

平成21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

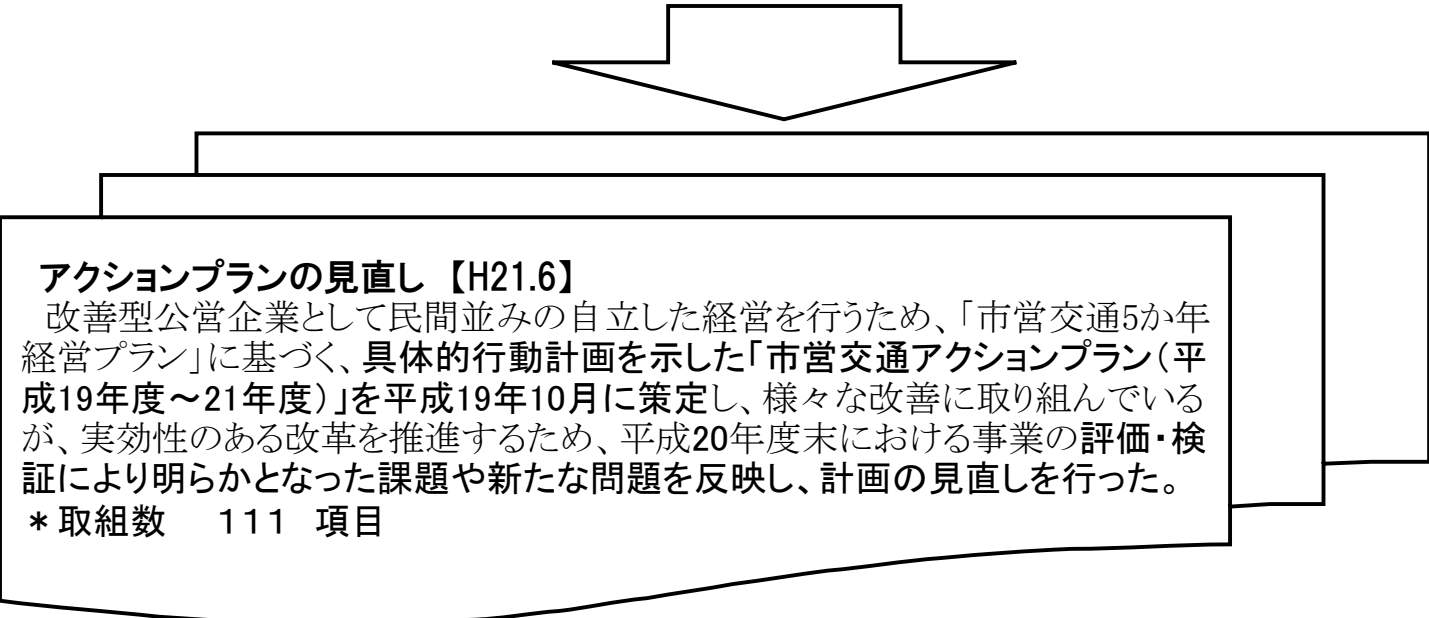
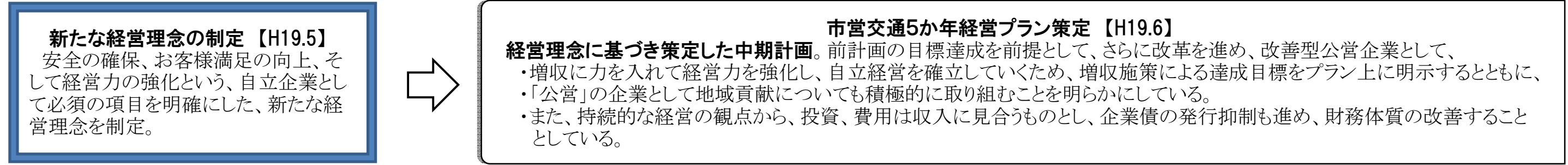
I	改善型公営企業としての改革の取組と評価	2
II	市営交通アクションプラン取組状況（平成21年度末）	3
III	市営バス「安全運転・接遇6つの言葉」の実施状況調査	56
IV	地下鉄駅評価	57
V	職員アンケートの実施	59

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21年度末）	3
<p>8つの重点施策、総数111項目について取り組みました。</p> <p>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。各取組において、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 28、 B評価 44、 C評価 36、 D評価 3、 E評価 0</p> <p>*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 &lt;A～C：目標水準達成&gt;</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	56
<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 4.38ポイント、 H21.4～H22.2月 4.60ポイント（0.22ポイントアップ）</p>	
IV 地下鉄駅評価	57
<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、21年9月と22年1月の調査の比較では、身だしなみの評価が若干低下していますが、姿勢、挨拶、トイレについて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 H21.8 4.06ポイント → H22.1 3.99ポイント ○姿勢 H21.8 3.45ポイント → H22.1 3.64ポイント</p> <p>○挨拶 H21.8 3.31ポイント → H22.1 3.45ポイント ○トイレ H21.8 3.54ポイント → H22.1 3.67ポイント</p>	
V 職員アンケートの実施	59
<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。</p> <p>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①22年2月の経営方針浸透度＞ 全職員の80%に浸透</p> <p>＜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）＞ 27.02ポイント（H21. 9月 26.48ポイント）  <span style="margin-left: 100px;">← +0.54ポイント</span></p>	

# I 改善型公営企業としての改革の取組と評価



## <21年度の具体的な事業、取組>

- 市営バスで雨の日臨時便を実施 (H21.6)**  
雨天時の混雑緩和などお客様サービスの一環として、一部の系統で臨時便を実施。  
【運行概要】  
横浜地方気象台17時発表の神奈川県東部地区6～12時の降水確率が50%以上で運行。50%未満の場合は翌日の天候に関係なく運行しません。運行時間帯は、平日の朝6時台～9時台。
- お買い物バスの運行開始 (H21.10)**  
市営バスの利用促進と沿線商店街の活性化を図るため、沿線にある神奈川県川区「おおぐち通商店街」と連携し、PRや商品・サービスを提供しあう、お買い物バスの運行を開始。
- 生活支援バスサービス「ふれあいバス」の運行開始 (H21.12)**  
地域の高齢化に対応してお客様の利便性の向上を高めるため、中区、緑区の2つの地域において、地域と病院・商店街・公共施設などを結び、日常生活を支援するバスサービス「ふれあいバス」を開始。

**21年度進ちょく状況分析【アクション総数 111】**

A 評価 (目標を大きく上回る効果あり)	28
B 評価 (目標を上回る効果あり)	44
C 評価 (目標どおりの効果あり)	36
D 評価 (目標を下回る効果しかない)	3
E 評価 (目標を大きく下回る効果しかない)	0

- ### <21年度の具体的な改善策等>
- 市営バス暫定運行路線の営業路線化 (H21.4)**  
激変緩和措置として2年間の暫定運行としていた8路線について、減便等の見直しを行い、21年4月からは営業路線として運行。
  - お客様サービスセンターの設置 (H21.5・11)**  
定期券発売所の機能を見直し、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5月に上大岡駅及びセンター南駅、11月に新横浜駅に設置。
  - 運営責任職マネジメント研修の実施 (H21.5)**  
職場改革・企業改革をより積極的に推進するため、全責任職を対象に局長自らが講師を務め、マネジメント力強化を図るための研修を実施。責任職は職場のマネジメントに関する目標を設定し、MBOの1つと位置づけ。
  - 横浜市営交通環境白書の策定・公表 (H21.5)**  
現状の環境への取組を明らかにするとともに、これからの方向性を示していくために「横浜市営交通環境白書」を策定した。CO2排出者として削減に取り組んでいくことはもとより、社会全体のCO2排出量削減に向け、環境負荷の少ない公共交通機関への利用を促進していくなど取り組みを検討。
  - 市営バス6か月定期券の発売 (H21.10)**  
最長3か月となっていた定期券を鉄道などと同様にお得な6か月定期券の発売を開始。あわせて、市営バス・地下鉄双方の定期がさらに割引となる市営バス・地下鉄連絡定期券(6か月)の発売を開始。
  - PASMOオートチャージサービスの開始 (H22.3)**  
ハマエコカードでのオートチャージサービスを開始。
  - 3社線連絡定期券の発売範囲の拡大 (H22.3)**  
市営地下鉄～東急電鉄～東京メトロなど、3社線にまたがる連絡定期券の発売範囲を拡大。
  - 10の challenge × change = 10CC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
      - 乗客マナー定着プロジェクト
      - 地下鉄車内放送・構内放送改善プロジェクト
      - 市バス、地下鉄乗換路線図プロジェクト
      - ホームページ改善プロジェクト
    - (2) 企業ブランド・マインド力のアップをめざして
      - 環境広報プロジェクト
      - もったいない推進プロジェクト
      - 市営交通グッズプロジェクト
    - (3) 新たなサービスの創造をめざして
      - ハマエコカード販売促進プロジェクト
      - 沿線資源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【H22.3】**  
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21年度末)



取組ごとの進捗よ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	21
重点施策3	コスト削減に向けた戦略	32
重点施策4	資金収支改善の取組	37
重点施策5	お客様満足度向上戦略	38
重点施策6	設備投資戦略	51
重点施策7	環境対策の取組	53
重点施策8	地域貢献の取組	55

# 平成21年度市営交通アクションプラン

重点 施策	取組 項目	取組内容	21年度		担当課	
			予定	取組状況及び課題		
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	<p><b>1 コンプライアンスの向上</b></p> <p>○経営理念の具現化による改善型公営企業としての基盤の確認</p> <p>お客様の要望に応え、私たちの手で市バス・地下鉄を走らせ続けるため、各職場で経営理念を具現化しつつ、自らの役割を果たしているか確認を行います</p> <p>○課題解決に向けた組織づくりとして、全課共通の取組を実施します</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ コアミーティングにおいて全課共通テーマの提示</li> <li>・ コアミーティングでの議論や各課の取組が機能しているかの確認と拡充のための支援</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ コアミーティング実施 (通年) 全課共通課題の設定及び各課での具体的な行動の検討</li> <li>・ コンプライアンス推進委員会開催(随時)</li> <li>・ PC管理ソフトの導入 (5月)</li> <li>・ 責任職による規律、ルール順守状況の自己チェック導入 (月1回)</li> <li>・ コンプライアンス講演会実施(6月)</li> <li>・ 各職場中間振り返り (9月) 取組集約・結果のフィードバック</li> <li>・ 年末振り返り(12月) 取組集約・結果のフィードバック</li> <li>・ 次年度以降の取組検討(1月)</li> </ul>	<p>各職場で経営理念を具現化しつつ、自らの役割を果たすため、以下の取組を実施しました。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ コアミーティング実施 増収対策や予算削減のための緊急対策など、<b>局全体にかかわる課題について、週1回、コアミーティングを開催し、各課で具体的な行動の検討を行いました。</b> また、コアミーティングを円滑に開催できない所属に対しては外部講師等による開催支援を行いました。 (支援回数) 12月 1課を対象に実施 2月 6課を対象に実施</li> <li>・ コンプライアンス推進委員会の開催 開催日 12月15日 議 題 物品購入調査に係る対策案の検討</li> <li>・ PC管理ソフトの導入 端末機(ハード・ソフトウェア)情報の効率的な管理及び、不正コピーの防止など、<b>適正な運用を実施できるようにしました。</b> 5～6月 端末機(650台)管理ソフト導入 6～7月 端末情報収集・検証 操作禁止項目設定</li> </ul> <p>コアミーティングを定例的に実施することは定着してきましたが、自分達の改善点など本質的な議論には至っていません。 お客様のニーズにこたえ、市バス、地下鉄を私たちの手で走らせ続けるために、自分(達)はどうすべきか、どうあるべきか、といった本質的な議論・話し合いができるよう、今年度、一部の課で実施した外部講師による支援の効果や課題を明らかにして、議論の活発化に取り組みます。</p>	B	総務課

重点 施策	取組 項目	取組内容	21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	<b>2 真摯・公正・着実な監察の実施</b> ○法令遵守や服務規律の徹底について監察を実施します ○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を実施します ○点呼執行の厳格化、接客・接客の向上などに向けた監察を実施します ○運輸安全マネジメントシステムの運用を支援します	<ul style="list-style-type: none"> <li>シートベルト、交差点調査等(通年)</li> <li>バス・地下鉄乗務員等の点呼調査(年2~3回程度)</li> <li>国の運輸安全マネジメント評価への支援や内部監査(年1回)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>バス運行時の信号遵守など延べ722件を調査し、無理な交差点進入等11件について改善を求めました。(3月現在)</li> <li>「お客様の声」により法令違反の疑いがあると指摘された案件等に基づき、現地調査を実施し、関係課への報告と職員指導を指示しました。</li> <li>バス収入金誤差調査は12回実施し、その結果を自動車本部に通知し、機器不具合への改善対応や取扱上のミスを指摘することによって、誤差発生数の減少につなげました。(3月現在)</li> <li>誤差率比較               <table border="1" data-bbox="1567 892 2113 1008"> <thead> <tr> <th></th> <th>誤差率(単位:%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>20年度</td> <td>0.24</td> </tr> <tr> <td>21年度</td> <td>0.23</td> </tr> </tbody> </table> </li> </ul> <p>※誤差率は、+と-を相殺せず、それぞれの日々の誤差の絶対値を基に算出(21年度は1月末現在)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>バス営業所において実施される点呼執行に立会い、機器・機材の整備・整理の徹底などについて改善を指示しました。 地下鉄乗務員および保守区についても点呼執行への立会いを行い、執行内容を確認し、厳正な執行へ向けて改善等を求めます。</li> <li>法令違反やヒューマンエラーを根絶するため、今後も各本部と連携し、法令遵守の徹底、収入金に係る手順書の見直しや速やかな連絡体制の徹底等を指示し、検証していきます。</li> <li>4月に受検した国の運輸安全マネジメント評価結果について、11月に実施した内部監査の中で改善状況の検証を行いました。</li> </ul>		誤差率(単位:%)	20年度	0.24	21年度	0.23	B	監察課
	誤差率(単位:%)											
20年度	0.24											
21年度	0.23											

重点 施策	取組 項目	取組内容	21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	<b>3 公金管理の一層の適正化</b> ○「一般会計繰入金」の予算計上・審査・支出・収納等の事務手続きについて、課題の有無を明らかにし、適切な対応策を公金管理委員会に報告します ○バス売上金適正管理の徹底 バスの売上金について、日々のデータの照合など人の目によるチェックを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の格付けを行います	<ul style="list-style-type: none"> <li>委員会を年6回開催</li> <li>点検結果、改善措置結果の公表</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>公金等管理委員会を2か月毎に開催し、調査結果、改善結果、局長指摘事項を局ホームページに掲載し公表しました。 また、20年度一般会計繰入金について、<b>適正な事務を確認</b>しました。</li> <li>バス売上金適正管理の徹底               <ul style="list-style-type: none"> <li>引き続き毎日チェックを行い、基準を超える誤差が生じた場合は、原因究明・再発防止に努めました。</li> <li>10月30日からは誤差の再発防止に向けた取組をシステム化し、文書による対策を各所属に迅速に伝達するようにしました。</li> <li>金庫回収機の格付けには至りませんでした。トラブルの兆候のある料金機の注視や、故障のあった料金機の事後観察を行うなど、誤差発生防止に努めました。</li> </ul> </li> </ul> <p>これらの取組の結果、現金額とデータとの平均誤差率が対前年度と比較すると、  <b>自動車で0.24%から0.23%(4月～1月)に、            高速で0.00003%から0.000029%(4月～1月)に、それぞれ改善されています。</b>            しかし、依然としてヒューマンエラーがゼロにならないことから、引き続き、公金等の管理意識を高めていく必要があります。</p>	B	経営企画課 (自)営業課

重点 施策	取組 項目	取組内容	21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	<p><b>4 運輸安全マネジメントの充実</b></p> <p>【バス事業】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●安全重点施策 <ul style="list-style-type: none"> <li>○法令遵守(信号・法定速度・シートベルト等)</li> <li>○厳正な点呼執行(酒気帯び出勤防止・疾病過労運転防止等)</li> <li>○安全運転・接客6つの言葉使用徹底</li> <li>○省エネ運転による優しい発進停止</li> <li>○車内ミラー活用での車内確認とマイクによる注意喚起放送(車内事故防止)</li> </ul> </li> <li>●安全管理委員会の活動 <p>四半期ごとに安全管理委員会を開催し、安全管理についての計画を策定するとともに、実施状況を確認します。また、課題を明らかにし改善策を検討することによりPDCAサイクルで安全マネジメントを充実させます</p> </li> <li>●安全への体制 <ul style="list-style-type: none"> <li>○指導体制の強化 <p>全営業所に教育指導係長を配置することにより指導体制を強化し、各営業所ごとの指導計画を作成し、計画に基づく指導・検証を行います</p> </li> </ul> </li> </ul> <p style="text-align: right;">【次頁へ】</p>	実施・評価・検証	<ul style="list-style-type: none"> <li>○営業所責任職が、全乗務員に対して添乗調査を行い、車内案内や車内ミラーによる着座確認等を行いました。全ての乗務員ができていた状況ではありませんでしたので、今後も添乗指導とマイク案内の強化を行なってまいります。</li> <li>○安全運動期間に、責任職による点呼執行者の評価や、立会い点呼指導をする事で、点呼執行強化を図りました。また期間中、運行管理者による街頭指導を実施して、シートベルト装着状況や交通法令遵守の確認を致しました。 今年度から、全営業所に教育指導係長を配置して年間指導計画に基づき乗務員指導を徹底していますが、信号無視や車内事故などは削減することができなかつたので、更に安全性を高めるため責任職による街頭指導を強化してまいります。</li> <li>○安全管理委員会(5月・8月・12月・3月) PDCA サイクルで安全マネジメントの取組に対する検証を委員会で確認しましたが、事故に対する責任職の危機感と緊張感が不足していたため、事故を削減させることはできませんでした。 今後は、委員会で議論を交わし事故発生原因や誘発因子等を追究して行くことが課題です。</li> </ul>	C	運輸課



重点 施策	取組 項目	取組内容	21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	<p>○ヒヤリハットの活用 終業点呼時に乗務員からヒヤリハット情報を報告させ、収集した情報を基に全路線の交通安全情報マップを作成するとともに、仕業点呼時に乗務員に指示することで事故防止に活用します。また収集されたヒヤリハットについては、定期的に本部集約し、各営業所へフィードバックします</p> <p>○バス車両の安全性確保とバス整備員の技術力向上 バス車両の安全を確保するため、各営業所に車両整備係長を配置し、整備体制の充実を図ります。また、電子機器などの専門的な技術研修の受講などを行い、職員の技術力と意欲の向上を図ります</p>	実施・評価・検証	<p>○ヒヤリハット情報は、2か月毎に営業所から集約後、全営業所にフィードバックしました。常時発生する危険な場所は、教育指導係長会議で分析を行ない全営業所で情報共有を図りましたが、職員の意識を変えるまでには至りませんでした。</p> <p>○安全情報マップは、乗務員が常時閲覧できるよう事務所内に常備し、新人乗務員の教育資料として活用のほか、事故発生現場箇所を表示して、常に最新版にしています。</p> <p>【ヒヤリハット情報報告件数】</p> <table border="1"> <tr> <td>5月</td> <td>7月</td> <td>9月</td> <td>11月</td> <td>1月</td> </tr> <tr> <td>66件</td> <td>27件</td> <td>88件</td> <td>56件</td> <td>68件</td> </tr> </table> <p>○バス車両の安全を確保するため、各営業所に車両整備係長を配置し、整備体制の充実を図りました。(前年度5名→今年度10名) これにより、運転業務、整備業務の連携の強化が図れ、故障箇所の早期発見などの作業効率化ができました。 整備職員に関しては、ハイブリッド車の「安全衛生特別講習」を5名(当初予定2名)が受講し、ハイブリッド車整備の資格取得をしました。</p>	5月	7月	9月	11月	1月	66件	27件	88件	56件	68件	(C)	運輸課
5月	7月	9月	11月	1月												
66件	27件	88件	56件	68件												

重点 施策	取組 項目	取組内容	21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	<p>【地下鉄事業】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●安全重点施策 <ul style="list-style-type: none"> <li>○安全管理委員会の活性化</li> <li>○指差確認、称呼など基本動作の徹底</li> <li>○安全性向上のための自主研究の取組</li> <li>○指令、駅、運転士、保守の連携の強化</li> </ul> </li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>●安全重点施策 安全に関することの中でも、特に保守部門と運輸部門の連携が必要な以下の取組について、専門部会で運営することで、より専門的に深度化した検討を行い、安全管理委員会を活性化し強化するとともに、保守部門と運輸部門が連携して<b>安全重点施策等</b>に取り組んでいく体制を再構築しました。 <ul style="list-style-type: none"> <li>◇事故防止のための研究</li> <li>◇安全に関する計画的な教育の実施</li> <li>◇異常時総合訓練の実施</li> <li>◇安全大会の企画・実行</li> </ul> </li> </ul> <p>また、安全に関することは、毎月1回開催する安全管理委員会で、取組の妥当性、進ちょく状況等を定期的に確認し、スケジュールを堅実に実施しました。</p>	A	技術管理部 (高)営業課 運転課
		<ul style="list-style-type: none"> <li>●安全意識の向上</li> </ul> <p style="text-align: right;">【次頁へ】</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●安全意識の向上 ヒヤリハット報告等のなかでも緊急かつ重大な案件は緊急情報として安全統括管理者からの指示を発信するように改善しました。この改善により、職員の安全意識の向上につながりました。 今後も常に取組を見直し、継続的な改善につなげてまいります。</li> </ul> <p>※ヒヤリハット件数(1月現在)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・高速鉄道本部 112件</li> <li>・技術管理部 164件</li> </ul>			

重点 施策	取組 項目	取組内容	21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	<b>【乗務員】</b> ○地下鉄乗務員がヒヤリハット報告を確実に 行うよう、職員教育等を徹底します  ○車内や駅構内において、急病人が発生 した際に、地下鉄乗務員や駅係員が的確 に対応できるよう、普通救命講習会を 行います  ○「点呼」の確実な実施を定期的に責任職 が点呼に立ち会い、また、乗務中におけ る運転姿勢やホームでの乗務員同士の 引き継ぎがルールどおりに実施されてい るかなどについても、責任職がチェックし ます	実施・評価・検証	<b>【乗務員】</b> ○救命救急技術の維持のため、乗務員・駅係員を対 象に毎年100人程度の職員を普通救命講習が受 講できるよう計画し、今年度は6月、11月の2回実 施しました。(乗務員計71人、駅係員計27人) 今年度、AEDの使用事例は5件(2月末現在) で、心肺蘇生法やAEDの使用の習得が、お客様 の救護につながりました。  ○点呼執行の厳正な実施を保持するため、責任職が 定期的に点呼に立会いました。また、乗務中の執 務態度や、乗務員同士の引継ぎについても責任 職がチェックし、不十分な乗務員に対しては改善 が図られるまで、粘り強く継続的に指導をしていき ます。	B	(高)営業課 運転課
		<b>【保守職員】</b> ○規定遵守・規律の徹底 安全マネジメント研修、スキルアップ研 修、職場内定期安全教習を行います  ○保守職員のKY(危険予知)活動を徹底 KY研修による推進者の育成および推進 者による職員への教育と職場内での実 践を行います  ○安全向上プロジェクトの設置 運輸部門、保守部門の第一線職員でプ ロジェクトを構成して、現場での経験を活 用した安全性向上の自主研究を実施し ます	・全マネジメント研修 (年1回) ・スキルアップ研修 (年1回) ・職場内定期安全教習 (月1回)	<b>【保守職員】</b> ○規定順守・規律の徹底 毎月1回の職場内教育訓練、外部 KY(危険予知) 訓練、スキルアップ研修で、規程、規律、基本動作 の順守を徹底し、一定の効果をあげました。  ○保守職員のKY(危険予知)活動を徹底 外部KY研修に50名の職員を参加させ、これまで に約半数の保守職員の受講が終了し、KY活動が 業務に深く浸透させることができましたので、次年 度以降、この活動をしっかり職場に根付かせるため の、次なる段階に進んでまいります。  ○安全向上プロジェクトの設置 現場の第一線職員によるプロジェクトで、安全性 向上の自主研究を実施しました。 ①車両前照灯交換作業の安全性向上→改善実施 ②列車接近警報の運用方法検討→規定に反映 ③安全規程共通化の検討→検討継続 直接的な安全向上のほか職員安全意識の向上の 成果につなげることができました。 今年度は管理職の手助けを必要としましたが、 次年度は、より職員の自主的な研究に近づけてま いります。	B	技術管理部

重点 施策	取組 項目	取組内容	21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	<p>●安全管理委員会の活動 安全管理委員会を核とした安全マネジメント体制の強化に向け、次の専門部会を設置して、安全施策の推進、進捗の管理を強化します。また、現場の第一線の職員と一体となって安全管理委員会を運営します</p> <p>○事故防止研究部会 事故・ヒヤリハット情報を分析・研究し、事故防止対策に活用します</p>		<p>●安全管理委員会の活動 4つの業務を専門部会で進行させることで、迅速・円滑な進行が可能な体制を構築できました。</p> <p>専門部会でヒヤリハットの背景・要因の分析、再発防止対策の研究を行いました。また、その結果を局内LANで職員が常に閲覧できる仕組みを構築しました。 これらの取組により、現場が自ら安全に取り組む体制が強化できました。</p>	B	技術管理部
		<p>○安全教育部会 スキルアップ研修、安全教育の教育カリキュラム及びスケジュール等の計画を策定します</p>	・実施	<p>安全マネジメント研修の実施計画及びスキルアップ研修の実施計画を策定し、保守職員への安全教育を実施しました。 しかしながら、21年度内に完了する予定であったスキルアップ研修については、計画の立案に時間を要し、一部を22年度に実施することとなりました。</p>	C	技術管理部
		<p>○異常時総合訓練実行委員会 乗務、司令、駅、保守が一体となった総合訓練の準備・実行を行います</p>		<p>今年度は、前年度の反省を踏まえ、復旧本部と復旧現場の連携、報告、指示の適正な流れ、基本動作の徹底等を重点にして、11月6日に一般見学者も募集して実施しました。 その結果、前年度に比較して、大幅に訓練の質が向上できましたが、一方で、他の職場との連携不足や訓練公開の準備不足など、新たな課題も顕在化しました。これらの課題を、振り返り反省し、関係者共通の認識とし、次年度の改善につなげます。</p>	B	(高)営業課 運転課
		<p>○安全大会等実行委員会 安全大会の立案、安全講話・安全宣言・KY(危険予知)活動の報告等の企画・実行を行います</p>	・安全大会の実施 (12月)	<p>交通局職員約280名の参加で、12月1日に第3回高速鉄道安全大会を実施しました。 「安全は自らの手で！」をスローガンとし、安全に係る講演、各職場での安全の取組事例発表など、安全意識向上の取組をしました。 しかしながらスケジュールの都合上、計画と準備が本庁主体となってしまい、現場職員の自主的な運営ができなかったことは、次年度への反省点とします。</p>	B	技術管理部 (高)営業課 運転課

重点 施策	取組 項目	取組内容	21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	<p>●安全への体制</p> <p>○緊急時体制の徹底</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>地下鉄大規模障害が発生した場合、安全確保を最優先に早期復旧ができるよう、運行を総括する総合司令所の指示を徹底します</li> <li>総合司令所、乗務員、駅、保守部門が連携し、大規模災害や車両故障等を想定した訓練を実施します。なお、訓練実施後には、振り返り評価を行い、より一層の安全性の維持・向上に努めます</li> <li>運転見合わせやダイヤ乱れなど、緊急時の運行情報がお客様に的確に伝わるよう、総合司令、駅、乗務員が連携し、司令からの伝達事項の記録や改札口付近への急告板の掲出、放送時期などについて相互で確認する仕組みをつくり、確実なお客様案内を実施します。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>異常時総合訓練 (10月)</li> <li>夜間異常時訓練 (7月、1月)</li> </ul> <p>・実施</p>	<p>○緊急時体制の徹底</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>総合司令所では、地下鉄大規模障害発生時に速やかにダイヤが復旧できるよう、運行に影響を及ぼす様々なトラブルを想定した研究会や運転整理の方法等について、7月と11月に勉強会を実施するなど、司令員のスキルアップ研修を継続して行っています。なお、21年度につきましては、営業線で30分以上にわたる大規模障害(ブルーライン沿線火災及び信号故障)が2件発生しています。</li> <li>今年度の訓練は、復旧本部や復旧現場及び各職場の連携、的確な指示に基づく的確な動作の徹底に主眼をおき、11月6日に実施しました。参加人員は141名で、所轄の消防署と連携を取り、一般見学者も参加しました。 緊急時を念頭においた基本動作のさらなる徹底や復旧作業にかかる確実な意思の伝達など、振り返りでの反省点を今後の課題とし、安全で安定した運行の提供に努めてまいります。</li> <li>年度当初においては、遅延放送がないなどお客様から指摘を受けていましたが、お客様が求める遅延情報を速やか、かつ確実に提供するため、総合司令所の指示のもと関係部署が連携して情報収集、伝達、放送を実行するよう5月に徹底を図りました。 結果、苦情件数が5月までに5件ありましたが、徹底後、6月に1件、10月に1件と減り、2/25のブルーライン沿線火災による遅延では苦情はありませんでした。 引き続き、お客様から苦情をいただかないよう、努めてまいります。</li> </ul>	C	(高)営業課 運転課 技術管理部

重点 施策	取組 項目	取組内容	21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	<p>○ワンマン運転の安全性の維持・向上</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ワンマン運転における指差確認・称呼・機器類の確実な操作の重要性について、作業手順等の基本動作を収録した教育用ビデオを活用した教育訓練を実施します</li> <li>・車いすのお客様が安全に、安心してご利用いただけるよう、総合司令所、駅、乗務員が相互に連携し確実に対応します。また、降車駅での取り扱いミスの未然防止を図るためマニュアルの見直しを行います</li> <li>・ドア挟み込みゼロ対策 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」をめざします</li> </ul>		<p>○ワンマン運転の安全性の維持・向上</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・6月の教育訓練において、乗務員に指差確認や確実な機器操作の重要性を再確認させ、7月の教育訓練で基本動作を徹底しました。 しかし、まだ一部の乗務員は不十分なため、今後も、今年度制作した教育用ビデオを活用した教育訓練を行うことにより、基本動作の徹底を図ってまいります。</li> <li>・車いすの取り扱いについて、総合司令所、駅、乗務員が連携し確実に対応できるよう、8月にマニュアルの一部（駅係員から運転士への連絡駅名放送をした後、運転士が駅名を復唱する。）を見直しました。見直し後は、車いすの取り扱いにかかる苦情等はいただいております。</li> <li>・責任職が指差確認の履行状況調査を継続的に行うなどして指導徹底しました。その結果、ドア挟み事故件数は20年度の7件から、21年度は1件（2月末現在）と大幅に減少しました。 引き続き基本動作の徹底を図り、ドア挟み「ゼロ」をめざします。</li> </ul>	B	(高)営業課 運転課

重点 施策	取組 項目	取組内容	21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	<p>○保守職場の連携強化</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・異常時の緊急対応チームを結成し、早期に普及できるようにします</li> <li>・保守管理所の職場環境を改善して部門の垣根を越えた連帯感・一体感を醸成します</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・9月までに体制を整備、10月から運用</li> <li>・9月までに職場整備案を策定</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事故、障害の発生時に、異なる部門の保守職員が一体的に初期対応をして早期復旧を行うため、<b>緊急対応チームの体制を整備して8月11日から運用を開始し、実際の事故、障害等異常時に出勤し、原因の早期発見や状況な適切な把握に効果を発揮しました。</b></li> <li>・川和保守管理所(施設区、電気区)の移転にあわせ、12月に保守職場のレイアウトを整理して、保守区間の物理的な仕切りを取り払うなど、保守部門の垣根を越えた<b>連帯感・一体感の醸成に一定の効果</b>をあげました。 しかしながら、上永谷と新羽の保守管理所にはまだ改善の余地があり、今後、更なる改善を実施してまいります。</li> </ul>	A	技術管理部
		<p>○職員管理体制の構築</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・安全教育の強化 外部研修や定期教育訓練等により日常的に安全教育を実施します</li> <li>・夜間、土休日に責任職の点呼立会いを行うなど、現場巡視等を強化します</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・実施</li> </ul>	<p>21年度は、ゼロ災研修、定期教育訓練等での安全教育、前年度から引き続き実施している土休日の点呼立ち会いを実施して、<b>管理体制を強化するとともに、現業職場の規律向上</b>をしました。</p>	A	技術管理部

重点 施策	取組 項目	取組内容	21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	2 安全性の維持・向上のための投資	<b>1 駅及び車両の火災対策</b>				
		○蒔田駅火災対策適合化工事 適合化工事を引き続き進め、駅構内については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。また、2方向避難通路及び地上までのエレベーターの設置を進め、22年度中の完成をめざします	○駅構内完成(6月) ○2方向避難通路及び地上までのエレベーターの設置工事中	駅構内については、予定どおり6月までに完成することができ、エレベーター、多機能トイレ等の新設によりお客様の利便性が向上しましたが、南側民間ビルの工事が未着手であるため、 <b>2方向避難通路の22年度中の完成は難しい状況</b> です。	C	施設課
		○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編成改修完了(3月) (累計6編成)	予定より早く1月までに1編成を改修し、対象のブルーライン 29 編成のうち、累計で6編成(20%)が完了しました。	A	車両課
		<b>2 防犯カメラの設置</b>				
		17年度から実施している防犯カメラの設置をさらに拡大し、お客様が安心して駅を利用できるように取り組みます 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年度からの3年間での整備計画を1年前倒し、平成21年度に完了します	検討  12月完了	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、引き続き課題の検討を行ってまいります。 なお、お客様が安心して駅をご利用できるよう、 <b>湘南台駅コンコースに1台防犯カメラを設置</b> しました。  ブルーラインのエレベーター内防犯カメラについては、11月末に全て、設置が完了しました。 これにより、ブルーライン、グリーンライン全駅の防犯性が向上しました。	C  A	(高)営業課  建築課
<b>3 運転状況記録装置の設置及び防護無線の電源二重化</b>						
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)	○防護無線の電源二重化15編成完了(3月) (累計27編成) ○運転状況記録装置2編成設置完了(3月) (累計2編成)	○予定より早く、12月までに15編成を改修し、対象のブルーライン 37 編成のうち、累計で 27 編成(72%)完了しました。  ○関連工事の契約不調から運転状況記録装置設置の年次計画を見直し、22年度からの事業開始としました。	B	車両課		
<b>4 信号装置の更新</b>						
○老朽化した信号装置の更新を進めます  ○更新に合わせて、将来の運転間隔の短縮等に対応できる設備の改善を行います	上永谷信号機器更新完了(3月)	○予定どおり22年3月に、新設備への切り替えを完了し、信号設備の信頼性の維持を予定どおり確保しました。  ○更新にあわせて軌道回路を改善することで、より効率的な運行が可能となりました。	A	電気課		



重点 施策	取組 項目	取組内容	21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	2 安全性の維持・向上のための投資	<b>5 変電所機器の更新</b>  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	○22年3月高島町変電所の一部機器更新完了  ○高島町変電所全面更新計画の検討  ○万代町変電所移転工事着手土木工事10月着工、変電機器工事12月着工	○老朽化のため早急な更新が必要な特別高圧用しゃ断器2台の更新を予定どおり22年3月に完了し、変電所の電力供給の信頼性を維持しました。  ○地上部分の有効活用も考慮して、変電所を既存の地下スペースに移転する案を策定しました。これにより、高島町平沼方立抗周辺の将来計画の幅が広がりました。  ○万代町変電所の移転工事は、予定どおりの時期に着工しました。	A	電気課
		<b>6 列車接近警報装置の導入</b>  職員の安全意識向上、規定遵守、規律向上の成果を踏まえて、平成21年12月までに列車接近警報装置を設置します	実施	9月末に装置の設置を完了し、全保守職員への取扱い教習、実地訓練を12月末までに完了しました。しかしながら、運用開始に必要な保守職員の安全意識の向上について、スケジュールを明確にして計画的に取り組まなかったため、長時間を要し、運用は3月からの開始となりました。	B	保守管理所 電気課
		<b>7 故障防止対策</b>  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対策を検討します  ○事故・故障情報の活用 事故、故障情報等を活用し、復旧に要する時間の短縮、同種の事故・故障防止を図るとともに、職員の技術レベルの向上を図ります	研修継続	車両の過去の故障履歴をデータベース化して、復旧に要する時間の短縮、同種の事故・故障防止を図るとともに、職員の技術レベルの向上を図りました。また、保守職員を対象としたスキルアップ研修で、過去の障害の事例研修を実施して障害対応能力を向上させました。	A	技術管理部
		○軌道管理システムの活用 20年10月に導入した軌道管理システムを活用し、予防保全を目的とした管理を実施します	運用	過年度を含め、これまでに実施したレール等の交換履歴の入力を進めると同時に、システム導入以降に実施した定期検査等の結果を入力し、システムとしての保有データを充実させ、予防保全への活用に向けて運用を開始しました。	A	施設課 保守管理所

重点 施策	取組 項目	取組内容	21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	2 安全性の維持・向上のための投資	<b>8 車両基地のセキュリティ対策</b> 上永谷・新羽・川和車両基地の出入口を常時施錠し、職員の巡回を強化するとともに、監視カメラの設置や入出場の管理を強化するなどセキュリティを高めます	検討・実施	各車両基地の出入口を電子錠により常時閉鎖し、入出場の管理を強化しました。 さらに、落書きなどの侵入者防止のため、フェンスの追加、嵩上げ、直営作業での防犯カメラ(録画装置付)及びセンサーライトの設置を行いました。 (6月完了) この対策により防犯性が向上し、これ以降車両基地への不法侵入は1件も発生していません。	A	電気課 施設課 建築課 保守管理所				
		<b>9 輸送力増強検討</b> 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	調査・検討	今後の車両主要装置改修計画や3000A形車体改修計画をもとに <b>1編成増備計画</b> を策定しました。	A	車両課				
		<b>10 ドライブレコーダーの導入</b> バスについて、乗務員個別の運転データを収集し、安全運転、省エネ運転を推進するため、 <b>ドライブレコーダーを全車両の1/2に導入</b> します	7月中に全車両の1/3に導入	車両搭載機器から得られた、安全運転指標(急ブレーキ・急加速・急ハンドル)や省エネ運転指標(経済回転数超過・空吹かし・アイドリング超過)で抽出されたデータを基に数値化された帳票の分析や記録された映像を確認しながら、責任職が乗務員毎に、運転特性や安全運転に対しての意識や防衛運転を理解させましたが、 <b>未だ自己流の運転が通用すると誤解している乗務員が一部見られ、全体的に改善が図られませんでした。</b> 今後は、責任職の分析能力を高めることが課題となります。 <b>【ドライブレコーダー導入状況】</b> <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <thead> <tr> <th>平成19年</th> <th>平成20年</th> <th>平成21年</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2両</td> <td>130両</td> <td>133両</td> </tr> </tbody> </table> ※21年度末設置車両数 265両 平成22年度(133両設置)で導入終了	平成19年	平成20年	平成21年	2両	130両	133両
平成19年	平成20年	平成21年								
2両	130両	133両								

重点 施策	取組 項目	取組内容	21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	3 市営バスの安心・安全運転の推進	<b>1 有責事故の減少に向けた取組</b> 営業所ごとに有責事故削減目標を設定し、昨年度実績157件に対し、21年度は130件以内(10万キロ走行あたり0.4件)とします。特に発車・停車時の車内での転倒事故及びドア挟み事故は昨年度17件に対して21年度は「ゼロ」件をめざします  ○添乗指導による安全運転徹底 営業所長が5月末までに所属全乗務員に添乗し、安全運転6つの言葉使用による注意喚起、車内ミラーでの車内確認について指導し、車内事故対策を行います  ○「安全運転・接客6つの言葉」の使用徹底 ・発車時の「発車します。おつかまりください。」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  ・安全運転上問題があり改善ができない乗務員には本庁指導を実施します  ・外部講師によるお客様対応研修を実施します  ○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、発車時の着座確認、マイクによる注意喚起を徹底します  ○厚生労働省「自動車運転者の労働時間等の改善のための基準」告示の遵守 営業所ごとに毎月10日までに報告させ、問題がある場合は改善を指示します なお、緊急に問題が発生した場合は事前の報告をすることとします  <div style="text-align: right;">【次頁へ】</div>	取組推進	○今年度は目標である130件、車内事故ゼロ件は達成することができませんでしたが、これは自分勝手な仕事のやり方が通用すると誤解して、お客様にご乗車して頂いている意識が低いことなど、変わりがいていない職員がいることなどで、それらを見逃している職場環境によるものと考えています。 今後は、責任職が危機感を持って職員指導を徹底してまいります。  <b>【参考】事故件数表 (2月末)</b> <table border="1"> <tr> <td>発車反動</td> <td>停車反動</td> <td>ドア挟圧</td> </tr> <tr> <td>7件</td> <td>8件</td> <td>5件</td> </tr> </table> <b>【参考】有責事故発生件数</b> <table border="1"> <tr> <td></td> <td>目 標</td> <td>実 績</td> </tr> <tr> <td>平成19年度</td> <td>180件</td> <td>215件</td> </tr> <tr> <td>平成20年度</td> <td>150件</td> <td>157件</td> </tr> <tr> <td>平成21年度</td> <td>130件</td> <td>*145件</td> </tr> </table> *(平成21年4月～平成22年2月末)  ○安全運転接客6つの言葉使用率は、目標90%以上の達成に至りませんでした。 引き続き営業所責任職による乗務員指導を何度も繰り返し行うとともに、一向に改善されない乗務員は、項目別に定めた特別なカリキュラムを作成して、本庁責任職や外部講師等で特別研修を実施してまいります。 また、指導環境を変えるために乗務員を本庁に出向かせ、本庁責任職複数による乗務員指導を行い、指導記録簿や指導確認記録簿で現認させ、その後、本庁指導管理下に置き、ドライブレコーダーや、監察課による安全運転接客6つの言葉の使用状況並びに勤務態度・接客対応等を監視し、定期的に本庁責任職が添乗調査や街頭調査を実施します。  6つの言葉使用実績 <table border="1"> <tr> <td>第1四半期</td> <td>第2四半期</td> <td>第3四半期</td> </tr> <tr> <td>63%</td> <td>63%</td> <td>67%</td> </tr> </table>	発車反動	停車反動	ドア挟圧	7件	8件	5件		目 標	実 績	平成19年度	180件	215件	平成20年度	150件	157件	平成21年度	130件	*145件	第1四半期	第2四半期	第3四半期	63%	63%	67%	C	運輸課
		発車反動	停車反動	ドア挟圧																										
7件	8件	5件																												
	目 標	実 績																												
平成19年度	180件	215件																												
平成20年度	150件	157件																												
平成21年度	130件	*145件																												
第1四半期	第2四半期	第3四半期																												
63%	63%	67%																												
			有責事故 130件以内																											

重点 施策	取組 項目	取組内容	21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	3 市営バスの安心・安全運転の推進	<p>○36協定の遵守 関係機関等からの指摘を受けている状況にあることから、業務の効率を高め、改善することにより、労働基準法36条の規定に基づく協定を遵守します。なお、現在月間上限時間に運用上問題があることから労働組合に改善を提案しています</p> <p>○保険会社のノウハウを活用し、各種研修を実施します</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・事故防止指導者研修による運行管理者の安全運転指導能力向上と厳正な点呼執行の充実</li> <li>・交通局の事故傾向の分析とそれに基づく乗務員研修の実施</li> <li>・事故惹起者を対象に「事故防止特別研修」を実施</li> </ul> <p>○無事故表彰制度の活用と有責事故惹起者への厳格な措置 有責事故惹起者への処分の厳格化とあわせて、無事故表彰制度を活用することによって、乗務員の意識を改革し、事故削減を図ります</p> <p style="text-align: right;">【次頁へ】</p>	○21年7月から実施	<p>○36協定については、有効期間付きの協定としました。</p> <p>○保険会社所有のドライブレコーダーとデジタルタコメーターを5営業所毎(上半期・下半期)に各1台ずつ1か月間装着して指定交番に割り付け、走行環境や乗務員の運転特性等についてのデータ収集を行いました。収集したデータを保険会社の事故専門コンサルタントが事故多発箇所や運転心理状態などを営業所毎にまとめ、教育指導係長に対して、乗務員に対する指導方法の講習を開催し、理解させましたが事故削減には至りませんでした。 今後は、教育指導係長のより高いレベルアップが課題になります。</p> <p>○毎月、営業所別事故発生件数表を、各営業所に配布して所内に掲出しましたが事故抑制には至りませんでした。 9月より、省エネ運転として取り組んだ指定交番で燃費測定を開始したところ、毎月の事故発生件数が2桁でしたが、9月以降は、1桁で推移しており、省エネ運転による相乗効果が現れたものと考えられます。</p> <p>○事故惹起者に対して、本庁責任職が営業所に出向きヒアリング調査を行い、さまざまな角度から事故誘発要因を分析し、結果を教育指導係長に説明しましたが、具体的な対策まではできませんでした。今後の乗務員指導方針に役立てます。</p> <p>○保険会社が各営業所に出向き、ドライブレコーダーやデジタルタコグラフから得られたデータを基に、乗務員に対して事故防止講習を実施致しました。今後も、期間限定で機器を設置してデータ収集を行い系統別や車両別発生状況などについてより詳細に解析を行い、乗務員に講習等を通じて、事故防止安全対策として周知を図ってまいります。</p>	(C)	運輸課

重点 施策	取組 項目	取組内容	21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	3 市営バスの安心・安全運転の推進	<p>○ドライブレコーダーの活用</p> <p>ドライブレコーダーによって、収集した運転データを解析し、その結果を活用して乗務員を指導します。</p> <p>また、収集したデータを基に、安全運転、省エネ運転について全乗務員を5段階評価し、下位評価の乗務員に対し教育指導係長が個別指導を徹底して行うとともに、人事考課に反映させます。5段階評価の結果については年1回安全報告書に公表します</p>		<p>○ドライブレコーダーから、得られた指標(急加速・急ブレーキ・急ハンドル)を基に省エネ運転5段階で評価を行い、乗務員に対して、営業所責任職が運転操作や運転特性を指導しました。また、記録された数値を乗務員と確認しながら、個別指導を行いました。</p> <p>ドライブレコーダー5段階評価(上半期)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> <th>E</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>346人</td> <td>295人</td> <td>372人</td> <td>164人</td> <td>166人</td> </tr> <tr> <td>26%</td> <td>22%</td> <td>28%</td> <td>12%</td> <td>12%</td> </tr> </tbody> </table> <p>【第2回安全管理委員会公表 21.8.11】</p> <p>○新たな取組として事故惹起者の直近1週間の勤務形態や過去3年間の事故発生状況等を調査して、事故惹起者分析表を作成し、得られた数値等で、勤務状況と事故発生状況の因果関係などを分析しましたが、対策までは実施できませんでした。引き続き事故惹起者分析表を作成するとともに、健康状態等の項目を追加して事故惹起者分析表を充実させてまいります。</p>	A	B	C	D	E	346人	295人	372人	164人	166人	26%	22%	28%	12%	12%	(C)	運輸課
		A	B	C	D	E															
346人	295人	372人	164人	166人																	
26%	22%	28%	12%	12%																	
	<p><b>2 車いす対応研修の充実</b></p> <p>営業所ごとに全乗務員を対象に、お客様案内や所要時間などの基準を設けて実技研修を行います。基準を満たした乗務員には終了証を発行し、基準を満たさない乗務員は繰り返し研修を行い、交通局としての独自のサービスをより一層徹底します</p>	9月末までに全職員の研修完了・終了証発行	<p>○全乗務員に対して車いす研修を実施し、営業所責任職が、効果測定(お客様対応・車内設置4分以内・車両安全対応)を行い、合格できるまで、何度も繰り返し行いました。</p> <p>効果測定合格者には、営業所で修了証を発行しました。今後の課題としては、車いすご利用のお客様乗降時に、掛かる時間の短縮が必要不可欠と考えています。</p> <p>【全乗務員効果測定修了(9月)】</p> <p>平成21年4月～9月まで苦情4件、10月～平成22年1月末現在まで、お客様より苦情を1件頂きました。</p>	B	運輸課																

重点 施策	取組 項目	取組内容	21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 営業力の強化	<b>1 営業戦略の展開</b> ○経営責任職のマネジメント力の発揮 責任職は、目標を明確にし、仕事に期限を設定するなど、仕事の進め方を変えらるとともに、交通局、職員の生活を背負っていることを自覚し、経営理念や経営方針を仕事に反映することに取り組めます。また、職員が期待している、やりがいのある仕事、働きがいのある職場をめざして、マネジメント目標を設定するとともに、職場内でのリーダーシップを発揮し、職員に対する組織としての規律の徹底に取り組めます	<ul style="list-style-type: none"> <li>・マネジメント研修実施</li> <li>・マネジメント目標の設定</li> </ul>	○「運営責任職マネジメント研修」の実施 運営責任職を対象にマネジメント力の向上を図る研修会を実施しました。職場のマネジメントに関する目標を設定し、MBOの1つに位置づけました。 ・実施日:5/13~15 (9:00~17:15) ・対象:全運営責任職163名 ・内容:①講義②グループワーク・発表 ③個人ワーク(目標設定)・発表 職員アンケート結果では、組織ビジョンの納得性や共有の度合いは前年と比較し微増傾向(+0.6ポイント)にあるものの、職員の上司に対する信頼感については、大きな変化はみられず、むしろわずかながら減少(▲0.17ポイント)しています。 これらのことから、引き続き、責任職が職員から信頼され、組織目標をともに達成していくという、やりがいのある仕事、働きがいのある職場づくりのため、研修等を通じ、さらなるマネジメント力の向上に取り組めます。	C	経営企画課 総務課 能力開発センター
		○局内職員の営業経験やセールスマインドを醸成するため、グリーンライン沿線の74社について、交通局の全部署で訪問します  ○hama-eco カードの会員数を増やします ・21年度末会員目標 7,000人 ・カード提携店の拡大(21年度当初38店舗→21年度末100店舗) ※市営交通の利用促進の視点で、新たな営業戦略を検討し、提携店舗に対して、より深いビジネスパートナーとしての関係を築きます  ○広告代理店が、市営地下鉄、市営バスの広告媒体の特徴を媒体ごとにセールスできるよう、主力媒体ごとにセールスシートを作成し、広告主への営業を強化します  ○毎月実施している広告代理店との会議において、広告の稼働率や販売に関する課題を共有化し、販売促進のキャンペーンなどの対策を迅速に実施します	<ul style="list-style-type: none"> <li>○グリーンライン沿線企業等74社の訪問(年1回)</li> <li>○局職員の加入率60%以上</li> <li>○hama-eco カードの提携店拡大               <ul style="list-style-type: none"> <li>・38→50店舗(6月)</li> <li>・50→100店舗(22年3月)</li> </ul> </li> <li>○媒体ごとのセールスシート作成・販売開始(5月~)</li> <li>○販売促進キャンペーン(8月、2月)</li> </ul>	○グリーンライン沿線 74 社訪問 6~8月の訪問時の意見交換により、タイアップ事業を個別に誘導しましたが、乗車料収入増に結びつく各社との関係づくりでは課題があり、今後、より緊密な関係構築の方策を検討します。  ○ハマエコカードの会員数 ・3/25日現在の会員数 1,722名 ・局職員の加入率 30%(1月末現在) ・PASMOオートチャージサービス開始 平成22年3月1日募集開始 ・提携店数 79店舗(3/15日現在) カード機能充実や入会キャンペーンを実施しましたが、目標会員数に至らず、今後、お客様へのPR内容・方法の改善を行います。  ○広告営業の強化 「交通局ビジネスインフォメーション」を6月に発行し、企業訪問時等に活用したほか、媒体別セールスシート作成や横浜交通開発(株)による中間駅周辺の営業強化を図りましたが、広告料収入全体の減少に歯止めをかけるまでには至りませんでした。 今後は、定例的な営業会議を設置し、局内で販売方針を明確化した上で、指定代理店とより緊密な関係構築を図り、収入減少に歯止めをかける必要があります。	C	統括営業課

重点 施策	取組 項目	取組内容	21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 営業力の強化	<p>○記者発表、ホームページ等を連動させ、わかりやすい営業情報を展開します</p> <p>○ホームページのメンテナンスの充実 不具合及び更新漏れがないようにチェック体制を強化し、お客様サービスを向上させます</p> <p>○職員提案制度の充実と活用 ベンチャー創出部門、改善事例等の応募数を増やすとともに、職員発案の事業化を支援します</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ホームページリニューアル(5月)</li> <li>・ホームページトップに局PR欄を新たに設置し、営業情報を強化(通年)</li> </ul> <p>○事業展開にあわせたホームページの更新等の徹底と内容充実(通年)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・職員提案制度の周知徹底(5月)</li> <li>・中間とりまとめ(10月)</li> <li>・審査委員会開催(12月)</li> <li>・事業化案件決定、改善事例決定、表彰(1月)</li> </ul>	<p>○ホームページの全面リニューアル(5月) お客様にとってより見やすく、使いやすくなるよう、次のとおり改善しました。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・トップページ上部に「局 PR バナー」を新設</li> <li>・利用頻度の高い「バス・地下鉄の時刻表・運行情報メニュー」を新設</li> <li>・最新のイベント情報や商品等を紹介する「今月のおすすめ情報」を新設</li> <li>・全画面に「責任所管課」を設定し、内容の確認・修正・更新等を徹底</li> </ul> <p>○ホームページでの営業活動の強化(2月)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「商品 PR メニュー」を新設し、「ハマエコカード」や「バス特」、「広告案内」、「貸切バス」等を表示</li> <li>・「おトクなチケット」を新設し、各種一日乗車券やみなとぶらりチケット等を紹介</li> <li>・特にアクセス件数の多い3画面において、「バナー広告欄」を新設</li> </ul> <p>○職員提案制度の充実強化 職員提案制度の局内周知・参加促進を図った結果、全部門において、<b>前年度を大きく上回る応募</b>がありました。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「ベンチャー創出部門」8件(H20:2件)→うち事業化決定:1件</li> <li>・「アイデア一般部門」39件(H20:22件)</li> <li>・「改善事例報告」84件(H20:37件)</li> </ul> <p>提案数は増加傾向にあるものの、依然として、日々の業務改善の積み重ねが、増収や営業力の強化、しなくては企業として持続し続けるために不可欠なものであるという理解が十分されていない。 まずは、責任職が従来の仕事の仕方を見直すことが前提であるという意識を持ちつつ、職場全体で業務改善を身近に議論できるよう、改善事例の周知や横展開などの情報発信をはじめとする環境整備を進めます。</p>	B	総務課

重点 施策	取組 項目	取組内容	21年度			
			予定	取組状況及び課題	評価	
2 増収に向けた戦略	1 営業力の強化	<p>○開国博 Y150 開催に関連した取組</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 駅事務室で開国博 Y150 のチケット販売を行うほか、駅構内で「たねまる」声優によるチケット販売に関する案内放送を行います</li> <li>・ 開国博 Y150 開催期間中、お客様の安全を確保し、情報提供を充実させるため、主要駅（新横浜、横浜、桜木町、関内、上大岡、中山）で駅構内警備及びお客様案内を実施します</li> </ul>	実施	<p>○開国博Y150開催に関連した取組</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 駅職員及び「たねまる」声優による入場券販売の案内放送を実施しました。入場券(前売・当日)は、全 40 駅の事務室で販売し、計 9,676 枚 16,423,400 円を売り上げました。</li> <li>・ Y150開催期間中、毎日8時～20 時の間、駅構内警備を行い、お客様の安全確保に努めるとともに、適切なお客様案内を実施しました。</li> </ul>	B	(高)営業課 駅務管理所
		<p><b>2 短期の営業成績の分析</b></p> <p>経営情報を短期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収集・分析方法の改善を行います</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○地下鉄集計システムや、バス収入システムによる予算進捗の把握</li> <li>○地下鉄、バスの日計収入把握</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○翌月2週目までの予算進捗の把握(5月～)</li> <li>○日計収入の把握(9月～)</li> </ul>	<p>地下鉄・バスの輸送人員、売上額を週報(速報値)としてグループウェアに掲出して局内周知を図りました。</p> <p>しかし、速報に基づく収入予算達成見込みについて、局全体で共有化できていないことから、今後は、局内に設置する営業会議で課題を明確化し、対策の誘導を図る必要があります。</p>	B	統括営業課



重点 施策	取組 項目	取組内容	21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 営業力の強化	<b>3 地下鉄の利用促進</b> ○グリーンラインの利用促進 <21年度目標> 9.3万人以上/日 ※1日あたり乗車人員104千人の目標に対して、20年度は、71.8千人(有人改札通過含む) <ul style="list-style-type: none"> <li>沿線会議の活動により、さらなる地域資源の活性化や沿線の魅力PRを進めます</li> <li>ブルーラインや他鉄道との乗継利便性の向上を図るため、ダイヤ改正を実施します</li> <li>グリーンラインへのバスのフィーダー機能を強化するため、バスの路線・ダイヤの見直しを検討します</li> <li>北部の区役所と連携し、バスと地下鉄との相互利用を促進するモビリティマネジメントの仕組みについて調査を行います。また、土休日のマイカーからの利用転換を促進する環境乗車券の仕組みを検討します</li> </ul> ○ブルーラインの利用促進 <目 標> 定期外の21年度予算額を上回る増収 <ul style="list-style-type: none"> <li>Y150入場券と地下鉄・バス乗車券とのセット販売を実施します</li> <li>沿線の商業施設等とタイアップし、駅周辺の魅力などを情報発信することにより、利用促進を図ります</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>沿線会議の取組の拡充(年4回)</li> <li>沿線企業、団体への戸別訪問の定例化(年2回)</li> <li>バス路線等の見直し検討(7月～)</li> <li>モビリティマネジメント検討着手(9月～)</li> </ul>	<b>【グリーンライン】</b> ○グリーンライン利用者数 22年1月末現在 一日あたり利用実績 92.3千人/日 21年度目標 9.3万人に近い実績になっていますが、104千人の計画人員には至っておらず、土休日や平日の昼間の利用を促進する対策を進める必要があります。 ○グリーンライン沿線会議を開催し、北地区JAまつりなど、地域と連携イベントを開催したほか、 <ul style="list-style-type: none"> <li>タウン誌による利用促進キャンペーン、(サンケイリビングで3回連載:9月)</li> <li>定期券購入者等の映画試写会キャンペーン(応募者1,230名:10～11月)</li> </ul> を実施し、熱闘倶楽部(プロスポーツ)など、沿線団体の自発的な活動が定着しつつあります。 今後も、沿線イベントを拡充するとともに、効果を検証のうえ、新たな利用促進策を誘導していきます。 <b>【ブルーライン】</b> ○150入場券と乗車券のセット券を発売しました。(5月～9月:発売枚数2,239枚 うち駅事務室発売枚数1,955枚) ※開国博Y150入場券総販売実績 総販売実績 10,052枚 総売上金額 17,094,300円 当局収入 1,411,155円 +販売奨励金(1%) 約17万円 ○センター北・南の商業施設と乗車券提示による割引サービスなどタイアップキャンペーンを9～10月に実施しました。 引き続き、定期外の利用促進のため、地域と連携した駅周辺イベントや企画電車など、沿線の魅力や情報を定期的に発信する取組を拡充します。	B	経営部 高速鉄道本部 自動車本部

重点 施策	取組 項目	取組内容	21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 営業力の強化	<b>4 企画乗車券の検討</b> ○沿線の魅力を活かした企画電車を運行します ・夏休み沿線イベントPR電車 ・沿線施設・工場見学PR電車 ・横浜熱闘倶楽部電車 ・さくら電車 など ○北部方面に新たな「市営バス小さな旅」路線を設定・運行します ○「市営バス小さな旅(新山下・本牧エリア)」の利用者増を図ります  <21年度目標年間利用人員> (単位:人) <table border="1"> <tr> <th>20年度(参考)</th> <th>21年度</th> </tr> <tr> <td>1,234</td> <td>3,600</td> </tr> </table> ※20年度は運行開始日の10月20日から3月31日までの実績	20年度(参考)	21年度	1,234	3,600	取組の拡充	○企画電車運行 夏休みわくわくイベント電車など、5つの企画電車を運行しました。今後も、企画数、内容の拡充を行い、乗車料収入増に結びつく取組を進めます。  ○北部方面「市営バス小さな旅」 導入に向けて検討を重ねましたが、路線の選定に至りませんでした。  ○「市営バス小さな旅」のPRに努めましたが、目標人員の達成には至りませんでした。今後、タウン誌や情報誌での露出など、広報の工夫を行う必要があります。  ※利用実績 20年度(10/20～) 1,234人 21年度見込み 2,468人	C	統括営業課										
		20年度(参考)	21年度																	
1,234	3,600																			
<b>5 お客様サービス向上策の検討</b> ○お客様への幅広いご利用案内を行うため、上大岡、センター南、新横浜駅でお客様サービスセンターを開設します  ○横浜駅、新横浜駅構内の周辺サイン案内をお客様に判りやすく改善します  ○バス車内でのお得な乗車券や沿線のご案内強化します	・上大岡駅、センター南駅サービスセンター開設(5月) ・新横浜駅サービスセンター開設(下半期) ・横浜駅案内サイン改修(6月)	○お客様サービスセンターの開設 上大岡駅・センター南駅は、5/18、新横浜駅は11/16に開設しました。 地下鉄・バス定期券販売のほか、交通・観光案内、交通局グッズ販売を行うなど、総合的なお客様窓口として開設し、駅でのお客様の利用件数が増加しています。 今後も、お客様案内が向上できるよう、業務内容の充実を図ります。 【参考:問合わせ件数(電話含む)】 <table border="1"> <tr> <th></th> <th>6月</th> <th>12月</th> <th>22年2月</th> </tr> <tr> <td>上大岡</td> <td>142件</td> <td>311件</td> <td>403件</td> </tr> <tr> <td>センター南</td> <td>273件</td> <td>314件</td> <td>451件</td> </tr> <tr> <td>新横浜</td> <td>-</td> <td>898件</td> <td>963件</td> </tr> </table> ○駅周辺案内のほか、バスの乗り場や行先の案内、観光スポット案内などのサインをお客様にわかりやすく改善し、横浜駅改札階等に計3か所(12月)設置しました。また、新横浜駅への設置に向け、設置場所、表示内容を検討しました。  ○バス車内で、お買物バスやバス特典チケットの増額などの広報をポスターにより実施しました。		6月	12月	22年2月	上大岡	142件	311件	403件	センター南	273件	314件	451件	新横浜	-	898件	963件	B	統括営業課 (高)営業課 (自)営業課 建築課
	6月	12月	22年2月																	
上大岡	142件	311件	403件																	
センター南	273件	314件	451件																	
新横浜	-	898件	963件																	

重点 施策	取組 項目	取組内容	21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	2 路線・ダイヤの編成	<b>1 路線経営の導入</b> これまでは、バス事業全体で収支状況を踏まえた上で事業経営を行ってきましたが、これを改めて、個々の路線が持続可能な路線となるよう路線別収支を分析し、効率的なバス運行とします <平成19年度路線別収支> <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <thead> <tr> <th></th> <th>路線数</th> <th>収 支</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>黒字路線(営業 係数 100 以下)</td> <td>50 路線</td> <td>1,939 百万円</td> </tr> <tr> <td>赤字路線(営業 係数 100 超)</td> <td>79 路線</td> <td>△1,792 百万円</td> </tr> </tbody> </table>		路線数	収 支	黒字路線(営業 係数 100 以下)	50 路線	1,939 百万円	赤字路線(営業 係数 100 超)	79 路線	△1,792 百万円	5路線以上の改善実施 (~12月)	<ul style="list-style-type: none"> <li>営業所提案の増収、コスト削減策として 37 路線について、利用状況に応じた増減便及びダイヤ調整を 22 年 4 月 1 日に実施します。</li> <li>22 年度は、路線別収支で 2 年続けて 3 千万円以上の赤字路線(22 路線)及び、グリーンライン開業により乗車人員が減少している路線について、見直しを行います。</li> <li>今年度は 10 路線について、タウン誌に路線沿線の紹介を行い、利用促進に努めました。22 年度も引き続いて実施します。</li> <li>路線別収支を 1 月に公表しました。予算編成時に路線経営の基礎データとして活用できるように、輸送人員、費用集計のシステム整理を行うことで、22 年度は公表時期を 9 月に早めます。</li> </ul>	C	路線計画課 統括営業課
			路線数	収 支											
黒字路線(営業 係数 100 以下)	50 路線	1,939 百万円													
赤字路線(営業 係数 100 超)	79 路線	△1,792 百万円													

重点 施策	取組 項目	取組内容	21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	2 路線・ダイヤの編成	<p><b>2 営業所ごとの増収目標設定</b></p> <p>営業所ごとに乗車料収入(定期外)の1%アップを目標とし、目標を達成した場合には、給与制度改革に合わせ業績評価として勤勉手当に反映させる仕組みを導入します</p> <p>○雨の日臨時便 日ごろから乗車率が高く、特に雨の日に混雑率が高い路線を選定し、平日の朝の雨の日増便します</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>各営業所1路線、(合計10路線)で6月1日より実施します</li> <li>前日に発表される降水確率が50%以上で運行します</li> </ul> <p>○路線貸切 乗務員、車両が確保できる範囲で引き続き対応します</p> <p>○終車延長 前年度実施した終車延長路線の実績、最終便の利用状況や、最終便発車後のバスターミナル周辺の状況を把握した上で、終車延長を行うことによる利用促進を行います</p> <p>○大晦日終夜運行 ブルーライン・グリーンラインとの接続に配慮しながら、前年度に引き続いて大晦日終夜運転を実施します</p> <p style="text-align: right;">【次頁へ】</p>	<p>○各営業所1路線 (10路線)で実施(6月)</p> <p>○各営業所で検討・ 実施(～3月)</p> <p>○10路線で実施 (～12月)</p> <p>○各営業所で検討実施 (12月)</p>	<p>○雨の日臨時便 6月1日から10路線で実施しました。</p> <p>【利用状況】 平成21年6月～平成21年12月 10路線合計 16,273人 1便あたり 17.6人</p> <p>お客様からは、好評を得ておりますが、路線により利用者数のばらつきがあることから、今後は、利用状況を見極め、必要に応じて路線の見直し、選定等の検討を進めます。</p> <p>○貸切バスは1両更新を行い、体制を整備し、学校・企業等に対する営業活動を強化し、全ての営業所が対応できるように取り組むこととします。</p> <p>平成22年度も、(Y150運行の昨年同等)約1億5千万程度の収入を目標とします。</p> <p>○終車延長 深夜バス2路線を含めた8路線で、終車延長を実施しました。</p> <p>【利用状況】 1便あたり 10.8人</p> <p>お客様からは好評を得ておりますので、今後とも、終車便の利用状況を調査し、必要に応じて路線の見直し、選定を行います。</p> <p>○大晦日終夜運行 前年度に引き続き全営業所で路線を選定(11路線)し、運行しました。</p> <p>【利用状況】 1便あたり 10.3人</p> <p>また、17系統(初日の出便:鶴見駅前～スカイウォーク)を、元旦の早朝に運行しました。</p> <p>【利用状況】 3便の運行 190人 1便あたり 63.3人</p> <p>スカイウォークはこの夏で閉鎖されるものの、初日の出便は非常に好評であったことから、22年度についても実施する方向で検討するとともに、他の路線での検討も行います。</p>	A	路線計画課 運輸課 営業課

重点 施策	取組 項目	取組内容	21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	2 路線・ダイヤの編成	○商店街との連携により、バス利用者の確保と、買い物客の増加に向けた取組を検討、実施します		○商店街との連携 神奈川区大口通商店街と連携して、お買物バスの運行を10月から実施しました。 10～2月の利用状況 チケット配付数 236枚 立看板の設置やリーフレットの配布など広報を進めてきましたが、利用者については伸び悩んでいることから、更なる広報等を進めていくことが課題です。 また、商店街では、ポスターの掲出、パンフレットの配布などの協力があり、交通局の事業PRを行うことができました。	(A)	路線計画課
		<b>3 北部地域のグリーンライン、ブルーラインへの乗り継ぎの利便性向上</b>  グリーンライン、ブルーラインと市バスの乗り継ぎの利便性を向上させるため、路線の再編やダイヤの見直しを行います	検討・実施(～3月)	○22系統(保土ヶ谷駅西口～星川駅前循環線) 坂道がきつく、以前から地元からの要望が多かった仏向地区で、経費をかけることなくルートを拡大しました。  ・3月23日運行開始 ・運行便数 午前:2便 午後:2便	21年度は、グリーンライン・ブルーラインのダイヤ改正が行われなかったため、ダイヤ改正は行いませんでしたが、4月1日実施のグリーンラインのダイヤ改正に合わせて、沿線の一部のバス路線について見直しの準備を行っています。	—

重点 施策	取組 項目	取組内容	21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	3 定期観光バス・あかいくつの運行	<p><b>定期観光バス・あかいくつの魅力アップ</b></p> <p>○20年11月にリニューアルした「あかいくつ」、20年12月にリニューアルした「横濱ベイサイドライン」の各事業の収支を黒字化します</p> <p>○ホームページを活用したモニター制度を設け、お客様の声を事業改善に役立てます</p> <p>○旅行代理店や地元観光事業者と定期的に「観光バスサポーター会議」を開催し、利用促進を図ります</p> <p>○ベイサイドラインチョコ Q など、交通局関連グッズを新たに開発し、あかいくつ、はまりんなどの既存グッズとあわせ、販売力を強化します</p>	<p>・ 開国博 Y150イベントとの連携強化</p> <p>・ 市内観光事業者とのタイアップ拡充</p>	<p>&lt;横濱ベイサイドライン&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ お客様モニターの実施(年3回)</li> <li>○ 平日午後コースリニューアル(10月)</li> <li>○ 観光事業者意見交換会開催(年2回)</li> <li>○ 観光事業者タイアップキャンペーン(12~3月)</li> <li>○ 観光関連イベントへ参加・出展(通年)</li> <li>○ 乗車券販売委託先の拡大(11→20社)</li> </ul> <p>&lt;あかいくつ&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 「新高島駅前」バス停の新設(10月)</li> <li>○ 平日ダイヤの改正(10月)</li> </ul> <p>&lt;みなとぶらりチケット(ワイド)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 適用範囲の拡大(2月:野毛山動物園)</li> <li>○ 提携施設等の見直し・拡大(96→101店)</li> <li>○ 乗車券販売委託先の拡大(12→20社)</li> </ul> <p>&lt;開国博 Y150 関連&gt;</p> <p>【ベイサイドライン】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 「クイックビューイング」の運行</li> <li>○ 開国博を組み込んだコースの運行</li> </ul> <p>【あかいくつ】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 開国博会場・桜木町間直行便を運行</li> </ul> <p>【その他】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 交通インフォメーションセンターの設置</li> </ul> <p>&lt;その他&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 新商品の開発・販売(8月) (ベイサイドラインチョコQ、オリジナルTシャツ)</li> </ul> <p>Y150開催を契機として様々な取組を行い、観光バス事業全体で黒字となりました。今後はベイサイドラインの黒字化に向け、市内観光事業者との連携を強化し、より積極的な広報・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	統括営業課

重点 施策	取組 項目	取組内容	21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	4 広告料増収への取組強化	<ul style="list-style-type: none"> <li>○市営地下鉄ホームドア広告、グリーンライン映像広告を新規に導入するなど、広告媒体を拡充します。また、市営バスでは、横浜駅やMM地区へ乗り入れる広告価値の高い路線を限定し、広告販売を行います</li> <li>○中間駅における商店街や沿線施設への広告販売について、子会社である横浜交通開発(株)や地域と連携し、販路を拡大します</li> <li>○横浜駅・新横浜駅の広告媒体の改善を検討します</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○新規媒体の販売開始(4月～)</li> <li>○中間駅の広告媒体活用(9月～)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○新たな広告媒体の開発により、収入の確保に努めましたが、広告料収入全体の減少に歯止めをかけるまでには至りませんでした。</li> <li>○新規媒体の販売実績(3月末現在) <ul style="list-style-type: none"> <li>・ホームドア広告 21 駅 63 件</li> <li>・グリーンライン車内映像広告 12 件</li> <li>・パート(部分)ラッピングバス 3 件 13 台</li> </ul> </li> <li>○横浜交通開発(株)を通じて中間駅周辺の営業を強化し、5 駅 5 件(3月末現在)を販売しました。</li> <li>○横浜駅線路内電飾看板の改善策を検討。次年度上期改修に向け準備を進めます。</li> </ul> <p>今後は、定例的な営業会議を設置し局内で販売方針を明確化した上で、指定代理店とより緊密な関係構築を図り、収入減少に歯止めをかける必要があります。</p>	C	統括営業課
		5 資産活用の積極的な展開	<p><b>1 横浜駅地下1階コンコースの活用</b></p> <p>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</p>	<p>事業者募集(5月)</p> <p>事業者決定・整備</p>	<p>5月に事業者募集を行い、選考のうえ事業者を決定し、11月に予約契約を締結しました。事業者と設計協議が整い、3月に工事着手しました。</p>	B
	<p><b>2 駅施設上部の活用</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○新羽車両基地 基地上部については、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、ソーラーシステム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</li> <li>○立場駅上部 立地等を調査し、活用方法及び事業手法を検討します</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○新羽車両基地 事業計画策定</li> <li>○立場駅上部 事業化調査</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○事業計画の検討を進めましたが、厳しい経済情勢の中、実効性のある事業計画の策定には至りませんでした。 今後、事業ニーズを踏まえ、活用区域、活用方法及び事業性の具体的な検討を進めます。</li> <li>○検討の結果、建物の耐震調査が必要となりましたので、今後調査を実施し、調査結果をもとに事業化を検討します。</li> </ul>	D	事業開発担当	

重点 施策	取組 項目	取組内容	21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	5 資産活用の積極的な展開	<b>3 駅構内等のスペース活用</b>  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 (2箇所程度)	○中川駅で10月に店舗を開設  ○センター北駅空き店舗のテナント決定 (22年4月開設予定)  目標どおり、店舗を2箇所設置できました。今後、事業者ニーズを把握し、営業戦略を明確化することにより、店舗誘致を進めていきます。	C	事業開発担当
		<b>4 バス営業所等の活用</b>  ○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  ○営業所等 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	○港北ニュータウン営業所跡地整備・実施  ○営業所等事業化調査	○予定どおり、7月に土地を引き渡し、貸付を開始しました。  ○バス事業用地の検討を進めた結果、職員住宅跡地活用や営業所敷地の屋外広告の活用を進めていくこととしました。今後、公募に向けた手続きを進めていきます。	A	事業開発担当
		<b>5 未利用地の活用</b>  土地利用方針を策定し、効果的な活用・処分を進めます  未利用地の状況(平成21年3月末現在) ①ブルーライン 17件 18,083 m <sup>2</sup> ②グリーンライン 12件 10,125 m <sup>2</sup> ③自動車事業 2件 376 m <sup>2</sup>	策定・基準にもとづく活用・処分	処分方法、対象用地などの今後の方針について検討を行い、統一的な基準ではなく、個別の要因に基づいて処分を促進することが運用上好ましいことから、基準は作成しませんでした。	C	事業開発担当



重点 施策	取組 項目	取組内容	21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 人件費抑制策と職員満足度の強化	<b>1 人件費削減の取組</b> ○給与水準の見直し ○超過勤務手当の削減 ○夏季休暇の凍結解除 経費増を招くことのないよう、夏ダイヤの導入等により人件費を削減した上で、夏季休暇を付与できるよう検討を行います	○適正な給与水準の検討、導入 ○超過勤務手当削減の継続実施 昨年度実績時間比 10%減 ○夏ダイヤの導入を前提とした夏季休暇の付与について検討	○汗をかいた職員がきちんと報われる人事給与制度の導入に向けた制度を設計しました。 ○超過勤務時間について、本庁職場は 20 時以降の残業を原則禁止するとともに、現場係員の業務適正化の徹底を図っています。 ※本局超過勤務時間 前年度比 ▲9.1%(2月時点)	C	職員課
		<b>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</b> ○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検討、導入 ○バス現業係員の選考への運行管理者資格の反映	○人事給与制度の見直しにあたり、職責に応じた処遇、昇任基準を整理するとともに、「待遇6つの言葉」「省エネ運転」などの評価を取り入れた考課と昇給への反映の仕組みの検討を進めました。 ○今年度のバス現業係員選考から、合格要件に運行管理者資格の取得を義務付けました。(5月) ○人事給与制度については、今後、新制度の導入に向けて早期に労働組合と合意することが必要です。	C	職員課
		<b>3 業績連動型給与体系の検討・実施</b> 業績連動型の給与体系を検討します。21年度は、汗をかいた職場への業績手当として、人事考課による従来の期末・勤勉手当に業績分を加算します	制度設計、導入	○ボーナス支給にあたり、バス運転手について、「待遇6つの言葉」「省エネ運転」「無事故」を評価基準として従来の評価に上乘せして勤勉手当額を決定しました。(6月～) 22年度からは業績手当として予算案に計上します。	C	職員課
		<b>4 子会社へのバス運行委託</b> 子会社が意欲的に事業改善を進めるよう「安全運転・待遇6つの言葉」の使用、燃費、収入額などの基準で評価し、業績手当としてインセンティブを配分していきます	継続	インセンティブを活用し、子会社のコスト削減、サービスアップを促進しました。 また、子会社の自立性を高めるため、これまで交通局からの派遣職員が担当していた営業所係員業務のうち、操車業務(2営業所で計 6 人分の定数に相当)について、22年度から子会社プロパー職員が担当するよう変更します。	B	(自)営業課
		<b>5 福利厚生事業の見直し</b> 食堂・施設等の見直し	検証・見直し	○ 滝頭職員住宅の廃止(7月退去完了) ○ 厚生会事務室の本庁舎への移転	B	職員課

重点 施策	取組 項目	取組内容	21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 人件費抑制策と職員満足度の強化	<b>6 新仕業の見直し、改善</b>  21年 2 月に実施した新仕業については着実に効果を上げていますが、より効率的な仕業となるよう、問題点を把握し、改善を進めます	実施	営業所からの声を踏まえて、見直しが必要な一部の仕業について実施しました。 今後は、新仕業の見直しのほか、勤務条件等の変更を含めた抜本的見直しを進めます。	C	路線計画課
		<b>7 車両整備業務の見直し</b>  ○整備員の配置人員の効率化(9.66 両/人→10.7 両/人)を実施します  ○部品の発注、受領、支払い業務を本庁から現場に移管することにより、きめ細かな在庫管理を行い、経費の削減を図ります	継続	○配置人員の見直しを実施し、効率化(10.7 両/人)を図りました。 このため、故障箇所の早期発見のために、乗務員と、整備員の連携の強化が課題となっています。今後さらなる効率化に向けて検討をします。  ○本庁から現場への業務移管については、今年度から新たに始めた業務のため、購入方法の手順に時間がかかったため、一部(備品購入、消耗品等購入)の実施にとどまりました。 今年度移管できなかった業務については、購入方法の効率化などを検討し、22 年度も継続して取り組み、経費の削減に努めます。	A	運輸課

重点 施策	取組 項目	取組内容	21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	2 経費節減策	<b>1 地下鉄乗務員の乗務時間変更後の課題検証</b> 4月から実施した乗務時間変更後の課題について、乗務員からの意見・要望を参考に見直しの検討を進めます	実施	7月に乗務員の意見や要望を反映し、仕業上の乗務乗り継ぎなどの見直しを行いました。	B	運転課
		<b>2 電気等の節減対策</b> 日中の各駅出入口・ホームなどでの不必要な照明の消灯、職員が使用する休憩室、トイレ、パソコン、コピー機など使用時以外は、電源切りを徹底します。また、電気設備を定期的にチェック表で点検し、電気の節減に取り組めます	実施	不必要な照明の消灯、温度管理が徹底されているか、本庁でチェックを行いました。また、2月の節電強化月間で、駅職員が自駅の省エネ状況のセルフチェックを行い、節電を徹底しています。 20年度2月:3,557,200kwh 21年度2月:3,507,090kwh	B	(高)営業課
		<b>3 燃費の向上等</b>  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  ○エコドライブ徹底による燃費向上 省エネ運転の徹底により、軽油1リットル当たりの走行距離2.60kmを達成します。 ・営業所ごとに月別目標値を設定し、燃費向上に取り組めます  ○回送運行の営業化を行います	検討・実施(～12月)	○自己流の運転操作で、省エネ運転意識の低い乗務員が、一部に存在しているため燃費向上が改善されませんでした。 取組として車両ごとに、省エネ運転操作マニュアル(経済回転域・最大トルク値等)を作成して職員研修で責任職が説明を行い、運転席に貼付して、乗務員が常に確認し、省エネ運転走行ができるように致しました。 また、燃費の悪い(2.60km以下)乗務員には、責任職が個別指導を実施し、省エネ運転乗務員指導記録簿を作成して効果測定を行い燃費が向上するまで、繰り返し指導致しました。  ○バス共通カードの販売委託店の整理による委託料の削減、22年3月31日のバス共通カードの廃止と4月1日からのICカードバス利用特典サービスの拡充による経費の削減に向けた取組を進めました。	C	自動車本部

【次頁へ】

重点 施策	取組 項目	取組内容	21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	2 経費節減策	○公休日出勤を抑制する目標の設定、超過勤務の平準化、病期休暇や遅刻等に対する取組の徹底などを進めます		営業所の共通ルールを定め、休暇、遅刻、早退等の適切な取得について乗務員に指導し徹底しました。また、営業所係員の超過勤務の偏りをなくし、平準化するよう取り組みました。一方、各営業所からは実施状況を定期的に報告して、実効性を上げました。	(C)	自動車本部 職員課
		<b>4 バス車両の車検直営化</b>  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 目標 334両	今年度より、緑、港北の2営業所について直営車検を拡大実施しましたが、実施時期の遅延等により、 <b>実施台数は259両</b> (前年度180両)となりました(対前年度削減効果79両増▲7,900千円)。 今後も継続的に、整備技術の向上を図るとともに外注費の削減に取り組めます。	B	運輸課

重点 施策	取組 項目	取組内容	21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	2 経費節減策	<b>5 効率的な保守体制の検討</b>  夜間作業を含め保守作業全体のあり方を見直し、保守業務の効率性を確保した上で、直営化することも検討します	検討(9月) 一部実施	保守作業時間の有効活用等により、外注委託業務の一部を直営化して、委託経費を 約 5,100 万円削減しました。 今後は、抜本的な保守体制の改革も視野に入れ、現状保守体制の問題点を分析し、更に効率的な体制への改善検討を進めます。	A	技術管理部
		<b>6 車両点検周期と内容の見直し</b>  平成20年2月から実施した重要部検査の周期延伸に引き続き、21年度は、 <b>全般検査の周期延伸(現行8年周期を10年周期に延伸)</b> の検討を実施します	全般検査の周期延伸検討	全般検査の周期延伸試験を順調に進め、安全性の確認が得られましたので、2月中旬に評価検討委員会に諮りました。 今後、関東運輸局に評価結果の説明を行い、 <b>22年度より全般検査周期 8年から10年に延伸</b> し、コスト削減につなげます。	B	車両課
		<b>7 契約期間を延長する保守点検業務契約の拡大</b>  複数年契約とした保守点検業務について、対象業務を拡大し、更なる経費節減に結びつけていきます	拡大・検討15件 (累計36件)	昨年度に引き続き <b>対象業務の拡大</b> を進め、地下鉄車両の検査業務、通信設備の点検業務及び鉄道敷地内の除草業務など予定を上回る件数について3～5年間の複数年契約とすることができました。これにより、委託経費の削減と業務の簡素化につなげました。 【参考】 今年度の複数年契約件数：28件(累計49件)	A	施設課 車両課 建築課 電気課
	<b>8 事務用品等の適正な在庫管理の徹底及び再利用品の活用</b>  事務用品の在庫管理状況調査を継続するとともに、文書整理期間にあわせて、各職場で不要となった再利用品を収集するなど、再利用品のさらなる活用を図ります	・在庫管理の徹底 ・再利用品活用の徹底	在庫管理状況について、継続的に調査を行いました。 不要となったクリップやファイルなどを回収して、 <b>再利用品の活用を徹底した結果、約30万円の削減</b> を図ることができました。	B	経営企画課	
	3 各種業務の子会社委託の検討	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	検討	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すすめましたが、保守体制の改善検討がまだ途中のため、具体的な子会社計画の立案までは、できませんでした。	C	技術管理部

重点 施策	取組 項目	取組内容	21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するとともに、優先順位などについて、各課との事前調整を早期に開始し、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実施	<p>一昨年秋からの景気悪化の影響により乗車料収入が落ち込んでいることから、<b>不要不急な事業の執行停止などの緊急対策を実施しました。</b></p> <p>取組効果額 : 480 百万円  うちバス 238 百万円  地下鉄 242 百万円</p>	C	経営企画課	
	2 分かりやすい経営情報の提供	<b>1 決算速報等の民間企業並みの早期公表</b>	<p>決算速報等について、民間企業並みの早期公表に取り組みます。なお、20年度に目標を達成できなかった四半期収支の早期公表に向けて、地下鉄路線別の収支算定方法を確立します</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>決算速報 期末日から100日後</li> <li>四半期収支 期末日から50日後</li> </ul>	<p>決算速報及び第1、第2四半期収支については、目標とした<b>期限内の公表を達成しましたが</b>、第3四半期収支は、他の業務との輻輳により作業が遅れ、期限内の公表ができませんでした(公表実績は期末日から53日後)。22年度は作業工程や公表時期について見直しを行います。</p> <p>なお、20年度に未達成となっていた<b>地下鉄路線別収支</b>については算定方法を確定し、あわせて公表しました。</p>	C	経営企画課
		<b>2 経営指標の検討・導入</b>	<p>市営交通事業の経営状況とその変化を的確に把握できる経営指標を検討、導入し、経営改善策につなげます。</p> <p>21年度は、乗車料収入などを迅速に把握できる仕組の検討を進めます</p>	検討	<p>1週間単位での報告書「週報」の作成を6月から開始し、局内での情報共有を図りました。</p> <p>季節的な利用傾向など、データの共有が可能となりましたが、<b>データを活用した改善策の実行には至っていません。</b></p> <p>今後は、「週報」と「月報」との比較分析等を含めた課題を抽出し、他課と連携のうえ、分析及び改善策の検討を進めます。</p>	B	経営企画課
		<b>3 民間企業並みの財務諸表作成</b>	<p>交通局の会計を民間企業会計に置き換えた場合の財務諸表(引当金の計上、租税等の負担、減損会計の適用等)の作成や、子会社を含めた連結決算の実施について、専門家(公認会計士等)の助言を受けながら、検討を進めます</p>	モデル作成	<p>バス事業における退職給付引当金の導入について、<b>検討を行いました。</b></p> <p>今後、地方公営企業会計制度について、22年度に法改正、2・3年の移行期間のうちに新たな基準への移行が必要となるため、会計制度変更への準備を進めていく必要があります。</p>	D	経営企画課

重点 施策	取組 項目	取組内容	21年度			担当課
			予定	取組状況及び課題	評価	
5 お客様満足度向上戦略	1 3C活動の推進	<b>1 お客様をお迎えする環境の整備</b>  ○お客様視点に立った職場環境の整備 ・8時45分の営業開始時間までに、清掃等を完了させるなど、お客様を迎え入れる環境を整えます ・来庁されたお客様が快適にすごせるよう、お客様スペースを設けます ・お客様に交通局が提供するサービスを知っていただけるよう、情報発信スペースを拡充します ・お客様が不快な思いをされないよう、環境の美化保持に取り組みます  ○接客対応の徹底 お客様との最初の接点である、窓口・電話での基本姿勢(あいさつ、名乗り、電話は呼び鈴3回以内に出るなど)を再徹底します	・全課で美化保持、向上の継続のため、朝ミーティングなどで清掃活動を実施 (実施状況は集約し全体で共有) (通年)  ・レイアウト変更に合わせてお客様スペースを新設  ・レイアウト変更に合わせて文書整理の推進及び執務スペースの美化推進(4月実施済)  ・お客様スペースへのPRボード設置(6月)  ・文書整理月間にあわせ、文書整理を実施(6月)	○職場環境の美化・整備 次のとおり、本庁や各駅事務所等で職場環境整備・美化に取り組みました。  4月～ 本庁にお客様スペースを設置本庁レイアウト変更に伴う環境美化活動の実施 5月～ 朝ミーティング前後での執務室、窓口カウンタ、お客様スペースの清掃活動開始 6月～ 本庁床面及びエレベータホール美化のための修繕 お客様スペースへのPRボードの設置 8月～ 本庁での退庁時机上整理の徹底 11月～ 全駅事務室の美化徹底完了 12月～ 本庁既存掲示板のリニューアル 本庁全課カウンタの美化活動  ○接客対応の徹底 駅やバス営業所等の現場だけでなく本庁も対象に接客研修を実施しました。 また、サービス接客検定のサポート講習や受験を通じて <b>サービス接客力の向上</b> を図りました。 ・1級、準1級、2級合計で <b>140名</b> (合格率86.4%)が <b>資格取得</b> ※実務技能検定協会「団体優秀賞」受賞  職場環境の美化や接客などに取り組んだものの、特に接客に関しては、依然としてお客様からの声が多く寄せられており、引き続き、局をあげてお客様満足度の向上に向け、各種研修の実施や資格取得支援等に取り組みます。	B	総務課

重点 施策	取組 項目	取組内容	21年度		担当課	
			予定	取組状況及び課題		評価
5 お客様満足度向上戦略	1 3C活動の推進	<b>2 お客様視点、お客様本位の取組</b> ○お客様視点とはなにか、改めて職員が考え、議論する場をつくるため、外部講師等によるCS研修会を開催します  ○職場の気づきを具体的な行動へつなげるため、CSミーティングの開催を拡充します（日勤職場は毎月、変則勤務職場は毎週開催）  ○「お客様の声にこたえて」の推進 お客様からいただいた改善要望等に取り組み、制度や仕組みの改善を行った事例をホームページで公表します	<ul style="list-style-type: none"> <li>各所属でCSミーティングの開催（検討・取組内容の報告）、窓口・電話の基本姿勢の自己チェックの実施（実施結果は集約し全体で共有） (通年)</li> <li>責任職CSサポート研修会（年1回開催）</li> <li>外部講師研修会 (年2回開催)</li> <li>CS推進リーダー会議 (年2回開催)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>CSミーティング 変則勤務職場での所属長の声かけによる「CSミーティング」を、月1回から週1回に拡大し、CS活動を充実しました。</li> <li>CS推進サポート会議 各種サポート会議を開催し、CSミーティングの充実を図りました。 ○責任職CSサポートミーティング：8回 ○ミーティング運営実践講座：3回 ○CS推進リーダー全体会議：2回</li> <li>CS自己啓発研修会 ○CSビデオ上映会及び意見交換：6回 ○研修事例：はとバス、MK タクシー、未来工業など ○参加数：責任職・職員等 延べ 125名</li> <li>CS外部講師研修会 ○開催日：10月30日 ○テーマ：「職場の雰囲気・風土の醸成」 ○参加数：責任職・CS推進リーダー等 112人</li> <li>サービス接遇力の向上（再掲） サービス接遇検定の支援研修や受験を通じて、職員の接遇力の向上を図りました。 ○検定受験者 162名（H20:44名） ○検定合格 1級：2名 準1級：30名 2級：108名（H20:42名） ※実務技能検定協会「団体優秀賞」受賞</li> </ul>	B	総務課
			<p>コアミーティング同様、CSミーティングについても定例的に実施することは定着してきましたが、本質的な議論には至っていません。 お客様のニーズにこたえ、市バス、地下鉄を私たちの手で走らせ続けるために、自分(達)はどうすべきか、どうあるべきか、といった本質的な議論・話し合いができるよう、引き続き、CS推進サポート会議等により支援を継続するなど、議論の活発化、質の向上に取り組めます。</p>			



重点 施策	取組 項目	取組内容	21年度			担当課
			予定	取組状況及び課題	評価	
5 お客様満足度向上戦略	1 3C活動の推進	<b>3 10CCプロジェクトの実施</b>  お客様の声により高いレベルで応えるよう、 20年度に取り組んだ「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」を継続するとともに、新たな課題に対応する横断的なプロジェクトを設置し、問題点の検討、見直しを進めます	検討・実施	各プロジェクトが横断的な組織により、個々の課題解決に向けて取り組みました。 <b>横浜駅構内への地下鉄・バス乗換案内サインの設置や企業協賛による環境広報を実施するなど、プロジェクトによる改善の成果があらわれています。</b>  <b>【21年度10CCプロジェクト】</b> 1 更なるお客様満足度向上をめざして (1) 乗客マナー定着プロジェクト (2) 市バス・地下鉄乗り換え路線図プロジェクト (3) 地下鉄車内放送・構内放送改善プロジェクト (4) ホームページ改善プロジェクト 2 企業ブランド・マインド力のアップをめざして (5) 環境広報プロジェクト (6) もったいない推進プロジェクト (7) 市営交通グッズプロジェクト 3 新たなサービスの創造をめざして (8) ハマエコカード販売促進プロジェクト (9) 沿線資源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	C	経営企画課

重点 施策	取組 項目	取組内容	21年度			担当課
			予定	取組状況及び課題	評価	
5 お客様満足度向上戦略	1 3C活動の推進	<b>4 接遇の向上と美化対策</b>  ○市営交通乗務員・駅務員の身だしなみを統一 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  ・毎朝の点呼時に助役又は駅長がチェックを行い、身だしなみガイドラインを確実に遵守します。また、責任職による定期的な巡回点検を通じ徹底します (高速鉄道本部) ・サービス徹底(自動車本部) ・定期的な調査を実施することにより接遇、身だしなみを向上	継続	【地下鉄】 地下鉄乗務員及び駅務員の身だしなみについては、「身だしなみガイドライン」に基づき制服の着用等について統一を図りました。また、責任職が点呼時に日常的にチェックし、指導しています。 なお、駅評価では、目標の4.0をおおむね達成しました。 ※駅評価(身だしなみ) 20年度第2回(1月) 3.53 21年度第1回(8月) 4.06 21年度第2回(1月) 3.99	B	(高)営業課 運転課 駅務管理所
		○地下鉄乗務員・駅務員の接遇の向上 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あいさつの励行など接遇の向上を図ります ・お客様が安心して乗車できるよう、氏名紹介放送の検討を行います  ・責任職による定期的な巡回点検を行い、指導強化を図ります  ・駅評価4.0点(満点5、前回3.18点)を目標に接遇に取り組むとともに、駅長による指導報告書を作成し、職員意識を高め、指導強化に努めます		実施		
					C	(高)営業課 運転課 駅務管理所

重点 施策	取組 項目	取組内容	21年度			担当課
			予定	取組状況及び課題	評価	
5 お客様満足度向上戦略	1 3C活動の推進	<p>○お客様を気持ちよく迎える駅事務室整備 駅事務室のレイアウト変更、整理などを実施することで、お客様にとって利用しやすい駅事務室環境を整えます。また、整理整頓期間を設け、環境の維持に努めます</p>	検討・実施	<p>お客様目線で、机の上の書類を収納するなど物を置かないよう整理し、書庫等の配置換えすることで、お客様が来られた場合、迅速に対応できるようにしました。(7月) 今後も、引き続き整理整頓に努めていきます。</p>	C	(高)営業課 駅務管理所
		<p>○駅や車内の美化対策</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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、清掃チェック表を活用するなどして日常清掃に関するチェックの強化、駅職員の意識向上に取り組みます。また、駅階段の美化対策を重点的に実施します</li> <li>・駅施設の開放性や視認性の向上を目的としたシースルーエレベーターのシャフトについて、高速鉄道本部と連携して清掃頻度や清掃仕様について検討し、定期清掃化するなど、駅構内美化の向上を図ります</li> <li>・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</li> </ul>	実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>・清掃個所の注意点や内容を具体的に明示した<b>清掃チェックポイント表</b>を作成し、各駅に配布しました。 また、このチェックポイントを教材として統一した視点で清掃指示、確認を行うことを目的とした助役研修を行いました。 駅階段の美化については、<b>高島町駅など汚れが目立つ駅で、夜間に重点清掃を実施</b>しました。 21年度の駅評価は、昨年比で向上していますが、引き続き目標4.0の達成をめざします。</li> </ul> <p>※駅評価(設備・清掃等)</p> <p>20年度第1回(8月) 3.37(5項目) 20年度第2回(1月) 3.32(トイレのみ) 21年度第1回(8月) 3.59(5項目) 21年度第2回(1月) 3.67(トイレのみ)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・シースルーエレベーターシャフトの清掃については、エレベーター保守会社と清掃方法などについて検討し、<b>実験的な清掃を実施</b>しました。 来年度から、エレベーターの定期点検時にあわせて実施します。</li> <li>・車両の座席の清掃に<b>消臭除菌剤の使用</b>を加え、<b>車内環境を改善</b>しました。 今後も継続して車内美化を進めていきます。</li> </ul>	B	(高)営業課 駅務管理所 建築課 車両課

重点 施策	取組 項目	取組内容	21年度			担当課						
			予定	取組状況及び課題	評価							
5 お客様満足度向上戦略	1 3C活動の推進	<b>5 冷暖房温度の適正化</b> バス・地下鉄車内の冷暖房温度の適正化を図ります  ○地下鉄の車内空調については、冷房期間中の4月から11月までは、お客様の着衣状況に合わせて2か月ごとに設定温度を変更します。また、日々の気温の変化に対しては、総合司令部から全列車に対し車内温度の調節を指示するなどの臨機な対応をとることにより「お客様からの苦情ゼロ」をめざします  ○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	実施	<b>【地下鉄】</b> 朝・タラッシュ時間帯に職員からの車内状況報告を基に総合司令部が気象条件を考慮して送風機の強制運転、設定温度補正及び地上区間の暖房操作の指示を行い、車内温度の適正化を図ってきました。 また、職員による添乗調査を行い、季節毎の設定温度の変更を行ってきた結果、お客様からの苦情を半減することができました。 今後は、総合司令部の指示により乗務員が設定温度を変更できるように準備を進め、22年度冷房時期より車内状況の変化に対応した、より細かな温度設定を迅速に行い、お客様からの苦情ゼロをめざし、更なる改善に努めます。  ※車内空調へのお客様からのご意見 <table border="1"> <thead> <tr> <th>19年度</th> <th>20年度</th> <th>21年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>58件</td> <td>49件</td> <td>26件</td> </tr> </tbody> </table> (2月末時点)	19年度	20年度	21年度	58件	49件	26件	C	運転課 車両課
		19年度	20年度	21年度								
58件	49件	26件										
		○バスでは、お客様へアイドリングストップへの協力要請を行うとともに、乗務員は車内温度を的確に把握し、一時的にアイドリングストップを中断するなど、きめ細かな車内温度調節をします。また、必要に応じて走行中のバス車両にバス無線で指示をします	実施	<b>【バス】</b> 猛暑時に於いて、営業所から一斉無線でアイドリングストップを一時中断するよう指示を出し、快適な車内空間を提供しました。 今後も、猛暑時等は快適な車内空間が維持できるよう努めてまいります。	B	運輸課						

重点 施策	取組 項目	取組内容	21年度			
			予定	取組状況及び課題	評価	
5 お客様満足度向上戦略	1 3C活動の推進	<b>6 お客様への情報提供の改善・充実</b>  ○駅間における車内放送のタイミングや聴き取りやすさ、言い回しなどを再検討し、簡潔で分かりやすい車内放送をめざします	検討・実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>車内放送の調査を実施し、改善箇所を特定しました。</li> <li>営業線における調査を実施し、適切な放送文及び放送地点の変更箇所の抽出を行いました。今後、早期の実施に向けた準備を進めてまいります。</li> </ul>	C	運転課 車両課
		○異常時の情報案内放送の充実及び表示器の拡大 <ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>旧式の運行案内情報表示器を更新し、運行管理システムによる運行情報に一元化してお客様に迅速に情報提供します</li> <li>センター南・北駅に乗り換え用の運行表示器を設置し、利便性を高めます</li> </ul>	実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>総合司令所の指示により、遅延情報の車内・駅構内での迅速な放送を徹底しました。また、5月から「ダイヤ乱れによるお客様案内放送チェック表」により、指示内容、放送実施時間等を記録し、確実に実施しました。</li> <li>あざみ野、湘南台駅の旧式運行案内表示器を更新し(3月)、遅延情報を迅速に提供できるようにしました。</li> <li>6月にセンター南・北駅の乗り換え用運行表示器を設置し、ブルーラインとグリーンラインの乗り換え利便性を向上させました。</li> </ul>	B	(高)営業課 運転課 電気課
		<b>7 3社線連絡定期券の範囲拡大</b> 3社線連絡定期券の範囲を拡大(市営～東急～メトロなど)し、お客様の利便性向上を図ります	実施	平成22年3月から、3社線連絡定期券の発売範囲を拡大しました。	A	(高)営業課
		<b>8 バスの遺失物の管理の改善</b>  お客様への迅速なご案内、業務の効率化に向けて、バスの遺失物管理業務のシステム化について試験を行い、導入を検討します	試験・評価(・導入)	モデルとなるシステムを5～6月に港南営業所で試験導入し、実効性が高いことを確認しました。但し、本格導入には多額の投資が必要であることから、今年度の導入は見送り、本格的な導入に向けて投資抑制策を検討しました。	A	(自)営業課
		<b>9 イルミネーションバスなどの運行</b> クリスマスのイルミネーションバスなど、お客様が単に移動手段としてだけでなく、乗ることを楽しむ、楽しみにできるバスの運行を検討、実施します	検討・実施	各営業所が主体となって、6つの営業所で、クリスマスイルミネーションバスを運行(12月)、港南営業所ではその後、ギャラリーバスとしても運行しました。港北営業所ではお正月飾り付けバスを運行し、お客様の好評を得ました。	A	各営業所

重点 施策	取組 項目	取組内容	21年度		担当課	
			予定	取組状況及び課題 評価		
5 お客様満足度向上戦略	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	<b>1 現場主義の徹底</b> <p>お客様の期待に応え続けていくためには、全職員が、組織目標を具体化していく営業マンとしての誇りを持つことが必要です。 このため、職員一人ひとりが交通局経営理念を身につけ、第一線からの意見・要望に迅速に対応するとともに、必要な支援を行い、第一線の職員の力を最大限に活かす「現場主義」を徹底します</p> <p>○経営理念の浸透          &lt;現業職員の経営理念の浸透 80%以上&gt;          ・経営方針や経営目標の浸透を徹底し、全職員の行動として実践していきます。そのため、各責任職は職場のリーダーとしての自覚を持って、職員に対する組織としての規律を徹底します          ・各責任職は、現場職員の定期研修に積極的に参加し、経営目標や財務情報などの研修を実施します          ・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</p> <p>○第一線からの意見・要望への迅速な対応          &lt;現場からの批判・意見・相談への対応 100%&gt;          第一線から本庁に寄せられる意見・要望について、その改善・支援を期限を区切って迅速に行います</p> <p>○課題の把握と改善          本庁各部が具体的に目標を設定し、第一線の職場と課題解決に取り組みます</p> <p style="text-align: right;">【次頁へ】</p>	実施	<p>【経営部】          経営理念の浸透等については、毎朝の朝礼や通常の業務を通じて、課長から経営目標等についての発言があり、課として取り組むべき方向性等の共有化を図りました。          また、現場の意見等については、毎週末に各係毎に集約し、対応方針等について、局長までの報告を実施しました。通常の業務を通じて、各課からの情報収集に努めていますが、上がってくる意見等も少なく、更なる掘り起こしのための方策を検討する必要があります。</p> <p>【総務部】          第一線からの意見・要望への迅速な対応を目的として、本庁部門において「現場からの意見・要望」について、迅速に対応し、対応結果を報告する仕組みを導入し、実践しました。          また、現場の責任職との連絡・調整の充実、現場での担当職員との直接の意見交換等により、現場の実情を踏まえた対応を強化しました。</p> <p>【高速鉄道本部】          「現場からの声」を通じて、現場の意見・要望の共有化を図り、迅速な対応に努めております。          他社線の振替輸送における混雑時の対応について、現場と本庁が一体となり、適切なお客様案内に努めました。</p> <p>【自動車本部】          現場からの声・改善提案があった場合には即応することを原則に、本部内の関係者が内容を共有し、迅速に対応しています。          今後は予算、時間などの制約がより厳しくなる中で、現場の声をどのように活かしていくかが課題となります。</p> <p>【技術管理部】          保守職場からの意見、要望及び改善提案に対して1週間以内に回答し、現場の改善や支援につなげました。          また、現場と本庁による定期的な会議や臨機の話し合いを持ち、安全の確保や保守業務の効率化などの課題を共有し、解決に取り組みました。          本庁と現場の垣根をなくし、現場から有意義な意見がだされるよう、日頃からコミュニケーションを活発にするとともに、各職場が連携を図って課題解決への取り組みを続けます。</p>	C	全庁

重点 施策	取組 項目	取組内容	21年度			担当課
			予定	取組状況及び課題	評価	
5 お客様満足度向上戦略	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	<p>○第一線職場の職員への直接の情報提供手段として、局内報を充実します</p> <p>○局内報や局内グループウェアの活用により「お客様の声」を掲出し、共有化を進めます</p>	実施	<p>○実務的な研修への改善 営業所への訪問、自動車本部会議出席等により、研修課程を、より実務的なものに変更しました。</p> <p>バス現業係員養成科(12月) 12名 ・局長訓示「現業係員の使命」 ・外部講師による応対マナー研修 パソコン研修を追加</p> <p>○局の事業方針や経営状況、新規事業の取組状況や来年度予算等について、局内報でわかりやすく紹介することにより、全職員への周知を図りました。</p> <p>○「お客様の声」について、局内グループウェアを活用して責任職等に回覧するとともに、局内報で主な内容を紹介することにより、職員全体での共有化を図りました。</p> <p>現場からの意見・要望をくみ上げることが徹底し切れていないことから、現行の取組を継続しつつ、本庁と現場の対話・交流の場を設定するなど、引き続き、本庁各課で現場意見・要望の把握に取り組んでいきます。</p>	(C)	全庁

重点 施策	取組 項目	取組内容	21年度		担当課	
			予定	取組状況及び課題 評価		
5 お客様満足度向上戦略	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	<b>2 バス添乗調査方法の改善及び駅評価の制度化</b>  「3C活動の推進 4 接遇の向上と美化対策」を評価します  ○バスの添乗調査の実施と改善  ○地下鉄の「駅評価」の実施  ○調査結果の定期的公表と指導やマネジメントへの反映  ○地下鉄における運転及び接遇調査の実施	○バス添乗調査(通年) バス添乗結果公表 (毎月)  ○駅評価(2回) 駅評価結果公表 (年2回)	○バス添乗調査を実施するとともに、評価基準等を明確化するなど、調査方法等の見直しを行いました。引き続き調査の実効性を向上させていきます。 ○駅評価は、昨年度実施結果等をもとに調査項目等を改善し、職員により8月下旬までに全駅の評価を実施し、その結果を踏まえ、重点項目に絞って平成22年1月に第2回の駅評価を実施しました。調査結果については3月にホームページへ掲載しました。 また、 <b>地下鉄乗務員の引継ぎ等の執務状況の調査を8月から実施し、調査結果を高速鉄道本部へ送付し、乗務員の指導・教育等に活用しています。</b> ○調査結果は、接遇や施設の改善につなげるため、引き続き定期的に公表していきます。	B	監察課
		<b>3 努力した者が報われる人事制度の構築</b>  ○人材登用のためのシステムの構築(昇任体系の見直し) ・局採用の運転手等からの将来の幹部職員育成を見据えた登用の実施 ・係員昇任、助役昇任等における公募選考の実施 ・昇任にあたっての人事考課結果の反映  ○人事考課基準の明確化  ○職員表彰の人事・給与処遇への反映 ・優良職員表彰を受けた場合の人事考課の総合評価への反映 ・無事故表彰(3年、5年、10年、15年、20年)を受けた場合、その後の運転事故処分を軽減又は免除  ○業績連動型の給与体系の検討・実施(再掲)  ○バス運転手等の現業職員の人事異動の継続実施	・新たな昇任体系の制度設計、導入  ・より明確化した人事考課基準の導入、実施  ・表彰基準の明確化と人事・給与処遇への反映方法の検討、導入  ・業績連動型給与体系の制度設計・導入  ・現業職員の人事異動実施(年2回)	○汗をかいた職員がきちんと報われる人事給与制度の導入に向けた制度を設計しました。(再掲) ○将来の交通局を担う人材の育成も念頭に、運転手経験者を営業所教育指導係長に登用しました。(4月10名発令) ○バス現業係員選考については、合格要件に運行管理者資格の取得を義務付けました。(5月) また、地下鉄助役等の公募選考を昨年度に引き続き実施しました。(1月)(再掲) ○ <b>ボーナス支給にあたり、バス運転手について、「接遇6つの言葉」「省エネ運転」「無事故」を評価基準として従来の評価に上乘せして勤勉手当額を決定しました。(6月)</b> (22年度からは業績手当として予算案に計上しています。)(再掲) ○バス乗務員の意識改革、組織の活性化を目的として異動を行いました。 (4月、7月、1月の3回実施 計29名) ○人事給与制度の導入については、今後、新制度の導入に向けて早期に労働組合と合意することが必要です。	C	職員課



重点 施策	取組 項目	取組内容	21年度		担当課	
			予定	取組状況及び課題		評価
5 お客様満足度向上戦略	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	<p><b>4 研修及び設備・教材の充実</b></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します。また、設備・教材等の更新について検討します</p> <p><b>【現場に対応した研修等】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○出前研修</li> <li>○職員の自主的な研修をサポート (能力開発センターの教室・設備等を周知)</li> </ul> <p><b>【研修の充実】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○責任職研修</li> <li>○職種別研修</li> <li>○運輸安全マネジメント研修</li> <li>○サービス接遇研修</li> </ul> <p><b>【運輸事務職を対象とした実務研修】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○運輸事務職の人材育成・能力開発を進め、将来の交通局を担う人材に育成するための実務研修の実施</li> </ul> <p><b>【設備・教材の更新の検討】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○研修教室の増設</li> <li>○教材の充実 (車両のシミュレーション装置設置)</li> </ul>	<p><b>【研修】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○責任職研修 <ul style="list-style-type: none"> <li>・運営責任職研修 年3回 (5月、7～8月、11月)</li> <li>・新任転入運営責任職研修 年1回(5～6月)</li> </ul> </li> <li>○職種別研修 <ul style="list-style-type: none"> <li>・新入職員研修 (4月～8月)</li> <li>・バス安全運転研修 (9～11月)</li> <li>・パソコン研修 運転基準図作成 (8月)</li> <li>・営業所係員研修 (年1回)</li> <li>・中堅職員研修 運転指導者メンタルヘルス 研修(年1回)(7月)</li> <li>・技術スキルアップ研修</li> </ul> </li> <li>○人権啓発研修 <ul style="list-style-type: none"> <li>・人権啓発研修指導者 研修(年1回)</li> <li>・人権啓発グループ研修 全内勤職員(運営責任 職含)(年3回)</li> </ul> </li> <li>○運輸安全マネジメント 研修(年1回)(7月)</li> <li>○サービス接遇研修 年2回(6月、10月) 駅係員・バス乗務員</li> <li>○運輸事務職員実務 研修(5～12月)</li> </ul>	<p>現場主義を徹底するため、研修課程等を検証し、年度当初に計画した<b>研修の一部見直し</b>を行いました。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○責任職研修(実施) <ul style="list-style-type: none"> <li>・運営責任職研修(5月) 163名</li> </ul> </li> <li>○職種別研修 <ul style="list-style-type: none"> <li>・新入職員研修(4～8月) 8名</li> <li>・バス安全運転研修(10～11月) 16名</li> <li>・バス現業係員養成科(12月) 12名</li> <li>・技術スキルアップ研修(1月～3月) 70名</li> <li>・鉄道運転士フォロー研修(10月、2月) 38名</li> </ul> </li> <li>○人権啓発研修 <ul style="list-style-type: none"> <li>・内勤職員対象(通年・年3回以上) 300名</li> <li>・現業所属長対象学習会(10月) 16名</li> </ul> </li> <li>○運輸安全マネジメント研修(2月) 140名</li> <li>○サービス接遇研修(11～12月) バス営業所で実施(自動車本部運輸課)</li> <li>○運輸事務職研修(通年実施)(職員課)</li> <li>○夜間自己啓発講座(新規) 「お客様対応マナー」(7月、8月、12月) 70名</li> </ul> <p>職員が研修の重要性を理解するための動機付けを始めました。 研修効果の維持(向上)を図る研修のフォローアップ及びOJTとの連携強化、向上意欲のある職員をさらに高い水準に導く自己啓発講座の拡充が課題です。</p>	B	能力開発センター

重点 施策	取組 項目	取組内容	21年度			担当課
			予定	取組状況及び課題	評価	
5 お 客 様 満 足 度 向 上 戦 略	3 ブルーライン駅施設のリニューアル	<b>1 新横浜駅改良工事</b> 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する、JR連絡改札口周辺の改良工事及びエレベーターのバリアフリー化工事を進めます	10月完成	改良工事を予定どおり完成しました。 なお、エレベーターのバリアフリー化工事については、視覚障害者誘導用ブロック及び防犯窓を設置しました。	B	建築課
		<b>2 蒔田駅改良工事</b> エレベーター設置工事を引き続き進め、地上から地下1階までのエレベーターの22年度完成をめざします	地上～地下1階工事	駅南側民間ビルの工事が未着手であり、22年度内の完成は難しい状況です。早期事業実施に向けて民間ビル事業者に対して、引き続き働きかけてまいります。	D	施設課 建築課
		<b>3 横浜駅混雑緩和対策の検討</b> ダイヤ調整による混雑緩和対策のほか、ハード面の工夫による効果的な対策を検討します	検討	ダイヤ調整による対策を実施した結果、一定の効果が得られたことから、今後は、状況の把握に努めるとともに、混雑増加に対応できるハード面の効果的な対策の策定に向け、継続して検討を進めます。	B	施設課 建築課
	4 駅ボランティアの充実	駅ボランティア委員と駅職員の意見交換等を通じて連携を図り、駅の受け入れ態勢を改善し、活動内容の充実と活性化を図ります	実施	駅ボランティア委員との交流会の場を設け、意見交換を行いました(10月)。これらの意見を踏まえて、券売機等の利用可能ICカード表記の改善や、駅周辺案内情報の充実などを実施しました。 また、駅ボランティアの資質向上のため、今年度は地震体験研修を実施(2月)し、地震に関する知識のほか、消火器の取扱等を修得しました。 ボランティア実施駅では、活動時間中に駅構内放送を行い、ボランティア活動を支援しました。引き続き、ボランティアと連携を図りながら、活動を充実させていきます。	C	駅務管理所
	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、引き続きスマイルマナー向上員による啓発活動を行うとともに、活動をブルーラインに拡大します	実施	スマイルマナー向上員は、6月からブルーライン(横浜～上大岡駅間)に活動範囲を拡大しました。人員も追加募集して、ブルーライン15人、グリーンライン10人が活動しています。 また、活動時間も平日午後に加え平日午前にも広げました。引き続き、全席優先席の理解・浸透に向け、取り組んでまいります。	C	(高)営業課

重点 施策	取組 項目	取組内容	21年度			担当課
			予定	取組状況及び課題	評価	
5 お客様満足度向上戦略	6 地下鉄ダイヤ改正の検討	他社線やブルーライン等との乗り継ぎ利便性の向上を図るため、グリーンラインのダイヤ改正の検討を進めます	検討	平日の終車延長や朝ラッシュの運転間隔の短縮、他社線やブルーラインとの乗り継ぎの利便性を考慮したダイヤ改正を22年4月に実施します。	C	運転課
	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	60両更新  低床化率93.3% (リフト付バスを含む)	60両(ノンステップ車60両)を更新し、低床化率は93.3%(前年度93.0%)となりました。また、全車両に対するノンステップバスの割合は70.2%(前年度62.5%)となりました。 22年度は、福祉対策車両に関わる補助はありませんが、導入する車両はすべてノンステップ車とし、低床化の促進を図ります。	B	運輸課
	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10基設置します	10基設置	計画より多い12基を設置しました。 新横浜駅前10基 上星川、新高島駅前、各1基  景気悪化に伴い新たな設置が厳しい状況にあることから、今後の設置について広告事業者と協議し、設置を進めていくことが課題です。	A	(自)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  ○よりきめ細かく対応していくため、各営業所に権限・業務を移管します	点検・改善	年度当初に各営業所による全停留所調査を実施しましたが、調査が十分でなかったところがあり、お客様から各地区で改善についてのご要望をいただきました。ご要望のうち、誤植や著しい劣化、雨漏り等は直ちに修理等の対応を実施しました。 また、4月1日には横浜駅西口のバス乗り場について、お客様により利用しやすいよう変更を行いました。今後はお客様の目線による施設の維持、管理を進める必要があります。	C	各営業所
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	実施	路線マップをリニューアルして、見やすいものとしたほか、新たに乗り継ぎ検索システムの構築を進めました(2月公開)。	B	自動車本部 経営部 総務部	

重点 施策	取組 項目	取組内容	21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 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、関連する駅周辺施設整備などの残工事を堅実に進め、2,450億円以内で建設を完了します	完了	駅周辺施設の整備工事を3月末までに完了し、一部の補償業務を除いては、グリーンライン建設に係る残工事を終えることができました。 22年度以降、残る補償業務を継続するものの、総建設費は約2,414億円となり、目標を大きく上回る見込みです。	A	施設課
	2 施設の長寿命化	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>高島町駅工事</li> <li>その他調査設計</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>高島町駅は、補修工事を完了し、施設の長寿命化を図りました。今後は、23年度まで、主に阪東橋～吉野町間の躯体構造物の補修工事を実施します。</li> <li>2～3月にシールドトンネルの状態調査を実施し、23年度に予定している補修工事のための設計に向けた準備を整えました。</li> </ul>	A	施設課 保守管理所
		車両、軌道施設、電気設備、建築設備の長寿命化と今後の改良・改修工事の平準化を図るため、具体的な保守管理計画を策定します	検討・策定	中長期施設更新計画を見直し、費用を平準化しました。新たな長寿命化対策や状況の変化に伴い、計画を見直すとともに、必要な修正を加え、中長期の経営見込みの基礎データとして活用します。	A	施設課 車両課 建築課 電気課
	3 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	<p>停留所への運行案内情報表示器10基の設置。</p> <p>今後もお客様のご利用が多い停留所に設置を進めていきます。</p>	A	(自)営業課
4 市営路線バス車両 購入コスト縮減の検 討	交通局技術審査会で行った調査・分析結果をバス車両購入コストの縮減に結びつけます	検討	<p>車体価格について各社比較の範囲を広げ調査を行ないました。その結果に基づきコスト縮減要素を選定しました。</p> <p>次年度の車両購入価格の縮減には直接結びついていませんが、今後のバス車両購入にあたって、次期排出ガス規制実施への対応を見据えつつ、総合的なコスト縮減を図っていきます。</p>	C	施設課 (交通局技術 審査会) 自動車本部	

重点 施策	取組 項目	取組内容	21年度			担当課
			予定	取組状況及び課題	評価	
6 設 備 投 資 戦 略	5 大型路線バス車両の長寿命化の検討	NOx、PM法の動向を見極めながら、大型路線バスの計画的な修繕による長寿命化を、交通局技術審査会を活用して検討します	検討	平成24年度から全ての車両がNOx・PM法に適合するため、計画的な修繕を行い、使用年数を延長することにより、車両購入台数の平準化を検討し、新車購入計画を作成しました。	B	施設課 (交通局技術 審査会) 自動車本部
	6 工程管理の徹底	<p>○各課で事業の進捗管理表を作成し、責任職が進捗をよく定期的に確認することで、計画どおりの事業執行をめざします</p> <p>○各課の工事の起案文書を施設課合議とし、部全体の予算執行状況を一元管理します</p>	実施	技術管理部各課が施行する工事や委託業務の施行伺いを施設課合議とし、執行状況を一元管理する体制に改善し、また、予算執行状況を局内LANで共有することで、業務の遅延防止ができ、予算執行の進捗よく管理が向上できました。	A	施設課 車両課 建築課 電気課

重点 施策	取組 項目	取組内容	21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	<b>1 電気式ハイブリッドノンステップバスの導入</b> 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10両を11月に導入し、合計51両となりました。 今後の車両のメンテナンスコストの把握などが課題になりますが、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。	A	運輸課							
		<b>2 CNGバスの運行充実</b> パートナーシップ事業により設置した、浅間町営業所の天然ガススタンド、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	滝頭営業所 37 両の車両を浅間町営業所へ車両移籍が完了し、市内中心部での CNG 車両の運行が可能となりました。 さらに、北部方面での運行については、緑営業所に CNG 車両(3両)を4月に移籍し、佐江戸のエコ・ステーションを活用することで、運行地域の拡大を図りました。 充てん所の能力からCNG車両の増車は困難な状況ですが、今後、車両の更新時期を迎える車両があるため、車両の更新コストが今後の課題となります。	B	運輸課							
		<b>3 市営バスの省エネの取組</b>  ○燃費の向上 (2.6km/ℓの達成) (3-2-3 燃費の向上等の項目参照)  ○営業所等における省エネの徹底 昼間時や空室の照明の消灯、職員不在時におけるエアコン停止などの省エネルギーの取組を徹底します	実施	○自己流の運転操作で、省エネ運転意識の低い乗務員が、一部に存在しているため燃費向上が改善されませんでした。 取組として車両ごとに、省エネ運転操作マニュアル(経済回転域・最大トルク値等)を作成して職員研修で責任職が説明を行い、運転席に貼付して、乗務員が常に確認し、省エネ運転走行ができるように致しました。 また、燃費の悪い(2.60km以下)乗務員には、責任職が個別指導を実施し、省エネ運転乗務員指導記録簿を作成して効果測定を行い、燃費が向上するまで繰り返し指導致しました。 【燃費改善率】 <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>実績数値</th> <th>改善率</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>平成20年度</td> <td>2.41km</td> <td>1.2%</td> </tr> <tr> <td>平成21年度</td> <td>* 2.52km</td> <td>5.2%</td> </tr> </tbody> </table> * 平成21年度実績(4月～平成22年2月) ○不要な照明やエアコンのOFFなどに取り組みました。また、緊急対策として節水対策を行うなどこれまでにない取り組みをしました。		実績数値	改善率	平成20年度	2.41km	1.2%	平成21年度	* 2.52km	5.2%
	実績数値	改善率											
平成20年度	2.41km	1.2%											
平成21年度	* 2.52km	5.2%											

重点 施策	取組 項目	取組内容	21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	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、環境経営委員会からの提言書に基づき、市営交通の環境施策を明らかにした「市営交通環境白書」を公表するとともに、モビリティマネジメントの推進など、改善型公営企業として先導的な役割を果たす取組を進めます	<ul style="list-style-type: none"> <li>環境白書公表(5月)</li> <li>取組推進</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○これまでの環境に対する取組状況や今後の方向性を示した「横浜市営交通環境白書」を5月に策定・公表しました。 22年度には、バイオ燃料を使用した試験運行を実施するなど、先導的な取組を進めていきます。</li> <li>○グリーンラインの土休日利用促進のための企画乗車券を検討し、22年4月から販売します。 沿線の商業施設等へのマイカー利用からの転換、市営バス利用との連携強化を進めるため、企画乗車券発売に併せ、PRを強化する必要があります。</li> </ul>	B	経営企画課 統括営業課
		市営交通の優れた環境特性をPRするため、パートナーシップ企業との連携によるエコ体験会等のイベントを実施します。 また、20年度に環境広報プロジェクトで検討した、地下鉄の空き広告枠などを活用した環境PRを実施するため、グリーンラインの利用促進に向けた企業訪問時に市営交通の環境優位性を積極的にPRすることで、協賛企業を獲得します	実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>○エコ体験イベントの実施 お子様を対象とした、クイズ形式イベント「動物探しゲーム」及びエコツリー工作イベントを実施しました。(8月1日:参加者約380名:アサヒ飲料・アサヒビールとタイアップ)</li> <li>○環境広報の実施 地下鉄空き広告枠を活用した企業協賛による環境PRについては、多くの企業に賛同いただき、市営交通の環境優位性をPRしました。 ※実施状況(22年3月末現在) 4社掲載、6社準備中</li> </ul>	B	経営企画課 統括営業課
	3 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)自動車などの先行事例の情報収集に努め、エコ燃料の導入について試験運行を実施します	試験運行	<ul style="list-style-type: none"> <li>バイオディーゼル燃料についての情報を収集し、年度内の導入に向けて取組みをしてまいりましたが、供給方法や、価格の問題等もあり、年度内の導入には至りませんでした。 22年度は横浜市が行っている「使用食用油を利用したバイオディーゼル燃料活用事業」の燃料を使用し、バス車両2台程度で試験運行ができるよう調整中です。</li> </ul>	C	運輸課

重点 施策	取組 項目	取組内容	21年度		担当課	
			予定	取組状況及び課題		評価
8 地域 貢献 の 取組	1 生活支援サービスの導入	地域の高齢化に対応して、いわゆる交通不便地域など一定の条件の下に、地域や商店街と連携し、お買い物や通院など日常生活を支援するバスサービスを実施します	2路線で実施(試行) (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))	平成21年12月14日から、緑区と中区の2路線で試行を開始しました。 【利用状況】 1日2便の運行 緑区:70人/日 35人/便(往復) 中区:37人/日 18.5人/便(往復) 利用者から、「通院・お買い物便利になった」との好評を得ており、22年度にも新たに1路線の拡大を行います。	A	路線計画課
	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	平成21年度においては、地域などからの支援や協力要請はありませんでした。	—	路線計画課
	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 ○グリーンラインのさらなる話題づくりとして、ラッピング電車「GLはまりん号」を運行し、広告や企画電車の新しい受け皿として活用します ○本牧・新山下地区で好評の「市営バス小さな旅」について、グリーンライン沿線においても実施します(再掲) ○路線バス沿線の商店街と連携し、お買い物割引特典等のサービスが受けられるお買物バス(仮称)を運行します	実施 (検証・改善)	○グリーンライン沿線会議(年4回) 「2-1-3 グリーンラインの利用促進」参照 ○北部方面「市営バス小さな旅」導入に向けて検討を重ねてまいりましたが、路線の選定に至りませんでした。(再掲) ○商店街との連携 神奈川区大口通商店街と連携して、お買物バスの運行を10月から実施しました。 10~2月の利用状況 チケット配付数:236枚 立看板の設置やリーフレットの配布など広報を進めてきましたが、利用者については伸び悩んでいることから、更なる広報等を進めていくことが課題です。 また、商店街では、ポスターの掲出パンフレットの配布などの協力があり、交通局の事業PRを行うことができました。	A	統括営業課 (自)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	4.84	4.51	5.01	5.52	4.94
保土ヶ谷	4.50	4.17	4.47	4.90	4.49
浅間町	4.97	5.26	4.76	5.05	5.01
滝頭	4.34	4.15	4.67	4.76	4.46
本牧	4.67	4.86	5.16	5.14	4.94
港南	4.70	4.43	4.79	5.06	4.72
港北	3.28	4.57	4.34	4.28	4.12
鶴見	3.37	3.65	4.11	4.57	3.90
緑	4.57	4.13	4.96	5.00	4.64
磯子	4.72	4.90	5.05	4.94	4.87
平均	4.41	4.46	4.71	4.90	4.60

#### (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	121	161	75.2%	100	134	74.6%	104	133	78.2%	92	111	82.9%	417	539	77.3%
保土ヶ谷	133	193	68.9%	138	186	74.2%	124	180	68.9%	119	155	76.8%	514	714	72.0%
浅間町	136	175	77.7%	136	159	85.5%	112	150	74.7%	101	130	77.7%	485	614	79.0%
滝頭	132	176	75.0%	125	174	71.8%	133	168	79.2%	107	136	78.7%	497	654	76.0%
本牧	136	177	76.8%	133	175	76.0%	141	163	86.5%	115	132	87.1%	525	647	81.1%
港南	91	124	73.4%	90	126	71.4%	85	111	76.6%	71	85	83.5%	337	446	75.6%
港北	76	169	45.0%	124	175	70.9%	115	176	65.3%	88	147	59.9%	403	667	60.4%
鶴見	69	146	47.3%	82	147	55.8%	95	150	63.3%	88	124	71.0%	334	567	58.9%
緑	167	221	75.6%	103	154	66.9%	124	158	78.5%	105	132	79.5%	499	665	75.0%
磯子	144	195	73.8%	95	127	74.8%	102	123	82.9%	66	88	75.0%	407	533	76.4%
平均	1,205	1,737	69.4%	1,126	1,557	72.3%	1,135	1,512	75.1%	952	1,240	76.8%	4,418	6,046	73.1%

#### 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 21年8月に実施した職員調査結果

区 分	身だしなみ	姿勢・挨拶・応対	設備・清掃	掲示物・ラック	平均		前回との比較 A-B
					A	B	
あざみ野	3.50	2.97	2.94	3.27	3.08	3.22	△ 0.14
中川	3.73	3.18	3.41	3.50	3.37	3.28	0.09
センター北	4.26	3.63	3.52	3.67	3.67	3.43	0.24
センター南	4.17	3.76	3.26	3.65	3.63	3.63	0.00
仲町台	4.05	3.85	3.71	3.75	3.81	3.22	0.59
新羽	4.23	3.95	3.52	3.59	3.78	3.35	0.43
北新横浜	3.67	3.08	3.31	3.31	3.25	2.95	0.30
新横浜	3.89	3.38	3.14	3.31	3.34	3.22	0.12
岸根公園	3.70	3.23	3.43	3.22	3.34	3.13	0.21
片倉町	3.96	3.79	3.35	3.46	3.61	3.15	0.46
三ツ沢上町	4.04	3.77	3.72	3.61	3.76	3.54	0.22
三ツ沢下町	4.08	3.63	3.70	3.52	3.67	3.16	0.51
横浜	4.26	3.83	3.43	3.67	3.72	3.23	0.49
高島町	3.95	2.96	3.75	3.80	3.47	3.46	0.01
桜木町	4.45	3.58	3.42	3.43	3.59	3.50	0.09
関内	4.15	3.74	3.70	3.80	3.78	3.27	0.51
伊勢佐木長者町	4.35	3.89	3.48	3.95	3.83	3.19	0.64
阪東橋	4.15	3.41	3.37	3.70	3.53	3.23	0.30
吉野町	4.15	3.34	3.48	3.40	3.47	3.30	0.17
蒔田	3.90	3.18	3.88	3.85	3.59	3.09	0.50
弘明寺	4.29	3.65	3.49	3.64	3.67	3.35	0.32
上大岡	3.96	3.13	3.46	3.50	3.38	3.20	0.18
港南中央	4.29	4.10	3.63	3.60	3.88	3.28	0.60
上永谷	3.85	3.24	2.82	3.70	3.26	3.45	△ 0.19
下永谷	3.85	3.01	3.45	3.73	3.37	3.22	0.15
舞岡	4.05	3.38	3.33	3.55	3.47	3.28	0.19
戸塚	4.09	3.61	2.97	3.52	3.44	3.16	0.28
踊場	3.95	3.58	3.75	3.81	3.71	3.23	0.48
中田	3.95	3.37	3.52	3.33	3.47	3.35	0.12
立場	4.00	3.55	3.47	3.36	3.53	3.64	△ 0.11
下飯田	3.95	3.42	3.75	3.62	3.61	3.37	0.24
湘南台	3.79	3.36	3.74	3.79	3.60	3.59	0.01
ブルーライン平均	4.01	3.55	3.52	3.64	3.55	3.30	0.25

区 分	身だしなみ	姿勢・挨拶・応対	設備・清掃	掲示物・ラック	平均		前回との比較 A-B
					A	B	
中山	4.32	3.95	3.97	3.98	4.00	3.66	0.34
川和町	4.05	3.24	3.71	4.02	3.62	4.13	△ 0.51
都筑ふれあいの丘	4.43	3.61	3.90	4.14	3.89	4.01	△ 0.12
北山田	4.27	3.68	3.73	3.89	3.80	4.00	△ 0.20
東山田	4.14	3.76	3.89	3.93	3.87	3.90	△ 0.03
高田	4.45	3.93	3.75	3.53	3.85	3.87	△ 0.02
日吉本町	4.05	3.49	3.92	3.90	3.76	4.00	△ 0.24
日吉	4.14	3.76	3.94	4.02	3.90	3.87	0.03
グリーンライン平均	4.23	3.68	3.85	3.93	3.84	3.93	△ 0.09
全体平均	4.06	3.56	3.57	3.68	3.61	3.43	0.18

※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・応対・挨拶 4 ○設備・清掃 3 ○掲示物・ラック 2

前回結果は、10の設問を調査した20年9月実績

##### 結果概要

○全体平均が3.61となり、これまでの最高値となり、改善の取組成果等によるものと考えられます。

○「あいさつ」が10項目中最下位であることから、強化ポイントとなります

○設備、清掃面では経年劣化などもあり、計画的な修繕計画と日常のきめ細かな清掃、点検を相互に調整、検討し、改善に取り組むことが課題です

## 2 21年12月～22年1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		平均	
	今回	前回	今回	前回	今回	前回	今回	前回	今回	前回
あざみ野	4.22	3.50	3.96	3.04	3.43	2.75	3.22	2.58	3.71	2.97
中川	4.00	3.73	3.52	3.14	3.24	3.05	3.57	3.36	3.58	3.32
センター北	4.14	4.26	3.96	3.65	3.61	3.48	3.39	3.09	3.78	3.62
センター南	4.11	4.17	3.96	3.65	3.71	3.52	3.00	2.87	3.70	3.55
仲町台	4.04	4.05	4.13	3.77	3.87	3.77	3.78	3.64	3.96	3.81
新羽	4.19	4.23	4.14	3.91	4.05	3.68	3.38	3.32	3.94	3.78
北新横浜	4.00	3.67	3.62	3.00	3.48	2.88	3.57	3.08	3.67	3.16
新横浜	3.85	3.89	3.48	3.25	3.15	3.25	3.44	3.29	3.48	3.43
岸根公園	3.86	3.70	3.23	3.13	3.00	3.09	3.95	4.26	3.51	3.54
片倉町	3.91	3.96	3.68	3.74	3.68	3.65	3.45	3.39	3.68	3.68
三ツ沢上町	4.05	4.04	3.73	3.74	3.64	3.65	3.77	4.04	3.80	3.87
三ツ沢下町	4.04	4.08	3.87	3.72	3.87	3.52	3.91	3.72	3.92	3.77
横浜	3.87	4.26	3.57	3.78	3.48	3.43	3.14	3.30	3.51	3.70
高島町	3.45	3.95	3.32	2.75	3.09	2.70	4.00	4.15	3.47	3.39
桜木町	3.91	4.45	3.45	3.50	3.14	3.25	3.95	3.55	3.61	3.69
関内	4.04	4.15	3.91	3.60	3.70	3.60	3.55	3.90	3.80	3.81
伊勢佐木長者町	3.90	4.35	3.60	3.70	3.65	3.50	3.26	3.50	3.60	3.76
阪東橋	3.95	4.15	3.81	3.65	3.76	3.05	3.81	3.60	3.83	3.61
吉野町	3.81	4.15	3.62	3.50	3.29	3.00	3.62	3.80	3.58	3.61
蒔田	4.00	3.90	3.57	2.90	3.52	2.90	4.14	4.20	3.81	3.48
弘明寺	4.00	4.29	3.86	3.62	3.71	3.48	3.81	3.43	3.85	3.70
上大岡	3.46	3.96	2.96	3.13	2.42	2.96	2.83	3.09	2.92	3.28
港南中央	4.33	4.29	3.75	4.05	3.96	4.10	3.96	3.81	4.00	4.06
上永谷	4.35	3.85	3.83	3.15	3.30	3.10	2.96	2.53	3.61	3.16
下永谷	3.55	3.85	2.55	2.75	2.32	2.70	3.64	3.80	3.01	3.28
舞岡	3.86	4.05	3.05	3.11	3.05	3.05	3.55	3.42	3.38	3.41
戸塚	3.87	4.09	3.52	3.59	2.96	3.59	2.74	2.70	3.27	3.50
踊場	4.19	3.95	3.76	3.33	3.38	3.40	3.81	4.00	3.79	3.67
中田	3.86	3.95	3.29	3.14	3.43	3.33	3.52	3.52	3.52	3.49
立場	4.05	4.00	3.73	3.50	3.14	3.41	3.62	3.18	3.63	3.52
下飯田	3.95	3.95	3.38	3.38	3.29	3.29	3.57	3.52	3.55	3.54
湘南台	4.32	3.79	4.09	3.38	4.00	2.96	3.45	3.26	3.97	3.34
ブルーライン平均	3.98	4.01	3.63	3.42	3.42	3.29	3.53	3.45	3.64	3.54

区 分	身だしなみ		姿勢		挨拶		トイレ		平均	
	今回	前回	今回	前回	今回	前回	今回	前回	今回	前回
中山	4.27	4.32	4.27	3.68	4.05	3.86	4.27	3.95	4.22	3.95
川和町	4.00	4.05	3.71	3.33	3.62	2.95	4.19	3.76	3.88	3.52
都筑ふれあいの丘	3.90	4.43	3.38	3.43	3.19	3.43	4.38	4.00	3.71	3.82
北山田	4.05	4.27	3.71	3.59	3.43	3.36	4.00	3.68	3.80	3.73
東山田	3.95	4.14	3.43	3.62	3.19	3.43	4.00	3.95	3.64	3.79
高田	3.95	4.45	3.52	4.05	3.48	3.75	4.05	3.60	3.75	3.96
日吉本町	4.10	4.05	3.81	3.35	3.90	3.20	4.29	3.86	4.02	3.61
日吉	4.09	4.14	4.00	3.62	3.77	3.52	4.27	3.90	4.03	3.80
グリーンライン平均	4.04	4.23	3.74	3.58	3.58	3.44	4.18	3.84	3.89	3.77
全体平均	3.99	4.06	3.64	3.45	3.45	3.31	3.67	3.54	3.69	3.59

※今回の調査は、前回調査(21年8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>

平均点「3.69」となり、これまでの最高値となっています。職員の意識の向上や清掃等に関する改善の取組成果によるものと考えられます。しかし、目標は平均「4.00」であることから、更なる改善に向けて、次の取組が必要となります。

### 【改善ポイント】

○身だしなみは、特に案内所での着帽を徹底。

○姿勢は、特にお客様対応時の起立の徹底。

○あいさつは、お客様への声かけを第一として徹底。

○トイレは、計画的な修繕計画の作成、日常のきめ細かな清掃と点検の徹底。また、お客様の乗降の多い駅については、清掃体制の検討。

## 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)	第6回 (H21. 9)	第7回 (H22. 2)
A 経営、局に対する信頼感	18.81	20.02	20.03	19.87	20.35	21.39	21.23
B 上司に対する信頼感	20.63	21.22	20.37	21.49	21.24	21.27	21.07
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	24.95	25.00
D 職場の活力の状況	19.27	20.17	20.36	20.43	20.45	20.54	20.52
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	19.22	18.54
F 変革志向型自律行動	17.28	17.72	18.74	18.21	18.71	18.96	19.06
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	19.27	19.31
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	26.48	27.02

### 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			
	H22.2	H21.9	差	H22.2	H21.9	差	H22.2	H21.9	差	H22.2	H21.9	差	H22.2	H21.9	差	H22.2	H21.9	差	H22.2	H21.9	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	4.57	4.46	0.11	4.48	4.59	△ 0.11	4.29	4.20	0.09	4.26	4.12	0.14	4.43	4.49	△ 0.06	4.56	4.38	0.18	4.38	4.27	0.11
2	あなたは、交通局経営理念を知っている	4.61	4.48	0.13	4.25	4.25	0.00	4.31	4.22	0.09	3.98	3.86	0.12	4.42	4.46	△ 0.04	4.82	4.63	0.19	4.23	4.11	0.12
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	4.36	4.16	0.20	4.28	4.33	△ 0.05	4.18	4.02	0.16	3.97	3.86	0.11	4.34	4.32	0.02	4.49	4.35	0.14	4.16	4.04	0.12
4	あなたは、やる気を持って生き生きと仕事をしている	3.45	3.33	0.12	3.38	3.27	0.11	3.47	3.44	0.03	2.93	2.78	0.15	4.05	3.91	0.14	3.78	3.68	0.10	3.25	3.10	0.15
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	3.68	3.60	0.08	3.51	3.45	0.06	3.56	3.52	0.04	3.07	3.02	0.05	3.88	4.01	△ 0.13	3.89	3.79	0.10	3.38	3.30	0.08
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	3.11	3.07	0.04	2.82	2.72	0.10	3.08	3.15	△ 0.07	2.20	2.07	0.13	3.70	3.64	0.06	2.81	2.81	0.00	2.65	2.52	0.13
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	3.28	3.29	△ 0.01	3.17	3.04	0.13	3.34	3.41	△ 0.07	2.31	2.24	0.07	3.95	3.85	0.10	3.35	3.31	0.04	2.86	2.75	0.11
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	3.43	3.45	△ 0.02	3.27	3.15	0.12	3.40	3.43	△ 0.03	2.46	2.41	0.05	3.92	3.90	0.02	3.48	3.47	0.01	2.98	2.89	0.09
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	3.77	3.86	△ 0.09	4.20	4.24	△ 0.04	3.46	3.64	△ 0.18	3.41	3.27	0.14	4.16	4.08	0.08	4.38	4.30	0.08	3.69	3.63	0.06
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	3.68	3.73	△ 0.05	4.10	4.09	0.01	3.41	3.52	△ 0.11	3.29	3.23	0.06	4.14	4.08	0.06	4.38	4.28	0.10	3.60	3.55	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	4.28	4.36	△ 0.08	4.44	4.48	△ 0.04	4.04	4.21	△ 0.17	4.21	4.19	0.02	4.38	4.48	△ 0.10	4.49	4.28	0.21	4.26	4.28	△ 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	3.60	3.45	0.15	3.50	3.36	0.14	3.49	3.38	0.11	3.18	3.03	0.15	3.77	3.85	△ 0.08	3.56	3.46	0.10	3.39	3.23	0.16
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	3.56	0.10	3.75	3.65	0.10	3.73	3.71	0.02	3.34	3.29	0.05	4.34	4.22	0.12	4.10	3.94	0.16	3.59	3.50	0.09