

平成19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19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	25
IV	地下鉄駅評価	26
V	職員アンケートの実施	28

横浜市交通局

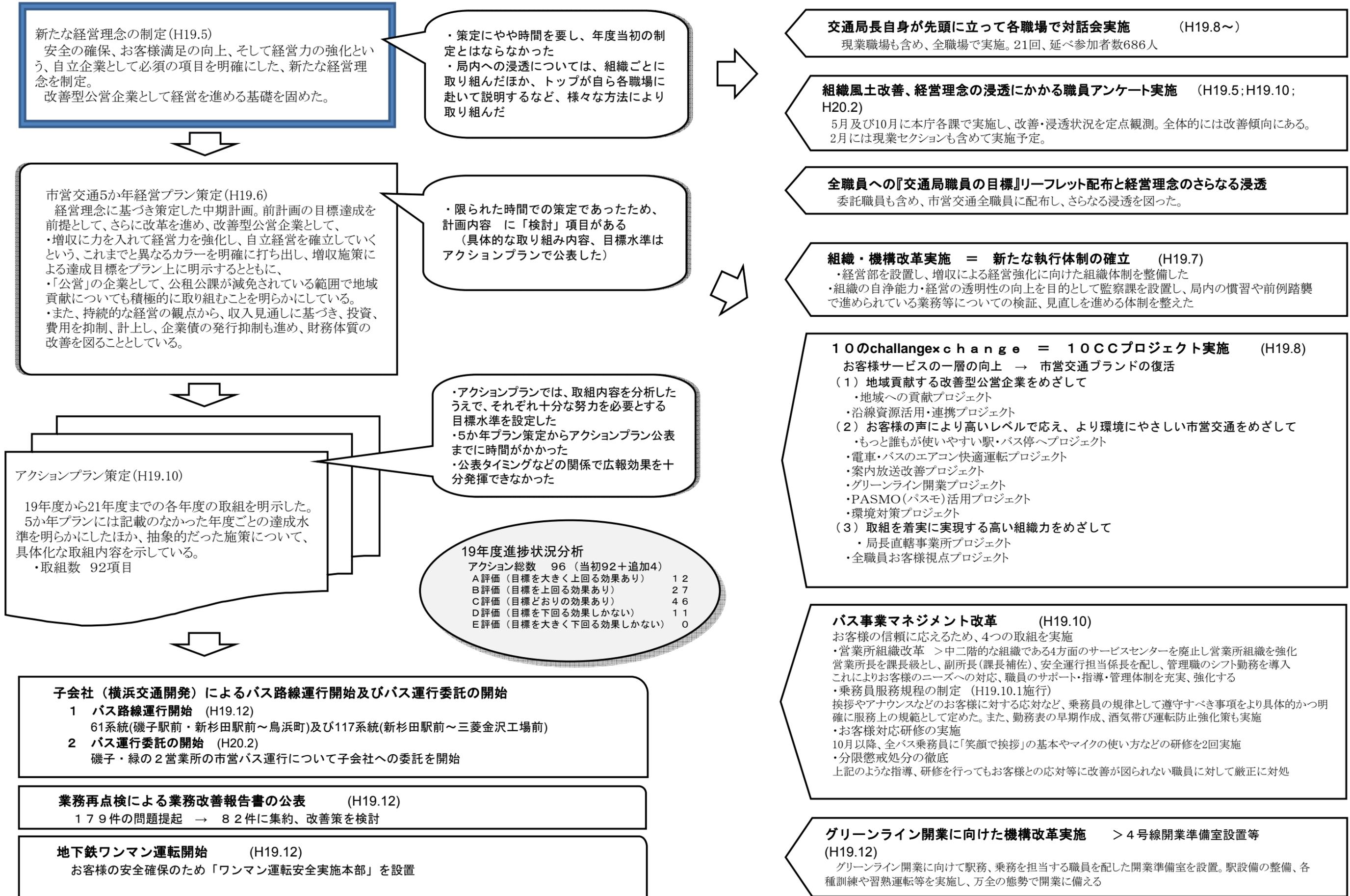
改善型公営企業としての取組と振り返りにおける評価（総括）

	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19年度末）	3
<p>当初設定92項目に、期中4項目を加え、合計96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。約9割の取組で、概ね目標水準以上の効果をあげています。</p>	
<p><項目別評価結果> A評価 12、 B評価 27、 C評価 46、 D評価 11、 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 <A～C：目標水準達成></u> D：目標を下回る効果のみ E：目標を大幅に下回る効果のみ</p>	
III 市営バス「安全運転・接客6つの言葉」の実施状況調査	25
<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が、年度当初から比べると6つの言葉の使用状況は増加傾向にあるものの、総体としての使用頻度はまだ低い水準にあることから、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）> 4～6月 3.29ポイント、 1～2月 4.44ポイント（1.15ポイントアップ）</p>	
IV 地下鉄駅評価	26
<p>駅のハード・ソフト両面について客観的評価を行うため、外部委託調査と職員による駅調査を実施しました。両調査とも、ガイドライン制定の効果などにより、身だしなみについては全体として高い評価となっていますが、調査の中で姿勢や応対に関して個人差が大きいとの報告があり、改善に向けた対策が課題となっています。</p>	
<p><委託調査結果（満点＝5ポイント）> 最高点＝身だしなみ 3.24ポイント、 最低点＝待機・挨拶 2.38ポイント</p>	
V 職員アンケートの実施	28
<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、20年2月に課長以下全職員に対してアンケート調査を実施しました。事務・技術職員に対しては他に2回実施し、定点観測も行いました。</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>	

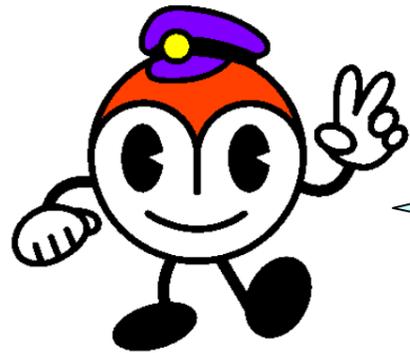
<調査結果①20年2月の経営方針浸透度> 全職員の76%に浸透

<調査結果②事務・技術職員の自己の変革志向的行動（満点＝30ポイント）> 2月 18.45ポイント（5月 17.28ポイント）
← +1.17ポイント

I 改善型公営企業としての改革の取組と評価



II 市営交通アクションプラン取組状況 (平成19年度末)



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

- A 目標を大きく上回った（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（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（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（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（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	8
重点施策3	コスト削減に向けた戦略	12
重点施策4	資金収支改善の取組	15
重点施策5	お客様満足度向上戦略	16
重点施策6	設備投資戦略	22
重点施策7	環境対策の取組	23
重点施策8	地域貢献の取組	24

重点施策	取組項目	取組内容	平成19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>コンプライアンス意識の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ○業務の再点検実施 ○職員への浸透策強化 ○法令に見合い、かつ実際の運用に適する規程を整備 	実施・改善	<p>これまでに起こした不祥事の再発防止を図り、持続的な経営のできる企業となるために、コンプライアンスを推進しています。</p> <p>19年度は局コンプライアンス推進委員会を年間9回実施しました。また、全職場で業務の再点検に取り組み、82項目について改善を図りました。さらに、朝礼に加え、職場ごとにコアタイム(毎週定例の時間帯を設け、広範なテーマで所属で話し合う場)を設定しましたが、十分な効果が得られませんでした。</p> <p>20年度は、コンプライアンス推進委員会の活動とコアタイムの活用方針について年次計画を立てて取り組み、半期毎に検証を行うこと、業務の再点検に全職員が参加することなどにより、責任職と職員のコミュニケーションをよくして、仕事中心の職場関係づくりを進めています。</p>	C	総務部総務課
		<p>真摯・公正・着実な監察の実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ○法令遵守や服務規律の徹底に向けたテーマ監察の実施 ○他都市、他局の事件、事例を教訓とするための仕組みづくり ○点呼執行の厳格化、接客・接客の向上などに向けた監察の実施 ○運輸安全マネジメントシステムの運用支援 	制度運用・監察実施・再評価・改善	<p>バス営業所での点呼執行の厳格化に向け、点呼立会、課題指摘、改善案策定指示、再立会による確認、のサイクルにより監察を実施したほか、乗務日報等の点検、職員勤務状況調査、地下鉄保守区点呼調査、バス乗務員のシートベルト検査などを行ない、法令遵守、服務規律を徹底しました。</p> <p>収入金管理に関しては、誤差に関する実地調査を繰り返すなかで、現場職員に記録の重要性を認識させ、調査と報告を確実にを行うよう指導しました。</p> <p>運輸関連の監察業務は、運輸安全マネジメントシステムの一部に組込むよう、内部監査実施の際に手順の整備等を行いました。今後も継続的に運輸安全マネジメントシステムの運用を支援していきます。</p> <p>監察実施状況は HP 上で公表しており、今後も効果的な監察を継続的に行ない、職員の意識向上を進めていきます。</p>	B	総務部監察課
		<p>財務関係事務における厳格な審査の徹底</p> <ul style="list-style-type: none"> ○規程やマニュアルの再確認 ○繰入金等の算定の新たなチェック体制を検討 	実施	<p>これまで繰入金収納にかかる審査資料には算定に関する資料が不足していたので、金額算定に係る基礎データを含めた詳細な資料を添付することで、審査を厳格化しました。</p> <p>また、業務の再点検の結果、改善が必要と認められた事項については、事務取扱いを見直しました。</p> <p>今後、繰入金算定に関して、チェックのための資料のさらなる充実を進めます。</p>	C	総務部財務課

重点施策	取組項目	取組内容	平成19年度			担当課
			予定	取組状況及び課題	評価	
		<p>公金管理の一層の適正化 公金管理の一層の適正化を図り、継続的かつ機能的なチェック体制を構築します</p> <p>○公金管理等調査改善委員会活動の充実 ○公金事務マニュアルの整備、見直し ○監察課によるテーマ別公金監査を取り入れた新たなチェック体制を構築</p>	検討・実施	<p>○局内における委員会と監察課との役割を明確にしたうえで、「交通局公金等管理委員会」と改称し、現場に精通した営業所長等を委員に加えるなど、新たなチェック体制を強化しました。</p> <p>これまで年4回開催していた委員会を、2ヶ月ごとに定期的に開催(年6回)することとして、活動を充実しました。</p> <p>○委員会は、公金業務に関わる課等が行う自主点検及び改善措置の報告を受け、それを評価し、必要な指示を行いました。</p> <p>点検結果及び改善措置結果については公表しました。</p> <p>○今後は、各所属において自主点検を徹底するとともに、作成している業務マニュアルの見直し等の改善策について、適確な評価及び指示等を行うよう取り組みます。</p>	B	総務部財務課
		<p>安全意識の向上 ○お客様が安全で安心してご利用いただける市営地下鉄を目指し、ヒヤリハットの報告と対策の職員教育、異常時対応の職員教育等を充実します。 ○職員の安全意識を高めるとともに、列車内におけるお客様の安全対策の検討を進めます</p>	制度確立・実施	<p>○職員に対して、安全管理マネジメント研修においてヒヤリハット事例や対策等について徹底を図り、危険回避を進めました。乗務員等へは、定期教育訓練や日常の点呼の厳正な執行を徹底し、安全意識の向上を進めました。</p> <p>○車内の非常通報装置の応答を運転士ができない場合、直ちに総合司令所の職員が対応するよう、応答先の切り替え時間を短縮し、お客様へ速やかな対応ができるよう改善しました。また、列車内安全対策のマニュアルを作成し、車内で痴漢等があった場合、駅係員が到着までドアを開けないこととしました。さらに、運行を総括する総合司令所の体制を強化し、駅及び運転業務と連携したシステムの強化を図り、安全運行の確保に努めます。</p>	C	高速鉄道本部 運輸サービス課
		<p>安全管理規程の徹底 安全管理規程の趣旨を徹底するとともに、安全確実な運行を確保するための記録・届出などを確実に実行し、PDC Aサイクルと内部監査により安全マネジメントの充実を図ります</p>	実施	<p>安全最優先の理念を共有化するため、経営責任職が各職場を巡回し乗務員との意見交換をしてきましたが、有責事故件数は214件で「横浜市営バス安全運転3カ年計画」の目標である180件以下を達成できませんでした。</p> <p>「安全運転・接遇6つの言葉」が励行されていないことは、規律が徹底されておらず、チェック態勢が不十分であったためであることを認識し、今後は営業所長と連携し、定期的にチェックすることで、安全意識を徹底していきます。</p>	C	自動車本部 運輸サービス課
		<p>列車接近警報装置の設置 線路内に列車接近警報装置を設置します(設置完了までの間は、監視員に加え予備監視員を配置)</p>	警報装置設置工事着手	<p>19年度は、列車接近警報装置の方式を検討し、その結果JR等で実績のある無線方式が最も有効であると判断しました。</p> <p>なお、安全向上のためには機械に頼るのではなく、保守作業員の安全意識を向上させることが重要であることから、19年度は予定を変更し、保守職場の体制や職員の意識を改善するため、</p> <p>○規定の遵守 ○規律の向上 ○安全教育の実施 等の取組を実施しました。</p> <p>これらの取組が一定の成果を上げたことから、今後これらの取組を検証することと合わせて、20年度に列車接近警報無線装置を導入します。</p>	B	技術管理部

重点施策	取組項目	取組内容	平成19年度			担当課
			予定	取組状況及び課題	評価	
2 安全性の維持・向上のための投資	ホームドアの設置 お客様のホームからの転落事故や列車との接触事故を防止するため、全駅にホームドアを設置します 挟み込みなどの事故防止のため、ホームドア開閉時の音声案内の改善を図ります	ホームドアの設置	全駅の設置完了	全32駅へのホームドア設置を完了しました。 これにより、設置前は毎年20件程度発生していたホームからの転落事故が、設置を完了した9月15日以降は0件となり、プラットホームの安全性が大きく向上しました。	A	技術管理部電気課
		車両基地のセキュリティ対策 川和車両基地開設に伴い、上永谷・新羽・川和車両基地のセキュリティ対策を実施します	検討	セキュリティのあり方を検討した結果、常時出入口を施錠して入出場管理をすることとしました。平成20年度から実施します。	C	技術管理部
		蒔田駅火災対策適合理化工事 地下鉄既設駅で唯一火災対策が未整備となっている蒔田駅の適合理化工事を実施します	実施	駅構内の防煙防火シャッター設置及び排煙設備変更などの工事を、予定どおり11月に着手しました。平成21年3月の完成を予定しています。今回の工事は駅構内に係るものであり、地上に至る避難階段については、隣接する再開発事業との協議を引き続き進めます。	B	技術管理部施設課
		3 車両・施設の安全性強化	信号装置の更新 老朽化した信号装置の更新を進めます	上永谷信号更新工事着手	上永谷駅の信号更新工事は、老朽化した機器を更新することにあわせて、より効率的な運行や営業を行うために、19年度は新たに次の検討を行いました。 ○駅構内有効利用のため、レイアウトを見直して信号機器室を移転する検討 ○将来速度向上を行うために必要な信号設備の対応を検討 ○ダイヤ乱れや将来の過密運転に対応するため、列車の入出区時間を短縮する検討 これらの検討に時間を要したこと、また、横浜駅の信号更新工事が、ワンマン化工事や列車の走行試験などが輻輳した影響により完成が遅れたことから、20年度に工事着手することとしました。	C
	変電所機器の更新 使用開始から30年以上使用している老朽化した変電所の機器の更新を進めます	設計	高島町変電所は建物が狭く、新たな機器を置くスペースが無いという課題がありましたが、19年度に施工方法を検討し、二重系の機器を片系ずつ更新する手順で機器配置計画を作成しました。 これにより、予定どおり20年度に設計・積算、発注する準備が整いました。 万代町変電所は、関係機関との調整の結果、道路下である関内駅への移転の見込みが立ちました。これにより土地の取得・占用の費用と新たに建物を築造する費用約18億円を削減することができるようになりました。 23年度の早期に更新を完了させる予定です。	A	技術管理部電気課	

重点施策	取組項目	取組内容	平成19年度			担当課
			予定	取組状況及び課題	評価	
		地下鉄車両の火災対策 火災の新基準に適合するため、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29編成)	2編成改修 (累計4編成)	工程短縮等を検討し、2編成の改修を予定より早く完了しました。	B	技術管理部車両課
		運転状況記録装置の設置等 運転状況記録装置の設置や防護無線の電源二重化などの車両改修を進めます	検討	地下鉄車両の運転状況記録装置の設置は、コスト削減と工期の検討を進め、スケジュールどおり実施します。	C	技術管理部車両課
		<期中追加取組> 故障防止対策 地下鉄車両、軌道施設、電気設備等の故障発生の抑制についての検討を進め、より健全な運行に努めます	検討・実施	故障防止対策として、下記を実施しました。 ○予防保全を目的とした軌道管理システムの導入検討(20年度より実施) ○老朽化した車両部品交換時期の見直し ○故障時の緊急対応体制の強化 ○スキルアップ研修の実施による保守技術の向上	C	技術管理部
	4 ブルーライン車両を1編成増備	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	お客様の利用状況、鉄道車両メーカーの生産見込み、鉄鋼など材料価格の動向を調査しました。	C	技術管理部車両課
	5 「横浜市営バス安全運転3カ年計画～市バス 安心・安全プラン～」	有責事故の減少に向けた取組 有責事故を10万キロ走行あたり0.4件(150件)以内とするための取組を進めます ○保険会社のノウハウを活用した運行管理者研修を年4回開催し、運行管理者の能力向上と点呼執行体制を充実 ○全乗務員に適性診断を受診させ、性格分析や運転に関する弱点を把握 ○事故惹起者を対象に「事故防止特別研修」を実施	取組推進 有責事故 180件以内	保険会社による運行管理者研修を2回実施するとともに、事故惹起者対象の特別研修を実施しました。また監察課による点呼監査を実施し、点呼執行者を評価することにより、点呼執行態勢を強化しました。 有責事故件数は214件で、「横浜市営バス安全運転3カ年計画」の目標である有責事故件数180件以下を達成できませんでした。 規律の徹底を図り、決められたルールをしっかりと守るよう更に指導し、指導に従わない乗務員に対しては厳正な処置を実施し、運転操作に起因する事故の撲滅を目指します。同時に有責事故をひきおこした乗務員に対する責任の所在を明確化し、また無事故や添乗結果良好な乗務員に対してはきちんと評価していく等、総合的な評価システムを検討します。	D	自動車本部 運輸サービス課
		ドライブレコーダーの導入 ドライブレコーダーの導入による乗務員の指導体制の充実	一部実施	データの収集や解析に時間短縮が図られた事により、ドライブレコーダーの導入を拡大することとし、3年間でバス車両の1/2に導入します。20年度は、1/6の車両まで取り付けます。また、収集した記録を解析し、乗務員が自己チェックし、活用することで安全意識を向上させるとともに、日頃の指導に役立て事故防止に努めます。	B	自動車本部 運輸サービス課

重点施策	取組項目	取組内容	平成19年度			担当課
			予定	取組状況及び課題	評価	
2 増収に向けた戦略	1 路線・ダイヤの編成	現場の第一線の声をふまえた運行ダイヤの総点検を実施し、路線、ダイヤの整備・再編を進めます (回送運行の再検討、雨の日ダイヤなど、お客様ニーズへの対応、鉄道駅での乗り継ぎを配慮したダイヤ編成など)	小型バス路線の新設1路線	<p>○初めて、現場の第一線の乗務員や営業所係員の意見等を踏まえた、全営業所、全路線を対象に運行ダイヤの総点検を実施しました。その結果、平成20年3月時点で81件中76件のダイヤの変更を実施しています。</p> <p>一方、運行実績等のデータ検証に時間を要したこと、運行ダイヤの権限を営業所に一部移譲しましたが、スピーディな対応ができなかったことが課題となっています。</p> <p>市営バスにとって運行ダイヤは「商品」という意識を全職員に浸透させ、常にお客様の視点にたつて迅速かつ柔軟に今後も見直しを行っていきます。</p> <p>○小型バス路線の新設は、地域の皆様等のご協力により予定どおり中区満坂線を平成19年10月29日に運行することができ、多くのお客様にご利用をいただいております。</p> <p>○お客様のニーズが高い11路線について平成20年3月から順次終車延長を実施し、バス利用を促進します。今後も現状の車両と人員を有効に活用し、営業所の特性を活かした新たな発想で「雨の日ダイヤ」、「回送運転の営業化」などお客様ニーズに対応した運行ダイヤを検討していきます。</p>	B	自動車本部営業課
	2 広告料増収への取組強化	地下鉄、バスの広告について、より増収を確保できるよう現状の制度の点検、見直しを行い、広告指針を整備します (視点>料金、他事業者の状況調査、新たな媒体、適正かつ迅速な手続き)	<ul style="list-style-type: none"> ・点検、見直し ・新広告指針の策定 ・検討、実施 	<p>現状の広告の問題点(軌道上電照広告の稼働率の低下、全国的な企業広告の誘致)を踏まえ、株式会社電通東日本を指定代理店に加えて販売体制を強化しましたが、グリーンラインについては問題解決に至りませんでした。グリーンラインの広告については100%の販売とはなりませんでした。今後の見通しは明るいと考えています。</p> <p>また、同社とは、市営交通パートナーシップ事業者として連携し、既存媒体の見直しや新規媒体の導入などにより広告価値を高めるとともに、広告専門業者である同社のノウハウを取り入れ、広告指針やセールスシートを作成し、営業力を高め、広告料増収を図っていきます。</p>	B	経営部統括営業課
	3 営業力の強化	広報の戦略的な展開	<p>○広報すべき情報を集約し、広報の対象者、媒体、発信の時期を明確にして効果的な広報を実施します</p> <p>○営業情報を効果的に展開するとともに、企業価値を高めるための情報発信ができるように情報を整理し、WEBに反映します</p>	<p>広報の戦略的な展開 (特にグリーンラインの開業をクロスアップ)</p>	<p>○ホームページに、企業情報ページを開設し、細分化されていた財務情報や局の取組を取りまとめ分かりやすくしました。また、グリーンライン開業情報ページの開設により、沿線地域情報の充実を図りました。この結果、局ホームページへのアクセス数は、企業情報ページでは月約20,000件から34,000件に、局のホームページ全体では約139万件から30万件増えて169万件(ページビュー。バス時刻表案内は除く)に伸びました。</p> <p>○ホームページは、平成14年度にリニューアルし現在に至っていますが、アクセスしやすくするために、20年度は、全面的なリニューアルに取り組みます。</p>	C

プランの目標達成状況 ①

ブルーラインの増収対策
<達成年次：平成19年度>

乗車料収入15億円増・附帯事業
収入3億円増

18年度決算で両収入合わせて19.8億円の増収となり既にプランの目標を達成しています。

19年度は18年度を上回る収入の確保が確実であることから、目標達成も確実であると考えています。

重点施策	取組項目	取組内容	平成19年度			担当課
			予定	取組状況及び課題	評価	
		<p>全員参加の経営システム導入</p> <p>○職員提案制度を見直します</p> <p>○現場の声や情報を経営に活かせる仕組みをつくります</p>	仕組みづくり	<p>○現在の職員提案制度は、件数(105件)も多く、職員の意欲は高まっていることから、これを業務に活かしていくため、提案者が事業化に参画できるような仕組みづくりを進めます。</p> <p>○職員がお客様視点としてのサービスの改善につなげる初めての仕組みとして、「お客様視点プロジェクト」を実施しました。その結果、組織によって差はあるものの第1期で330件、第2期で489件の提案があり、職員のサービス改善についての意識を高めつつあります。</p> <p>今後は、所管課が提案を迅速に実施することにより、提案者に改善の実感を与え、意欲を高めるなど、企業風土の改善及びサービス向上に繋げていきます。</p>	B	経営部経営計画課
		<p>経営委員会の運営</p> <p>民間企業の優れた経営ノウハウを取り入れるため、交通局経営委員会を運営、助言・提言を活用します</p>	助言・提言の活用検討・実施	<p>民間の経営者等による交通局経営委員会を3回開催しました。10CCプロジェクトなど、現在取り組んでいる改革に対して、評価をいただくとともに、交通事業の経営全般に対して、様々なご意見、提言をいただき、職員によるバスターミナル清掃の実施などに取り組みました。</p> <p>今後は、職員の意欲向上のための取組、お客様サービス向上のための主要ターミナル駅への案内人の設置やブルーラインの施設改良、バス停留所上屋の形状見直しなど、各委員からいただいたご意見、提言を事業運営に反映していきます。</p>	C	経営部経営計画課
		<p>職員の意識改革</p> <p>増収に向け積極的に取り組むマインドを、すべての職員が持つように意識改革を進めます</p>	検討、実施	<p>改善型公営企業として、地域からの発想を大事にし、自らが考えて企画を出すことや、民間のノウハウを取り入れることで、沿線会議の開催、「さくら電車」などの企画電車運行、他鉄道事業者との連携によるキャンペーンを実施しました。また、広告や構内営業の増収を目的としたパートナーシップ事業の具体化を進めました。さらに、職員が地下鉄関内駅周辺の清掃を実施するなど、職員の意思改革の成果が現われています。</p> <p>今後、さらなる成果に結びつけていくことにより、職員の意識改革を進めます。</p>	C	経営部統括営業課
		<p>運輸統計の短期分析</p> <p>運輸統計を短期間で分析し、課題を抽出し、その改善に結びつけます</p>	検討、実施	<p>バス運行改善システムや地下鉄後方支援システムのデータを活用し、バス路線別収支や駅別乗降客数等の公表を行いました。多くの時間を必要とし、かつ統計的な処理にとどまっていた。</p> <p>今後は、現金・IC等の利用実績、駅の改札機通過実績など、比較的短期間で取得が可能なデータをフル活用し、運輸統計としてだけでなく、経営指標として、お客様サービスの向上や業務改善に活用できるように取り組んでいきます。</p>	D	経営部統括営業課
		<p>PASMO機能の活用策</p> <p>PASMOの機能を利用し、商店街の活性化、市民の環境行動への誘導を図るなど、改善型公営企業としての活用策について検討します</p>	検討	<p>環境創造局や東急グループと連携し、PASMOを活用した環境ポイントの実証実験に参加しました。その結果、PASMOを使った環境への取組は有効であったものの、環境ポイントのコスト負担などが大きな課題であることが判明しました。今後、持続的な取組として実施するには、制度的な検討を行う必要があり、20年度は、ハウスカードの発行とあわせ、環境ポイントの展開について、「市営交通環境経営委員会(仮称)」で問題点を検討します。また、お客様からの要望も多いことから、定期券購入時にクレジットカードで支払いができるように、カード会社を選定します</p>	C	経営部統括営業課

重点施策	取組項目	取組内容	平成19年度			担当課
			予定	取組状況及び課題	評価	
		<p>企画乗車券の検討</p> <p>増収につながるチケットを企画します (バス→バス、地下鉄→バス、バス→地下鉄の乗り継ぎチケットなどの検討、「みなとぶらりチケット」の連携拡大検討など)</p>	検討・開発	<p>グリーンライン開業に伴う路線再編により、乗り継ぎが必要となる区間について、対象路線を限定し、乗り継ぎ運賃制度を導入しました。</p> <p>今後、過去の路線再編により乗り継ぎが必要となっている区間についても検討します。</p> <p>みなとぶらりチケットについては、これまでの京浜急行に加え、相模鉄道の往復切符とセットにして発売し、販路の拡大を図りました。また、横浜開港150周年に向けたイベント「横浜グランドミュージアム」との連携を図りました。</p>	C	経営部統括営業課 自動車本部営業課
		<p>お客様サービス向上策の検討</p> <p>○お客様の満足度を向上し、増収につながるサービス向上策について検討します</p> <p>○既存の乗車券について使用目的や種類について再検討し、お客様に分かりやすい乗車券制度を検討します。</p>	検討・一部実施	<p>○障害者割引定期券、端数日付定期券の発売を各駅で開始します。また、通学定期券について、認定校の適用拡大を図るとともに、これまで、利用経路を自宅と学校を結ぶ経路のみとしていましたが、学習塾への経路についても適用することとしました(20年4月7日より実施)。</p> <p>○グリーンラインの開業にあわせ、センター南に定期券発売所を設置し、お客様の利便性向上を図りました。</p>	B	経営部統括営業課
		<p>グリーンラインのお客様定着に向けた広報の展開</p> <p>グリーンラインの魅力をPRし、お客様の定着を図るための広報を計画的に実施します (グリーンライン一日乗車券の発売、バスとの乗り継ぎ券、他社線連絡定期券等の発売検討)</p>	検討・実施	<p>グリーンライン沿線の商店街でのフラッグの掲出や、東急電鉄と広告の連携を組んだほか、新たに立ち上げた沿線会議で作成したイベントカレンダーを配布するなど、多角的な広報を実施しました。</p> <p>なお、お客様満足度の向上を図るため、グリーンライン開業に伴う市営バスの路線再編により、乗り換えが必要となる区間について、市営バス間の乗り継ぎ制度を実施します。また、他鉄道連絡定期券について、3月から3社連絡定期券を発売しました。</p>	B	経営部統括営業課
	4 定期観光バス・あかいくつの運行	<p>市内の名所やみなとみらいの周遊など横浜を実感できる「横濱ヴィークル・パワー」を発揮するため、観光、都心部内アクセスなどの視点で現在の定期観光バス、あかいくつの運行形態を検討し、横浜開港150周年にあわせ実施します</p>	検討	<p>定期観光バスの車両を使用し、横浜ブリリアントウェイの一環として横浜夜景バスツアーを実施しました。また、20年度予算に向け、収支予測や提携などの検討などを行い、リース方式で車両を更新することとしました。</p> <p>「あかいくつ」については、主に土休日を中心とした混雑の緩和や、みなとみらい地区のにぎわいを演出するため、増車を実施することとしました。</p> <p>今後は、レストランや観光施設とのタイアップなどにより営業力を強化し、運行コースの見直し等を車両更新(増車)にあわせ実施していきます。</p>	B	経営部統括営業課

重点施策	取組項目	取組内容	平成19年度			担当課
			予定	取組状況及び課題	評価	
5 資産活用の積極的な展開		新羽車両基地上部の有効活用 新羽車両基地上部の有効活用可能なエリアの確定、条件等を整理し、事業化を推進します。事業化にあたっては、緑化及びスポーツ施設等の併設を検討します	基本方針作成	有効利用可能なエリアの確定、条件等を整理するとともに、緑化等、環境対策を踏まえた活用案を20年度に設置する「市営交通環境経営委員会(仮称)」で検討します。	C	経営部経営計画課
		横浜駅地下1階コンコースの活用 横浜駅地下1階コンコースの活用について、条件等を整理し、事業化を推進します	基本方針作成	消防法、建築基準法、道路法上等の与条件を整理するため、関係局と調整を図りましたが、構造や消防法等の制約が厳しく、有効活用策が見いだせません。 今後、利用可能な方途がないか、さらに検討します。	C	経営部経営計画課
		駅構内等のスペース活用 駅構内等のスペースを活用し、店舗等開設の事業化を推進します	実施 (3箇所程度)	新規に6店開設(総数87店舗)し、約800万円の増収を図りました。	A	経営部経営計画課
		中川駅上部有効活用 中川駅上部に民間事業者が複合施設ビルを建設し、賃貸料収入を得ることで増収を図ります	整備	建築請負事業者が民事再生法手続き開始の申し立てを行い、一時工事が中断したため、完成が遅れています。 今後は関係機関との調整を進め、早期完成を目指します。	C	経営部経営計画課
		野庭営業所跡地有効利用 平成18年3月末に廃止した野庭営業所跡地について、18年度に公募により決定した事業者による店舗開設後、賃貸料収入を得ることで増収を図ります	整備	地元との協議が進んだため、株式会社たまやが大規模小売店舗立地法の手続きに入りました。今後、建設工事を進め、20年秋頃に店舗開設する予定で、年間8,700万円の賃貸料収入を見込んでいます。	C	経営部経営計画課
		港北ニュータウン営業所跡地有効利用 平成19年3月末に廃止した港北ニュータウン営業所跡地について、19年度に公募により事業者を決定し、施設開設後、賃貸料収入を得ることで増収を図ります	公募・事業者決定	市内経済活性化に寄与する企業立地を図るため、経済観光局と連携して公募を行い、富士通エフ・アイ・ピー(株)に事業予定者が決定しました。今後、契約手続きを進め、20年度は権利金と賃貸料収入を見込んでいます。	A	経営部経営計画課
		市営バス営業所有効活用 市営バス営業所について、バス事業用部分との調整を前提として、有効活用可能部分の事業化を図ります	検討	事業化についての十分な検討を進められませんでした。 今後、増収を図るため、広告事業等にも幅を広げて検討を行い、事業化を進めます。 なお、市営交通パートナーシップ事業として、東京ガス(株)が浅間町営業所構内に天然ガス充填所を設置し、運営を行います。	C	経営部経営計画課

重点施策	取組項目	取組内容	平成19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	新たな人件費削減の取組				
		○給与水準の見直し	・制度設計 ・関係規程、システムの変更、整備	職務の内容と評価に応じた人事給与制度を労働組合に提案し、協議を進めています。 乗務員の勤務ローテーションを1か月単位で作成するなど、 超過勤務の平準化の取組 をすすめているところですが、依然として平準化というまでには至っていません。さらに平準化がすすむよう取り組んでいきます。 また、助役などの係員の昇任について、職務職階制を考慮し、各部門内の選考から、部長職を委員とした局全体の選考委員会による選考へ制度変更を行いました。 新しい人事給与制度導入に合わせ、 業績アップで職員が報われる給与体系 となるよう、環境整備等の取組をすすめております。	D	総務部職員課
		○超過勤務手当の削減	実施・導入			総務部職員課
		○乗務員等の勤務体制の見直しを行います				総務部職員課
		職務の責任及び内容に応じた人事給与体系の検討・実施	検討	業績連動型給与体系の検討・実施 業績連動型の給与体系を検討・実施します	B	総務部職員課
		○採用時職種別の職務の明確化				
		○職務職階制の導入	関係規程、システムの変更、整備等	福利厚生事業の見直し 福利厚生事業の見直しを行います (食堂・施設等の見直し)	B	総務部職員課
		○関係規程、システムの変更、整備				
		○選考の実施	磯子・緑の2営業所	子会社へのバス運行委託 子会社へのバス運行委託によって人件費を削減します	B	自動車本部営業課
		業績連動型給与体系の検討・実施				
2 経費節減策	制度改善要望の検討・実施	民間企業並みの自由な経営を行うにあたり、現行法制度によって制約となっている事項について、課題等を整理し、国等への制度改善要望を検討・実施します	・課題等の検討・抽出 ・要望の検討	C	総務部財務課	
企業債の繰上償還、借換等						・補償金なしでの繰上償還を実施(時限措置)
		企業債の繰上償還、借換等により支払利息の負担を軽減します				

プランの目標達成状況 ②

ブルーラインの運営コスト削減
＜達成年次：平成20年度＞

平成14年度実績に対して45億円
(30%)削減

プラン策定時(16年3月)に想定できなかった電気料単価の上昇等による増加分(約1億6,500万円)を除いて達成*できる見通し。

*△45.3億円(△30.63%)

重点施策	取組項目	取組内容	平成19年度			担当課
			予定	取組状況及び課題	評価	
		<p>駅業務委託の拡大</p> <p>○16年度から実施している駅業務の委託をブルーラインは21駅まで拡大します</p> <p>○20年3月開業予定のグリーンラインでは、開業当初より8駅で駅業務を委託します</p>	拡大・実施	<p>○ブルーラインの駅業務委託は、計画どおり21駅に拡大しています。なお、この効果額は年間約4億4千万円となります。20年度以降は、さらに指導業務掛の委託が未実施となっている駅の委託を拡大します。(20年度予定効果額約5億6千万円)</p> <p>○グリーンラインの駅業務委託は、外部委員による駅業務委託事業者選定委員会により、受注業者を決定し、3月30日のグリーンライン開業時より、10駅中新駅の8駅で駅業務委託を計画どおり開始しました。</p>	A	高速鉄道本部 運輸サービス課
		<p>再任用助役の採用</p> <p>駅助役経験者で退職する職員を再任用助役として採用します</p>	養成	<p>20年度からの実施に向けて、退職する助役の中から採用者を決定して1駅実施します。今後、再任用助役の採用については、実施状況を踏まえ検討していきます。</p>	C	高速鉄道本部 運輸サービス課
		<p>ワンマン運転の実施</p> <p>安全性向上のために全駅にホームドアを設置し、ATO(自動列車運転装置)運転と安全対策を万全にしたワンマン運転を実施します</p>	19年12月実施	<p>ワンマン運転の開始にあたり、交通局長を本部長とする「ワンマン運転安全実施本部」を設置し、ホームドア等の安全設備、発車メロディ及び案内放送の改善、駅職員のホームへの配置など、全ての安全対策が万全であることを確認したうえで、12月15日の始発からワンマン運転を開始しました。実施後は、モニタ画面の指差確認を徹底し、転落事故も発生せず運行されています。</p> <p>なお、ワンマン運転化による経費縮減効果は、年間約8億円となります。</p>	A	高速鉄道本部 運輸サービス課
		<p>営業費用の抑制</p> <p>走行1kmあたりの営業費用を平成23年度までに660円以下とするための取組を進めます</p> <p>○営業所の適正規模の検討 ○現場の第一線の声をふまえた運行ダイヤの総点検を実施 ○乗務員の勤務時間制度の見直し ○省エネ運転 ○回送運行を再検討し効率化と利便性の向上 ○乗務員の弾力的な採用の検討</p>	検討・実施	<p>○子会社への運行委託に合わせて営業所規模の平準化、適正化を図り、職員のマネジメント体制や点呼執行体制を強化しました。(○運行ダイヤの総点検は2-1 路線・ダイヤの編成を参照)</p> <p>○お客様のニーズが高い11路線について平成20年3月から順次終車延長を実施し、バス利用の促進をします。今後も現状の車両と人員を有効に活用し、営業所の特性を活かした新たな発想で「雨の日ダイヤ」「回送運転の営業化」などお客様ニーズに対応した運行ダイヤを検討していきます。</p> <p>○公募嘱託員については、学歴や年齢要件を撤廃して、対象を拡大して採用を実施しました。今後、短時間勤務の乗務員募集や随時募集の実施など、より柔軟な採用について検討していきます。</p>	C	自動車本部 総務部職員課
		<p>バス車両の車検直営化</p> <p>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。また、車検直営化拡大のため、新たに指定自動車整備工場を設置します</p>	実施	<p>全車両工場直営車検を合計150両実施し、外注費の削減を図りました。</p> <p>指定自動車整備工場の設置については、当面は費用対効果を考えたうえで見送ることとしました。</p> <p>直営車検については、外注費削減のため今後も拡大を図っていきます(平成20年度は作業日数の見直しにより、150両→180両に拡大)。</p>	B	自動車本部 運輸サービス課

重点施策	取組項目	取組内容	平成19年度			担当課
			予定	取組状況及び課題	評価	
		<p>エコドライブ徹底による燃費向上</p> <p>○「ネンピくん」(燃料消費量計)による走行テスト(通常運転・省エネ運転)を行い、燃料消費量の違いや省エネ運転のコツを体感する訓練を行います</p> <p>○エコドライブ管理システムを導入し、ドライブレコーダーで得たデータの運転診断結果を参考に、省エネ運転技術の向上や事故防止に役立てるとともに、乗務員の意識の向上を図ります</p>	「ネンピくん」による実地訓練 目標:2.47km/l	<p>「横浜市営バス安全運転3か年計画」の目標である、軽油1リットルあたりの走行距離2.47kmは達成できず、2.34kmにとどまりました。</p> <p>省エネ意識の向上を目的とした「ネンピくん」による実地訓練を浅間町・滝頭・本牧・磯子営業所で実施し、また、車両毎の燃料消費量を把握するため、給油管理システムを導入しましたが、省エネ運転の取り組みについて乗務員のなかにマンネリ化してきた様子が見られます。</p> <p>平成20年度はドライブレコーダーを導入し、収集した記録を解析し、乗務員が自己分析に活用することで、省エネ運転に対する意識を向上させ、燃費を向上させます。</p>	D	自動車本部 運輸サービス課
		<p>車両点検周期と内容の見直し</p> <p>車両の安全を確保しつつ、重要部検査や全般検査の周期延伸と内容の見直しを行います</p>	延伸試験・検討	<p>車両の60万キロ試験走行結果から、4年周期で実施していた重要部検査の周期延長に安全上問題がないことが、外部有識者を含めた検討委員会で確認できる見込みとなりましたので、国の了承を得て21年度から重要部検査の周期を延長するとともに、引き続き、全般検査の周期延長を進めます。</p>	B	技術管理部車両課
		<p>保守点検業務契約のさらなる長期化</p> <p>保守点検業務の契約期間(現行3年)のさらなる長期化について検討するとともに、提案及び評価制度の導入についても検討します</p>	実施の有無の検討	<p>平成20年度に発注する気象観測装置点検などについて、現行の3年契約から5年契約としました。これにより、保守点検業務の効率化とこれに伴う事務経費(約400万円)の節減を図ることができました。</p>	B	技術管理部 施設管理所 電気管理所 車両課
		<p><未記載取組追加項目></p> <p>事務用品等の共通管理</p> <p>共通管理によって事務用品等の在庫管理、調達を効率的に行います。</p>	さらなる効率化の検討	<p>従来の取扱品目(108品目)の見直しを行い、54品目に削減しました。(参考 横浜市役所会計室の取扱品目 211品目)</p> <p>今後、需要等を見極め、さらなる在庫整理と共通管理品目の見直しを進めます。</p>	A	財務課
	3 各種業務の子会社委託の検討	<p>市営バス車両の車検を含む整備業務や地下鉄の保守業務などを子会社へ委託することを検討するとともに、外部からの車検引き受けを検討します</p>	検討	<p>今後のバス車両の整備点検業務について、委託した場合の効果、内容、方法等について検討しました。</p> <p>地下鉄については、線路巡回点検等を子会社に委託した場合の安全性確保や経費等の課題について検討しました。</p>	C	経営部 自動車本部 技術管理部

重点施策	取組項目	取組内容	平成19年度			担当課	
			予定	取組状況及び課題	評価		
4 資金収支改善の取組	1 事業規模に見合う投資抑制	投資については、全事業を「安全性向上」、「安全性維持」、「増収戦略」などの区分ごとに整理し、投資の抑制を図ります	投資内容の審査	20年度予算編成において、「安全性向上」など事業ごとに区分整理を行い、更新計画や優先順位等に基づいて投資額を平準化しました。 今後は、実態にあわせて更新計画を適宜見直すとともに、事業の精査をすすめ、さらなる投資抑制に取り組めます。 【参考】20年度予算案の投資額 バス事業:対前年度295百万円減(法令等によるバス車両更新を除く) 地下鉄事業:対前年度1,219百万円減(ブルーライン施設改良)	B	総務部財務課	
	2 分かりやすい経営情報の提供	決算速報等の民間企業並みの早期公表	○決算速報については、期末日から100日後 ○四半期収支については、各四半期末から50日後までに公表します	期日までに公表	決算速報については、期日内(期末日から93日後:7月2日)に公表しましたが、四半期収支については、公表に向けた確認作業等が遅れ、目標の50日後までには公表できませんでした。 今後は、確認作業等の事務執行方法を精査し、期日内までの公表に向けて取り組めます。	D	総務部財務課
		民間企業並みの財務諸表作成	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)の作成について検討します	研究・準備	公営企業会計と民間企業会計の財務諸表について、項目別の比較を行うなど、研究を進めました。 今後は、さらに研究をすすめ、項目ごとの適用や具体的な算定方法等の詳細を確定し、19年度決算における試作に向けた検討を進めます。	D	総務部財務課
		子会社を含めた連結決算の検討	バス事業、地下鉄事業と個別に作成している決算書を民間企業並に子会社を含めた連結決算の検討、作成し公表します	試作	子会社へのバス運行委託化に伴い、20年度予算案で横浜交通開発(株)とバス事業会計との委託に係る連結会計を試作しました。 今後は、民間企業並みの財務諸表を作成した上で、バス事業、地下鉄事業と(財)横浜市交通局協力会、横浜交通開発(株)を含めた連結決算書の試作を進めます。	C	総務部財務課
		生活支援サービス等の事業内容と財務情報の公表	バス事業における生活支援サービスや、地域と連携した取組、環境対策などの地域貢献の事業内容とそれに係る財務情報を明確にし、予算や決算などとあわせ、分かりやすく公表します	20年度予算において整理し公表	20年度予算において、地域貢献や環境対策に関する取組をまとめて、予算計上額等を公表しました。 今後は、地域貢献に係る収支状況などの財務情報について、決算の中で明らかにし、公表に向けて準備を進めます。	C	総務部財務課
		事業資産の活用状況評価	事業資産の活用について、財務諸表等の分析を通じて、事業資産の活用状況を評価する指標を検討し、導入します	検討	「総資本回転率」や「総資本利益率」など複数の経営指標について研究をしました。 今後は、さらに研究を続け、他事業者との比較分析等を通じて事業資産の評価を実施します。	D	総務部財務課

重点施策	取組項目	取組内容	平成19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>職場環境の整備</p> <p>お客様や第一線の職場の職員が訪れても気持ちよく対応できる職場環境を整備するとともに、本庁舎内の案内のわかりやすさや使い勝手を工夫します</p>	<p>・美化を維持</p> <p>・案内や対応などの強化</p>	<p>お客様をお迎えするにふさわしい職場環境とするため、庁舎内のレイアウトを変更し、視線を遮る書架等をできるだけなくし、打ち合わせスペースを設けるなど、対応環境を整備しました。また、局のエントランスであるエレベーターホール的美観改善や、職員による職場内の清掃なども進めました。</p> <p>20年度は、時間の経過とともに乱雑となっている机上などの適正な環境の維持や、機構改革などレイアウト変更時におけるわかりやすい案内表示の工夫とともに、本庁各部門がさらに気持ちのよい対応ができるよう接客マナーの向上に取り組みます。</p>	C	総務部総務課
		<p>お客様視点、お客様本位の職員への浸透</p> <p>お客様からのご意見・要望等の広聴データを活用し、「お客様視点」、「お客様本位」を職員に浸透させ、組織としてお客様満足度向上を図ります</p>	懸案事項の抽出・改善	<p>職員がお客様視点としてのサービスの改善につなげる初めての仕組みとして、「お客様視点プロジェクト」を実施しました。その結果、組織によって差はあるものの第1期で330件、第2期で489件の提案があり、職員のサービス改善についての意識を高めつつあります。</p> <p>今後は、所管課が提案を迅速に実施することにより、提案者に改善の実感を与え、意欲を高めるなど、企業風土の改善及びサービス向上につなげていきます。</p>	B	経営部経営計画課
		<p>お客様満足意識の啓発</p> <p>交通局内での情報発信を強化し、交通局全体のお客様満足意識を啓発します</p>	データ・プロジェクトの結果の積極的公表	<p>局内LANや地下鉄駅事務室、バス営業所事務室等に設置したCS推進ボードを活用して、お客様の声の傾向や各職場のCS活動状況について局内の情報共有を図りました。</p> <p>今後は、CS推進リーダーが、お客様を意識した積極的な活動展開がさらにできるよう、局内の環境づくりを進めます。</p>	C	経営部経営計画課
		<p>創造的・想像的お客様満足の実現</p> <p>創造的・想像的お客様満足の実現を目指して、お客様満足改善運動を推進し、お客様の声の根本原因の解決策を検討、具体化します</p>	実施	<p>二度と同じことを指摘されないために、お客様の声の根本的原因を担当課が自ら考え行動し、バスダイヤの総点検、バスターミナル清掃活動、遅延証明書のホームページでの発行など、地下鉄・バス事業それぞれ100項目の改善を実施しました。</p>	B	経営部経営計画課

重点施策	取組項目	取組内容	平成19年度			担当課
			予定	取組状況及び課題	評価	
		<p><期中追加取組> 市営バス事業マネジメント改革</p> <p>一連の不祥事により損なった、市民の皆様やお客様からの信頼を回復していくためには、全職員が危機感を持って、「市営交通はお客様の信頼なくしては成り立たない事業である」ということを再認識し、特に、第一線に立つバス事業無員が、お客様に喜んでいただけるサービスを提供できるように、バス事業の基本的なマネジメントについて、これまでのやり方・決めごとを根本的に見直します。</p> <p>○バス営業所組織改革 ○乗務員服務規程の制定 ○お客様対応研修の実施 ○分限懲戒処分の徹底</p>	実施	<p>○バス営業所組織改革 バス営業所の体制を強化し、営業所長を課長級とし、課長補佐、係長級の副所長、安全運行担当を配置しました。(方面別のサービスセンターは廃止)また、所長等のずらし勤務制度を導入し、お客様のニーズへの対応、職員サポート体制を確立しました。</p> <p>○乗務員服務規程の制定 乗務員の規律として、遵守すべき事項をより具体的かつ明確に定め、所長以下管理職による指導教育が徹底でき、市営バス職員としてあるべき姿をわかりやすく示し、規律正しい職場環境を構築することを目的とした服務規程を制定しました。 現在、服装や髪型・髭など、身だしなみに一定の成果を得ることができましたが、未だに一部乗務員には徹底できていません。 今後も営業所長が乗務員に対して経営理念や、服務規程を確実に浸透させ、指導を強化します。再三の指導でも改善が見られない乗務員には、厳正な処置を行い、規律ある組織風土を作り上げるよう努めます。</p> <p>○お客様対応研修の実施 お客様への笑顔で挨拶など、気持ちよくご利用いただくための接遇の基本を、その時の状況に応じて適切に実践できるよう、ロール・プレイング中心の実践型研修を実施しました。 添乗調査結果によると研修実施後の「安全運転・接遇6つの言葉」の使用率は向上しているものの、満足できるものではありません。(平成20年2月調査結果、7点満点、全営業所平均4.28、最高:港南5.27、最低:保土ヶ谷3.38) 事故防止と接遇に関して「安全運転・接遇6つの言葉」は重要なものであり、今後も実践型研修を継続して実施し、気持ちのよい接遇と安全運行の確保に努めます。なお今後は営業所長の添乗指導を強化します。</p> <p>○分限懲戒処分の徹底 規範遵守の徹底が結果として職員自身や家族を守るという、職員の自覚を促しました。また、職員全体の意欲やお客様サービスの低下を招かないよう、指導、研修をしてもお客様との応対等に改善が見られない職員に対しては厳正に対処することとしました。</p>	B	総務部職員課 自動車本部

重点施策	取組項目	取組内容	平成19年度			担当課
			予定	取組状況及び課題	評価	
		<p>市営交通乗務員・駅務員の身だしなみを統一</p> <p>お客様に快適にご利用いただくため、全職員の身だしなみを統一します</p> <p>○ガイドライン策定(高速鉄道本部)</p> <p>○サービス規程制定(自動車本部)</p> <p>○定期的な調査を実施することにより接客、身だしなみを向上</p>	策定・実施	<p>○地下鉄</p> <p>身だしなみのガイドラインを策定し、実施状況を調査しました。調査結果を踏まえ、外部講師による研修を行った結果、全職員がガイドラインに添った身だしなみを実行できました。グリーンラインについては、開業に向けて、さらに外部講師による接客研修を実施しました。案内などに関するお客様からのご指摘があることから、今後は、研修や巡回をさらに強化し、身だしなみを含めた接客について持続的な改善に取り組みます。</p> <p>○バス</p> <p>(「市営バス事業マネジメント改革○乗務員サービス規程の制定」を参照)</p>	C	<p>高速鉄道本部</p> <p>運輸サービス課</p> <p>自動車本部</p> <p>運輸サービス課</p>
		<p>冷暖房温度の適正化</p> <p>バス・地下鉄車内の冷暖房温度の適正化を図ります</p>	改善検討・実施	<p>○職員が出勤や移動で地下鉄を利用した際に、空調に不快な暑さ、寒さを感じた場合、総合指令所へ報告し、司令から当該車両に指示する仕組みをつくり、車内温度の適正化に取り組みました。職員の意識が十分でないことから、依然として効果が上がっていません。取組について職員への徹底を強化するとともに、朝、タラッシュ時の対応、冷暖房機能等の見直しを進め、車内環境のさらなる快適性向上に努めます。</p> <p>○バス車内の冷暖房温度の適正化に向けて、バス乗務員全員に対してアンケート調査を実施し、現場実態を把握しました。また、お客様のご要望に応え、冷房の送風口にアクリル板を設置し風量を調節する改良を行いました。</p> <p>お客様から冷暖房温度について申し出があった場合、乗務員が臨機応変に車内温度調節をするということが、全員に浸透していないことから、走行中の全バス車両に車内の適温に配慮するようバス無線で指示をします。</p>	D	<p>高速鉄道本部</p> <p>運輸サービス課</p> <p>自動車本部</p> <p>運輸サービス課</p>
		<p>分かりやすい案内・表示への改善</p> <p>○異常時や催事の車内案内について、わかりやすく適切な音量で実施するための検討を進め、改善を図ります</p> <p>○情報表示器でもわかりやすい表示への改善を進めます</p>	改善検討・実施	<p>○自動放送については、走行時の騒音箇所の改善を行いました。また、列車遅延時などの案内放送については、総合指令所と乗務員が連携が図られ、お客様にわかりやすい遅延の放送を行うなど改善が見られました。</p> <p>今後は、さらに適切な案内放送を行うよう徹底していきます。</p> <p>○情報表示器で表示する案内については、リアルタイムで情報を更新するとともに、専門用語を使用せず、お客様にわかりやすい表現で案内するよう改善に取り組みました。引き続き、20年度は設置駅の拡大を図りお客様サービスの向上に努めます。</p>	C	<p>高速鉄道本部</p> <p>運輸サービス課</p>
		<p>「安全運転・接客6つの言葉」の使用徹底</p> <p>「安全運転・接客6つの言葉」の使用を徹底します。中でもお客様に対する乗車時の「ありがとうございます」を徹底します</p>	常時	(「市営バス事業マネジメント改革○お客様対応研修の実施」を参照)	C	<p>自動車本部</p>

重点施策	取組項目	取組内容	平成19年度			担当課
			予定	取組状況及び課題	評価	
		全職員への経営方針・経営目標の浸透 経営方針や経営目標の浸透を徹底し、全職員の行動として実践していきます	常時	朝のミーティングなどを活用し、経営理念を全職員が理解し、行動へと実践できるような企業マインドづくりを進めました。 なお、経営理念等の浸透度を把握するため、職員アンケートを実施した結果、約76%の職員に浸透していることが分かりました。	B	全庁
	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	第一線職員へのサポート ○第一線の職場の職員が働きやすくよいサービス提供ができるように、業務を見直し、支援していきます ○第一線の職場の職員への直接の情報提供手段として、局内報等を充実させます。	実施	第一線の職場へのサポートが不十分であることから、今後は業務の見直しを進め、第一線への支援を強化していきます。	D	全庁
		バス添乗調査方法の改善及び地下鉄添乗制度の導入 バスの添乗調査方法の改善を行うとともに、地下鉄の添乗制度を導入します。また、調査結果を有効活用するとともに、監察結果の公表による再発防止に向けた取組を進めます	改善・実施	添乗調査結果を数値で判りやすく表し、局内周知、公表などにより職員の意識を高め、サービス水準を上げていくよう取り組みました。 その結果、バス乗務員が状況に応じて使用することとされている「安全運転・接客6つの言葉」の使用状況は改善が見られました。 地下鉄では、新たに各課職員から募った調査員による駅評価に取り組み、さらに、民間業者への委託により第三者評価も実施しました。 バス・地下鉄ともに、今後も調査方法に改善を重ね、内部的な調査を実施していきます。	C	総務部監察課
		努力した者が報われる人事制度の構築 ○人材登用のためのシステムの構築 ○交通局採用職員(技能職員)の責任職への登用方針の見直し	運用・検証・見直し	助役などの係員の昇任について、公募制とし、選考委員会を設置するなど、広く人材を登用する仕組みを作り、従来の職を限定した希望制から制度変更を行いました。	C	総務部職員課

重点施策	取組項目	取組内容	平成19年度			担当課
			予定	取組状況及び課題	評価	
		<p>研修及び設備・教材の充実</p> <p>職員が、お客様本意を自覚し、実行するために必要な能力やスキルの向上を図るための研修を充実させるとともに、教材等の設備も充実させます</p> <p>【研修の充実】</p> <p>○職種別ノウハウ研修を実施します</p> <p>○「経営責任職、運営責任職の役割」の明確化、「お客様主義」の徹底、「現場主義」の徹底、「説明責任」の習得を目的とした研修を実施します</p> <p>○将来、責任職となる可能性を引き出すための「中堅職員研修」を実施します</p> <p>○職員のニーズによる研修を企画し実施します</p> <p>【設備・教材の充実】</p> <p>○研修室の新設、充実</p> <p>○教材の充実(車両のモックアップ設置及びシミュレーション装置設置)</p>	計画・一部実施	<p>人材育成の充実を図るため、交通局全体の研修体系を改め、能力開発センターで行う研修と各所属で行う研修の分けをし、それぞれの役割をはっきりさせました。</p> <p>能力開発センターでは、主に利用者サービスの基本となる安全運転やOA等の基礎的研修の充実を図り、第一線職員のスキルアップに取り組みました。また、地下鉄運転士養成機関として、今後も継続して運転士の養成を行っていきます。</p> <p>一方、所属単位では、それぞれの職場特性に合わせた、きめ細かく旅客接客や事故防止についての専門研修や職場研修を行いました。また、所属研修で対応しきれない職員に対しては、能力開発センターで再教育を行う仕組みを作りました。</p> <p>研修効果を高めるため、模擬車両(モックアップ)、コンピューターシステム教材の整備を行いました。引き続き、安全運行確保の分野での養成を強化するため地下鉄シミュレーターなど実践型研修を目指した整備に着手しています。</p>	B	総務部 能力開発センター
	3 ブルーライン駅施設のリニューアル	<p>新横浜駅改良工事</p> <p>新横浜駅のJR乗換階段新設に合わせて、JR連絡改札口周辺を改修し、現在、一般のお客様がご利用できないエレベーターについて、ご利用いただけるよう、バリアフリー化を進めます</p> <p>蒔田駅改良工事</p> <p>蒔田駅において、市営地下鉄で唯一未整備となっているエレベーター設置工事や、改札口の増設工事などを進めます</p> <p>上永谷駅の風雨対策</p> <p>上屋の設置を検討します</p>	基本・実施設計	<p>お客様の利便性向上に向け新たな店舗計画を含め、エレベーターのバリアフリー化の検討案を作成しました。エレベーターの設置位置によっては、新たな改札口の設置、またはホームの混雑が増加する恐れがあるなどの問題点があるため、要員増や混雑緩和対策を検討のうえ実施案を確定し、横浜の玄関口にふさわしい駅となるよう平成20年度に工事に着手します。</p>	C	技術管理部建築課
			工事	<p>駅構内の改良工事に着手しました。早期完成に向けて工事の進捗よくに努めます。今回の工事は、地下2階のホームから地下1階の改札階を結ぶエレベーター設置工事であり、地下1階と地上を結ぶエレベーターについては隣接する再開発事業と関係があるため引き続き協議を進める必要があります。</p>	B	技術管理部施設課
			検討	<p>既設の上屋の延伸と耐震補強をあわせ検討しましたが、耐震補強を含めた全面的な改修は高額となるため、費用を抑えた改修方法を検討しました。</p>	C	技術管理部施設課 施設管理所
	4 駅ボランティアの充実	<p>○センター北駅で常駐型駅ボランティアを開始します</p> <p>○現在実施中の駅でボランティアの再募集を行い、会員の増強と活動の活性化を図ります</p>	<p>・湘南台駅実施(19年5月)</p> <p>・センター北駅実施(20年3月)</p> <p>累計8駅</p>	<p>グリーンラインの開業、春休み期間にあわせ、センター北駅で駅ボランティアを開始し、全8駅で常駐型駅ボランティアを実施しました。(参考:3/26(センター北駅は3/30)~4/6、8駅で延べ299人が活動)</p> <p>今後、更に活動を活性化させるために、駅職員とボランティアとの連携が重要であり、意見交換、コミュニケーションの場の設定等の取り組みが必要です。</p> <p>なお、20年度は、現在実施中の駅でボランティアを再募集します。</p>	C	高速鉄道本部営業課

重点施策	取組項目	取組内容	平成19年度			担当課
			予定	取組状況及び課題	評価	
	5 地下鉄ダイヤ改正の検討	混雑区間の運転間隔の短縮や始発列車の見直し、20年3月開業予定のグリーンラインの状況に応じた乗り継ぎの見直しなど、輸送力増強に向けたダイヤ改正の検討(快速運転の検討)を進めます	7月1日ダイヤ改正(実施済)	ブルーラインでは、7月に日中時間帯の増発などのダイヤ改正を実施しましたが、今後、ダイヤに対する苦情・要望等を踏まえ、お客様のニーズに応えるよう体系的整理を行い、乗り継ぎ改善などの検討を進めます。	C	高速鉄道本部 運輸サービス課
	6 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	47両更新 低床化率 91.5%	47両を更新し低床化率は、91.1%となりました(子会社への路線移譲による車両売却により導入率が変更しています)。 これまでは、大型ノンステップバスについては、補助対象範囲内での導入にとどめていましたが、20年度からは高齢者に優しくどなたにも乗り降りしやすいノンステップバスを主力車両として位置づけ、福祉対策推進のため、補助対象台数を超えた導入を行います。	B	自動車本部 運輸サービス課
	7 バス停留所の美観とお客様の快適性確保	バス停留所の美観とお客様の快適性を確保するため、広告付き上屋を各年度20基設置します	20基設置	駅前ターミナル上屋の更新を中心として、17基の整備に着手しました(別途交通局独自で2基設置)。 上屋設置可能箇所への整備は現在ほぼ完了しています。今後の展開として、老朽化した上屋の更新や省スペース型の広告付き上屋の増設が考えられますが、省スペース型上屋は広告設置面数が少ないため、両面に広告が設置できるよう関係各所に働きかけていきます。	C	自動車本部営業課

重点施策	取組項目	取組内容	平成19年度			担当課
			予定	取組状況及び課題	評価	
6 設備投資戦略	1 安全性向上投資	防犯カメラの設置 17年度から実施している改札口及び駅ホームへの録画装置付き防犯カメラの設置を進め、22年度までに全駅での設置を完了します	改札口に全駅設置	改札口の防犯カメラについては、平成20年度の全駅設置を予定していましたが、予定を早め、改良工事中の蒔田駅を除く全駅への設置を19年度に完了しました。 また、コンコースや階段の死角となる場所に防犯ミラーの設置も完了しました。	A	高速鉄道本部 運輸サービス課
		エレベーター内の防犯対策のため、防犯カメラの未設置となっているエレベーターに設置を進めます(改札外にあるエレベーターは、19年度で設置完了)	検討	改札外のエレベーターへの防犯カメラの設置を完了しました。 なお、改札内のエレベーターについては、平成20年度から3年間で設置を進めます。	C	技術管理部 施設課 施設管理所
	2 安全性維持のための投資	第1期、第2期開業区間の駅及びトンネルを主体とした補修工事を実施します	・高島町設計 ・その他駅検討	高島町駅の補修工事に係る詳細設計を計画どおり完了し、20年度に工事着手します。また、横浜駅、関内駅の化粧壁裏の状態確認を実施する予定です。	C	技術管理部 施設課 施設管理所
	3 グリーンラインの総建設費縮減	グリーンラインの総建設費について、目標の2,500億円以内での建設が確実になったため、残る工事のなかでの更なる縮減により2,450億円以内での建設をめざします	実施	土木、軌道、電気、建築などの各工事部門による取り組みや、駅務機器関係等の見直しなどによるコスト縮減と、着実な工事の執行管理に継続的に取り組んだ結果、平成20年3月30日のグリーンライン開業を実現し、 総建設費2,450億円以内の目標達成を確実 なものとなりました。	A	高速鉄道建設部 計画課
	4 市営バス接近表示器の増設	お客様の利便性向上のため、接近表示器を増設します。設置にあたっては、より多くのお客様にバスを利用していただけよう、情報提供内容、表示タイミングなど見やすく分かりやすい表示方法を検討します	・設置基準検討 ・候補地の選定 ・仕様検討	20年度以降の増設候補地の選定と設置基準の作成のため、乗降客数の調査等を行いました。 また、液晶テレビを活用した新しい方式の表示器の、関内駅への試験導入も実施しました。 この新方式を20年度から導入可能であるかどうかの見極めに日時を要したため、増設候補地と設置基準は引き続き検討していきます。 なお、増設の対象外となるバス停については、携帯電話による運行状況サービスの活用の利用促進についてPRを強化します。	C	自動車本部営業課
<期中追加取組> 5 施設の長寿命化	車両、軌道施設、電気設備、建築設備の長寿命化計画案を作成し、21年度以降の改良、改修工事費の平準化を計る。	計画	平成19年度は、土木構造物、軌道施設について老朽化の程度の洗出しを行いました。 20年度はその他施設について老朽化の程度の洗い出しを行うとともに、グリーンラインを含めた長寿命化計画を作成し、21年度からの改良、改修工事費の平準化を推進します。	C	技術管理部	

重点施策	取組項目	取組内容	平成19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	電気式ハイブリッドノンステップバスの導入 横浜市中期計画(地球温暖化対策の促進)に基づき環境創造局と協調し、毎年10両程度電気式ハイブリッドノンステップバスを導入します	10両導入	電気式ハイブリッドノンステップバス10両を導入し、合計31両となりました。今後も積極的に導入を進め、市内バス事業者の先導的な役割を担っていきます。	C	自動車本部 運輸サービス課
		CNGバスの運行継続 現在2箇所の営業所(滝頭・港北)にあるCNG充填施設の能力が限界のためこれ以上の増車はできませんが、引き続き環境に優しいCNGバスの運行を継続します	運行継続	2つの営業所(滝頭・港北)で市内唯一のCNGバス保有事業者として、75両の運行を継続しました。CNGバスは環境にはやさしい一面、コスト高という課題があり、滝頭営業所のCNG充填所は、老朽化による更新が見込まれています。そこで20年度はCNG充填所を運営する東京ガスと連携し、エコ・ステーションを浅間町営業所に設置し、建設費、運営経費などを削減します。また、同社が保有・運営する佐江戸エコ・ステーションを活用し、CNG充填所のない営業所においても、一部CNGバスの運行を実施します。	A	自動車本部 運輸サービス課
	2 環境にやさしい改善型公営企業ブランドの確立	○環境車検制度の導入やエコドライブなど環境にやさしい改善型公営企業の取組を推進するとともに、積極的なPRを図ります ○環境にやさしい公共交通利用に市民を誘導していくため、PASMOを活用した商店街利用の促進や公共施設利用にあたってのポイント制度の可能性について検討します ○現在、実施している環境ポイントの実証実験の結果について検討します	検討	「環境対策プロジェクト」により、エコドライブ体験会の実施や具体的な施策の検討を行い、次年度以降の方向性を定めました。20年度は、民間との協働を図りながら、タイヤへの窒素ガス充填、エンジン洗浄、特殊塗装などの環境に優しい車両整備のテストを実施するとともに、20年度からの検討に備え、「市営交通環境経営委員会(仮称)」の委員を選定しました。今後、PASMOを活用した環境ポイント制度などを検討していきます。	B	経営部 経営計画課 統括営業課
	3 新羽車両基地上部の緑化等の検討	新羽車両基地上部について、建設当時の地元要望事項(市民利用施設の整備)や、ヒートアイランド現象の緩和等、地球温暖化の抑制に資するため緑化の検討を進めます	基本方針作成	有効利用可能なエリアの確定、条件等を整理するとともに、緑化等、環境対策を踏まえた活用案を20年度に設置する「市営交通環境経営委員会(仮称)」で検討します。	C	経営部経営計画課 技術管理部建築課
4 エコ燃料や新たな低公害システムの導入検討	バイオディーゼル燃料や燃料電池(電気自動車)自動車などの先行事例の情報収集に努め、エコ燃料については少なくとも1営業所の導入を検討します	検討	バイオ燃料については、他都市の導入状況について情報を収集しました。その結果、バイオ燃料を使用したことによる車両への影響が発生していることや、燃料代が割高になることが判明しました。20年度も他都市、他事業者の導入について情報収集に努め課題の解決に向けて検討していきます。	C	自動車本部 運輸サービス課	

重点施策	取組項目	取組内容	平成19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検討	<p>○地域の高齢化による日常生活の不便性を和らげるバスサービスの一定のルール化づくりを進めます</p> <p>○18年度路線再編成に伴う暫定路線について、お客様の利用動向や地域の特性など検証し、運行を継続するか、どのような運行サービスができるかを検討します</p>	検討	<p>地域の高齢者や障害者などの不便を和らげ、通院やお買い物など、日常生活を支援するための生活支援バスサービスを検討しました。今後、サービスの実施に向けて、交通不便地域や高齢化率、他の移動手段の有無などを総合的に判断し、5カ所程度の地域を選定するとともに地元の調整や具体的な運行方法について検討していきます。</p> <p>暫定路線につきましては、激変緩和策として2年間に限り講じた措置ですので、採算性も見極めながら検討していきます。</p>	B	自動車本部営業課
	2 地域主体の新たな公共交通サービス支援事業への協力	<p>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</p>	調整・支援	<p>19年度は協力要請がありませんでした。今後、要請があれば必要に応じて支援していきます。</p>	C	自動車本部営業課
	3 沿線施設、区役所等との連携による地域活性化	<p>○沿線の区役所・地域(商店街、学校、町内会等)及び他局等と、定例的な会議の場(沿線会議)を設け、それぞれの資源の魅力が利用者の増につながる取組を企画・立案・実施します</p> <p>○鉄道、バスで結ばれた沿線地域の元気な情報を、当局施設(車内、駅、営業所等)を用いて発信し、沿線地域間で共有する仕組みをつくります</p> <p>○沿線の特徴を生かした企画電車の運行、企画チケットを検討します</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・沿線会議の設置運営 ・取組実施をサポート ・沿線情報共有の仕組みづくり 	<p>沿線の各行政区(3区)ごとに会議を各2回開催しました。会議での意見をもとに、地域の魅力を紹介する沿線マップを作成、3月に発行しました。また、開業に合わせ、沿線情報を共有する仕組みとして、沿線のイベントをPRするイベントカレンダーをグリーンライン全駅に掲出、局ホームページにも情報を掲載しました。</p> <p>今後は、沿線会議で、地域の活性化及びグリーンライン乗車人員増加の相乗効果をテーマに、地域からの情報収集力強化、効果が高い発信方法について議論しながら、地域の魅力(おいしいレストラン、買い物、イベント、名所、旧跡、自然、公園、動物園、博物館、スポーツ施設など)の情報を集め、沿線の地域、商店街、児童及び施設等との連携により、取組を実施します。</p> <p>沿線の桜情報を満載した『さくら電車』を運行し、沿線施設とタイアップしてスタンプラリー(注)を実施しました。費用対効果の検証、企画の組み方及びテーマ設定の検討を行い、今年度も実施します。</p> <p>注) スタンプラリーは4月5、6日に実施。</p> <p>参加者数 約 6,000 人、うち全ポイント踏破者数 約 1,700 人</p>	A	経営部統括営業課

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レベルの客観的評価を行うため、外部委託及び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レベルを確認し、改善ポイントを明らかにするため、駅の様々な面を総合した調査を行いました。

1 19年12月に実施した外部委託調査結果

区 分	身だしなみ	待機・挨拶	接客対応	話し方／聞き方	設備	お客様支援度	平均
あざみ野	3.77	3.07	3.60	3.60	3.87	3.50	3.57
中川	3.33	2.17	2.07	2.40	3.20	1.70	2.48
センター北	3.77	3.07	3.70	3.70	4.13	3.00	3.57
センター南	3.23	2.13	2.10	1.97	3.40	1.40	2.37
仲町台	2.80	1.50	2.37	2.90	3.27	1.80	2.44
新羽	3.77	3.43	3.33	3.43	3.53	2.63	3.36
北新横浜	3.00	1.33	1.73	2.17	2.60	1.00	1.97
新横浜	3.00	2.00	2.33	2.37	2.47	1.67	2.31
岸根公園	2.90	1.93	3.07	2.97	3.00	2.80	2.78
片倉町	3.33	2.77	3.23	3.37	2.87	2.70	3.04
三ツ沢上町	3.00	1.70	2.40	3.07	3.07	1.53	2.46
三ツ沢下町	3.57	1.77	3.13	3.50	3.33	3.27	3.09
横浜	3.10	1.87	2.60	2.73	2.80	2.27	2.56
高島町	2.77	1.97	2.07	2.67	3.07	2.10	2.44
桜木町	3.00	3.03	3.23	3.10	2.80	3.33	3.08
関内	3.33	2.73	3.10	3.43	2.93	3.13	3.11
伊勢佐木長者町	3.00	2.70	2.90	3.00	3.00	2.77	2.89
阪東橋	3.33	2.70	3.23	3.50	2.53	3.57	3.14
吉野町	3.33	2.83	3.20	3.17	3.00	3.17	3.12
蒔田	3.23	2.33	3.13	2.80	3.00	3.13	2.94
弘明寺	3.10	2.40	2.50	2.73	3.27	1.70	2.62
上大岡	2.63	2.25	1.93	1.87	2.47	1.37	2.08
港南中央	4.00	3.80	3.90	3.93	4.27	3.50	3.90
上永谷	3.37	2.87	3.07	3.10	3.27	2.37	3.01
下永谷	3.33	2.37	2.27	2.90	3.13	2.50	2.75
舞岡	2.90	2.13	2.83	2.73	3.27	2.03	2.65
戸塚	3.43	3.03	3.37	3.53	3.20	2.47	3.17
踊場	3.43	1.70	2.20	1.90	2.93	1.97	2.36
中田	4.00	2.50	2.93	3.30	3.40	2.60	3.12
立場	3.33	2.27	3.07	3.13	2.67	2.27	2.79
下飯田	3.43	1.60	2.23	2.47	2.80	2.00	2.42
湘南台	2.10	2.20	2.47	2.83	2.93	2.23	2.46
平 均	3.24	2.38	2.79	2.95	3.11	2.42	2.81

分析

- ・全体平均値が2.81であり、3を切っている。これは他社に比較し、低いポイントである。他社では初回で3.2～3.5程度が標準値であり、やはり全体的にサービスに対しての意識が足りないと言える。
- ・身だしなみについては3.24であり、この程度の数値が他の項目も欲しい。
- ・待機姿勢に関しては他の鉄道会社に比較し、やはり低い点数である。3.5を目標としたい。対応の基本としての取り組みは身だしなみの徹底、待機・挨拶からである。
- ・接客対応、話し方・聞き方、LA支援度については、個人差によるものが大きいと思われる。今後この項目がより高くなることがお客様対応向上の次なる目標である。
- ・設備面も3.11で、駅ではゴミが殆どなく清掃は一応行き届いている。但し、他社線に比較すると床やタイルの汚れの付着が気になるとの意見も多く、環境整備の課題はあると思われる。ゴミはないが、それだけでは満足にはならない。

2 20年2月に実施した職員調査結果

区 分	身だしなみ※	姿勢・挨拶・対応	設備・清掃	掲示物・ラック	平均
あざみ野	3.00	3.37	3.33	3.49	3.33
中川	2.90	3.16	3.32	3.54	3.25
センター北	2.93	3.56	3.27	3.52	3.37
センター南	2.93	3.41	3.26	3.38	3.28
仲町台	2.91	3.25	3.51	3.58	3.34
新羽	2.95	3.58	3.45	3.48	3.41
北新横浜	2.88	3.14	3.26	3.29	3.16
新横浜	2.90	3.54	3.28	3.47	3.35
岸根公園	2.92	3.49	3.56	3.63	3.45
片倉町	2.98	3.65	3.00	3.51	3.34
三ツ沢上町	2.98	3.57	3.33	3.40	3.37
三ツ沢下町	3.00	3.40	3.18	3.44	3.29
横浜	3.00	3.56	3.20	3.51	3.36
高島町	3.00	3.34	3.55	3.46	3.36
桜木町	3.00	3.83	3.21	3.56	3.47
関内	2.98	3.53	3.15	3.47	3.33
伊勢佐木長者町	2.93	3.12	3.21	3.53	3.21
阪東橋	2.95	3.41	2.95	3.51	3.24
吉野町	2.93	3.49	3.65	3.51	3.44
蒔田	2.90	3.46	3.09	3.24	3.22
弘明寺	2.93	3.33	3.20	3.47	3.27
上大岡	2.86	3.19	3.24	3.47	3.22
港南中央	2.93	3.69	3.52	3.38	3.44
上永谷	2.95	3.60	3.15	3.43	3.34
下永谷	2.86	3.26	3.79	3.62	3.42
舞岡	2.94	3.41	3.53	3.67	3.43
戸塚	2.96	3.58	3.23	3.46	3.36
踊場	2.91	3.60	3.82	3.74	3.57
中田	2.93	3.75	3.68	3.73	3.59
立場	2.95	3.95	3.66	3.88	3.69
下飯田	2.91	3.47	3.54	3.65	3.44
湘南台	2.86	3.65	3.64	3.65	3.52
平 均	2.94	3.48	3.37	3.52	3.37

※「身だしなみ」項目のみ3～1の評価

分析

- ・身だしなみは全管区ともにポイントが高いです。
- ・全体的に数値にあまり差が見られませんが、戸塚管区が身だしなみ以外の項目ですべてトップ、比較的良好であると言えます。
- ・設備面では、一番新しい湘南台方面を含む戸塚管区が一番ポイントが高く、妥当と言えます。
- ・姿勢やあいさつ、清掃面で良くないコメントが多かったにも関わらず、数値には表れていません。
- ・外部機関による駅調査(全体平均2.81)と比較すると、調査項目や評価ポイントが同じではないため一概には言えませんが、全体的に評価が甘いと感じられます。

V 職員アンケートの実施

1 本庁職員アンケート結果

質問に対する回答選択基準

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

※設問は分類ごとに6問 満点＝30ポイント

設問分類	第1回	第2回	第3回
A 経営、局に対する信頼感	18.81	20.02	20.05
B 上司に対する信頼感	20.63	21.22	20.50
C 組織ビジョンの納得性と共有の度合い	17.54	18.71	19.53
D 職場の活力の状況	19.27	20.17	20.39
E 自律的行動を促進するマネジメントスタイル	19.28	19.33	18.72
F 自己の変革志向的行動	17.28	17.72	18.45
G 自律的行動が評価される度合い	18.10	18.46	18.74
H 本質を大切にする傾向	21.79	22.02	22.42

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 自律的行動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 自己の変革志向的行動	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 自律的行動が評価される度合い	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 本質を大切にする傾向	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
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	4.43	4.39	4.12	4.24	4.43	4.43
あなたは、交通局経営理念を知っている	4.27	3.84	4.06	3.78	4.29	4.54
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	4.24	4.12	4.04	3.90	4.27	4.19
あなたは、やる気を持って生き生きと仕事をしている	3.29	3.07	3.39	3.27	4.10	3.47
あなたは、上司や同僚に、おかしいことは「おかしい」と言っている	3.57	3.52	3.51	3.11	3.78	3.61
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	2.98	2.53	3.08	2.61	3.60	2.84
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	3.12	2.87	3.33	2.58	3.84	3.10
あなたの職場では、上司や同僚に、おかしいことは「おかしい」と言える雰囲気がある	3.44	3.27	3.42	2.74	3.82	3.34
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	3.65	3.99	3.89	3.37	3.78	4.07
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	3.60	3.85	3.63	3.31	3.81	3.96
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	4.22	4.60	4.35	4.27	4.40	4.36
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	3.17	2.79	2.95	3.01	3.46	2.97
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	3.35	3.44	3.55	3.46	4.24	3.73

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
若葉台	2.90	3.19	3.65	3.84
保土ヶ谷	2.23	2.50	3.39	3.98
浅間町	2.47	3.27	3.54	3.50
滝頭	4.31	4.40	4.54	4.66
本牧	4.24	4.69	4.90	4.95
港南	3.00	4.56	4.89	5.46
港北	4.08	4.77	4.85	4.70
鶴見	4.08	4.89	4.99	5.13
緑	2.70	3.09	3.57	3.74
磯子	2.45	3.20	3.50	3.93
平均	3.29	3.75	4.16	4.44

(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、安全運転・接客6つの言葉のうち、まずは感謝とおもてなしの意を込めた「ありがとうございます」の使用状況100%を目指しています。

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	38	209	18.2%	29	192	15.1%	48	190	25.3%	19	85	22.4%	134	676	19.8%
保土ヶ谷	23	116	19.8%	19	134	14.2%	40	156	25.6%	33	82	40.2%	115	488	23.6%
浅間町	35	165	21.2%	114	318	35.8%	48	185	25.9%	29	105	27.6%	226	773	29.2%
滝頭	70	121	57.9%	108	178	60.7%	46	135	34.1%	26	82	31.7%	250	516	48.4%
本牧	133	223	59.6%	120	160	75.0%	146	208	70.2%	72	108	66.7%	471	699	67.4%
港南	15	118	12.7%	110	156	70.5%	117	218	53.7%	83	119	69.7%	325	611	53.2%
港北	67	98	68.4%	93	119	78.2%	117	162	72.2%	34	57	59.6%	311	436	71.3%
鶴見	115	182	63.2%	77	96	80.2%	103	132	78.0%	60	85	70.6%	355	495	71.7%
緑	14	138	10.1%	40	156	25.6%	43	236	18.2%	15	69	21.7%	112	599	18.7%
磯子	13	111	11.7%	29	153	19.0%	20	169	11.8%	20	58	34.5%	82	491	16.7%
平均	523	1,481	35.3%	739	1,662	44.5%	728	1,791	40.6%	391	850	46.0%	2,381	5,784	41.2%