

令和元年度第 1 回 名古屋市交通事業経営有識者懇談会

# 名古屋市営交通事業経営計画 (2015-2018) の進行管理について

令和元年 8 月 22 日  
名古屋市交通局

# 1 平成30年度の実施状況

|    |                                                        | ☆☆☆<br>順調<br>(概ね8割以上の進捗) | ☆☆<br>やや遅れ<br>(概ね5割以上8割未満の進捗) | ☆<br>遅れ<br>(概ね5割未満の進捗) |
|----|--------------------------------------------------------|--------------------------|-------------------------------|------------------------|
| 計  |                                                        | 1 1 1                    | 0                             | 2                      |
| 施策 | SAFETY①<br>安全運行を確保することにより、<br>お客さまの安全・安心を守ります。         | 1 7                      | 0                             | 0                      |
|    | SAFETY②<br>南海トラフ巨大地震をはじめとする災害に備え、<br>お客さまの安全・安心を守ります。  | 8                        | 0                             | 0                      |
|    | SAFETY③<br>施設等の老朽化対策により、<br>お客さまの安全・安心を守ります。           | 7                        | 0                             | 1                      |
|    | CHALLENGE①<br>誰もが利用しやすい<br>快適な市バス・地下鉄の環境づくりに挑戦します。     | 3 7                      | 0                             | 1                      |
|    | CHALLENGE②<br>職員力を高め、お客さまへの<br>より質の高いサービスの提供に挑戦します。    | 9                        | 0                             | 0                      |
|    | CHALLENGE③<br>名古屋のまちづくりに貢献するため、<br>市バス・地下鉄の魅力向上に挑戦します。 | 1 4                      | 0                             | 0                      |
|    | CHALLENGE④<br>さらなる経営基盤の強化に挑戦します。                       | 1 9                      | 0                             | 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。

## 「遅れ」となった事業

| 事業       | 理由                                                        |
|----------|-----------------------------------------------------------|
| 地下鉄車両の更新 | 台風による高潮の影響により材料メーカーが被災し、発注先の材料調達に遅れが発生したため、車両の製造に時間を要したもの |

## 2 計画目標と決算（見込）の比較

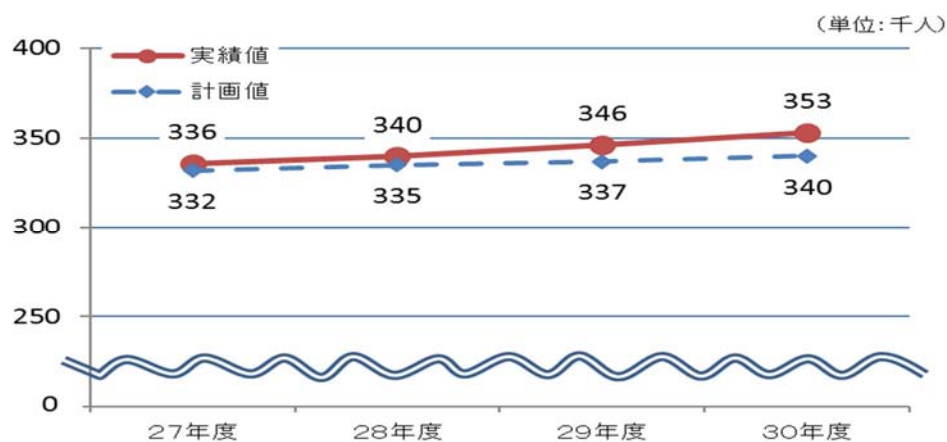
### (1) 市バス事業

〔目 標〕 平成30年度に1日あたり34万人の乗車人員をめざします。

〔達成状況〕 乗車人員は順調に推移し、平成30年度に1日あたり35万人となり、目標を達成しました。

(単位：千人)

|         | 27年度 | 28年度 | 29年度 | 30年度 |
|---------|------|------|------|------|
| 計画(A)   | 332  | 335  | 337  | 340  |
| 実績(B)   | 336  | 340  | 346  | 353  |
| 差引(B-A) | 4    | 5    | 9    | 13   |

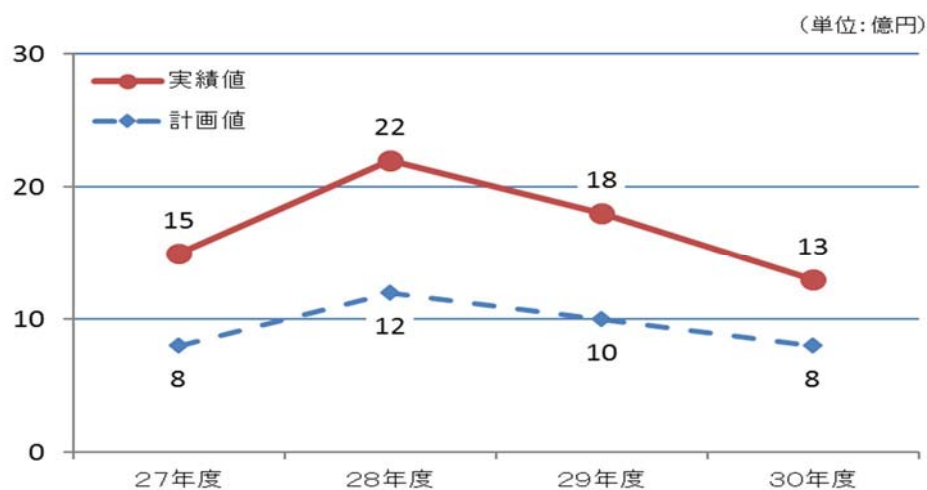


〔目 標〕 経常収支の黒字を確保します。

〔達成状況〕 経常収支の黒字を確保し、目標を達成しました。

(単位：億円)

|         | 27年度    | 28年度    | 29年度    | 30年度    |
|---------|---------|---------|---------|---------|
| 計画(A)   | 8       | 12      | 10      | 8       |
| 実績(B)   | 15      | 22      | 18      | 13      |
| (百万円単位) | (1,537) | (2,158) | (1,757) | (1,256) |



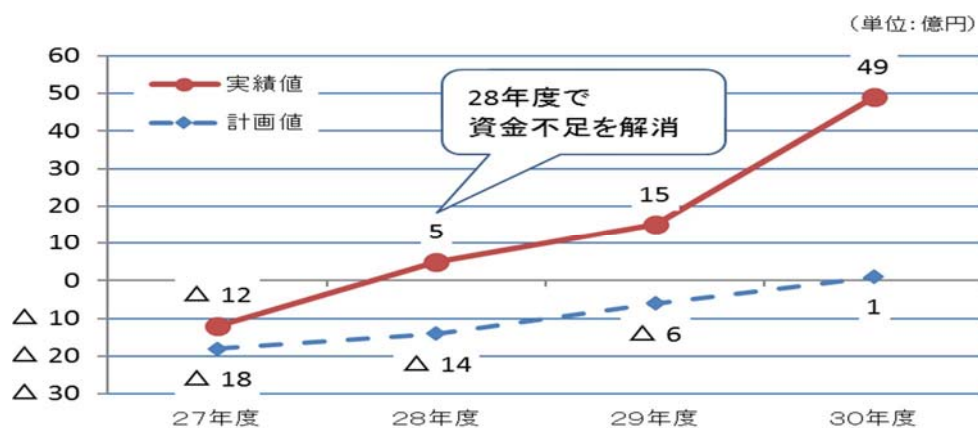
〔目 標〕 資金不足を解消します。

〔達成状況〕 平成28年度に資金不足を解消し、目標を達成しました。

(単位：億円)

|         | 27年度     | 28年度  | 29年度    | 30年度    |
|---------|----------|-------|---------|---------|
| 計画 (A)  | △18      | △14   | △6      | 1       |
| 実績 (B)  | △12      | 5     | 15      | 49      |
| (百万円単位) | (△1,222) | (450) | (1,530) | (4,886) |

(△は不足)



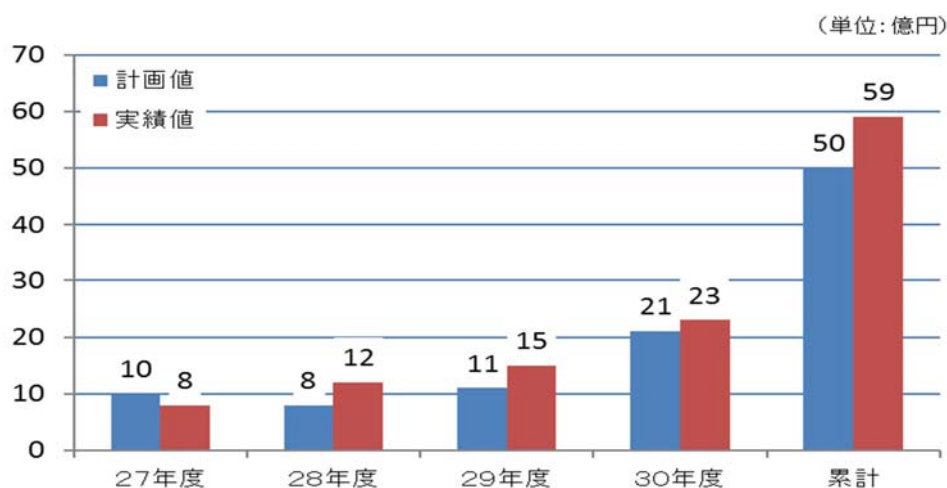
〔目 標〕 計画期間中に50億円投資します。

〔達成状況〕 計画期間中に59億円投資し、目標を達成しました。

(単位：億円)

|          | 27年度  | 28年度    | 29年度    | 30年度    | 累計      |
|----------|-------|---------|---------|---------|---------|
| 計画 (A)   | 10    | 8       | 11      | 21      | 50      |
| 実績 (B)   | 8     | 12      | 15      | 23      | 59      |
| (百万円単位)  | (798) | (1,232) | (1,495) | (2,338) | (5,864) |
| 差引 (B-A) | △2    | 4       | 4       | 2       | 9       |

(注) 実績は単年度ごとに端数処理しているため、単年度合計と累計は一致しない。



(2) 地下鉄事業

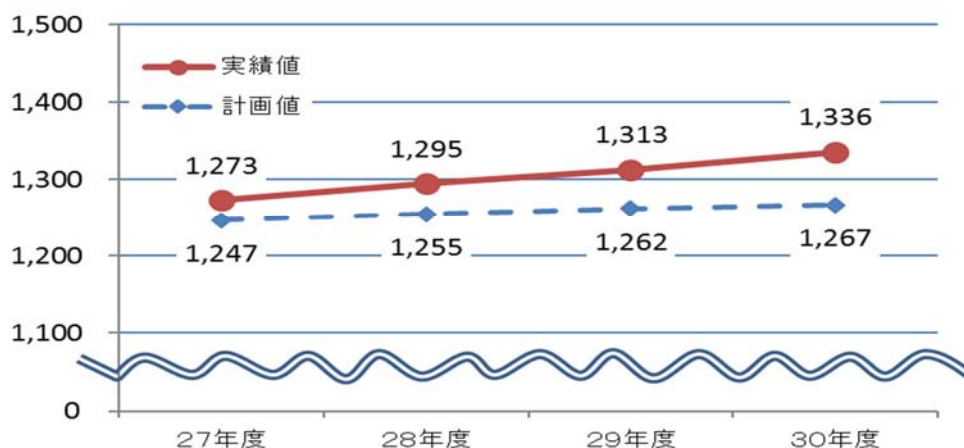
〔目 標〕 平成30年度に1日あたり127万人の乗車人員をめざします。

〔達成状況〕 乗車人員は順調に推移し、平成30年度に1日あたり134万人となり、目標を達成しました。

(単位：千人)

|          | 27年度  | 28年度  | 29年度  | 30年度  |
|----------|-------|-------|-------|-------|
| 計画 (A)   | 1,247 | 1,255 | 1,262 | 1,267 |
| 実績 (B)   | 1,273 | 1,295 | 1,313 | 1,336 |
| 差引 (B－A) | 26    | 40    | 51    | 69    |

(単位：千人)



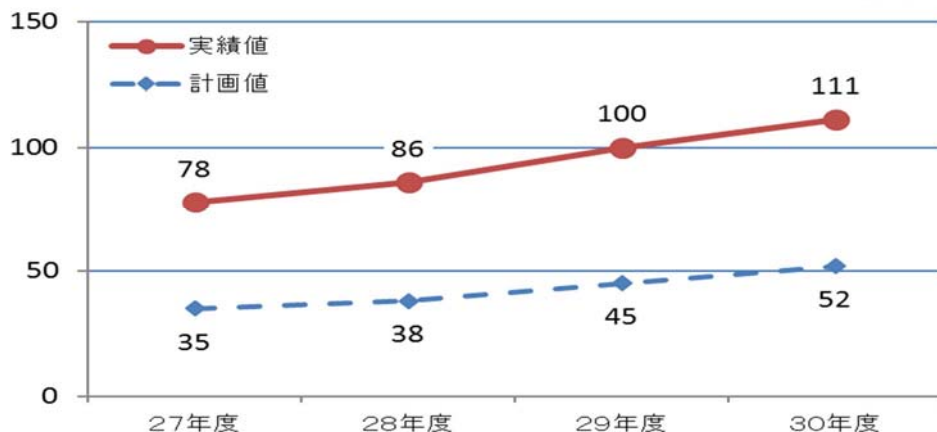
〔目 標〕 実質経常収支の黒字を確保します。

〔達成状況〕 実質経常収支の黒字を確保し、目標を達成しました。

(単位：億円)

|         | 27年度    | 28年度    | 29年度     | 30年度     |
|---------|---------|---------|----------|----------|
| 計画 (A)  | 35      | 38      | 45       | 52       |
| 実績 (B)  | 78      | 86      | 100      | 111      |
| (百万円単位) | (7,819) | (8,626) | (10,024) | (11,058) |

(単位：億円)



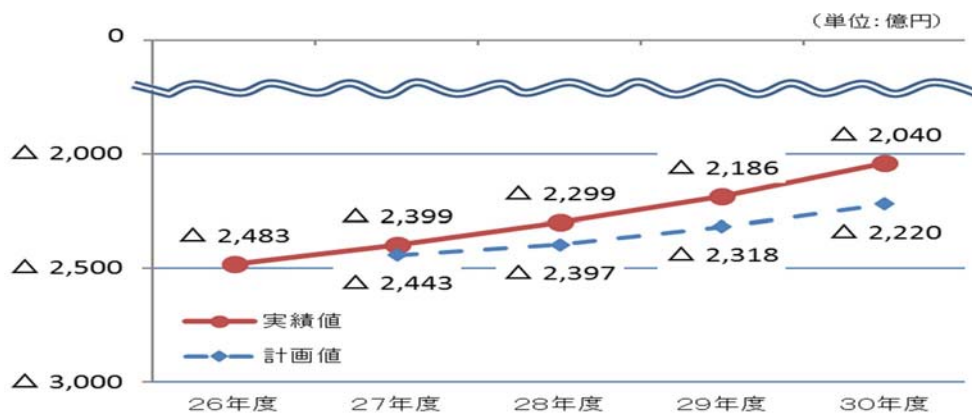
〔目 標〕 実質資金不足額を平成26年度比で約10%（263億円）削減します。

〔達成状況〕 実質資金不足額を平成26年度比で約17%（443億円）削減し、目標を達成しました。

（単位：億円）

|                  | 26年度                 | 27年度                 | 28年度                 | 29年度                 | 30年度                 |
|------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| 計画（A）            |                      | △2,443               | △2,397               | △2,318               | △2,220               |
| 26年度比削減額         |                      | 40                   | 86                   | 165                  | 263                  |
| 実績（B）<br>（百万円単位） | △2,483<br>（△248,276） | △2,399<br>（△239,911） | △2,299<br>（△229,892） | △2,186<br>（△218,644） | △2,040<br>（△204,045） |
| 26年度比削減額         |                      | 84                   | 184                  | 297                  | 443                  |

（△は不足）



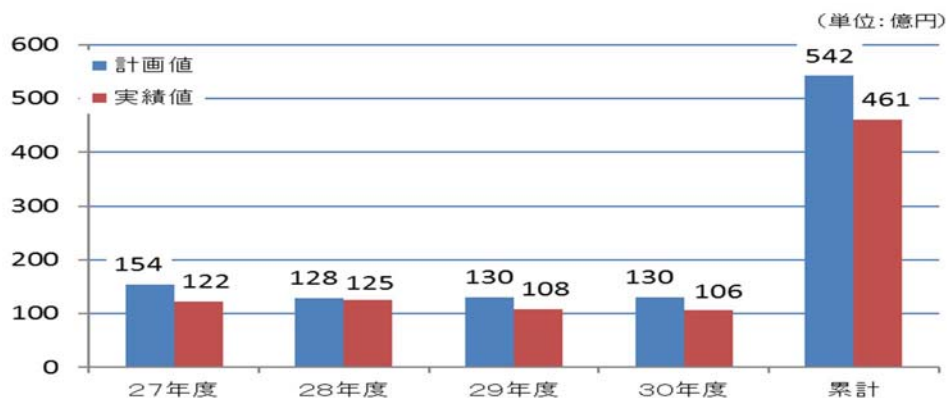
〔目 標〕 計画期間中に542億円投資します。

〔達成状況〕 実施段階で事業の精度が高まったこと等から、計画期間中の投資は目標を下回る461億円となりました。

（単位：億円）

|                  | 27年度            | 28年度            | 29年度            | 30年度            | 累計              |
|------------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| 計画（A）            | 154             | 128             | 130             | 130             | 542             |
| 実績（B）<br>（百万円単位） | 122<br>(12,186) | 125<br>(12,515) | 108<br>(10,849) | 106<br>(10,563) | 461<br>(46,112) |
| 差引（B－A）          | △32             | △3              | △22             | △24             | △81             |

（注）実績は単年度ごとに端数処理しているため、単年度合計と累計は一致しない。



### 3 計画期間中の実施状況

|    |                                                        | ☆☆☆<br>順調<br>(概ね8割以上の進捗) | ☆☆<br>やや遅れ<br>(概ね5割以上8割未満の進捗) | ☆<br>遅れ<br>(概ね5割未満の進捗) |
|----|--------------------------------------------------------|--------------------------|-------------------------------|------------------------|
| 計  |                                                        | 1 1 2                    | 1                             | 0                      |
| 施策 | SAFETY①<br>安全運行を確保することにより、<br>お客さまの安全・安心を守ります。         | 1 7                      | 0                             | 0                      |
|    | SAFETY②<br>南海トラフ巨大地震をはじめとする災害に備え、<br>お客さまの安全・安心を守ります。  | 7                        | 1                             | 0                      |
|    | SAFETY③<br>施設等の老朽化対策により、<br>お客さまの安全・安心を守ります。           | 8                        | 0                             | 0                      |
|    | CHALLENGE①<br>誰もが利用しやすい<br>快適な市バス・地下鉄の環境づくりに挑戦します。     | 3 8                      | 0                             | 0                      |
|    | CHALLENGE②<br>職員力を高め、お客さまへの<br>より質の高いサービスの提供に挑戦します。    | 9                        | 0                             | 0                      |
|    | CHALLENGE③<br>名古屋のまちづくりに貢献するため、<br>市バス・地下鉄の魅力向上に挑戦します。 | 1 4                      | 0                             | 0                      |
|    | CHALLENGE④<br>さらなる経営基盤の強化に挑戦します。                       | 1 9                      | 0                             | 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。

#### 「やや遅れ」となった事業

| 事業          | 理由                                   |
|-------------|--------------------------------------|
| 地下鉄構造物の耐震補強 | 耐震補強工事箇所の支障物移設や補強方法、施工方法の検討に時間を要したもの |

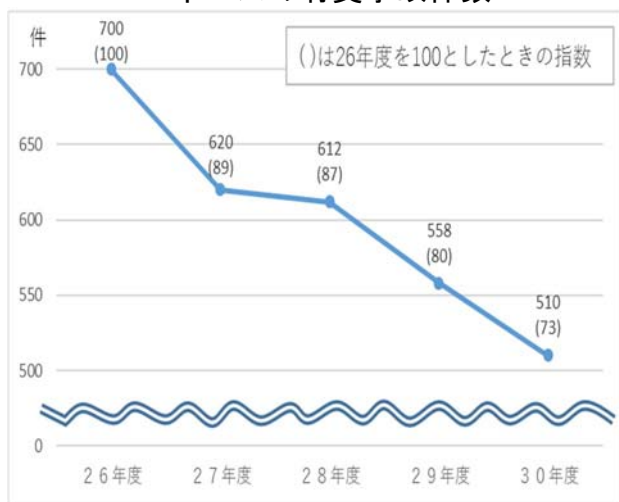
#### 4 計画実施による主な成果

このたび、計画期間が終了したことから、以下に計画の実施による主な成果についてまとめました。

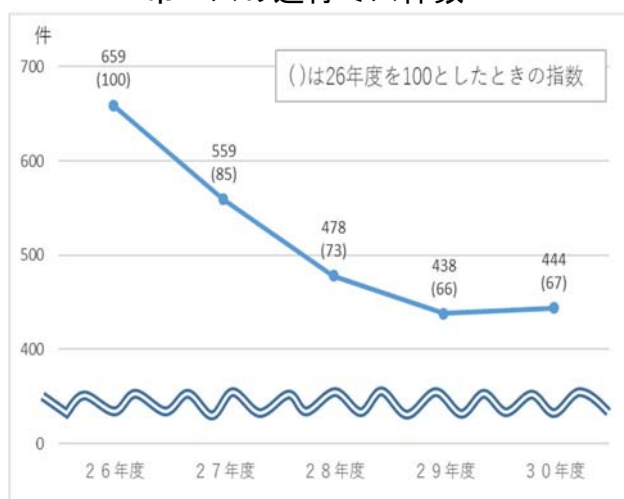
- SAFETY ① 安全運行を確保することにより、お客さまの安全・安心を守ります。**  
**SAFETY ② 南海トラフ巨大地震をはじめとする災害に備え、お客さまの安全・安心を守ります。**  
**SAFETY ③ 施設等の老朽化対策により、お客さまの安全・安心を守ります。**

市バス事業では、バス運行支援システムの導入など、地下鉄事業では、東山線の可動式ホーム柵の整備、耐震補強工事など安全への投資を積極的に行い、お客さまの安全・安心をより高めました。

市バスの有責事故件数



市バスの運行ミス件数



#### 経営計画 2023

##### 輸送の安全に関する研修等の実施

市バス運転士個々の特性に応じた指導・教育を充実し、安全運転行動の向上等を図るため、外部研修機関の交通心理士資格を有する講師を招いた実技研修を、新たに実施します。

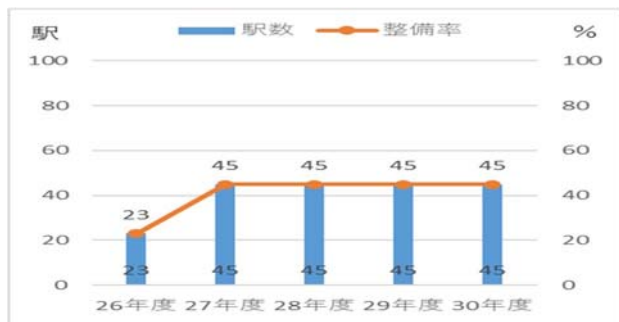
##### ドライブレコーダーの機能強化

バス車両の更新等にあわせて、ドライブレコーダーのカメラを解像度の高いものに更新するとともに、事故発生時の状況確認が難しい左後方にもカメラを増設するなど、ドライブレコーダーの機能を強化します。

##### バス車両への安全確認放送装置の設置拡大

自転車利用者や歩行者との接触を防止するため、やさしい音色とアナウンスで市バスの接近を周囲に知らせることができる安全確認放送装置を、順次全車両に設置します。

## 可動式ホーム柵の整備状況



## 経営計画 2023

### 可動式ホーム柵の整備

ホームにおける安全性の向上を図るため、名城線・名港線において定位置に車両を停止させるための車両改造等を行い、可動式ホーム柵を設置します。

また、鶴舞線可動式ホーム柵の整備に向けて検討し、整備方針を策定します。

## 軌道内転落件数

|         | 26年度 | 27年度 | 28年度 | 29年度 | 30年度 |
|---------|------|------|------|------|------|
| 東山線     | 14   | 6    | 0    | 0    | 0    |
| 名城線・名港線 | 19   | 23   | 8    | 14   | 11   |
| 鶴舞線     | 14   | 6    | 15   | 6    | 15   |
| 桜通線     | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    |
| 上飯田線    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    |
| 計       | 47   | 35   | 23   | 20   | 26   |

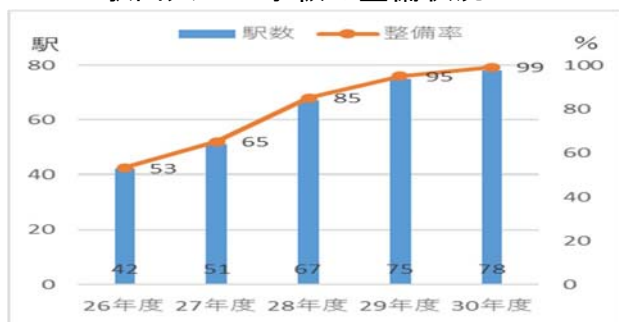
## 地下鉄構造物の耐震補強の整備状況



### 地下鉄構造物の耐震補強

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にするための耐震補強を実施していきます。

## 駅出入口止水板の整備状況



### 駅出入口止水板の改修

水害時の止水対策を迅速化するため、地下鉄出入口の木製止水板を設置時間の短縮が可能となる機械式止水板へ改修します。

## 経営計画 2023 に掲げたその他の事業

- ・ 災害・危機対応力の向上
- ・ 災害の発生に備えた情報発信の強化
- ・ 運輸安全マネジメントの推進
- ・ 市バス・地下鉄マナー啓発
- ・ 第2栄変電所の移設
- ・ 地下鉄構造物の長寿命化
- ・ 地下鉄電気設備の更新
- ・ エレベーター・エスカレーターの更新
- ・ 地下鉄車両の主要電気機器更新

- 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。
- 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。
- 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。
- CHALLENGE ④ さらなる経営基盤の強化に挑戦します。

市バス事業では、都心ループバスの大須地区への延伸・増便、地域巡回バスの運行時間帯の拡大、市バス車両の全車両ノンステップ化など、地下鉄事業では、各種案内を行うコンシェルジュの配置、エレベーターの整備や券売機の車いす対応等のバリアフリー化などを推進し、利用しやすい環境とすることにより、より質の高いサービスの提供、魅力向上に努めました。また、新規広告の展開、業務委託の拡大などに取り組み、経営基盤を強化しました。

一般トイレの洋式便器の設置済駅数



経営計画 2023

#### 地下鉄駅のリニューアル

地下鉄開業から60年以上経過していることや、明るく清潔感のある快適・便利な駅空間を提供するため、開業後50年以上経過した駅について、駅全体の壁・床・天井・照明などを、順次リニューアルします。

特に、主要駅については、名古屋の顔としてふさわしい駅となるよう個性化を図ります。

また、地下鉄駅のリニューアルにあわせて、駅施設の再配置や店舗等の設置についても検討します。

#### 駅構内トイレのリニューアル

訪日外国人、高齢者をはじめ、誰もが快適にご利用いただくため、全ての便器の洋式化、全ての駅への温水洗浄便座の設置、ご利用の多い駅及び観光施設最寄り駅のトイレ内装改修などを順次実施します。

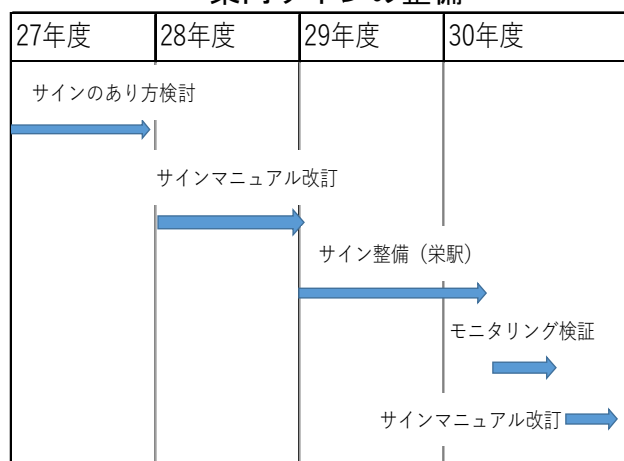
## エスカレーター音声案内の整備状況



## 券売機の車いす対応の整備状況



## 案内サインの整備



## 経営計画 2023

### エスカレーター音声案内装置等の整備

国の「移動等円滑化の促進に関する基本方針」に基づき、駅施設のバリアフリー化を推進するため、エスカレーター音声案内装置の整備及び券売機設置場所の車いす対応化を実施します。

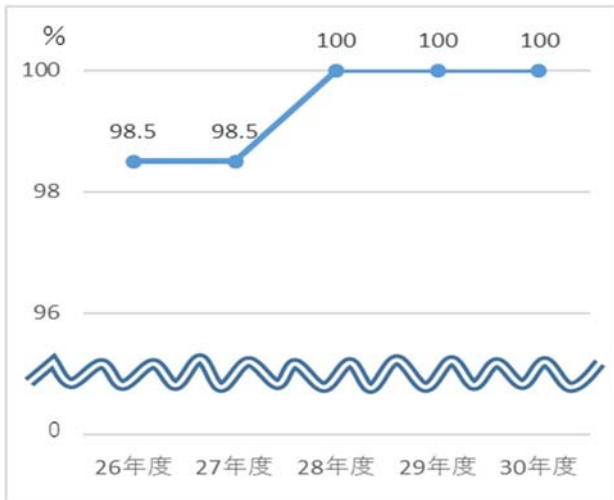
### ホームと車両の段差・隙間の解消

名城線・名港線において、車両床面とホームとの間に大きく段差が生じている駅があることから、車いす利用者をはじめ誰もが乗降しやすくするため、可動式ホーム柵の設置に引き続き、ホームのかさ上げを行うほか、ホームと車両の隙間解消を実施します。

### わかりやすい案内サインの整備

地下鉄駅をはじめ、バスターミナルや各バス停の案内サインについて、ピクトグラムや駅番号を活用し、文字や記号を大きく表示するなど、誰もがわかりやすい案内サインの整備を進めます。

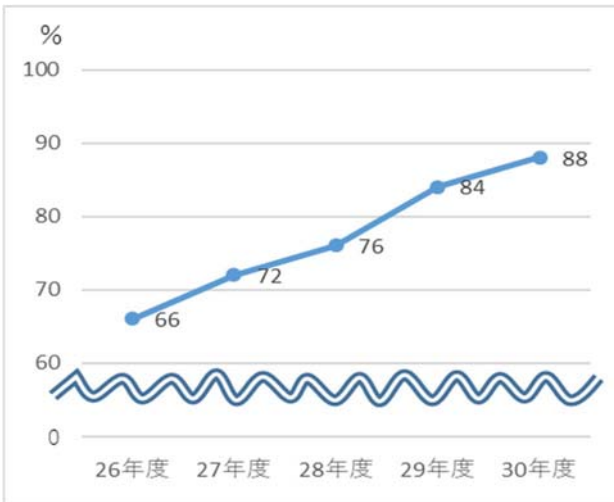
### 市バス車両のノンステップ化率



### バス車両の更新

省エネ効果を高め、環境負荷を低減するため、最新の排出ガス規制に適合したバス車両へ計画的に更新します。

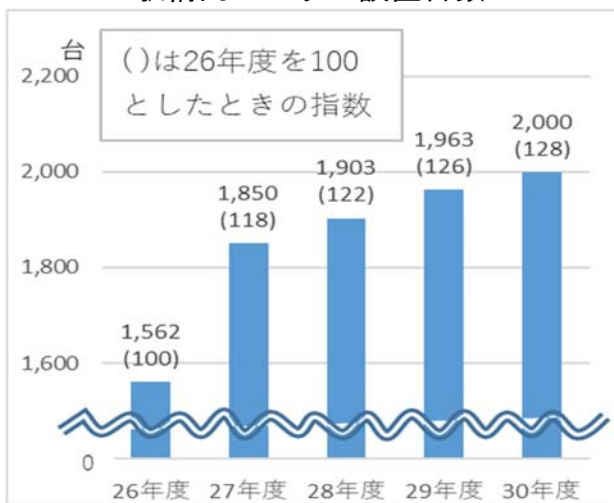
### 駅構内照明の省エネ化率（LED等）



### 蛍光灯のLED化

環境負荷を低減するため、駅構内及び地下鉄車内等の蛍光灯照明を、省エネ効果が高いLED照明に計画的に更新します。

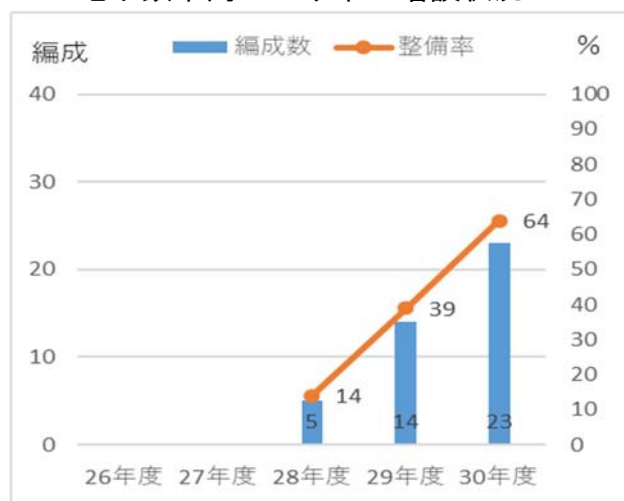
### 駅構内カメラの設置台数



### 駅構内カメラの機能強化

駅ホームでの安全対策を強化するため、駅ホームカメラの録画化を順次進めます。また、駅施設の安全利用上必要な個所については、新たに駅構内カメラを設置します。

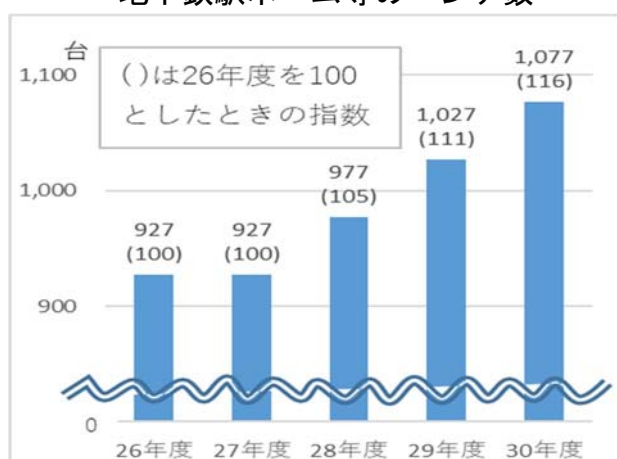
### 地下鉄車両のつり革の増設状況



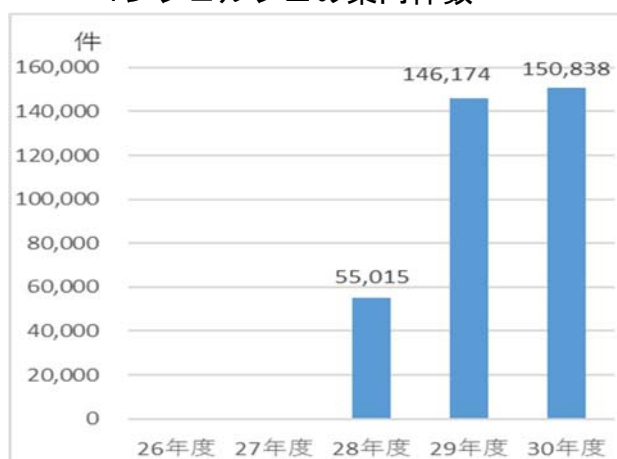
### 使いやすいつり革の設置

誰もが利用しやすい地下鉄とするため、乗降口付近へのつり革の増設や、既設のつり革の一部を高さの低いつり革に交換します。

### 地下鉄駅ホーム等のベンチ数



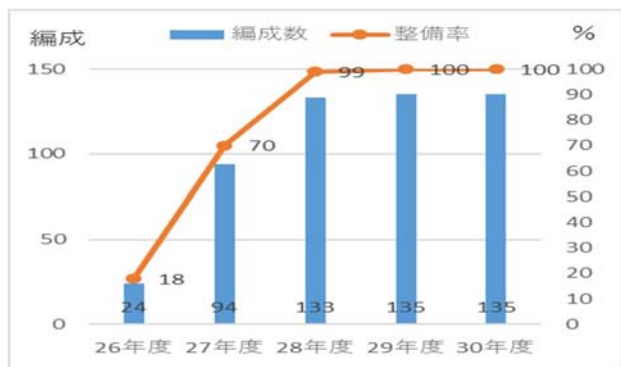
### コンシェルジュの案内件数



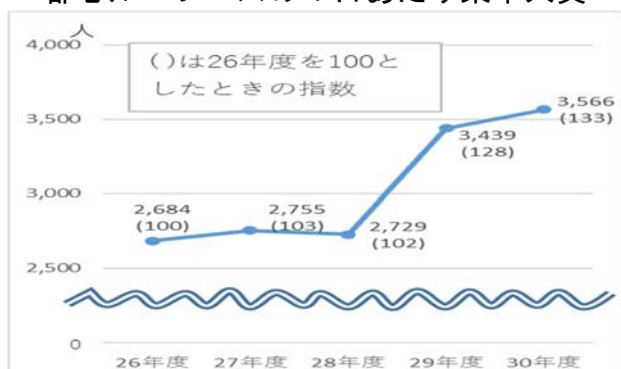
### コンシェルジュの配置

国内外の旅行者などにも安心して地下鉄をご利用いただくため、コンシェルジュ（案内係）を主要駅に配置します。

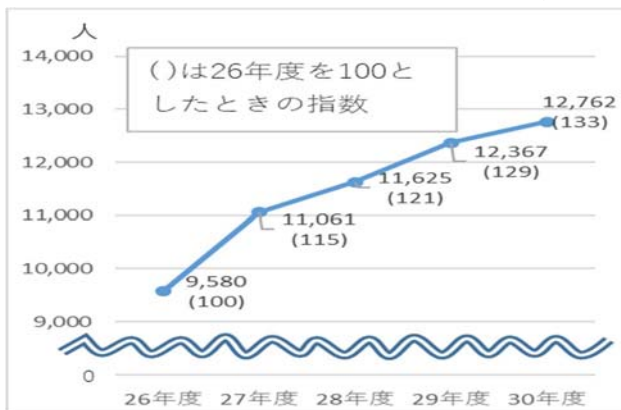
## Wi-Fi が使用可能な地下鉄車両編成数



## 都心ループバスの1日あたり乗車人員



## 地域巡回バスの1日あたり乗車人員



## 駅ちかウォーキングの参加人数



## 経営計画 2023

### バス車内への液晶式停留所名表示器の設置拡大

市バスに不慣れな方にも安心してご利用いただくため、ピクトグラムを活用した乗換案内、4つ先までの停留所名を表示する経路地案内など、わかりやすい案内が行える液晶式停留所名表示器を順次設置します。

### 地下鉄運行情報提供大型モニターの導入

地下鉄及び他社線の遅延や運転見合わせ、振替輸送などの運行情報を、誰にもわかりやすく提供するため、画像や多言語で表示する大型モニターを、主要駅の改札口付近等に設置します。

### 旅行者向け券売機の導入

市内の観光スポットに不慣れな国内外からの旅行者などが、安心して地下鉄で移動できるようにするため、観光スポット、駅番号などからの検索により乗車券を購入できる機能などを備えた券売機を主要駅に設置します。

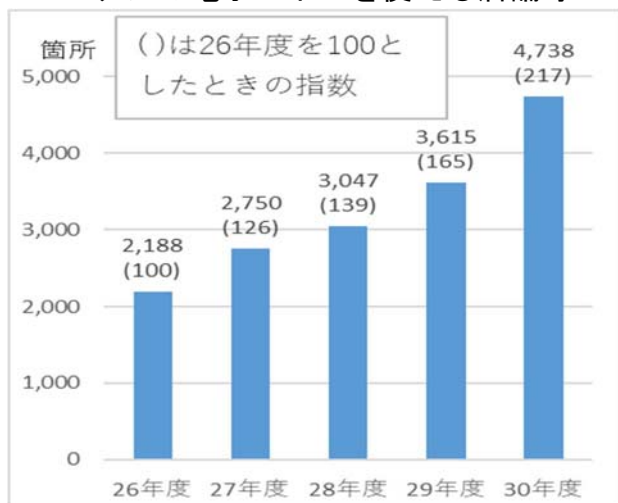
### 地下鉄券売機の多言語化

訪日外国人の利便性向上を図るため、すべてのマナカ対応の券売機について、英語に加え、中国語（簡体字・繁体字）、韓国語に対応した券売機に改修します。

### バスの乗り方教室の開催

運転免許証を返納した高齢者などを対象に、料金の支払い方法をはじめ、車内事故に遭わないための乗り方など、バスの乗り方教室を開催します。あわせて、市営交通の便利な使い方についてPRを実施します。

## マナカの電子マネーを使える店舗等

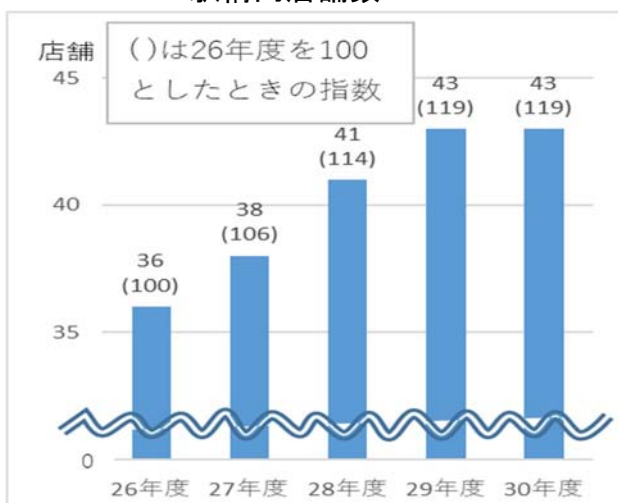


## 経営計画 2023

### マナカの利便性向上

スムーズな改札通過や、残額を気にしない電子マネー利用ができるようにするため、改札機にタッチするだけで自動的にチャージされるオートチャージサービスの普及に努めます。また、マナカ電子マネーの使える施設・店舗の拡大に取り組みます。

## 駅構内店舗数



### 資産の有効活用

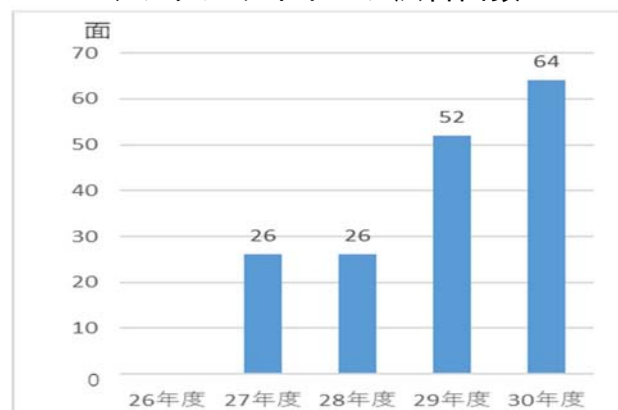
旧名城工場跡地については、資産の有効活用による利益の最大化と、名古屋城周辺のにぎわいづくりへの寄与の両方の目的の実現を図るため、民間事業者に貸し付け、活用を図ります。

また、お客さまの多様なニーズに応え利便性を向上させるために、駅の特性に応じた店舗の増設などで、収入の拡大に努めます。

### 効果的な駅ナカ事業の展開

地下鉄利用者の利便性及び駅の魅力向上を図るため、伏見駅において、多数の店舗を一体的に展開する駅ナカ商業施設をオープンするほか、次期駅ナカ事業の実施について検討します。

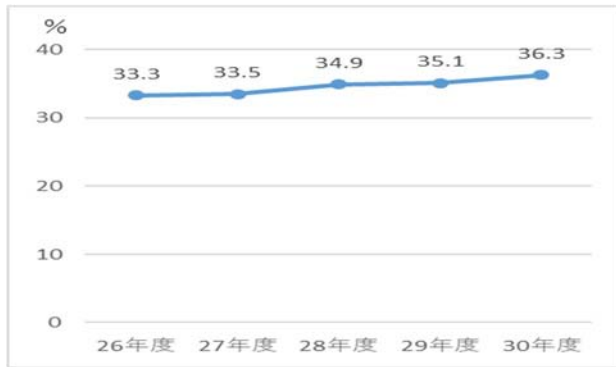
## デジタルサイネージ広告面数



### 広告料収入の確保

広告事業については、市バス・地下鉄の施設や車両等を有効活用し、各種広告媒体の販売促進を図るとともに、デジタルサイネージ広告などの拡大に努めます。

### 市バスの委託率



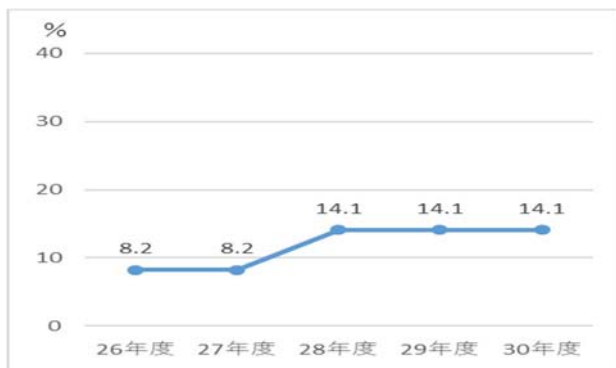
### 経営計画 2023

#### 市バスの管理委託の拡大

経費節減等を図るため、港区役所回転場を活用した管理委託の拡大を実施します。

また、さらなる委託の拡大については、バス運転士の要員状況をはじめ、社会的な状況もふまえ、総合的に検討します。

### 地下鉄駅務業務の委託率



#### 地下鉄のワンマン運転化の拡大

名城線・名港線において、可動式ホーム柵の設置完了に伴う業務の効率化のため、ワンマン運転化を順次実施していきます。

### 東山線のワンマン運転化

| 27年度 | 28年度 | 29年度 | 30年度 |
|------|------|------|------|
| 検討   | 実施   |      |      |

### 経営計画 2023 に掲げたその他の事業

- ・地下鉄駅ホームの冷房化の推進
- ・バスターミナルの環境改善
- ・バス停留所施設の整備・改修
- ・エレベーターの整備
- ・地下鉄車両の更新
- ・次世代自動車導入の検討
- ・バス停留所へののりば番号等の表示
- ・液晶式車内案内表示装置の多言語化
- ・地下鉄駅の旅客案内表示装置の更新
- ・タブレット端末の全駅配備
- ・地下鉄一日乗車券の24時間券化
- ・キャッシュレス化の検討
- ・リニア中央新幹線の開業に向けた名古屋駅の整備
- ・主要駅の混雑緩和対策の検討
- ・戦略的な情報発信
- ・「なごや乗換ナビ」における検索機能の充実
- ・イベントの実施
- ・企画乗車券の発売
- ・ハッチーキッズクラブの運営
- ・効果的な乗客誘致施策の検討
- ・企業・大学・地域・他部局等との連携
- ・安定的な人材確保のための取り組みの実施
- ・働きやすい環境づくり
- ・制服の機能性向上
- ・接客サービス向上のための取り組みの実施
- ・各種コンクールの実施
- ・市バス事業の経営基盤強化

## (参考) 施策を推進する事業一覧

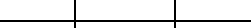
### SAFETY ①

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                                  |                        |                                                                                      |                        | 進捗状況 | 実施状況                                                            |
|---------------------------------------|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|------|-----------------------------------------------------------------|
|                                       |    |                                                                                                       | 27年度                                  | 28年度                   | 29年度                                                                                 | 30年度                   |      |                                                                 |
| 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                     |    |                        | ☆☆☆  | 実施                                                              |
| 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                     |    |                        | ☆☆☆  | 実施                                                              |
| 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(全車両)                                                         |
| 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                     |  |                        | ☆☆☆  | 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<br>車両購入1編成<br>車両改造4編成<br>ホーム柵整備稼働 | 名城線・<br>名港線<br>車両改造5編成 | 名城線・<br>名港線<br>車両改造9編成                                                               | 名城線・<br>名港線<br>車両改造9編成 | ☆☆☆  | 東山線<br>車両購入1編成<br>車両改造4編成<br>ホーム柵稼働<br><br>名城線・名港線<br>車両改造 23編成 |

## 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 |                                                                                      |                                                                                      |      | 進捗状況 | 実施状況 |
|------------------------------|----|-------------------------------------------------------------------------------|------|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|------|------|------|
|                              |    |                                                                               | 27年度 | 28年度                                                                                 | 29年度                                                                                 | 30年度 |      |      |
| 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   |
| 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   |
| 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   |
| 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   |  |                                                                                      |      | ☆☆☆  | 実施   |
| 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   |
| 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   |
| 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                                                                                   |  |      | ☆☆☆  | 実施   |

**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 |                                                                                    |      |      | 進捗状況 | 実施状況 |
|--------------------------------------------|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------------------------------------------------------------------------------------|------|------|------|------|
|                                            |    |                                                                                                             | 27年度 | 28年度                                                                               | 29年度 | 30年度 |      |      |
| 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<br>【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。<br>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   |

| 事業名                            | 区分 | 事業概要                                                                                                                                         | 事業計画                                                |                                                                                      |                                                                                      |                                                                                       | 進捗状況 | 実施状況                                                         |
|--------------------------------|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|------|--------------------------------------------------------------|
|                                |    |                                                                                                                                              | 27年度                                                | 28年度                                                                                 | 29年度                                                                                 | 30年度                                                                                  |      |                                                              |
| 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、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                                                                               |    |                                                                                       | ☆☆☆  | 災害時に活用                                                       |
| 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<br>2施設<br>11か所                                   | 災害時に活用                                                                               |    |                                                                                       | ☆☆☆  | 災害時に活用                                                       |
| 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<br>48編成<br>名城線・<br>名港線<br>36編成                  | 桜通線<br>24編成                                                                          | 鶴舞線<br>25編成<br>上飯田線<br>2編成                                                           |                                                                                       | ☆☆☆  | 東山線 48編成<br>名城線・名港線 36編成<br>鶴舞線 25編成<br>桜通線 24編成<br>上飯田線 2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<br>タイル17駅<br>添架物74駅<br>バスターミナル<br>2か所<br>2年で1回周期 |    |                                                                                      |                                                                                       | ☆☆☆  | 点検<br>タイル 16駅<br>(栄駅改修により<br>1駅減)<br>添架物 83駅<br>バスターミナル 2か所  |
| 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。<br>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<br>8駅<br>駅間<br>10区間                            | 補強工事                                                                                 |  |                                                                                       | ☆☆   | 補強工事<br>(耐震補強工事箇所の支障物移設や補強方法、施工方法の検討に時間を要したものの)              |
|                                |    |                                                                                                                                              | 改修                                                  |  |                                                                                      |                                                                                       | ☆☆☆  | 改修                                                           |
| 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                                                        |
| 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                                                                                 |  | ☆☆☆  | 応援体制実施                                                       |
| 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<br>(17か所)                                       | 改修                                                                                   |  |                                                                                       | ☆☆☆  | 改修 36駅95か所                                                   |

| 事業名                                              | 区分 | 事業概要                                                                      | 事業計画                                 |                                                                                      |                                                                                                                                                |                                                                                       | 進捗状況 | 実施状況                                   |
|--------------------------------------------------|----|---------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|------|----------------------------------------|
|                                                  |    |                                                                           | 27年度                                 | 28年度                                                                                 | 29年度                                                                                                                                           | 30年度                                                                                  |      |                                        |
| バス車両の更新<br>(ノンステップバスの導入)<br>【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<br>10両                            | 更新<br>(導入)                                                                           | <br>(全車両<br>ノン<br>ス<br>テ<br>ッ<br>プ<br>バ<br>ス<br>化<br>完<br>了) |                                                                                       | ☆☆☆  | 更新等 142両                               |
| バス停留所施設の<br>整備・改修<br>【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<br>50基<br>上屋<br>25基<br>ベンチ<br>15基 | 整備・<br>改修                                                                            |                                                              |                                                                                       | ☆☆☆  | 整備・改修<br>標識 208基<br>上屋 79基<br>ベンチ 133基 |
| 地下鉄車両の更新<br>【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<br>1編成<br>鶴舞線<br>1編成             | 鶴舞線<br>2編成                                                                           | 鶴舞線<br>2編成                                                                                                                                     | 更新                                                                                    | ☆☆☆  | 東山線 1編成<br>鶴舞線 5編成                     |
| 地下鉄電気設備の<br>更新                                   | 継続 | 地下鉄の電気設備（変電設備、電路設備、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<br>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・<br>名港線<br>1編成<br>桜通線<br>1編成     | 東山線<br>1編成<br>名城線・<br>名港線<br>4編成<br>桜通線<br>2編成                                       | 東山線<br>1編成<br>名城線・<br>名港線<br>4編成<br>桜通線<br>2編成                                                                                                 | 東山線<br>1編成<br>名城線・<br>名港線<br>5編成<br>桜通線<br>3編成                                        | ☆☆☆  | 東山線 3編成<br>名城線・名港線<br>15編成<br>桜通線 8編成  |
| 地下鉄駅のリ<br>ニューアル<br>【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                                                                                                                                             |  | ☆☆☆  | 改修                                     |
| 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                                                                                   |                                                            |                                                                                       | ☆☆☆  | 更新 20台                                 |
| 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                                     |

**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  |        |                      |      | 進捗状況 | 実施状況              |
|----------------------------------------------|----|----------------------------------------------------------------------------------------------|-------|--------|----------------------|------|------|-------------------|
|                                              |    |                                                                                              | 27年度  | 28年度   | 29年度                 | 30年度 |      |                   |
| 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     |                      |      | ☆☆☆  | 実施                |
| 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     |                      |      | ☆☆☆  | 実施                |
| バス車両の更新（ノンステップバスの導入）<br>【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） | <br>(全車両ノンステップバス化完了) |      | ☆☆☆  | 更新等 142両          |
| 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。<br>(名古屋駅、丸の内駅ほか)                                         | 整備    |        |                      |      | ☆☆☆  | 整備完了 1駅<br>整備中 3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                |
| 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     |                      |      | ☆☆☆  | 設置 10駅            |
| 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的环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     |                      |      | ☆☆☆  | 増設 150台           |
| 駅長室のあり方の検討                                   | 新規 | 利用しやすい快適な駅的环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    |        |                      |      | ☆☆☆  | 実施                |
| 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 |             |             |      | 進捗状況 | 実施状況        |
|---------------------------------------|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-------------|-------------|------|------|-------------|
|                                       |    |                                                                                                                         | 27年度 | 28年度        | 29年度        | 30年度 |      |             |
| 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          | ➡    | ☆☆☆  | 実施          |
| 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       | ➡           |      | ☆☆☆  | 実施          |
| 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       | ➡           |      | ☆☆☆  | 実施          |
| 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       | ➡           |      | ☆☆☆  | 実施          |
| 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          | ➡           |      | ☆☆☆  | 実施          |
| 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。<br>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 | ➡    | ☆☆☆  | 駅・バス停のサイン整備 |
| 現場職員を交えたチームや女性職員の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          | ➡           |      | ☆☆☆  | 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                   |                 |                 |                 | 進捗状況 | 実施状況                    |
|-----------------------------------------------|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|-----------------|-----------------|-----------------|------|-------------------------|
|                                               |    |                                                                                                         | 27年度                   | 28年度            | 29年度            | 30年度            |      |                         |
| 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<br>(改札口は完了)         |                 |                 |                 | ☆☆☆  | 設置                      |
| チャージ機付近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              |                 |                 | ☆☆☆  | 実施                      |
| 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。<br>(平日の始発から終発の運行時間帯)<br>また、他路線への拡大に向けて検討していきます。                    | 東山線<br>実施<br>他路線<br>検討 | 他路線<br>検討       |                 |                 | ☆☆☆  | 実施<br>(東山線及び<br>名城・名港線) |
| 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     |                 |                 | ☆☆☆  | 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。<br>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                      |
| 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 | ☆☆☆  | 名城線・名港線2000形23編成        |
| 地下鉄車内へのWi-Fiエリアの拡大<br>【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                     | <br>(全路線へ)      | 全路線で使用可能        |                 | ☆☆☆  | 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                        |         |            |      | 進捗状況 | 実施状況                                   |
|-------------------------------------------------|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|---------|------------|------|------|----------------------------------------|
|                                                 |    |                                                                                                                                                       | 27年度                        | 28年度    | 29年度       | 30年度 |      |                                        |
| 連絡定期券の拡大<br>(リニモとの連絡定期券の導入)                     | 拡充 | 乗車券サービスの向上のため、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      |            |      | ☆☆☆  | 実施                                     |
| バス停留所施設の整備・改修<br>【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<br>上屋 25基<br>ベンチ 15基 | 整備・改修   |            |      | ☆☆☆  | 整備・改修<br>標識 208基<br>上屋 79基<br>ベンチ 133基 |
| 地下鉄車両の更新<br>【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<br>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<br>鶴舞線 5編成                     |
| 地下鉄駅のリニューアル<br>【SAFETY③・CHALLENGE①】             | 継続 | 利用しやすい快適な駅の環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         |      | ☆☆☆  | 改修                                     |
| 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                                     |
| 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。<br>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              |         |            |      | ☆☆☆  | 実施                                     |
| 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<br>【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                                     |
| 認知症サポーターの養成<br>【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 |      | ☆☆☆  | 全運輸職員の養成完了                             |

**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 |                                                                                    |      |      | 進捗状況 | 実施状況 |
|---------------------------------------|----|----------------------------------------------------------------------------|------|------------------------------------------------------------------------------------|------|------|------|------|
|                                       |    |                                                                            | 27年度 | 28年度                                                                               | 29年度 | 30年度 |      |      |
| 各種利用促進策の実施<br>【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   |
| 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   |
| 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  |      |            |      | 進捗状況 | 実施状況       |
|------------------------------------------------|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|------|------------|------|------|------------|
|                                                |    |                                                                                                                                                                    | 27年度  | 28年度 | 29年度       | 30年度 |      |            |
| 接客サービス向上のための取り組みの実施<br>【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         |
| 人財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         |
| 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。<br>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。<br>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         |
| 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。<br>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         |
| 認知症サポーターの養成<br>【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 |      | ☆☆☆  | 全運輸職員の養成完了 |
| 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。<br>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。<br>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      |
| 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         |
| 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<br>【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。<br>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         |

**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         |       |      |      | 進捗状況 | 実施状況  |
|------------------------------|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-------|------|------|------|-------|
|                              |    |                                                                                                                      | 27年度         | 28年度  | 29年度 | 30年度 |      |       |
| 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    |      |      | ☆☆☆  | 実施    |
| 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 |      |      | ☆☆☆  | 検討・実施 |
| 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。<br>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    |
| 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    |
| 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。<br>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    |
| 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    |
| 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    |       |      |      | ☆☆☆  | 実施    |
| 出張トークの実施                     | 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    |

**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                              |                                                                                      |                                                                                    |                                                                                     | 進捗状況 | 実施状況               |
|----------------------------------------|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|------|--------------------|
|                                        |    |                                                                                                              | 27年度                              | 28年度                                                                                 | 29年度                                                                               | 30年度                                                                                |      |                    |
| 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<br>実施設計                                                                         | 工事                                                                                 |  | ☆☆☆  | 工事                 |
| 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]<br>大型10両                     | 更新                                                                                   |  |                                                                                     | ☆☆☆  | 更新等 142両           |
|                                        |    |                                                                                                              | [地下鉄]<br>東山線<br>1編成<br>鶴舞線<br>1編成 | 鶴舞線<br>2編成                                                                           | 鶴舞線<br>2編成                                                                         | 更新                                                                                  | ☆☆☆  | 東山線 1編成<br>鶴舞線 5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<br>2駅                          | 改修                                                                                   |  |                                                                                     | ☆☆☆  | 改修 16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<br>(駅ちかウォーキング年14回開催など)         |  |                                                                                    |                                                                                     | ☆☆☆  | 実施                 |
| 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                 |

**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                             |               |          |      | 進捗状況 | 実施状況 |
|-----------------------------------------------|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|---------------|----------|------|------|------|
|                                               |    |                                                                                                                       | 27年度                             | 28年度          | 29年度     | 30年度 |      |      |
| 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。<br>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           |          |      | ☆☆☆  | 実施   |
| 駅ナカビジネスの検討および準備<br>【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<br>実施設計  | 工事       |      | ☆☆☆  | 工事   |
| 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         |          |      | ☆☆☆  | 実施   |
| 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<br>(東山線5駅) |          |      | ☆☆☆  | 実施   |
| 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            |          |      | ☆☆☆  | 実施   |
| 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]<br>実施                 |               |          |      | ☆☆☆  | 実施   |
|                                               |    |                                                                                                                       | [出資金の繰入、<br>バス事業運営費負担金の増額]<br>検討 | 実施            |          |      | ☆☆☆  | 実施   |
| 地下鉄車内へのWi-Fiエリアの拡大<br>【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                               | <br>(全路線へ)    | 全路線で使用可能 |      | ☆☆☆  | 実施   |
| 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                               |               |          |      | ☆☆☆  | 実施   |
| 駅構内店舗等の設置<br>【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   |
| 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   |

**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        |      |                                |             | 進捗状況 | 実施状況  |
|---------------------------------------|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|------|--------------------------------|-------------|------|-------|
|                                       |    |                                                                                                           | 27年度        | 28年度 | 29年度                           | 30年度        |      |       |
| 各種利用促進策の実施<br>【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    |
| 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、年末年始などに合わせた特別割引きっぷを発売していきます。                                | 実施          |      |                                |             | ☆☆☆  | 実施    |
| 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    |
| 各種附帯事業収入の確保                           |    |                                                                                                           |             |      |                                |             |      |       |
| 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。<br>（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<br>6施設 |      | 計画策定<br>（ループ金山）<br>修繕実施<br>6施設 | 修繕実施<br>7施設 | ☆☆☆  | 実施    |
| 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 |
| 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                          |    |                                                                                                           |             |      |                                |             |      |       |
| 全般的な経費の節減                             | 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    |
| 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 |
| 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・実施 |