

2019～2022年度
市営交通 中期経営計画

アクションプラン

令和元年 9月
横浜市交通局

目 次

	頁		頁
指 標	1		
ミッション1 お客様の安心と信頼を運ぶ		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】 安全対策の強化		【ターゲット1】 街の賑わいの創出	
1 運輸安全マネジメント制度に基づく安全管理の強化	2	1 高速鉄道3号線延伸事業の推進	6
2 安全アセスメントの実施	2	2 グリーンラインの混雑緩和策(6両化)	6
3 バス乗降環境の整備	2	3 相鉄・東急直通線との接続に伴う工事の推進	6
4 交通安全教室等の拡充	2	4 駅や高架下における店舗の開発と活性化の推進	6
【ターゲット2】 災害対策・テロ対策の強化		5 都心臨海部の新たなバスネットワークの構築	6
1 災害・テロ対策訓練の強化	2	6 クルーズボートを支える交通サービスの提供	6
2 早期運行再開のための耐震補強	2	7 地域貢献型バスサービスの継続実施	6
3 サードレールの脱落防止対策	2	8 本市大規模イベント等と連携した賑わいの創出	6
4 浸水・洪水対策	2	9 タイアップ企画等の展開	6
5 駅構内ITV装置拡充	2	10 市内中小企業振興に向けた取組	6
【ターゲット3】 確実な輸送を支える取組		【ターゲット2】 環境先進都市への貢献	
1 バス・地下鉄車両の計画的な更新	2	1 環境にやさしいバスの導入	7
2 バス営業所の改修	2	2 燃費の向上	7
3 バス車両の保守・点検	3	3 環境にやさしい地下鉄車両の導入	7
4 地下鉄車両の電気機器更新	3	4 地下鉄駅照明の省電力化	7
5 地下鉄の安全運行を支える機器等の更新	3		
6 地下鉄施設の計画的補修 (シールトトンネル補修、塩害対策区間構築補修)	3		
7 軌道改良工事の継続実施	3		
8 確実な運行のためのヒューマンエラー防止	3		
【ターゲット4】 確実な輸送を支える取組			
1 健康経営計画の策定・推進	3		
2 安全を支える職員の健康管理の充実	3		
3 安全確保に向けた研修・教育の充実	3		
4 安全を支える職員の働き方改善	3		
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		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】 選んでいただくために、わかりやすく	4	【ターゲット1】 安定的な経営基盤の確立	
1 インターネットでの情報提供・検索システムの充実	4	1 貸切バス事業の推進	8
2 わかりやすい案内サインの設置	4	2 広告媒体価値の向上	8
3 わかりやすいバス系統編成の検討	4	3 駅や高架下における店舗の開発と活性化の推進(再掲)	8
4 バス総合案内盤・接近表示機の更新	4	4 タイアップ企画等の展開(再掲)	8
5 わかりやすい車内・車外表示	4	5 ICTを活用した業務改善	8
【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		6 グループ経営の推進	8
1 お客様の立場に立った更なる接遇の向上	4	【ターゲット2】 市民に愛される市営交通を目指して	
2 インバウンド対応の充実	4	1 市営交通100周年に向けた取組	8
3 バス車載運賃箱の更新	4	2 広報の推進	8
4 乗車券制度の見直し	4	3 お客様満足向上の取組	8
5 バスの利便性を高めるダイヤの改善	5	4 社会貢献の取組	8
6 バス停上屋・ベンチの更新及び新設	5	【ターゲット3】 意欲と能力を活かす制度の充実	
7 他鉄道路線との連絡運輸の拡大	5	1 人事給与制度の改革	9
8 地下鉄の利便性を高めるダイヤの改善	5	2 働き方改革	9
9 快適な地下鉄車内空調の実現	5	3 コンプライアンスの推進	9
10 駅の大規模改良工事	5	4 適正経理事務の確保	9
11 駅エレベーター・エスカレーターを更新	5	5 新たな職員提案制度の構築	9
12 駅の美化	5	【ターゲット4】 次世代を担う人材の確保と育成	
13 駅待合所の設置(駅の冷房化)	5	1 優秀な人材の確保を行うための取組の強化	9
14 駅のバリアフリー経路の拡充(駅のバリアフリー化)	5	2 人材育成の推進と総合研修センターの新設検討	9
15 市営地下鉄忘れ物センターの設置	5	3 技術の伝承	9
16 駅職員によるサービス介助士資格取得	5		

指 標

○ミッション1 お客様の安心と信頼を運ぶ

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

○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

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

○ミッション3 「住みたい」「住み続けたい」街、横浜を支える

指 標		現状値	目標値 (令和4年度末)
1	高速鉄道3号線延伸	事業化判断	事業の推進
2	グリーンラインの混雑緩和策(10編成の6両化)	混雑率161% (平成30年度)	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)
3	都心臨海部の新たなバスネットワークの構築	—	令和元年度 バス路線新設 令和2年度 連節バス導入・既存バス路線再編・新たなバスネットワークの構築

○ミッション4 次の100年につながる企業をつくる

指 標		現状値	目標値 (令和4年度末)
1	経常収支比率	100%以上	100%以上
2	企業債残高 対 乗車料収入比率	【バス】 3.9%(平成29年度) (他都市平均21.9%)	【バス】 21.9%以下
		【地下鉄】 811.5%(平成29年度) (他都市平均660.6%)	【地下鉄】 727%以下
3	職員の「やりがい」意識の向上 (職員アンケート「やる気を持って生き生きと仕事をしているか」という設問に対し「非常に当てはまる」「ほぼ当てはまる」と答えた職員の割合)	50% (平成30年度)	60%

ミッション1 お客様の安心と信頼を運ぶ

安全な運行の提供は交通事業者にとって最優先の課題であり、あらゆる取組の基盤です。事故を未然に防ぎ、自然災害やテロへの対策をしっかりと行うことで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、交通局はお客様の日々の生活を支える地域交通であり、定時性の確保など、毎日の運行を確実に行うことが重要です。そのために必要となる施設(設備)の新設、維持・更新を計画的に進めるとともに、安全・確実な運行を支える職員の育成や健康管理を強化します。

【ターゲット1】 安全対策の強化	事業目標	所管課	各年度の取組			
			R元	R2	R3	R4
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	安全管理課	新たなマネジメント手法の検討	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	新たなマネジメント手法の実施	新たなマネジメント手法の実施
2 安全アセスメントの実施	地下鉄の新たな事業に対する安全アセスメントの実施	安全管理課	安全アセスメントの試行実施	アセスメント対象事業の選定・実施	アセスメント対象事業の選定・実施	アセスメント対象事業の選定・実施
3 バス乗降環境の整備	乗降環境改善50か所	自・営業課	・乗降環境整備22か所施工 ・危険バス停移設等2か所、関係各所との調整	・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10か所程度施工	乗降環境整備10か所程度施工
4 交通安全教室等の拡充	毎年100回以上	運輸課 営業所	年間100回以上の開催	年間100回以上の開催	年間100回以上の開催	年間100回以上の開催
【ターゲット2】 災害対策・テロ対策の強化	事業目標	所管課	各年度の取組			
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	鉄・営業課	・各管区1名応急手当普及員を養成 ・普通救命講習を実施	・各管区1名応急手当普及員を養成 ・普通救命講習を実施	・各管区1名応急手当普及員を養成 ・普通救命講習を実施	・各管区1名応急手当普及員を養成 ・普通救命講習を実施
		運転課	実際に発生した事故の振り返りを兼ねた図上訓練の実施	・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	・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	・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
		施設課	上永谷車両基地のセキュリティレベル向上設備の設置・運用開始	・上永谷車両基地セキュリティレベル向上設備の効果検証 ・川和車両基地設計	・川和車両基地のセキュリティレベル向上設備の設置・運用開始 ・新羽車両基地設計	新羽車両基地のセキュリティレベル向上設備の設置・運用開始
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	施設課	耐震補強を実施(柱400本)	耐震補強を実施(柱200本)	耐震補強を実施(柱200本)	耐震補強を実施(柱200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	電気課	・対策案の策定 ・仲町台～センター南駅間の対策完了	3号線高架部の対策完了	1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	建築課	2駅の止水板更新	5駅の止水板更新	3駅の止水板更新	5駅の止水板更新
5 駅構内ITV装置拡充	24駅完了	電気課	ブルーライン3駅の防犯カメラ更新・増設	グリーンライン10駅の防犯カメラ更新と増設	ブルーライン7駅の防犯カメラ更新と増設	ブルーライン4駅の防犯カメラ更新と増設
【ターゲット3】 確実な輸送を支える取組	事業目標	所管課	各年度の取組			
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)	自・車両課	・ノンステップバス48両導入 ・連節バス4両導入 ・FCバス1両試験運行	ノンステップバス50両程度導入	ノンステップバス50両程度導入	ノンステップバス50両程度導入
	地下鉄新造車両6編成導入(更新)	技・車両課	基本設計完了	・詳細設計の完了 ・製造着手 ・各種試験の準備	・車両の製造 ・1編成目の本線試運転実施	6編成製造完了
2 バス営業所の改修	5営業所完了	自・営業課	港北営業所改修工事完了	若葉台営業所改修工事完了	・港南営業所改修工事完了 ・磯子営業所改修工事完了	滝頭営業所改修工事完了

【ターゲット3】 確実な輸送を支える取組		事業目標	所管課	各年度の取組			
				R元	R2	R3	R4
3	バス車両の保守・点検	保守点検の拡充	自・車両課 営業所	・路上故障の発生件数を65件以内に削減(前年度比△20%) ・保守点検整備の拡充	・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55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52件以内に削減 ・再発防止、整備周期の見直し
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	技・車両課	・3000R形:1編成完了 ・3000S形:全8編成の機器更新完了 ・10000形:着手	・3000R形:2編成完了 ・10000形:9編成完了	・3000R形:5編成完了 ・10000形:全15編成完了	・3000R形:全14編成完了
5	地下鉄の安全運行を支える機器等の更新	信号機器室2か所更新 変電所2か所更新・2か所工事着手	電気課	・上永谷基地信号更新工事の着手 ・三ツ沢変電所更新工事着手	・三ツ沢変電所機器更新完了 ・片倉変電所更新工事着手	・上永谷基地信号機器室更新完了 ・最戸変電所機器更新工事完了 ・笹下変電所更新工事着手	新羽駅信号機器室更新完了
6	地下鉄施設の計画的補修(シールドトンネル補修、塩害対策区間構築補修)	平沼町及び大江橋シールド補修完了 宮元町シールド補修実施 関内駅及び大江橋換気塔補修完了	施設課	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	関内駅工事完了	・宮元町シールド上り工事施工中 ・大江橋換気塔工事完了
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	施設課	高島町～桜木町間の継続施工	・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	・三ツ沢下町～横浜間の継続施工 ・急曲線区間の改良継続施工	・桜木町～関内間完了 ・急曲線区間の改良継続施工
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	運輸課	ヒューマンエラーによる経路間違い発生件数を15件以下に削減(10万kmあたり0.0495件)	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を11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を10件以下に削減
			電気課、施設課 (技術管理部、工務部)	・横取り装置のセンサー改良 ・規程類の整備や見直しを実施 ・安全管理委員会にて施策の立案や推進管理と効果検証	・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	・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	・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
【ターゲット4】 安全を支える職員を育てる		事業目標	所管課	各年度の取組			
				R元	R2	R3	R4
1	健康経営計画の策定・推進	職員の心身の健康増進	人事課	計画の策定と推進	計画の推進	計画の推進	計画の推進
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	人事課	・定期健診の100%受診 ・SASスクリーニング検査・精密検査の100%受診 ・脳ドックの100%受診 ・ストレスチェック95%受検(高ストレス者20%以下) ・健康啓発・研修の実施(年20回) ・産業医や保健師の個別相談	・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(食べる速度が速いの回答10%減少) ・インセンティブを活用した健康行動の意識向上(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	・定期健診や検査等の実施(受診率100%) ・食堂を活用した啓発実施(食べる速度が速いの回答10%減少) ・インセンティブを活用した健康行動の意識向上(総合判定D/Eの10%減少) ・隠れた健康問題への対応(事故者の緑内障チェック100%) ・産業医や保健師の個別相談	・定期健診や検査等の実施(受診率100%) ・インセンティブを活用した健康行動の意識向上(インセンティブ該当者10%増加) ・産業医や保健師の個別相談
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	安全管理課 技・車両課 プロジェクト推進課	・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 ・職員育成・研修内容の見直し案策定	・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	・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	・安全大会の企画、実施 ・研修内容・体制の検証・見直し
			運輸課	・わかりやすい資料の作成と実践的な実車研修の実施 ・指導者の育成(教育指導係長10名、運輸課員3名) ・事故未然防止研修の回数増加(月5回程度開催し、約900名の受講を完了)	・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	新たな研修の方向性に沿った研修の実施	新たな研修の方向性に沿った研修の実施
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	人事課	超過勤務実施状況の把握や多様な働き方に対応した仕業の検討・実施、女性が働きやすい施設等の検討・設置(3駅(湘南台、立場、阪東橋)完了)	働き方改革の取組の実施や多様な働き方に対応した仕業の検討・実施、女性が働きやすい施設等の検討・設置(1駅)	働き方改革の取組の実施や多様な働き方に対応した仕業の検討・実施、女性が働きやすい施設等の検討・設置(2駅)	働き方改革の取組の実施や多様な働き方に対応した仕業の検討・設置(2駅)

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

数ある交通機関の中から、市営交通を選んでいただくために、そして市営交通を選んでいただいた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。
インターネットや駅、地下鉄車内、バス停などでの情報提供機能を強化するとともに、気持ちの良い快適な空間の創出、ダイヤの利便性向上など、お客様の目線に立った工夫を具現化していきます。

【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	所管課	各年度の取組			
			R元	R2	R3	R4
1 インターネットでの情報提供・検索システムの充実	バスを待つお客様の利便性向上	システム推進課	・システム改修 ・バス混雑情報の表示 ・検索UIの改修 ・運用開始 ・広報	・広報	・広報 ・効果測定 ・機能追加の検討	・システム改修 ・お客様の声を反映 ・運用開始 ・広報
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	自・営業課	・桜木町駅前・地下鉄構内案内サイン更新 ・横浜駅東口案内サイン更新	横浜駅西口案内サイン更新	他のターミナルへの展開	他のターミナルへの展開
	【地下鉄】22駅完了(案内サイン)	建築課	4駅(あざみ野、センター北、センター南、湘南台)実施	7駅実施	5駅実施	6駅実施
3 わかりやすいバス系統編成の検討	一部路線での検討・実施	路線計画課	・一部路線で試行実施 ・効果検証、付番方法検討	・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	新たな系統番号付番方法による運行開始	効果検証
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	自・営業課 システム推進課	横浜駅東口デジタル案内盤・デジタル標柱、接近表示機の整備	桜木町駅前更新準備	・桜木町駅前工事着手 ・他のターミナルへの展開	他のターミナル工事準備
5 わかりやすい車内・車外表示	3000R・S形 全22編成の改修	技・車両課	・車内表示器7編成更新完了 ・車外表示器全22編成更新完了	車内表示器 6編成更新完了	車内表示器全22編成更新完了	—
【ターゲット2】 気持ちよくご利用いただくために、乗りやすく、使いやすく	事業目標	所管課	各年度の取組			
1 お客様の立場に立った更なる接遇の向上	「お客様の心に寄り添うおもてなし」が実践できている	能力開発センター 運輸課 鉄・営業課	研修内容の検討・実施	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	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	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
		駅務管理所	駅務員向けサービス接客選手権の開催企画案策定	・サービス接客選手権の試行実施、検証	・第1回サービス接客選手権の実施、検証 ・助役向け制度の構築	・第2回サービス接客選手権の実施、検証
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	鉄・営業課 運転課 建築課	・外国人向け企画乗車券の利用促進 ・多言語翻訳機の検証 ・車内自動放送内容の検証と実施	・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	・多言語翻訳機の活用 ・車内自動放送内容の検証と実施	・多言語翻訳機の活用 ・車内自動放送内容の検証と実施
		技・車両課	放送文章及び表示デザイン確定	・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	車内案内表示:ブルーライン2編成更新完了、グリーンライン:4編成更新完了	車内案内表示:ブルーライン全29編成更新完了、グリーンライン全9編成更新完了
3 バス車載運賃箱の更新	令和2年度更新完了	自・営業課	4営業所(保土ヶ谷、滝頭、港南、港北)の更新	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	自・営業課	定期券のIC化に向けた調査、検討	・みなとぶらりチケット見直し ・新企画券の発売	定期券IC化に向けた検討	定期券のIC化
		鉄・営業課 システム推進課	・他事業者協議 ・システム改修 ・乗車券制度の見直しの検討	・IC一日券実施 ・乗車券制度の見直しの検討・実施	・IC一日券検証 ・乗車券制度の見直しの検討・実施	・乗車券制度の見直しの検討・実施

【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	所管課	各年度の取組			
			R元	R2	R3	R4
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)	路線計画課	25路線以上の改善	25路線以上の改善	25路線以上の改善	25路線以上の改善
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	自・営業課	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10基、広告付上屋20基、直営上屋4基設置完了	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10基、広告付上屋20基、直営上屋4基設置完了
7 他鉄道路線との連絡運輸の拡大	順次拡大	鉄・営業課 システム推進課	・他事業者協議 ・システム改修 ・運用開始(拡大)	運用開始(拡大)	他事業者協議	・システム改修 ・運用開始(拡大)
8 地下鉄の利便性を高めるダイヤの改善	利便性の向上	運転課	・ラグビーワールドカップ開催や各種イベント時の多客対応に向けた臨時列車の運行 ・ダイヤ改正に向けた検討	・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	・ダイヤ改正に向けた検討、ダイヤ改正	・ダイヤ改正の検証
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)	技・車両課	・ブルーライン29編成改修完了(A形・V形は除く) ・グリーンライン5編成の改修	グリーンライン4編成の改修	グリーンライン3編成の改修	グリーンライン改修完了
10 駅の大規模改良工事	3駅完了(関内・新横浜・上大岡駅)	建築課	・工事着手(上大岡駅) ・継続(関内駅、新横浜駅)	・関内駅完了 ・継続(新横浜駅、上大岡駅)	継続(新横浜駅、上大岡駅)	・新横浜駅完了 ・上大岡駅完了
11 駅エレベーター・エスカレーターの更新	エレベーター 13台 エスカレーター 13台	建築課	・エレベーター: 4台(湘南台1台、新横浜3台)更新 ・エスカレーター: 2台(高島町)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: 4台更新 ・エスカレーター: 2台更新	・エレベーター: 3台更新 ・エスカレーター: 3台更新
12 駅の美化	駅的美観・快適性の向上	鉄・営業課	外部コンサルタントを活用し、駅的美観を維持していくためのガイドラインを作成、各駅で共有	・ガイドラインに基づき、駅職員の意識向上・定着 ・ガイドラインに基づいた駅清掃の改善	・ガイドラインに基づき、駅職員の意識向上・定着 ・ガイドラインに基づいた駅清掃の改善	・ガイドラインに基づき、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
		建築課	横浜駅工事着手	・横浜駅工事完了 ・桜木町駅工事着手	桜木町駅工事完了	—
13 駅待合所の設置(駅の冷房化)	冷房化率77.5%の達成(8駅完了)	建築課	3駅(蒔田、港南中央、阪東橋)実施	1駅実施	2駅実施	2駅実施
14 駅のバリアフリー経路の拡充(駅のバリアフリー化)	令和3年度供用開始(大規模改良工事3駅完了)	建築課	・工事着手(上大岡) ・継続(関内、新横浜)	・関内駅完了 ・継続(新横浜駅、上大岡駅)	・上大岡駅バリアフリー経路完了 ・継続(新横浜駅)	・新横浜駅完了 ・上大岡駅完了
15 市営地下鉄忘れ物センターの設置	効率性向上	鉄・営業課	方針決定	・各関係各所と調整 ・制度確認	開設準備	運用開始
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	駅務管理所	・資格取得15名 ・資格所持者の資格更新	・資格取得15名 ・資格所持者の資格更新	・資格取得15名 ・資格所持者の資格更新 ・資格取得者を講師とした研修	・資格取得15名 ・資格所持者の資格更新 ・資格取得者を講師とした研修 ・取得率 3割達成

ミッション3 「住みたい」「住み続けたい」街、横浜を支える

超高齢社会が急速に進展する中、公共交通の役割はますます大きくなり、欠かせない存在になるものと認識しています。今後は、交通機関の立場からまちづくりにおいても、その役割を果たしていきたいと考えています。
 そして、市民に最も身近な交通手段として交通ネットワークを維持するとともに、高速鉄道3号線の延伸やグリーンライン6両化、都心臨海部の新たなバスネットワークの構築など新たな事業に積極的に取り組んでいきます。

【ターゲット1】 街の賑わいの創出	事業目標	所管課	各年度の取組			
			R元	R2	R3	R4
1 高速鉄道3号線延伸事業の推進	事業の推進	建設改良課	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	技・車両課 (鉄・営業課)	・増備車両の発注 ・駅・車両基地の基本設計完了、実施設計の着手	・増備車両の設計 ・駅・車両基地の実施設計完了、工事着手	・増備車両の設計、製造着手 ・駅・車両基地の工事完了	全10編成中3編成の6両化完了
3 相鉄・東急直通線との接続に伴う工事の推進	令和4年度下期の開業に合わせ工事完了	建設改良課	・躯体工事完了 ・駅改良工事実施	駅改良工事実施	駅改良工事実施	駅改良工事完了
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	資産活用課	新規に3店舗開業	新規2店舗開業	新規1店舗開業	新規2店舗開業
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	路線計画課	・SPライン(仮称)の新設 ・MM地区の路線再編の検討 ・連節バス車両の調達や試走	・MM地区の路線再編 ・連節バス運行開始	MM地区路線再編及び効果検証	MM地区路線再編及び効果検証
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	自・営業課	・客船シャトルバスラッピング15両終了 ・客船シャトルバスラッピング車全車にWi-Fi整備	・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	・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	・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
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	路線計画課	・バスサービスの継続実施 ・祝日運行(ハッピーマンデー運行)の実施	・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	既存の形態にとらわれない新たなバスサービスの検討	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	鉄・営業課 自・営業課	アフリカ開発会議、ラグビーワールドカップ2019™等と連携した集客企画等の実施	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	本市大規模イベント等と連携した集客企画等の実施	本市大規模イベント等と連携した集客企画等の実施
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	鉄・営業課	・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	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)	継続 (市営交通100周年を記念したタイアップ企画等の実施)	継続 (市営地下鉄50周年を記念したタイアップ企画等の実施)
		プロジェクト推進課	・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
10 市内中小企業振興に向けた取組	累計16億円	経営管理課	市内中小企業への発注額4億円	市内中小企業への発注額4億円	市内中小企業への発注額4億円	市内中小企業への発注額4億円

【ターゲット2】 環境先進都市への貢献	事業目標	所管課	各年度の取組			
			R元	R2	R3	R4
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	自・車両課	・ハイブリッドバス導入(10両) ・FCバス導入 ・EVバス実証実験	・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	・ハイブリッドバス導入(10両以上) ・次世代低公害バス車両、インフラ整備等、実態調査による導入検討	・ハイブリッドバス導入(10両以上) ・次世代低公害バス車両、インフラ整備等、実態調査による導入検討
2 燃費の向上	2.60km/ℓ (平成30年度2.55km/ℓに対し2%増)	運輸課 営業所	・全営業所の平均燃費2.58km/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80%以上	・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2.59km/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90%以上	・全営業所の平均燃費2.60km/ℓ ・ドライブレコーダーによる運行データのA評価割合を、全営業所で95%以上
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	技・車両課	・3000R形機器更新: 1編成完了 ・3000S形機器更新: 全8編成完了 ・10000形機器更新: 1編成完了	・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: 5編成の更新完了 ・10000形機器更新: 全15編成の更新完了	・新造車両: 6編成の製造完了 ・3000R形: 全14編成の更新完了
4 地下鉄駅照明の省電力化	LED化進捗率: 74%	電気課	1駅完了(あざみ野駅)	2駅完了	1駅完了	2駅完了 (LED化進捗率: 74%)

ミッション4 次の100年につながる企業をつくる

100周年を迎える市営交通が、その後もその役割と責任を果たしていくためには、職員一人ひとりが使命を理解し、チーム交通として職責を全うすることが基盤となります。そのために、職員一人ひとりが、やりがいを感じながら生き生きと働くことのできる職場づくりや人材の育成を進めていきます。また、自立経営を持続できる安定的な経営基盤を確立することも重要です。
 次の100年につながる企業をつくり、地域交通の担い手として市民生活を支え、市民に愛される存在となるための取組を充実させます。

【ターゲット1】 安定的な経営基盤の確立		事業目標	所管課	各年度の取組			
				R元	R2	R3	R4
1	貸切バス事業の推進	サービス向上・収入確保	自・営業課	<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 ・セーフティ2つ星取得 ・乗務員の育成 	<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"> ・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 ・セーフティ3つ星取得 ・乗務員の育成 	<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
2	広告媒体価値の向上	広告料収入5%増	資産活用課	<ul style="list-style-type: none"> ・広告媒体価値向上 ・広告照明のLED化 ・広告のデジタル化 ・営業力の強化 	<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"> ・広告媒体価値向上 ・販売促進キャンペーンの実施 	<ul style="list-style-type: none"> ・広告媒体価値向上 ・広告照明のLED化 ・販売促進キャンペーンの実施 ・広告料収入5%増
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	システム推進課	<ul style="list-style-type: none"> ・業務用タブレットの活用 ・バス混雑状況の提供 	<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"> ・タブレット更新(80台) ・システムの機能強化、改修 ・テレビ電話機能の導入 	<ul style="list-style-type: none"> ・タブレット補充(20台程度) ・システム機能強化、改修
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	総務課	<ul style="list-style-type: none"> ・現状分析 ・課題抽出 	<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) 	<ul style="list-style-type: none"> ・対応策の振り返り・検証 ・次期協約(交通開発)、次期中期計画(交通局協力会)への反映 	<ul style="list-style-type: none"> ・新たなグループ目標の設定・共有 ・次期中期計画への反映(交通局)
【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	所管課	各年度の取組			
				R元	R2	R3	R4
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	プロジェクト推進課	<ul style="list-style-type: none"> ・100周年にかかるツール等の制作 ・100年史の制作 	<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周年記念事業の実施 ・100年史の販売 	<ul style="list-style-type: none"> ・100周年事業振り返り ・次の10、20年先にむけたアーカイブ作成
2	広報の推進	交通局事業の認知促進	プロジェクト推進課	<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 	<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	総務課 ※指標: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	<ul style="list-style-type: none"> ・「お客様の声」や「お客様利用状況調査」結果で満足度の低い項目の抽出及び改善 ※バス:85%、地下鉄:86% 	<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% 	<ul style="list-style-type: none"> ・改善効果の検証及びさらなる改善の取組 ・100周年事業によるブランド力向上の取組 ※バス:87%、地下鉄:87% 	<ul style="list-style-type: none"> ・100周年及び改善取組を総括し、効果検証結果を発信 ※バス:88%、地下鉄:88%
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	プロジェクト推進課	<ul style="list-style-type: none"> ・ミャンマー国公共バス改善事業(JICA)への協力【ICT活用方法の現地指導】 ・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 ・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 ・他事業者との連携も含めた新規案件形成(鉄道、バス) ・JICA鉄道研修への協力(現地指導含む) 	<ul style="list-style-type: none"> ・JICAへの職員派遣 ・他事業者との連携も含めた新規案件形成(鉄道、バス) ・JICA鉄道研修への協力(現地指導含む)
			駅務管理所	<ul style="list-style-type: none"> ・職業体験学習の受入(25件:50名) ・贈呈グッズの作成 	<ul style="list-style-type: none"> 職業体験学習の受入(25件:50名) 	<ul style="list-style-type: none"> 職業体験学習の受入(25件:50名) 	<ul style="list-style-type: none"> 職業体験学習の受入(25件:50名)

【ターゲット3】 意欲と能力を活かす制度の充実		事業目標	所管課	各年度の取組			
				R元	R2	R3	R4
1	人事給与制度の改革	現場職員の意欲と能力を活かせる人事給与制度の運用	人事課	・助役・係員の給与等の処遇改善に向けた内容確定 ・昇任必要年数や各種選考試験の受験資格見直しによる新たなキャリア体系の策定	新制度スタート(適宜実施)	検証・改善	検証・改善
2	働き方改革	全ての職員が働きやすい職場環境の実現	人事課	・働き方改革通知の発出及び通知に基づく取組の実施 ・女性施設の整備の検討	・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	・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	・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
			運転課	育児・介護に伴う仕事の検討	検討、(作業改正)	検討、(作業改正)	検討、(作業改正)
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	安全管理課	リスクマネジメントの取組実施	継続的なコンプライアンスの推進	継続的なコンプライアンスの推進	継続的なコンプライアンスの推進
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	経営管理課	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。	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。	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。	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。
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	総務課	・職員提案制度(アイデア提案)の見直し実施 ・業務改善事例の局内共有	・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 各部署から1件以上	・前年度のアイデア提案制度から実現に至った事例1件以上 ・業務改善事例 各部署から1件以上	・前年度のアイデア提案制度から実現に至った事例1件以上 ・業務改善事例 各部署から1件以上
【ターゲット4】 次世代を担う人材の確保と育成		事業目標	所管課	各年度の取組			
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	人事課	・人材確保のためのPRの実施 ・養成枠制度の見直し ・選考スケジュールの見直し	・人材確保のためのPRの実施 ・課題の検証・改善	・人材確保のためのPRの実施 ・課題の検証・改善	・人材確保のためのPRの実施 ・課題の検証・改善
			能力開発センター	・「交通局人材育成ビジョン」を改定 ・局内全研修の体系化 ・研修内容等の見直し・改善	年度の研修効果の検証・振り返りと、研修内容の見直し・改善の継続	年度の研修効果の検証・振り返りと、研修内容の見直し・改善の継続	年度の研修効果の検証・振り返りと、研修内容の見直し・改善の継続
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	能力開発センター	・総合研修センター：整備に向けた検討 ・安全資料館：設置に向けた検討	・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	・総合研修センター：研修体系の充実、施設内容の検討(基本) ・安全資料館：安全資料コーナーの充実、「安全資料館」の検討	・総合研修センター：研修体系の充実、施設内容の検討(詳細) ・安全資料館：安全資料コーナーの充実、「安全資料館」の検討
			能力開発センター	・総合研修センター：整備に向けた検討 ・安全資料館：設置に向けた検討	・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	・総合研修センター：研修体系の充実、施設内容の検討(基本) ・安全資料館：安全資料コーナーの充実、「安全資料館」の検討	・総合研修センター：研修体系の充実、施設内容の検討(詳細) ・安全資料館：安全資料コーナーの充実、「安全資料館」の検討
3	技術の伝承	職員の技術力の向上	自・車両課 営業所	・技術研修の充実 ・研修施設を活用した研修の確立 ・内部技術講師制度の検討 ・整備手順書の作成	・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	・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 ・内部技術講師による研修の確立、実施	・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 ・内部技術講師による研修の拡充
			技・車両課	職員教習(フォローアップ研修等 各種教習、訓練)内容の充実	・職員教習の実施 ・教習内容の見直し	・職員教習の実施 ・教習内容の見直し	・職員教習の実施 ・教習内容の見直し