

平成20年度

横浜市交通局の改善型公営企業としての取組と 振り返りにおける評価

I	改善型公営企業としての改革の取組と評価	2
II	市営交通アクションプラン取組状況（平成20年度末）	3
III	市営バス「安全運転・接遇6つの言葉」の実施状況調査	33
IV	地下鉄駅評価	34
V	職員アンケートの実施	36

横浜市交通局

改善型公営企業としての取組と振り返りにおける評価（総括）

	ページ
I 改善型公営企業としての改革の取組と評価（新たな経営理念の制定以降の主な具体的取組の概要）	2
II 市営交通アクションプラン取組状況（平成20年度末）	3
<p>8つの重点施策、総数104項目について取り組みました。 振り返りでは、取組に対する評価を行うとともに、取組によって判明した問題、今後の取組むべき課題についても明らかにしました。約9割の取組で、概ね目標水準以上の効果をあげています。</p> <p>＜項目別評価結果＞ A評価 0、 B評価 36、 C評価 54、 D評価 14、 E評価 0 ＊参考 各評価の水準 <u>A：目標を大幅に上回る効果 B：目標を上回る効果 C：概ね目標どおりの効果あり <A～C：目標水準達成></u> D：目標を下回る効果のみ E：目標を大幅に下回る効果のみ</p>	
III 市営バス「安全運転・接客6つの言葉」の実施状況調査	33
<p>お客様に安全に気持ち良く市営バスをご利用いただくために、バス運転手は「安全運転・接客6つの言葉」を使用することとしています。6つの言葉の使用状況は、前年度に比べて増加傾向にあるものの、依然として営業所ごとの使用状況の差が大きく、目標としていた使用率90%（6.30ポイント）と比べると、まだ低い水準にあります。引き続き、指導、研修を徹底していく必要があります。</p> <p>＜調査結果（満点＝7ポイント）＞ 前年度平均 3.90ポイント、 H20.4～H21.2月 4.37ポイント（0.47ポイントアップ）</p>	
IV 地下鉄駅評価	34
<p>駅のハード・ソフト両面のサービス水準について客観的評価を行うため、職員による駅調査を実施しました。身だしなみについては高い評価となっていますが、依然として、姿勢や応対に関しては個人差が大きいという傾向があります。また、20年9月と21年2月の調査の比較では、身だしなみ・姿勢・挨拶について評価が低下していますが、トイレについては評価が高まっています。</p> <p>＜調査結果 満点＝5ポイント＞</p> <p>○身だしなみ H20.9 3.71ポイント → H21.2 3.53ポイント ○姿勢 H20.9 3.47ポイント → H21.2 3.10ポイント ○挨拶 H20.9 3.09ポイント → H21.2 2.78ポイント ○トイレ H20.9 3.26ポイント → H21.2 3.32ポイント</p>	
V 職員アンケートの実施	36
<p>経営方針への理解、改革の取組状況、組織風土などについて、課長以下全職員に対してアンケート調査を実施し、定点観測を行いました。 設問分類によって実施状況、改善状況に差が生じていることから、今後、アンケート結果を踏まえた取組を推進していくことが課題となっています。</p> <p>＜調査結果①21年2月の経営方針浸透度＞ 全職員の75%に浸透 ＜調査結果②事務・技術職員の基軸を大切に変わり続ける姿勢（満点＝35ポイント）＞ 26.59ポイント（H20.2月 26.35ポイント） ← +0.24ポイント</p>	

I 改善型公営企業としての改革の取組と評価

新たな経営理念の制定 (H19.5)
 安全の確保、お客様満足の向上、そして経営力の強化という、自立企業として必須の項目を明確にした、新たな経営理念を制定。

市営交通5か年経営プラン策定 (H19.6)
 経営理念に基づき策定した中期計画。前計画の目標達成を前提として、さらに改革を進め、改善型公営企業として、
 ・増収に力を入れて経営力を強化し、自立経営を確立していくため、増収施策による達成目標をプラン上に明示するとともに、
 ・「公営」の企業として地域貢献についても積極的に取り組むことを明らかにしている。
 ・また、持続的な経営の観点から、投資、費用は収入に見合うものとし、企業債の発行抑制も進め、財務体質の改善することとしている。

アクションプランの見直し (H20.5)
 改善型公営企業として民間並みの自立した経営を行うため、「市営交通5か年経営プラン」に基づく、
具体的行動計画を示した「市営交通アクションプラン(平成19年度～21年度)」を平成19年10月に策定し、
 様々な改善に取り組んでいるが、実効性のある改革を推進するため、平成19年度末における事業の
評価・検証により明らかとなった課題や新たな問題を反映し、計画の見直しを行った。
 * 取組数 104 項目

<20年度の具体的な改善策等>
市営交通モニター制度導入 (H20.6)
 ・「Webモニター」として、インターネットを利用したアンケートに答えていただき、「交通局の施策」や「バス・地下鉄のサービス」について年4回ご意見を寄せいただくモニター制度を導入、モニターを募集。
 ◇ H21.3 現在 モニター登録数 1,047人 ◇
 ・アンケート実施状況 <は回答率 >は回答率
 第1回 地下鉄車内マナーについて(H20.7) <77%>
 第2回 市営バス接客態度・運転操作について(H20.9) <63%>
 第3回 お客様から見た市営地下鉄について(H20.11) <53%>

現業職場での対話会、経営課題説明等 (H20.7～)
 局長自身によるバス営業所での対話会、自動車本部長による意見交換会や、研修時間の一部を使った経営課題等説明会(のべ 50回、579人参加)を実施。

市営交通ブランド確立に向けたビデオ研修 (H20.9～)
 改善型公営企業を確立するために、交通局の現状と、今何をする必要があるのかを理解するためのビデオを作成し、全職場で研修を実施。

就業規程等の見直し、バス乗務員の新たな勤務ダイヤ導入 (H21.2～)
 改善基準告示遵守を前提に平均乗務時分を430分に引き上げる新たな勤務ダイヤを導入、仕業数の16%削減を実施。

バス乗務員へのお客様対応研修の実施 (H20・21)
 外部講師による、お客様に気持ちよくご利用いただくための接客研修を全バス乗務員を対象に2年間実施。

安全運転・接客6つの言葉の使用徹底にむけた指導
 営業所長が所属全乗務員の添乗指導を実施。さらに指導が必要な乗務員には指導計画に基づき本庁指導を実施。

<20年度の具体的な事業、取組>

グリーンラインで金曜日に最終電車後の増便を実施 (H20.9)
 最終電車の混雑緩和のため、通常の最終電車後に1本の増便を実施。

あかいくつの運行改善 (H20.11)
 みなとみらい地区の新たな観光スポットを網羅し回遊性を高めるため、ループ運行し、混雑する土休日は増便。

定期観光バス「横濱ベイスайдライン」リニューアル(H20.12)
 車輜・コースを一新し、横浜の魅力である「海」「グルメ」「ショッピング」を十分に堪能できるコースを実現。運賃も改定。

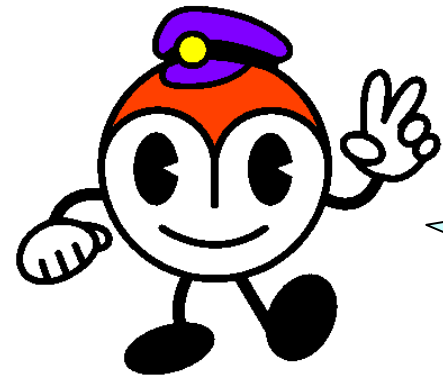
市営地下鉄・バスで初の大晦日終夜運転実施 (H20.12)
 ブルーライン・グリーンラインで各6本の運行を実施。
 市営バスでは8系統ほか11の系統で実施。



10の challenge X change = 100Cプロジェクト実施
 (1) 更なるお客様満足度向上をめざして
 ・駅サインチェックプロジェクト
 ・気持ちい～駅環境プロジェクト
 ・わかりやすく快適バス停プロジェクト
 ・バス乗り心地向上プロジェクト
 ・お客様サービス窓口プロジェクト
 (2) お客様の声により高いレベルで応え、より環境にやさしい市営交通をめざして
 ・環境広報プロジェクト
 ・もったいない推進プロジェクト
 (3) 新たなサービスの創造をめざして
 ・沿線情報探し隊プロジェクト
 ・駅周辺生活情報発信プロジェクト
 ・全職員お客様視点プロジェクト

改善型公営企業としての取組と振り返りにおける評価 (H21.3)
 改善型公営企業としての改革の取組と評価(本資料)、アクションプランの取組状況、市営バス「安全・接客6つの言葉」の実施状況、地下鉄駅評価、職員アンケートの結果をもとに振り返りを行い、取組や改善の進捗について評価を実施。

市営交通アクションプラン取組状況 (平成20年度末)



取組ごとの進ちょく状況をわかりやすくするため、次の5段階に分けて評価しました。

- A 目標を大きく上回った(目標を大きく上回る成果が上がった、スケジュールより大幅に前倒しできている、実施に当たり大変困難な課題があったが目標達成できた、など)
- B 目標を上回った(目標を上回る成果が上がった、スケジュールが前倒しできている、実施に当たり困難な課題があったが目標達成できた、など)
- C 目標を達成できた(目標どおりの成果が上がった、スケジュールどおり進んでいる、実施に当たり困難な課題があり、時期は遅れるものの目標達成は確実、など)
- D 目標をやや下回った(目標を下回る成果に留まった、スケジュールがやや遅れている)
- E 目標が達成できなかった(目標を大きく下回る成果に留まった、スケジュールが大幅に遅れている)

【目次】

重点施策1	安全確保に向けた取組	4
重点施策2	増収に向けた戦略	11
重点施策3	コスト削減に向けた戦略	17
重点施策4	資金収支改善の取組	21
重点施策5	お客様満足度向上戦略	21
重点施策6	設備投資戦略	30
重点施策7	環境対策の取組	31
重点施策8	地域貢献の取組	32

重点施策	取組項目	取組内容	平成20年度			担当課
			予定	取組状況及び課題	評価	
1 安全確保に向けた取組	1 安全強化に向けた組織体制の整備	1 コンプライアンスの向上 ○職場ごとのコアタイムを充実 ○業務の再点検実施 ○職員への浸透策強化 ○規程類を整備	実施・改善 【コアタイム】 四半期に一度の振り返りを行い、職場への定着を図る 【浸透策】 責任職全員に研修を実施し、理解度・行動への反映について確認する	○風通しのよい職場をつくるための取組として、課ごとにコアタイムを実施し、四半期ごとに振り返りを行うとともに、職員へのアンケートを実施しました。その結果、どの課でも定例的に実施されるようになりましたが、仕事の仕方を変えるには至っていません。 21年度も引き続き、課内のコミュニケーションを活発にし、職場の抱える課題に取り組み、仕組みを変えるなどの成果につなげるため継続していきます。 また、責任職は、20年度の実践を振り返り、各種の職員アンケートなどを踏まえ、新年度にどのように行動していくのか目標を定め、取り組んでいきます。 ○責任職研修の中でコーチング研修を取り上げ、コミュニケーション能力の向上に努めたほか、局内報にコンプライアンスのコーナーを設け、定期的に情報提供しました。 ○仕事をしていく上で準拠すべき、規程類の改正を行いました。	D	総務部総務課
		2 真摯・公正・着実な監察の実施 ○法令遵守や服務規律の徹底に向けたテーマ監察の実施 ○収入金誤差報告に対する調査など公金管理に関する重点的監察の実施 ○点呼執行の厳格化、接客・接客の向上などに向けた監察の実施 ○運輸安全マネジメントシステムの運用支援	制度運用・監察実施・再評価・改善	○バス運行時の信号遵守状況など各種調査を延べ1,574件実施し、106件(12月現在)について改善対応を指示しました。 ○収入金の管理では、不正防止の観点から延べ66回(12月現在)の実地調査を繰り返し、機器の不具合や取扱い上のミスを指摘し、特定の原因による誤差発生数が減少しました。 ○地下鉄の保守区などの点呼立会いを実施し、保守区内の相互点検の開始につなげました。 今後は、より一層事業部と連携し、自発的な改善を支援しつつ、厳正な監察を実施していきます。 ○運輸安全マネジメントは、経営トップからコミットメントを継続的に発し、運行の安全確保ができました。今後も国や内部監査の指摘事項の改善状況を検証し、安全運行確保の取組を支援していきます。	B	総務部監察課
		3 公金管理の一層の適正化 公金管理の一層の適正化を図り、継続的かつ機能的なチェック体制を構築します ○交通局公金等管理委員会において、新たに「繰入金金の適正な事務」をチェックする体制を整備 ○公金事務マニュアルの整備、見直し	・継続 ・委員会を年6回開催 ・点検結果、改善措置結果の公表	2か月毎(計年6回)に委員会を開催し、実施後には公金等管理調査結果、改善結果、局長指摘事項を局ホームページに公表しました。また、19年度繰入金金について、適正な事務を確認したほか、公金等管理事務マニュアルの整備、改訂を進めました。 なお、帳票等への誤記載など、毎回同じ単純ミスが繰り返される状況を鑑みて、今後、各本部プロジェクトによる自主点検を徹底し、効果的な改善措置を講じていきます。	C	総務部財務課

重点施策	取組項目	取組内容	平成20年度			担当課
			予定	取組状況及び課題	評価	
		<p>4 安全意識の向上</p> <p>○お客様が安全で安心してご利用いただける市営地下鉄を目指し、ヒヤリハットの報告と対策の職員教育、異常時対応の職員教育等を充実します。教育実施後においても安全意識の低い職員については特別研修を受講させ、意識の向上を目指します</p> <p>○職員の安全意識を高めるとともに、列車内におけるお客様の安全対策の検討を進めます</p> <p>○「点呼」執行の厳正な実施を保持するため、定期的に管理職が点呼に立ち合います</p>	充実	<p>安全確実な運行を確保するため職場内研修を行うとともに、管理職が点呼立会いを行うなど点呼の厳正な執行に努めました。しかし、点呼での伝達事項を確実に実施していない職員が一部にみられました。また、安全管理委員会では、取組状況の確認や内部監査による改善、見直しに取り組みました。このうち職員からのヒヤリハット報告の件数が225件から246件と増え、安全管理委員会で集約・分析を行いました。この結果を安全統括管理者及び運転管理者等が、各職場に出向いて研修を実施し、安全への意識の向上と事故防止の徹底に努めました。</p> <p>今後、ヒヤリハット報告や点呼の更なる徹底を図り、事故の芽の早期発見と事故防止対策に取り組んでまいります。</p>	C	高速鉄道本部 運輸サービス課
		<p>5 緊急時体制の徹底</p> <p>地下鉄大規模障害が発生した場合、運行を総括する総合司令所と駅及び運転との連携システムを強化するとともに、本庁職員の応援体制も加えた地下鉄障害時の仮想訓練を実施し、異常時等での混乱を最小限になるよう努めます。</p> <p>また、総合司令所では、列車遅延を最小限に押さえるために、臨機応変な対応を日頃から研究し、緊急時に備えます</p>	充実	<p>大規模障害の発生に備え、定期的(4月、8月10月、11月)な訓練を運転士、係員あわせて実施しました。</p> <p>また、総合司令所では、列車の遅延が発生した場合は各列車の運転間隔を調整するなど状況にあった臨機な対応を行い、お客様への影響を最小限に抑えるよう研究しています。しかし、トラブルによる遅延発生時に、正常運転に回復するまで長時間を要することもあり、研究が十分にできていない状況です。</p>	C	高速鉄道本部 運輸サービス課
		<p>6 ワンマン運転の安全性の維持・向上</p> <p>【安全性の向上】</p> <p>○平成19年12月から開始したワンマン運転での指差確認・称呼・機器類の確実な操作を実施し、安全運行の向上を図ります</p> <p>○異常時の運行状態やお客様への案内放送などについて検証するとともに、異常時訓練の振り返り評価を行い、より安全性の維持・向上を図ります</p> <p>【ドア挟み込みゼロ対策】</p> <p>運転士の列車内モニター画面の指差確認を徹底するとともに、駅職員がラッシュ時にホームでお客様の駆け込み乗車の防止を呼びかけ、ドア挟み「ゼロ」を目指します</p>	充実	<p>運転士の指差確認の実施状況を乗務管理所と本庁の係員が、ホーム上で調査しました。未実施の職員には個別指導を行い、安全運行が向上しました。</p> <p>異常発生時には、駅職員及び運転士と連携をとるとともに、運行案内表示器を使用し、お客様への情報提供の強化を図りました。</p> <p>運転士の安全確認行動の徹底、駅職員によるラッシュ時のホーム監視、駆け込み乗車防止の注意喚起を継続的に行ったことにより、ドア挟み込み事故は7件と減少(19年度17件)しましたが、さらに取組を徹底し、21年度は、ドア挟み込みゼロを目指します。</p>	B	高速鉄道本部 運輸サービス課

重点施策	取組項目	取組内容	平成20年度			担当課
			予定	取組状況及び課題	評価	
		<p>7 運輸安全マネジメントの充実</p> <p>安全管理規程の趣旨を徹底するとともに、安全確実な運行を確保するため、PDCAサイクルで安全マネジメントを充実させます</p> <p>○終業点呼時に乗務員からヒヤリハット情報を収集し、営業所ごとに事故多発路線3路線程度の交通安全情報マップを作成し、事故防止研修で活用します。それによる事故防止効果を検証し、適宜マップを更新・拡大していきます</p>	継続	<p>全営業所で乗務員からヒヤリハット情報を収集し、危険が潜んでいる箇所を事前に周知するための交通安全情報マップを全路線作成しました。これを営業所内に掲示して情報共有するとともに、新規配属者に交通安全情報マップを配布し、路線熟知に活用してまいりました。なお、終業点呼時の乗務員からのヒヤリハット情報収集について、十分な報告が得られませんでした。</p> <p>今後は、研修等の資料として活用するとともに、新たなヒヤリハット情報を全乗務員から報告させ、順次内容を付加し充実を図っていきます。</p>	C	自動車本部 運輸サービス課
		<p>8 バス売上金適正管理の徹底</p> <p>バスの売上金について、日々のデータの照合など人の目によるチェックを絶えず継続していく一方で、さらに誤差をなくしていくために金庫回収機の改修を行うなどの取組を行い、お客様の信頼回復に努めます</p>	取組推進	<p>日々データの照合に努め、誤差がある場合は原因を逐一究明しました。金庫回収機の改修と、職員の公金取扱ルールの徹底により、売上金の誤差率は、0.2%程度まで縮小しています。今後も継続してチェックを行い、お客様の信頼回復に努めます。</p>	B	自動車本部営業課

重点施策	取組項目	取組内容	平成20年度			担当課
			予定	取組状況及び課題	評価	
		<p>9 保守作業の安全向上</p> <p>○保守職場の体制及び職員意識の改善</p> <ul style="list-style-type: none"> ・各保守区(施設、電気、設備、車両)の連携強化 ・職員管理体制の改善 ・点呼方法の改善 ・規律の向上及び規程遵守の徹底 <p>○列車接近警報装置の設置</p> <p>線路内に列車接近警報装置を設置します(設置完了までの間は、監視員に加え予備監視員を配置します)</p>		<p>○保守職場の体制及び職員意識の改善</p> <p>部門(施設、電気、設備、車両)ごとに分割されていた保守組織を、横の連携を重視した組織(保守管理所)に再構築し、施設区、電気区、検修区、設備区の連携を強化する体制としました。</p> <p>これにより、保守管理所長(課長職)が保守職員のすぐ近くで職員を管理し、保守管理所長が主体的に職員意識の改善に取り組んでいます。</p> <p>また、次に掲げる取り組みにより、職員意識の改善を進めてきましたが、職員一人ひとりの意識向上に向け、来年度も引き続き取り組んでいきます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・点呼方法の改善 <ul style="list-style-type: none"> 点呼時に区長から職員に業務を指示するよう改善 必要な情報が伝達される仕組みに改善 危険予知ミーティングの導入 ・安全規程の見直し、規程遵守の徹底 ・安全大会及び安全研修の実施 ・保守職員へのアンケート実施 ・責任職による業務立会の実施 <p>○列車接近警報装置の設置</p> <p>上記を踏まえ、列車接近警報装置の設置工事に着手し、21年9月完成の予定としています。</p> <p>なお、安全確保の基本は、職員の安全意識、安全行動であることから、当装置の適切な運用について徹底してまいります。</p>	C	技術管理部 保守管理所 電気課
	2 安全性の維持・向上のための投資	<p>1 車両基地のセキュリティ対策</p> <p>上永谷・新羽・川和車両基地の出入口を常時施錠し、入出場を管理することでセキュリティを高めます</p>	実施	<p>車両基地のセキュリティ対策として、門扉の増設、施錠装置の改善、監視装置の設置工事等を進め、基地内の防犯強化ができました。</p> <p>また、防犯対策工事等の計画を見直し、警備会社への委託をやめることで、工事費や年間経費の縮減(約650万円)ができました。</p>	B	技術管理部 電気課 施設課 建築課 保守管理所
		<p>2 藤田駅火災対策適合化工事</p> <p>適合化工事を引き続き進め、駅構内のバリアフリー化工事とあわせ、平成21年度中の完成を目指します</p>	実施	<p>「二つ以上の避難通路」の整備を除き、21年6月までに適合化工事が完了する見込みとなりました。</p> <p>残る「二つ以上の避難通路」の整備についても、駅の南側に建設される民間ビル内に整備することで協議を整え、22年度内に完了できる見通しとなりました。</p> <p>今後も関係者との協議調整を密に行い、工事の進捗よくを適切に管理します。</p>	B	技術管理部施設課

重点施策	取組項目	取組内容	平成20年度			担当課
			予定	取組状況及び課題	評価	
	3 車両・施設の安全性強化	1 信号装置の更新 ○老朽化した信号装置の更新を進めます ○更新に合わせて、将来の速度向上や運転間隔の短縮に対応できる設備の改善を行います	上永谷信号更新工事 着手	前年度に実施した検討結果をもとに、次に掲げる内容を設計に反映し、更新工事に着手しました。 ①上永谷駅～基地間の入換え効率性の向上 ②軌道回路数削減による工事費削減および保守経費の削減 ③省力化機器の導入による保守経費削減 これに伴い、上記の②により、8,400万円の工事費削減、②、③により、年間400万円の保守経費の削減ができました。	B	技術管理部電気課
		2 変電所機器の更新 使用開始から30年以上使用している老朽化した変電所の機器の更新を進めます	・高島町変電所更新工事 着手 ・万代町変電所移転工事 設計	○高島町変電所の更新については、高島町駅の改良計画との調整を図り、当初の更新計画を見直し、早急に更新が必要な一部の機器の交換にとどめました。 これにより、当初予定していた20、21年度の支出約8億円が、3,000万円となりました。 ○万代町変電所移転工事の設計が予定どおり完了しました。	C	技術管理部電気課
		3 地下鉄車両の火災対策 火災対策の新基準に適合させるため、車両天井材の交換や車両間の扉の設置などの改修を進めます(対象:ブルーライン29編成)	1編成改修 (累計5編成)	今年度1編成を予定どおり改修し、累計で5編成の改修が完了しました。 また、天井部空調吹出口の改修を含めて実施したことにより、経費の削減を図ることもできました。	C	技術管理部車両課

重点施策	取組項目	取組内容	平成20年度			担当課
			予定	取組状況及び課題	評価	
		<p>4 運転状況記録装置の設置及び防護無線の電源二重化</p> <p>福知山線脱線事故の事故調査結果を踏まえた省令改正に対応する運転状況記録装置の設置、及び防護無線の電源二重化を進め、地下鉄の安全性を向上させます (対象:ブルーライン37編成)</p> <p>○防護無線の電源二重化を20年度に着手します ○運転状況記録装置についてはコスト縮減を検討し、21年度より着手します</p>	<p>防護無線の電源二重化 12編成 (累積12編成)</p>	<p>○防護無線の電源二重化を進め、12編成の改良が完了しました。 ○運転状況記録装置設置に係るコスト縮減の検討を進め、21年度の着手に向けた発注仕様書の作成ができました。</p>	C	技術管理部車両課
		<p>5 故障防止対策</p> <p>地下鉄車両、軌道施設、電気設備等の故障発生の抑制についての検討を進め、より健全な運行に努めます</p> <p>○設備機器の管理方式の見直しを行います 故障履歴を踏まえた機器管理方法に改善</p> <p>○故障時の緊急対応体制を強化します 各職種が連携した保守体制を構築し、緊急対応の体制を強化するとともに、技術力の向上へとつなげます</p> <p>○事故、故障情報等の活用、共有化による技術レベルの向上を図ります</p> <p>○保守技術の向上を目指し、スキルアップ研修を実施します</p>	<p>・改善検討 ・成果検証 ・研修継続</p>	<p>○軌道管理システムや構造物管理支援システム等の導入を進め、故障履歴を活用したデータベースを構築しました。 ○今年度から発足させた保守管理所により、施設、電気、設備及び車両の各部門が有機的に連携できる体制を構築し、緊急時における早期対応が可能な体制としました。 ○保守職員を中心とした「保守の効率化プロジェクト」のなかで、故障情報等の活用による作業の効率化、情報の共有化等を進めてきました。 ○保守管理所に所属する職員のうち、今年度51名の職員に対してスキルアップ研修を実施しました。21年度以降も継続して実施します。</p>	C	技術管理部 施設課 車両課 建築課 電気課
		<p>予防保全を目的とした軌道管理システムを導入し、管理します</p>	システム導入	<p>軌道管理システムの導入を10月に完了し、本格稼働に向けた操作研修を実施しました。また、構造物管理支援システムの導入も完了し、効率的かつ効果的な管理を実施していく体制を強化しました。</p>	B	技術管理部施設課
	4 ブルーライン車両を1編成増備	<p>ブルーラインのお客様の増加に伴う輸送力を確保するため、1編成の増備を検討します</p>	調査・検討	<p>お客様の利用状況や今後の車両主要装置改修計画を考慮し、増備する編成数や発注計画の検討を進めました。</p>	C	技術管理部車両課

重点施策	取組項目	取組内容	平成20年度			担当課
			予定	取組状況及び課題	評価	
	5 「横浜市営バス安全運転3カ年計画～市バス 安心・安全プラン～」の推進	1 有責事故の減少に向けた取組 有責事故を10万キロ走行あたり0.4件(150件)以内とするための取組を進めます。特に発車・停車時の車内での転倒事故及びドア挟み事故を半減させます。また、保険会社のノウハウを活用した研修を行います ○運行管理者の安全運転指導能力向上と点呼執行体制を充実 ○事故惹起者を対象に「事故防止特別研修」を実施 ○営業所ごとの事故件数目標に基づいて、事故発生状況に応じ、事故防止対策立案のコンサルティング実施 ○車内での転倒事故削減策として、ルームミラーで確実に車内を確認することを徹底するとともに、発車時の車内確認、マイクによる注意喚起を徹底します ○安全運転・接遇「6つの言葉」の徹底(5-1-12参照) ○ドライブレコーダーの導入(1-5-2参照)	取組推進 有責事故 150件以内	有責事故件数については、前年度発生件数の215件から157件と、大幅に削減することができましたが、目標である(10万キロ走行あたり0.4件(150件)以内)を達成することは、できませんでした。 発車・停車時の車内転倒事故及びドア挟み事故については、ルームミラーの総点検を各営業所で実施し、車内のお客様の動向を確認することにより、事故件数が前年実績36件から17件に半減しました。 営業所長が所属する全ての乗務員に対して添乗指導を実施し、問題がある乗務員には個別指導をして改善を図り、更に指導が必要であると判断された乗務員には、本庁指導を実施して改善を図りました。 事故の多発傾向にあった3営業所(港北・浅間町・緑)に対しては、任意保険契約会社による事故防止対策のコンサルティングを実施しました。この結果、緑営業所については、前年実績件数36件から13件と半数以下に削減することができました。 今後はドライブレコーダーで収集できる運行データを解析し、より一層きめ細かな事故防止指導を行ってまいります。 ○運行管理者研修を2回実施しました。また、交通安全運動期間に合わせ、点呼執行者の評価・指導を行い、点呼執行体制の強化を図りました。 しかし、すべての点呼執行者の能力の平準化には至りませんでした。今後、誰もが同じ点呼を執行できるよう、育成に努めます。 ○事故惹起者対象(44名)の特別研修を任意保険契約会社の協力を得て実施しました。 ○ルームミラーの総点検を実施しました。今後も継続して点検を行うとともに、営業所長による添乗指導により、注意喚起放送の徹底を図ります。	C	自動車本部 運輸サービス課
		2 ドライブレコーダーの導入 ドライブレコーダーを導入し、収集したデータを解析して乗務員が自己分析することで安全意識を向上させ、事故防止に役立てます	全車両の1/6に導入	ドライブレコーダーを130両に搭載しました。収集した運行データを個人別に解析して、わかりやすい採点表を乗務員に示し、自己チェックを行うことで、事故防止意識の向上が図れました。 今後、搭載車両で事故が発生した時には、発生状況の検証によって得た原因分析に基づき、個人指導を実施します。また、採点プログラムの精度を向上させ、事故防止教育を充実させます。	C	自動車本部 運輸サービス課

重点施策	取組項目	取組内容	平成20年度			担当課
			予定	取組状況及び課題	評価	
2 増収に向けた戦略	1 路線・ダイヤの編成	<p>○市営バスにとって運行ダイヤは「商品」という意識を全職員に浸透させ、お客様の視点にたつて迅速かつ柔軟に、路線、ダイヤの整備・再編を実施していきます（回送運行の再検討、雨の日ダイヤなど、お客様ニーズへの対応、鉄道駅での乗り継ぎを配慮したダイヤ編成、終車延長など）</p> <p>○総合司令所と連携するなど、終車が電車の遅延に対応できる体制づくりに取り組みます</p>	<p>検討・実施</p>	<p>○ダイヤの整備・再編 お客様視点にたつたダイヤの見直しについては、運行状況を把握し所要時間の見直しによる定時運行確保、鉄道のダイヤ改正などに合わせたダイヤ見直しによる乗り継ぎの利便性向上、回送運行の削減や営業化による運行の効率化、また、終車バスの利用状況を勘案し終車延長を行うことによる利用促進、さらに交通不便地域の解消を図るため路線の新設や経路変更を行いました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・所要時間の見直し 19路線 ・鉄道への接続等の見直し 5路線 ・回送運行の見直し 営業化 4路線 削 減 3路線 ・終車延長 10路線 ・新設、延伸路線 2路線 ・経路変更 2路線 <p>・暫定運行路線の営業化 21年3月末で廃止を予定していた暫定運行路線(8路線)につきましては、減便等の見直しを行い、21年4月以降は、一般営業路線として運行することといたしました。 (赤字額8,900万円から1,200万円まで縮小)</p> <p>・乗り継ぎ制度導入 58路線再編成及びグリーンライン開業に伴う再編成により廃止となった区間のうち、2箇所で乗り継ぎ制度を導入しました。</p> <p>・雨の日ダイヤ(平成21年6月実施予定) 日頃から乗車率が高く、特に雨の日に混雑率が高い路線を選定し、雨の日に増便します。これにより、混雑の緩和と同時に徒歩等の方にもご利用いただき利便性の向上を図ります。 平成20年度は実施に至りませんでした。今後、各営業所1路線(10路線)を選定するとともに、運行を決定する際の判断基準や周知方法などについて検討していきます。</p> <p>○総合司令所との連携・体制づくり 接続駅と路線の選定を行い、営業所と総合司令所との連絡体制の確立を図りました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・接続駅 仲町台駅 ・関連系統 301、302系統 <p>今後の運用状況を踏まえ、対象路線の拡大を検討していきます。</p>	B	自動車本部営業課

重点施策	取組項目	取組内容	平成20年度			担当課																								
			予定	取組状況及び課題	評価																									
	2 広告料増収への取組強化	<p>○地下鉄・バスの広告について、さらなる増収確保のために現制度の点検、見直しを行います</p> <p>○広告主向け「セールスシート」などを作成し、自らの営業力を高め、地下鉄・バスの広告媒体としての有効性を積極的にアピールし、広告料増収を図ります</p> <p>○19年度から開始した市営交通パートナーシップ事業を拡充します</p> <p>○広告媒体のマネージメントを強化し、駅構内や車両内の広告環境を向上します</p> <p><フルライン規定駅額面広告稼働率向上></p> <table border="1"> <tr> <th>20年4月</th> <th>20年12月</th> <th>増加率(増収額)</th> </tr> <tr> <td>57%</td> <td>70%</td> <td>+13% (+32百万円)</td> </tr> </table> <p><広告料収入の増収目標> (単位:百万円)</p> <table border="1"> <tr> <th>20予算</th> <th>19予算</th> <th>増収額</th> </tr> <tr> <td>1,080</td> <td>840</td> <td>240</td> </tr> </table>	20年4月	20年12月	増加率(増収額)	57%	70%	+13% (+32百万円)	20予算	19予算	増収額	1,080	840	240	<p>・広告制度の見直し実施</p> <p>・セールスシート作成</p> <p>・パートナーシップ事業拡充</p> <p>・広告環境の向上</p>	<p>○広告代理店12社と定例的に会議を開催(毎月)</p> <p>○広告主向け「セールスシート」の作成(3月)</p> <p>○規定駅額面広告販売促進キャンペーン(8月~10月) <規定駅額面稼働率実績></p> <table border="1"> <tr> <th>20年4月</th> <th>20年12月</th> <th>減少率</th> </tr> <tr> <td>57%</td> <td>42.4%</td> <td>-14.6%</td> </tr> </table> <p>○地下鉄車内中吊り広告販売促進キャンペーン(2月) <稼働率 2月実績></p> <table border="1"> <tr> <th>19年度</th> <th>20年度</th> <th>増加率</th> </tr> <tr> <td>32%</td> <td>53%</td> <td>21%</td> </tr> </table> <p>一部の媒体で広告掲出の活性化したものの、年度当初に掲げた取組の多くが完成途中で、仕組みや業務の見直しに至らず、増収に結びついていません。引き続き、広告料の増収に向け、現行制度の点検を実施します。</p>	20年4月	20年12月	減少率	57%	42.4%	-14.6%	19年度	20年度	増加率	32%	53%	21%	D	経営部統括営業課
20年4月	20年12月	増加率(増収額)																												
57%	70%	+13% (+32百万円)																												
20予算	19予算	増収額																												
1,080	840	240																												
20年4月	20年12月	減少率																												
57%	42.4%	-14.6%																												
19年度	20年度	増加率																												
32%	53%	21%																												
	3 営業力の強化	<p>1 広報の戦略的な展開</p> <p>○企業価値を高めるための情報発信</p> <p>○効果的な広報媒体と発信時期の選択</p> <p>2 全員参加の経営システム導入</p> <p>○職員提案制度を見直します 提案者が事業化に参画できるような仕組みをつくります</p> <p>○現場の声や情報を経営に活かせる仕組みをつくります</p>	<p>・企業活動PRポスターを発行(年12回)</p> <p>・広報プロジェクトを設置、開催(年10回)</p> <p>実施・継続</p>	<p>○「深夜バスの終車延長」や「地下鉄保守作業」などCS向上のための取組について、地下鉄・バス車内や駅構内にポスターを掲出し、効果的にお知らせすることができました。</p> <p>○広報プロジェクトは各部の代表者をメンバーとして、月1回のペースで会議を開催し、広報情報を共有化することで、各部間の事業調整がスムーズになりました。</p> <p>○職員提案制度の見直し 既存の組織や所管業務にとらわれず、新たな発想で職員自らが事業を提案し、参画できる「ベンチャー創出部門」を新たに設置しました(ベンチャー創出部門 応募件数4件 事業化件数0件)。 今後、応募者の拡大、アイデアを収益性やサービス向上につなげ事業化をしていく研究が必要です。</p>	C	総務部総務課																								
					C	経営部経営計画課																								

重点施策	取組項目	取組内容	平成20年度			担当課						
			予定	取組状況及び課題	評価							
		3 経営委員会の運営 民間企業の優れた経営ノウハウを取り入れるため、交通局経営委員会を運営、助言・提言を活用します	助言・提言の活用検討・実施	これまで(約2年間)にいただいた委員からの助言・提言に対する実施状況等を報告し、一定の評価と改善型公営企業としてより一層の取組が必要であるとのご意見をいただいています。 委員会からの提案を踏まえ、21年度に、お客様への情報案内を充実するための横浜駅東口バスターミナルへの案内人配置や、現行の定期券発売所の機能を見直し、総合的な情報提供を行う「お客様サービスセンター」の設置などを実施するための準備ができました。引き続き、お客様満足度の向上、増収につながる取組を実施していきます。	C	経営部経営計画課						
		4 環境経営委員会の運営 公共交通の先導的な役割を期待される市営交通として、環境ポイント制度の導入など、取り組むべき環境施策の助言・提言をいただくため、環境経営委員会を設置し、環境経営プランを策定します	環境経営委員会設置・プラン策定	交通システム全体におけるCO2排出削減に向けて、「公共交通の利用そのものが環境貢献」であるという視点から、自動車利用から公共交通利用への転換を図る取組について、4回の委員会を開催し、議論を重ねました。 その結果、今後の市営交通の環境ビジョンとして、進むべき方向性や対応を示した報告書がまとめられ、交通局に提言されました。 今後、本報告書を踏まえ、環境白書を21年4月中に策定し、改善型公営企業として環境対策への先導的な役割をより一層果たしていくよう、取組を進めてまいります。	B							
		5 職員の意識改革 ○横浜市内や沿線で開催されるイベントやキャンペーンと連携し、職員一人ひとりが予算を上回る増収に向け積極的に取り組むマインドを持つよう意識改革を進めます ○民間の経営感覚を磨くため、みなとぶらりチケット提携企業など100社訪問を行います <増収目標額> (単位:百万円) <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>鉄道</th> <th>バス</th> <th>合計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>300</td> <td>200</td> <td>500</td> </tr> </tbody> </table>	鉄道	バス	合計	300	200	500	100社訪問の実施	○グリーンライン沿線企業を中心に74社の訪問を実施(5月) ○グリーンライン沿線の商業施設などと連携し、合同利用促進キャンペーンの実施(11月、3月) ○横濱ベイサイドラインの新たな提携店の開拓にむけ、市内ホテル、飲食店、旅行代理店、観光施設など30社以上の民間企業を訪問(7月以降) ○はまエコカードの発行に向けた提携店の開拓(12月～) 年間を通じて100社以上の民間企業を訪問し、様々な連携事業を実施するとともに、お客さまのニーズ把握やサービス内容について指導・助言をいただきました。 今後は、より一層の連携を図り、職員一人ひとりが企業職員としてのマインドをもち、交通局と民間事業者の方々が共にwin-winの関係となるよう取り組みます。	B	経営部統括営業課
鉄道	バス	合計										
300	200	500										
		6 経営情報の短期分析 経営情報を短時間で分析して課題を抽出し、お客様サービス向上や業務改善に迅速に取り組んでいくため、営業成績等のデータの収集・分析方法の改善を行います	継続・改善	○地下鉄事業:集計システムのODデータの有効活用 ・より利用実態に近い輸送実績に修正 ・21年度予算策定における多様な需要予測に活用 ○バス事業:釣り銭機のIC・現金・共通カードの利用実績データ活用 ・輸送実績に影響が大きい3券種の速報値の提供 現行システムの運用上の制約により、統計値としての輸送実績は2ヵ月後の把握・公表となってしまう、利用実績の変化を分析し、即応した取組みが難しくなっています。 21年度は、地下鉄集計システムの改修、バス収入システムの新規導入を円滑に行い、よりスピーディーに経営判断に有用なデータを収集・分析する仕組みを整えます。	C	経営部統括営業課						

重点施策	取組項目	取組内容	平成20年度			担当課
			予定	取組状況及び課題	評価	
		<p>7 提携クレジットカードの導入</p> <p>PASMOの利便性向上等のため、提携クレジットカードを導入します</p> <p>○定期券購入のクレジット決済やオートチャージ機能の付加などサービス向上を図ります</p> <p>○環境にやさしい公共交通利用に市民を誘導していくため、商店街利用の促進や公共施設利用にあたってのポイント制度の可能性について検討します</p> <p>○クレジットカードの普及促進のために沿線フリーペーパーとの連携を図ります</p>	一部試行	<p>○「横浜交通 hama-eco card」を発行(3月)</p> <p>・2月に記者発表及び会員募集キャンペーン実施</p> <p>・3月29日から10駅の自動券売機でクレジット決済開始(あざみ野・センター南・新横浜・横浜・関内・上大岡・戸塚・湘南台・日吉・中山)</p> <p>・従来のクレジットカードにない新しい環境貢献の仕組みを導入(定期券購入による「よこはま協働の森基金」への寄付)</p> <p>・カード提示による特典など沿線施設との提携(38店舗・施設)</p> <p>スケジュールどおり、ハウスカードを発行できましたが、今後、中長期的に魅力あるカードにして定着を図るため、PASMOオートチャージの導入(22年3月予定)、フェリカポケットの有効活用、提携店舗等の拡大などを着実に実施し、会員獲得目標を達成していく必要があります。</p>	B	経営部統括営業課
		<p>8 企画乗車券の検討</p> <p>○沿線の魅力を生かした企画電車を運行するとともに、企画乗車券を検討します</p> <p>○「市営バス小さな旅〔仮称〕」と連携し、市内見所スポットを周遊する「地域・時間限定1日乗車券」を販売します</p>	実施	<p>○企画電車をブルーラインで5回運行しました。</p> <p>・アフリカ号(4月中旬～5月)</p> <p>・横浜熱闘倶楽部電車(8月)</p> <p>・JA秋の収穫まつり電車(11月)</p> <p>・熱闘電車2009開幕ダッシュ号(2月)</p> <p>・さくら電車2009(3月中旬～4月上旬)</p> <p>企画電車の運行により、PR効果や沿線の賑わいの創出に寄与しました。</p> <p>○「市営バス小さな旅」は、沿線26の施設、店舗との提携(乗車券持参者への割引・サービスの提供)により、10月の実施から1,200人以上のご利用をいただきました。今後は、利用実態調査により、きめ細かいPRを行うことで、さらに定着させてまいります。</p>	B	経営部統括営業課
		<p>9 お客様サービス向上策の検討</p> <p>○お客様の満足度を向上し、増収につながるサービス向上策について検討します</p> <p>○既存の乗車券について使用目的や種類について再検討し整理を行うとともに、お客様に分かりやすい案内広報を行います</p> <p>○お客様サービスセンターの設置を検討します</p>	検討・実施	<p>センター南駅及び上大岡駅の定期券発売所の機能を見直し、定期券のほか企画乗車券の発売やインフォメーションの提供、交通局グッズの販売など総合的なサービスを行う「お客様サービスセンター」を設置することとしました。</p> <p>現在、サービス開始に向けた準備を進めています。</p>	C	経営部統括営業課 高速鉄道本部営業課 自動車本部営業課

重点施策	取組項目	取組内容	平成20年度			担当課																				
			予定	取組状況及び課題	評価																					
		<p>10 グリーンラインの利用促進</p> <p>グリーンラインの魅力をPRし、お客様の定着を図るための広報を計画的に実施します</p> <p><目 標> 定期券利用 5万人以上/日</p>	<p>・沿線企業、学校への戸別訪問の実施</p> <p>・沿線10万世帯への新聞折込チラシの配布</p> <p>・東京都心の企業100社へのダイレクトメールの発送</p>	<p>○グリーンライン沿線企業74社訪問を実施(5月～6月)</p> <p>○東急目黒線の日吉延伸に伴う東急電鉄と共同PR(6月)</p> <p>○109シネマズ ECO 特キャンペーンの実施(7～9月)</p> <p>○グリーンライン沿線の夏季イベントのPR(8月)</p> <p>○沿線17万世帯への新聞折込チラシの配布(9月)</p> <p>○ノースポートモールとのエコ特キャンペーンの実施(11月)</p> <p>○定期券利用者を対象としたワーナーマイカルシネマズ試写会の実施(3月)</p> <p>○沿線22万世帯への新聞折込チラシの配布(3月)</p> <p>ダイレクトメールの実施に替えて、沿線企業とのタイアップ事業を実施するなど、沿線企業との連携を強化することにより、グリーンラインの利用促進PRを実施しました。</p> <p>しかし、定期券の利用者は目標に達しておらず、来年度以降も沿線企業と連携したキャンペーンを実施するなど、お客様の利用促進を図ります。</p> <p><定期利用最多実績 38,812人/日(12月)> ※定期外・有人改札含む最多実績 86,697人/日(12月4日)</p>	C	経営部統括営業課																				
	4 定期観光バス・あかいくつの運行	<p>定期観光バス・あかいくつの魅力アップ</p> <p>○市内の名所やみなとみらいの周遊など横浜を実感できる「横濱ヴィークル・パワー」を発揮するため、観光、都心部内アクセスなどの視点で現在の定期観光バス、あかいくつの運行形態を検討し、横浜開港150周年にあわせ実施します</p> <p>○乗車人員の増を目指し、旅行代理店や市内ホテルとの連携強化など販売促進を行います</p> <p><20年度乗車人員目標></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>⑱実績</th> <th>⑳目標</th> <th>差引</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>市内遊覧</td> <td>18,000人</td> <td>27,000人</td> <td>9,000人 (+50.0%)</td> </tr> <tr> <td>(収支)</td> <td>▲2,700万円</td> <td>赤字解消</td> <td>2,700万円増</td> </tr> <tr> <td>あかいくつ</td> <td>667,000人</td> <td>675,000人</td> <td>8,000人 (+1.2%)</td> </tr> <tr> <td>(収支)</td> <td>▲1,800万円</td> <td>赤字解消</td> <td>1,800万円増</td> </tr> </tbody> </table>		⑱実績	⑳目標	差引	市内遊覧	18,000人	27,000人	9,000人 (+50.0%)	(収支)	▲2,700万円	赤字解消	2,700万円増	あかいくつ	667,000人	675,000人	8,000人 (+1.2%)	(収支)	▲1,800万円	赤字解消	1,800万円増	<p>運行コースのリニューアル</p>	<p><定期観光バス></p> <p>○市内ホテル、旅行代理店、観光施設等との調整(7月～)</p> <p>○料金改定に必要な条例改正の実施(9月 市会第3回定例会)</p> <p>○車両とコースのリニューアル(12月)</p> <p>○テレビCM、旅行雑誌などでのPR(3月)</p> <p>○インターネット予約の開始(3月)</p> <p><あかいくつ></p> <p>○回遊性の高いループ運行への変更(11月)</p> <p>○乗車可能乗車券(SF、1日乗車券など)の範囲拡大(11月)</p> <p>横浜観光の足として、多くのお客様に満足して、ご利用いただけるようルートの見直しを行いました。今後は、事業の黒字化に向け、市内観光事業者との連携を強化し、積極的な販売促進を行うとともに、横浜観光のシンボルとなるよう取組を進めます。</p>	B	経営部統括営業課
	⑱実績	⑳目標	差引																							
市内遊覧	18,000人	27,000人	9,000人 (+50.0%)																							
(収支)	▲2,700万円	赤字解消	2,700万円増																							
あかいくつ	667,000人	675,000人	8,000人 (+1.2%)																							
(収支)	▲1,800万円	赤字解消	1,800万円増																							

重点施策	取組項目	取組内容	平成20年度			担当課
			予定	取組状況及び課題	評価	
5 資産活用の積極的な展開		1 横浜駅地下1階コンコースの活用 横浜駅地下1階コンコースの活用について、条件等を整理し、事業化を推進します	事業提案、事業者募集	関係局との調整を完了させ、消防法、建築基準法、道路法上等の開発条件の整理が終了しました。これにより、開発計画を策定し、事業者募集が可能となりました。今後は、経済情勢の悪化の中で、着実な事業化推進が行えるよう、公募の内容、時期について調整を進めます。	B	経営部経営計画課
		2 新横浜駅の改修に伴う資産の有効活用 新横浜駅の改修工事に伴い、店舗開設、広告の見直し等を行い、新横浜駅の資産価値を高めます	整備	コンコース改修に伴う店舗開設、広告の見直し等の検討については、改修計画に反映しましたが、改修工事とは別に、広告収入落ち込みへの対策として、ホーム階の広告見直し等広告価値向上に向けた開発の検討については、具体化に至っていません。	D	経営部 経営計画課 統括営業課
		3 新羽車両基地の有効活用 基地上部については、緑化及びスポーツ施設等の整備を検討します。また、基地敷地については、条件等を整理し、事業化を検討します	・環境経営委員会での検討 ・地元との調整 ・事業計画策定	基地上部については、環境経営委員会でソーラーシステム設置を検討するとともに、ソーラーシステムの事業者への調査及び緑地整備の検討を行いました。 しかし、経済情勢の悪化から事業者の意欲も減退し、総合的な施設利用及び採算性の確保の観点から望ましい方策を見出すには至りませんでした。今後は、基地上部の緑化等と基地敷地の開発事業を併せた方策等も検討していきます。	D	経営部経営計画課
		4 駅構内等のスペース活用 駅構内等のスペースを活用するため、駅の開発計画をもとに、店舗等開設の事業化を推進します	実施 (4箇所程度)	予定を上回る6店が新規に開設(総数97店舗)し、約1,600万円の増収となりました。今後は、空き店舗及び新規店舗への誘致が課題と考えており、誘致の促進とともに、新たな事業手法、賃料、局納付率等の見直しを行っていきます。	B	経営部経営計画課
		5 中川駅上部有効活用 中川駅上部に民間事業者が複合施設ビルを建設し、賃貸料収入を得ることで増収を図ります	整備・実施	中川駅上部の複合施設について、建築請負事業者による工事が一時中断したため、年度内の竣工には至りませんでした。工事については、新たな建築請負事業者に替わり再開され、竣工は21年5月末の予定となっています。 竣工が遅れていますが、上部施設の地上権相当分は、関係局との調整を行い、全額20年度に収納しました。今後は、賃貸予定事業者と竣工を目的に、賃貸借契約締結に必要な手続きを進めます。	D	経営部経営計画課
		6 営業所跡地有効利用 ○野庭営業所跡地 18年度に公募により決定した事業者による店舗開設後、賃貸料収入を得ることで増収を図ります	整備・実施	事業者である(株)たまやの店舗開設について、地元との協議及び大規模小売店舗立地法の手続きが終了したため、20年10月7日に開店しました。20年度の賃貸料収入は4,200万円、21年度以降は年間8,700万円の増収となります。	B	経営部経営計画課
		○港北ニュータウン営業所跡地 19年度に公募により決定した事業者による施設開設後、賃貸料収入を得ることで増収を図ります	整備	事業者である富士通エフ・アイ・ピー(株)との契約について、協議が整い年度末に契約をしました。これに伴い、20年度内に権利金収入を23億6,100万円収納し、21年度には工事開始に伴い、賃貸料収入4,700万円、22年度以降年間9,400万円の増収となります。	B	
		7 市営バス営業所等有効活用 市営バス営業所等について、バス事業用部分との調整を前提として、有効活用可能部分の事業化を図ります	検討	横浜駅とみなとみらい21地区を結ぶ動線のペデストリアンデッキにエスカレータを併設するため、横浜駅東口バスプール敷地の一部について、関係局及びバス事業用地部分との調整が完了し、20年11月から貸付を行いました(21年11月末竣工予定)。 賃貸料収入は、20年度500万円、21年度1,500万円、22年度以降年間1,000万円の増収となります。	C	経営部経営計画課

重点施策	取組項目	取組内容	平成20年度			担当課
			予定	取組状況及び課題	評価	
3 コスト削減に向けた戦略	1 人件費抑制策	1 新たな人件費削減の取組 ○給与水準の見直し ○超過勤務手当の削減 ○乗務員等の勤務体制の見直し	検討・実施	○給与水準について、民間事業者の水準等を考慮して見直し、労働組合に対して、新たな昇任体系とともに提案しました。 ○超過勤務について、本庁職場は原則として夜9時以降の超過勤務を禁止するなどにより、一人平均10%削減しました。 ○乗務員一人分の仕事である「仕業」を、より効率的に見直し仕業数を削減しました。また、勤務ローテーションの平準化を徹底しました。 ※ 仕業数:294,615 仕業→246,210 仕業 16.4%削減 (乗務員数△206)	B	総務部職員課
		2 職務の責任及び内容に応じた人事給与体系の検討・実施 ○職務の責任及び昇任基準の明確化 ○職場実態を踏まえた人事考課制度の確立と昇給等への反映 ○選考の実施	・職務の責任及び内容に応じた人事給与体系の導入 ・選考委員会による選考の継続実施	○職員の昇任体系について、職務内容や責任の度合いを考慮して、給与水準とともに見直しを検討しました。 ○人事考課について、より客観的で分かりやすい基準とし、昇給等への反映方法について見直しました。 ○昇任体系、人事考課を見直すとともに、労働組合へ提案しましたが、交渉に入ることはできず未調整の段階です。	C	総務部職員課
		3 業績連動型給与体系の検討・実施 業績連動型の給与体系を検討・実施します	導入	○責任職の人事考課について、より業績を重視した内容に見直し、昇給、昇任等へ反映します。 ○バス運転手について、事業の損益が黒字になった場合に、その一部を活用して職員に還元する業績連動型の仕組みを検討しました。	C	総務部職員課
		4 福利厚生事業の見直し 食堂・施設等の見直し	事業変更	食堂事業を直営化し、厚生会助成金を約3千万円減額しました。	C	総務部職員課

重点施策	取組項目	取組内容	平成20年度			担当課
			予定	取組状況及び課題	評価	
		5 子会社へのバス運行委託 運行委託により、市営バス事業の効率的な運営や、子会社と交通局との良好な競争関係を通じた市営バス全体のサービスを向上させていくことを目指します。競争した結果を「安全運転・接客6つの言葉」の使用、燃費、収入額などの基準で評価し、メリットを配分していきます	継続	平成20年4月1日から接客、燃費、収入などの基準で評価するメリットシステムを盛り込んだ委託契約を実施しました。 また、安全運行の確保に一定の見通しがたったことから退職派遣の乗務員を3月に交通局に復職させました。これにより仕業の見直しとあわせて、21年度の運行委託の経費は、4億8,400万円程度、抑制しています。	B	自動車本部営業課
	2 経費節減策	1 制度改善要望の検討・実施 民間企業並みの自由な経営を行うにあたり、現行法制度によって制約となっている事項について、課題等を整理し、国等への制度改善要望を検討・実施	・要望内容の検討 ・要望の実施	課題整理、要望内容の検討を行い、要望項目の新規追加について関係団体の事務局等に働きかけました。その結果、「公営交通事業協会要望」において、一部の内容が要望書に盛り込まれました。 今後は、他事業者等と調整して、要望内容の整理を行う必要があります。	C	総務部財務課
		2 事務用品等の共通管理 共通管理によって事務用品等の在庫管理、調達を効率的に実施	・在庫管理の実施 ・50品目への削減 ・再利用品活用の徹底	在庫管理マニュアルを見直し適正な管理について周知し、その後の在庫管理状況等について、調査を行いました。 また、前年度大幅に削減した事務用品(108品目→54品目)をさらに4品目削減し50品目としたほか、全職場で、クリップやフラットファイルなどの再利用品活用の徹底を進めました。 今後は、共通事務用品等の適正な在庫管理の徹底及びさらなる再利用品の活用を図ります。	C	総務部財務課
		3 駅業務委託の拡大 ○ブルーラインでは、駅指導業務掛の委託が未実施となっている11駅のうち8駅を20年度に、残りの3駅を21年度に実施し、20駅に拡大します ○20年3月30日に開業したグリーンラインの委託業務内容を検証し、21年度に業務の充実を図ります	拡充・検証	ブルーラインでは、平成20年4月から8駅24名の駅指導業務掛の業務を委託しました。また、21年度には、3駅(あざみ野、関内、踊場)の駅指導業務掛の業務の委託拡大を予定しています。 グリーンラインについては、21年度内に委託業務範囲を検証し、駅業務の効率化を目指します。 20年度効果額 8億6,000万円 21年度効果額 8億8,000万円	C	高速鉄道本部 運輸サービス課
		4 乗務員の乗務時間等の見直しの検討 乗務員の乗務時間等を他鉄道と比較・検証を行い、見直しの検討を進めます	検証	他鉄道との比較検証を進め、乗務時分を平均370分となるよう、仕業の見直しを行いました。4月1日から実施します。これにより業務の効率化及び経費節減を図ります。 21年度効果額 7,700万円(運転士△9人)	B	高速鉄道本部 運輸サービス課
		5 照明の節減対策 日中の各駅出入口・ホームなどの照明を点検し、不必要と思われる場所については消灯し、電気の節減に取り組めます	点検・実施	各駅の入出口やホーム等で日中は不必要と思われる箇所の照明の点検を行い、適宜照明スイッチを切るなど、節電に取り組めました。	C	高速鉄道本部 運輸サービス課

重点施策	取組項目	取組内容	平成20年度			担当課
			予定	取組状況及び課題	評価	
		<p>6 営業費用の抑制</p> <p>走行1kmあたりの営業費用を平成23年度までに660円以下とするための取組を進めます</p> <ul style="list-style-type: none"> ○現場の第一線の声をふまえた運行ダイヤの設定 ○乗務員の勤務時間制度の見直し ○エコドライブ徹底による燃費向上(3-2-8参照) ○回送運行の営業化 ○乗務員の弾力的な採用の検討 	検討・実施	<ul style="list-style-type: none"> ○現場第一線の声をふまえた運行ダイヤの設定 乗務員の意見を営業所で集約することで、状況の確認を行いダイヤ改正時に随時実施しました。 ダイヤの設定につきましては、営業所の権限とすることで弾力的に見直し等ができるような仕組みにしていきます。 ○乗務員の勤務時間制度の見直し 改善基準遵守を前提に平均乗務時分を430分に引き上げ、従業員数の16%(206人 333百万円)削減を行いました。これにより、職員数の削減や超勤時間の平準化など、経営の効率化を図ります。 ○回送運行の営業化 ダイヤ改正に合わせて随時検討し、4路線について営業運行としました。また、新たにターミナルでの乗務員の休憩所等を確保することにより、3路線について回送運行の削減を行いました。 ○乗務員の弾力的な採用の検討 乗務員を確保するため、公募嘱託員の採用試験を6回にわたり実施し、随時採用(採用数60名)しました。 	B	総務部職員課 自動車本部
		<p>7 著しく不採算なバス路線の見直し</p> <p>営業係数や赤字額が大きく、著しく不採算なバス路線の運行等の見直しを、検討・実施します</p>	検討・実施	<p>路線別収支、利用状況、お客様の声、営業所の意見、沿線の状況などを検証しました。今後は路線別収支を分析することによって、路線(系統)ごとの収支に基づいてバスを運行する「路線経営」を導入し、路線の見直しを行います。</p>	C	自動車本部営業課

重点施策	取組項目	取組内容	平成20年度			担当課
			予定	取組状況及び課題	評価	
		8 バス車両の車検直営化 バス車両の車検の直営化により、車両修繕費を削減します	直営車検台数 180両	直営車検を実施180両実施し、外注費(約1,800万円)の削減を図りました。今後も整備技術の向上を図るとともに、外注費の削減に取り組みます。	C	自動車本部 運輸サービス課
		9 エコドライブ徹底による燃費向上 ○ドライブレコーダーを導入し、収集したデータを解析して乗務員が自己分析することで省エネ運転に対する意識を向上させ、燃費を向上させます ○「ネンピくん」(燃料消費量計)による走行テスト(通常運転・省エネ運転)を行い、燃料消費量の違いや省エネ運転のコツを体感する訓練を行います	目標:2.60km/l	目標とした軽油1リットル当たりの走行距離2.60kmは達成できず、2.41kmにとどまりました。アイドリングストップなどについては浸透してきましたが、エンジン回転数の抑制など、省エネ運転が全乗務員に徹底がされていないことから、更なる省エネ意識向上が課題となります。 ○ドライブレコーダー搭載車は、未搭載車に比べて約6.74%燃費を改善することができました。なお、運行データを解析し、明らかに省エネ運転をしていない乗務員に対して指導を行いました。今後も運行データ解析に基づく指導を強化し、燃費向上に努めてまいります。 ○「ネンピくん」による省エネ運転研修については、5営業所で実施しました。残りの営業所でも、順次研修を実施してまいります。	D	自動車本部 運輸サービス課
		10 車両点検周期と内容の見直し 車両の安全を確保しつつ、重要部検査や全般検査の周期延伸と内容の見直しを行います	一部実施	重要部検査の周期延伸に伴う安全性の確保について、19年度から進めている試験により検証することができ、国への届出を踏まえ、「4年又は60万キロ」の検査周期を「5年又は60万キロ」に変更し、実施しました。 引き続き、全般検査の周期延伸に向けた安全性の検証を進めます。	B	技術管理部車両課
		11 契約期間を延長する保守点検業務契約の拡大検討 一部業務について5年契約とした保守点検業務について、対象業務の拡大を検討し、更なる経費節減に結びつけていきます	拡大検討	複数年契約及び契約期間延長の対象とする業務の拡大を進め、浸水防止機等の保守点検委託契約の期間を5年間としたほか、ブルーライン車両の重要部検査及び全般検査の委託期間を5年間、並びにグリーンライン車両の検査ほかの委託期間を4年間として、21年度予算に反映しました。 引き続き、対象業務の拡大を進め、経費削減に向けた取組を進めます。	B	技術管理部 施設課 車両課 建築課 電気課
		3 各種業務の子会社委託の検討	市営バス車両の車検を含む整備業務や地下鉄の保守業務などを子会社へ委託することを検討します	立案した方策実施に向けた準備等	○バス 2営業所(若葉台・滝頭)のバス車両工場において、整備業務の外部委託を21年度より実施します。 ○地下鉄 地下鉄の保守業務等を子会社に委託した場合の安全性の確保や経費等の課題についての検討を継続して進めました。 引き続き、地下鉄保守作業の効率化や直営化拡大等の課題とあわせ、検討を継続します。	C

重点施策	取組項目	取組内容	平成20年度			担当課
			予定	取組状況及び課題	評価	
4 資金収支改善の取組	1 事業規模に見合う投資抑制	投資については、全事業を「安全性向上」、「安全性維持」、「増収戦略」などの区分ごとに整理し、投資の抑制を図ります	予算編成のスケジュール管理に関する改善等の検討・実施	投資区分ごとの整理を行いました。各課との事前調整が十分でなく、また、予算編成スケジュールに混乱をきたしたため、予算編成にあたっての課題検討が不十分なものとなりました。 21年度については、早期に課題を明らかにし、予算編成を進めていきます。	D	総務部財務課
	2 分かりやすい経営情報の提供	1 適切な経営情報の公表	・決算速報 期末日から100日後 ・四半期収支 期末日から50日後 ・実施	○決算速報については目標どおりに公表しましたが、四半期収支は地下鉄の路線ごとの収支集計の遅れにより、目標どおり公表することはできませんでした。 今後、早期に路線ごとの収支算定方法を確定させ、適時の公表に努めます。 ○環境対策について、環境経営委員会での議論を踏まえ、報告書としてまとめるとともに、21年度予算において、地域貢献や環境対策に関する事業をとりまとめ、予算計上額等を公表しました。	D	総務部財務課
		2 民間企業並みの財務諸表作成	モデル作成	公認会計士の助言を受けながら、民間企業会計に置き換えた場合の財務諸表の検討を進めましたが、試作(モデル)の作成には至りませんでした。 今後、課題等を検証し、公表も見据えた財務諸表の作成を検討していきます。	D	総務部財務課
		3 経営指標の検討・導入	検討・導入	決算数値をベースとした経営指標については、民間企業で導入されているものを調査し、会計士の意見も求めながら、当局の経営分析に役立つかを検討しました。 また、1日、1週、1か月の単位で、乗車人員や収入金額など経営状況の変化を迅速に把握できる指標について検討しました。 しかし、部分的に導入している指標はあるものの、総合的体系的な導入、活用は未達成となっています。	D	経営部経営計画課 総務部財務課
5 お客様満足度向上戦略	1 3C活動の推進	1 職場環境の整備	・レイアウト変更(4月) ・美化保持、向上を継続 (不要書類整理を推進。6月に重点月間実施) ・「おもてなし力」の向上を図るため、研修を実施	○4月の機構改革におけるレイアウト変更、6月の文書整理週間にあわせ、保管書類の整理を進めました。更に8月には、全所属を対象にその後の整理状況を確認し、不要書類を廃棄するなどしました。また、OA機器及びシステム機器の統廃合を行い、不要な備品を削減しました。 ○お客様をお迎えするのにふさわしくなるよう、エレベータ前の資源回収ボックスを移動して、「はまりんグッズ」のショーケースを設置しました。	B	総務部総務課

重点施策	取組項目	取組内容	平成20年度			担当課
			予定	取組状況及び課題	評価	
		<p>2 お客様視点、お客様本位の取組</p> <p>○所属長が「お客様視点」を取り入れた業務打ち合わせを定例的に設定し、CSについての取組を進めます</p> <p>○CS推進リーダーを中心として、「お客様満足意識の啓発」をするため、職場を越えて横断的な打ち合わせができる会議を定例的に開催します</p>	実施	<p>○CSミーティング</p> <p>所属長の声かけにより、CS推進リーダーを中心とした「CSミーティング」を、全職場にて開催しました。また、各職場において職員数の約20%となるようにCS推進リーダーを指名しました。</p> <p>局の現状、CSの必要性を職員に伝えるとともに、CS活動に取り組みました。</p> <p>CS推進リーダー:601人(昨年度186人)</p> <p>今後の課題として、以下の取組を進めます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・CSの必要性の理解 ・「お客様満足の向上」「働きやすい職場」を実現するために、実質的な話し合いの継続 ・主体的な行動、取組の推進 <p>○CS推進リーダー会議及びCS理解講座</p> <p>リーダー会議等を開催し、職場を越えた情報交換を行うことにより新たなCS活動に取り組む所属が増えました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・全体会議 3回 ・事業部別分科会 9回 ・CS理解講座 5回 	B	経営部経営計画課
		<p>3 10CCプロジェクトの実施</p> <p>お客様の声により高いレベルで応えるよう、「駅サインチェックプロジェクト」、「お客様サービスの窓口プロジェクト」などで問題点の検討、見直しを進めます</p>	検討・実施	<p>10の課題について、各プロジェクトが横断的な組織により、解決に向けて取り組みました。</p> <p>関内駅の乗り換え案内板のモデル設置、定期券発売所を「お客様サービスセンター」とするための準備など、すでにプロジェクトの成果を踏まえた改善の取組を進めています。</p> <p>【20年度10CCプロジェクト】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 更なるお客様満足度向上をめざして <ol style="list-style-type: none"> (1) 駅サインチェックプロジェクト (2) 気持ちい～駅環境プロジェクト (3) わかりやすく快適バス停プロジェクト (4) バス乗り心地向上プロジェクト (5) お客様サービス窓口プロジェクト 2 企業ブランド・マイด์カのアップをめざして <ol style="list-style-type: none"> (6) 環境広報プロジェクト (7) もったいない推進プロジェクト 3 新たなサービスの創造をめざして <ol style="list-style-type: none"> (8) 沿線情報探し隊プロジェクト (9) 駅周辺生活情報発信プロジェクト (10) 全職員お客様視点プロジェクト 	B	経営部経営計画課

重点施策	取組項目	取組内容	平成20年度			担当課
			予定	取組状況及び課題	評価	
		<p>4 市営バス事業マネジメント改革</p> <p>全職員が危機感をもって「市営交通はお客様の信頼なくしては成り立たない事業である」ということを共通認識とし、第一線に立つバス乗務員が、お客様に喜んでいただけるサービスを提供できるように、バス事業の基本的なマネジメントについて、これまでのやり方・決めごとを常に見直し改善します</p> <p>○乗務員服務規程の徹底</p> <p>○お客様対応研修の実施</p> <p>○分限懲戒処分の徹底</p> <p>○安全運転・接客6つの言葉の使用徹底</p> <p>○班長会議の充実・3C 活動推進体制の整備</p> <p>○担当車制の検討</p> <p>○指導乗務員制度の導入</p> <p>○総合評価システム導入の検討 (日頃の仕事ぶりの評価や事故時の責任の明確化など)</p>	継続	<p>○乗務員服務規程の徹底 平成19年度に制定した服務規程の徹底においては、身だしなみの改善に一定の成果を得ることができましたが、未だに規定を守らずにマスク・サングラスを着用する乗務員がおり、すべての乗務員に徹底できていない状況です。 今後も営業所長が乗務員に対して服務規程を確実に浸透させ、指導を強化してまいります。再三の指導でも改善が見られない乗務員には、厳正な処置を行い、規律ある組織風土を作り上げるよう努めます。</p> <p>○お客様対応研修の実施 外部講師による、お客様に気持ちよくご利用いただくための接客研修を、全乗務員対象に2年間実施しました。 今後は、特に接客研修が必要である乗務員に絞り込んだ実践的な個別研修を行ってまいります。</p> <p>○分限懲戒処分の徹底 分限懲戒処分について、道路交通法の違反事案等に対する処分の徹底及び勤務実績に課題のある乗務員への個別指導の実施など分限処分を視野に入れた職員指導を強化しました。</p> <p>○安全運転・接客6つの言葉の使用徹底 乗車時の「ありがとうございます」などの「安全運転・接客6つの言葉」の使用率は、前年実績56%から62%(2月末)へと改善されましたが、目標を達成することはできませんでした。 営業所長が所属全乗務員の添乗指導を実施し、必要な乗務員には個別指導を行いました。更に指導が必要な17名の乗務員には、指導計画に基づき本庁指導を行い、その後に改善確認の添乗調査をすることにより使用の徹底を図りました。</p> <p>○班長会議の充実・3C 活動推進体制の整備 班長選出について従前は互選により選出していましたが、一部営業所で営業所長が優秀な乗務員を指名して班長を任命し、乗務員指導の補助、意見集約及び路線情報集約などの業務をさせ、班長制度の充実を図りました。しかし、班長制度の位置づけが明確になっていないことなどが課題として残りました。 CSリーダーは、事務職員40名、乗務員234名となり、CSミーティングを開催し、お客様サービス向上に取り組んでいます。</p> <p style="text-align: right;">【次ページへ】</p>	C	総務部職員課 自動車本部

重点施策	取組項目	取組内容	平成20年度			担当課
			予定	取組状況及び課題	評価	
				<p>○担当車制の検討 勤務成績優秀な乗務員に専用車両を割り付ける担当車制を1営業所において試験導入しました。担当することにより、車両の維持管理に責任を持ち、お客様に、より快適にご利用いただける車両を提供することができました。今後、他の営業所にも拡大してまいります。</p> <p>○指導乗務員制度の導入 指導乗務員制度については、事故防止や接客などに関して優れた指導ができる乗務員を営業所長が指名することで、乗務員指導体制を強化することを目的としていますが、現在は運転経験の長い乗務員から順に指名されているのが実状です。今後は指導乗務員としての位置づけを明確にし、任命していきます。</p> <p>○総合評価システム導入の検討 職員の評価システムについて、人事考課の基準をより客観的で分かりやすく見直すとともに、事故発生の場合の責任や表彰を受けた場合の評価方法を見直し、総合的な評価を昇給等へ反映できるよう制度を検討します。</p>		
		<p>5 市営交通乗務員・駅務員の身だしなみを統一</p> <p>お客様に快適にご利用いただくため、全職員の身だしなみを統一します</p> <p>○身だしなみガイドラインの確実な実行(高速鉄道本部)</p> <p>○サービス規程徹底(自動車本部)</p> <p>○定期的な調査を実施することにより接客、身だしなみを向上</p>	継続	<p>○地下鉄 8月に実施した駅職員接客向上研修の身だしなみ、姿勢、挨拶等の研修成果について、9月に駅調査を行った結果、全体では前回調査時と比較して若干(0.06)ポイントが上昇しておりますが、まだまだ、お客様を迎える姿勢、挨拶が確実に実行されていません。引き続き、職員研修の実施や職員への周知徹底を図るとともに、駅調査を継続的に行い、更なる改善に努めます。</p> <p>○バス (「4 市営バス事業マネジメント改革 ○乗務員のサービス規程の徹底」を参照)</p>	C	<p>高速鉄道本部 運輸サービス課 自動車本部 運輸サービス課</p>

重点施策	取組項目	取組内容	平成20年度			担当課
			予定	取組状況及び課題	評価	
		<p>6 地下鉄乗務員・駅務員の接遇の向上</p> <p>お客様に快適にご利用いただくため、お客様への気配りや挨拶の励行など接遇の向上を図ります</p> <p>○地下鉄運転士の安全意識向上に向け、氏名紹介放送の検討を行います</p> <p>○気配りなどについてお客様接遇研修の充実を図ります</p>	検討・実施	<p>○地下鉄運転士の自らの安全意識向上を目指し、氏名の紹介放送を検討しましたが、実現には至りませんでした。引き続き、検討を行います。</p> <p>○8月18日～28日に駅職員接遇向上研修を実施し、接遇レベルの向上に努めました。</p>	D	高速鉄道本部 運輸サービス課
		<p>7 冷暖房温度の適正化</p> <p>バス・地下鉄車内の冷暖房温度の適正化を図ります</p> <p>○地下鉄では、朝、タラッシュ時の送風機の有効的な使用を実施するとともに、職員の司令報告を徹底します</p> <p>○バスでは、乗務員が臨機応変に車内温度調節をするよう、走行中のバス車両にバス無線で指示をします</p>	実施	<p>○地下鉄 地下鉄では、通勤等で乗車した職員から総合司令所へ車内空調の状況を報告し、総合司令所から担当乗務員へ空調操作を指示する体制をとりました。また、車内が寒いとのご意見への対応として、朝の気温が5℃以下の場合、総合司令所から強制暖房を入れる指示を出すようにしました。これらの対策を行った結果、車内空調の苦情が前年度の58件から48件に減少しました。引き続き、きめ細かな車内温度管理に努め、苦情ゼロを目指します。</p> <p>○バス バス無線で、温度調節による快適な車内環境の維持について指示してまいりました。今後も、お客様のお申し出に臨機応変に対応できるよう、引き続き、点呼時に指導してまいります。</p>	C	高速鉄道本部 運輸サービス課 自動車本部 運輸サービス課
		<p>8 異常時の情報案内放送の充実及び表示器の拡大</p> <p>○電車の遅延情報等を車内及び駅構内放送により確実に実施し、お客様への情報提供の充実を図ります</p> <p>13駅に運行案内情報表示器を拡大設置し、お客様にご満足のいただける地下鉄を目指し、サービスの向上をより進めます</p>	実施	市営地下鉄線内はもとより、接続する他鉄道の遅延情報等を総合司令所から列車や駅に連絡し、車内及び駅構内で放送等によりお客様に情報提供を行いました。	C	高速鉄道本部 運輸サービス課
			充実・拡大	全駅への運行案内情報表示器の設置が完了しました。総合司令所等で遅延情報を入力し、速やかな情報提供を行っています。	C	
		<p>9 磁気定期券のあり方の検討</p> <p>PASMO導入から1年が経過し、IC定期券の利用率が増加していることから、今後の磁気定期券のあり方を検討したうえで、IC定期券利用率のさらなる増加に向けたPRを行い、早い時期の完全IC定期券化を目指します。また、完全IC化までの間、磁気定期券発売システムの適切な管理・運用に努めます</p>	検討・実施	<p>定期券については、IC定期券利用率が85%（21年2月実績）に達しています。</p> <p>磁気式定期券については、7駅に設置している自動定期券発売機を、21年3月13日をもって発売を中止しました。このため、2月1日からは全駅の駅事務室において、定期券の発売券種を大幅に拡大し、お客様サービスの向上を図りました。</p>	C	高速鉄道本部 営業課
		<p>10 駅の美化</p> <p>お客様が快適に駅を利用できるよう、駅職員がトイレ、通路、ホームなどで日常の清掃のチェックを強化します。また、長年の汚れが付着した天井や壁、柱などについても美化対策を実施します。</p>	検討・実施	<p>ブルーライン全駅でホームの古いコーティングや汚れを除去し、再コーティングを行いました。</p> <p>一方、駅職員による巡回強化や清掃のチェック体制の見直しも行いましたが、すべての駅で徹底されている状況には至っておりません。</p> <p>今後も引き続き、駅の美化対策の取組を進め、更なる地下鉄利用の快適性向上に努めます。</p>	B	高速鉄道本部 営業課 駅務管理所

重点施策	取組項目	取組内容	平成20年度			担当課
			予定	取組状況及び課題	評価	
		11 お客様が満足する地下鉄車内空間の提供 ○車内空調は適切な管理と職員による臨機な対応を実現します ○前年度に見直した車内清掃内容を検証し、車内美化を進めます ○老朽化した座席を計画的に更新し、座り心地を向上します ○現状の車内放送を検証し、見直しを検討します	実施	○職員による車両添乗調査等を行い、その結果をもとに、季節に応じた温度調整に取り組む仕組みを構築しました。 さらに、お客様からの意見に対し、総合司令から指示をだす連絡体制を確立し、臨機の対応を図りました。 ○20年度から委託化するとともに、床ワックス、消臭剤散布等による車内環境の改善を進めました。 ○3000A型車両の座席シートの張り替えを進めました。 ○放送内容や言い回し、放送時分を検証し、新たな自動放送の見直し案を作成しました。	B	技術管理部車両課 高速鉄道本部
		12 「安全運転・接客6つの言葉」の使用徹底 乗車時の「ありがとうございます」などの「安全運転・接客6つの言葉」の使用率を90%以上とします ○営業所長が所属乗務員の添乗指導を積極的に行い、6つの言葉の使用を徹底します	常時	(「4 市営バス事業のマネジメント改革 ○安全運転・接客6つの言葉の使用徹底」を参照)	D	自動車本部 運輸サービス課
		13 全職員への経営方針・経営目標の浸透 ○経営方針や経営目標の浸透を徹底し、全職員の行動として実践していきます ○浸透度をチェックするため、職員アンケートを実施します	常時 浸透度80%	局の現状と課題を踏まえて、今何を必要があるのかを、実感を持って理解するため、「職員研修ビデオ」を作成し、全職員を対象として研修を実施しました。また、実務ミーティングや経営計画課責任職による研修などを通じて、経営理念・方針を全職員が理解し、行動へと実践できるよう企業マインドづくりを進めました。 経営理念等の浸透度を把握するため実施した職員アンケートの結果では、理解していると答えた職員は約75%で、前回(9月)とほぼ同数値となっていますが、理解していないと答えた職員は1.2%減っており、研修や各職場における実務ミーティングの効果が表れ始めています。 今後も、職員一人ひとりが、経営理念をもとに行動していくよう、職員の定期研修等を進めてまいります。	C	全庁

重点施策	取組項目	取組内容	平成20年度			担当課
			予定	取組状況及び課題	評価	
	2 第一線の職員がお客様本位を自覚するための仕組みづくり	1 第一線職員へのサポート ○第一線の職場の職員が働きやすくよいサービス提供ができるように、業務を見直し、支援していきます ○第一線の職場の職員への直接の情報提供手段として、局内報等を充実させます	継続・実施	○局内報は、内容をリニューアルするとともに、名称も「局内報RISE(ライズ)」と改称しました。20年度は5回の発行(号/約 3,000部)で、有志の職員が編集を行いました。表紙や紙面には現場の第一線ががんばっている職員を多く取り上げ、重点事業や予算・決算などの情報を共有できるよう構成を工夫しました。来年度以降も年5回発行し、第一線の職員への情報提供手段として活用します。	B	全庁
		2 バス添乗調査方法の改善及び駅評価の制度化 ○バスの添乗調査方法の改善 ○地下鉄の「駅評価」の定着化 ○結果を定期的に公表するとともにマネジメントに反映	評価・改善	○バス添乗調査について、公正性、透明性の向上を目指しましたが、評価基準の適用に一部不統一が見られました。今後、調査方法の見直しや研修の徹底などに取り組み、一層の客観性確保を目指します。 ○駅評価では第1回評価を9月から10月に実施し、その結果を踏まえ、第2回は重点項目に絞って評価を行いました。 ○結果は市民の皆様へお知らせするとともに、接遇や施設の改善につなげ、サービス水準の向上を目指します。	C	総務部監察課
		3 努力した者が報われる人事制度の構築 ○人材登用のためのシステムの構築 ○交通局採用職員(技能職員)の責任職への登用方針の見直し ○職員表彰の人事・給与処遇への反映 ○業績連動型の給与体系の検討・実施(再掲)	・運用・検証・見直し ・表彰基準の明確化と人事・給与処遇への反映方法の検討・実施 ・業績連動型給与体系の導入	○責任職への昇任に加えて、助役や係員等への昇任についても公募選考や人事考課の活用により、意欲や能力、実績を踏まえた選考を実施しました。 ○局採用職員が責任職として、十分に能力を発揮できるよう昇任体系を見直しました。 ○人事考課の基準をより客観的で分かりやすく見直すとともに、事故発生の場合の責任や表彰を受けた場合の評価方法を見直し、総合的な評価を昇給等へ反映できるよう制度を改善しました。	C	総務部職員課

重点施策	取組項目	取組内容	平成20年度			担当課
			予定	取組状況及び課題	評価	
		<p>4 研修及び設備・教材の充実</p> <p>職員が、お客様本意を自覚し、実行するために必要な能力やスキルの向上を図るための研修を充実させるとともに、教材等の設備も充実させます</p> <p>【研修の充実】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○職種別ノウハウ研修を実施 ○「経営責任職、運営責任職の役割」の明確化、「お客様主義」の徹底、「現場主義」の徹底、「説明責任」の習得を目的とした研修を実施 ○将来、責任職となる可能性を引き出すための「中堅職員研修」を実施 ○職員のニーズによる研修を企画し実施 ○お客様対応等に課題のある職員に対する特別研修を実施 <p>【設備・教材の充実】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○研修室の新設、充実 ○教材の充実(車両のシミュレーション装置設置) 	実施	<p>【研修の充実】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○運営責任職の能力向上を目的として、リーダーシップ及びコーチング研修を実施しました。 「対象人員 157 人:1 人×4 日(延べ28日間)」 ○輸送の安全確保を目的として、本庁職員、地下鉄及び技術職員の意識向上を図るため、安全マネジメント研修を実施しました。 「対象人員 663 人:1 人×0.5 日(延べ30日間)」 ○バス運転指導員を対象として、事故防止と安全運行の確保を目的として実践的な安全運転研修等の充実を図りました。 「対象人員 30 人:1 人×2 日(延べ6日間)」 ○技術職員については、鉄道の基礎知識や専門的な知識を身につけるためのスキルアップ研修を実施しました。 「対象人員 49 人:1 人×11 日～21 日(延べ33日間)」 ○お客様対応等に課題のある職員に対しては、お客様接遇の向上などを再認識し、意識の転換を図るための研修を実施しました。 「対象人員 5 人:1 人×1 日(延べ1日)」 <p>【設備・教材の充実】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○研修室の新設については、当面、各営業所の会議室等の活用によって研修実施が可能であることから、見送ることとしました。 ○教材(車両のシミュレーション装置設置)については、使用条件、導入教材及び設置場所等を再検討した結果、当面は導入を見送ることとします。 	C	総務部 能力開発センター
	3 ブルーライン駅施設のリニューアル	<p>1 新横浜駅改良工事</p> <p>JR連絡改札口周辺を改修し駅のイメージアップを図るとともに、駅職員の増加を招くことなく、混雑緩和にも配慮した駅レイアウトとし、エレベーターのバリアフリー化工事に着手します</p>	工事	<p>JR連絡改札口周辺の改良工事及びバリアフリー化に向けた工事に着手しました。 21年10月の完成に向け、工事を進めます。</p>	C	技術管理部建築課

重点施策	取組項目	取組内容	平成20年度			担当課
			予定	取組状況及び課題	評価	
		2 藤田駅改良工事 エレベーター設置工事を引き続き進めます	工事	平成21年4月の供用開始に向け、ホーム階から改札階までのエレベーター設置工事を完了しました。 また、改札階から地上までのエレベーターについては、駅の南側に建設される民間ビル内に設置することで協議を整え、平成22年度内に完了できる見通しとなりました。 今後も関係者との協議調整を密に行い、工事の進捗を適切に管理します。	B	技術管理部施設課
	4 駅ボランティアの充実	現在実施中の駅では、ボランティアの再募集を行い、これまでと同程度の会員を確保するとともに、会員と駅職員の意見交換等により、活動内容の充実と活性化を図ります	実施駅8駅でのボランティア再募集	駅と駅ボランティアとの間の連携が十分図られていないなど、駅ボランティアの受け入れ態勢についての課題が改善されていません。 一方、駅ボランティアの資質向上を目指して、交流会や定例の運営委員会を通して、ボランティアとの意見交換を行ったほか、登録しているボランティアのスキルアップや活動の充実、活性化を図る目的で研修会を開催し、AED使用など救急救命講習、講師を招いての障害者の方への介助方法等の講演やボランティア自身による車いす乗車体験などを行いました。	C	高速鉄道本部 駅務管理所 営業課
	5 スマイルマナー向上員の導入	○全席優先席の理解浸透を図るため、平日の14時～17時まで、グリーンライン車内を2人一組(1日二組)で巡回し啓発活動を行います(9月末まで) ○3か月毎に効果測定のためのアンケート調査を実施し、半年経過後、アンケート結果等を踏まえて、全席優先席のあり方を検討します	アンケート実施	当初計画では、半年間であった活動を平成20年度末まで延長して実施しました。事業開始3か月後(平成20年7月)に行った交通局Webモニターへのアンケート結果(スマイルマナー向上員の認知度が46%、期待度が33%)や向上員の活動報告などを勘案すると、活動の認知度も上がり一定の成果が出ています。このため、21年度はブルーラインにも活動を拡大し、実施することとしました。	C	高速鉄道本部 営業課
	6 地下鉄ダイヤ改正の検討	混雑区間の運転間隔の短縮や始発列車の見直しの検討を進めるとともに、20年3月30日に開業したグリーンラインの状況に応じた乗り継ぎの見直しなど、輸送力増強に向けたダイヤ改正の検討を進めます	混雑区間の運転間隔の短縮及び始発列車等の見直しを検討	グリーンラインでは、金曜日の日吉発中山行き最終列車の混雑緩和を図るため、9月26日から通常の終列車の後に日吉発24時37分中山行を増便して混雑の緩和に努めました。 また、お客様の利用状況に合わせた運行となるよう、21年度にダイヤ改正の検討を進めてまいります。	C	高速鉄道本部 運輸サービス課
	7 福祉対策車両の導入	交通バリアフリー新法では、平成27年度までにノンステップバス等の低床化されたバス総車両を100%にすることを課されていますが、これを25年度までに100%とします。 また、ノンステップバスを主力車両として位置づけ、補助対象台数を超えた導入を行います	81両更新 低床化率 92.7% (リフト付バス含む)	81両(ノンステップ車78両、ワンステップ車3両)を更新し、低床化率は93.0%となりました。なお、補助対象台数は34両でしたが、すべての更新車両をノンステップバス等の低床化された車両としました。今後も25年度の計画達成に向けて、ノンステップバスの導入促進を図ります。	B	自動車本部 運輸サービス課
	8 バス停留所の美観とお客様の快適性確保	バス停留所の美観とお客様の快適性を確保するため、広告付き上屋を各年度20基設置します	20基設置	新横浜バスターミナル等を中心に広告付き上屋設置に着手予定です。20基設置は達成できませんでしたが、景気の低迷により広告主が減少している中、設置箇所等については十分調整していきます。	D	自動車本部営業課
		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	順次点検を行い改善しています。今後は営業所が責任をもって点検・改善が実行できる体制を整えていきます。	C	
	9 インターネットによる情報提供の推進	既存のホームページのリニューアルを中心に、バス事業の各種情報のインターネットによる情報提供をお客様のバス利用にとってより効果的なものとします	検討	民間他事業者や他都市のサービスの長所、正確かつ詳細な情報提供を安定して行うための方策等について検討し、21年度に実施することとしました。お客様が必要とされているサービスをできるだけ低いコストで提供できるよう、工夫していきます。	C	自動車本部営業課

重点施策	取組項目	取組内容	平成20年度			担当課
			予定	取組状況及び課題	評価	
6 設備投資戦略	1 安全性向上投資	防犯カメラの設置	検討	運転席モニターカメラの画像を記録することで対応しており、ホームへの設置拡大につきましては、引き続き、検討を行ってまいります。	C	高速鉄道本部 運輸サービス課
		17年度から実施している防犯カメラの設置を駅ホームへの拡大に向けた必要性を検証し、安全性の向上を図ります 改札内のエレベーターへの防犯カメラの設置について、平成20年度から3年間で設置します				
	2 安全性維持のための投資	第1期、第2期開業区間の駅及びトンネルを主体とした補修工事について、高島町駅の補修工事に着手するとともに、その他の駅の状態調査、設計を進めます	・高島町駅工事 ・その他駅調査	高島町駅の躯体補修工事に着手しました。また、トンネルを主体とした構造物の変状調査に着手し、今後、構造物管理支援システムと連携させ、健全な構造物の維持管理に向けた取組を強化します。	C	技術管理部 施設課 保守管理所
	3 グリーンラインの総建設費縮減	グリーンラインの総建設費について、引き続き残工事を堅実に進め、2,450億円以内で建設を完了します	工事完了	○残工事のうち、道路局及び JR 等との協議により、21年度に施工となった工事(3件)以外は、すべて完了しました。 また、家屋補償業務は、今年度に工事が完了した地区を中心に未了となっており、21年度も継続して進めます。 ○総建設費については、現段階では2,450億円以内の建設を達成できる見通しです。 なお、グリーンラインの建設で取り組んだカラーユニバーサルデザインなどのバリアフリー化について評価され、バリアフリー・ユニバーサルデザイン推進功労者表彰において、「内閣府特命担当大臣表彰優良賞」を受賞しました。	B	技術管理部 建設課 建築課
	4 市営バス接近表示器の増設	お客様の利便性向上のため、接近表示器を増設します。設置にあたっては、明確な設置基準に基づき、より多くのお客様にバスを利用していただけるように工夫します	10箇所設置	燃料価格の高騰により設置内容を見直し、本年度は5箇所に設置しました。今後も限られた予算の中で、できるだけ多くのお客様に利用していただけるようコストの削減と設置場所の選定に努めていきます。	C	自動車本部営業課
5 施設の長寿命化	車両、軌道施設、電気設備、建築設備の長寿命化を図るため、保守管理計画を作成し、21年度以降の改良、改修工事費の平準化を図ります	計画	健全な施設の維持、管理を図るため、中長期の施設更新計画を作成しました。これに基づき、21年度以降の改良、改修工事を計画的に進めるとともに、経営状況を見据えながら予算に反映していきます。	C	技術管理部 施設課 車両課 建築課 電気課	

重点施策	取組項目	取組内容	平成20年度			担当課
			予定	取組状況及び課題	評価	
7 環境対策の取組	1 環境にやさしい市営バス	1 電気式ハイブリッドノンステップバスの導入 横浜市中期計画(地球温暖化対策の促進)に基づき環境創造局と協調し、毎年10両程度電気式ハイブリッドノンステップバスを導入します	10両導入	電気式ハイブリッドノンステップバス(燃費向上率は一般車両に比べ約13%向上)10両を導入し、合計41両となりました。今後も積極的に導入を進め、市内バス事業者の先導的な役割を担っていきます。	C	自動車本部 運輸サービス課
		2 CNGバスの運行充実 パートナーシップ事業により、天然ガススタンドを浅間町営業所に設置するほか、佐江戸のエコ・ステーションを活用し、CNGバスの運行を継続します	運行継続	浅間町天然ガススタンドが21年1月に完成したことにより、市内中心部でのCNGバスの運行を開始するとともに、老朽化した滝頭営業所の充てん所にかかる維持管理費等のコスト削減(平成20年度見込み約2,500万円)が可能となりました。 佐江戸エコ・ステーションについては、待機場等の設備の準備を進めました。来年度は、北部方面でのCNGバスの運行地域が拡大するほか、回送運行の削減など運行の効率化も図られます。	B	自動車本部 運輸サービス課
	2 環境にやさしい改善型公営企業ブランドの確立	環境にやさしい公共交通利用に市民を誘導していくため、PASMOを活用した商店街利用の促進や公共施設利用にあたってのポイント制度、環境車検導入等について、環境経営委員会で検討を進め、環境経営プランを策定します	環境経営委員会設置・プラン策定	交通システム全体におけるCO2排出削減に向けて、「公共交通の利用そのものが環境貢献」という視点から、自動車利用から公共交通利用への転換を図る取組について、4回の委員会を開催し、議論を重ねました。 その結果、今後の市営交通の環境ビジョンとして、進むべき方向性や対応を示した報告書がまとめられ、交通局に提言されました。 本報告書を踏まえ、環境白書を策定し、今後、改善型公営企業として環境対策への先導的な役割をより一層果たしていくよう、取組を進めてまいります。	B	経営部 経営計画課 統括営業課
	はまりん号を活用するなど、市営交通の優れた環境特性のPRを、パートナーシップ企業とも協力しながら実施します	実施	パートナーシップ企業であるアサヒ飲料・アサヒビールの協力を得て、市民・利用者の皆様に環境への意識を高めていただくことを目的として、エコ体験会等のイベントを2回開催しました。 環境広報プロジェクトで検討した市営交通の環境優位性のPRについては、企業協賛による実施の目途がつかしました。21年度は、地下鉄駅の空き広告枠を活用するなど、実施方法を検討し、市営交通の環境優位性を積極的にPRしてまいります。	C	経営部経営計画課	
	3 新羽車両基地上部の緑化等の検討	新羽車両基地上部について、建設当時の地元要望事項(市民利用施設の整備)や、ヒートアイランド現象の緩和等、地球温暖化の抑制に資するため緑化の検討を進めます	検討	基地上部については、環境経営委員会でソーラーシステム設置を検討するとともに、ソーラーシステムの事業者への調査及び緑地整備の検討を行いました。 しかし、経済情勢の悪化から事業者の意欲も減退し、総合的な施設利用及び採算性の確保の観点から望ましい方策を見出すには至りませんでした。今後は、基地上部の緑化等と基地敷地の開発事業を併せた方策等も検討していきます。	D	経営部経営計画課

重点施策	取組項目	取組内容	平成20年度			担当課
			予定	取組状況及び課題	評価	
	4 エコ燃料や新たな低公害システムの導入検討	バイオディーゼル燃料や燃料電池(電気自動車)自動車などの先事例の情報収集に努め、エコ燃料の導入について検討します	調査・検討	バイオ燃料については、他都市の導入状況や供給状況を調査しました。その結果、燃料代が高価なことや車両の不具合が発生しているためテスト導入には至りませんでした。今後も、燃料の供給体制や燃料の品質について調査を継続し、試験導入に向け検討していきます。	C	自動車本部 運輸サービス課
8 地域貢献の取組	1 生活支援サービスの導入検討	地域の高齢者や障害者などの不便を和らげ、通院やお買い物など、日常生活を支援するための生活支援バスサービスを実施します	検討・実施	生活支援バスサービスの導入にあたり、 ・交通不便地域 ・最寄りのバス停まで500m程度 ・大型バスが運行できる などの地域選定基準を作成し、試行場所を選定しました。 【試行場所】 平成21年度実施予定 緑区:十日市場地区、中山地区 中区:根岸地区(一部磯子区を含む)	C	自動車本部営業課
	2 地域主体の新たな公共交通サービス支援事業への協力	地域が主体となって検討する乗合型交通サービスや、NPOによるコミュニティバス事業などについて、需要予測や収支予測、運行計画の策定などのノウハウの提供、試験運行への協力、人材の提供などに協力します	調整・支援	コミバス市民の会(港北区)が主催し、10月17日～19日の3日間で実施したコミュニティバスの試験運行に協力しました。	C	自動車本部営業課
	3 沿線施設、区役所等との連携による地域活性化	○グリーンライン沿線会議で、地域の活性化及び乗車人員増加をテーマに議論し、地域の魅力の情報を集め、沿線地域との連携により、取組を実施します ○イベントカレンダーによって、沿線地域の元気な情報が相互に作用し鉄道の利用に繋がる関係をつくります ○沿線の魅力の総合的な紹介として、沿線マップの作成、20年度から21年度にかけて沿線情報提供サイト(ホームページ)を開設します	実施 (検証・改善・展開)	○沿線会議は4回開催し、 ・なかやま駅☆えきちかステージ ・メタボ予防グリーンラインキャラバン などのイベントを実施しました。 ○イベントカレンダーは、3か月ごとに4回発行しました。掲出場所をグリーンライン各駅のほか、沿線の施設など(約15→約40か所)に拡大し、各回約80件程度の沿線イベントを紹介しました。 ○沿線マップは、「沿線の食」をテーマに、沿線会議など地域の方々からの情報をもとに、3月に5万部発行しました。 沿線情報提供サイト(ホームページ)は、地域団体との協議や、ホームページ作成会社から聞き取りを行う等、開設に向けて準備を進めました。	B	経営部統括営業課

Ⅲ 市営バス「安全運転・接客6つの言葉」の実施状況調査

バス運転手には、運行の際に次の「6つの言葉」を使用するよう指導しており、添乗調査において実際の使用状況を確認しています。

- (1) お待たせしました (2) ありがとうございます、ありがとうございました (3) 発車します、おつかまりください
 (4) この先揺れます(曲がります)のでご注意ください (5) はい、次止まります (6) 安全のため、バス停に停車してからお立ちください
 注) (2)の「ありがとうございます」「ありがとうございました」は、お客様の乗降の際にそれぞれ使用するものとして、計7項目で指導・調査しています。

1 6つの言葉の実施状況

6つの言葉のうち使われている言葉の数(添乗調査1回当たりの平均)を現しています。したがって、数値が大きいほど使われている言葉の数が多く6つの言葉の使用状況が良いこととなります。調査項目は7つですので、6つの言葉を全て使用している場合は7となります。

区 分	4～6月	7～9月	10～12月	1～2月	平均
若葉台	4.08	3.94	5.10	5.30	4.57
保土ヶ谷	3.58	3.53	4.22	4.65	3.92
浅間町	5.11	5.12	4.22	4.60	4.78
滝頭	4.87	5.04	3.62	3.37	4.26
本牧	5.53	5.24	4.84	5.16	5.21
港南	5.25	5.45	3.24	3.95	4.43
港北	3.31	3.35	4.09	3.95	3.66
鶴見	4.01	4.12	5.19	4.77	4.50
緑	3.96	4.01	4.47	4.65	4.21
磯子	4.85	4.96	3.53	3.39	4.24
平均	4.43	4.41	4.25	4.41	4.37

(参考) お客様ご乗車時の「あいさつ」の実施状況

お客様に気持ち良くご利用いただけるよう、まずは乗車時に感謝とおもてなしの意を込めたあいさつが100%できる状態を目指しています。あいさつには、「ありがとうございます」のほか、「お待たせしました」、「おはようございます」等も含まれます。

区 分	4～6月			7～9月			10～12月			1～2月			累計		
	実施数	調査数	実施率	実施数	調査数	実施率	実施数	調査数	実施率	実施数	調査数	実施率	実施数	調査数	実施率
若葉台	101	141	71.6%	93	129	72.1%	131	157	83.4%	80	93	86.0%	405	520	77.9%
保土ヶ谷	137	205	66.8%	109	171	63.7%	145	197	73.6%	85	106	80.2%	476	679	70.1%
浅間町	154	181	85.1%	153	177	86.4%	129	175	73.7%	106	131	80.9%	542	664	81.6%
滝頭	178	198	89.9%	140	160	87.5%	131	209	62.7%	68	124	54.8%	517	691	74.8%
本牧	171	187	91.4%	145	167	86.8%	135	161	83.9%	118	131	90.1%	569	646	88.1%
港南	123	131	93.9%	85	93	91.4%	71	139	51.1%	53	83	63.9%	332	446	74.4%
港北	85	189	45.0%	87	178	48.9%	131	184	71.2%	95	142	66.9%	398	693	57.4%
鶴見	103	167	61.7%	100	171	58.5%	142	161	88.2%	99	123	80.5%	444	622	71.4%
緑	134	185	72.4%	120	160	75.0%	117	155	75.5%	65	84	77.4%	436	584	74.7%
磯子	129	151	85.4%	90	100	90.0%	79	150	52.7%	34	66	51.5%	332	467	71.1%
平均	1,315	1,735	75.8%	1,122	1,506	74.5%	1,211	1,688	71.7%	803	1,083	74.1%	4,451	6,012	74.0%

IV 地下鉄駅評価

地下鉄駅職員に対する接遇向上研修後の習熟度合いの検証と同時に、お客様の立場に立ってサービス水準の客観的評価を行うため、職員による駅調査を実施しました。本調査の実施には駅のソフト面・ハード面でのサービス水準を確認し、改善ポイントを明らかにするため、駅の様々な面について、総合的に調査を行いました。

1 20年9月に実施した職員調査結果

区 分	身だしなみ	姿勢・挨拶・対応	設備・清掃	掲示物・ラック	※平均 A	※前回結果 B	前回との比較 A-B
あざみ野	3.55	3.43	2.97	3.00	3.18	3.40	△ 0.22
中川	3.57	3.28	3.17	3.28	3.25	3.32	△ 0.07
センター北	3.71	3.47	3.35	3.36	3.40	3.46	△ 0.06
センター南	4.04	3.62	3.42	3.74	3.58	3.35	0.23
仲町台	3.77	3.27	2.88	3.34	3.16	3.43	△ 0.27
新羽	3.82	3.54	2.98	3.28	3.29	3.51	△ 0.22
北新横浜	3.38	2.75	2.88	3.22	2.90	3.22	△ 0.32
新横浜	3.61	3.45	2.84	3.16	3.18	3.44	△ 0.26
岸根公園	3.45	3.01	3.12	3.25	3.10	3.56	△ 0.46
片倉町	3.73	3.18	2.82	3.32	3.09	3.42	△ 0.33
三ツ沢上町	3.86	3.75	3.17	3.55	3.51	3.45	0.06
三ツ沢下町	3.73	3.04	3.03	3.31	3.09	3.34	△ 0.25
横浜	3.65	3.38	2.75	3.43	3.18	3.44	△ 0.26
高島町	3.62	3.52	3.16	3.72	3.44	3.44	0.00
桜木町	3.89	3.58	3.23	3.53	3.45	3.56	△ 0.11
関内	3.50	3.27	3.08	3.45	3.25	3.40	△ 0.15
伊勢佐木長者町	3.74	3.15	2.84	3.53	3.13	3.27	△ 0.14
阪東橋	3.50	3.34	2.79	3.53	3.20	3.30	△ 0.10
吉野町	3.53	3.24	3.24	3.40	3.27	3.54	△ 0.27
蒔田	3.40	3.10	2.70	3.47	3.05	3.28	△ 0.23
弘明寺	3.78	3.43	2.96	3.55	3.30	3.33	△ 0.03
上大岡	3.32	3.11	3.35	3.08	3.18	3.29	△ 0.11
港南中央	3.82	3.38	3.09	3.09	3.22	3.54	△ 0.32
上永谷	4.00	3.79	2.80	3.50	3.39	3.41	△ 0.02
下永谷	3.35	3.05	3.28	3.41	3.21	3.53	△ 0.32
舞岡	3.38	3.21	3.28	3.36	3.27	3.53	△ 0.26
戸塚	3.57	3.11	3.05	3.22	3.11	3.44	△ 0.33
踊場	3.68	3.00	3.15	3.59	3.18	3.71	△ 0.53
中田	3.52	3.37	3.11	3.62	3.33	3.72	△ 0.39
立場	4.05	4.06	2.95	3.62	3.59	3.84	△ 0.25
下飯田	3.29	3.17	3.52	3.60	3.38	3.54	△ 0.16
湘南台	3.77	3.67	3.44	3.55	3.56	3.65	△ 0.09
ブルーライン平均	3.65	3.34	3.08	3.40	3.27	3.46	△ 0.19

区 分	身だしなみ	姿勢・挨拶・対応	設備・清掃	掲示物・ラック	平均
中山	3.75	3.35	3.92	3.83	3.64
川和町	4.09	4.16	4.17	4.05	4.14
都筑ふれあいの丘	4.05	3.90	4.07	4.12	4.00
北山田	4.14	4.00	3.93	4.03	3.98
東山田	3.82	3.59	4.20	4.12	3.91
高田	3.95	3.87	3.78	4.00	3.87
日吉本町	3.96	3.88	4.13	4.07	4.01
日吉	3.90	3.56	4.13	4.10	3.87
グリーンライン平均	3.96	3.79	4.04	4.03	3.93

全体平均	3.71	3.43	3.27	3.53	3.40
------	------	------	------	------	------

※20年2月に実施した調査は、身だしなみの評価を3点満点としていたため、平均、前回結果には身だしなみを含まない

※グリーンライン(20年3月30日開業)は、今回より調査開始のため、前回比較なし
※評価は4つの調査項目について、10の設問を行っている。

○身だしなみ 1 ○姿勢・対応・挨拶 4 ○設備・清掃 3 ○掲示物・ラック 2

結果概要

・全体平均が3を超える高い評価で、グリーンラインの新駅は軒並み高い評価となっています

・全体平均のトップは川和町駅(全ての項目で評価4を超える唯一の駅)、ワーストは北新横浜駅(唯一の評価3未満)で、昨年度の駅評価に引き続きワーストとなっています

・ブルーラインにおいては、立場駅がトップで、昨年度に引き続きのトップです

・主要駅のほとんど(あざみ野駅、新横浜駅、横浜駅、関内駅、上大岡駅、戸塚駅)が平均以下となっています

・新横浜駅管区(新羽駅～片倉町駅)と上大岡駅管区(吉野町駅～港南中央駅)は全駅平均以下となっています

2 21年2月に実施した職員調査結果

区 分	身だしなみ		姿勢		挨拶		トイレ		今回調査 平均
	今回	前回	今回	前回	今回	前回	今回	前回	
あざみ野	3.67	3.55	3.48	3.64	3.05	3.05	2.81	2.86	3.25
中川	3.52	3.57	3.05	3.30	2.57	3.00	3.05	3.00	3.05
センター北	3.61	3.71	3.48	3.42	2.78	3.25	2.87	3.04	3.18
センター南	3.52	4.04	3.57	3.78	3.13	3.30	2.65	2.78	3.22
仲町台	3.67	3.77	3.33	3.18	3.10	3.09	3.33	2.73	3.36
新羽	3.86	3.82	3.76	3.64	3.48	3.05	2.81	2.86	3.48
北新横浜	3.57	3.38	2.48	2.62	2.48	2.48	2.90	2.60	2.86
新横浜	3.29	3.61	2.67	3.22	2.38	3.17	2.52	2.39	2.71
岸根公園	3.10	3.45	1.90	2.91	1.81	2.82	3.57	3.45	2.60
片倉町	3.33	3.73	2.81	3.14	2.67	2.68	2.62	2.77	2.86
三ツ沢上町	3.62	3.86	3.33	3.86	3.05	3.41	3.81	3.36	3.45
三ツ沢下町	3.24	3.73	2.33	3.00	2.10	2.77	2.71	2.45	2.60
横浜	3.73	3.65	3.41	3.45	3.18	3.10	2.91	2.55	3.31
高島町	3.59	3.62	2.68	3.67	2.59	3.24	3.86	3.85	3.18
桜木町	3.82	3.89	3.55	3.70	3.32	3.37	3.23	3.20	3.48
関内	3.45	3.50	2.86	3.25	2.77	3.10	3.55	3.00	3.16
伊勢佐木長者町	3.55	3.74	3.32	3.26	2.95	2.84	3.14	2.84	3.24
阪東橋	3.45	3.50	3.32	3.35	2.82	2.85	3.00	2.89	3.15
吉野町	3.55	3.53	3.23	3.21	2.73	2.95	3.64	3.56	3.28
蒔田	3.91	3.40	3.59	3.25	2.91	2.40	4.00	3.16	3.60
弘明寺	3.95	3.78	3.68	3.56	3.36	3.11	3.48	3.17	3.62
上大岡	3.05	3.32	2.77	3.37	2.68	2.74	2.86	3.11	2.84
港南中央	3.62	3.82	3.62	3.64	3.29	3.00	3.62	3.41	3.54
上永谷	3.95	4.00	3.95	4.00	3.67	3.57	2.43	2.74	3.50
下永谷	3.15	3.35	2.35	2.90	2.15	2.55	3.52	3.57	2.79
舞岡	3.14	3.38	2.29	3.05	2.19	2.77	3.48	3.33	2.77
戸塚	3.14	3.57	2.81	3.09	2.57	2.82	3.14	2.81	2.92
踊場	3.29	3.68	2.33	3.00	2.29	2.76	3.86	3.41	2.94
中田	3.76	3.52	3.14	3.27	2.95	3.14	3.00	3.32	3.21
立場	3.38	4.05	3.05	4.09	2.81	3.91	3.57	2.86	3.20
下飯田	2.95	3.29	2.10	2.67	2.05	2.71	3.48	3.73	2.64
湘南台	3.76	3.77	3.48	3.95	3.10	3.23	3.76	3.18	3.52
ブルーライン平均	3.51	3.65	3.06	3.36	2.79	3.01	3.23	3.06	3.14

区 分	身だしなみ		姿勢		挨拶		トイレ		今回調査 平均
	今回	前回	今回	前回	今回	前回	今回	前回	
中山	3.48	3.75	3.10	3.70	2.67	3.00	3.43	3.95	3.17
川和町	3.62	4.09	3.71	4.26	3.33	3.83	4.19	4.13	3.71
都筑ふれあいの丘	3.48	4.05	3.05	4.10	2.62	3.67	3.76	4.05	3.23
北山田	3.52	4.14	3.14	3.95	2.62	4.00	3.48	3.76	3.19
東山田	3.57	3.82	2.90	3.50	2.33	3.05	4.05	4.23	3.21
高田	3.67	3.95	3.33	4.10	2.76	3.25	3.48	3.81	3.31
日吉本町	3.76	3.96	3.24	4.00	2.95	3.52	3.67	4.09	3.40
日吉	3.86	3.90	3.62	3.90	3.00	2.95	3.71	4.29	3.55
グリーンライン平均	3.53	3.96	3.19	3.94	2.72	3.41	3.63	4.04	3.35
全体平均	3.53	3.71	3.10	3.47	2.78	3.09	3.32	3.26	3.18

※今回の調査は、前回調査(20年9月～10月)の結果を踏まえて、身だしなみ・姿勢・挨拶・トイレについて実施

結果概要

・評価基準の目安を明確にしたことにより、評価の精度が高まりました。その結果、ブルーライン・グリーンラインともに、身だしなみ・姿勢・挨拶については評価が低くなっています。一方、トイレについては評価が高くなっており、美化について改善が図られました。

・全体平均のトップは前回に引き続き川和町駅、ワーストは岸根公園駅(2項目で評価2未満という低評価)及び三ツ沢下町駅です

・ブルーラインにおいては、弘明寺駅がトップです

・主要駅の中で、新横浜駅、上大岡駅、戸塚駅は3に満たない低い評価となっています

V 職員アンケートの実施

1 本庁職員アンケート結果

質問に対する回答選択基準

1 ほとんど、あてはまらない 2 あまり、あてはまらない 3 どちらとも言えない 4 大体、あてはまる 5 非常に、あてはまる

※設問は分類ごとに6問 満点＝30ポイント(設問分類C及びHについては、第3回より設問1増のため、満点＝35ポイント)

設問分類	第1回 (H19. 5)	第2回 (H19. 10)	第3回 (H20. 2)	第4回 (H20. 9)	第5回 (H21. 2)
A 経営、局に対する信頼感	18.81	20.02	20.03	19.87	20.35
B 上司に対する信頼感	20.63	21.22	20.37	21.49	21.24
C 組織ビジョンの納得性と共有の度合い	17.54	18.71	23.96	23.82	24.40
D 職場の活力の状況	19.27	20.17	20.36	20.43	20.45
E 自律型変革を促進するマネジメントスタイル	19.28	19.33	18.77	19.63	19.24
F 変革志向型自律行動	17.28	17.72	18.74	18.21	18.71
G 自律的変革を促進する評価基準	18.10	18.46	18.77	18.84	19.45
H 基軸を大切に変わり続ける姿勢	21.79	22.02	26.35	26.33	26.59

分析の指標

A 経営、局に対する信頼感	経営責任職(局長、部長)の本気度の評価
B 上司に対する信頼感	上司(職員にとっては、主に係長、時に課長。係長にとっては主に課長)が、その役割をきちんと果たしているかどうか
C 組織ビジョンの納得性と共有の度合い	組織ビジョンが、きちんと示されるとともに、自分のものとして腑に落ちているかどうか
D 職場の活力の状況	職場のメンバーが、課題解決のために同じ方向を向いて一緒に頑張っているかどうか
E 自律型変革を促進するマネジメントスタイル	上司のマネジメントスタイルが、係長・職員自らが課題解決のために行動できるよう支援しているかどうか
F 変革志向型自律行動	自分自身が課題解決のために積極的に行動しているかどうか
G 自律的変革を促進する評価基準	自分の所属する職場において、自らが積極的・自律的に行動することが、従来どおりに業務をこなすことより、評価されるかどうか
H 基軸を大切に変わり続ける姿勢	常に仕事の「なぜ」や、目的達成のために「どのように」を、考えるなど、自分自身の仕事への取組姿勢が、本質を捉えて臨もうとしているかどうか

2 現業職員アンケート結果

質問に対する回答選択基準

1 ほとんど、あてはまらない 2 あまり、あてはまらない 3 どちらとも言えない 4 大体、あてはまる 5 非常に、あてはまる

設 問	地下鉄駅務			地下鉄乗務			地下鉄保守			バス乗務			バス整備			バス係員			平均			
	H21.2	H20.9	差	H21.2	H20.9	差	H21.2	H20.9	差	H21.2	H20.9	差	H21.2	H20.9	差	H21.2	H20.9	差	H21.2	H20.9	差	
1	あなたは、安全とお客様サービスを最優先して仕事をしている	4.46	4.48	△ 0.02	4.55	4.46	0.09	4.14	4.13	0.01	4.29	4.26	0.03	4.57	4.61	△ 0.04	4.51	4.51	0.00	4.35	4.33	0.02
2	あなたは、交通局経営理念を知っている	4.47	4.40	0.07	4.20	4.13	0.07	4.05	4.18	△ 0.13	3.90	3.90	0.00	4.35	4.42	△ 0.07	4.73	4.75	△ 0.02	4.07	4.07	0.00
3	あなたは、経営理念やお客様への6つの言葉、作業マニュアル、服務規定など、局の規定を守って仕事を行っている	4.28	4.15	0.13	4.29	4.16	0.13	3.94	3.93	0.01	3.92	3.85	0.07	4.42	4.37	0.05	4.41	4.41	0.00	4.06	3.99	0.07
4	あなたは、やる気を持って生き生きと仕事をしている	3.53	3.36	0.17	3.32	3.27	0.05	3.35	3.27	0.08	3.13	3.12	0.01	3.99	3.97	0.02	3.41	3.56	△ 0.15	3.27	3.24	0.03
5	あなたは、上司や同僚に、おかしなことは「おかしい」と言っている	3.61	3.61	0.00	3.61	3.57	0.04	3.49	3.52	△ 0.03	3.20	3.27	△ 0.07	3.96	3.86	0.10	3.73	3.71	0.02	3.37	3.41	△ 0.04
6	あなたの職場では、やる気を持って生き生きと仕事をしている職員が多い	3.25	3.13	0.12	2.83	2.84	△ 0.01	3.11	2.96	0.15	2.45	2.38	0.07	3.73	3.74	△ 0.01	2.83	2.80	0.03	2.73	2.69	0.04
7	あなたの職場では、問題点の指摘や改善の提案をやりやすい雰囲気がある	3.45	3.36	0.09	3.22	3.08	0.14	3.26	3.23	0.03	2.51	2.49	0.02	3.97	3.81	0.16	3.20	3.11	0.09	2.89	2.86	0.03
8	あなたの職場では、上司や同僚に、おかしなことは「おかしい」と言える雰囲気がある	3.63	3.49	0.14	3.32	3.36	△ 0.04	3.37	3.29	0.08	2.68	2.73	△ 0.05	3.91	3.69	0.22	3.36	3.39	△ 0.03	3.04	3.05	△ 0.01
9	あなたの所属長(所長、課長)は、所属内で局の改革や経営理念について説明を行っている	3.78	3.72	0.06	4.20	4.01	0.19	3.49	3.55	△ 0.06	3.28	3.52	△ 0.24	3.48	3.65	△ 0.17	4.13	4.22	△ 0.09	3.53	3.65	△ 0.12
10	あなたの所属長(所長、課長)は、いつもお客様サービス向上や、より良い仕事に対する意識を持って仕事をしている	3.76	3.77	△ 0.01	4.10	3.89	0.21	3.42	3.42	0.00	3.23	3.36	△ 0.13	3.51	3.70	△ 0.19	3.96	4.06	△ 0.10	3.48	3.53	△ 0.05
11	経営責任職(局長、部長)に、もっとあなたの職場のことを分かってもらいたいと思う	4.34	4.37	△ 0.03	4.54	4.50	0.04	4.16	4.24	△ 0.08	4.15	4.19	△ 0.04	4.39	4.33	0.06	4.47	4.31	0.16	4.22	4.24	△ 0.02
12	あなたは、市営交通事業は市民から信頼されていると思っている	3.53	3.32	0.21	3.33	3.15	0.18	3.38	3.19	0.19	3.20	3.05	0.15	3.74	3.59	0.15	3.47	3.17	0.30	3.31	3.14	0.17
13	あなたは、市営交通事業で働くことにプライドを持っている	3.66	3.53	0.13	3.62	3.54	0.08	3.66	3.46	0.20	3.46	3.40	0.06	4.44	4.30	0.14	3.93	3.81	0.12	3.58	3.50	0.08