

## 「2019～2022 年度 市営交通 中期経営計画」令和 3 年度振り返りについて

交通局では、令和元年 6 月に策定した「2019～2022 年度 市営交通 中期経営計画」（以下、「本計画」という）の下に事業運営を推進しております。本計画の計画期間（4 年間）のうち 3 年目の振り返りとして、令和 3 年度の個別事業及び指標の進捗状況をご報告いたします。

## 1 進捗状況

本計画に掲げた個別事業については、年度ごとの取組目標を定めたアクションプラン（令和元年 9 月策定）により進捗管理を行っています。令和 3 年度末時点では、65 件（76%）が目標どおりに進捗しました（別紙参照）。なお、目標どおりに進んでいない事業 20 件のうち、17 件は新型コロナウイルス感染症の流行が大きく影響したものです。

進捗状況	件数（全 85 件）	割合
◎（目標を上回って進捗している事業）	6	7%
○（目標どおりに進捗している事業）	59	69%
△（目標どおりに進んでいない事業）	20	24%

目標どおり  
65 件（76%）

## (1) ミッション 1 お客様の安心と信頼を運ぶ

災害対策やテロへの対策をしっかりと行い、お客様に安心してご利用いただける市営交通を目指します。また、施設（設備）の計画的な維持・更新、安全・確実な運行を支える職員の育成や健康管理の強化に取り組みます。

目標どおりに進捗している事業 全 25 件中 17 件（68%）

## 【指標の進捗状況】

指 標		目標値 (令和 4 年度末)	進捗状況 (令和 3 年度末)	(参考) 計画策定時
1	【バス】 重大事故につながる事故の撲滅 (歩行者、自転車との接触事故)	0 件/年	2 件/年 (歩行者 2 件/年)	10.75 件/年 (平成 27～30 年度の平均)
2	【地下鉄】 30 分以上の本線支障 (自然災害等の外部要因を除く)	3 件以下/年	1 件/年	3.75 件/年 (平成 27～30 年度の平均)
3	職員の安全意識向上の定着度 (職員アンケート「安全とお客様サービスを最優先に仕事をしているか」という設問に対し「非常に当てはまる」「ほぼ当てはまる」と答えた職員の割合)	88%	92%	80% (平成 30 年度)

(2) ミッション2 お客様にご満足いただける交通機関となるために

市営交通を選んでいただくために、そして、お客様にご満足いただくために、わかりやすさ、乗りやすさ、使いやすさといった観点からサービスの質を向上させていきます。

目標どおりに進捗している事業 全 25 件中 17 件 (68%)

【指標の進捗状況】

指 標	目標値 (令和4年度末)	進捗状況 (令和3年度末)	(参考) 計画策定時
1 1日あたり乗車人員（両事業合計）	103万人	82.9万人 (バス29.6万人、 地下鉄53.3万人)	99.1万人 (平成29年度)
2 お客様満足度の向上【バス】 (お客様利用状況調査「市営バスサービス全般について」(総合満足度)という項目に対して「満足」「やや満足」と答えた人の割合)	88%	— (調査未実施)	85% (平成30年度)
3 お客様満足度の向上【地下鉄】 (お客様利用状況調査「市営地下鉄サービス全般について」(総合満足度)という項目に対して「満足」「やや満足」と答えた人の割合)	88%	— (調査未実施)	86% (平成30年度)

(3) ミッション3 「住みたい」「住み続けたい」街、横浜を支える

交通機関の立場から、まちづくりにおいても様々な役割を果たし、街の賑わいの創出などに貢献します。

目標どおりに進捗している事業 全 15 件中 14 件 (93%)

【指標の進捗状況】

指 標	目標値 (令和4年度末)	進捗状況 (令和3年度末)	(参考) 計画策定時
1 高速鉄道3号線延伸	事業の推進	事業の推進	事業化判断
2 グリーンラインの混雑緩和策 (10編成の6両化)	令和4年度 混雑率 178% ※6両化3編成完了 (令和7年度 混雑率150%程度)	令和3年度 混雑率 127.5%	混雑率161% (平成30年度)
3 都心臨海部の新たなバスネットワークの構築	令和元年度 バス路線新設 令和2年度 連節バス導入・既存バス路線再編・新たなバスネットワークの構築	【令和元年度】 ・ピアライン新設 【令和2年度】 ・ベイサイドブルー新設 ・都心臨海部の既存路線再編 ・「my route」アプリによるデジタル乗車券発売 【令和3年度】 ・都心臨海部の既存路線再編	—

(4) ミッション4 次の100年につながる企業をつくる

職員がやりがいを感じながら働くことのできる職場づくりや人材育成を進めるとともに、安定的な経営基盤を確立します。また、市民生活を支え、市民に愛される存在となるための取組を充実させます。

目標どおりに進捗している事業 全 20 件中 17 件 (85%) ※再掲事業を除く

## 【指標の進捗状況】

指 標		目標値 (令和4年度末)	進捗状況 (令和3年度末)	(参考) 計画策定時
1	経常収支比率 (経常収入/経常支出×100)	100%以上	【バ ス】 94.4% 【地下鉄】 101.2%	100%以上
2	企業債残高対乗車料収入比率 (企業債現在高※/乗車料収入×100) ※一般会計等負担額を除く	【バ ス】 21.9%以下	【バ ス】 10.5%	【バ ス】 3.9% (平成29年度)
		【地下鉄】 727%以下	【地下鉄】 904%	【地下鉄】 811.5% (平成29年度)
3	職員の「やりがい」意識の向上 (職員アンケート「やる気を持って生き生きと仕事を をしているか」という設問に対し「非常に当てはま る」「ほぼ当てはまる」と答えた職員の割合)	60%	54%	50% (平成30年度)

## 目標どおりに進んでいない事業 (20 事業)

※ 網掛けの17事業は、新型コロナウイルス感染症の影響により事業の先送り、中止等があった事業

事業名	3年度取組目標	3年度実績
バス乗降環境の整備	乗降環境整備10か所程度施工	乗降環境整備 6か所
災害・テロ対策訓練の強化	・各管区1名応急手当普及員を養成 ・普通救命講習を実施 ・川和車両基地のセキュリティレベル向上設備の 設置・運用開始 ・新羽車両基地設計	普通救命講習を実施 20名 (コロナの影響で一部中止) ・上永谷車両基地セキュリティレベル向上設備の運用 ・新羽車両基地、川和車両基地設計を見送り
浸水・洪水対策	3駅の止水板更新	1駅(桜木町駅)実施
バス・地下鉄車両の計画的な更新	ノンステップバス50両程度導入	・中古観光型バス3両導入 ・ハイブリッドバス10両導入
バス営業所の改修	・港南営業所改修工事完了 ・磯子営業所改修工事完了	港南営業所改修設計
バス車両の保守・点検	・路上故障件数55件以内に削減 ・再発防止、整備周期の見直し、研修の強化	路上故障件数90件
軌道改良工事の継続実施	・三ツ沢下町～横浜間の継続施工 ・急曲線区間の改良 継続施工	・入札中止により未着手(三ツ沢下町～横浜間) ・詳細設計の遅れにより工事未着手(急曲線区間)
わかりやすい案内サインの設置	5駅実施	1駅(桜木町駅)実施
バス総合案内盤・接近表示機の更新	・桜木町駅前工事着手 ・他のターミナルへの展開	・桜木町駅前更新は事業延期 ・接近表示機はR5年1月のサービス終了決定
インバウンド対応の充実	・多言語翻訳機の活用 ・車内自動放送内容の検証と実施	外国人利用者が低迷している現状を踏まえ、多言語 翻訳機の導入を見送り
バス停上屋・ベンチの更新及び新設	ベンチ10基、広告付上屋20基、直営上屋4基 設置完了	・ベンチ:4基(更新4基) ・広告付上屋:7基(新設6基、更新1基) ・直営上屋:1基(更新1基)
駅エレベーター・エスカレーターの更新	・エレベーター:4台更新 ・エスカレーター:2台更新	・エレベーター:2台(中田駅)更新 ・エスカレーター:1台(桜木町駅)更新
駅待合所の設置(駅の冷房化)	2駅実施	設置見送り
駅のバリアフリー経路の拡充 (駅のバリアフリー化)	・上大岡駅バリアフリー経路完了 ・継続(新横浜駅)	・上大岡駅バリアフリー経路施工中 ・大規模改良工事(新横浜駅、上大岡駅)継続
市営地下鉄忘れ物センターの設置	開設準備	設置見送り
地下鉄駅照明の省電力化	1駅完了	川和町駅のホーム照明(蛍光灯・水銀灯)をLED化
ICTを活用した業務改善	・タブレット更新(80台) ・システムの機能強化、改修 ・テレビ電話機能の導入	・交通局ウェブサイトのリニューアル ・今後のタブレットの方針検討
お客様満足向上の取組	・改善効果の検証及び更なる改善の取組 ・100周年事業によるブランド力向上の取組 ※バス:87%、地下鉄:87%	お客様からのご意見の組織内への共有方法を改善、 より効果的に活用(お客様利用状況調査は、事業見 直しの一環で実施見送り)
社会貢献の取組	職業体験学習の受入れ(25件:50名)	・コロナの影響を踏まえ、職業体験学習の受入中止 ・代替として駅職員が職業講話を学校で実施(1件)

## 2 今後の取組

令和4年度第1四半期決算は、お客様のご利用は行動制限の緩和もあり一定の回復が見られるものの、コロナ前の水準には及ばず、引き続き先が見通せない厳しい事業環境となっております。そうした中においても、お客様に安心してご利用いただけるよう安全で確実な輸送サービスを安定的に提供し続けてまいります。

なお、現行の中期経営計画は今年度が最終年度となるため、6月に設置しました「横浜市営交通経営審議会」での外部有識者の意見も踏まえながら、令和5年度からの新たな次期中期経営計画を策定してまいります。

## 市営交通中期経営計画 アクションプランの3年度振り返りについて

## 【進捗度】

◎：目標を上回って進捗している事業 6事業

○：目標どおりに進捗している事業 59事業

△：目標どおりに進んでいない事業 20事業

ミッション1 お客様の安心と信頼を運ぶ					
【ターゲット1】 安全対策の強化		事業目標	R3取組目標	R3実績	進捗度
1	運輸安全マネジメント制度に基づく安全管理の強化	バス・地下鉄の安全な運行の提供	新たなマネジメント手法の実施	・運輸安全マネジメント制度のPDCAサイクルに基づき、輸送の安全確保の取組を推進 ・内部監査は、国の運輸安全マネジメント評価等を受け、監査員の任期を複数年(2年以上)に見直したほか、監査期間を延長(7月～10月)し監査を充実 ・新たに規程等改定検証部会を立ち上げ、各種規程を見直して改定	○
2	安全アセスメントの実施	地下鉄の新たな事業に対する安全アセスメントの実施	アセスメント対象事業の選定・実施	R3年度は選定の結果、対象事業なし (グリーンライン6両化に伴うアセスメントはR2年度に完了)	—
3	バス乗降環境の整備	乗降環境改善50か所	乗降環境整備10か所程度施工	乗降環境整備 6か所	△
4	交通安全教室等の拡充	毎年100回以上	年間100回以上の開催	・35回開催 ・交通安全動画をWEBページ、動画配信サイト(交通安全動画:約4,700回再生、子ども交通安全教室:約1,200回再生)、区役所サインージ等で公開 ・学校ポスト経由で全小学校に案内チラシを配布	○
【ターゲット2】 災害対策・テロ対策の強化		事業目標	R3取組目標	R3実績	進捗度
1	災害・テロ対策訓練の強化	職員の対応力を高めるために、訓練等を強化	・各管区1名応急手当普及員を養成 ・普通救命講習を実施 ・前年度訓練実績及び振り返りの実施 ・時機に応じた実地訓練または、図上訓練の実施 ・川和車両基地のセキュリティレベル向上設備の設置・運用開始 ・新羽車両基地設計	普通救命講習を実施 20名 (コロナの影響で一部中止) ・他社線で発生した車内傷害事件を受け、図上訓練、実地訓練を実施 ・訓練の結果等を踏まえた対応策の検討 ・上永谷車両基地セキュリティレベル向上設備の運用 ・新羽車両基地、川和車両基地設計を見送り	△ ○ △
2	早期運行再開のための耐震補強	耐震補強を実施する柱1000本	耐震補強を実施(柱200本)	耐震補強を実施(柱165本)	○
3	サードレールの脱落防止対策	ブルーライン高架部の対策完了	1号線高架部の対策完了	なし (R2年度に1号線・3号線高架部の対策完了済)	○
4	浸水・洪水対策	止水板 15駅更新完了	3駅の止水板更新	1駅(桜木町駅)実施	△
5	駅構内ITV装置拡充	24駅完了	ブルーライン7駅の防犯カメラ更新と増設	グリーンライン10駅及びブルーライン1駅の防犯カメラ更新	○

【ターゲット3】 確実な輸送を支える取組		事業目標	R3取組目標	R3実績	進捗度
1	バス・地下鉄車両の計画的な更新	バス車両200両更新(50両/年)	ノンステップバス50両程度導入	・中古観光型バス3両導入 ・ハイブリッドバス10両導入	△
		地下鉄新造車両6編成導入(更新)	・車両の製造 ・1編成目の本線試運転実施	工程どおりに事業を施行、R3年度末に新造車両1編成目を入籍	○
2	バス営業所の改修	5営業所完了	・港南営業所改修工事完了 ・磯子営業所改修工事完了	港南営業所改修設計	△
3	バス車両の保守・点検	保守点検の拡充	・路上故障件数55件以内に削減 ・再発防止、整備周期の見直し、研修の強化	路上故障件数90件	△
4	地下鉄車両の電気機器更新	3000R・S形全22編成及び10000形15編成の電気機器更新完了	・3000R形:5編成完了 ・10000形:全15編成完了	・3000R形:5編成完了(計8編成完了、残り6編成) ・10000形:6編成完了(全15編成完了)	○
5	地下鉄の安全運行を支える機器等の更新	信号機器室2か所更新 変電所2か所更新・2か所工事着手	・上永谷基地信号機器室更新完了 ・最戸変電所機器更新工事完了 ・笹下変電所更新工事着手	・上永谷基地信号機器室更新工事継続中 ・新羽駅信号機器室更新着手 ・最戸変電所非常用発電機更新工事完了 ・更新計画見直し(1年延期)により、笹下変電所更新工事未着手	○
6	地下鉄施設の計画的補修 (シールドトンネル補修、塩害対策区間構築補修)	平沼町及び大江橋シールド補修完了 宮元町シールド補修実施 関内駅及び大江橋換気塔補修完了	関内駅工事完了	・関内駅工事完了 ・宮元町シールド上り下り工事施工中 ・大江橋換気塔工事施工中	○
7	軌道改良工事の継続実施	高島町～関内間完了、三ツ沢下町～横浜間着手、急曲線区間着手	・三ツ沢下町～横浜間の継続施工 ・急曲線区間の改良 継続施工	・入札中止により未着手(三ツ沢下町～横浜間) ・詳細設計の遅れにより工事未着手(急曲線区間)	△
8	確実な運行のためのヒューマンエラー防止	バス・地下鉄の確実な運行の提供	ヒューマンエラーによる経路間違い発生件数を11件以下に削減 ・規程類の整備や見直しを継続実施 ・安全管理委員会にて施策の立案や推進管理と効果検証	経路間違い(ヒューマンエラー)によりお客様に多大なご迷惑をおかけした公表件数 2件 ・規程類の整備や見直しを継続実施 ・安全管理委員会では施策の立案、推進管理、効果検証 ・他事業者事例検証部会で他事業者の事故を参考に対策等を検討	○
【ターゲット4】 安全を支える職員を育てる		事業目標	R3取組目標	R3実績	進捗度
1	健康経営計画の策定・推進	職員の心身の健康増進	計画の推進	・デジタルサイネージを活用した健康情報の配信(10回/年) ・給与等明細書へのワンポイント健康アドバイス掲載(毎月) ・職員食堂でのヘルシーメニューの提供(週2回)、健康診断前ヘルシーメニューの提供	○
2	安全を支える職員の健康管理の充実	健康起因事故の防止	・定期健診や検査等の実施(受診率100%) ・食堂を活用した啓発実施(食べる速度が速いの回答10%減少) ・インセンティブを活用した健康行動の意識向上(総合判定D/Eの10%減少) ・隠れた健康問題への対応(事故者の緑内障チェック100%) ・産業医や保健師の個別相談	・定期健診等の実施(受診率100%) ・健診前チャレンジ啓発時に食べる速度についても啓発(2%減少) ・定期健診の総合判定D/E(9.1%減少) ・産業医や保健師の個別相談を年間実施 ・ワクチン職域接種実施(接種対象に関連団体職員含む)	○
3	安全確保に向けた研修・教育の充実	全ての職員が安全意識を高く持ち、安全確保の最優先を念頭に業務を遂行している	安全大会の企画、実施 ・新たな研修の方向性に沿った研修の実施 ・研修内容・体制の充実・見直し	(共通) ・交通局安全大会で過去の重大事故を振り返り、映像を配信し全職員に共有 ・新採用職員に向けて安全啓発研修を実施(鉄道) ・運転士養成科において、安全意識向上研修及び包括安全管理者を迎えるための安全講話の実施(技術)作業責任者(未受講分対象者)教習を実施(バス) ・新採用乗務員に安全第一の教習の実施 ・事故未然防止研修(現役乗務員対象)の実施 ・事故再発防止研修の実施 ・新人フォローアップ研修の実施	○
			新たな研修の方向性に沿った研修の実施	・【人身事故再発防止研修-新人事故再発防止-新人フォローアップ】ドラレコ事故映像を視聴し事故原因を究明、自身の運転操作に事故原因につながる危険な運転操作がないかを確認。また実車を用いて、適正な運転方法を再確認し再発防止を図った ・【事故未然防止研修】受講生・講師それぞれ平日2名ずつ、326名受講(R3～5の3年間で全乗務員が受講)	○
4	安全を支える職員の働き方改善	36協定・改善基準の遵守 職員の働き方への意識改善	働き方改革の取組の実施や多様な働き方に対応した仕事の検討・実施、女性が働きやすい施設等の検討・設置(2駅)	・超過勤務時間の実績(36協定の遵守状況)の共有 ・時差出勤制度の本格実施 ・「育児・介護両立支援ハンドブック」を作成、全職員に配布 ・女性施設等の整備方針を検討し、設計・工事を計画的に実施	○

ミッション2 お客様にご満足いただける交通機関となるために

【ターゲット1】 選んでいただくために、わかりやすく		事業目標	R3取組目標	R3実績	進捗度
1	インターネットでの情報提供・検索システムの充実	バスを待つお客様の利便性向上	・広報 ・効果測定 ・機能追加の検討	・SNSでの周知 ・列車走行位置情報の提供(R4年4月提供開始)	◎
2	わかりやすい案内サインの設置	【バス】桜木町駅前、横浜駅東口・西口改修	他のターミナルへの展開	・関内駅北口案内サイン設置完了 ・ダイヤ改正による案内サインの更新(横浜駅東口・桜木町駅(地下鉄・バス)) ・JR改札付近のバス乗り場案内板(鴨居駅・中山駅・十日市場駅・根岸駅)と保土ヶ谷駅東口案内サインの更新 (施工業者(管理者)を特定、当局費用負担なし)	◎
		【地下鉄】22駅完了(案内サイン)	5駅実施	1駅(桜木町駅)実施	△
3	わかりやすいバス系統編成の検討	一部路線での検討・実施	新たな系統番号付番方法による運行開始	既存路線の先行や経過地を一部変更、新たな系統番号を付番(4路線の新設) 123系統・223系統(26系統の変更) 188系統(45系統の変更) 209系統(208系統循環逆回り新設)	○
4	バス総合案内盤・接近表示機の更新	バスを待つお客様の利便性向上、どなたにもわかりやすい情報提供	・桜木町駅前工事着手 ・他のターミナルへの展開	・桜木町駅前更新は事業延期 ・接近表示機はR5年1月のサービス終了決定	△
5	わかりやすい車内・車外表示	3000R・S形 全22編成の改修	車内表示器全22編成更新完了	車内表示器 3000R・S形全編成更新完了	○
【ターゲット2】 気持ちよくご利用いただくために、乗りやすく、使いやすく		事業目標	R3取組目標	R3実績	進捗度
1	お客様の立場に立った更なる接遇の向上	「お客様の心に寄り添うおもてなし」が実践できている	前年度の研修効果の検証・振り返りと、研修内容、カリキュラムの見直し・改善・継続実施	・営業所責任職及び自動車本部職員による添乗調査の実施 ・特に接遇評価の高い代表乗務員(11名)を接遇講師として養成 ・新採用乗務員に対し接遇講師が接遇研修を実施(全14回約70名) ・配属3年目の乗務員に対し接遇講師が接遇研修を実施(全3回17名) ・駅職員を対象に接遇向上研修を実施 ・新採用職員に対し対応マナー研修を実施	○
			・第1回サービス接客選手権の実施、検証 ・助役向け制度の構築 ・多言語翻訳機の活用 ・車内自動放送内容の検証と実施	・第1回サービス接遇選手権を実施 ・助役に特化した研修の検討	○
2	インバウンド対応の充実	自動放送は地下鉄全車両の更新 車内案内表示はブルーライン29編成とグリーンライン9編成の変更	外国人利用者が低迷している現状を踏まえ、多言語翻訳機の導入を見送り	車内案内表示: ブルーライン2編成更新完了(全29編成完了) グリーンライン4編成更新完了(計6編成完了、残り3編成)	△
3	バス車載運賃箱の更新	令和2年度更新完了	—	—	○
4	乗車券制度の見直し	乗車券制度の見直し	定期券IC化に向けた検討	バス1日乗車券、バス地下鉄共通1日乗車券のデジタル化を実施、紙券の販売終了	○
			・IC1日券検証 ・乗車券制度の見直しの検討・実施	・地下鉄1日乗車券のIC化、デジタル化を実施、紙券を販売終了 ・回数券制度の見直し	○
5	バスの利便性を高めるダイヤの改善	100路線の改善(令和4年度末時点)	25路線以上の改善	・利便性向上、混雑緩和【53路線】 ・定時性確保【52路線】 ・鉄道接続改善【24路線】※ ※鉄道接続改善は、R4年4月1日に12路線で実施	◎
6	バス停上屋・ベンチの更新及び新設	毎年度ベンチ10基、広告付上屋20基、直営上屋4基	ベンチ10基、広告付上屋20基、直営上屋4基設置完了	・ベンチ:4基(更新4基) ・広告付上屋:7基(新設6基、更新1基) ・直営上屋:1基(更新1基)	△
7	他鉄道路線との連絡運輸の拡大	順次拡大	他事業者協議	ST線開業に向けて、鉄道事業者間で協議	○

【ターゲット2】 気持ちよくご利用いただくために、乗りやすく、使いやすく		事業目標	R3実績		進捗度
			R3取組目標		
8	地下鉄の利便性を高めるダイヤの改善	利便性の向上	ダイヤ改正に向けた検討、ダイヤ改正	ブルーライン及びグリーンラインの終電の繰り上げを含むダイヤ改正を実施 ・BL 夜間時間帯の利便性向上、終電時刻の繰り上げ ・GL 朝ラッシュ時間帯の運転間隔の適正化、夕方の利便性向上、終電時刻の繰り上げ	○
9	快適な地下鉄車内空調の実現	冷房装置の改修(地下鉄全車両)	グリーンライン3編成の改修	グリーンライン: 3編成改修完了 (計14編成完了、残り1編成)	○
10	駅の大規模改良工事	3駅完了(関内・新横浜・上大岡駅)	継続(新横浜駅、上大岡駅)	継続(新横浜駅、上大岡駅)	○
11	駅エレベーター・エスカレーターの更新	エレベーター 13台 エスカレーター 13台	・エレベーター: 4台更新 ・エスカレーター: 2台更新	・エレベーター: 2台(中田駅)更新 ・エスカレーター: 1台(桜木町駅)更新	△
12	駅の美化	駅的美観・快適性の向上	・ガイドラインに基づき、駅職員の意識向上・定着 ・ガイドラインに基づいた駅清掃の改善	・仕様の見直しによる効率化を進めるとともに、高所清掃等により美観が向上 ・トイレ特別清掃を行い、臭い対策を実施 ・新型コロナ対応として、駅施設の消毒、駅職員の巡回時に券売機等の消毒及び清掃を実施	◎
			桜木町駅工事完了	桜木町駅工事完了	○
13	駅待合所の設置(駅の冷房化)	冷房化率77.5%の達成(8駅完了)	2駅実施	設置見送り	△
14	駅のバリアフリー経路の拡充(駅のバリアフリー化)	令和3年度供用開始(大規模改良工事3駅完了)	・上大岡駅バリアフリー経路完了 ・継続(新横浜駅)	・上大岡駅バリアフリー経路施工中 ・大規模改良工事(新横浜駅、上大岡駅)継続	△
15	市営地下鉄忘れ物センターの設置	効率性向上	開設準備	設置見送り	△
16	駅職員によるサービス介助士資格取得	職員の3割が資格取得	・資格取得15名 ・資格所持者の資格更新 ・資格取得者を講師とした研修	・経営状況を鑑み、資格の新規取得見送り ・資格取得者の資格更新 20名 ・資格取得者を講師とした研修の実施	○



ミッション3 「住みたい」「住み続けたい」街、横浜を支える					
【ターゲット1】 街の賑わいの創出		事業目標	R3取組目標	R3実績	進捗度
1	高速鉄道3号線延伸事業の推進	事業の推進	事業の推進	事業の推進	○
2	グリーンラインの混雑緩和策(6両化)	3編成の6両化(令和4年度) ※令和6年度までに計10編成を6両化	・増備車両の設計、製造着手 ・駅・車両基地の工事完了	・増備車両の設計完了、製造に着手 ・駅・車両基地の工事は大半を完了、増備車両の受入れ体制整備	○
3	相鉄・東急直通線との接続に伴う工事の推進	令和4年度下期の開業に合わせ工事完了	駅改良工事実施	駅改良工事実施	○
4	駅や高架下における店舗の開発と活性化の推進	新規8店舗開業	新規1店舗開業	・センター南駅:「大阪王将」開店(11月) ・関内駅:「ドールコーヒー」開店(3月)	○
5	都心臨海部の新たなバスネットワークの構築	令和元年度 バス路線新設 令和2年度 連節バス導入・既存バス路線再編 新たなバスネットワークの構築	MM地区路線再編及び効果検証	本牧エリアから都心臨海部(MM地区)へのアクセス向上のため、新路線の開通(2路線) 123系統・233系統	○
6	クルーズボートを支える交通サービスの提供	交通アクセスの強化	・安定した車両の確保、営業強化 ・ツアーや送迎など客船受入れに付随する輸送サービスのメニュー拡大	客船送迎シャトルバスの安定した運行	○
7	地域貢献型バスサービスの継続実施	バスサービスの継続実施	既存の形態にとらわれない新たなバスサービスの検討	道路局が計画する都筑区都田池辺地区の新たなバスサービス実証実験開始に向けた検討と運行準備・調整	○
8	本市大規模イベント等と連携した賑わいの創出	イベント開催時の賑わいの創出とバス・地下鉄の利用促進	本市大規模イベント等と連携した集客企画等の実施	(バス) ・東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会や、本市大規模イベントとの連携等 ・ヨルノコ等とのタイアップで賑わいの創出(地下鉄) ・「横浜国際園芸博覧会」PRポスター掲出(関内、桜木町、横浜、新横浜)及び「横浜JAZZ PROMENADE2021」実施に伴う駅でのJAZZ放送(関内、桜木町、横浜)などを実施	○
9	タイアップ企画等の展開	沿線の賑わい創出とバス・地下鉄の利用促進	継続 (市営交通100周年を記念したタイアップ企画等の実施)	・地元プロスポーツチーム、企業などのタイアップ ・成人年齢の引き下げに伴う、人気キャラクターを活用した広報活動とのタイアップを実施 ・沿線商店街や区役所と協力した、地下鉄沿線スポットの魅力を発信するプロモーションポスターを駅と地下鉄車内に掲出	○
			・市商連主催イベントとの連携 ・沿線の商店街を繋ぎ回遊性を高めるイベント実施	・沿線の2商店街を繋ぐスタンプラリーへの協力 ・商店街をはじめとする沿線の魅力を紹介する動画の作成・発信	○
10	市内中小企業振興に向けた取組	累計16億円	市内中小企業への発注額4億円	市内中小企業への発注額 4.9億円	○
【ターゲット2】 環境先進都市への貢献		事業目標	R3取組目標	R3実績	進捗度
1	環境にやさしいバスの導入	ハイブリッドバス:毎年度10両導入(累計40両) FC(燃料電池)バス:令和元年度1両試験導入 EV(電気)バス:令和元年度に実証実験参画	・ハイブリッドバス導入(10両以上) ・次世代低公害バス車両、インフラ整備等、実態調査による導入検討	・ハイブリッドバス10両導入 ・R4年度にFCバス2両の追加導入決定	○
2	燃費の向上	2.60km/ℓ (平成30年度2.55km/ℓに対し2%増)	・全営業所の平均燃費 2.59km/ℓ ・ドライブレコーダーによる運行データのA評価割合を、全営業所で90%以上	・全営業所の平均燃費 2.64km/ℓ ・ドライブレコーダーによる運行データのA評価割合:全営業所平均で97.5%達成	◎
3	環境にやさしい地下鉄車両の導入	ブルーライン29編成、グリーンライン15編成の機器更新	・3000R形:5編成の更新完了 ・10000形機器更新:全15編成の更新完了	ブルーライン3000R形及びグリーンライン10000形の機器更新完了	○
4	地下鉄駅照明の省電力化	LED化進捗率:74%	1駅完了	川和町駅のホーム照明(蛍光灯・水銀灯)をLED化	△

ミッション4 次の100年につながる企業をつくる					
【ターゲット1】 安定的な経営基盤の確立		事業目標	R3取組目標	R3実績	進捗度
1	貸切バス事業の推進	サービス向上・収入確保	<ul style="list-style-type: none"> <li>・営業活動の推進、安全安心な貸切バス事業を推進</li> <li>・リムジンバス更新</li> <li>・セーフティ3つ星取得</li> <li>・乗務員の育成</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・感染症対策を講じた安全安心な運行を提供</li> <li>・学校ポスト等を活用した営業活動推進</li> <li>・本市施策と連携した貸切バス運行(ワクチンシャトル、里山ガーデンシャトル等)</li> <li>・企業貸切及び大口顧客からの継続した受注</li> <li>・交通局協力会と連携し、国費による補助金を活用したバスツアーを実施</li> </ul>	○
2	広告媒体価値の向上	広告料収入5%増	<ul style="list-style-type: none"> <li>・広告媒体価値向上</li> <li>・販売促進キャンペーンの実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・広告媒体価値向上</li> <li>・看板等のリニューアル、ブルーライン車内ビジョンの拡充、蛍光灯式看板のLED化</li> <li>・販売促進キャンペーンの実施</li> <li>・各区局への営業</li> </ul>	○
3	駅や高架下における店舗の開発と活性化の推進(再掲)				
4	タイアップ企画等の展開(再掲)				
5	ICTを活用した業務改善	お客様への情報提供の向上、職員の情報共有の強化	<ul style="list-style-type: none"> <li>・タブレット更新(80台)</li> <li>・システムの機能強化、改修</li> <li>・テレビ電話機能の導入</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・交通局ウェブサイトのリニューアル</li> <li>・今後のタブレットの方針検討</li> </ul>	△
6	グループ経営の推進	グループ目標の共有と競争力の強化	<ul style="list-style-type: none"> <li>・対応策の振り返り・検証</li> <li>・次期協約(交通開発)、次期中期計画(交通局協力会)への反映</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・課題の共有</li> <li>・交通開発の次期協約の策定、交通局目標(安全重点施策)の反映</li> </ul>	○
【ターゲット2】 市民に愛される市営交通を目指して		事業目標	R3取組目標	R3実績	進捗度
1	市営交通100周年に向けた取組	市営交通ブランドの浸透、チーム交通の結束力の発揮	<ul style="list-style-type: none"> <li>・100周年記念事業の実施</li> <li>・100年誌の販売</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・駅・車内へのメッセージポスター掲出</li> <li>・市庁舎2階での記念展示</li> <li>・地下鉄へのヘッドマーク掲出、ギャラリートレインの運行、記念乗車券の発売</li> <li>・100年誌の発売(増刷)</li> <li>・特設WEBの運用</li> <li>・交通局の取組とそこに込める思いを伝える「100の一步」の発信</li> <li>・沿線商店街、スポーツチームと連携したPR</li> <li>・沿線企業と連携した記念商品 等</li> </ul>	○
2	広報の推進	交通局事業の認知促進	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市営交通カレンダーの制作・販売</li> <li>・プロモーションに寄与する撮影協力</li> <li>・WEBでの情報発信</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市営交通カレンダーの制作・販売協力</li> <li>・プロモーションに寄与する撮影協力</li> <li>・WEB・SNS・動画等のデジタル媒体を積極的に活用した情報発信</li> </ul>	○
3	お客様満足向上の取組	お客様利用状況調査における市営交通(バス・地下鉄)に対するイメージの向上	<ul style="list-style-type: none"> <li>・改善効果の検証及び更なる改善の取組</li> <li>・100周年事業によるブランド力向上の取組</li> <li>※バス:87%、地下鉄:87%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>お客様からのご意見の組織内への共有方法を改善、より効果的に活用(お客様利用状況調査は、事業見直しの一環で実施見送り)</li> </ul>	△
4	社会貢献の取組	交通水準の向上及びよりよい社会づくりへの貢献	<ul style="list-style-type: none"> <li>・JICAへの職員派遣</li> <li>・他事業者との連携も含めた新規案件形成(鉄道、バス)</li> <li>・JICA鉄道研修への協力(現地指導含む)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>JICA鉄道研修として、3か国16名にリモート研修実施</li> </ul>	○
			<ul style="list-style-type: none"> <li>職業体験学習の受入れ(25件:50名)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・コロナの影響を踏まえ、職業体験学習の受入中止</li> <li>・代替として駅職員が職業講話を学校で実施 1件</li> </ul>	△

【ターゲット3】 意欲と能力を活かす制度の充実		事業目標	R3取組目標	R3実績	進捗度
1	人事給与制度の改革	現場職員の意欲と能力を活かせる人事給与制度の運用	検証・改善	各種選考要件の継続的な見直し検討	○
2	働き方改革	全ての職員が働きやすい職場環境の実現	・働き方改革通知の発出及び通知に基づく取組の実施 ・計画に基づいた女性施設の整備 検討、(仕業改正)	・「育児・介護両立支援ハンドブック」を作成、全職員に配布 ・時差出勤制度の本格実施 ・女性施設等の整備方針を検討、設計・工事を計画的に実施 時短仕業を3業務管理所で合計5仕業確保する改正を実施	○ ○
3	コンプライアンスの推進	コンプライアンスの意識の向上	継続的なコンプライアンスの推進	コンプライアンス委員会や公金監査を通して、事務ミスや不祥事の防止に取り組んだほか、市全体の取組としてリスクマネジメント及び内部統制を実施	○
4	適正経理事務の確保	適正な経理事務を浸透させるため、全所属を対象に研修を実施する	事務基礎研修等以外で9所属(全36所属)に対して研修を行い、適正な経理事務の更なる浸透を図る	経理事務基礎 ・フォローアップ研修(7所属) ・技術管理部及び電気司令の「助役・助役補教習」 旅費管理システム、財務会計システム ・高速鉄道現業係員養成科(2回) ・自動車本部整備係員養成科	○
5	新たな職員提案制度の構築	CS、ESにつながる提案が実現できる職場づくり	・前年度のアイデア提案制度から実現に至った事例1件以上 ・業務改善事例 各部から1件以上	業務改善の取組促進のため、職員提案制度(アイデア提案及び改善事例共有報告)を廃止、業務改善事例を随時共有する取組「KKコレクション」を開始 各部から1件以上、計116件の事例報告、職員投票の結果上位5位まで表彰を実施	○
【ターゲット4】 次世代を担う人材の確保と育成		事業目標	R3取組目標	R3実績	進捗度
1	優秀な人材の確保を行うための取組の強化	養成枠採用制度等の運用で安定的に優秀な人材を確保している	・人材確保のためのPRの実施 ・課題の検証・改善	・各種求人媒体での広報及びスカウトメール配信 ・地方都市を含む合同企業就職説明会への出展 ・独自就職説明会の開催 ・鉄道高校・専門学校・整備学校・高等学校との連携開始及び訪問型説明会の開催 ・コロナ禍に即した採用前プログラムの実施 ・三級自動車整備士の採用開始及び二級自動車整備士取得助成制度の整備 ・バス整備員内定者のインターンシップ(長期)受入れ ・効率的な採用計画を目的とした採用時期及び採用回数の見直し	◎
2	人材育成の推進と総合研修センターの新設検討	職員が経営理念を理解し、業務遂行の中で実現している 総合研修センターの検討が進んでいる	年度の研修効果の検証・振り返りと、研修内容の見直し・改善の継続 ・総合研修センター:研修体系の充実、施設内容の検討(基本) ・安全資料館:安全資料コーナーの充実、「安全資料館」の検討	責任職マネジメント研修の実施 ・安全教育センターの役割・機能について検討 ・安全資料コーナーを活用、運転士養成科を始め、バス・地下鉄新採用職員に研修実施	○ ○
3	技術の伝承	職員の技術力の向上	・技術レベルに合致したフォロー研修実施 ・メーカー講師による研修実施 ・内部技術講師による研修の確立、実施 ・職員教習の実施 ・教習内容の見直し	・新整備員フォロー研修等を実施 ・メーカー講師による研修はコロナ禍の影響で中止 ・整備主任者を対象とした整備振興会による技術研修受講 ・責任職を対象としたKY研修の受講 作業責任者教習の実施	○ ○