り組みを進めます。

【取組内容】	23年度スケジュール				担当課
	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	
(1) 保守体制の見直し 昼夜の業務量に対応した適切な要員を配置するため、これまでの隔勤体制を見直し、勤務時間が有効に使われる体制へ変更して23年5月1日から実施します。 また、車両整備業務の直営化を拡大し、グリーンラインの列車検査の一部について、今年度から直営で実施します。	新たな保守体制の実施	継続	継続	継続・検証	技術管理部
(2) 保守効率化プロジェクト 夜間の保守作業時間を拡大し、有効に活用するため、保守用車両の留置場所やき電時間の見直しを行い、移動時間を短縮して実作業時間を確保する検討を進め、実施につなげます。	実施案検討 課題抽出	試行 問題点抽出	見直し・改善	継続	技術管理部
(3) 委託業務の直営化による委託費の縮減 委託するよりも直営で行った方が効率的な業務や、技術力の確保・技術継承のために必要な業務については直営化し、保守業務の効率化、外注委託費の縮減につなげます。 23年度は16の事業を直営化し、7,300万円の委託費を削減します。 (22年度削減額：6,100万円)	検討	実施案作成	24年度予算案に反映	実施準備	技術管理部
(4) 契約期間を延長する保守点検業務契約の拡大 単年度契約を行っている保守点検業務等について、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。	検討	継続	24年度予算案に反映	継続	技術管理部
(5) 効率的な保守業務の実施【再掲】 保守の年間作業計画を作成し、 ・MCの効率的な配置による作業時間の拡大（移動時間の短縮） ・部分き電停止範囲の見直し改善 ・ダイヤの変更検討 などにより保守作業時間を確保し、効率的に保守業務を実施します。	計画・実施	実施	実施	実施・振返	技術管理部

3-2-5 運営経費の削減

【現状と課題】						
<p>2営業所（緑、磯子）の管理について、①安定的な乗務員の確保、②経費削減を狙いとして、子会社である横浜交通開発㈱に委託しています。また、営業所間での業務の水準、達成度を比較する（競争する）メリットシステム（インセンティブ）を取り入れており、「安全運転・接客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必要があります。</p> <p>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。</p>						
【取組内容】		23年度スケジュール				担当課
		第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	
<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・接客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・接客6つの言葉」使用率90%以上、燃費目標2.60km/ℓ】</p>		<p>受託事業者への指示・指導（必要に応じて）</p> <p>22年度インセンティブ付与の実施</p> <p>23年度インセンティブの仕組み検討</p>	<p>受託事業者への指示・指導（必要に応じて）</p>	<p>受託事業者への指示・指導（必要に応じて）</p>	<p>受託事業者への指示・指導（必要に応じて）</p> <p>メリットシステム（インセンティブ）の評価・検証</p>	(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、22年度に全般検査周期を8年から10年に延伸し、検査費用の削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削減を目指して、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	試験車両台車の部品採取	評価検討委員会開催	走行試験	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みます。具体的には、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]</p> <p>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)</p>		券売機撤去	空きスペース活用案検討	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>全職場において、節電、節水の取組を進めるとともに、電気・水道ともに使用量メーターを随時確認し、漏電・漏水の有無を監視し、無駄な支出をしないよう取り組みます。</p> <p>各駅と、乗務管理所及び総合司令所においては、電力使用量を前年比25%削減するよう、照明の一部消灯、適正な冷暖房温度の管理等に取り組みます。</p> <p>また、乗務管理所、司令所での風呂の使用を自粛するなど、水道及びガスの使用量を節減します。</p> <p>バス営業所においては、メーターチェックを実施することにより使用量を把握し、節減の実効性を持続的に確保することとし、それぞれ対前年比使用量を、電気20%、ガス10%とするとともに、水道については、前年度以下を目標とします。</p>		<p>節減対策実施</p> <p>実施</p> <p>バス営業所における使用量の縮減</p>	継続	継続	継続	全庁
<p>(5) バスの計画的ダイヤ改正による経費削減</p> <p>22年度は年間15回のダイヤ改正を実施しましたが、バス停の時刻表の貼り替え等の作業がその都度発生し、多くの時間を要していました。そこで、主なダイヤ改正の回数を年3回程度に集約することにより、業務の効率化を図ります。</p>		ダイヤ改正の集約した実施（10月・12月・3月）				路線計画課

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。22年度に引き続き、公表に向けた事務手続きの工夫やスケジュール管理の徹底によって、期限内の公表を行います。
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ため、改善を重ねます。

【取組内容】	23年度スケジュール				担当課
	第1四半期	第2四半期	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月に議会に提出され、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。	22年度決算調製作業	22年度決算速報公表	—	—	経営企画課
(2) 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と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。 23年度は、昨年度に引き続き、各四半期末日から50日以内の公表に取り組むとともに、収支状況や課題の共有を進めるため、各部との連携を深めます。	—	第1四半期収支公表	第2四半期収支公表	第3四半期収支公表	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】	23年度スケジュール				担当課
	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	
(1) 在庫管理と棚卸の実施 関係課との連携を強化し、在庫管理の徹底と在庫品目、数量の最適化を行い、調達コストを削減します。また、決算において、棚卸会計を明確化し、期間費用の平準化を行います。	22年度決算における棚卸結果の反映	期中の在庫管理の徹底	期中の在庫管理の徹底	期末棚卸の実施	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】

事務室や共通スペースの清掃・整理整頓は、かなり意識が高まりつつあります。ただし、全員が意識し行動できるレベルには、また至っていません。今後も継続して取り組んでいく必要があります。
 お客様への接遇についても、まだ全員が意識してできているレベルではありません。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、今以上に接遇を向上させていくことが求められています。

【取組内容】	23年度スケジュール				担当課
	第1四半期	第2四半期	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 始業開始時の清掃・整理整頓、また机上や掲示物の整理整頓などを中心に、お客様を迎える環境及び効率的な執務環境づくりを継続的に行っていきます。 また書庫内の整理、および書庫上の物の撤去をより徹底していきます。 バス営業所および駅事務室の執務環境の整理整頓も再度実施し、業務の効率化及びお客様をお迎えできるスペースづくりをします。	各所属で整理整頓の実施	継続	継続	継続	全庁
(2) 接遇対応の徹底 接遇向上研修、基礎的挨拶研修などを通じて、基本的な接遇向上を図ります。また、朝礼やコアミーティングを利用して、お客様をお迎えするにあたっての挨拶の必要性を伝え、各所属における挨拶練習を継続して行えるようにしていきます。 また、昨年に引き続き、未受講者を対象に「クレーム対応研修」を実施し、対応力を向上させます。 サービス接遇検定の合格者が、外部講師研修とともに受験者の支援を行うことにより、職員自らが「接遇」の大切さ伝えることで、職場ごとでのサービス向上の輪を広げていきます（23年度において、合格補助は終了予定）。	接遇向上研修 基礎的挨拶研修 サービス接遇検定合格者による支援講座	「クレーム対応研修」実施	基礎的挨拶研修	サービス接遇検定合格者による支援講座	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未だに見られます。また、改善すべき苦情に対する取組が徹底できておらず、速やかにお客様の不満、不快、不便を減らすべく対応することが求められています。
 コアミーティング同様、CSミーティングについても、局の目標としてのお客様満足度の向上を達成し、強いチームづくりにつながるような話し合いとなるように取り組む必要があります。

【取組内容】	23年度スケジュール				担当課
	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	
(1) お客様視点、お客様本位の取組 ・お客様からいただく苦情を部長会で受け止め、課題を整理し改善方策を決定します。各部長は、課題や改善方策を職員一人ひとりまで共有できるようにきちんと伝え、目標に向かって取り組めるようにしていきます。また、毎月の部課長会において、各部での取組状況を報告し、局全体での課題解決に向けての進捗状況を確認します。 ・引き続き、課長・係長の分析力・対応力、マネジメント力向上のために、外部講師による「お客様対応力講座」を実施します。	目標設定・実施 「お客様対応力講座」実施	目標設定・実施 「お客様対応力フォロー講座」実施	目標設定・実施	目標設定・実施	全庁
(2) お客様満足度の向上 各所属長は、ミーティングに職員が参加できるように勤務変更なども含め環境を整えた上で、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回定例的に開催します。ミーティングでは、自分たちの「身の回りの問題や課題」「お客様の不満を解消するための取組」を話し合い、「職場づくり」「お客様満足度の向上」への具体的な行動に繋がるようにしていきます。 各所属での取組を毎月取りまとめ、局全体において課題や進捗状況の把握をしていきます。 本庁各課は、現場から提示された問題点について、本庁の役割として課題を整理し改善しなければならない事項については速やかに改善策を示し、局としての目標が達成できるように取り組みます。 年に2回、各部長が召集したCS推進リーダー会議を開催し、各部署で設定した目標に向けて、具体的な取組状況などの情報交換を行います。	継続的に実施 CS推進リーダー募集	継続的に実施 CS推進リーダー会議の開催	継続的に実施	継続的に実施 CS推進リーダー会議の開催（振り返り）	全庁

5-1-3 接遇の向上

【現状と課題】
 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、整齊することがサービス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。サービス規程違反（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ますが、いまだ十分に改善できていません。
 23年度はマスタードライバー制度を導入しており、この制度の活用等を通じて、全体の接遇レベルの向上を図っていく必要があります。

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ません。
 特に、直営駅の評価が低いため、駅長を中心に抜本的な取り組みが必要です。

【駅評価結果】 H21年度：第1回目3.61/第2回目3.69 H22年度：第1回目3.50/第2回目3.76

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。

【取組内容】	23年度スケジュール				担当課
	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	
(1) サービス規程の遵守（身だしなみの整齊） 乗務員の身だしなみは市営バスに対するお客様の印象に大きな影響があることから、引き続き適正化に向けて取組を強化します。 責任職が制服や身だしなみの整齊の重要性を認識した上で、乗務員に対して研修等において身だしなみのチェックポイントを周知していきます。また、仕業点呼において、きちんとした身だしなみができているか必ずチェックし、整齊することを徹底します。 また、乗務中のマスクやサングラスについては、随時、ターミナル等で使用状況を確認し、使用者については届出がなされているか確認します。 責任職によるチェック、指導を徹底し、改善しない乗務員については厳しい対応をとります。	実施	→	→	→	運輸課
(2) マスタードライバー制度の導入 日頃の職務をまじめに取り組み、お客様からの信頼を得る努力をしている乗務員を評価することで、乗務員にプライドを持たせ、さらなるサービス向上を図ります。「安全運転・接遇6つの言葉」等4項目の基準を満たしている乗務員を対象に、「市営バスマスタードライバー」として任命します。 マスタードライバーは、「安全運転・接遇6つの言葉」の使用だけでなく、ていねいな車内案内や、お客様が乗降しやすいように縁石に沿ってバスを停車させる等、高いレベルのサービス提供をし、市営バス乗務員全体のレベルアップにつなげていきます。	マスタードライバーを任命(55人) 状況チェック	→ 制度検証	→	次年度のマスタードライバーの選定	(自)営業課 運輸課
(3) 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、お客様対応の向上に取り組めます。実施にあたっては、能力別研修等により効果的な方策を検討します。また、問題のある職員に対しては、駅長から個別に具体的な指導を行うことにより、接遇向上を目指す趣旨、指摘内容を徹底的に理解させ、全員がお客様目線に立ったご案内ができるようにします。		7月	10月		(高)営業課 駅務管理所
(4) 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。		9月			駅務管理所
(5) 「サービス接遇検定」の取得推進 駅務員の接遇向上の指標の一つとして、「サービス接遇検定」の受講を推進し、サービス接遇検定2級以上を23年度までに100人取得を目指します。 平成23年3月現在 71人取得済み	6月		11月		駅務管理所
(6) 接遇状況の巡回点検 接遇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とともに、助役が率先して、お客様案内を行い、接遇向上に取り組むなど、定期教育訓練や駅巡回時、管区会議等、あらゆる場で意識向上の徹底を図り、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	駅評価検証を踏まえた取り組み実施	駅評価の検証	駅務管理所
(7) 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、接遇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。 併せて、外部講師による接遇研修やマネジメント研修、IC機器研修等を実施します。【再掲】		助役1年目研修 接遇研修 マネジメント研修 IC機器研修	助役2年目研修 接遇研修 マネジメント研修 IC機器研修		駅務管理所
(8) 氏名紹介放送の充実 氏名紹介放送については、自発的な取組みとして昨年3月から実施してきましたが、一部の乗務員だけが実施している現状のため、更なる拡大を図るとともに、乗務員による放送プロジェクトを活性化し、議論を活性化させていきます。	指導運転士による実施 放送プロジェクトの活性化	継続・実施	継続・実施	継続・実施	運転課

5-1-4 駅や車内の美化対策

【現状と課題】					
<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>					
【取組内容】	23年度スケジュール				担当課
(1) 地下鉄駅美化の取組	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	
<p>これまで、駅員は清掃について関心が薄く、清掃か所の指示や清掃のチェックをきちんと行っていなかったため、平成21年度から駅員が清掃委託業務（日常清掃）に関する指示やチェックを行ってきました。</p> <p>引き続き、駅の美化が確保・維持できるように清掃のチェックを行い、駅の美化向上に取り組めます。</p>	継続実施	継続実施	継続実施	継続実施	駅務管理所
<p>巡回時にトイレ内の積極的なごみ拾いや洗面台、鏡の水は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、お客様に駅を快適にご利用いただけるようにします。</p>	継続実施	継続実施	継続実施	継続実施	駅務管理所
<p>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。</p> <p>22年度の実態調査を踏まえ、掲示スペースの確保や、必要な掲示物の見直しについて検討するとともに、2年間で全ての駅で「壁張り掲示物」を整理します。</p>	調査・調整	モデル駅で試行実施	実施駅拡大	実施	(高)営業課 駅務管理所
<p>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、券売機周りなどの清掃や整理整頓を行います。</p>	継続実施	継続実施	継続実施	継続実施	駅務管理所
(2) バス車内外の美化					
<p>【バス車内】 乗務員が日常的にごみ拾い等を行ってきましたが、車内にほうき・ちりとりを備え付け、徹底します。 また、7年を経過した車両について座席洗浄を実施し、清潔感を保持します。</p>	営業所への指示 清掃道具の準備 座席洗浄25両	点検 洗浄26両	点検 洗浄26両	点検 洗浄23両	(自)営業課
<p>【バス車外】 乗務員が洗車機で洗車することを徹底し（最低15日に1回及び車体が汚れがちな雨の日の翌日）、汚れの著しい箇所はシャンプー等を利用して洗車機に通します。 特に汚れの著しい車両は、ポリッシャー等を購入して車両磨きを行い、車両に輝きを持たせます。（計283両）</p>	営業所への指示 ポリッシャー 洗車の研修 44両	点検 88両	点検 72両	点検 79両	
(3) 駅内壁等の塗装替え					
<p>前年度調査により、塗装の劣化が著しい片倉町駅について、コンコース・ホームの小壁、柱、出入口の内壁等の塗装替えを実施します。</p>		設計・契約	工事・完成		建築課
(4) エスカレーター等清掃					
<p>昨年度のエスカレーター清掃要領の作成及び実行に向けた調整が完了したことから、今年度から実施します。さらに、エレベーターの清掃は保守点検時にあわせて実施します。</p>	—	設計・契約	実施	—	建築課
(5) 地下鉄車両清掃改善					
<p>昨年度、ブルーライン・グリーンライン共に、委託している車両清掃の仕様を見直しました。</p> <p>特に、</p> <p>①車両床面のワックスはく離作業の実施 ②チェックシートによる清掃後検査の実施</p> <p>を徹底したことが美化の向上に有効でした。</p> <p>お客様に快適な車内空間を提供するため、23年度も継続して取り組むとともに、職員の気づきが提供されるように働きかけます。</p>	継続実施	継続実施	継続実施	振り返り・改善	車両課 保守管理所

5-1-5 快適な車内空調

【現状と課題】
 昨年度に引き続き、季節に応じて設定温度の変更を実施するとともに、その日の状況に応じ、総合司令所の指示により乗務員が専用カードを使用して設定温度を変更するなどの取組を継続します。
 また、空調機からの臭いについては、昨年度の取組で一定の効果が出たので、今後も研究を続けて更に改善できる項目を抽出し、「お客様からの苦情ゼロ」を目指します。

【取組内容】	23年度スケジュール				担当課
	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	
(1) 適切なバス車内空調の維持 乗務員が車内点検を行う際や、車内ミラー等での車内の状況を注視することを通じて、室温の変化に気を配り、適切な温度設定を心掛けていきます。 また、季節の変わり目等の急激な温度変化や、猛暑時のアイドリングストップの一時中断については、本庁からの無線指示により、統一的な取扱いができるようにします。	車内の状況注視 本庁からの無線指示	→ → 猛暑時の対応	→ →	→ →	運輸課
(2) 地下鉄車内の冷暖房温度の適正化 お客様から苦情の多い車内空調については、22年度より職員による添乗調査に追加して司令所からの指示により、専用カードを使った温度変更を行う取組を開始しましたが、お客様からの苦情を0件にできませんでした。23年度は、この取組を高速鉄道本部及び技術管理部が一体となって徹底することで、「お客様からの苦情ゼロ」を目指します。	継続	継続	継続	振り返り・改善	車両課 運転課
(3) 空調機からの臭い対策 22年度は、清掃内容の見直しを図り、洗浄剤を使用した清掃方法を取り入れるとともに、清掃時期を見直し、空調の使用開始時期直前に変更する取組を行いました。 23年度は、この効果の検証を行うこととします。	検証	検証	検証	振り返り・改善	車両課

5-1-6 異常時の情報案内放送の適正な実施

【現状と課題】
 自社線、他社線問わず列車の遅延情報については、総合司令所の司令により、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。21年度からは更に「ダイヤ乱れによるお客様案内放送チェック表」を使用し、遅延情報がないなどの苦情件数は、H21年度7件に対して、H22年度は5件と減少していますが、「案内が不親切である」、「聞こえにくい」とのご意見をいただいております。構内放送での丁寧なご案内を徹底する必要があります。

【取組内容】	23年度スケジュール				担当課
	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	
(1) 駅における、分かりやすい情報案内の実施 列車遅延などの異常時には、お客様から運行情報などの情報提供を適宜行うよう求められています。駅務員が情報提供の必要性を十分認識し、簡潔に判りやすい放送ができるよう、定期教育訓練で実技訓練を行います。	5月 定期教育訓練 で放送の訓練 実施	継続実施	継続実施	継続実施	(高)営業課 駅務管理所

5-1-7 お客様への情報提供の改善・充実

【現状と課題】
 放送地点変更ソフトを導入し、車内放送が聞き取りにくい地点の変更を直営で行い、お客様に聞きやすい放送を提供するとともに、車内放送の内容や頻度を見直し、快適な車内空間を提供します。

【取組内容】	23年度スケジュール				担当課
	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	
(1) 地下鉄車内アナウンスの改善 自動放送の聞き取りにくい場所については、今まで放送地点の変更を業者に委託していましたが、23年度は放送地点を直営で変更できる装置を購入し、随時点検を行うことで迅速に対応します。 また、車内アナウンスの内容見直しや回数削減を行うことで、お客様に分かりやすい車内放送に改善してまいります。	設計・発注	製作	製作	実施	車両課 運転課

5-1-8 地下鉄車両携帯電話電源オフエリアの新設

【現状と課題】
 地下鉄車内での携帯電話の利用については、平成12年6月から「電源オフ」をお願いしてまいりました。しかし、お客様から制度の見直しを求める声があることから、全席優先席の取組はそのままとし、携帯電話の取扱について見直しを行い、「電源オフ」と「マナーモード」のエリアを区分します。

【取組内容】	23年度スケジュール				担当課
	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	
地下鉄車内を電源オフエリアとマナーモードエリアに区分します。(1両に1か所) また、電源オフエリアは、 ・つり革と床の色を変更します。 ・ポスター掲示及び車内、駅での放送でお客様に案内します。	設計・契約 6月告知開始	施工・実施 9月完全実施	-	-	車両課 高速鉄道本部

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】						
<p>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。</p> <p>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。</p>						
【取組内容】		23年度スケジュール				担当課
(1) 経営理念の浸透		第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	全庁
<p>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組織人としての認識を持つことが必要です。</p> <p>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場づくりを進め、経営理念の具現化に取り組みます。</p> <p>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。</p> <p>【現業職員の経営理念の浸透90%以上】</p>		コアミーティングなどを通じた職場づくり	継続	継続	継続	
(2) 現場からの意見・要望への迅速な対応		実施	継続	継続	継続	全庁
<p>本庁各課は、現場から提示された意見、要望を局が抱える問題として捉え、現場が働きやすい環境整備、お客様の視点に基づくサービスの向上、事務事業の効率化など改善すべき問題について期限を区切って速やかに対処し、現場に対して回答していきます。</p> <p><各部の取組></p> <p>【高速鉄道本部】</p> <p>各現場で定例的に開催している「管区会議」や「所内会議・指導会議」等に本庁職員が出席し、現場の意見の吸い上げや、意見交換を行い、迅速に対応できるようにします。</p> <p>【自動車本部】</p> <p>現場から寄せられた意見・要望を2週間以内に提案者へ文書回答を行います。また意見・要望(回答)を月別にまとめ各営業所に掲出して情報共有します。</p> <p>【総務部】</p> <p>現場力支援のための事務基礎研修を実施します。</p>		実施	継続	継続	継続	
5-2-2 研修及び教材の充実						
【現状と課題】						
<p>「私たちの手で、市バス・地下鉄を走らせ続ける」という目標に対し、責任職、職員ともに、経営理念・職場の使命への理解は深まっています。</p> <p>しかし、実際の業務遂行にあたり、従来の仕事の踏襲からなかなか抜け出せず、職場の課題について担当業務の改善に取り組めない、理解を業務に結びつけられない現状が見られます。</p> <p>これは、責任職のマネジメント力の不足、職員の経営に対する危機感やコスト意識が低いことに起因しています。</p> <p>そこで、責任職のマネジメント力を高め、職員の意識、基礎的な事務能力の向上を図る研修を充実し、理解を実践に移す職員育成が必要となっています。</p> <p>また、研修を効果的にするため、適正な講義水準の把握、OJTとの連携、所属研修への対応等を行います。</p>						
【取組内容】		23年度スケジュール				担当課
(1) 組織力を高めていくための研修の実施		第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	能力開発センター
<p>厳しい環境の下においても、責任職が、職場をまとめ、業務を管理し、担当業務を経営目標に結実させるために、責任職のマネジメント力修得を図ります。</p> <p>また、事務職員には、基礎的な業務知識の確認、スキル向上を図り、業務改善への働きかけを行います。</p> <ul style="list-style-type: none"> 責任職マネジメント研修（5月～12月） （交通局職員）事務基礎研修（5月～11月） 		実施	継続	継続	振り返り	
(2) 乗務員養成科の実施		実施	継続	継続	振り返り	能力開発センター
<p>経営理念の理解、CS（お客様満足度向上）の意義の浸透、経営状況に基づく自己の役割認識により、「横浜市交通局の」バス運転手を養成します。</p> <ul style="list-style-type: none"> バス運転手(公募嘱託)養成科 		実施	継続	継続	振り返り	
【教材更新の検討】		調査・検討	検討案取りまとめ	実施案検討	実施案検討	
<p>昨年度行った、全運転士への運行上のヒヤリハット及び教育訓練への要望に関するアンケート、他局社の設置環境調査・視察を基に、当局の地下鉄シミュレータ更新について引き続き検討します。</p> <ul style="list-style-type: none"> 地下鉄シミュレータ更新の検討 		調査・検討	検討案取りまとめ	実施案検討	実施案検討	

5-2-3 自動車本部職員の人材育成

【現状と課題】					
<p>バス事業を担う本庁職員や営業所係員は、バス運転手の中から適性を考慮して登用していますが、発令後の十分な研修等の育成プログラムが実施できていないため、業務遂行能力や考え方が向上していないケースが多くあります。十分な研修・指導を行うことによって、将来のバス事業を担う人材を育成する必要があります。</p>					
【取組内容】	23年度スケジュール				担当課
<p>・計画的な研修の実施 運行管理者研修のほか、財務・文書研修、公金管理、接客研修を計画的に実施し、その効果を確認していきます。</p>	<p>・定期券発売研修 ・予算執行研修</p>	<p>・公金管理研修</p>			(自)営業課

5-2-4 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】					
<p>【バス添乗調査】 23年度の添乗調査は、6つの言葉の使用率の一層の向上を図るため、対象を下位乗務員（4点以下）とし、添乗・指導・検証を繰り返すとともに、乗務員自ら考え工夫し、お客様へサービスを提供する「プラスワンサービス」を評価する調査基準へ見直します。</p> <p>【駅評価】 年2回調査を実施し、お客様視点を大切に改善に役立つ調査とします。調査の客観性を高めるため、調査項目・評価基準の見直しを継続します。</p> <p>【地下鉄における運転状況調査】 乗務員引継ぎ状況及び平成22年8月開始の乗務員指差確認・称呼の実施状況を調査し、乗務員の規律の保持や安全意識の向上に資する調査とします。</p>					
【取組内容】	23年度スケジュール				担当課
	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	
<p>(1) バス添乗調査 監察課の調査対象を4点以下（約460名）とし、これまでの覆面性の調査から名乗って添乗する方法へ変更し、添乗・指導・再添乗を繰り返し、運転と接客レベルの向上を図ります。また、全乗務員を対象として、お客様サービスを自ら考え工夫して提供する「プラスワンサービス」を評価する調査基準へ見直し、サービスレベルの向上に取り組みます。</p>	実施	継続	継続	継続	監察課
<p>(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、駅のあいさつや清掃など施設の改善に役立つ調査とします。</p>		第1回駅評価公表と改善	第2回駅評価	公表と改善	監察課
<p>(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、一部見直し、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。</p>	継続	継続	継続	継続	監察課
<p>(4) 地下鉄における運転状況の調査の実施 乗務員における引継ぎ調査及び指差確認・称呼調査を継続し、「安全運行のための基本動作」の徹底に資する調査を目指します。 乗務員の指導・教育等に活用できるよう、調査結果を速やかに送付します。</p>	評価基準の徹底	継続	継続	継続	監察課

5-2-5 定時運行確保に向けた取組

【現状と課題】					
<p>地下鉄の運行について、総合指令所のもと、定時運行を目指していますが、ひとたび遅延が発生すると当該電車を含め、ダイヤ乱れが拡大して、お客様にご迷惑をおかけしています。</p>					
【取組内容】	23年度スケジュール				担当課
	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	
<p>(1) 定時運行に向けた取り組み 総合指令所が中心となり、電車遅延が発生した場合や予想される場合は、指令所の指示のもと、乗務員、各駅、その他関係所属が連携して電車遅延を最小限にとどめます。また、2分以上の遅延が発生した電車については、原因を分析して、遅延防止対策に反映します。</p>	継続・検証	継続・検証	継続・検証	継続・検証	運転課

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】						
<p>22年度にノンステップバス79両を導入した結果、福祉対策車両導入率は94.4%（前年度93.3%）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77.9%（前年度70.2%）となりました。</p> <p>23年度は、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ることから、車両の装備等を見直し、コスト削減を図っていく必要があります。</p>						
【取組内容】		23年度スケジュール				担当課
(1) ノンステップバスの導入と車両コスト削減		第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	運輸課
<p>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。</p> <p>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。</p> <p>22年度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削減を予算に反映できましたが、今後も継続して車両コスト削減の検討を継続していきます。</p>			導入	導入	80両更新予定 ⇒福祉対応車両導入率 96.8%	
5-3-2 バス接近表示器の増設						
【現状と課題】						
<p>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しています。</p>						
【取組内容】		23年度スケジュール				担当課
(1) 接近表示機の増設		第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	(自)営業課
<p>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配慮します。</p>		契約	設置工事 供用開始 (10基)			
5-3-3 広告付き上屋の設置						
【現状と課題】						
<p>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。（22年度末時点での設置数 171か所）</p> <p>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。</p>						
【取組内容】		23年度スケジュール				担当課
(1) 広告付き上屋の設置		第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	(自)営業課
<p>バス停留所的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。</p> <p>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。</p>		調整・手続き等	2基設置	調整・手続き等	3基設置	
5-3-4 バス停の改修と営業所の対応支援						
【現状と課題】						
<p>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ない状況にあり、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。</p> <p>また、営業所におけるバス停の維持・管理が効率的に行えるよう、「停留所管理システム」の利用が進められるようサポートします。</p>						
【取組内容】		23年度スケジュール				担当課
(1) バス停設備の点検、改修		第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	(自)営業課
<p>案内板の劣化や誤植、上屋の雨漏りやベンチの損傷などを点検するとともに、清掃・修繕を行います。</p>		停留所管理システムの活用、点検強化 清掃・修繕	調査・データ整理 →	→	→	
(2) 営業所の業務支援		第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	(自)営業課
<p>バス停の維持・管理業務をサポートするツールである「停留所管理システム」について、業務マニュアルを整備し、利用を進めます。</p>		業務マニュアルの整備				

5-3-5 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年度乗降人員）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、階段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、上下線の列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】	23年度スケジュール				担当課
	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	
(1) 混雑緩和策の検討 プラットホームの延長や階段の増設など混雑緩和に向けた、検討・対策のための調査を行います。	委託手続	調査委託	調査	検討	建設改良室 建築課

5-3-6 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、迅速に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、また、情報共有と更新が滞ることのないようサポートし合える体制となっていないこと等が課題です。

【取組内容】	23年度スケジュール				担当課
	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	
(1) 迅速に正確な情報の発信 迅速に正確な情報を発信していくよう、情報共有し、更新が滞ることのないようサポートし合える体制を作ります。 (2) わかりやすい情報提供 お客様にわかりやすい情報提供をし続けるために、コンテンツの見直しを実施します。 (3) 外国語のコンテンツの充実 外国人のお客様にも利用してもらえるよう外国語のコンテンツを増やします。 (韓国語・中国語)	承認者研修 翻訳委託	編集職員研修 HP作成・完成			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等の改修が必要となります。					
【取組内容】		23年度スケジュール			担当課
(1) 交差・接続に関する計画・設計 新横浜駅での相鉄・東急直通線（31年開業予定）との交差・接続については、平成22年度に整備主体である鉄道・運輸機構と基本的な協議が整いましたので、23年度は協議に基づき設計を行います。		第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期
		協議 ・計画 ・設計	協議 ・計画 ・設計	協議・設計	協議・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】	23年度スケジュール				担当課
	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	
(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。	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の土木構造物のうち、塩害等により一部劣化が生じている横浜～吉野町間の開削トンネル、及び漏水・ひび割れ等の劣化がみられる上永谷～下永谷間の山岳トンネルについて、補修工事を実施し、長期的安全性を確保します。

【取組内容】	23年度スケジュール				担当課
	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	
(1) 補修工事の実施 躯体構造物の補修工事について、高島町駅、阪東橋～吉野町間に引き続き、横浜～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、下永谷山岳トンネルの補修工事を実施します。 ・横浜～吉野町間の開削トンネルの補修工事（23年度） ・下永谷山岳トンネルの補修工事（23年度）	設計	契約	工事	完成	施設課

重点施策 6 設備投資戦略

取組項目 6-3 高島町駅改良検討

6-3-1 高島町駅改良検討

【現状と課題】

横浜方の出入口（改札口）を整備することにより、「みなとみらい地区」周辺へのアクセス向上など、お客様の利便性に寄与することから、更新時期が来ている高島町変電所の改修と合わせて横浜方の出入口（改札口）を整備する計画を進めます。

【取組内容】	23年度スケジュール				担当課
	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	

(1) 横浜方出入口（改札口）整備に向けた駅の改修設計 横浜方の出入口（改札口）の整備に向けた駅の改修計画及び設計・検討に着手します。	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	建設改良室 建築課
	設計委託	設計・検討	設計・検討	設計・検討	

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】						
22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61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、ハイブリッドシステム用バッテリー等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】		23年度スケジュール				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。		第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	運輸課
		ハイブリッドシステム (バッテリーシステム) の寿命について 検証	運行継続	次年度導入方 針を検討	10両導入	
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】		23年度スケジュール				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C NGバスの運行を継続します。 23年度以降もCNG車の更新するため、24年度以降の導入計画を検討します。		第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	運輸課
		運行継続	運行継続	次年度以降の CNG車両更 新計画を検討	10両導入	

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】					
22年度に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両に使用して試験運行を実施しました。今後は燃料の供給量の維持や価格の問題が課題となっています。					
【取組内容】		23年度スケジュール			担当課
(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、試験運行を今後も継続します。これからもバイオディーゼル燃料を使用するにあたり、燃料の安定供給や貯蔵設備の保管等が課題となります。軽油の燃料を使用している車両と変化はないため、今後は運行車両を5両程度拡大することを検討します。また、電気自動車などの先行事例の情報収集に努めます。		第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期
		試験運行継続 拡大検討	試験運行継続 拡大検討	試験運行継続 給油設備設置 検討	試験運行検証
					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】		23年度スケジュール			担当課
(1) ふれあいバスの運行 23年度は、自動車事業全体の収支が均衡できるように経営改善に取り組みながら、新たに1路線の拡大を検討します。 また、実施済み路線については、お客様のご要望を踏まえて、ルートの見直し等のさらなる利便性向上を図ります。 平成23年2月利用実績(平日1往復あたり)：中・磯子区28人、緑区50人		第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期
		現行路線の見直し	新規路線検討	実施	路線計画課