

名古屋市営交通事業経営計画（2015-2018）～SAFETY&CHALLENGE～

平成27年度の実施状況について

計画を着実に推進し、計画目標を達成していくため、平成27年度の計画の進捗状況や計画に定められた事業の取り組み状況についてまとめました。

○計画に掲げる事業の進捗状況

		☆☆☆ 順調 (8割以上)	☆☆ やや遅れ (5割以上 8割未満)	☆ 遅れ (5割未満)
平成27年度計		110	3	0
施策	SAFETY① 安全運行を確保することにより、 お客さまの安全・安心を守ります。	17	0	0
	SAFETY② 南海トラフ巨大地震をはじめとする災害に備え、 お客さまの安全・安心を守ります。	6	2	0
	SAFETY③ 施設等の老朽化対策により、 お客さまの安全・安心を守ります。	8	0	0
	CHALLENGE① 誰もが利用しやすい 快適な市バス・地下鉄の環境づくりに挑戦します。	38	0	0
	CHALLENGE② 職員力を高め、お客さまへの より質の高いサービスの提供に挑戦します。	9	0	0
	CHALLENGE③ 名古屋のまちづくりに貢献するため、 市バス・地下鉄の魅力向上に挑戦します。	14	0	0
	CHALLENGE④ さらなる経営基盤の強化に挑戦します。	18	1	0

(注) 複数の施策にまたがる13事業は、重複して計上しています。また、平成28年度以降に着手する予定の事業で、平成27年度の実績がないものについては順調に分類しています。

施策を推進する事業一覧

SAFETY ①

安全運行を確保することにより、お客さまの安全・安心を守ります。

事業名	区分	事業概要	事業計画				平成27年度	
			27年度	28年度	29年度	30年度	進捗状況	実施状況
地下鉄運転シミュレータの導入等による非常時の安全を確保するための対応力向上	新規	災害・事故時も冷静・的確に判断・行動し、お客さまの安全を確保できる対応力の向上を図るため、研修所に新設した地下鉄運転シミュレータ等の教材を活用して、さまざまな状況を想定した体験型研修を実施していきます。	シミュレータ導入・実施	実施	→		☆☆☆	シミュレータ導入・研修実施（309名）
安全学習室の設置による職員の安全意識向上	新規	過去の事故・災害、不祥事等、一つひとつの事例から、定められているルール・手順の重要性を再認識し、高い安全意識を身に付けるため、研修所に新設した安全学習室を活用して、さまざまな職員教育を実施していきます。	開設・実施	実施	→		☆☆☆	開設・研修実施（208名）
バス運行支援システムの導入・活用	新規	安全かつ適正にバスを運行するため、運転士に正しい経路を画像や音声により案内する機能等を備えた運行支援システムを全車両に導入し活用していきます。	稼働（一部）	稼働（全車両）	→		☆☆☆	稼働（1,012両のうち600両）
バス運転士携行用マニュアルの作成・活用	拡充	事故・災害等非常時の対応や日常的なお客さま対応のためのバス運転士向けマニュアルを作成し活用していきます。	作成・活用	活用	→		☆☆☆	作成・活用
可動式ホーム柵の整備	拡充	可動式ホーム柵の設置およびそれに必要となる定位置停止のための車両改造等を実施し、ホームでの安全性を向上させていきます。	東山線車両購入1編成 車両改造4編成 ホーム柵整備稼働	名城線・名港線車両改造5編成	名城線・名港線車両改造9編成	名城線・名港線車両改造9編成	☆☆☆	東山線車両購入1編成 車両改造4編成 東山線ホーム柵整備稼働
					名城線・名港線32年度稼働			

SAFETY ①

安全運行を確保することにより、お客さまの安全・安心を守ります。

事業名	区分	事業概要	事業計画				平成27年度	
			27年度	28年度	29年度	30年度	進捗状況	実施状況
啓発事業の充実による安全・安心なご利用環境づくりの推進								
市バス事故防止教室の開催	継続	各区で高齢者を対象とした市バスの事故防止のための教室を開催します。あわせて、地域巡回系統等の利用促進のPRを実施していきます。	実施	→			☆☆☆	実施 (36回821名)
子ども向けの施設見学&マナー講座の開催	拡充	小中学生対象の地下鉄駅施設の見学を通して、正しい利用方法やマナーを啓発していきます。	実施	→			☆☆☆	実施
エスカレーターマナー啓発	継続	現在実施しているエスカレーターのマナー啓発に引き続き取り組むとともに、関係団体と連携していきます。	実施	→			☆☆☆	実施 (地下鉄全駅)
市バス・地下鉄お客さまマナー啓発	継続	ポスターの掲出やPR活動を通して、利用者マナーの啓発に取り組んでいきます。	実施	→			☆☆☆	実施 (市バス、地下鉄全駅)
バス運転士の外部教育機関での研修の実施	継続	外部教育機関の広大な実車コースにおいて、急ブレーキなどさまざまな実車体験を行う、バス運転士の研修を実施します。	実施	→			☆☆☆	研修実施 (39名)
デジタル機器を活用したバス運転士への研修の実施	継続	バス研修車両に運転技能自動評価システムやバス加速度モニターなどのデジタル機器を活用することにより、データに基づく具体的な運転指導を実施していきます。	実施	→			☆☆☆	実施 (154名)
輸送の安全に関する目標および計画の設定	継続	輸送の安全に関する目標および計画を設定し、定期的な進捗管理を行い、安全に関する取り組みを絶えず見直し、改善していきます。	実施	→			☆☆☆	実施
輸送の安全に関する教育訓練の充実	継続	幹部職員、輸送の安全に関わる職員全員に対して適切な時期（新任時、駅務員・運転士・助役養成時など）に研修を実施していきます。	実施	→			☆☆☆	実施 (236名)

SAFETY ①

安全運行を確保することにより、お客さまの安全・安心を守ります。

事業名	区分	事業概要	事業計画				平成27年度	
			27年度	28年度	29年度	30年度	進捗状況	実施状況
経験豊かな職員による若年職員への安全教育および技術の継承	継続	安全教育および技術の継承を図るため、職員指導の経験豊かな職員を教育指導員として活用し、若年層の職員へ効果的な教育・指導を実施していきます。	実施				☆☆☆	実施
ヒヤリハット情報を活かした運輸安全マネジメントの推進	継続	現場職員から寄せられるヒヤリハット情報の収集促進や、ヒヤリハット情報を有効活用するための仕組みづくり、改善策に対する評価などを検討および推進していきます。	検討	実施			☆☆☆	研修実施 (161名)
運輸安全マネジメント内部監査機能の充実	継続	安全への取り組みに対する内部監査について、外部専門家の支援を受けるなど、質の高い監査を実施していきます。	実施				☆☆☆	実施
幹部職員と現場職員の意見交換会の実施 【SAFETY①・CHALLENGE②】	継続	コミュニケーションの活性化を図るため、幹部職員（局長、次長および安全統括管理者）と現場職員の意見交換会を実施していきます。また、収集した意見への回答をとりまとめ、現場職員へフィードバックし共有化を図ります。	実施				☆☆☆	実施 (19回193名)

SAFETY ②

南海トラフ巨大地震をはじめとする災害に備え、お客さまの安全・安心を守ります。

事業名	区分	事業概要	事業計画				平成27年度	
			27年度	28年度	29年度	30年度	進捗状況	実施状況
市バス営業所への発電機等の配備	新規	災害等により電力の供給が断たれた場合に、バス営業運転を早期に再開できるように、全営業所に発電機やLED投光器を配備します。	全営業所	災害時に活用	→		☆☆☆	全営業所
南海トラフ巨大地震に対する地下鉄施設の津波対策	新規	平成25年度に公表された津波ハザードマップ（過去の地震を考慮した最大クラス）に基づき、現在設置されている地下鉄駅の止水板や換気所の扉などを津波に対応した強度のものに改修します。	1駅 2施設 11か所	災害時に活用	→		☆☆☆	1駅 2施設 11か所
地下鉄車両への手すり付き非常脱出はしごの設置	拡充	地震などによる停電時に地下鉄車両から降車して避難する際、迅速かつ円滑に避難することができるように、地下鉄車両に手すりのある非常脱出はしごを設置します。	東山線 48編成 名城線・ 名港線 36編成	桜通線 24編成	鶴舞線 25編成 上飯田線 2編成		☆☆☆	東山線 48編成 名城線・名港線 36編成
駅軌道内壁タイルおよび天井添架物の点検強化・改修	拡充	駅軌道内の壁タイルおよび天井添架物の落下を予防するため、目視および打音調査、触診による点検を強化し、適切に改修を行っていきます。	点検 タイル17駅 添架物74駅 バスターミナル 2か所 2年で1回周期		→		☆☆☆	点検 タイル9駅 添架物38駅
地下鉄構造物の耐震補強	継続	東日本大震災をふまえ、安全性を高め、早期復旧を図ることができるよう、耐震性能をさらに高めることが必要な柱等について、補強を実施していきます。 また、構造物の健全度を良好な状態に保つとともに、耐震にも資するよう、トンネルおよび高架構造物について計画的に改修を実施していきます。	補強工事 8駅 駅間 10区間	補強工事	→		☆☆	補強工事 6駅 駅間 10区間 (柱の補強工事予定数379本 に対し268本着手)
			改修	→		☆☆	改修	

SAFETY ②

南海トラフ巨大地震をはじめとする災害に備え、お客さまの安全・安心を守ります。

事業名	区分	事業概要	事業計画				平成27年度	
			27年度	28年度	29年度	30年度	進捗状況	実施状況
災害時の対応方策の訓練・検証	継続	業務継続計画を含めた災害時の対応方策の実効性を確保するため、集中豪雨に伴う河川氾濫等による浸水被害を想定した水防訓練や南海トラフ巨大地震の発生を想定した防災訓練等を実施し、継続的に検証します。	訓練・検証				☆☆☆	訓練・検証 (水防訓練、防災訓練)
事故災害時に乗務員・駅職員をサポートする職員の応援体制の検討	新規	職員が市バス・地下鉄の事故・災害等に遭遇した場合、自ら交通局の職員であることを明示し、お客さまの救護等に従事する乗務員・駅職員をサポートすることができるように、応援のあり方を検討していきます。	課題整理・検討	一部試行	拡大試行		☆☆	検討を行ったものの、十分な課題整理まで至っていない。
駅出入口止水板の改修	継続	地下鉄駅出入口の既設木製止水板を立上げ式や扉式等の機械式に改修していきます。	10駅 (17か所)	改修			☆☆☆	10駅 (17か所)

SAFETY ③

施設等の老朽化対策により、お客さまの安全・安心を守ります。

事業名	区分	事業概要	事業計画				平成27年度	
			27年度	28年度	29年度	30年度	進捗状況	実施状況
バス車両の更新 (ノンステップ バスの導入) 【SAFETY③・ CHALLENGE①】	継続	バス車両について、計画的な更新を実施していきます。また、バス車両の更新にあたっては、引き続きバリアフリー対応のノンステップバスを購入していきます。	大型 10両	更新 (導入)			☆☆☆	大型 10両 (ノンステップバス導入率 98.5%)
バス停留所施設の 整備・改修 【SAFETY③・ CHALLENGE①】	継続	照明付き標識・上屋・ベンチを整備・改修していきます。	標識 50基 上屋 25基 ベンチ 15基	整備・ 改修			☆☆☆	標識 43基 上屋 22基 ベンチ 27基
地下鉄車両の更新 【SAFETY③・ CHALLENGE①】	継続	5000形車両(東山線)と3000形車両(鶴舞線)について、計画的な更新を実施していきます。	東山線 1編成 鶴舞線 1編成	鶴舞線 2編成	鶴舞線 2編成	更新	☆☆☆	東山線 1編成 鶴舞線 1編成
地下鉄電気設備 の更新	継続	地下鉄の電気設備(変電設備、回路設備、信号設備、通信設備)について、計画的な更新を実施していきます。	更新				☆☆☆	更新
地下鉄車両の主要 電気機器更新	継続	地下鉄車両の主要な電気機器について、車両を安全に長く使用するため、計画的な更新を実施していきます。	名城線・ 名港線 1編成 桜通線 1編成	東山線 1編成 名城線・ 名港線 4編成 桜通線 2編成	東山線 1編成 名城線・ 名港線 4編成 桜通線 2編成	東山線 1編成 名城線・ 名港線 5編成 桜通線 3編成	☆☆☆	名城線・ 名港線 1編成 桜通線 1編成
地下鉄駅のリ ニューアル 【SAFETY③・ CHALLENGE①】	継続	利用しやすい快適な駅的环境づくりをめざして、地下鉄駅構内および出入口上屋について、計画的な改修を実施していきます。	検討		改修		☆☆☆	検討
エレベーターの更 新	継続	更新時期を迎えている油圧式エレベーターを機械室レスロープ式エレベーターに更新していきます。	4台	更新			☆☆☆	4台 (御器所駅)
地下鉄駅ホーム ベンチの更新	継続	利用しやすい快適な駅的环境づくりをめざして、老朽化したホームベンチを更新していきます。	更新				☆☆☆	更新 (10駅53台)

CHALLENGE ①

誰もが利用しやすい快適な市バス・地下鉄の環境づくりに挑戦します。

事業名	区分	事業概要	事業計画				平成27年度	
			27年度	28年度	29年度	30年度	進捗状況	実施状況
高齢者や障害者にも快適な環境づくり								
敬老バス・福祉特別乗車券のICカード化	新規	現在磁気券で発行している敬老バス・福祉特別乗車券を、ICカード化します。	準備	実施	→		☆☆☆	準備
精神障害者への割引料金の適用	新規	障害者差別解消法の趣旨をふまえ、既に実施している身体障害者・知的障害者と同様に、精神障害者に対し割引料金を適用します。	準備	実施	→		☆☆☆	準備
バス車両の更新（ノンステップバスの導入） 【SAFETY③・CHALLENGE①】	継続	バス車両について、計画的な更新を実施していきます。また、バス車両の更新にあたっては、引き続きバリアフリー対応のノンステップバスを購入していきます。	大型10両	更新（導入）	→ (全車両ノンステップバス化完了)		☆☆☆	大型10両 (ノンステップバス導入率98.5%)
エレベーターの整備	継続	駅施設のバリアフリー化を推進するため、エレベーターを整備していきます。 (名古屋駅、丸の内駅ほか)	整備	→			☆☆☆	整備 (名古屋駅及び丸の内駅)
地下鉄駅のバリアフリー化の推進	継続	駅施設のバリアフリー化を推進するため、一般トイレにおける洋式便器整備、階段手すり点字案内整備、階段端部の識別化、券売機の車いす対応整備、エスカレーター音声案内整備等を実施していきます。	整備	→			☆☆☆	整備 (点字ブロック(内方線)整備：2駅 洋式便器等トイレ整備：4駅 階段端部の識別化：5駅 駅構内触知図：3駅 トイレ触知図：4駅 券売機の車いす対応：4駅)
多機能トイレへの温水洗浄便座の設置	新規	多機能トイレに身体障害者にも使いやすい温水洗浄便座を設置していきます。	検討	設置	→		☆☆☆	検討
地下鉄駅ホーム等へのベンチの増設	新規	利用しやすい快適な駅の環境づくりをめざして、ホーム等にベンチを増設していきます。	検討	増設	→		☆☆☆	検討
駅長室のあり方の検討	新規	利用しやすい快適な駅の環境づくりをめざして、高齢者等に配慮した駅長室のあり方について、駅構内店舗の整備等にあわせて検討していきます。	検討	→			☆☆☆	検討
文字の大きな地下鉄時刻表の配布	新規	高齢のお客さまなどにも見やすい、文字サイズの大きな時刻表を配布していきます。	実施	→			☆☆☆	実施

CHALLENGE ①

誰もが利用しやすい快適な市バス・地下鉄の環境づくりに挑戦します。

事業名	区分	事業概要	事業計画				平成27年度	
			27年度	28年度	29年度	30年度	進捗状況	実施状況
外国人観光客にもご利用いただきやすい環境づくり								
都心部を巡回するバス路線の魅力向上	新規	外国人旅行者の需要をふまえ、都心部を巡回するバス路線の充実を図るとともに、その路線を走るバスには、英語による案内放送の実施等を検討していきます。	検討	➡	実施	➡	☆☆☆	検討
地下鉄駅に各種案内を行うコンシェルジュを配置	新規	外国人観光客に対応できるコンシェルジュ（案内係）を主要駅に配置し、案内を実施していきます。	検討	検討・実施	➡		☆☆☆	検討
地下鉄駅にウェルカムボードを設置	新規	主要駅や観光客の多い駅に、地下鉄の利用方法や観光地案内などを記載したウェルカムボードを設置します。	検討	検討・実施	➡		☆☆☆	検討
地下鉄駅においてタブレット端末を利用した案内を実施	新規	周辺案内や外国語対応、視覚や聴覚に障害のある方への案内補助ツールとして、主要駅にタブレット端末を配備し、案内を実施していきます。	検討	検討・実施	➡		☆☆☆	検討
外国人観光客への情報提供	拡充	英語版「なごや得ナビ」のウェブサイトでの公開、観光関係部局等と連携したPR活動等により外国人観光客へ情報提供を実施していきます。	実施	➡			☆☆☆	実施
乗車券への多言語表記	新規	窓口発売用のドニチエコきっぷなどの一日乗車券に外国語を追加表記していきます。	検討	実施	➡		☆☆☆	検討
わかりやすい案内サインの整備	新規	市バス・地下鉄の案内サインについて、誰もがわかりやすいものを検討し、名古屋駅の新たなバスターミナルを始め、各バス停や地下鉄駅への整備を進めます。また、外国人利用者にもわかりやすい案内サインの多言語表記方法について検討していきます。	検討	サインマニュアル見直し	駅・バス停のサイン整備	➡	☆☆☆	検討
現場職員を交えたチームや女性職員によるワーキンググループによる利用促進策の検討	新規	現場職員を交えたチームや女性職員によるワーキンググループを設置し、マーケティングやこれまでにない視点もふまえながら、市バス・地下鉄の運行サービスや、施設の改善など、さまざまな利用促進策について検討していきます。	準備	実施	➡		☆☆☆	準備

CHALLENGE ①

誰もが利用しやすい快適な市バス・地下鉄の環境づくりに挑戦します。

事業名	区分	事業概要	事業計画				平成27年度	
			27年度	28年度	29年度	30年度	進捗状況	実施状況
子どもや女性にも安心してご利用いただける環境づくり								
駅構内カメラの増設	拡充	防犯対策、安全対策のために駅構内にカメラおよび録画装置を設置していきます。	設置 (改札口は完了)				☆☆☆	設置 (改札口は完了)
チャージ機付近への手荷物置場の設置	拡充	利用者の利便性向上を図るため、地下鉄駅のチャージ機付近へ手荷物置場を設置していきます。	検討	設置			☆☆☆	検討 (栄駅で試行設置)
女性専用車両の運行時間帯の拡大(東山線)および他路線への拡大の検討	拡充	痴漢等迷惑行為対策として、東山線の女性専用車両の運行時間帯を拡大します。 (平日の始発から終発の運行時間帯) また、他路線への拡大に向けて検討していきます。	東山線 実施 他路線 検討	他路線 検討			☆☆☆	東山線 実施 他路線 検討
ファミリーバス定期サービスの実施	継続	市バス通勤定期券等所持者と同乗する家族(2親等以内)については、土日休日等の現金乗車に限り、大人110円、小児50円(身体障害者等の大人50円、小児30円)で、市バスに乗車できるサービスを実施していきます。	実施				☆☆☆	実施
こども110番の駅の実施	継続	安心・安全で快適なまちづくりに貢献し、より一層安心してご利用していただける駅をめざして、全国で展開される「こども110番の駅」の取り組みを地下鉄全駅において実施していきます。	実施				☆☆☆	実施
交通局ウェブサイトのリニューアル	拡充	スマートフォンへの対応をはじめとした操作性の向上や、子ども向け情報の見やすさの改善、また、名古屋市公式ウェブサイトにあわせた対応外国語の拡大などにより、誰もが利用しやすいウェブサイトリニューアルします。	設計・構築	新規ウェブサイトの公開			☆☆☆	設計・構築 平成28年3月16日 リニューアル実施
地域巡回バスの運行時間帯の拡大	拡充	利用者のニーズをふまえ、地域巡回バスの運行時間帯を拡大します。 9時台から16時台の8往復に加え、8時台または17時台に1往復増便(9往復)します。	実施				☆☆☆	実施

CHALLENGE ①

誰もが利用しやすい快適な市バス・地下鉄の環境づくりに挑戦します。

事業名	区分	事業概要	事業計画				平成27年度	
			27年度	28年度	29年度	30年度	進捗状況	実施状況
地下鉄車両のつり革の増設	拡充	名城線・名港線2000形車両(36編成)につり革(つり手)を増設します。		名城線・名港線2000形5編成	名城線・名港線2000形9編成	名城線・名港線2000形9編成	☆☆☆	
			32年度完了					
地下鉄車内へのWi-Fiエリアの拡大 【CHALLENGE①・CHALLENGE④】	拡充	利用しやすい快適な環境づくりをめざして、Wi-Fiの使用できる地下鉄車両を全路線に拡大します。	拡大	➡ (全路線へ)	全路線で使用可能	➡	☆☆☆	拡大 (桜通線に加え東山線に拡大完了)
連絡定期券の拡大 (リニモとの連絡定期券の導入)	拡充	乗券サービスの上向のため、リニモのICカード導入にあわせ、地下鉄・リニモおよび市バス・地下鉄・リニモの2種類の連絡定期券を導入します。	準備	実施	➡		☆☆☆	準備 平成28年3月12日実施
バス停留所施設の整備・改修 【SAFETY③・CHALLENGE①】	継続	照明付き標識・上屋・ベンチを整備・改修していきます。	標識50基 上屋25基 ベンチ15基	整備・改修	➡		☆☆☆	標識43基 上屋22基 ベンチ27基
地下鉄車両の更新 【SAFETY③・CHALLENGE①】	継続	5000形車両(東山線)と3000形車両(鶴舞線)について、計画的な更新を実施していきます。	東山線1編成 鶴舞線1編成	鶴舞線2編成	鶴舞線2編成	更新	☆☆☆	東山線1編成 鶴舞線1編成
地下鉄駅のリニューアル 【SAFETY③・CHALLENGE①】	継続	利用しやすい快適な駅的环境づくりをめざして、地下鉄駅構内および出入口上屋について、計画的な改修を実施していきます。	検討	➡	改修	➡	☆☆☆	検討
ハッチーキッズクラブの運営	継続	将来を担う子どもたちに、イベント等の活動を通じて、市バス・地下鉄の魅力や楽しさを知っていただくとともに、公共交通機関の必要性・役割を理解していただくため、小学校4年生～6年生を対象とした市バス・地下鉄ファンクラブ「ハッチーキッズクラブ」を運営していきます。	実施	➡			☆☆☆	実施

CHALLENGE ①

誰もが利用しやすい快適な市バス・地下鉄の環境づくりに挑戦します。

事業名	区分	事業概要	事業計画				平成27年度	
			27年度	28年度	29年度	30年度	進捗状況	実施状況
当日利用の一日乗車券提示による観光施設・飲食店舗等での特典サービスの実施（なごや得ナビの発行）	継続	市内の観光施設や飲食店舗などで当日使用したドニチエコきっぷなどの一日乗車券を提示すると料金の割引などの特典が受けられるサービスを実施していきます。 また、特典情報を紹介したガイドブック「なごや得ナビ」を定期的に発行し、駅などでお客さまに配布するとともに、交通局ウェブサイトに掲載していきます。	「なごや得ナビ」を年4回発行	→			☆☆☆	「なごや得ナビ」を年4回発行（40万部発行）
料金・乗車券・マナカ等のPR	継続	ポスターの掲示や、PRチラシの近隣市町村への配布、イベント等でのPR活動等を実施することにより、お得な乗車券制度や便利なサービスのPRを実施していきます。	実施	→			☆☆☆	実施
接客サービス向上のための取り組みの実施【CHALLENGE①・CHALLENGE②】	継続	「ありがとう宣言」により全職員が接客サービス意識を高め、あいさつ活動や接客研修を実施するほか、駅務員が日頃から培った接客力を競い合うコンクールを実施していきます。	実施	→			☆☆☆	実施 （研修247名） （接客コンクール）
認知症サポーターの養成【CHALLENGE①・CHALLENGE②】	継続	市バス営業所・地下鉄駅等の運輸職員が、認知症について正しい知識を持ち、適切な対応ができるようにするため、認知症サポーターを養成していきます。	実施	→		全運輸職員の養成完了	☆☆☆	実施 （対象者の9割以上養成）
各種利用促進策の実施【CHALLENGE①・CHALLENGE④】								
オリジナルグッズの発売	継続	市バス・地下鉄車両、マスコットキャラクター「ハッチー」およびマナカなどをモチーフにしたオリジナルグッズを販売していきます。	実施	→			☆☆☆	実施 （グッズ4種類）
企画乗車券・特別割引きっぷの発売	継続	利用促進を図るため、名古屋まつりなどの市内大規模イベントとタイアップした企画乗車券や夏休み、年末年始などにあわせた特別割引きっぷを発売していきます。	実施	→			☆☆☆	実施 （乗車券10種類）
おでかけ情報の発信	継続	市バス・地下鉄沿線の観光施設やイベントなどのお出かけ情報を駅、車内などにおいて発信していきます。	実施	→			☆☆☆	実施

CHALLENGE ②

職員力を高め、お客さまへのより質の高いサービスの提供に挑戦します。

事業名	区分	事業概要	事業計画				平成27年度	
			27年度	28年度	29年度	30年度	進捗状況	実施状況
接客サービス向上のための取り組みの実施 【CHALLENGE①・CHALLENGE②】	継続	「ありがとう宣言」により全職員が接客サービス意識を高め、あいさつ活動や接客研修を実施するほか、駅務員が日頃から培った接客力を競い合うコンクールを実施していきます。	実施				☆☆☆	実施 (研修247名) (接客コンクール)
人材育成プログラムの活用	継続	市バス・地下鉄職員の接客や運行上の基本動作等を確認・記録し、これを面接等で繰り返しフィードバックすることにより、きめ細かな指導・教育を実施していきます。	実施				☆☆☆	実施 (対象者全員)
業務改善活動の推進	継続	すべての職場を対象に、業務改善活動を推進するため、各職場における自主的な業務改善の取組事例の発表会「ハッチャーカップ」を実施し、優秀事例を表彰します。 また、各職場における取組事例を局内で共有し、他の職場でも活用していきます。 さらに、技術職場を対象に、「技術改善職場コンクール」を実施し、優秀事例を表彰します。	実施				☆☆☆	実施 (ハッチャーカップ) (技術改善職場コンクール)
自主研究グループの活用	継続	職員が積極的に事業運営に参画することで、いきいきと働くことができるよう、研究したいテーマごとに自主研究グループを編成します。 研究成果は、試行実施等を通して検証を行い、事業運営に活用していきます。	実施				☆☆☆	実施 (5グループ)
認知症サポーターの養成 【CHALLENGE①・CHALLENGE②】	継続	市バス営業所・地下鉄駅等の運輸職員が、認知症について正しい知識を持ち、適切な対応ができるようにするため、認知症サポーターを養成していきます。	実施			全運輸職員の養成完了	☆☆☆	実施 (対象者の9割以上養成)
能力の発揮を支える取り組みと成果に報いる制度の充実	継続	多様な能力にあわせた仕事や処遇のあり方を検討するとともに、女性の能力発揮に向けた各種制度の点検を実施していきます。 ワークライフバランスの実現を図るため、総労働時間短縮の取り組みを実施していきます。 また、これまでの職務職階制をベースに、より成果や頑張りに報いる制度にしていきます。	検討・実施				☆☆☆	検討・実施

CHALLENGE ②

職員力を高め、お客さまへのより質の高いサービスの提供に挑戦します。

事業名	区分	事業概要	事業計画				平成27年度	
			27年度	28年度	29年度	30年度	進捗状況	実施状況
職員提案制度の実施	継続	収入増加やお客さまに対するサービス向上など、交通局の業務改善に関する提案を職員から募集し、優秀な提案については表彰等を行うとともに、事業として実施していきます。	実施				☆☆☆	実施 (提案件数164件)
運転技能競技会の実施	継続	地下鉄乗務員の運転技能向上に向けたコンクールを実施していきます。	実施				☆☆☆	実施
幹部職員と現場職員の意見交換会の実施 【SAFETY①・CHALLENGE②】	継続	コミュニケーションの活性化を図るため、幹部職員（局長、次長および安全統括管理者）と現場職員の意見交換会を実施していきます。また、収集した意見への回答をとりまとめ、現場職員へフィードバックし共有化を図ります。	実施				☆☆☆	実施 (19回193名)

CHALLENGE ③

名古屋のまちづくりに貢献するため、市バス・地下鉄の魅力向上に挑戦します。

事業名	区分	事業概要	事業計画				平成27年度	
			27年度	28年度	29年度	30年度	進捗状況	実施状況
バス停周辺の観光施設等の案内表示	新規	観光目的のお客さまの利便性向上および乗客誘致を図るため、バス停周辺の観光施設等の案内表示を実施していきます。	検討	実施	→		☆☆☆	検討
学生力を活かした地域巡回バスの新たな魅力づくり	新規	地域巡回バスにより親しんでいただくために、路線ごとに運行ルートにちなんだ愛称を設定します。愛称やPR方法については、名古屋学院大学と交通局とが連携して研究していきます。	3系統について調査・研究	検討・実施	→		☆☆☆	3系統について調査・研究
燃料電池バスの導入の検討	新規	環境性能に優れ低炭素社会実現に大きく寄与できる燃料電池バス導入に向けて検討していきます。	検討	→			☆☆☆	検討
学生力を活かした市バス・地下鉄魅力創造プロジェクトの推進	新規	市内大学等と連携し、学生の柔軟な発想力と情報力を活用しながら、新たな市バス・地下鉄の魅力を作り出していきます。名古屋市立大学の学生の提案を活かした「若者が集い、にぎわいのある駅」など、魅力づくりを実施していきます。	実施	→			☆☆☆	実施 (名古屋大学との連携実施、実証実験の実施、学生連携事業PRイベントの実施)
駅構内での演奏等の実施	拡充	市民経済局（平成28年度より観光文化交流局に移管）と共催するナゴヤ・パフォーマー事業（公開オーディションの合格者に駅構内等で演奏できるライセンスを交付）を活用したアーティストによる駅構内での演奏やパフォーマンス等を実施していきます。	実施	→			☆☆☆	実施 (伏見駅、栄駅、久屋大通駅)
地域・他事業者等との連携								
区役所等と連携した施策の実施	継続	区民まつりへの参加やイベントでの連携など、区役所および関係局と連携した施策を実施していきます。また、各種会議等の機会を捉え、相互に情報交換を行い、連携した施策を実施していきます。	実施	→			☆☆☆	実施 (区役所情報コーナーの設置16駅) (線区イベント) (市バス営業所：区民まつり等参加16回)
他の交通事業者等と連携した施策の実施	継続	他の交通事業者や官公庁等と連携した施策を実施していきます。	実施	→			☆☆☆	実施 (横浜市交通局、京都市交通局と相互にポスターを掲出)

CHALLENGE ③

名古屋のまちづくりに貢献するため、市バス・地下鉄の魅力向上に挑戦します。

事業名	区分	事業概要	事業計画				平成27年度	
			27年度	28年度	29年度	30年度	進捗状況	実施状況
市営交通懇談会の実施	継続	市営交通事業について、広くご意見をお伺いするため、市内16区において、地域住民の代表の方々にご参加いただき、市営交通懇談会を実施していきます。	16区において実施	→			☆☆☆	16区において実施
	継続	市営交通事業についての理解を深めていただくため、地域の団体などに対して交通局職員による講座や施設見学を実施していきます。	実施	→			☆☆☆	実施 (1,129名)
駅ナカビジネスの検討および準備 【CHALLENGE③・CHALLENGE④】	新規	地下鉄駅構内に商業施設を開発し運営することにより、駅構内をお客さまにとって魅力あるにぎわいの空間にするための駅ナカビジネスの検討を、伏見駅などを対象に行います。伏見駅については、検討の後、実施に向けた準備を行います。	基本計画の策定	基本設計 実施設計	工事	→	☆☆☆	計画の策定 事業者募集の実施
省エネ効果の高いバス車両・地下鉄車両の導入	継続	バス車両更新にあたっては、室内灯などの車内照明をLED化するなど、省エネ効果の高い車両を購入していきます。 また、地下鉄車両についても、省エネに優れた制御装置を導入した車両を購入していきます。	[バス] 大型10両	更新	→		☆☆☆	大型10両
			[地下鉄] 東山線 1編成 鶴舞線 1編成	鶴舞線 2編成	鶴舞線 2編成	更新	☆☆☆	東山線 1編成 鶴舞線 1編成
駅構内照明のLED化等	継続	駅構内照明のLED化等を実施していきます。	改修 2駅	改修	→		☆☆☆	改修 2駅 (名古屋駅、今池駅)
駅ちかウォーキング等イベントの実施	継続	利用促進を図るとともに市民に市バス・地下鉄に親しみを持っていただくため、駅ちかウォーキングをはじめとして、スタンプラリーなど各種イベントを実施していきます。	実施 (駅ちかウォーキング年14回開催など)	→			☆☆☆	実施 (駅ちかウォーキング年15回開催、クリスマススタンプラリー開催)
駅構内店舗等の設置 【CHALLENGE③・CHALLENGE④】	継続	利用しやすい快適な駅的环境づくりをめざして、駅構内に店舗、ATMを設置していきます。	設置	→			☆☆☆	設置 (3店舗、ATM3台)

CHALLENGE ④

さらなる経営基盤の強化に挑戦します。

事業名	区分	事業概要	事業計画				平成27年度	
			27年度	28年度	29年度	30年度	進捗状況	実施状況
新規広告の展開	新規	新規広告媒体として、複数面が連動するデジタルサイネージ広告を名古屋駅に設置します。 また、広告主の新製品のデモンストレーション、試供品の配布、パンフレットの配布等、PRのためのスペースを名古屋駅に設置し、収入増を図っていきます。	設置	事業化	→		☆☆☆	設置 (名古屋駅にデジタルサイネージ、広告PRスペースのある広告ボード、大型内照式広告設置及び広告掲出開始)
駅ナカビジネスの検討および準備 【CHALLENGE③・CHALLENGE④】	新規	地下鉄駅構内に商業施設を開発し運営することにより、駅構内をお客さまにとって魅力あるにぎわいの空間にするための駅ナカビジネスの検討を、伏見駅などを対象に行います。伏見駅については、検討の後、実施に向けた準備を行います。	基本計画の策定	基本設計実施設計	工事	→	☆☆☆	計画の策定 事業者募集の実施
市バスの民間への管理委託の拡大	拡充	現在市バスの民間への管理委託を行っている、大森営業所、浄心営業所、野並営業所、楠分所に続くさらなる管理委託の拡大について、具体的な実施時期や実施方法を検討し、順次実施していきます。	検討	検討・実施	→		☆☆☆	検討
地下鉄駅務業務の民間への委託の拡大	拡充	現在地下鉄駅務業務の民間への委託を行っている、名港線4駅、桜通線3駅に続き、駅務業務の委託をさらに拡大していきます。	準備	実施 (東山線5駅)	→		☆☆☆	準備
地下鉄のワンマン運転化の拡大	拡充	東山線可動式ホーム柵の設置完了に伴い、業務の効率化のため、東山線のワンマン運転化を順次実施していきます。	検討	実施	→		☆☆☆	検討
市バス事業の経営基盤強化	拡充	今後も安定的な市バスの運行サービスを提供するため、長期借入金の返還、出資金の繰入、バス事業運営費負担金の増額により資金不足を解消するとともに債務超過を半減し、市バス事業の経営基盤を強化していきます。	[長期借入金の返還]		→		☆☆☆	実施
			実施	[出資金の繰入、バス事業運営費負担金の増額]		→		☆☆☆

CHALLENGE ④

さらなる経営基盤の強化に挑戦します。

事業名	区分	事業概要	事業計画				平成27年度	
			27年度	28年度	29年度	30年度	進捗状況	実施状況
地下鉄車内へのWi-Fiエリアの拡大 【CHALLENGE①・CHALLENGE④】	拡充	利用しやすい快適な環境づくりをめざして、Wi-Fiの使用できる地下鉄車両を全路線に拡大します。	拡大	→ (全路線へ)	全路線で使用可能	→	☆☆☆	拡大 (桜通線に加え東山線に拡大完了)
寄附金収入確保の検討	拡充	交通事業の運営に寄与する寄附金収入の確保を図っていくため、より寄附しやすい環境の整備を検討していきます。	検討	→			☆☆☆	検討
駅構内店舗等の設置 【CHALLENGE③・CHALLENGE④】	継続	利用しやすい快適な駅的环境づくりをめざして、駅構内に店舗、ATMを設置していきます。	設置	→			☆☆☆	設置 (3店舗、ATM3台)
マナカ電子マネーの使える施設・店舗の拡大	継続	マナカ電子マネーの利用できる施設や店舗を開拓していきます。	実施	→			☆☆☆	実施 (2,750店舗)
各種利用促進策の実施 【CHALLENGE①・CHALLENGE④】								
オリジナルグッズの発売	継続	市バス・地下鉄車両、マスコットキャラクター「ハッチー」およびマナカなどをモチーフにしたオリジナルグッズを販売していきます。	実施	→			☆☆☆	実施 (グッズ4種類)
企画乗車券・特別割引きっぷの発売	継続	利用促進を図るため、名古屋まつりなどの市内大規模イベントとタイアップした企画乗車券や夏休み、年末年始などにあわせた特別割引きっぷを発売していきます。	実施	→			☆☆☆	実施 (乗車券10種類)
おでかけ情報の発信	継続	市バス・地下鉄沿線の観光施設やイベントなどのお出かけ情報を駅、車内などにおいて発信していきます。	実施	→			☆☆☆	実施
各種付帯事業収入の確保								
賃貸収入の確保(長期修繕計画の策定、修繕の実施)	継続	長期修繕計画を策定した賃貸ビルについて、費用対効果の高い維持修繕等を計画的に実施していきます。(ループ金山は、平成28年度の金山地区開発方針の策定の状況を見極めながら、長期修繕計画を策定していきます。)	修繕実施 6施設	→	計画策定 (ループ金山) 修繕実施 6施設	修繕実施 7施設	☆☆	修繕実施 6施設 (本市他部局と区分所有する3施設は修繕計画の調整が必要となったため一部修繕が未実施)

CHALLENGE ④

さらなる経営基盤の強化に挑戦します。

事業名	区分	事業概要	事業計画				平成27年度	
			27年度	28年度	29年度	30年度	進捗状況	実施状況
壁面広告の改修	継続	老朽化した内照式広告のLED化等のための改修について検討・実施していきます。	検討・実施	→			☆☆☆	検討・実施 (57枠改修)
既存媒体の活用による広告の販売促進	継続	ポスターや壁面広告などの既存の広告媒体について、販売動向や広告に関する調査結果等をふまえて、掲出期間、掲出単位などの販売方法について検討・実施していきます。	検討・実施	→			☆☆☆	検討・実施
各種経営基盤強化策の実施								
一般的な経費の節減	継続	経費全般について、引き続き節減に努めるとともに、少額案件についても、競争性を高め、経費の節減に努めます。	実施	→			☆☆☆	実施 (オープンカウンタによる契約、新規業者開拓促進活動)
局有地の有効活用等	継続	局有地の有効活用を検討し、有効活用しないこととした不用の土地は売却していきます。	検討・実施	→			☆☆☆	検討・実施 (5件)
人件費の効率化策の検討	継続	すべての業務の再点検を行い、勤務の効率化など可能なものについて検討していきます。	検討	→			☆☆☆	検討