

「2019～2022 年度 市営交通 中期経営計画」令和 2 年度振り返りについて

交通局では、令和元年 6 月に策定した「2019～2022 年度 市営交通 中期経営計画」（以下、「本計画」という）の下に事業運営を推進しております。本計画の計画期間（4 年間）のうち 2 年目の振り返りとして、令和 2 年度の個別事業及び指標の進捗状況をご報告いたします。

1 進捗状況

本計画に掲げた個別事業については、年度ごとの取組目標を定めたアクションプラン（令和元年 9 月策定）により進捗管理を行っています。令和 2 年度末時点では、71 件（83%）が目標どおりに進捗しました（別紙参照）。なお、目標どおりに進んでいない事業 15 件のうち、10 件は新型コロナウイルス感染症の流行が大きく影響したものです。

進捗状況	件数（全 86 件）	割合
◎（目標を上回って進捗している事業）	13	15%
○（目標どおりに進捗している事業）	58	68%
△（目標どおりに進んでいない事業）	15	17%

目標どおり
71 件（83%）

(1) ミッション 1 お客様の安心と信頼を運ぶ

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

目標どおりに進捗している事業 全 26 件中 18 件（69%）

【指標の進捗状況】

指 標	目標値 (令和 4 年度末)	進捗状況 (令和 2 年度末)	(参考) 計画策定時
【バス】 重大事故につながる事故の撲滅 (歩行者、自転車との接触事故)	0 件/年	8 件/年 (歩行者 6 件/年、 自転車 2 件/年)	10.75 件/年 (平成 27～30 年度の平均)
【地下鉄】 30 分以上の本線支障 (自然災害等の外部要因を除く)	3 件以下/年	4 件/年	3.75 件/年 (平成 27～30 年度の平均)
職員の安全意識向上の定着度 (職員アンケート「安全とお客サービスを最優先に仕事をしているか」という設問に対し、「非常に当てはまる」「ほぼ当てはまる」と答えた職員の割合)	88%	91%	80% (平成 30 年度)

(2) ミッション2 お客様にご満足いただける交通機関となるために

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

目標どおりに進捗している事業 全 26 件中 22 件 (85%)

【指標の進捗状況】

指 標	目標値 (令和4年度末)	進捗状況 (令和2年度末)	(参考) 計画策定時
1日あたり乗車人員(両事業合計)	103万人	77万人 (バス28.6万人、 地下鉄48.4万人)	99.1万人 (平成29年度)
お客様満足度の向上【バス】 (お客様利用状況調査「市営バスサービス全般について」(総合満足度)という項目に対して「満足」「やや満足」と答えた人の割合)	88%	80%	85% (平成30年度)
お客様満足度の向上【地下鉄】 (お客様利用状況調査「市営地下鉄サービス全般について」(総合満足度)という項目に対して「満足」「やや満足」と答えた人の割合)	88%	74%	86% (平成30年度)

(3) ミッション3 「住みたい」「住み続けたい」街、横浜を支える

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

目標どおりに進捗している事業 全 15 件中 15 件 (100%)

【指標の進捗状況】

指 標	目標値 (令和4年度末)	進捗状況 (令和2年度末)	(参考) 計画策定時
高速鉄道3号線延伸	事業の推進	事業の推進	事業化判断
グリーンラインの混雑緩和策(10編成の6両化)	令和4年度 混雑率 178% ※6両化3編成完了 (令和7年度 混雑率150%程度)	令和2年度 混雑率 109%	混雑率161% (平成30年度)
都心臨海部の新たなバスネットワークの構築	令和元年度 バス路線新設 令和2年度 連節バス導入・既存バス路線再編・新たなバスネットワークの構築	【令和元年度】 ・ピアライン新設 【令和2年度】 ・ベイサイドブルー新設 ・都心臨海部の既存路線再編 ・「my route」アプリによるデジタル乗車券発売	-

(4) ミッション4 次の100年につながる企業をつくる

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

目標どおりに進捗している事業 全 19 件中 16 件 (84%) ※再掲事業を除く

【指標の進捗状況】

指 標	目標値 (令和4年度末)	進捗状況 (令和2年度末)	(参考) 計画策定時
経常収支比率 (経常収入/経常支出×100)	100%以上	【バ ス】 84.4% 【地下鉄】 93.3%	100%以上
企業債残高 対 乗車料収入比率 (企業債現在高 [*] /乗車料収入×100) [*] 一般会計等負担額を除く	【バ ス】 21.9%以下	【バ ス】 11.0%	【バ ス】 3.9% (平成29年度)
	【地下鉄】 727%以下	【地下鉄】 1008%	【地下鉄】 811.5% (平成29年度)
職員の「やりがい」意識の向上 (職員アンケート「やる気を持って生き生きと仕事を しているか」という設問に対し「非常に当てはまる」「ほ ぼ当てはまる」と答えた職員の割合)	60%	52%	50% (平成30年度)

目標どおりに進んでいない事業 (15 事業)

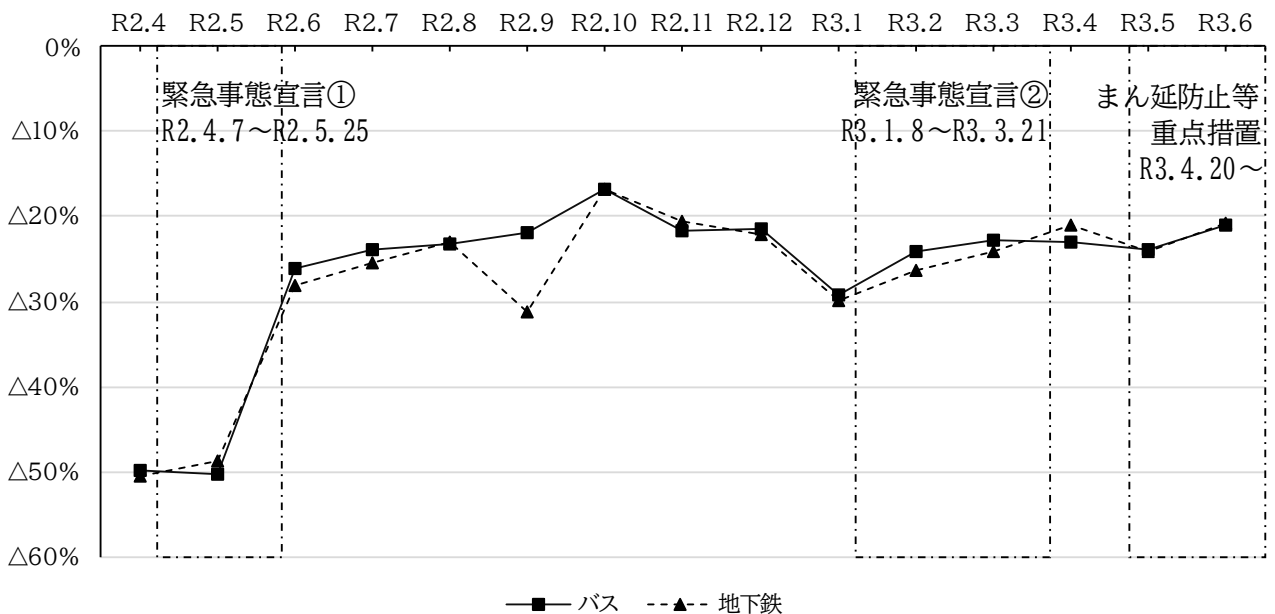
※ 網掛けの10事業は、新型コロナウイルス感染症の影響により事業の先送り、中止等があった事業

事業名	2年度取組目標	2年度実績
災害・テロ対策訓練の強化	・各管区1名応急手当普及員を養成 ・普通救命講習を実施	・応急手当普及員を養成 5名(9管区) ・普通救命講習を実施 45名
災害・テロ対策訓練の強化	・上永谷車両基地セキュリティレベル向上設備の効果 検証 ・川和車両基地設計	・上永谷車両基地セキュリティレベル向上設備の効果 検証 ・コロナの影響を踏まえ、川和車両基地設計を見送り
駅構内ITV装置拡充	グリーンライン10駅の防犯カメラ更新と増設	・グリーンライン10駅の防犯カメラ増設のためのネット ワークの増強 ・防犯カメラ更新と増設の着手
バス・地下鉄車両の計画的な更新	ノンステップバス50両程度導入	・ノンステップバス25両導入 ・一般貸切バス1両導入
バス営業所の改修	若葉台営業所改修工事完了	若葉台営業所の改修工事実施
バス車両の保守・点検	・路上故障件数58件以内に削減 ・再発防止、整備周期の見直し、研修の強化	・路上故障件数 109件 ・予防整備、技術研修の強化
地下鉄の安全運行を支える機器等の更新	・三ツ沢変電所機器更新完了 ・片倉変電所更新工事着手	・三ツ沢変電所機器更新完了 ・入札不調により工事未着手(片倉)
軌道改良工事の継続実施	・高島町～桜木町間完了 ・三ツ沢下町～横浜間着手 ・急曲線区間の改良 工事着手	・高島町～桜木町間完了 ・入札中止により未着手(三ツ沢下町～横浜間) ・詳細設計の遅れにより工事未着手(急曲線区間)
わかりやすい案内サインの設置	7駅実施	4駅(関内、横浜、北新横浜、新羽)実施
インバウンド対応の充実	・外国人向け企画乗車券の利用促進 ・多言語翻訳機の導入 ・車内自動放送内容の検証と実施	・コロナの影響を踏まえ、鉄道事業間で合意し、外国人 向け企画乗車券を当面の間販売中止 ・コロナの影響を踏まえ、多言語翻訳機の導入を見送り ・車内自動案内放送の内容・時期を確認
駅エレベーター・エスカレーター の更新	・エレベーター：2台更新 ・エスカレーター：6台更新	・エレベーター：2台(新羽駅)更新 ・エスカレーター：4台(高島町駅・新横浜駅)更新
市営地下鉄忘れ物センター の設置	・各関係各所と調整 ・制度確認	導入検討、課題整理
貸切バス事業の推進	・営業活動の推進、安全安心な貸切バス事業を推進 ・リムジンバス更新 ・乗務員の育成	・安全安心な運行を提供 ・一般貸切旅客自動車運送事業(貸切バス事業)許可の 更新手続実施 ・リムジンバス更新 ・受注減による減収(対前年度比37.4%減)
お客様満足向上の取組	・改善効果の検証及び満足度の低い項目の改善 ・100周年事業によるブランド力向上の取組 ※バス：86%、地下鉄：86%	お客様利用状況調査のサービス全般への満足度の項目に 対し「満足」「やや満足」と答えた方の割合 バス：80%、地下鉄：74%
社会貢献の取組	職業体験学習の受入(25件：50名)	・コロナの影響を踏まえ、職業体験学習の受入を中止 ・疑似職業体験のための動画撮影対応 1件

2 今後の取組

令和3年度第1四半期においても、お客様のご利用はコロナ前に比べて、自動車事業・高速鉄道事業ともに約2割減となっており、令和2年度から引き続き厳しい事業環境となっています。お客様のご利用がコロナ禍以前の水準まで回復することは依然として見込みづらい状況であるため、収入の状況に応じて常に事業を見直しながら、市営交通をご利用いただくお客様に安全で確実な輸送サービスを安定的に提供し続けます。

【参考】自動車事業及び高速鉄道事業の乗車人員減少率の推移



※1 減少率の比較対象はコロナの影響がなかった平成31年3月～令和2年2月の期間の同月比較

※2 地下鉄事業の令和2年9月の乗車人員が大きく減少している理由は、消費税10%増税前の定期券の駆け込み購入が多かった令和元年9月と比較しているため

市営交通中期経営計画 アクションプランの2年度振り返りについて

【進捗度】

◎：目標を上回って進捗している事業 13 事業

○：目標どおりに進捗している事業 58 事業

△：目標どおりに進んでいない事業 15 事業

ミッション1 お客様の安心と信頼を運ぶ					
【ターゲット1】 安全対策の強化		事業目標	R2取組目標	R2実績	進捗度
1	運輸安全マネジメント制度に基づく安全管理の強化	バス・地下鉄の安全な運行の提供	新たなマネジメント手法の対象となる取組の抽出及び実施	・元年度に制度化した内部保安監査により、現場を中心とした安全管理体制を再構築 ・国の運輸安全マネジメント評価等を受け、安全品質を継続的に改善するための仕組みづくりの準備に着手	○
2	安全アセスメントの実施	地下鉄の新たな事業に対する安全アセスメントの実施	アセスメント対象事業の選定・実施	元年度に実施したグリーンライン6両化に伴う安全アセスメントの継続検討課題の対策・共有	○
3	バス乗降環境の整備	乗降環境改善50か所	・乗降環境整備10か所程度施工 ・危険バス停への対応完了	・乗降環境整備 9か所 ・危険バス停への対応完了	○
4	交通安全教室等の拡充	毎年100回以上	年間100回以上の開催	・29回開催 ・交通安全動画をWEBページ、動画配信サイト、区役所サイネージ等で公開	○
【ターゲット2】 災害対策・テロ対策の強化		事業目標	R2取組目標	R2実績	進捗度
1	災害・テロ対策訓練の強化	職員の対応力を高めるために、訓練等を強化	・各管区1名応急手当普及員を養成 ・普通救命講習を実施	・応急手当普及員を養成 5名(9管区) ・普通救命講習を実施 45名	△
			・前年度訓練実績及び振り返りの実施 ・時事に応じた実地訓練または、図上訓練の実施	消防・警察と合同でNBC対応訓練を実施	○
			・上永谷車両基地セキュリティレベル向上設備の効果検証 ・川和車両基地設計	・上永谷車両基地セキュリティレベル向上設備の効果検証 ・コロナの影響を踏まえ、川和車両基地設計を見送り	△
2	早期運行再開のための耐震補強	耐震補強を実施する柱1000本	耐震補強を実施(柱200本)	耐震補強を実施(柱188本)	○
3	サードレールの脱落防止対策	ブルーライン高架部の対策完了	3号線高架部の対策完了	1号線・3号線高架部の対策完了	◎
4	浸水・洪水対策	止水板 15駅更新完了	5駅の止水板更新	6駅(港南中央、弘明寺、関内、横浜、岸根公園、北新横浜)の止水板更新	◎
5	駅構内ITV装置拡充	24駅完了	グリーンライン10駅の防犯カメラ更新と増設	・グリーンライン10駅の防犯カメラ増設のためのネットワークの増強 ・防犯カメラ更新と増設の着手	△

【ターゲット3】 確実な輸送を支える取組		事業目標	R2取組目標	R2実績	進捗度
1	バス・地下鉄車両の計画的な更新	バス車両200両更新(50両/年)	ノンステップバス50両程度導入	・ノンステップバス25両導入 ・一般貸切バス1両導入	△
		地下鉄新造車両6編成導入(更新)	・詳細設計の完了 ・製造着手 ・各種試験の準備	・詳細設計完了 ・各種試験の工程調整完了	○
2	バス営業所の改修	5営業所完了	若葉台営業所改修工事完了	若葉台営業所改修工事実施	△
3	バス車両の保守・点検	保守点検の拡充	・路上故障件数58件以内に削減 ・再発防止、整備周期の見直し、研修の強化	・路上故障件数 109件 ・予防整備、技術研修の強化	△
4	地下鉄車両の電気機器更新	3000R・S形全22編成及び10000形15編成の電気機器更新完了	・3000R形:2編成完了 ・10000形:9編成完了	・3000R形:2編成完了(計3編成完了、残り11編成) ・10000形:9編成完了(計9編成完了、残り6編成)	○
5	地下鉄の安全運行を支える機器等の更新	信号機器室2か所更新 変電所2か所更新・2か所工事着手	・三ツ沢変電所機器更新完了 ・片倉変電所更新工事着手	・三ツ沢変電所機器更新完了 ・入札不調により工事未着手(片倉)	△
6	地下鉄施設の計画的補修(シールドトンネル補修、塩害対策区間構築補修)	平沼町及び大江橋シールド補修完了	・宮元町シールド上り工事発注 ・大江橋換気塔工事発注	・宮元町シールド上り下り工事発注 ・大江橋換気塔工事発注 ・関内駅補修施工中	○
		宮元町シールド補修実施 関内駅及び大江橋換気塔補修完了			
7	軌道改良工事の継続実施	高島町～関内間完了、三ツ沢下町～横浜間着手、急曲線区間着手	・高島町～桜木町間完了 ・三ツ沢下町～横浜間着手 ・急曲線区間の改良 工事着手	・高島町～桜木町間完了 ・入札中止により未着手(三ツ沢下町～横浜間) ・詳細設計の遅れにより工事未着手(急曲線区間)	△
8	確実な運行のためのヒューマンエラー防止	バス・地下鉄の確実な運行の提供	ヒューマンエラーによる経路間違い発生件数を13件以下に削減	ヒューマンエラーによる経路間違い発生件数3件※暫定値	◎
			・横取り装置に係る信号システムの改良 ・規程類の整備や見直しを継続実施 ・安全管理委員会にて施策の立案や推進管理と効果検証	・下飯田脱線事故対策 横取り装置に係る検知器及び信号システムの改良完了 ・踏場オーバーラン事故対策 オーバーラン防止装置の発注 ・規程類の整備や見直しを継続実施 ・安全管理委員会にて施策の立案や推進管理と効果検証 ・他事業者事例検証部会で他事業者の事故を参考に対策等を検討	○
【ターゲット4】 安全を支える職員を育てる		事業目標	R2取組目標	R2実績	進捗度
1	健康経営計画の策定・推進	職員の心身の健康増進	計画の推進	・デジタルサイネージを活用した健康情報の配信 ・給与等明細書へのワンポイント健康アドバイス掲載 ・職員食堂でのヘルシーメニューの提供(週2回)	○
2	安全を支える職員の健康管理の充実	健康起因事故の防止	・定期健診や検査等の実施(受診率100%) ・食堂を活用した啓発実施(ヘルシーメニュー食数10%増加) ・健診前チャレンジの実施(総合判定D/Eの10%減少) ・女性の健康研修実施(年1回) ・HP作成 ・産業医や保健師の個別相談	・定期健診等の実施(受診率100%) ・職員食堂でのヘルシーメニューの提供(週2回) ・定期健診の総合判定D/E(14%減少) ・産業医や保健師の個別相談	○
3	安全確保に向けた研修・教育の充実	全ての職員が安全意識を高く持ち、安全確保の最優先を念頭に業務を遂行している	・安全大会の企画、実施 ・新たな研修の方向性に沿った研修の実施 ・研修内容・体制の充実・見直し	・第14回交通局安全大会で過去の重大事故を振り返るとともに、映像を配信し全職員に共有 ・新採用職員等に安全啓発研修を実施 ・地下鉄運転士養成科で過去の重大事故についての研修を実施 ・地下鉄助役フォローアップ教習及び作業責任者教習を実施	○
			・事故未然防止研修を全乗務員が受講完了(約1400名受講完了) ・新たな研修の方向性を確立	・事故未然防止研修を全乗務員が受講完了 ・ドライブレコーダーの事故映像を教材にした危険予知訓練を実施	○
4	安全を支える職員の働き方改善	36協定・改善基準の遵守 職員の働き方への意識改善	働き方改革の取組の実施や多様な働き方に対応した仕事の検討・実施、女性が働きやすい施設等の検討・設置(1駅)	・超過勤務実施状況の把握(例月) ・多様な働き方を可能にする仕業や女性施設の整備方針の検討 ・在宅型テレワーク勤務制度の本格実施 ・時差出勤制度の本格導入(3年4月1日実施)	◎

市営交通中期経営計画 アクションプランの2年度振り返りについて

ミッション2 お客様にご満足いただける交通機関となるために					
【ターゲット1】 選んでいただくために、わかりやすく	事業目標	R2実績			
		R2取組目標	R2実績	進捗度	
1	インターネットでの情報提供・検索システムの充実	バスを待つお客様の利便性向上	広報	・SNSでの周知 ・経路時刻表検索サイトで混雑情報の案内追加	○
2	わかりやすい案内サインの設置	【バス】桜木町駅前、横浜駅東口・西口改修	横浜駅西口案内サイン更新	・横浜駅西口6番乗り場の案内サイン更新完了 ・JR改札前(横浜駅東西自由通路)の既存天井吊り誘導サイン更新完了 ・交通局が主体となった働きかけによりJR横浜支社によって横浜駅東西自由通路の案内盤がデジタル式に更新	○
		【地下鉄】22駅完了(案内サイン)	7駅実施	4駅(関内、横浜、北新横浜、新羽)実施	△
3	わかりやすいバス系統編成の検討	一部路線での検討・実施	・一部路線で実施 ・系統番号の付番方法検討、系統番号付番マニュアル作成 ・新たな系統番号付番の準備	・ピアラインの系統番号を「P」、あかいくつの系統番号を「A」と付番 ・23系統の一部を98系統・177系統として変更(3年4月1日適用)	○
4	バス総合案内盤・接近表示機の更新	バスを待つお客様の利便性向上、どなたにもわかりやすい情報提供	桜木町駅前更新準備	停留所の接近表示機増設(内訳) 上屋型32インチ接近表示機 5か所 標柱型接近表示機 6か所	○
5	わかりやすい車内・車外表示	3000R・S形 全22編成の改修	車内表示器 6編成更新完了	・車内表示器:6編成更新完了(計20編成完了、残り2編成)	○
【ターゲット2】 気持ちよくご利用いただくために、乗りやすく、使いやすく	事業目標	R2実績			
		R2取組目標	R2実績	進捗度	
1	お客様の立場に立った更なる接遇の向上	前年度の研修効果の検証・振り返りと、研修内容、カリキュラムの見直し・改善・継続実施	・公募型プロポーザル方式で選定した外部事業者に委託し添乗調査を実施 ・地下鉄助役及び駅務員を対象に現場力向上研修を実施 ・全駅務員を対象にアドバイス研修を実施 ・聞き取りやすいマイクアナウンスについての研修を実施 ・接遇向上研修を実施 ・研修自製化のための講師養成研修を実施	○	
		サービス接客選手権の試行実施、検証	サービス接客選手権を試行実施	○	
2	インバウンド対応の充実	自動放送は地下鉄全車両の更新 車内案内表示はブルーライン29編成とグリーンライン9編成の変更	・外国人向け企画乗車券の利用促進 ・多言語翻訳機の導入 ・車内自動放送内容の検証と実施	・コロナの影響を踏まえ、鉄道事業間で合意し、外国人向け企画乗車券を当面の間販売中止 ・コロナの影響を踏まえ、多言語翻訳機の導入を見送り ・車内自動案内放送の内容・時期を確認	△
		・自動放送:全編成更新完了 ・車内案内表示:ブルーライン21編成、グリーンライン2編成更新完了	・自動放送:全編成更新完了 ・車内案内表示:ブルーライン6編成更新完了(計27編成完了、残り2編成) グリーンライン2編成更新完了(計2編成完了、残り7編成)	○	
3	バス車載運賃箱の更新	令和2年度更新完了	全営業所の更新完了	全営業所の更新完了	○
4	乗車券制度の見直し	乗車券制度の見直し	・みなとぶらりチケット見直し ・新企画券の発売	・みなとぶらりチケットのデジタル化 ・新企画券の発売(ハイカラバス旅きっぷ)	◎
			・IC一日券実施 ・乗車券制度の見直しの検討・実施	・デジタル・IC一日券の発売に向けた準備(3年4月17日発売開始) ・乗車券制度の見直しの検討・実施	○
5	バスの利便性を高めるダイヤの改善	100路線の改善(令和4年度末時点)	25路線以上の改善	・利便性向上、混雑緩和【30路線】 ・定時性確保【24路線】 ・鉄道接続改善【0路線】※の改善 ※2年度の鉄道接続改善は、3年4月1日に19路線で実施	◎
6	バス停上屋・ベンチの更新及び新設	毎年度ベンチ10基、広告付上屋20基、直営上屋4基	ベンチ10基、広告付上屋20基、直営上屋4基設置完了	【ベンチ】11基 ・新設7基、更新4基 【広告付上屋】24基 ・新設18基、更新6基 【直営上屋】5基 ・新設3基、更新2基	○
7	他鉄道路線との連絡運輸の拡大	順次拡大	運用開始(拡大)	連絡運輸拡大(2年6月6日/桜木町経由、目黒経由)	○

【ターゲット2】 気持ちよくご利用いただくために、乗りやすく、使いやすく		事業目標	R2取組目標		R2実績	進捗度
8	地下鉄の利便性を高めるダイヤの改善	利便性の向上	・オリンピック二次輸送(市内開催)や三次輸送(東京開催)の臨時列車の運行 ・ダイヤ改正に向けた検討	・オリンピック対応臨時列車ダイヤを作成 ・ブルーライン及びグリーンラインの終電車繰上げダイヤ検討	○	
9	快適な地下鉄車内空調の実現	冷房装置の改修(地下鉄全車両)	グリーンライン4編成の改修	グリーンライン:4編成改修完了(計11編成完了、残り4編成)	○	
10	駅の大規模改良工事	3駅完了(関内・新横浜・上大岡駅)	・関内駅完了 ・継続(新横浜駅、上大岡駅)	・関内駅完了 ・継続(新横浜駅) ・着手(上大岡駅)	○	
11	駅エレベーター・エスカレーターを更新	エレベーター 13台 エスカレーター 13台	・エレベーター: 2台更新 ・エスカレーター: 6台更新	・エレベーター:2台(新羽駅)更新 ・エスカレーター:4台(高島町駅・新横浜駅)更新	△	
12	駅の美化	駅的美観・快適性の向上	・ガイドラインに基づき、駅職員の意識向上・定着 ・ガイドラインに基づいた駅清掃の改善	・ガイドラインを駅職員に浸透させるため、会議や研修で活用方法等を説明 ・新型コロナ対応として駅施設の消毒、駅職員の巡回時に券売機等の消毒及び清掃を実施 ・戸塚駅の大規模清掃等のコンサルティングで得た知見を3年度以降の仕様書に反映	◎	
			・横浜駅工事完了 ・桜木町駅工事着手	・横浜駅工事完了 ・桜木町駅工事着手	○	
13	駅待合所の設置(駅の冷房化)	冷房化率77.5%の達成(8駅完了)	1駅実施	1駅(北山田)実施	○	
14	駅のバリアフリー経路の拡充(駅のバリアフリー化)	令和3年度供用開始(大規模改良工事3駅完了)	・関内駅完了 ・継続(新横浜駅、上大岡駅)	・関内駅完了 ・継続(新横浜駅) ・着手(上大岡駅)	○	
15	市営地下鉄忘れ物センターの設置	効率性向上	・各関係各所と調整 ・制度確認	導入検討、課題整理	△	
16	駅職員によるサービス介助士資格取得	職員の3割が資格取得	・資格取得15名 ・資格所持者の資格更新	・資格取得 29名 ・資格所持者の資格更新 12名	○	

市営交通中期経営計画 アクションプランの2年度振り返りについて

ミッション3 「住みたい」「住み続けたい」街、横浜を支える					
【ターゲット1】 街の賑わいの創出		事業目標	R2取組目標	R2実績	進捗度
1	高速鉄道3号線延伸事業の推進	事業の推進	事業の推進	事業の推進	○
2	グリーンラインの混雑緩和策(6両化)	3編成の6両化(令和4年度) ※令和6年度までに計10編成を6両化	・増備車両の設計 ・駅・車両基地の実施設計完了、工事着手	・増備車両の基本設計完了 ・駅・車両基地の実施設計完了、工事着手	○
3	相鉄・東急直通線との接続に伴う工事の推進	令和4年度下期の開業に合わせ工事完了	駅改良工事実施	駅改良工事実施	○
4	駅や高架下における店舗の開発と活性化の推進	新規8店舗開業	新規2店舗開業	・戸塚駅:「ドールコーヒーショップ」開業(7月) ・センター南北駅間高架下:「ひげばいんちご」開業(8月)	○
5	都心臨海部の新たなバスネットワークの構築	令和元年度 バス路線新設 令和2年度 連節バス導入・既存バス路線再編 新たなバスネットワークの構築	・MM地区の路線再編 ・連節バス運行開始	・MM地区の路線再編(あかいくつ、ぶらり三溪園バス、ぶらり野毛山動物園バス等の見直し) ・連節バス「BAYSIDE BLUE」運行開始	◎
6	クルーズポートを支える交通サービスの提供	交通アクセスの強化	・安定した車両の確保、営業強化 ・ツアーや送迎など客船受入に付随する輸送サービスのメニュー拡大	・客船の運航再開に合わせた、送迎シャトルバス運行 ・乗船客向け横浜観光ツアーを実施検討	○
7	地域貢献型バスサービスの継続実施	バスサービスの継続実施	・祝日運行を含めたバスサービスの継続 ・既存の形態にとらわれない新たなバスサービスの検討	・祝日運行を含めたバスサービスの継続 ・既存の形態にとらわれない新たなバスサービスの検討	○
8	本市大規模イベント等と連携した賑わいの創出	イベント開催時の賑わいの創出とバス・地下鉄の利用促進	東京2020オリンピック・パラリンピック等、本市大規模イベント等と連携した集客企画等の実施	・東京2020公認プログラム「フォトロゲイニング in 横浜」イベントへの協力 ・「ガーデンネックレス横浜2021」と連携したコロナ禍におけるステイホーム対策への貢献及びみなとぶらりチケットの作成 ・「ヨルノヨ」と連携した集客事業の実施	○
9	タイアップ企画等の展開	沿線の賑わい創出とバス・地下鉄の利用促進	継続 (市営交通100周年の機運醸成を図るタイアップ企画等の実施)	・地元プロスポーツチーム、企業などとのタイアップ ・キャラクターコンテンツとの連携による企画実施 ・キャラクターコンテンツを活用したコロナ禍を踏まえたお客様へのお願い、PR等の実施 ・沿線商店街や区役所と協力した、地下鉄沿線スポットの魅力を発信するプロモーションポスターを駅と地下鉄車内に掲出	◎
			・市商連主催イベントとの連携 ・沿線の商店街を繋ぎ回遊性を高めるイベント実施	・市営交通100周年企画として商店街との連携企画実施 ・桜プロモーション:沿線18スポットの見所紹介	○
10	市内中小企業振興に向けた取組	累計16億円	市内中小企業への発注額4億円	市内中小企業への発注額 8.6億円	○
【ターゲット2】 環境先進都市への貢献		事業目標	R2取組目標	R2実績	進捗度
1	環境にやさしいバスの導入	ハイブリッドバス:毎年度10両導入(累計40両) FC(燃料電池)バス:令和元年度1両試験導入 EV(電気)バス:令和元年度に実証実験参画	・ハイブリッドバス導入(10両以上) ・FCバスの車両検証、調整 ・EVバスの課題の検証、調査	・ハイブリッドバス20両導入 ・FCバス車両検証実施 ・EVバス営業運行実施	◎
2	燃費の向上	2.60km/ℓ (平成30年度2.55km/ℓに対し2%増)	・全営業所の平均燃費2.59km/ℓ ・ドライブレコーダーによる運行データのA評価割合を、全営業所で85%以上	・全営業所の平均燃費 2.66km/ℓ ・ドライブレコーダーによる運行データのA評価割合:全営業所平均で94%達成	◎
3	環境にやさしい地下鉄車両の導入	ブルーライン29編成、グリーンライン15編成の機器更新	・3000R形:2編成の更新完了 ・10000形機器更新:9編成の更新完了	・3000R形:2編成完了(計3編成完了、残り11編成) ・10000形:9編成完了(計9編成完了、残り6編成)	○
4	地下鉄駅照明の省電力化	LED化進捗率:74%	2駅完了	新羽駅及び北山田駅のLED化完了	○

市営交通中期経営計画 アクションプランの2年度振り返りについて

ミッション4 次の100年につながる企業をつくる					
【ターゲット1】 安定的な経営基盤の確立		事業目標	R2取組目標	R2実績	進捗度
1	貸切バス事業の推進	サービス向上・収入確保	<ul style="list-style-type: none"> ・営業活動の推進、安全安心な貸切バス事業を推進 ・リムジンバス更新 ・乗務員の育成 	<ul style="list-style-type: none"> ・安全安心な運行を提供 ・一般貸切旅客自動車運送事業(貸切バス事業)許可の更新手続実施 ・リムジンバス更新 ・受注減による減収(対前年度比37.4%減) 	△
2	広告媒体価値の向上	広告料収入5%増	<ul style="list-style-type: none"> ・広告媒体価値向上 ・デジタルサイネージの設置 ・販売促進キャンペーンの実施 	<ul style="list-style-type: none"> ・関内駅及び新横浜駅に新設看板等の設置、販売 ・ブルーライン車内ビジョンの拡充 ・戸塚駅及びセンター南駅看板のLED化 ・市、外郭団体等への直接営業や広告販売促進キャンペーンの実施 	○
3	駅や高架下における店舗の開発と活性化の推進(再掲)				
4	タイアップ企画等の展開(再掲)				
5	ICTを活用した業務改善	お客様への情報提供の向上、職員の情報共有の強化	<ul style="list-style-type: none"> ・タブレット更新(80台) ・保守部門へのタブレット導入(80台) ・システムの機能強化、改修 	<ul style="list-style-type: none"> ・タブレットの更新、導入及び今後の方針の検討 ・GTFS提供の準備 ・在宅型テレワーク勤務制度の本格実施に向けた環境の整備 	○
6	グループ経営の推進	グループ目標の共有と競争力の強化	<ul style="list-style-type: none"> ・抽出した課題への対応策の検討・実施 ・次期中期計画への反映(交通開発) 	グループ三者トップによるコロナ禍の状況等共有	○
【ターゲット2】 市民に愛される市営交通を目指して		事業目標	R2取組目標	R2実績	進捗度
1	市営交通100周年に向けた取組	市営交通ブランドの浸透、チーム交通の結束力の発揮	<ul style="list-style-type: none"> ・100周年機運の醸成 ・100周年記念事業の実施 ・100年史の制作・完成 	<ul style="list-style-type: none"> ・100周年特設WEBページの開設、運用開始 ・100周年発足記念日(3年4月1日)を核としたキャンペーン(アドトレイン運行、記念展示等)の企画立案、実施 ・100年史の版下完成 	◎
2	広報の推進	交通局事業の認知促進	<ul style="list-style-type: none"> ・市営交通カレンダーの制作・販売 ・プロモーションに寄与する撮影協力 ・WEBでの情報発信 	<ul style="list-style-type: none"> ・市営交通カレンダーの制作・販売 ・プロモーションに寄与する撮影協力 ・WEBでの情報発信 	○
3	お客様満足向上の取組	お客様利用状況調査における市営交通(バス・地下鉄)に対するイメージの向上	<ul style="list-style-type: none"> ・改善効果の検証及び満足度の低い項目の改善 ・100周年事業によるブランド力向上の取組 ※バス:86%、地下鉄:86%	お客様利用状況調査のサービス全般への満足度の項目に対し「満足」「やや満足」と答えた方の割合 バス:80%、地下鉄:74%	△
4	社会貢献の取組	交通水準の向上及びよりよい社会づくりへの貢献	<ul style="list-style-type: none"> ・JICAへの職員派遣 ・ミャンマー国公共バス改善事業(JICA)への協力 ・JICA鉄道研修への協力(現地指導含む) 	<ul style="list-style-type: none"> ・JICAへの職員派遣 1名 ・JICA鉄道研修として、複数国20名に対してWEBセミナーを実施 	○
			職業体験学習の受入(25件:50名)	<ul style="list-style-type: none"> ・コロナの影響を踏まえ、職業体験学習の受入を中止 ・擬似職業体験のための動画撮影対応 1件 	△

【ターゲット3】 意欲と能力を活かす制度の充実		事業目標	R2取組目標	R2実績	進捗度
1	人事給与制度改革		現場職員の意欲と能力を活かせる人事給与制度の運用	新制度スタート(適宜実施)	
2	働き方改革	全ての職員が働きやすい職場環境の実現	・働き方改革通知の発出及び通知に基づく取組の実施 ・計画に基づいた女性施設の整備 検討(仕業改正)	・多様な働き方を可能にする仕業や女性施設の整備方針の検討 ・在宅型テレワーク勤務制度の本格実施 ・時差出勤制度の本格導入(3年4月1日実施) 3年6月26日のダイヤ改正に合わせた時短仕業拡大の検討	○
3	コンプライアンスの推進	コンプライアンスの意識の向上	継続的なコンプライアンスの推進	公金管理を中心に事務ミスや不祥事の防止に取り組んだほか、市として法定実施となった内部統制を実施	○
4	適正経理事務の確保	適正な経理事務を浸透させるため、全所属を対象に研修を実施する	事務基礎研修等以外で9所属(全36所属)に対して研修を行い、適正な経理事務の更なる浸透を図る。	・営業所管理係会議(5所属)及びフォローアップ研修(10所属)を実施 ・新たに収入研修(8所属)を実施	◎
5	新たな職員提案制度の構築	CS、ESIにつながる提案が実現できる職場づくり	・見直しを行ったアイデア提案制度の試行実施及び制度の検証 ・業務改善事例 各都から1件以上	改善事例共有報告として37件の報告があり、うち17件を表彰	○
【ターゲット4】 次世代を担う人材の確保と育成		事業目標	R2取組目標	R2実績	進捗度
1	優秀な人材の確保を行うための取組の強化		養成枠採用制度等の運用で安定的に優秀な人材を確保している	・人材確保のためのPRの実施 ・課題の検証・改善	
2	人材育成の推進と総合研修センターの新設検討	職員が経営理念を理解し、業務遂行の中で実現している	年度末の研修効果の検証・振り返りと、研修内容の見直し・改善	・「交通局人材育成ビジョン」の改定(11月) ・責任職マネジメント研修、接遇向上研修等について、より実態に即した形で実施	○
		総合研修センターの検討が進んでいる	・総合研修センター:研修体系の充実、施設内容の検討(概要) ・安全資料館:安全資料コーナーの充実、「安全資料館」の検討	・安全教育センターの役割・機能について検討 ・安全資料コーナーを活用した研修を、運転士養成科を始めバス・地下鉄新採用職員にも展開	○
3	技術の伝承	職員の技術力の向上	・技術レベルに合致したフォロー研修実施 ・メーカー講師による研修実施 ・内部技術講師の確立に向けた検討 職員教習の実施 教習内容の見直し	・新整備員フォロー研修等を実施 ・メーカー講師による技術研修実施 ・内部技術講師の確立に向けた検討 ・整備員による研修用教材作成 職員教習の実施 教習内容の見直し	○ ○