

# 機 構 及 び 事 務 分 掌

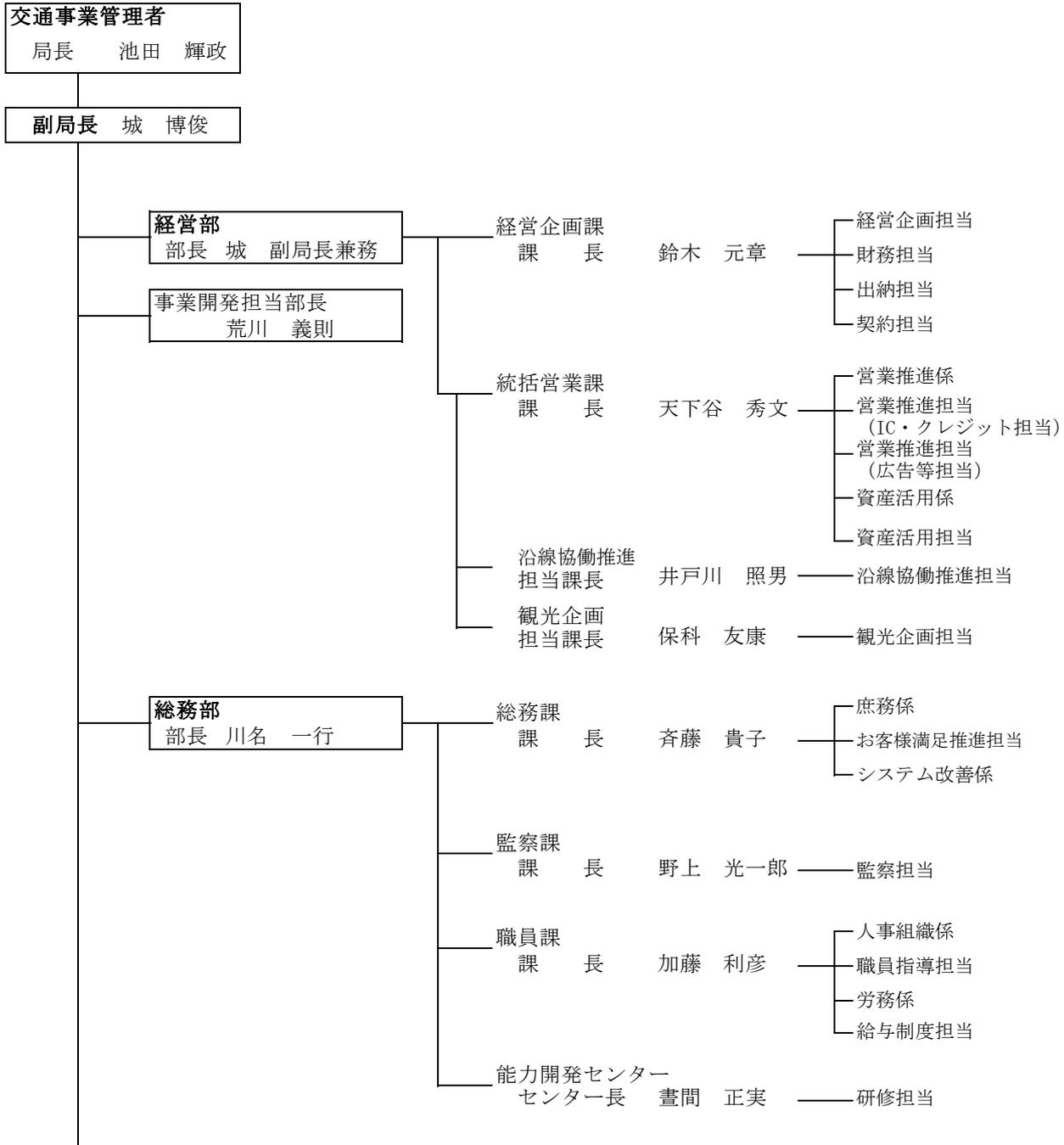
平 成 2 1 年 6 月

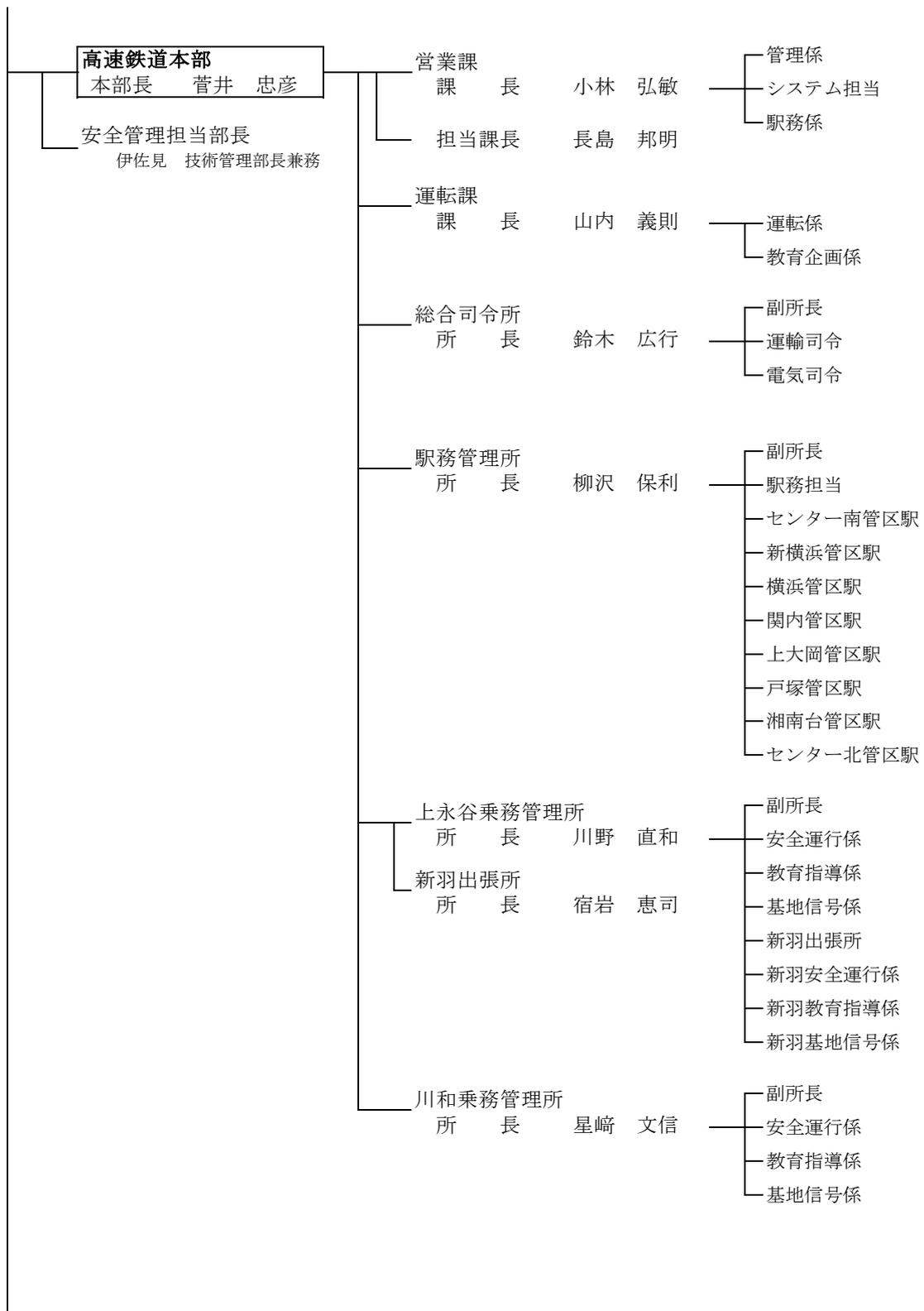
交 通 局

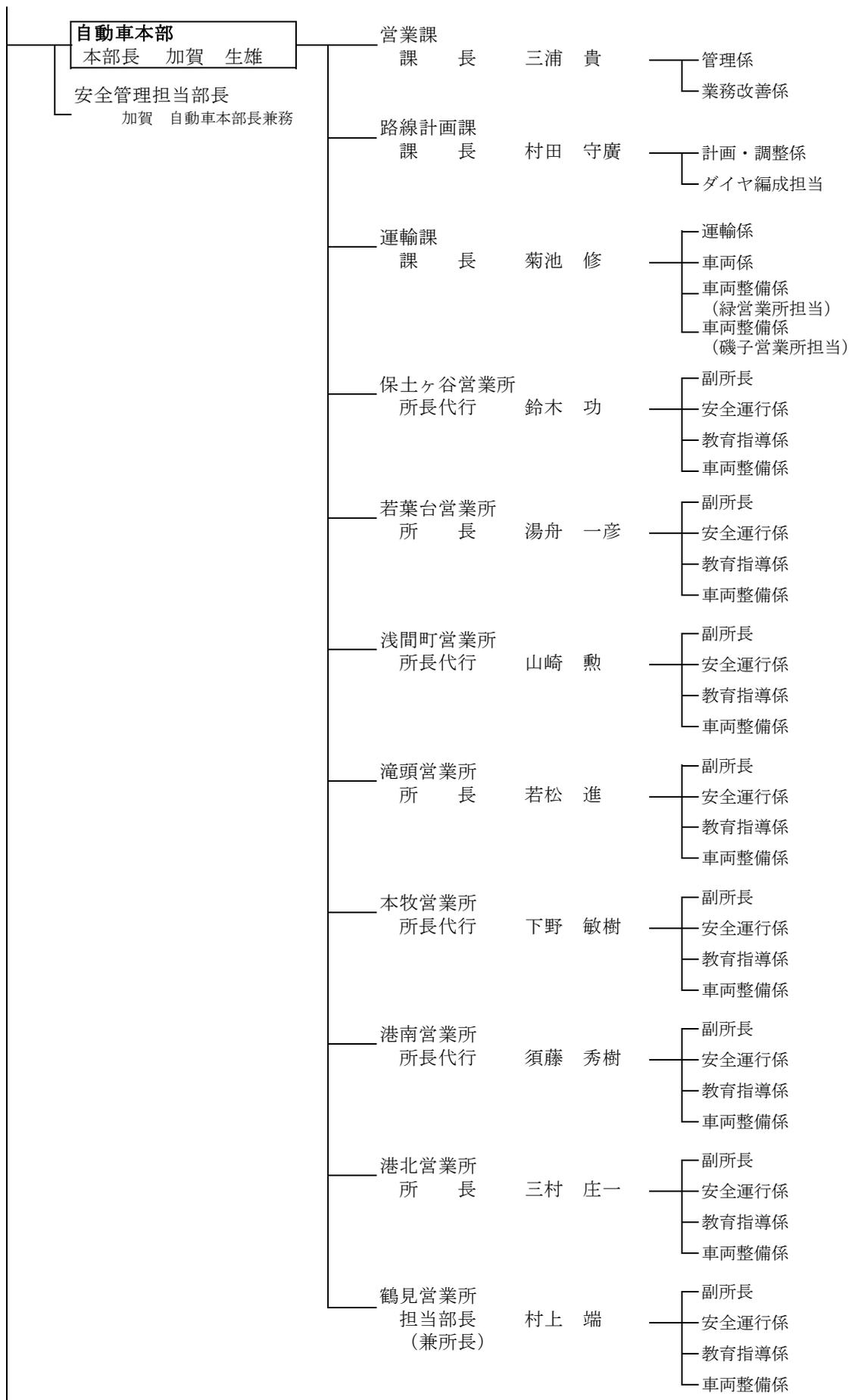
目 次

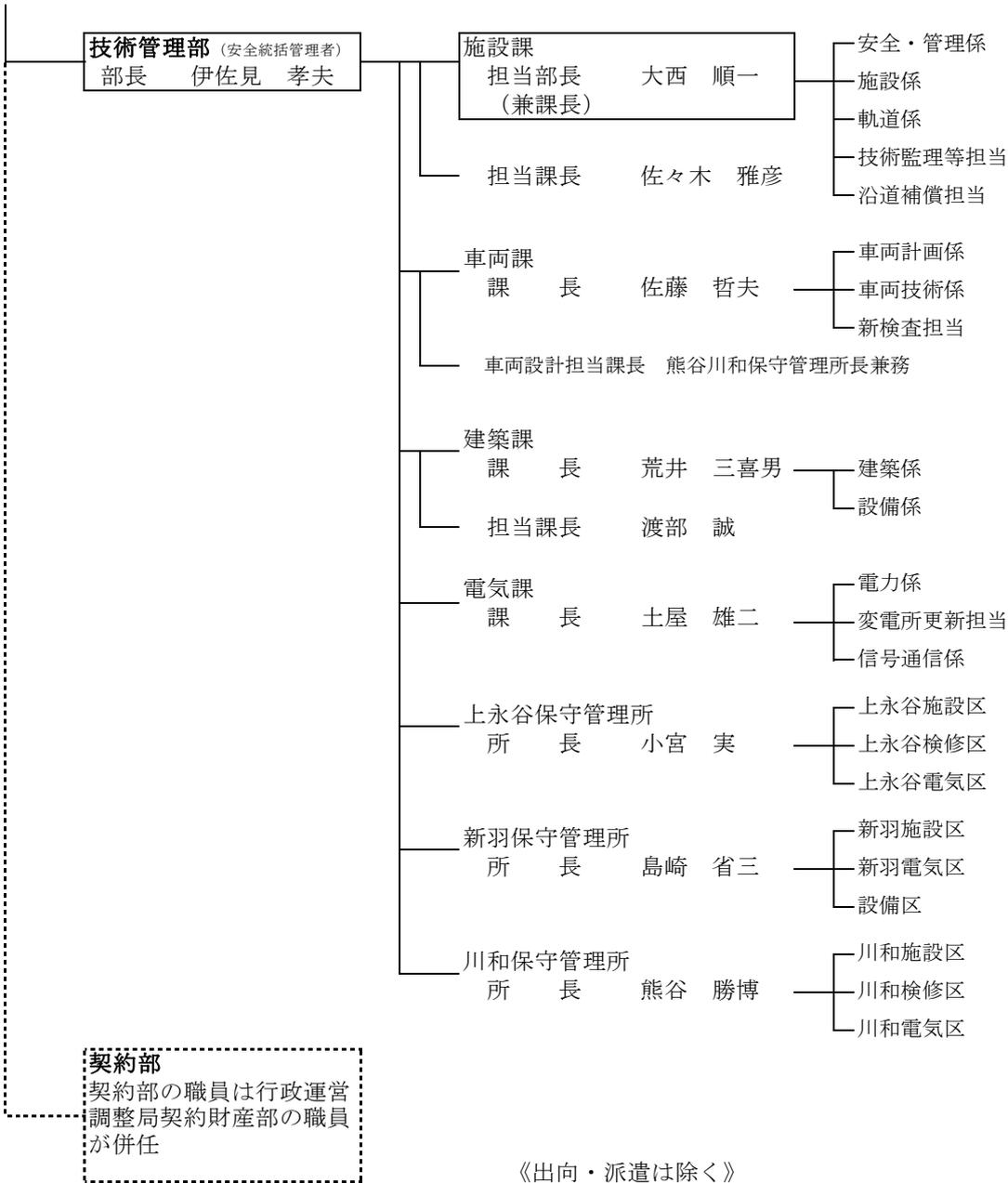
組 織 図	—————	1 ~ 4
事 務 分 掌	—————	5 ~ 14

交通局組織図（平成21年6月4日現在）









# 交通局事務分掌

## 経 営 部

### 経営企画課

- (1) 交通事業の経営の基本計画に関する事。
- (2) 経営改善の基本的施策に関する事。
- (3) 交通事業の経営に係る資料の収集、調査及び分析に関する事。
- (4) 運賃及び料金の上限の設定、変更に関する事（国土交通省地方運輸局長の権限に属することを除く。）。
- (5) 横浜交通開発株式会社に関する事。
- (6) 交通事業の財政計画に関する事。
- (7) 予算及び決算に関する事。
- (8) 企業債に関する事。
- (9) 補助金の総合調整に関する事。
- (10) その他経理に関する事。
- (11) 資金の調達及び運用に関する事。
- (12) 局内における会計監査に関する事。
- (13) 現金、預金及び有価証券の出納保管に関する事。
- (14) 収入及び支出の審査に関する事。
- (15) 出納取扱機関及び収納取扱機関に関する事。
- (16) 工事及び製造の請負契約に関する事（契約第一課及び契約第二課の分掌するものを除く。以下第20号まで同じ。）。
- (17) 物品の購入、修繕、製造、借入れ及び売払い並びに印刷物の製作に係る契約に関する事。
- (18) 委託契約及び労力の調達の契約に関する事。
- (19) 一般競争入札参加資格審査委員会及び指名業者選定委員会に関する事。
- (20) 不用物品の売却処分に関する事。
- (21) 物品の出納及び保管に関する事。
- (22) 資産のたな卸に関する事。
- (23) その他契約及び物品管理に関する事。
- (24) 部内の他の課の主管に属しない事。

### 統括営業課

- (1) 増収対策、乗客誘致に関する事。
- (2) 乗車券の企画、宣伝及び販売促進に関する事。
- (3) 高速鉄道及び自動車の交通調査、運輸統計その他資料の収集、調査及び分析に関する事（高速鉄道本部営業課及び自動車本部営業課の分掌するものを除く。）。
- (4) 附帯事業に関する事。

- (5) 高速鉄道及び自動車の広告に関する事。
- (6) 資産の有効活用に関する事。
- (7) 高速鉄道の駅構内における営業に関する事。
- (8) 土地、建物等の取得、借入れ及びこれらに伴う補償に関する事。
- (9) 土地の調査、測量及び図面の作成等に関する事。
- (10) 土地及び建物の登記に関する事。
- (11) 土地及び建物の管理並びに処分に関する事。
- (12) 財産台帳に関する事。
- (13) 財産の損害保険に関する事。
- (14) その他公有財産に関する事。
- (15) 財産の損害保険に関する事。
- (16) 高速鉄道の沿線協働に関する事。
- (17) 観光バス事業の企画・販売促進に関する事。
- (18) クレジットカード事業に関する事。
- (19) その他営業活動の企画及び実施の総括に関する事。

## 総 務 部

### 総 務 課

- (1) 公印の管守に関する事。
- (2) 行政文書管理に関する事。
- (3) 条例、規則及び規程等に関する事。
- (4) 議会議案その他の重要文書の調整及び審査に関する事。
- (5) 不服申立て及び訴訟等の総括に関する事。
- (6) 情報公開に係る連絡調整に関する事。
- (7) 危機管理に関する事。
- (8) 庁中取締りに関する事。
- (9) 無料乗車券に関する事。
- (10) 無体財産権の総合調整に関する事。
- (11) 広報の企画、総合調整及び実施に関する事。
- (12) 報道機関等との連絡調整に関する事。
- (13) お客様満足向上の総括に関する事。
- (14) 事務改善に関する事。
- (15) 電子計算機事務の調整及び推進に関する事。
- (16) 電子計算機事務に係るシステムの開発及び管理に関する事。
- (17) 職務発明に関する事。
- (18) 他の部、課の主管に属しない事。

### 監 察 課

- (1) 事務事業の監察に関する事。
- (2) 職員の服務、規律に関する事。

- (3) 安全管理マネジメントの総括に関する事。
- (4) 法令遵守に係る総合調整に関する事。

## 職 員 課

- (1) 職員の任免、宣誓、分限、賞罰その他身分に関する事。
- (2) 職員の職階、服務、募集及び配置に関する事。
- (3) 職制に関する事。
- (4) 職員定数の設定及び管理並びに人事統計資料の作成に関する事。
- (5) 退職手当、退職年金等に関する事。
- (6) 横浜市職員共済組合及び横浜市健康保険組合との事務連絡に関する事。
- (7) 職員の給与その他労働条件に関する事。
- (8) 団体交渉、労働協約及び職員の苦情処理に関する事。
- (9) 労働組合に関する事。
- (10) 労務に関する調査研究に関する事。
- (11) 職員の給与の支払い及び諸控除に関する事。
- (12) 職員の安全、衛生及び健康管理に関する事。
- (13) 職員の福利厚生に関する事。
- (14) 職員の制服に関する事。
- (15) 職員の公傷病及び公務災害補償に関する事。
- (16) 職員住宅及び職員寮の運営管理に関する事。
- (17) 横浜市交通局厚生会に関する事。
- (18) 社会保険に関する事。
- (19) 適性検査に関する事（他の課等の主管に属することを除く。）。

## 能力開発センター

- (1) 職員の研修及び能力開発に必要な事項の調査及び研究に関する事。
- (2) 職員の研修及び能力開発の計画の総合調整に関する事。
- (3) 職員の研修及び能力開発の企画及び実施に関する事。
- (4) 動力車操縦者の養成に関する事。
- (5) 運輸現業員の実地指導に関する事。
- (6) 動力車操縦者の養成に係る適性検査に関する事。
- (7) その他職員の研修及び能力開発に関する事。

## 高速鉄道本部

### 営 業 課

- (1) 高速鉄道の事業計画に関する事。
- (2) 高速鉄道の運賃及び料金に関する事（経営企画課の分掌するものを除く。）。
- (3) 高速鉄道の事業計画に係る主務官庁の許認可等に関する事。
- (4) 高速鉄道の乗車券の発売、制作及び乗車料金の精算の総括に関する事。
- (5) 定期乗車券発売所に関する事（自動車本部営業課の分掌するものを除く。）。

- (6) 高速鉄道の運輸統計その他基礎的な資料の収集、作成に関すること。
- (7) 高速鉄道の駅務機器に係る計画、保守、管理及び改修に関すること。
- (8) 高速鉄道の駅務機器の工事の施工管理、工程管理、監督及び検査に関すること。
- (9) 高速鉄道の電子計算機の利用に関する教育及び指導に関すること。
- (10) 高速鉄道の電子計算機の維持管理及び運営に関すること。
- (11) 高速鉄道の乗客サービスの向上に係る調査及び企画等に関すること。
- (12) 高速鉄道の駅施設に係る計画及び管理に関すること。
- (13) 駅務管理所の現業員の服務規律及び指導並びに教育訓練に関すること。
- (14) 駅務管理所に関すること。
- (15) 部内の他の課の主管に属しないこと。

## 運 転 課

- (1) 高速鉄道の運転計画及び運行管理の総括に関すること。
- (2) 高速鉄道の運転計画に係る主務官庁の許認可等に関すること。
- (3) 高速鉄道の事故防止の総合対策及び無事故表彰に関すること。
- (4) 高速鉄道の事故の調査、処理、統計及び主務官庁に対する報告に関すること。
- (5) 駅務管理所、乗務管理所、総合司令所の現業員の服務規律及び指導並びに教育訓練の総括に関すること。
- (6) 高速鉄道の安全運行及び乗客サービスの向上に係る調査並びに企画等の総括に関すること。
- (7) 高速鉄道の事故に係る損害賠償及び訴訟の総括に関すること。
- (8) 乗務管理所及び総合司令所に関すること。

## 総 合 司 令 所

- (1) 高速鉄道の運転計画の実施に係る指令に関すること。
- (2) 高速鉄道の運行管理業務に関すること。
- (3) 高速鉄道の電力運用に係る指令に関すること。
- (4) 高速鉄道の電力運用業務に関すること。
- (5) 高速鉄道の使用電力量の記録に関すること。
- (6) 高速鉄道諸設備の監視及び故障時の連絡通報に関すること。
- (7) ずい道内の入出場管理に関すること。
- (8) 異常事態発生時における緊急対応の指令に関すること。
- (9) 司令施設の防火、警備その他安全管理に関すること。
- (10) 所属員の指導及び教育訓練に関すること。
- (11) 所属員の勤怠調査、監察及び服務規律に関すること。
- (12) その他司令業務に関すること。

## 駅 務 管 理 所

- (1) 管区駅の業務の総括及び指導に関すること。
- (2) 高速鉄道の乗車券の製作及び発売の計画に関すること。
- (3) 高速鉄道の乗車料金の精算の総括に関すること。

- (4) 駅務機器の修理等日常的管理に関する事。
- (5) 高速鉄道の遺留品に関する事（管区駅の分掌するものを除く。）。
- (6) 高速鉄道の駅務関係事故に係る軽易な損害賠償に関する事。
- (7) 所属員の指導及び教育訓練に関する事。
- (8) 高速鉄道に係る乗客サービス向上の実施に関する事。
- (9) 所属員の勤怠調査、監察及び服務規律に関する事。
- (10) 所属員の福利厚生に関する事。
- (11) その他駅務に関する事。

## 乗務管理所

- (1) 高速鉄道の運転及び乗客の輸送に関する事。
- (2) 高速鉄道内の乗客の案内及び整理に関する事。
- (3) 運転中における高速鉄道の施設、設備の管理及び乗客の安全並びに非常時の応急措置に関する事。
- (4) 高速鉄道の事故の現場処理及び事故報告に関する事。
- (5) 高速鉄道の運転関係事故に係る軽易な損害賠償に関する事。
- (6) 所属員の指導及び教育訓練に関する事。
- (7) 所属員の勤怠調査、監察及び服務規律に関する事。
- (8) 所属員の福利厚生に関する事。
- (9) その他乗務に関する事。

## 自動車本部

### 営業課

- (1) 自動車本部営業所の現業員の服務規律の総括に関する事。
- (2) 自動車本部営業所に関する事。
- (3) 自動車の定期乗車券発売所に関する事。
- (4) 自動車の運輸統計その他基礎的な資料の収集、作成に関する事。
- (5) 自動車の運賃及び料金に関する事（経営企画課の分掌するものを除く。）。
- (6) 自動車の乗車券の発売、制作及び乗車料金の精算の総括に関する事。
- (7) 自動車の業務の電子計算化についての検討及びシステムの開発に関する事。
- (8) 自動車の電子計算機の利用に関する教育及び指導に関する事。
- (9) 自動車の電子計算機の維持管理及び運営に関する事。
- (10) 部内の他の課の主管に属しない事。

### 路線計画課

- (1) 自動車の事業計画に関する事。
- (2) 自動車の経営分析及び増収対策の総括に関する事（営業所の分掌するものに限る。）。
- (3) 自動車の運転計画の策定に関する事。
- (4) 自動車の運転計画の実施に伴う営業所との調整に関する事。

- (5) 自動車の事業計画及び運転計画の実施に伴う主務官庁の許認可等に関すること。

## 運 輸 課

- (1) 自動車の運行管理の総括に関すること。
- (2) 自動車本部営業所現業員の指導及び教育訓練の総括に関すること。
- (3) 自動車の安全運行及び乗客サービスの向上に係る調査並びに企画等の総括に関すること。
- (4) 自動車の走行環境の改善の推進に関すること。
- (5) 自動車の事故防止の総合対策に関すること。
- (6) 自動車の運転事故の統計及び主務官庁に対する報告に関すること。
- (7) 自動車の損害保険（自動車損害賠償責任保険を除く。）に関すること。
- (8) 貸切自動車の総括に関すること。
- (9) 自動車車両の調査、計画及び設計に関すること。
- (10) 自動車の車両製造等の工程管理、監督及び検査に関すること。
- (11) 自動車車両に係る主務官庁の許認可等の総括に関すること。
- (12) 自動車車両保守の調査及び計画の総括に関すること。
- (13) 自動車車両の維持改修及び整備の総括に関すること。

## 営 業 所

- (1) 自動車の運転及び乗客の輸送に関すること。
- (2) 自動車の乗車券の発売及び乗車料金の精算に関すること。
- (3) 運輸統計、経営分析、運転計画及び増収対策に関すること。
- (4) 施設の安全管理に関すること。
- (5) 運行管理に関すること。
- (6) 操車に関すること。
- (7) 運転関係事務に関すること。
- (8) 自動車の遺失物に関すること。
- (9) 乗客の案内及び整理に関すること。
- (10) 所管路線上における運転調整に関すること。
- (11) 燃料の取扱いに関すること。
- (12) 所属員の指導及び教育訓練に関すること。
- (13) 所属員の服務規律に関すること。
- (14) 自動車の安全運行及び乗客サービス向上に係る調査、企画及び実施に関すること。
- (15) 福利施設及び厚生事務に関すること。
- (16) 営業所に係る予算の執行に関すること。
- (17) 自動車の乗車券の委託発売契約に関すること。
- (18) 施設の修繕に関すること。
- (19) 貸切自動車に関すること。
- (20) 運転事故の調査、処理及び事故報告書の作成に関すること（自動車本部保土ヶ谷営業所、滝頭営業所及び港北営業所に限る。以下第 22 号まで同じ。）。

- (21) 運転事故に係る損害賠償に関する事。
- (22) 運転事故に係る訴訟に関する事
- (23) 自動車車両保守の調査及び計画に関する事。
- (24) 自動車車両保守の調査及び計画に関する事。
- (25) 自動車車両の維持改修及び整備に関する事。
- (26) その他営業所に関する事。

## 技術管理部

### 施 設 課

- (1) 技術管理部の所管業務に係る安全管理及びコスト管理の総括に関する事。
- (2) 高速鉄道及び自動車事業の施設に係る訴訟に関する事。
- (3) 高速鉄道及び自動車事業の施設に係る技術審査等に関する事。
- (4) 高速鉄道の土木、軌道施設（以下「高速鉄道の土木施設等」という。）及び自動車事業の土木施設に係る主務官庁の許認可等に関する事。
- (5) 高速鉄道の土木施設等及び自動車事業の土木施設に係る監査に関する事。
- (6) 高速鉄道の土木施設等及び自動車事業の土木施設の検査に関する事。
- (7) 高速鉄道の土木施設等及び自動車事業の土木施設の技術監理等に関する事。
- (8) 高速鉄道の土木施設等の改良、改修及び保守に係る技術基準及び積算基準等の整備並びに指導に関する事。
- (9) 高速鉄道の土木施設等の改良、改修及び保守に係る計画、設計、積算並びに検査に関する事。
- (10) 高速鉄道の土木施設の建設に関する事。
- (11) 高速鉄道の土木施設に係る工事の受託及び委託に関する事。
- (12) 高速鉄道の近接施工協議に関する事。
- (13) 自動車事業の土木施設の改良及び改修に関する事。
- (14) 高速鉄道建設に係る技術監理等に関する事。
- (15) 高速鉄道土木施設の工事費の積算に係る資料の収集及び調査に関する事。
- (16) 高速鉄道建設に係る土木工事に伴う沿道家屋等の損害補償に関する事。
- (17) 施設区に関する事。
- (18) 部内の他の課の主管に属しない事。

### 車 両 課

- (1) 高速鉄道の車両及び車両検修施設に係る主務官庁の許認可等に関する事。
- (2) 高速鉄道の車両及び車両検修施設に係る監査に関する事。
- (3) 高速鉄道の車両及び車両検修施設に係る技術監理等に関する事。
- (4) 高速鉄道の車両及び車両検修施設に係る技術基準及び積算基準等の整備並びに指導に関する事。
- (5) 高速鉄道の車両の製作及び改良に関する事。
- (6) 高速鉄道の車両検修施設の建設及び改良に関する事。

- (7) 高速鉄道の車両及び車両検修施設の改修並びに保守に係る計画、設計及び積算に関すること。
- (8) 高速鉄道の車両及び車両検修施設に係る資料の収集及び統計に関すること。
- (9) 検修区に関すること。

## 建 築 課

- (1) 高速鉄道及び自動車事業の建築物並びに機械設備（以下「建築物等」という。）に係る主務官庁の許認可等に関すること。
- (2) 建築物等に係る監査に関すること。
- (3) 建築物等に係る技術監理等に関すること。
- (4) 建築物等に係る技術基準及び積算基準等の整備並びに指導に関すること。
- (5) 建築物等の建設及び改良に係る計画、設計、積算、施工管理、工程管理並びに監督に関すること。
- (6) 建築物等の改修に係る検査に関すること。
- (7) 建築物等に係る工事の受託及び委託に関すること。
- (8) 設備区に関すること。

## 電 気 課

- (1) 高速鉄道の電力施設、電路施設、信号保安施設及び通信施設並びに自動車事業の電力施設、電路施設及び通信施設（以下「電気施設等」という。）に係る主務官庁の許認可等に関すること。
- (2) 電気施設等に係る監査に関すること。
- (3) 電気施設等に係る技術監理等に関すること。
- (4) 電気施設等に係る技術基準及び積算基準等の整備並びに指導に関すること。
- (5) 高速鉄道の電力施設、電路施設、信号保安施設及び通信施設の建設、改良並びに改修に関すること。
- (6) 高速鉄道の電気施設等の保守、管理及び工事の積算に関すること。
- (7) 電気施設等に係る工事の受託及び委託に関すること。
- (8) 受電に関すること。
- (9) 自動車事業の電力施設、電路施設及び通信施設の建設、改良、改修及び管理に関すること。
- (10) 電気区に関すること。

## 保守管理所

- (1) 車両基地の管理の総括に関すること。
- (2) 車両基地の防火、警備その他安全管理の総括に関すること。
- (3) 高速鉄道の土木施設、軌道施設（以下「高速鉄道の土木施設等」という。）及び自動車事業の土木施設の管理に関すること。
- (4) 高速鉄道の土木施設等の改良、改修及び保守に係る施工管理、工程管理並びに監督に関すること。
- (5) 高速鉄道の土木施設等の保守に係る検査に関すること。

- (6) 自動車事業の土木施設の事故及び障害の緊急対応に関する事。
- (7) 高速鉄道の電力施設、電路施設、信号保安施設及び通信施設（以下「高速鉄道の電気施設等」という。）の監理に関する事。
- (8) 高速鉄道の電気施設等の防火、警備その他安全管理に関する事。
- (9) 高速鉄道の電気施設等の改良に係る施工管理、監督及び検査に関する事。
- (10) 高速鉄道の電気施設等の改修及び保守に係る施工管理、工程管理、監督並びに検査に関する事。
- (11) 自動車事業の電力施設、電路施設及び通信施設（以下「自動車事業の電気施設等」という。）の事故及び障害の緊急対応に関する事。
- (12) 高速鉄道の土木施設等及び自動車事業の土木施設並びに高速鉄道の電気施設等及び自動車事業の電気施設等の事故防止に関する事。
- (13) 高速鉄道の土木施設等及び自動車事業の土木施設並びに高速鉄道の電気施設等及び自動車事業の電気施設等の事故の現場処理及び事故報告に関する事。
- (14) 高速鉄道の土木施設等及び高速鉄道の電気施設等に係る保安監査等に関する事。
- (15) 高速鉄道の車両及び車両検修施設の管理に関する事（新羽保守管理所を除く。以下第 20 号まで同じ。）。
- (16) 高速鉄道の車両及び車両検修施設の防火、警備その他安全管理に関する事。
- (17) 高速鉄道の車両及び車両検修施設の改修及び保守に係る施工管理、工程管理、監督及び検査に関する事。
- (18) 高速鉄道の車両及び車両検修施設に係る事故防止に関する事。
- (19) 高速鉄道の車両及び車両検修施設に係る事故の現場処理及び事故報告に関する事。
- (20) 高速鉄道の車両及び車両検修施設に係る保安監査等に関する事。
- (21) 高速鉄道の建築物及び機械設備（以下「高速鉄道の建築物等」という。）の管理に関する事（新羽保守管理所に限る。以下第 27 号まで同じ。）。
- (22) 高速鉄道の建築物等及び自動車事業の建築物並びに機械設備の改修及び保守に係る計画、設計、積算、施工管理、工程管理及び監督に関する事。
- (23) 高速鉄道の建築物等及び自動車事業の建築物並びに機械設備の建設及び改良に係る検査に関する事。
- (24) 高速鉄道の建築物等及び自動車事業の建築物並びに機械設備の障害、故障等の緊急対応及び復旧に関する事。
- (25) 高速鉄道の建築物等及び自動車事業の建築物並びに機械設備の事故防止に関する事。
- (26) 高速鉄道の建築物等及び自動車事業の建築物並びに機械設備の事故処理及び事故報告に関する事。
- (27) 高速鉄道の建築物等に係る保安監査等に関する事。
- (28) 所属員の教育訓練、安全衛生及び服務規律等の総括に関する事。

## 契 約 部

### 契約第一課

- (1) 工事、製造等請負契約に関すること（経営企画課の分掌するものを除く。次号から第9号までにおいて同じ）。
- (2) 工事、製造等請負業者の信用、業態調査及び選定等に関すること。
- (3) 工事請負等一般競争入札参加資格審査委員会及び工事請負等指名業者選定委員会に関すること。
- (4) 工事、製造等請負の入札・契約事務に係る調整、連絡等に関すること。
- (5) 工事、製造等請負の入札・契約に係る業者の相談に関すること。
- (6) 横浜市入札等監視委員会に関すること。
- (7) 低入札価格調査委員会に関すること。
- (8) 工事、製造等請負に係る業界団体に関すること。
- (9) 調達契約に係る公告等に関すること。
- (10) 部内他の課の主管に属しないこと。

### 契約第二課

- (1) 印刷、委託並びに修繕並びに物品の購入、賃借及び売払い等に係る契約に関すること（経営企画課の分掌するものを除く。次号から第6号までにおいて同じ。）。
- (2) 印刷、委託並びに修繕並びに物品の購入、賃借及び売払い等に係る業者の信用、業態調査及び選定に関すること。
- (3) 物品供給等一般競争入札参加資格審査委員会及び物品供給等指名業者選定委員会に関すること。
- (4) 印刷、委託並びに修繕並びに物品の購入、賃借及び売払い等の契約に係る検査に関すること。
- (5) 印刷、委託並びに修繕並びに物品の購入、賃借及び売払い等の入札・契約事務に係る調整、連絡等に関すること。
- (6) 印刷、委託並びに修繕並びに物品の購入、賃借及び売払い等に係る業界団体に関すること。

# 交 通 局 事 業 概 要

平成 2 1 年 6 月



交 通 局

# 目 次

第1	市営交通事業概況	1
第2	自動車事業	
1	概 況	1
2	運 輸 現 況	4
3	平成21年度予算	5
第3	高速鉄道事業	
1	概 況	6
2	運 輸 現 況	8
3	平成21年度予算	9

## 横浜市交通局経営理念



### 私たちの決意

私たちは、市民のみなさまの足として、安全・確実・快適な交通サービスを提供し、お客様にご満足いただけるよう、経営力を高め、持続的な改善に取り組みます。

- 1 安全意識を高く持ち、安全確保を最優先します。
- 2 お客様の声を大切にします。
- 3 いつも笑顔で、挨拶を励行します。
- 4 公正かつ誠実に行動します。
- 5 常に課題を明らかにし、チャレンジします。

### 私たちのメッセージ

信頼を心で運ぶ市バス・地下鉄

## 第1 市営交通事業概況

市営交通は、持続可能な企業体として自主自立の経営を行う改善型公営企業をめざし、平成19年6月に策定した「市営交通5か年経営プラン」に基づき、経営全般の改革に取り組んでいますが、昨年の景気悪化などの影響を受け、経営環境は一段と厳しい状況にあります。

自動車事業については、乗車料収入が昨年の後半から減少傾向にあり、より一層お客様満足度を向上させる施策を充実するとともに増収対策と同時に徹底した経費削減に取り組めます。

高速鉄道事業については、開業後1年を経過しましたグリーンラインは、お客様が着実に増加していますが、1日あたりの乗車人員目標104千人の早期達成に取り組めます。また、ブルーラインは対前年度伸び率が鈍化傾向にあるため、沿線企業、企画電車など地下鉄沿線の資源や鉄道資産の活用に取り組めます。

21年度は、「市営交通5か年経営プラン」の中間年にあたることから、改善型公営企業としての経営の基盤を確立する年とします。

そのために、交通局経営理念のもとに、収入に見合った支出とする経営体質に改めるため、増収はもちろんのこと徹底した経費削減を行うとともに、人材育成や職員のやる気を発揮できる仕組みづくりに取り組み、「私たちの手で市営バス・地下鉄を走らせ続ける」ことができるよう、自動車・地下鉄事業ともに経常収支の黒字達成に取り組めます。

### <自動車・地下鉄の経費削減策>

- |   |             |                |
|---|-------------|----------------|
| 1 | 自動車事業       | 1,024,994千円    |
|   | ・バス事業の仕業見直し | ・本庁業務の効率化      |
|   | ・バス動力費の節減   | など             |
| 2 | 地下鉄事業       | 620,593千円      |
|   | ・本庁業務の効率化   | ・地下鉄保守業務委託の見直し |
|   | ・駅業務委託の拡充   | など             |

## 第2 自動車事業

### 1 概況

市営バスは、市民のみなさまに身近な交通機関として一日平均約34万人(20年度実績)のお客様にご利用いただいています。一般乗合バスの総延長は約505km、運転系統数は129本、10営業所で営業しています。

なお、10営業所のうち2営業所(磯子、緑)では、子会社(※)へ運行を委託しています。

(※)横浜交通開発(株) (交通局100%出資の株式会社)

### (1) 運行計画

在籍車両数は790両(20年度801両)で、平日一日あたりの運転車両数は、一般乗合バス692両、あかいくつ3両、市内遊覧バス2両、貸切バス1両です。

### (2) 職員数

4月現在の正規職員数は1,252人で、前年度に比べて17人の減となっています。

このほか、再任用短時間勤務職員は56人、再雇用嘱託職員は105人、公募嘱託職員は124人です。

### (3) バス車両の更新

NOx・PM法による排気ガスの規制に対応するため、計画的にバス車両を更新することとし、本年度は60両の車両更新を行います。

#### ○ ワンステップバスからノンステップバスへの転換

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付け、積極的に導入します。(更新車両60両のすべて)

※H21末在籍ノンステップバス554両(一般乗合バスの70.5%)

#### ○ 電気式ハイブリッドバスの導入等

環境に配慮した電気式ハイブリッドバスの導入やCNGバスの更新を行います。また、バイオ燃料車の検討など、環境対策を進めます。

(電気式ハイブリッドバス:20年度末41両 → 21年度末51両)

### (4) 増収対策

#### ア 路線経営の導入

これまではバス事業全体の収支を踏まえて事業経営を行ってききましたが、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、効率的な運行を実施します。

平成19年度路線別収支

	路線数
黒字路線(営業係数100以下)	50路線
赤字路線(営業係数100超)	79路線

#### イ 営業所ごとの増収目標設定

営業所ごとに乗車料収入(定期外)の1%アップを目標とし、お客様の増加に向け、雨の日臨時便の導入や終車延長、路線貸切の利用促進などに取り組みます。

## ウ 観光事業の収益事業化

定期観光バス「横濱ベイサイドライン」や「あかいくつ」は、収益事業とし、開国博Y150をビジネスチャンスととらえ、集客や広告など営業活動を強化し、収支を均衡させます。

## (5) お客様満足度向上の取組

### ア 「安全運転・接客6つの言葉」

営業所長が所属全乗務員の添乗指導を行うなど、乗車時の「ありがとうございます」などの「安全運転・接客6つの言葉」の使用を徹底します。また、ドライブレコーダーで収集したデータも活用し、省エネ運転とあわせて、お客様にやさしい運転を推進します。

### イ 暫定運行路線の営業路線化

路線再編後の激変緩和策として運行してきた暫定運行路線について、自動車事業の経営改善について一定の見通しが立ったことから、運行回数の見直しなどを行い、営業路線として運行します。

### ウ 生活支援バスサービスの試行

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、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試行します。(緑区、中区(一部磯子区を含む))

## (6) 安全性向上に向けた取組

### ア 運輸安全マネジメントの徹底

安全管理委員会の充実や教育指導係長の配置などにより、指導体制を強化し、職場の規律を高めます。また、終業点呼時にヒヤリハット情報を収集して交通安全情報マップを作成し、点呼時に徹底するほか、自己研修や事故防止研修で活用します。

### イ 有責事故の減少に向けた取組

営業所ごとに有責事故削減目標を設定して事故防止に取り組みます。特に、発車・停車時の反動による車内での転倒事故「ゼロ」をめざします。

#### <有責事故削減目標>

有責事故を10万キロ走行あたり0.4件  
(市営バス年間合計130件)以内とする(20年度は157件)

## 2 運輸現況

### ア 営業設備（平成21年度予算）

区 分		数 量
営業路線長		505.2 km
運転系統	系統数	129 本
バス営業所数		10 営業所

### イ 運輸の業務量（平成21年度予算）

区 分	数 量	一日平均
運転車両数	241,274両	661両
走行キロ数	30,501千km	83,565km
輸送人員	124,787千人	341,900人
乗車料収入	20,980百万円	57百万円

### 3 平成21年度予算(自動車事業会計)

(単位:千円)

区 分		21年度予算 A	20年度当初 予算 B	増(△)減 A-B	21年度予算の主な内容		
収益的 収入 及び 支出	営業 収益	乗車料収入	20,979,666	21,082,341	△ 102,675	○業務の予定量 1 在籍車両数 790両 2 運転キロ数(1日あたり) 83,600Km 3 輸送人員(1日あたり) 341,900人	
		(うち特別乗車証)	(5,128,767)	(5,181,808)	(△ 53,041)		
		広告料収入等	676,960	778,682	△ 101,722		
		(うち運行繰入金)	(330,000)	(380,000)	(△ 50,000)		
	計	21,656,626	21,861,023	△ 204,397			
	営業 費用	人件費	14,019,369	14,431,259	△ 411,890	正規職員 11,859,098 嘱託職員等 966,790 退職手当 1,193,481	
		(うち退職手当)	(1,193,481)	(1,668,128)	(△474,647)		
		経費等	5,328,029	6,131,866	△ 803,837		車両修繕費 550,597 動力費 915,709
		(うち子会社委託料)	(1,854,213)	(2,340,107)	(△485,894)		
	減価償却費等	2,057,752	2,082,084	△ 24,332			
	計	21,405,150	22,645,209	△ 1,240,059			
	営業損益		251,476	△ 784,186	1,035,662		
	営業外 収益	一般会計補助金	341,992	399,871	△ 57,879	児童手当支給対象拡充補助金 43,236 地共済追加費用負担補助金 298,756	
		その他収入	298,070	174,282	123,788		
	計	640,062	574,153	65,909			
	営業外 費用	消費税納付額等	610,000	514,000	96,000		
		支払利息等	82,031	97,988	△ 15,957		
	計	692,031	611,988	80,043			
営業外差引		△ 51,969	△ 37,835	△ 14,134			
予備費		20,000	20,000	—			
経常収入		22,296,688	22,435,176	△ 138,488	ノンステップバス導入補助金 25,200 低公害バス導入補助金(NEDO) 34,589 低公害バス導入補助金(ERCA) 12,317		
経常支出		22,117,181	23,277,197	△ 1,160,016			
経常損益		179,507	△ 842,021	1,021,528			
特別利益		—	1,486,767	△ 1,486,767			
特別損失		—	1,133,645	△ 1,133,645			
純損益		179,507	△ 488,899	668,406			
資本的 収入 及び 支出	収入	企業債	1,461,000	2,138,000	△ 677,000	ノンステップバス導入補助金 25,200 低公害バス導入補助金 33,726 固定資産売却代金	
		国庫補助金	72,106	79,550	△ 7,444		
		県補助金	—	13,575	△ 13,575		
		一般会計補助金	58,926	158,139	△ 99,213		
		その他収入	1,644	—	1,644		
	計	1,593,676	2,389,264	△ 795,588			
	支出	建設改良費	1,831,743	2,926,349	△ 1,094,606	バス車両等購入費 1,559,801 各施設整備費等 270,980 附帯事業費 962	
		企業債償還金	1,872,633	2,162,155	△ 289,522		
		投資	—	1,658	△ 1,658		
		計	3,704,376	5,090,162	△ 1,385,786		
差引残(△)不足額		△ 2,110,700	△ 2,700,898	590,198			
補てん財源等							
損益勘定留保資金等		5,188,555	4,280,795	907,760	当年度分損益勘定留保資金 2,247,259 前年度末資金残額(見込) 2,941,296		
一時借入金(資金不足額)		—	—	—			
年度末資金残額		3,077,855	1,579,897	1,497,958			

### 第3 高速鉄道事業

#### 1 概況

地下鉄は都市基盤としての重要な役割を担っており、都心と副都心、街と街をつなぎ、一日平均約54万人（20年度実績）にご利用いただいています。

あざみ野から湘南台まで走るブルーライン（40.4km）と平成20年3月30日に開業した中山から日吉まで走るグリーンライン（13.0km）の2路線を運行しています。

両路線とも全駅にホームドアを設置し、ワンマン運転を実施しています。

#### （1）運行計画

ブルーラインは、在籍車両37編成222両をもって、平日165回、土曜・休日134回運転としています。グリーンラインは、在籍車両15編成60両をもって、平日162回、土曜・休日136回運転としています。

また、ブルーラインの所要時間は66分、グリーンラインの所要時間は21分、両路線ともに平日の運転間隔は朝ラッシュ時4～5分、昼間時8分、夕ラッシュ時6分で運行しています。

#### （2）職員数

4月現在の正規職員数は881人で、前年度に比べて61人の減となっています。

このほか、再任用短時間勤務職員は36人、嘱託職員は24人です。

#### （3）増収対策

##### ア グリーンラインの増収対策

1日当たりの乗車人員は目標104千人に対して71.8千人でしたが、21年4月の実績では88.8千人を輸送し、着実にお客様は増加しています。早期に目標を達成すべく、沿線企業へ定期的な戸別訪問と情報発信を行うことなど、定期券利用を促進するとともに、土休日利用を促進するため沿線商業施設とのタイアップキャンペーンを実施します。

また、お客様のニーズにあわせたダイヤ改正を検討するとともに、バスの連絡ダイヤを改善します。

##### イ 広告事業の活性化

新規の広告媒体としてホームドア広告やグリーンライン映像広告を売り出すこととし、特に横浜駅、新横浜駅は電飾広告を改修します。また、セールスシートを活用するなど営業力を高め、企業訪問をより強化します。

## ウ 資産の有効活用

横浜駅B1コンコースについて、テナントの募集や店舗整備工事等に着手します。

### ※事業スケジュール

21年5月：事業者募集開始 9月：事業予定者決定 22年12月頃：開業予定

## (4) お客様満足度向上の取組

### ア 接遇向上と駅の美化

お客様に快適に地下鉄をご利用いただけるよう、接遇の向上や美化対策に取り組めます。また、お客様の立場に立ったサービス水準の評価を行うため、職員による駅調査を実施し、公表します。

### イ スマイルマナー向上員の拡大

全席優先席の趣旨を徹底するとともに、車内のマナーの向上を図るため、引き続きグリーンラインで実施するとともに、ブルーラインにも活動を拡大します。

## (5) 安全性の向上

### ア ドア挟み込み対策

地下鉄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。

※ 挟み込み事故件数 20年度 7件 19年度 17件

### イ 運輸安全マネジメントの徹底

安全管理委員会の役割の明確化やヒヤリハット情報の活用、点呼の厳正な実施などにより、運輸安全マネジメントを充実し、安全運行を確保します。

### ウ 改良工事等の推進

鉄道施設の老朽化対策などの改良工事について、工程管理を徹底し、着実に進めます。また、安全対策として、駅や車両の火災対策適合化工事を進め、防犯対策として、改札内のエレベーターへの監視カメラ設置を行います。

#### <主な改良工事>

- ・火災対策<81,500千円>・信号保安装置更新<1,025,584千円>
- ・分岐器改良工事<81,204千円>
- ・蒔田駅改良工事<125,160千円>
- ・新横浜駅改良工事<139,440千円>
- ・横浜駅・新横浜駅対向壁等改修工事<331,916千円>

## 2 運輸現況

### ア 営業設備（平成21年4月1日現在）

区 分	数 量
営 業 路 線 長	53.4 km
駅 数	40 駅

### イ 運輸の業務量（平成21年度予算）

区 分	数 量	一 日 平 均
運転車両数	85,440両	234両
走行キロ数	33,033千km	90,600km
輸送人員	213,298千人	584,300人
乗車料収入	39,534百万円	108百万円

### 3 平成21年度予算(高速鉄道事業会計)

区 分		21年度予算 A	20年度当初 予算 B	増 △ 減 A-B	21年度予算の主な内容	
収 益 的 収 入 及 び 支 出	業 業 業 業	乗車料収入	39,534,338	39,793,923	△ 259,585	○業務の予定量 1. 車両数 52編成 282両 2. 運転キロ数(1日あたり) 90,600km 3. 輸送人員(1日あたり) 584,300人
		(うち特別乗車証分)	(2,244,035)	(2,191,044)	52,991	
		広告料収入	730,732	836,509	△ 105,777	
		その他収入	424,565	399,482	25,083	
		計	40,689,635	41,029,914	△ 340,279	正規職員 7,989,424
	業 業 業 業	人件費	9,117,879	8,551,301	566,578	囑託職員等 67,798 退職手当 1,060,657 修繕費 2,327,010 動力費 965,567 その他 3,292,364
		経費等	6,584,941	6,596,458	△ 11,517	
		減価償却費等	16,673,512	19,316,081	△ 2,642,569	
		計	32,376,332	34,463,840	△ 2,087,508	
	業 業 業 業	業 損 益	8,313,303	6,566,074	1,747,229	特別償還元金補助金 2,262,429 特別債利子補助金 217,907 資本費負担緩和債利子補助金 1,607,801 高資本費対策債利子補助金 1,200,000
	一般会計補助金	5,990,352	6,430,051	△ 439,699		
	その他収入	581,610	626,781	△ 45,171		
	計	6,571,962	7,056,832	△ 484,870		
	業 業 業 業	支払利息等	13,073,029	14,959,672	△ 1,886,643	特別分企業債利子補助金 541,691 基礎年金公的負担補助金等 160,524 建設改良費充当企業債利息 9,211,156 資本費平準化債利息 195,555 資本費負担緩和債利息 3,252,891 特別債利息 287,967 企業債取扱諸費等 125,460
		その他支出	14,122	17,306	△ 3,184	
		消費税納付金	1,500,000	1,400,000	100,000	
		計	14,587,151	16,376,978	△ 1,789,827	
	業 業 業 業	営業外差引	△ 8,015,189	△ 9,320,146	1,304,957	建設改良費充当企業債 5,059,000 資本費平準化債 3,043,000 特別債 1,240,000
	予 備 費	30,000	30,000	0	政府系資金繰上償還借換債 27,104,000 建設改良費に係る出資金 1,265,000 経営健全化出資金 1,446,000 建設改良費に係る補助金 14,000 特別分企業債元金償還補助金 347,973 高資本費対策元金補助金 5,045,000 受託工事収入 167,110 その他収入 546	
経 常 収 入	47,261,597	48,086,746	△ 825,149	建設改良費充当企業債 19,297,892 特別債 2,262,429 資本費負担緩和債 5,677,960 政府系資金繰上償還 27,108,406		
経 常 支 出	46,993,483	50,870,818	△ 3,877,335			
経 常 損 益	268,114	△ 2,784,072	3,052,186			
特 別 利 益	0	278,907	△ 278,907			
純 損 益	268,114	△ 2,505,165	2,773,279			
資 本 的 収 入 及 び 支 出	業 業 業 業	企業債	36,446,000	43,460,000	△ 7,014,000	建設改良費充当企業債 19,297,892 特別債 2,262,429 資本費負担緩和債 5,677,960 政府系資金繰上償還 27,108,406
		一般会計出資金	2,711,000	3,594,000	△ 883,000	
		国庫補助金	0	286,678	△ 286,678	
		一般会計補助金	5,406,973	3,685,132	1,721,841	
		その他収入	167,656	350,028	△ 182,372	
		計	44,731,629	51,375,838	△ 6,644,209	
	建 設 改 良 費 小 計	建設費	1,498,933	8,466,766	△ 6,967,833	建設改良費充当企業債 19,297,892 特別債 2,262,429 資本費負担緩和債 5,677,960 政府系資金繰上償還 27,108,406
		改良費等	5,351,719	5,042,680	309,039	
		計	6,850,652	13,509,446	△ 6,658,794	
		企業債償還金	54,346,687	57,697,885	△ 3,351,198	
投 資	0	70,342	△ 70,342			
計	61,197,339	71,277,673	△ 10,080,334			
差引残(△)不足額		△ 16,465,710	△ 19,901,835	3,436,125		
補てん財源等					当年度分損益勘定留保資金 16,955,748 前年度末資金不足額(見込) △ 5,465,379 資本費負担緩和債 325,000	
損益勘定留保資金等		11,815,369	15,454,868	△ 3,639,499		
一時借入金(資金不足額)		4,650,341	4,446,967	203,374		

# 平成21年度 交通局運営方針

## 《 私たちの手で、市バス・地下鉄を走らせ続ける 》

交通局は、「改善型公営企業」として自主自立した企業経営を確立し、お客様の期待に応え続けられる企業をめざしています。

今年度は、責任職のマネジメント力の向上に徹底して取り組み、お客様の立場にたって業務を遂行するよう「仕事の進め方」を変えます。そのために、お客様や現場職員からのニーズに迅速に応えられるよう、現場主義を徹底します。

私たちは、“市民のみなさまの足”として、更なる安全性とお客様満足度を向上させる取組をすすめます。

交通局長 池田輝政



交通局イメージキャラクター『はまりん』と  
局シンボルカード『横浜交通 hama-eco card』

平成21年5月  
交通局

# I 市営交通 経営の方針

お客様・市民のみなさまに、安全で信頼してご利用いただける交通サービスを提供できるよう、「改善型公営企業」を実現するとともに、その任務を果たすため、市営交通の経営の方針を次のとおり定めます。

横浜市交通局経営理念

私たちの決意

私たちは、市民のみなさまの足として、安全・確実・快適な交通サービスを提供し、お客様にご満足いただけるよう、経営力を高め、持続的な改善に取り組みます。

- 1 安全意識を高く持ち、安全確保を最優先します。
- 2 お客様の声を大切にします。
- 3 いつも笑顔で、挨拶を励行します。
- 4 公正かつ誠実に行動します。
- 5 常に課題を明らかにし、チャレンジします。

私たちのメッセージ

信頼を心で運ぶ市バス・地下鉄

## 1 経営力を向上します。

“「待つ」体制から積極的な「行動」へ” をモットーに

市営交通は、その経営形態のあり方を常に重大な課題と受け止め、市営交通のサービスを提供し続けるため、自主自立の経営を実現することを経営上の最高の目標として、あらゆる経営努力を行います。

## 2 サービス最前線を重視します。

“第一線の声を反映させる仕組みの定着へ” をモットーに

顧客第一主義を実現するため、お客様に最も近い第一線の職員の声や情報を、経営に反映させるなど、現場主義を徹底するとともに、安全や職場の規律が遵守され、「信頼」を感じることができる組織づくりをすすめます。

## 3 情報提供・情報公開を徹底します。

“お客様にご信頼をいただく” をモットーに

経営情報やコンプライアンスの情報はもちろんのこと、お客様のご批判ご意見に真摯に対応し、その結果を公表するなど透明性と公正性を一層高め、お客様との信頼関係を築きます。

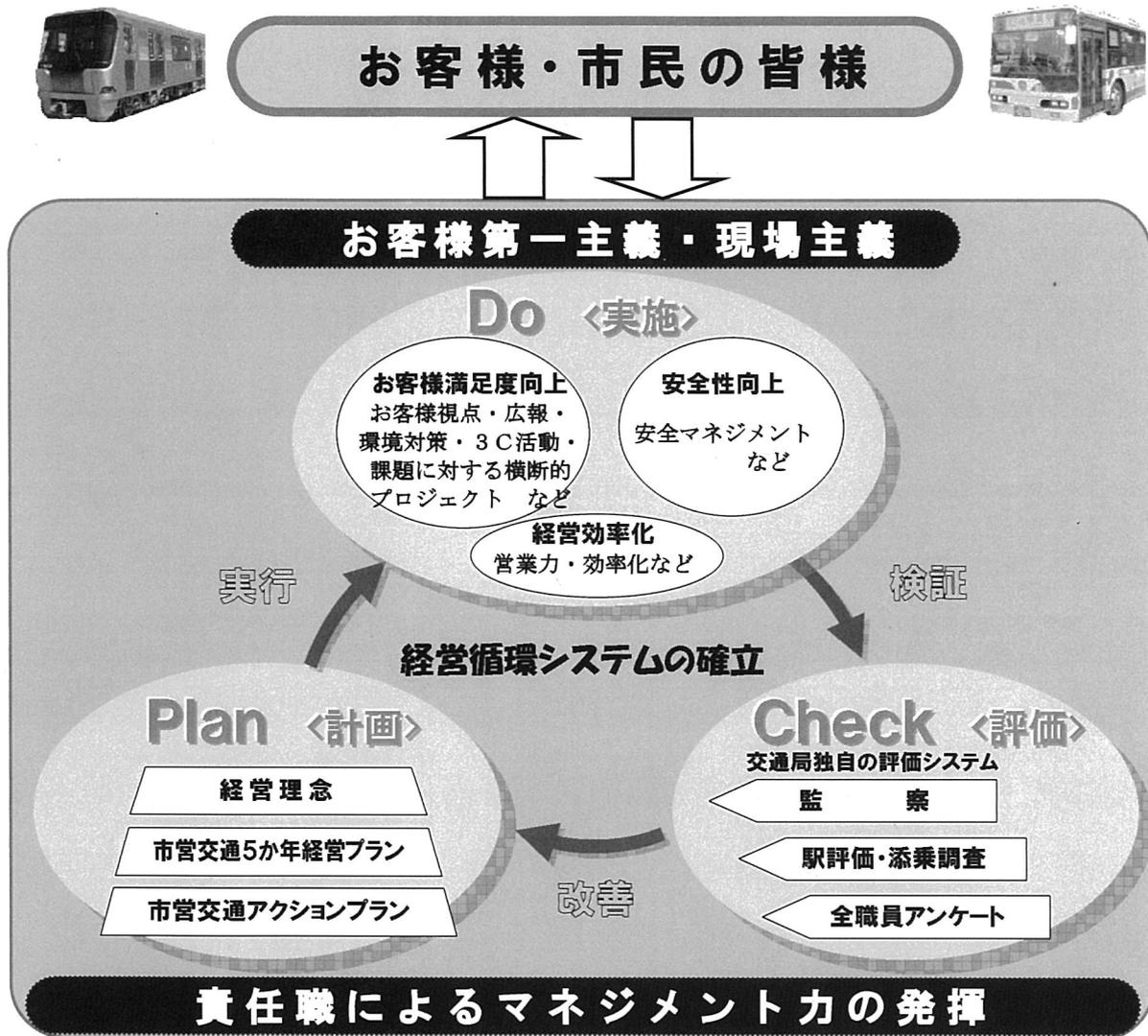
### ? 「改善型公営企業」とは?

社会情勢や経営環境の変化に合わせて、柔軟に素早く” 変わり”、民間企業並みの効率性を発揮して、横浜市の任意補助金に頼らない自立経営を行うとともに、地域貢献や先導的な環境対策などに積極的に取り組むべき公営企業としての責務を果たし、お客様から信頼される企業です。

## II 交通局の経営システム

『I 市営交通 経営の方針』を実現するため、お客様第一主義・現場主義を徹底し、市営地下鉄・市営バスが直面する課題にスピーディーに取り組むとともに、その成果を検証・評価・改善する経営循環システムを確立します。

また、このシステムを確実に実施するために、責任職によるマネジメント力を発揮します。



### 交通局の目指す現場主義

「バス・地下鉄を走らせ続ける」という組織目標を具体的に実践していくためには、お客様の期待に応え続けることが重要です。このためには、

- ・職員一人ひとりが交通局経営理念を身につけ、その経営理念を仕事で具現化する
- ・お客様の期待、ニーズなどについて、第一線の職員の意見や提案などを経営課題として共有し、それを迅速に実現していく

この繰り返しによって、好循環を生み出す仕組みを有する、自律的かつ持続的な組織づくりをめざし、現場職員のやる気とお客様満足度を高めます。

### 責任職によるマネジメント力の発揮

責任職は、交通局を背負い、職員の生活を背負っていることを真に自覚し、積極的に職場改革・企業改革を先導し、自らの職責を確実に果たします。

この具現化のため、次のとおり行動します。

- ・経営理念や経営上の課題について、職員一人ひとりに対して自分の言葉で力強く説明し続ける
- ・規律、ルールを徹底し、曖昧にしない
- ・職員との信頼関係を築き、働きやすい環境を実現するなど、スポンサーシップを発揮する
- ・課題に対して自らチャレンジすることにより、職場内でのリーダーシップを発揮する

### III 21年度の重点事項

「改善型公営企業」を実現するため、職員一人ひとりが経営理念や自主自立の経営に対する危機感を共有し、交通事業者として安全運行の確保を最優先に、次の各項目を重点事項として全職員が一丸となって取り組みます。

#### 1 お客様満足度の向上

お客様への接遇やサービスなど決められたルールが守れない、いわゆる自分流の対応や方法があつて、お客様の期待に応えきれていないのが現状です。お客様の期待に応え、ご満足いただくために、職員一人ひとりがお客様の視点に立って、交通局としてのルールを守ることが必要です。

【主な目標】

- |                         |                  |
|-------------------------|------------------|
| <安全運転・接遇6つの言葉 使用率90%以上> | <駅評価 4.0点(満点5点)> |
| <スマイルマナー向上員をブルーラインへ拡大>  | <市営交通モニター制度の継続>  |
| <お客様サービスセンターの設置 3箇所>    | <雨の日臨時便・終車延長の実施> |
| <CS活動を全職場で重点課題として推進>    |                  |

#### 2 企業経営の確立

目標を達成し、成果を生み出すためには、経営状況や課題を、全職員が理解し共有する必要があります。そのために、責任職は、職員がやる気を発揮できるよう、自らの役割が組織を支えているという意気込みを持ってマネジメント力を発揮します。

● 責任職によるマネジメント力の発揮

責任職は、経営理念や経営方針を仕事に反映できるよう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の徹底に取り組みます。また、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、積極的に職員のスポンサーシップを発揮します。

【主な目標】

- |                      |                  |
|----------------------|------------------|
| <経営理念・経営目標の浸透 80%以上> | <責任職研修の実施>       |
| <責任職のマネジメント目標の設定>    | <現場主義徹底のための目標設定> |

● 課題へのチャレンジ

責任職は、仕事の進め方を民間並みにするとともに、積極的に増収対策に取り組むことができるよう、仕事中心の原点に帰り、職員とともに課題にチャレンジします。

【主な目標】

- |   |                   |
|---|-------------------|
| <「横浜交通 hama-eco card」を局のシンボルカードとして定着 局職員保有率60%> |                   |
| <路線経営の導入>                                       | <バス営業所の増収目標1%アップ> |
| <観光事業の収益事業化>                                    | <モビリティマネジメントへの取組> |
| <エコドライブ徹底による燃費向上 1ℓあたり2.60km>                   | <地下鉄保守業務の見直し>     |

#### 3 評価の徹底と検証の反映

職員の意見を事業改善に反映するとともに、職員の意欲と満足度を高めるため、汗をかいた職員が適切に評価される仕組みを構築します。また、常に事業の自主的な評価を行い、事業の改善に結びつけます。

【主な目標】

- |                       |           |
|-----------------------|-----------|
| <人事考課基準の見直し>          | <業績手当の導入> |
| <公正な監察 結果の公表>         |           |
| <安全運転・接遇6つの言葉の評価(再掲)> | <駅評価(再掲)> |

# IV 主な取組

## 1 お客様満足度の向上

項目	取組内容 (達成時期)
(1) 利便性の向上  共通の取組	<b>お客様サービスセンターの設置</b> これまでの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」を上大岡駅、センター南駅及び新横浜駅に設置します。 (21年12月)【統括営業課、高・営業課、自・営業課】
	<b>提携クレジットカード「hama-eco card」のサービス拡充</b> お客様の利便性を高めるため、サービスの拡充を図ります。また、交通局のシンボルカードとして定着させ、局職員の保有率60%をめざします。 ○PASMOMOオートチャージサービスを導入します。 ○カード提示による割引特典などの提携店舗を拡充します。 <b>&lt;目標 100 店舗&gt;</b>  hama-eco card (22年3月)【統括営業課】
	<b>定期券の新設・拡大</b> 新たな定期券の発売・拡大により、お客様の利便性の向上を図ります。 ○市バス6か月定期券の新設 最長3か月となっている定期券制度を見直し、便利で割安な <b>6か月定期券</b> を新設します。 (21年10月)【統括営業課】 ○地下鉄3社線連絡定期券の範囲拡大 3社線連絡定期券について、 <b>発売範囲の拡大(市営～東急～メトロなど)</b> に取り組みます。 (22年3月)【高・営業課】
	<b>地下鉄・バス運行情報案内の改善・充実</b> ○遅延情報等を車内放送及び地下鉄駅構内放送により確実に実施し、お客様満足度100%をめざし、お客様への情報提供の充実を図ります。 (通年)【高・営業課、運転課】 ○バス運行情報案内表示器の設置拡大 停留所へ運行案内情報表示器を拡大設置します。 <b>&lt;10基&gt;</b> (21年12月)【自・営業課、運輸課】 ○地下鉄運行案内表示器の増設 センター南、センター北駅において、ブルーライン・グリーンラインの乗り換え案内用の運行案内表示器を増設し、利便性の向上を図ります。 (21年6月)【高・営業課、電気課】

# 1 お客様満足度の向上

項目	取組内容 (達成時期)	
(2) 快適性の向上 (「3C活動」の推進)	 共通の取組	<b>お客様視点、お客様本位の取組</b> お客様サービスの改善や質を上げていくため、変則勤務職場でのCSミーティングを週1回に拡充するとともに、お客様視点を定着させるため、外部講師等によるCS研修会を開催します。 (通年)【全庁】
		<b>冷暖房温度の適正化推進</b> 地下鉄・バス車内の冷暖房温度の適正化を図り、お客様からの苦情「ゼロ」をめざします。 ○地下鉄では、日々の気温の変化に対し、総合司令部から車内温度の調節を全列車に指示します。 ○バスでは、乗務員が臨機応変に車内温度の調節をするよう、走行中のバス車両にバス無線で指示をします。 (通年)【運転課、運輸課、車両課】
		<b>市営交通モニター制度の継続</b> 市民の皆様やお客様と協働して市営交通事業の課題を把握し、よりよい改善を進めるため、市営交通モニター制度を継続します。 (通年)【総務課】
 地下鉄の取組	 地下鉄の取組	<b>接遇の向上と美化対策</b> 快適に駅や鉄道をご利用いただけるよう、接遇の向上や美化対策を講じます。 ○お客様が安心してご乗車いただけるよう、運転士の氏名紹介放送を検討します。 ○責任職による定期的な巡回点検を行い、職員の身だしなみや、お客様への挨拶の励行など、接遇の向上を図ります。 ○駅職員による、トイレ・ホーム等の日常清掃のチェックを強化します。 また、駅階段の美化対策に重点的に取り組みます。 (通年)【高・営業課、運転課】
		<b>スマイルマナー向上員の活動拡大</b> 全席優先席の理解浸透や車内マナーの向上を図るため、スマイルマナー向上員による活動を引き続きグリーンラインで実施するとともに、ブルーラインにも活動を拡大します。 (21年6月)【高・営業課】
		<b>駅評価の実施</b> 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た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す。 <b>&lt;目標：4.0点(満点5点)&gt;</b> (通年)【監察課】
 バスの取組	 バスの取組	<b>「安全運転・接遇6つの言葉」の使用徹底</b> 乗車時の「ありがとうございます」などの「安全運転・接遇6つの言葉」の使用率を90%以上とします。 ○営業所長が所属全乗務員の添乗指導を行い、6つの言葉の使用を徹底します。 ○営業所の指導で改善できない乗務員については、本庁指導を実施します。 「安全運転・接遇6つの言葉」 (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 (21年12月)【運輸課】

## 2 企業経営の確立

21年度の乗車人員目標を次のとおりとします。

		地下鉄事業	バス事業
1日あたり 乗車人員	21年度 目標	56万8,300人	34万2,000人
	21年度 予算	58万4,300人	34万1,900人

項目	取組内容 (達成時期)
(1) 企業体としての経営力の発揮 	<b>現場主義の徹底</b> 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。 <ul style="list-style-type: none"> <li>○経営理念の浸透 &lt;現業職員の経営理念の浸透 80%以上&gt; (21年12月)【経営企画課】</li> <li>○第一線からの意見・要望への迅速な対応                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。                &lt;現場からの批判・意見・相談への対応 100%&gt; (通年)【全庁】</li> <li>○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。                (通年)【全庁】</li> </ul>
	<b>責任職のマネジメント力の発揮</b> 職場改革・企業改革をより積極的に推進し、民間企業並みの経営効率性を実現するため、仕事の目標と達成期限を必ず設定する、責任職が職場環境を変えるための課題に取り組むなど、責任職のマネジメント力の強化を図ります。 <ul style="list-style-type: none"> <li>○全責任職を対象としたマネジメント研修を実施します。</li> <li>○責任職は、仕事に必ず期限を設定するとともに、マネジメント目標を設定します。                (21年12月)【経営企画課、総務課、職員課、能力開発センター】</li> </ul>
	<b>真摯・公正・着実な監察の実施</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○法令遵守や服務規律の徹底に向けたテーマ監察を実施します。</li> <li>○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。</li> <li>○点呼執行の厳格化、接遇・接客の向上などに向けた監察を実施します。</li> </ul> 各項目の監察結果を公表し外部の評価を得ます。(通年)【監察課】
	<b>バス添乗調査方法の改善、地下鉄駅評価・運転調査等の実施</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○安全運転・接遇6つの言葉の使用状況などのバス添乗調査を引き続き実施するとともに、調査方法を改善します。</li> <li>○お客様サービスの向上等を目的とした駅評価を引き続き実施するとともに、地下鉄の運転及び接遇調査を新たに実施します。</li> </ul> 上記の調査結果を定期的に公表し、業務の改善に反映します。(通年)【監察課】
	<b>路線経営の徹底</b> これまではバス事業全体の収支を踏まえて事業経営を行ってきましたが、今後は、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、効率的な運行を実施します。 <5系統以上の改善の実施> (22年3月)【路線計画課】

## 2 企業経営の確立

項目	取組内容 (達成時期)
<p>(2) 増収への取組</p> 	<p><b>グリーンラインの利用促進</b></p> <p>グリーンラインの定期券及び土曜・休日の利用促進を図るため、地元との連携を強化し、情報発信や利便性・魅力のPRによる集客につとめるとともに、沿線施設とのタイアップによるPRや、お客様の定着を図るための広報を計画的に実施します。</p> <p>&lt;目標&gt; 8. 8万人/日</p> <p>&lt;主な具体的な行動&gt; 沿線企業・団体への戸別訪問の定例化</p>  <p>○沿線地域との連携による地域活性化</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・グリーンライン沿線会議（年4回）で、沿線地域との連携により、地域の活性化及び乗車人員増加を図ります。</li> <li>・沿線地域の元気な情報が相互に作用し鉄道の利用に繋がる関係をつくるため、イベントカレンダーを作成します。</li> <li>・沿線の魅力の総合的な紹介として、沿線マップを作成するとともに、沿線情報提供サイト（ホームページ）を開設します。</li> </ul> <p style="text-align: right;">(通年)【統括営業課】</p>
	<p><b>営業所ごとの増収目標の設定</b></p> <p>営業所ごとに利用者の増に向けたダイヤ改正や終車延長、路線貸切の利用促進などに取り組みます。</p> <p style="text-align: center;"><b>&lt;乗車料収入（定期外）の1%アップ&gt;</b></p> <p style="text-align: right;">(22年3月)【自・営業課、路線計画課】</p> <p><b>雨の日臨時便の運行</b></p> <p>日頃から乗車率が高く、特に雨の日に混雑率が高い路線を選定し、平日の雨の日を増便します。</p> <p style="text-align: center;">※ 実施基準・・・前日に発表される降水確率が50%以上の場合に運行します</p> <p style="text-align: right;">(21年6月)【路線計画課】</p> <p><b>終車バスの延長</b></p> <p>バス最終便の利用状況やバス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、終車延長を検討します。</p> <p style="text-align: right;">(通年)【路線計画課】</p> <p><b>商店街等との連携</b></p> <p>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。</p> <p style="text-align: right;">(21年12月)【自・営業課、統括営業課】</p>

## 2 企業経営の確立

項目	取組内容 (達成時期)
(2) 増収への取組	<p><b>観光事業の収益事業化</b></p> <p>市内遊覧定期観光バス「横濱ベイサイドライン」や「あかいくつ」にとって、開国博Y150の開催等をビジネスチャンスと捉え、集客や営業活動を行い、収支を均衡させます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○開国博Y150の開催に合わせた「横濱ベイサイドライン」の新コースを設定し、運行します。</li> <li>○市内観光事業者とのタイアップの拡充を図ります。</li> </ul> <div style="text-align: right;">             ベイサイドライン            (21年12月)【統括営業課】         </div>
	<p><b>モビリティマネジメントの取組</b></p> <p>環境にやさしい市営交通に市民を誘導していくため、「市営交通環境白書」を公表するとともに、関係局等と連携し、市営交通への利用促進に向けた方策を検討するなど、<b>モビリティマネジメントに取り組めます。</b></p> <p style="text-align: right;">(21年12月)【経営企画課、統括営業課】</p>
	<p><b>地下鉄・バス広告の活性化</b></p> <p>地下鉄・バスの広告について、増収確保のため新規媒体の導入や「セールスシート」を活用し、営業を強化します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○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します。</li> <li>○横浜駅やMM21地区へ乗り入れる広告価値の高いバス路線を限定し、広告販売を行います。</li> <li>○地下鉄・バスの主力媒体ごとに「セールスシート」を作成し、広告主への営業を強化します。</li> <li>○広告代理店と広告の稼働率や販売に関する課題などを共有化し、販売促進キャンペーンなどの対策を迅速に実施します。</li> <li>○地下鉄の中間駅について、地域との連携による空き広告枠の活用を検討します。</li> </ul> <p style="text-align: right;">(21年12月)【統括営業課】</p>
	<p><b>企画電車の運行・企画乗車券の検討</b></p> <p>沿線の魅力を生かした企画電車を運行するとともに、北部方面に新たな「市営バス小さな旅」を設定し、運行します。</p> <p style="text-align: right;">(通年)【統括営業課】</p>
	<p><b>資産の有効活用</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○横浜駅地下1階コンコースについて、事業者を募集、決定し、整備を進めます。</li> <li>○新羽車両基地の基地上部及び基地敷地について緑化及びスポーツ施設等の事業計画を策定します。</li> <li>○立場駅上部について、活用方法及び事業手法について検討します。</li> <li>○駅構内等のスペースの有効活用により増収を図ります。</li> </ul> <div style="text-align: right;">             中山駅はまりんコンビニ            (22年3月)【統括営業課】         </div> <p>○バス営業所等の有効活用</p> <p>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。</p>

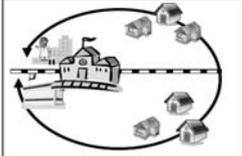
# 企業経営の確立

項目	取組内容 (達成時期)
(3) コスト構造の見直し	 <p><b>職務の責任及び内容に応じた人事給与体系の実施</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○職務の責任及び内容に応じた給与体系制度を構築します。</li> <li>○昇任選考委員会を拡充し、本人の意欲や適性を踏まえた昇任選考制度を確立します。</li> <li>○人事考課制度を見直し、より適正な運用を図ります。</li> <li>○著しい業績を上げた職員や業務中に事故を起こした職員に関する評価基準を明確化し、それぞれ業績に反映します。</li> <li>○業績を重視した目標管理を行い、賞与や昇任・昇給に反映します。</li> </ul> <p style="text-align: right;">(22年3月)【職員課】</p>
	<p><b>超過勤務手当の削減</b></p> <p>本庁職場においては、引き続き、夜9時以降の超過勤務を原則禁止するなどにより、超過勤務の削減に努めます。 &lt;前年度比10%削減&gt; (22年3月)【職員課】</p>
	<p><b>駅・営業所の省エネ</b></p> <p>地上駅・地下駅等各施設の実態に合わせたチェック表を作成し、その日の天候等を踏まえた、電気の節減に取り組みます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○お客様が利用する各駅出入口・ホームの節電</li> <li>○駅事務室内・営業所等係員利用施設の節電</li> </ul> <p style="text-align: right;">(通年)【高・営業課、自・営業課】</p>
	<p><b>地下鉄保守業務委託の見直し</b></p> <p>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。 (21年12月)【技術管理部】</p>
	<p><b>効率的な保守管理</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○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及び改修費用の平準化を図るため、具体的な保守管理計画を作成します。</li> <li>○契約期間を延長する保守点検業務契約の拡大検討 5年契約とした保守点検業務について、対象業務の拡大を検討します。</li> </ul> <p style="text-align: right;">(21年12月)【技術管理部】</p>
	<p><b>バス新仕業の改善</b></p> <p>21年2月に実施した新仕業について、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。</p> <div style="border: 1px dashed black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p>※仕業とは・・・乗務員が従事する単位仕事量分(≒1日分)の運転ダイヤ。 この組み合わせにより、効率的にバス路線の運行を行います。</p> </div> <p style="text-align: right;">(21年12月)【路線計画課】</p>
	<p><b>エコドライブの徹底による燃費向上</b></p> <p>&lt;燃費目標：1リットルあたり2.60km&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ドライブレコーダーの導入率を拡大し、収集したデータを解析して乗務員が自己分析することで省エネ運転に対する意識を向上させ、燃費を向上させます。</li> <li>○収集したデータを基に、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います。</li> </ul> <p style="text-align: right;">(21年12月)【自・運輸課】</p>

### 3 安全性のさらなる向上

項目	取組内容 (達成時期)
<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">安全性のさらなる向上</p>	<div style="display: flex; align-items: center;">  <div> <p><b>安全管理委員会を核とした運輸安全マネジメントの徹底</b></p> <p>教育指導係長を配置することにより指導体制を強化し、職場の規律を高めます。</p> <p>また、安全確実な運行を確保するため、<b>安全管理委員会を開催し</b>、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> <p><b>&lt;地下鉄&gt;</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ヒヤリハットの報告と、それを踏まえた緊急情報の提供、集約した資料の職員研修への活用により、事故等を防止します。</li> <li>○「点呼」執行の厳正な実施を保持するため、定期的に管理職が点呼に立ち合い、伝達事項等の確実な実施を指導します。</li> </ul> <p><b>&lt;市営バス&gt;</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○終業点呼時に乗務員からヒヤリハット情報を収集し、営業所ごとに全路線の<b>交通安全情報マップを作成</b>するとともに、事故防止研修で活用します。また、それによる事故防止効果を検証し、適宜マップを更新します。</li> </ul> <div style="border: 1px dashed gray; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>運輸安全マネジメント・・・</p> <p>平成17年度に起きたヒューマンエラーによる事故の多発を受けて国土交通省により創設された制度で、平成18年10月より開始されています。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>① 運輸事業者が、経営トップから現場まで一丸となって、安全管理体制を構築し、その継続的取組を行う、</li> <li>② 事業者が構築した安全管理体制を国が評価する「運輸安全マネジメント評価」を実施することにより、運輸事業者の安全風土の構築、安全意識の浸透を図るというものです。</li> </ul> </div> </div> <p style="text-align: right;">(21年12月)【運転課、運輸課、技術管理部】</p> </div>
	<p><b>ドア挟み込み「ゼロ」対策</b></p> <p>地下鉄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、<b>ドア挟み「ゼロ」</b>をめざします。</p> <p style="text-align: right;">(通年)【運転課】</p> <hr/> <p><b>軌道管理システムの活用</b></p> <p>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。</p> <p style="text-align: right;">(22年3月)【技術管理部】</p>
	<p><b>有責事故の減少に向けた取組</b></p> <p>営業所ごとに有責事故削減目標を設定し、<b>&lt;有責事故を10万キロ走行あたり0.4件(市営バス年間合計130件)以内&gt;</b>とするための取組を進めます。</p> <p>特に発車・停車時の車内での<b>転倒事故「ゼロ」</b>をめざします。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○事故防止指導者研修により、運行管理者の安全運転指導能力向上と厳正な点呼執行を行います。</li> <li>○事故傾向を分析し、それに基づく乗務員研修を実施します。</li> <li>○<b>車内での転倒事故削減策</b>として、ルームミラーで確実に車内を確認することを徹底するとともに、発車時の車内確認、マイクによる注意喚起を徹底します。</li> </ul> <p style="text-align: right;">(22年3月)【運輸課】</p>

## 4 地域貢献と環境対策

項目	取組内容 (達成時期)
<b>地域貢献と環境対策</b>	<div style="display: flex; align-items: flex-start;"> <div style="margin-right: 10px;">  </div> <div> <p><b>生活支援サービスの試行実施</b></p> <p>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試行実施します。</p> <div style="text-align: center; margin: 10px 0;">  </div> <p><b>【21年度試行場所】</b></p> <p>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）</p> <p style="text-align: right;">(21年12月)【路線計画課】</p> </div> </div>
	<div style="display: flex; align-items: flex-start;"> <div style="margin-right: 10px;">  </div> <div> <p><b>提携クレジットカード「hama-eco card」のサービス拡充（再掲）</b></p> <p>市営地下鉄・市営バスの定期券を購入すると一定額が自動的に「よこはま協働の森基金」へ寄付され、エコ関連のポイント交換メニューもある「hama-eco card」のサービスを拡充し、環境にやさしい公共交通機関である地下鉄・バスへの利用を促進します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○PASMOオートチャージサービスを導入します。</li> <li>○カード提示による割引特典などの提携店舗を拡充します。</li> </ul> <p style="text-align: center;">&lt;目標 100 店舗&gt;</p> <div style="text-align: right; margin-top: 10px;">             hama-eco card         </div> <p style="text-align: right;">(22年3月)【統括営業課】</p> </div> </div>
	<p><b>市営交通の優れた環境特性のPR</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○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<b>エコ体験会等のイベントを実施</b>します。</li> <li>○地下鉄の空き広告枠などを活用し、<b>市営交通の環境優位性を積極的にPR</b>します。</li> </ul> <p style="text-align: right;">(21年12月)【経営企画課、統括営業課】</p>

# 《参考》



## 平成 21 年度の両事業の予算

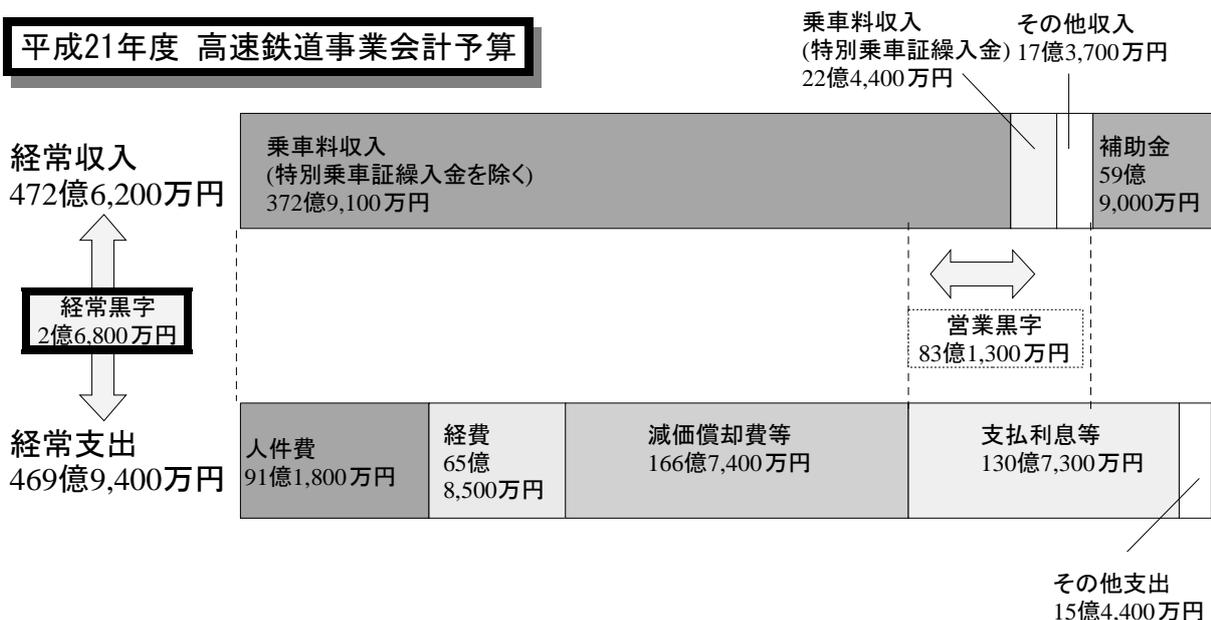


(税込)

### 平成21年度 自動車事業会計予算

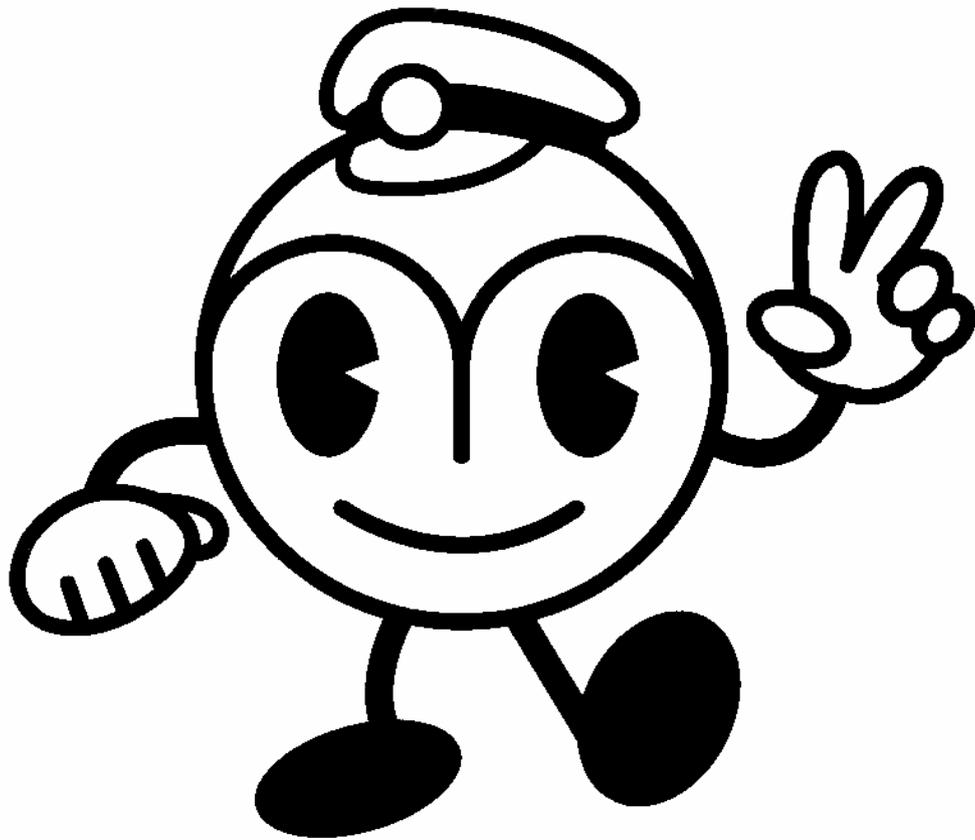


### 平成21年度 高速鉄道事業会計予算

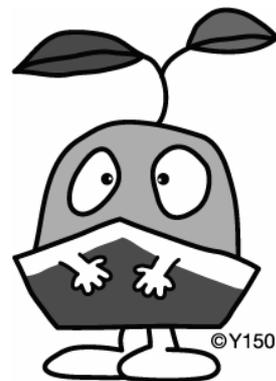




市営地下鉄はすべての座席が優先席です



横浜市 コード  
**Co-Do 30**  
サン ジュウ  
2025年までに温室効果ガス排出量を30%削減!



©Y150

横濱開港150周年