

## 2019～2022 年度市営交通中期経営計画の達成状況について

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）の計画期間（4 年間）が終了しましたので、4 年間の達成状況を報告します。

## 1 指標の達成状況

本計画では「4 つのミッション」を柱立てとして構成し、それぞれのミッションを達成するための指標を定めています。

## (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。

指 標	目標値 (令和 4 年度末)	達成状況 (令和 4 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	4 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	4 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。

指 標	目標値 (令和 4 年度末)	達成状況 (令和 4 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	89 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%	85%	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%	86%	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。

指 標	目標値 (令和4年度末)	達成状況 (令和4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4年度 混雑率127.5% ※6両化3編成完了	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 ・MM地区の路線再編の策定 【令和2年度】 ・ベイサイドブルー新設 ・あかいくつ等観光路線の見直し ・「my route」アプリによるデジタル乗車券発売 【令和3年度】 ・本牧エリアからのアクセス向上のため新路線の開設(123・233系統) 【令和4年度】 ・本牧エリアからのアクセス向上のため新路線の開設(66・168系統) ・ピアラインの利用状況について効果検証を実施	-

### (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。

指 標	目標値 (令和4年度末)	達成状況 (令和4年度末)	(参考) 計画策定時
1 経常収支比率	100%以上	【バ ス】101.3% 【地下鉄】105.0%	100%以上
2 企業債残高対乗車料収入比率	【バ ス】 21.9%以下	【バ ス】10.7%	【バ ス】 3.9% (平成29年度)
	【地下鉄】 727%以下	【地下鉄】820%	【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%	56%	50% (平成30年度)

## 2 個別事業の達成状況

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いました。令和元年度から令和4年度までの4年間の事業目標について、全87件中64件(74%)(◎:11件、○:53件)が目標を達成しました(別紙参照)。

4年間の事業目標達成状況（全87件）

4年間の達成状況	件数	割合
◎：目標を上回って達成した事業	11	13%
○：目標どおりに達成した事業	53	61%
△：目標を達成できなかった事業	23	26%
新型コロナの影響によるもの	(19)	(22%)

目標達成  
64件(74%)

4年間の事業目標を達成できなかった事業（23事業）

※ 網掛けの19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	4年間の事業目標	4年間の実績
バス乗降環境の整備	乗降環境改善50か所	乗降環境整備実施数 36か所
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	・応急手当普及員15名 ・普通救命講習104名 ・上永谷車両基地セキュリティ設備の運用開始 ・システム更新時の経費削減検討
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822本)
浸水・洪水対策	止水板 15駅更新完了	9駅更新完了
駅構内ITV装置拡充	24駅完了	18駅完了(内3駅は一部更新のみ実施)
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)	計95両導入(FCバス3両、ハイブリッドバス44両、大型ノンステップバス35両、小型バス8両、貸切観光バス5両)
バス営業所の改修	営業所5カ所完了	・営業所2カ所(港北、若葉台)完了 ・一部設計のみ実施(港南、滝頭)、磯子は未実施
バス車両の保守・点検	保守点検の拡充 (R4路上故障目標件数52件以内)	R4路上故障件数68件
地下鉄の安全運行を支える機器等の更新	信号機器室2カ所更新 変電所2カ所更新・2カ所工事着手	・信号機器室1カ所更新、1カ所継続 ・変電所2カ所更新、2カ所工事着手
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	・桜木町・高島町間(上り)完了 ・三ツ沢下町～横浜間工事施工中 ・急曲線区間の工事施工中
わかりやすい案内サインの設置	【地下鉄】22駅完了(案内サイン)	10駅実施
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	更新した車内自動放送の内容確認
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:新設15基、更新18基 ・上屋:新規27基、更新28基
駅の大規模改良工事	3駅完了(関内・新横浜・上大岡駅)	1駅完了(関内)、2駅継続(新横浜、上大岡)
駅エレベーター・エスカレーター更新	・エレベーター 13台 ・エスカレーター 13台	・エレベーター8台 ・エスカレーター9台
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)	冷房化率67.5%(4駅完了)
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)	1駅完了(関内)、2駅継続(新横浜、上大岡)
市営地下鉄忘れ物センターの設置	効率性向上	設置見送り
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	・新規資格取得:29名 ・資格取得者の資格更新:64名 ・職員取得率:1割6分
地下鉄駅照明の省電力化	LED化進捗率:74%	LED化進捗率:69.5%
広報媒体価値の向上	広告料収入5%増	広告料収入 H30年度対比23%減
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	お客様利用状況調査のサービス全般への満足度の項目に対し「満足」「やや満足」と答えた方の割合 R1→R2→R4 バス:84%→80%→85% 地下鉄:83%→74%→86%

市営交通中期経営計画アクションプランの4年度進捗及び4年間の事業目標達成状況について

【令和4年度進捗度】

◎：目標を上回って進捗した事業 6事業  
 ○：目標どおりに進捗した事業 53事業  
 △：目標どおりに進まなかった事業 23事業

【4年間の事業目標達成度】

◎：目標を上回って達成した事業 11事業  
 ○：目標どおりに達成した事業 53事業  
 △：目標を達成できなかった事業 23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	R4取組目標	R4実績	R4進捗	R元～R4実績	目標達成
1	運輸安全管理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	・運輸安全管理制度のPDCAサイクルに基づいた、輸送の安全確保の取組推進 ・内部監査について、令和3年度に実施した監査員の任期延長、監査期間の延長継続 ・規程等検証改定部会での各種規程の見直し、改定	○	・運輸安全管理制度のPDCAサイクルに基づいた、輸送の安全確保の取組推進 ・内部監査について、国の運輸安全管理評価等を受け、監査体制の見直しを実施 監査員の任期を複数年に変更 監査期間の延長 等 ・新たに規程等検証改定部会を立ち上げ、各種規程の見直し、改定の実施	○
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	・R4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)	—	・グリーンライン6両化に伴う安全アセスメント(令和2年度完了) ・以後、対象事業はなく、2年度をもって完了	○
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 7か所	△	乗降環境改善 36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	・40回開催 ・ペピーカー・車いすのご利用方法動画に加え、新たに製作した「交通安全かみしばい」をWEBページ、動画配信サイトに公開 ・学校ポスト経由で全小学校に案内チラシ(兼交通安全リーフレット)を配布	○	・R元:101回、R2:29回、R3:35回、R4:40回開催 ・感染症対策と両立した開催方法の検討による継続実施 ・動画コンテンツの充実。様々な開催形態、方法を工夫 ・小学校への案内チラシ配布、教育委員会や区役所への事業説明の実施	○
【ターゲット2】 災害対策・テロ対策の強化		事業目標	R4取組目標	R4実績	R4進捗	R元～R4実績	目標達成
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	普通救命講習を実施 39名	△	応急手当普及員 15名 普通救命講習 104名	△
			・前年度訓練実績及び振り返りの実施 ・時事に応じた実地訓練または、図上訓練の実施	・車内で可燃物が撒かれ火を点けられたことを想定した消防との合同図上訓練の実施 ・車内傷害事件を想定した夜間実車訓練及び図上訓練の実施	○	・NBC対応訓練や車内傷害対応訓練など社会的要請に対応した訓練の実施 ・警察、消防と連携した訓練の実施 ・車内傷害事件を想定した夜間実車訓練を3回実施	◎
			新羽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	・上永谷車両基地セキュリティレベル向上設備の運用 ・システム更新時の経費削減を検討 ・新羽・川和車両基地における最適なセキュリティレベル向上設備についての検討を継続	△	・上永谷車両基地におけるセキュリティ設備の運用開始 ・システム更新時の経費削減を検討 ・新羽、川和車両基地においては、基地の特性を踏まえた最適なセキュリティレベル向上設備について検討を継続	△
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104本)	△	耐震補強を実施(柱822本)	△
3	サードレールの脱着防止対策	ブルーライン高架部の対策完了	—	—	—	R2年度に1号線・3号線高架部の対策完了	○
4	浸水・洪水対策	止水板 15駅更新完了	5駅の止水板更新	なし(経営状況を踏まえて更新を見送り)	△	止水板 9駅更新完了	△
5	駅構内ITV装置拡充	24駅完了	ブルーライン4駅の防犯カメラ更新と増設	・駅構内防犯カメラ更新・増設(2駅) ・ホーム部防犯カメラの更新(2駅)	△	18駅完了(内3駅は一部更新のみ実施)	△
【ターゲット3】 確実な輸送を支える取組		事業目標	R4取組目標	R4実績	R4進捗	R元～R4実績	目標達成
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	燃料電池バス(FG)バス2両導入	△	バス車両95両導入	△
		地下鉄新造車両6編成導入(更新)	6編成製造完了	令和4年度末までに昨年度入籍分を含め、計5編成の営業運行開始	○	5編成の導入・運行開始(一部編成の納期を変更)	○
2	バス営業所の改修	5営業所完了	滝頭営業所改修工事完了	滝頭営業所改修設計完了	△	・改修工事完了 2か所(港北、若葉台) ・改修設計完了 2か所(港南、滝頭)	△
3	バス車両の保守・点検	保守点検の拡充	・路上故障件数52件以内に削減 ・再発防止、整備周期の見直し	・路上故障件数68件	△	・路上故障件数の減少 R元年度:103件 ⇒ R4年度:68件 ・予防整備、技術研修の強化	△

ミッション1 お客様の安心と信頼を運ぶ							
【ターゲット3】 確実な輸送を支える取組		事業目標	R4取組目標	R4実績	R4進捗	R元～R4実績	目標達成
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：全14編成完了	3000R形6編成の機器更新の実施(3000R形全14編成完了)	○	3000R・S形全22編成及び10000形15編成の電気機器更新完了	○
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	新羽駅信号機器室更新完了	未完了 (コロナ禍の影響に加え、半導体不足により、部材調達に難航しているため)	△	・信号機器室1か所更新(上永谷基地)、1か所継続(新羽) ・変電所2か所更新(三ツ沢、最戸)、2か所工事着手(片倉、笹下)	△
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	・宮元町シールド上り工事施工中 ・大江橋換気塔工事完了	・宮元町シールド上り下り工事施工中 ・大江橋換気塔工事完了	○	・平沼町及び大江橋シールド補修完了 ・関内駅補修完了 ・大江橋換気塔補修完了 ・宮元町シールド工事施工中	○
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	・桜木町～関内間完了 ・急曲線区間の改良 継続施工	・工事着手(三ツ沢下町～横浜間) ・工事着手(急曲線区間)	○	・桜木町・高島町間(上り)完了 ・三ツ沢下町～横浜間工事施工中 ・急曲線区間の工事施工中	△
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10件以下に削減	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0件	○	・ヒューマンエラーによる経路間違い発生件数の毎年度目標達成 ・経路間違い発生路線・系統等の傾向分析を実施 ・AGSモニターの工夫を実施	◎
			・規程類の整備や見直しを継続実施 ・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 ・踏場オーバーラン事故対策 踏場ORS設置完了(R5.1.29から運用開始)	・規程類の整備や見直しを継続実施 ・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 ・踏場オーバーラン事故対策 踏場ORS設置完了(R5.1.29から運用開始)	○	・規程等の定めが現場での不安全作業につながっていないかなど、現業職場とともに、組織としての検証・改善を継続 ・他事業者で起きた事故やトラブルを当局に置き換え、潜在的なリスクを発見し、必要な対応を継続 ・両部会の活動内容を安全管理委員会に報告し、組織として共有 ・下飯田脱線事故対策 R2年度横取り装置に係る検知器及び信号システムの改良完了 ・踏場オーバーラン事故対策 R2年度オーバーラン防止装置の発注 R4年度ORS設置完了及び運用開始	○
【ターゲット4】 安全を支える職員を育てる		事業目標	R4取組目標	R4実績	R4進捗	R元～R4実績	目標達成
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(通年)、健康診断前ヘルシーメニューの提供	○	・健康経営計画の策定 ・デジタルサイネージを活用した健康情報の配信 ・給与等明細書へのワンポイント健康アドバイス掲載 ・職員食堂でのヘルシーメニューの提供、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%) ・インセンティブを活用した健康行動の意識向上(インセンティブ該当者10%増加) ・産業医や保健師の個別相談 ・他研修や啓発の実施	・定期健診等の実施(受診率100%) ・出張相談の実施(各所属1回)、その他相談対応(随時) ・運転禁止薬についてのポスター作成、衛生管理者向けにSAS研修を実施(1回)	○	・定期健診 受診率100% ・SASスクリーニング検査 精密検査対象者受診率100% ・産業医や保健師の個別相談の実施 ・健康啓発・研修の実施 ・食堂を活用した健康メニューの提供 ・新型コロナワクチン接種実施 ・コロナの影響により、インセンティブを活用した健康行動意識の向上については未実施	○

ミッション1 お客様の安心と信頼を運ぶ						
【ターゲット4】 安全を支える職員を育てる	事業目標	R4取組目標	R4実績	R4進捗	R元～R4実績	目標達成
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>安全大会の企画、実施</li> <li>研修内容・体制の検証・見直し</li> </ul>	<p>【共通】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>第16回安全大会の実施(過去の重大事故を改めて振り返り、すべての職員が、忘れてはいけない重大事故の内容を理解し、安全に対する想い・決意を新たにすることを機とした。)</li> <li>安全研修の実施</li> </ul> <p>【鉄道】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>鉄道事故現場を視察(運転士養成科)</li> <li>統括安全管理者及び安全指導課長(関東運輸局)を迎えての安全講話の実施(運転士養成科)</li> <li>【技術】作業責任者指定予定者教習及び助役補・助役昇任予定者に役割についての責任と安全意識の向上を目的とした教習を実施</li> <li>【バス】</li> <li>新採用乗務員に安全第一の教習の実施</li> <li>事故未然防止研修(現役乗務員対象)の実施</li> <li>事故再発防止研修の実施</li> <li>新人フォローアップ研修の実施</li> </ul>	○	<p>【共通】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>安全大会の実施(毎年12月実施)</li> <li>安全研修の実施</li> </ul> <p>【鉄道】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>鉄道事故現場の視察(運転士養成科)</li> <li>安全講話の実施(運転士養成科)</li> </ul> <p>【技術】脱線事故の反省に立ち、二度と事故を起こさないとの意識づけを目的とした、それまで行ってこなかった、職位・職制に応じた教習を実施(内容の加筆が必要であれば)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>作業責任者教習</li> <li>助役教習</li> <li>助役補・助役昇任予定者教習(R3～)</li> </ul> <p>【バス】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>新採用乗務員研修の内容及び期間の見直しと個人に合わせた教育方法の設定</li> <li>事故未然防止研修対象者の全員受講</li> <li>事故再発防止研修の実施</li> <li>新人フォローアップ研修の実施</li> <li>教育部門を新羽車両基地内に一本化</li> <li>研修車両(路線バス型)3両の導入</li> </ul>	○
		新たな研修の方向性に沿った研修の実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>事故未然防止研修の実施 390名受講</li> <li>ドラレコ事故映像を視聴して事故原因を究明し、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</li> <li>実車を用いて、適正な運転方法について再確認</li> </ul>	○	<ul style="list-style-type: none"> <li>事故未然防止研修について、全乗務員(約1400名)の受講完了。3クール目の研修を継続実施中</li> <li>ドラレコの活用や実車を用いた研修など、新たな研修の方向性に沿った研修の実施</li> </ul>	○
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業の検討・実施、女性が働きやすい施設等の検討・設置(2駅)	<ul style="list-style-type: none"> <li>「長時間労働の是正に向けた取組の徹底について(通知)」を发出(R4.6月)。超過勤務時間の実績(36協定の順守状況)を、毎月の経営会議にて報告・共有</li> <li>R4の36協定違反は無し</li> <li>R6の改善基準告示改正に向けた準備の実施</li> <li>女性施設の新横浜駅改修完了。上大岡駅改修工事中</li> </ul>	○	<ul style="list-style-type: none"> <li>超過勤務状況の把握(毎月)</li> <li>鉄道では育児短時間勤務職員用の仕業を実施(R元.8月)</li> <li>マタニティ制服の導入(R元)</li> <li>「育児・介護両立支援ハンドブック」を作成、全職員に配布(R3)</li> <li>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</li> </ul> <p>【整備完了】阪東橋駅・関内駅・立場駅・湘南台駅・戸塚駅・新横浜駅・若葉台営業所・港北営業所・川和信号扱所</p>	○

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	R4取組目標	R4実績	R4進捗	R元～R4実績	目標達成
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	・システム改修 ・お客様の声を反映 ・運用開始 ・広報	・ツイッターでの表示方法を改善 ・列車走行位置情報(GL)に編成数を追加	◎	・バス混雑情報の表示開始(R元) ・経路時刻表検索サイトで混雑情報の案内追加(R2) ・列車走行位置情報の提供開始(R4) ・運行情報tweetの表記改善(R4)	◎
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	・横浜駅西口、桜木町駅(乗場案内)	○	・桜木町駅、横浜駅東口・西口改修完了 ・関内駅北口案内サイン設置完了 ・JR改札付近のバス乗り場案内板(鶴居駅・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	○
		【地下鉄】22駅完了(案内サイン)	6駅実施	1駅(阪東橋駅)実施	△	10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	効果検証	効果検証の結果、指向性(日産工場)が同じことから、R3に新設した123系統・233系統の停車停留所及び系統番号を123系統に統一	○	・系統番号の見直し ・同一系統で、行先や経由地が複数ある路線の新たな系統番号の附番を実施 ・既存路線の行先や経由地を変更 ・効果検証により、指向性のある路線の停車停留所及び系統番号の統一	○
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	他のターミナル工事準備	・QRコードの印刷機能等による、バス停留所接近情報へのアクセス利便性の向上について、SNSやバス車内ポスターなどにより広報活動を実施 ・接近表示機はR5年1月に サービス終了	○	・横浜駅東口 デジタル案内板設置 ・桜木町駅についてはコロナの影響により設置見送り ・QRコードの印刷機能等による、バス停留所接近情報へのアクセス利便性の向上について、SNSやバス車内ポスターなどにより広報活動を実施 ・接近表示機の追加増設を見送り、既設の接近表示機の老朽化・回線サービス終了などにより更新費用を削減	○
5	わかりやすい車内・車外表示	3000R・S形 全22編成の改修	—	—	—	3000R・S形 全22編成について車内表示器の2画面液晶化完了	○
【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	R4取組目標	R4実績	R4進捗	R元～R4実績	目標達成
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	・新採用職員に対し対マナー研修を実施 ・駅職員を対象に接遇向上研修を実施(1年目フォローアップ研修。前年度からテキストを見直し) ・特に接遇評価の高い乗務員(11名)を接遇講師として養成し、接遇研修を実施 新採用(全10回約35名) 配属3年目(全10回60名) ・取組の拡充を図るため、さらに5名の乗務員を接遇講師として養成	○	・新採用職員向け対マナー研修の実施 ・駅職員を対象に接遇向上研修を実施 ・バス乗務員を接遇講師として養成(16名)	○
			・第2回サービス接客選手権の実施、検証	・第2回サービス接客選手権の実施 ・見学者数の増員を図り、直接目にする機会を増やしたことによる、職員の接遇意識の向上 ・各管区駅のCS活動の状況を当日会場で放映し情報を共有	◎	・サービス接客選手権の実施(試行実施1回、開催2回) ・見学者数の増員を図り、直接目にする機会を増やしたことによる、職員の接遇意識の向上 ・各管区駅のCS活動の状況を当日会場で放映し情報を共有	◎
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	・多言語翻訳機の活用 ・車内自動放送内容の検証と実施	・令和5年1月に外国人向け企画乗車券の販売再開 ・車内自動放送の内容について確認 ・他社線開業に合わせ乗換案内放送を更新	△	・コロナ禍の影響により、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 ・令和2年4月、外国人向け企画乗車券の販売休止。令和5年1月販売再開 ・更新した車内自動放送の内容を確認	△
			車内案内表示:ブルーライン全29編成更新完了、グリーンライン全9編成更新完了	・ブルーライン5編成の新造車両導入 ・グリーンライン3編成の表示装置改修完了	○	・自動放送:全編成更新完了 ・車内案内表示装置 ブルーライン28編成とグリーンライン9編成の改修完了	○
3	バス車載運賃箱の更新	令和2年度更新完了	—	—	—	令和2年度までに全営業所の更新完了	○
4	乗車券制度の見直し	乗車券制度の見直し	定期券のIC化	・令和4年度から全線定期券(紙媒体)の販売終了 ・補助券の廃止	○	・モバイルPASMO、ApplePayのPASMOにて全線定期券(大人)の販売開始 ・スマートフォンアプリ「my route」にて各種1日乗車券の販売開始 ・各種1日乗車券(身障者割引を除く)の紙媒体の販売終了 ・全線定期券(紙媒体)の販売終了	○
			・乗車券制度の見直しの検討・実施	乗車券制度の見直しの継続検討	○	・1日乗車券のIC化、デジタル化を実施、紙券廃止 ・普通回数券の販売終了	○

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	R4取組目標	R4実績	R4進捗	R元～R4実績	目標達成
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	改善した路線数 計132路線 (路線数は重複含まず) ・利便性の向上、混雑の緩和 10路線 ・定時性の確保 69路線 ・鉄道との接続改善 13路線 ・運行の効率化 28路線 ・運行経路変更 12路線 (令和4年4月1日、10月1日、令和5年1月4日ダイヤ改正)	◎	改善した路線数 計354路線 ・利便性向上、混雑緩和 106路線 ・定時性確保 163路線 ・鉄道接続改善 45路線 ・運行の効率化 28路線 ・運行経路変更 12路線 (ダイヤ改正実施回数 計16回)	◎
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7基更新	△	・ベンチ新設:15基、更新18基 ・上屋新設:27基	△
7	他鉄道路線との連絡運輸の拡大	順次拡大	・システム改修 ・運用開始(拡大)	相鉄・東急直通線開業に伴い、連絡運輸範囲拡大	○	・利便性向上のため、JR、東急及び東京メトロとの連絡運輸範囲を拡大 ・相鉄・東急直通線開業に先立ち、新横浜駅の新たな改札口(中央改札口)の運用を開始 ・相鉄・東急直通線開業に伴い、新横浜駅を経由した連絡運輸範囲を拡大	○
8	地下鉄の利便性を高めるダイヤの改善	利便性の向上	・ダイヤ改正の検証	コロナ禍で変化したお客様のご利用状況に対応することを目的にダイヤ改正を実施 ・BL 朝ラッシュ時間帯及び日中時間帯の運転間隔の見直し、快速列車運転時間の延長 ・GL 日中時間帯の運転間隔の見直し	○	・ラグビーワールドカップや各種イベントに合わせた臨時列車の運行 ・東京オリンピック・パラリンピック対応の臨時列車ダイヤの作成 ・令和3年6月に終電繰り上げのダイヤ改正実施 ・令和5年3月にお客様のご利用状況に合わせたダイヤ改正を実施	○
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)	グリーンライン改修完了	なし (令和5年度に改修工期変更)	△	グリーンライン14編成の改修完了	○
10	駅の大規模改良工事	3駅完了(関内・新横浜・上大岡駅)	・新横浜駅完了 ・上大岡駅完了	・新横浜駅工事継続 ・上大岡駅工事継続	△	関内駅工事完了 新横浜駅工事継続 上大岡駅工事継続	△
11	駅エレベーター・エスカレーター更新	エレベーター 13台 エスカレーター 13台	・エレベーター:3台更新 ・エスカレーター:3台更新	・エレベーター1台(新横浜駅)更新 ・エスカレーター2台(下永谷駅)更新	△	・エレベーター:8台更新 ・エスカレーター:9台更新	△
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	・ガイドラインに基づく、テープ跡の除去、ガラス面の清掃、時刻表枠等のアクリルの清掃、側溝の除塵、階段及びエスカレーターの手摺の消毒を仕様書に記載し実施 ・清掃のコンサルティングを行い、その結果をもとに、意識向上を目的とした駅長研修を実施 ・一部の駅で、駅職員を中心に駅のトイレなどの自主清掃を実施 ・新型コロナウイルス対応として、引き続き、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	○	・清掃のコンサルティングを導入。 ・新型コロナウイルス対応として、手が触れる部分(階段やエスカレーターの手摺、エレベーターのボタン)の消毒を清掃業務の中で実施 ・トイレ特別清掃を継続して実施 ・各駅の旅客用トイレにオートソープディスプレイセンサーや幼児用おむつ回収器を設置 ・新型コロナウイルス対応として、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	◎
			—	—	—	—	・横浜駅工事完了 ・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	実施見送り	△	冷房化率 67.5%(4駅実施)	△
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)	・新横浜駅完了 ・上大岡駅完了	・新横浜駅工事継続 ・上大岡駅工事継続	△	関内駅工事完了 新横浜駅工事継続 上大岡駅工事継続	△
15	市営地下鉄忘れ物センターの設置	効率性向上	運用開始	3年度に設置見送りを決定	△	3年度に設置見送りを決定	△
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 ・取得率 3割達成	・新規資格取得:0名 ・資格取得者の資格更新:17名 (駅職員取得者数46名)	△	・新規資格取得:29名 ・資格取得者の資格更新:64名 ・職員取得率:1割6分	△



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	R4取組目標	R4実績	R4進捗	R元～R4実績	目標達成
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	○	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	全10編成中3編成の6両化完了	・全10編成中3編成の6両編成化工事を完了 ・駅・車両基地改良工事は完了し、供用を開始	○	・駅・車両基地改良工事了り、供用開始 ・車両製造は工程通りに施行し、令和4年度末までに全10編成中3編成の6両編成化工事を完了	○
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を完了	駅改良工事を完了	駅改良工事を完了(一部出入口は令和5年度完成予定)	○	令和4年度下期の相鉄・東急直通線開業(令和5年3月18日)に合わせ工事を完了(一部出入口は令和5年度完成予定)	○
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2店舗開業	・センター南駅「イベントステーション」開店(4月) ・センター南駅「吉野家」開店(4月) ・センター北駅「ピアドババ」開店(8月) ・新羽駅「ドトールコーヒー」開店(11月) ・桜木町駅「ドコモショップサテライト」開店(2月) ・新横浜駅「ドトールコーヒー」開店(3月) ・新横浜駅「ミスタードーナツ」開店(3月) ・ATM 3か所(4月、10月、12月)	◎	新規14店舗開業 ATM6か所整備	◎
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、新路線の開設(16号線からMM地区より)にするため、148系統を廃止し168系統新設・本牧ふ頭A突堤へのニーズを見込んで66系統新設 ・ピアラインの利用状況について、効果検証を実施	○	【R元】 ・令和元年10月ピアライン運行開始 ・MM地区の路線再編の策定 【R2】 ・MM地区の路線再編(あかいづつ、ぶらり三溪園バス、ぶらり野毛山動物園バス等の見直し) ・連節バス「BAYSIDE BLUE」運行開始 【R3】 ・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、新路線の開設(123系統・233系統) 【R4】 ・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、新路線の開設(16号線からMM地区より)にするため、148系統を廃止し168系統新設・本牧ふ頭A突堤へのニーズを見込んで66系統新設 ・ピアラインの利用状況について、効果検証を実施	○
6	クルーズポ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、国際クルーズ再開への対応実施	○	・客船シャトルバスラッピング 15両 ・客船の運航に合わせた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	道路局の実証実験として、都筑区都田・池辺地区を回るワゴン車両を用いた600系統の運行開始	○	【R元】 ・令和2年度における祝日運行を含めた契約締結 ・令和元年度は6日間の祝日運行を実施 【R2】 ・祝日運行を含めたバスサービスの継続 ・既存の形態にとらわれない新たなバスサービスの検討 【R3】 道路局が計画してい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設に向けた検討と運行準備・調整 【R4】 ・道路局の実証実験として、都筑区都田・池辺地区を回るワゴン車両を用いた600系統の運行開始	○
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	・「横浜JAZZ PROMENADE2022」実施に伴う駅でのJazz放送(関内、桜木町、横浜)及びポスター掲出などの実施 ・近隣集客施設とのタイアップポスターの駅への掲出 ・横浜マラソンなど、本市が実施した大規模イベントとの連携等 ・ヨルノヨ等とのタイアップによる賑わいの創出	○	・駅でのポスター掲出やJazzの放送など、GREEN×EXPOや横浜JAZZ PROMENAD本市の大規模イベント等との連携 ・アフリカ開発会議、ラグビーワールドカップ2019™、東京オリンピック・パラリンピック等との連携 ・ガーデンネックレス、ヨルノヨ等と連携したみなとぶらりチケットの販売	○

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	R4取組目標	R4実績	R4進捗	R元～R4実績	目標達成
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 (市営地下鉄50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とのタイアップチケット発売を実施(2件) ・市営地下鉄50周年記念タイアップ企画として企業と連携した記念グッズの発売や、こども無料デー(12月17日)の実施及び映画試写会などの実施	◎	プロスポーツチームや沿線企業とのタイアップ、市営交通100周年・市営地下鉄50周年のPR企画などの実施	○
			・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	・地下鉄50周年動画制作 ・沿線企業とのコラボ企画実施	○	・市営交通100周年企画として商店街との連携企画実施 ・桜プロモーションの実施 ・沿線の2商店街を繋ぐスタンプラリーへの協力 ・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 4.8億円	○	市内中小企業への発注額累計23億円	○
【ターゲット2】 環境先進都市への貢献		事業目標	R4取組目標	R4実績	R4進捗	R元～R4実績	目標達成
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	・燃料電池バス(FC)バス2両導入(R5年度にハイブリッドバス42両導入予定)	△	ハイブリッドバス: 40両導入 FC(燃料電池)バス: 3両導入 EV(電気)バス: 実証実験参画	○
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2.60km/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95%以上	・全営業所の平均燃費 2.57km/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98%達成	○	・全営業所の平均燃費(R4年度) 2.57km/ℓ ・ドライブレコーダーによる運行データのA評価目標達成(平均98%)	○
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	・新造車両: 6編成の製造完了 ・3000R形: 全14編成の更新完了	・新造車両5編成の導入完了(当初計画から変更後予定通り完了) ・3000R形6編成の機器更新完了(全14編成の更新完了)	○	・ブルーライン車両5編成の新造車両導入完了、3000R・3000S形の機器更新完了 ・グリーンライン15編成の機器更新完了	○
4	地下鉄駅照明の省電力化	LED化進捗率: 74%	2駅完了 (LED化進捗率: 74%)	ブルーライン11駅の水銀灯および阪東橋駅ホーム部分のLED化を実施	△	LED化進捗率: 69.5%	△

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	R4取組目標	R4実績	R4進捗	R元～R4実績	目標達成
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>・乗務員の育成</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <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>・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>・交通局協会と連携しバスツアーを実施</li> </ul>	○	<ul style="list-style-type: none"> <li>・営業活層の推進、安全安心な貸切バス事業を推進</li> <li>・交通局協会と連携したバスツアーの実施</li> <li>・企業従業員の通勤輸送、スパリゾートハワイアンズ定期運行</li> <li>・リムジンバスの更新</li> <li>・リムジン専属乗務員の育成</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>・広告照明のLED化</li> <li>・販売促進キャンペーンの実施</li> <li>・広告料収入5%増</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・媒体価値向上</li> <li>(1)サブライズウォール及び横浜駅プレミアムセット販売開始</li> <li>(2)新横浜駅中央改札口の新設広告販売開始(グランボード1面、サイネージ8面、駅看板2面)</li> <li>・販売促進キャンペーン</li> <li>・横浜市営地下鉄50周年記念キャンペーンなど年7回実施</li> </ul>	○	<ul style="list-style-type: none"> <li>・広告媒体価値向上</li> <li>(1) 関内、桜木町、戸塚、新横浜の駅改良工事に合わせた看板リニューアル、新設広告の販売</li> <li>(2) 戸塚、センター北、センター南、新横浜の駅看板LED化</li> <li>(3) 地下鉄車内ビジョンの搭載車両数増(H31.4月356面→R5.3月末1,076面)</li> <li>・販売促進キャンペーン</li> <li>・増収を図るため、新設広告販売開始時等に販促キャンペーン実施</li> <li>・広告料収入</li> <li>H30年度対比23%減</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>・タブレット補充(20台程度)</li> <li>・システム機能強化、改修</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・業務用タブレット配付先の見直し</li> <li>・局内向けチャットツールの一部対象への試行導入</li> </ul>	○	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ユーザー課の要望に応じ、地下鉄運行ポータルの改修(R元)</li> <li>・在宅型テレワークシステムの検討・運用(R2)</li> <li>・交通局ウェブサイトのリニューアル(R3)</li> <li>・業務用タブレット配付先の見直し(R4)</li> <li>・局内向けチャットツールの一部対象への試行導入(R4)</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>・新たなグループ目標の設定・共有</li> <li>・次期中期計画への反映(交通局)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・課題の共有</li> <li>・次期中期経営計画への反映に向けた検討</li> </ul>	○	<ul style="list-style-type: none"> <li>・三者トップ打ち合わせによるグループ内の課題共有の実施</li> <li>・交通開発の協約の策定、交通局目標(安全重点施策)の反映</li> <li>・いわき市への応援ボランティアツアー実施</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	R4取組目標	R4実績	R4進捗	R元～R4実績	目標達成
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周年事業振り返り</li> <li>・次の10、20年先に向けたアーカイブ作成</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・アーカイブ写真を活用し、交通局の歴史的出来事をSNSで発信。</li> <li>・アーカイブ映像を活用した地下鉄50周年記念動画の作成。</li> <li>・交通局の取組を伝える「100の一步」を継続的に発信</li> </ul>	○	<ul style="list-style-type: none"> <li>・100周年の記念ロゴとその基となるブランドストーリーを作成</li> <li>・機運醸成や職員の意向収集のため、100周年通信を発行(5回)し、全職員に配布</li> <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</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>	○	<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>・100周年及び改善取組を総括し、効果検証結果を発信</li> <li>※バス:88%、地下鉄:88%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>お客様利用状況調査のサービス全般への満足度の項目に対し「満足」「やや満足」と答えた方の割合 バス:85%、地下鉄:86%</li> <li>【調査概要】</li> <li>ヨコハマアンケートにより調査を実施</li> <li>実施期間:令和5年1月13日から1月27日</li> <li>回答者数:1,360人(回答率32.1%)</li> <li>【参考】eアンケートメンバー数 4,237人(1月13日時点)</li> </ul>	△	<ul style="list-style-type: none"> <li>お客様利用状況調査のサービス全般への満足度の項目に対し「満足」「やや満足」と答えた方の割合 (R1→R2→R4)※R3は未実施</li> <li>バス:84%→80%→85%</li> <li>地下鉄:83%→74%→86%</li> </ul>	△

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2】 市民に愛される市営交通を目指して		事業目標	R4取組目標	R4実績	R4進捗	R元～R4実績	目標達成
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	・JICAへの職員派遣 ・他事業者との連携も含めた新規案件形成(鉄道、バス) ・JICA鉄道研修への協力(現地指導含む)	・JICA鉄道研修として、4か国8名にリモート研修実施	○	・ミャンマー国公共バス改善事業(JICA) ・JICA鉄道事業者レベルアップ研修【鉄道事業】(複数国 計56名参加)	○
			職業体験学習の受入(25件:50名)	・職業体験の受入(12件:30名) ・職業講話の実施 5件	○	・職業体験の受入(43件:120名) ・職業講話の実施 6件	○
【ターゲット3】 意欲と能力を活かす制度の充実		事業目標	R4取組目標	R4実績	R4進捗	R元～R4実績	目標達成
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	バス整備員の処遇改善 ・初任給調整手当の新設 ・特殊勤務手当の増額 ・登用制度の整理・拡充 ・昇任・昇格制度の改善	◎	○人事面での改善 ・昇任基準の見直し ・登用制度の見直し(職務・職責の整理) ○給与面での改善 ・年齢別最低保障の導入 ・前歴算定方法の見直し ・他の給料表への転表によるベースアップ制度の新設 ・特殊勤務手当の新設・拡充	◎
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	・時差出勤制度及び在宅型テレワーク勤務制度の継続実施 ・(再掲)・女性施設の新横浜駅改修完了。上大岡駅改修工事中	○	・時差出勤制度の試行実施と、それを踏まえた本格実施 ・在宅型テレワーク勤務制度の試行実施とそれを踏まえた本格実施 ・(再掲)・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【整備完了】阪東橋駅・関内駅・立場駅・湘南台駅・戸塚駅・新横浜駅・若葉台営業所・港北営業所・川和信号扱所	◎
			検討、(作業改正)	令和5年3月ダイヤ改正での作業で、日勤及び短時間勤務に対応する作業を3乗務管理所で合計5作業確保した。	○	・ダイヤ改正に併せ、日勤及び短時間勤務に対応する作業導入(3乗務管理所で合計5作業確保) ・ブルーライン、グリーンライン共に平均5時間仮眠導入	○
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	○	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(20所属) ・自動車本部整備係員養成科 ・技術管理部助役及び電気司令助役・助役補 昇任予定者教習 ・転入責任職・昇任責任職向け研修 旅費管理システム、財務会計システム ・高速鉄道保守技術員養成科(2回) ・高速鉄道現業係員養成科	○	経理事務基礎 ・フォローアップ研修(延べ42所属)、営業所研修(延べ13所属) ・新採用時、責任職研修等で実施 ・消費税改定の概要等時々の重要な変更内容を周知 旅費管理システム研修 ・昇任時研修等で実施	○
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 ・業務改善事例各部署から1件以上	「KKコレクション」について各部署から1件以上、計105件の事例報告があり、職員投票の結果上位5位まで表彰を実施	○	・従来の職員提案制度を廃止し、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 ・業務改善事例報告件数 各部署から1件以上、局内で年間100件超	○

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4】 次世代を担う人材の確保と育成	事業目標	R4取組目標	R4実績	R4進捗	R元～R4実績	目標達成
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・各種求人媒体への記事掲載による広報及びスカウトメール配信</li> <li>・局独自就職説明会の実施</li> <li>・鉄道高校・専門学校への訪問型就職説明会の実施</li> <li>・合格者を対象とした説明会等の辞退防止プログラムの実施</li> <li>・整備学校への訪問型説明会及び営業所見学の実施</li> <li>・バス整備員の受験資格の範囲拡大</li> <li>・効率的な採用計画を目的とした採用の時期及び回数を見直し</li> <li>・就職希望者のインターンシップ受入れ（地下鉄運輸職員）</li> </ul>	○	<ul style="list-style-type: none"> <li>○採用選考に関する改善</li> <li>・バス整備員の受験資格拡充（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新設）</li> <li>・選考スケジュールの見直し</li> <li>・「電子申請・届出システム」の活用によるオンライン申込みの開始</li> <li>○人材確保に関する改善</li> <li>・合同企業説明会への出展や独自就職説明会の開催</li> <li>・鉄道高校、専門学校、整備学校、高等学校との連携強化、及び訪問型説明会や見学会の開催</li> <li>・連携校を通じた就職希望者のインターンシップ受入れ</li> <li>・各採用職種に関する採用動画の制作及び配信</li> <li>・懇談会やセミナー等の採用前プログラムの実施</li> </ul>	◎
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	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・責任職マネジメント研修の実施</li> </ul>	○	<ul style="list-style-type: none"> <li>・責任職マネジメント研修の実施</li> <li>・スキルアップ研修の充実</li> <li>・交通局人材育成ビジョンの改訂（R2.11月）</li> </ul>	○
3 技術の伝承	職員の技術力の向上	<ul style="list-style-type: none"> <li>・技術レベルに合致したフォロー研修実施</li> <li>・メーカー講師による研修実施</li> <li>・内部技術講師による研修の拡充</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新整備員フォロー研修等を実施</li> <li>・メーカー講師による研修はコロナの影響で中止</li> <li>・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</li> </ul>	○	<ul style="list-style-type: none"> <li>・滝頭研修施設の工具等の調達、充実</li> <li>・新整備員フォロー研修等の継続的实施</li> <li>・メーカー講師による技術研修実施</li> <li>・内部講師による技術研修実施</li> <li>・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</li> <li>・責任職を対象としたKY研修の受講</li> </ul>	○
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員教習の実施</li> <li>・教習内容の見直し</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・作業責任者指名予定者及び5年目フォローアップ教習</li> <li>・総合司令所との協働で「確認会話と情報伝達訓練」を実施</li> <li>・助役補・助役昇任予定者教習</li> <li>・施設区若手職員合同実地研修を開催</li> </ul>	○	<ul style="list-style-type: none"> <li>・助役教習</li> <li>・助役補・助役昇任予定者教習</li> <li>・作業責任者教習</li> <li>・技術系責任職向け「安全講演」の開催</li> </ul>	○