

# 100の一步

## #30 マスタードライバーの誓い

横浜市営交通の取組とそこに込める思いを発信する”100の一步”。

今回は、100の一步編集部員の発信により、マスタードライバーについてご紹介いたします。

マスタードライバーは、2011（平成23）年4月に始まった市営バスの制度です。運転技術・接客に優れ、無事故無違反で、安全・確実・快適なサービスを高い水準で提供している乗務員が任命されます。

このマスタードライバーになると、帽子に銀帯が入り、名札も特別なものになりますので、私は入局前から憧れがありました。

バスどころか大型車の運転未経験だった私には、それはそれは非常にハードルが高いもので、称号をいただくのはまだまだ先だと思っていました。

毎日、無事故で安全に。

お客様にご満足していただけるように。

そんな思いで毎日路線バスを運転していましたところ、ついにこの春、念願のマスタードライバーになることができました。

マスタードライバーとして自信をつけるべく、先輩に話を聞きました。

「路線バスは、お客様の大切な命と時間をお預かりしている。

安全に、快適に、法規を守りながら極力ダイヤに正確に。

一步、二歩先を考えることで、危ないと思うことは予測できるようになり、やがて危険がなくなっていく。模範となるように努めることが大切だ」とご教示いただきました。

横浜市交通局には、とても優れた先輩たちがたくさんいます。そんな先輩たちと肩を並べられるよう、今後とも精進しチャレンジをします。将来的にはリムジンバスや連節バスの乗務を認められるようになりたいです。

私たちマスタードライバーは、お客様に「安全・確実・快適」な交通サービスを提供するため、安全運転につとめ、心のこもった接客、省エネ運転にも積極的に取り組むとともに、他の乗務員の模範となるよう常に心がけて行動します。



# 100の一步

## #29 地域と一緒にバス停を整える

横浜市営交通の取組とそこに込める思いを発信する“100の一步”。

今回は、バス停の乗降環境整備についてご紹介します。

交通局ではたくさんの方にバスをご利用いただけるよう長尺バスのほか、住宅街で小回りのきく小型バスなど様々な車両を導入しています。

車両が多様化され、多くの方に利用していただけるようになった一方で、バス停の『乗降位置』とバス車両の『扉』が合わなくなるという課題も出てきました。例えば、降車口付近にある植栽や高木が、お客様の乗降の妨げになっている場所など。

交通局では、このようなバス停を改善するため、道路管理者と協議を重ね、高木や植栽の撤去などの道路改良を行うことで、バス停の利便性と安全性の向上を図っています。伐採した植栽は付近の植栽升に移設するなど、各バス停の状況に合わせて環境を整えています。

こうした取組では、バス停をご利用になるお客様の声を大切にすることが大変重要です。日ごろからバス停を管理しているバス営業所の職員が、直接地域の皆さまのご意向を伺って改善につなげるようにしていきます。

より安全に、そして皆さまに気持ちよく市営バスをご利用いただけるよう、地域と連携して、バス停の乗降環境整備に取り組んでまいります。



# 100の一步

## #28 お客様に寄り添った接遇を目指して

横浜市営交通の取組と、そこに込める思いを発信する“100の一步”。  
今回は、駅務員の養成に関する駅務管理所の取組をご紹介します。

横浜市営交通では、駅務員がお客様に寄り添った接遇ができるよう、職員の研修・養成をととても大切にしています。

駅務員には、鉄道に関する様々な法令、P A S M O取扱に関するマニュアル、さらに、券売機・改札机等駅務関係機器に関する知識など、幅広い知識が求められます。同時に、改札窓口でのお客様対応や、案内放送などの実技教習も大変重要です。これらの知識・技術をきちんと身に付け、初めて駅務員としてのスタートラインに立つことができるのです。

こうした知識や技術を習得できるよう、これまで沿線に点在する研修施設や駅施設の中で工夫しながら研修を行っていましたが、この4月に新しい研修環境「駅業務総合研修室」を整備しました。

特に力を入れたのが、改札機や券売機など、実際の駅と同様の環境を整えた実技スペースです。研修室に一歩足を踏み入ると、地下鉄の駅と同じ風景が広がり、より実践的な研修が可能となりました。同時に、机上学習スペースも確保し、知識・技術を総合的に身に付けることを目指します。今後、ロールプレイングを取り入れた実効性の高い研修を実践し、研修に参加した職員はもとより、現場の職員へも積極的なフィードバックを行っていきます。

この4月に迎えた新採用職員は、市営交通100周年の記念日に採用された職員です。さっそく、新しい研修施設で、お客様に寄り添う駅務員を目指し、切磋琢磨しながら学びを深めています。

次の100年も、ゆるぎない安全と信頼、そして最高の笑顔でお客様をお迎えできるよう、駅職員一同チャレンジを続けてまいります！





# 100の一步

## #27 技術のバトンリレー車輪を削る

横浜市営交通の取組とそこに込める思いを発信する“100の一步”。  
今回は、電車の車輪削正についてご紹介します。

皆さんはブルーラインの電車は、1日延べ何キロ走行しているか判りますか。  
日ごとで多少のバラつきはありますが、1日、約1万4千km。年間で約500  
万kmにも及びます。地球1周が約4万kmなので一年間に地球125周して  
いることとなります。

そのため車輪は走行を重ねれば重ねるほどすり減り変形し、乗り心地が悪く  
なったり、駅のホームドアに正しく停車出来ないなど、お客様に不快な思い  
をおかけすることとなってしまいます。

そこで検車区では、すり減った車輪を本来の円形に戻すための作業、車輪削  
正を行います。車輪削正は1年2か月ごとに行われ、削正の限度値に達する  
まで、約10年間、繰り返し行っています。

車輪削正を行う機械は、上永谷車両基地が完成した昭和51年から現在まで使  
われており、最新のコンピューター制御の機械に比べ、作業操作のスキルや  
テクニックが非常に重要となります。

例えば車輪の削正位置が数mm、ズれてしまうことで電車の走行に影響が生  
じることがあるため、車輪や機械の位置を厳密に測定し調整するなど慎重な  
手順が求められます。上永谷検車区では、これらマニュアルだけでは伝えき  
れない技術伝承を絶やさないため豊富な経験を持った職員から、新しい職員  
へ、これからも技術のバトンを引き継いでいきます。



# 100の一步

## #26 銀ラインに思いを込めて

横浜市営交通の取組とそこに込める思いを発信する“100の一步”。

今回は、地下鉄の指導運転士についてご紹介します。

地下鉄の運転士の中には、制帽に銀の帯が入っている「指導運転士」がいます。

指導運転士になるためには、自らが立候補し、選考で他の運転士の模範になると認められた運転士が「指導運転士」になります。

今回は、新羽乗務管理所に在籍する、4人の指導運転士の主な仕事を紹介します。新羽乗務管理所の指導運転士の役割は、運転士に向けた情報発信やアンケート実施、業務改善に繋がるアイデア提案など多岐にわたり運転士目線で業務を支えています。

その取り組みの一つが、デジタルサイネージを活用した運転士に向けた情報発信です。

安全な運行のために運転士は、日々たくさんの業務知識や、異常・故障の対処法などについて、再確認するとともに、最新情報に更新しておくことが必要不可欠です。

毎月、教育訓練も行われていますが、それに加え、指導運転士が率先して、様々な通知や教育訓練の内容を運転士目線の分かりやすい資料映像にまとめ、休憩室に設置されているデジタルサイネージで放映しています。

こうした資料を有効活用して、注意喚起・情報共有することで、運転士はより一層安全意識を高く持ち、乗務に臨むことができます。

運転士自らが安全意識を高める取り組みをチームで行うことで、今日も地下鉄の安全運行を支えています。



# 100の一步

## #25 地下空間の空気環境も守ります

横浜市営交通の取組とそこに込める思いを発信する“100の一步”。  
今回は、地下空間の換気についてご紹介します。

市営地下鉄のトンネルや駅の中は、どのようにして換気しているかご存知でしょうか。新羽保守管理所設備区は、地下鉄構内の空気環境維持を担う『トンネル換気（排煙）設備』の保守管理を行っています。もちろん、駅のエスカレーターやトイレなど皆さまが普段ご利用される設備保守も行っていますが、地下空間の換気も極めて重要な業務です。

地下空間の換気方式は、2種類あります。1つ目は、地上と地下を繋げた通気口による『自然換気方式』で、走行する列車の風圧を利用して給排気するシンプルなくみです。これに対し、2つ目は、機械を用いた『機械換気方式』です。地下に設置した送風機を運転し、構内に設けたダクトを通じて給排気を行います。ダクト内の空気は、地上に向けた縦穴構造の風洞を通り、地上に煙突のようにそびえ建つ換気塔から排気されます。更に火災発生時には、地下に滞留した煙も地上まで排気する『排煙設備』として活躍します。

横浜市営地下鉄は、地下鉄開業当初の区間（上大岡—伊勢佐木長者町）では主に自然換気方式、それ以外は、機械換気方式と使い分け、それぞれの利点を活かし、これからも皆さまに快適な地下空間を提供し続けていきます



# 100の一步

## #24 ベイサイドブルーの一年点検

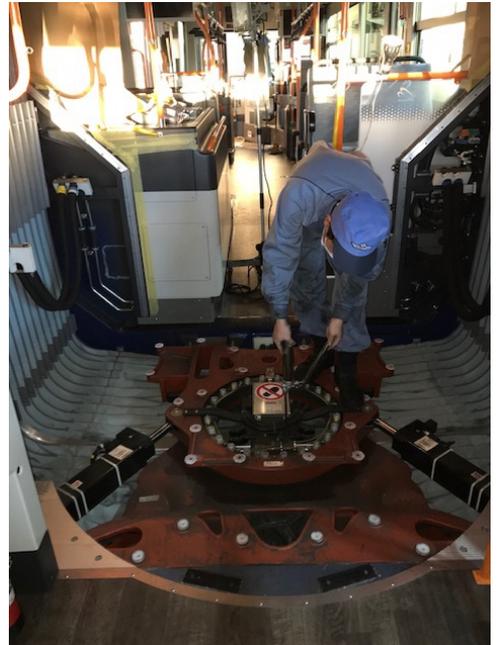
横浜市営交通の取組とそこに込める思いを発信する“100の一步”。  
今回は、連節バス「ベイサイドブルー」の1年点検についてご紹介します。

ベイサイドブルーは、国産初の連節バスです。文字どおり二つの車体を連節することで18mの全長に113名のお客様にご乗車いただくことができます。

ベイサイドブルーは、一般のバスの整備項目に加え、連節部分の通称“ジャバラ”部分を分解して点検する必要があります。このため、ベイサイドブルーのある滝頭営業所の整備員は事前にメーカーの技術研修を受けました。特殊な油脂類や部品を使用するため、部品の手配をしたほか、それぞれの担当で準備を進めてきました。

車検初日、細心の注意を払いながら、丁寧に内装と外装のジャバラを外していくと、ようやく連節器が現れました。そして、内部の給油や配線等の点検を集中しながらしっかりと行いました。

私たちバス整備員は、お客様はもちろんのこと、乗務員にも安全と安心を届けるため、これからの100年も責任を持って整備いたします。  
お客様と交通局職員の心も連節するために。





# 100の一步

## #23 駅のトイレを快適に！

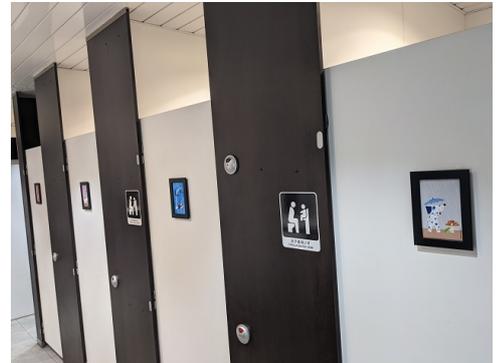
横浜市営交通の取組とそこに込める思いを発信する“100の一步”。  
今回は、昨年初めて実施した「衛生備品の設置」の取組についてご紹介しま  
す。

駅のトイレを快適にすること……これは、わたしたち高速鉄道本部営業課の  
重要なミッションであり、どうしたら良いか日々検討を重ねています。

取組は、「サンタリーボックスに関係ないゴミが捨てられていて汚い」とい  
うお客様の声からはじまりました。もちろん毎日清掃していますが、それ  
でも沢山のお客様が利用する駅のトイレは、ゴミが多くなってしまふことがあ  
ります。対応策を検討する中、子育て中の担当職員から、「多目的トイレに  
紙オムツを捨てられるようにすることで、子連れのお客さまの移動を快適に  
したい」という意見も出されました。

そこで、昨年、市営地下鉄の全てのお客様用トイレに「自動開閉式のサンタ  
リーボックス・幼児用消臭おむつ回収容器・オートソープディスペンサー・  
シートクリーナー」の4つのトイレ備品を設置することになりました。

おかげ様で、「清潔で良い」「コロナ対策にもなる」など、お客様からお褒  
めの言葉をいただくことが多くあり、嬉しく思っています。



# 100の一步

## #22 広がる業務改善の輪

横浜市営交通の取組とそこに込める思いを発信する“100の一步”。  
今回は、交通局の業務改善の輪を広げる取組についてご紹介します。

「持続的な改善に取り組みます」という言葉が、交通局経営理念の中にはあります。交通局ではこのように、日々の業務に目を向け改善に取り組むことを大事にしており、実際に行った改善事例を表彰する取組を行っています。

この取組では、お客様サービス向上や、経費削減、業務効率化などに繋がるものであれば、どのような事例でも応募することができます。

これまで表彰を受けた事例には、バス車両の排気ガスを循環させるバルブの動作確認ができるテスターを製作したという技術的なもの、新年号「令和」を掲出した地下鉄を運行したアイデアなど、バス・地下鉄問わず様々です。

そして、今回も新たに、各部署から改善事例が報告され、施設や設備の安全性・信頼性向上に繋がるものなど、現場での取組を中心に37件の応募があり、うち17件表彰されました。その内容を局内で共有することで改善の輪を広げています。

どんなに小さな取組であっても、日々の業務を見つめなおし改善しようとする一歩が、お客様に市営交通を安全・確実・快適にご利用いただけることに繋がっていくと信じています。



# 100の一步

## #21 心を届ける手作業

横浜市営交通の取組とそこに込める思いを発信する“100の一步”。  
今回は、市営地下鉄の車内広告の掲出作業についてご紹介します。

インターネットやデジタル動画が主流になり様々な情報が瞬時に見られる時代になりましたが、紙の広告もバリエーションに富んでおり、動画や映像とは異なる大事な情報伝達の手段です。

一般財団法人横浜市交通局協会アドセンターでは、地下鉄の車内広告をミスなくキレイに掲出するため、日々奮闘しています。

広告掲出は、営業中の車両内や車両基地で行います。

営業中の車両では折返し駅で地下鉄が到着するのを待ち、地下鉄をご利用のお客様がいらっしゃる中で安全に最大限配慮しながら、発車するまでの短時間で正確に広告の掲出・撤去作業を行っています。

車両基地では電車を留置している場所がバラバラのため、広告を入れた広告袋を持って車両を移動しながら掲出・撤去作業を行い、一つの編成の作業を終えるたび、新しい広告を袋に詰め替えて次の編成に移ります。天気の良い日の作業は風で破れたり雨で濡れたりしないように、詰め替えるたびに広告袋に雨除けのビニールシートを被せてから移動します。

ブルーラインの窓上広告は、広告の表面に透明のアクリルカバーを被せたタイプがありますが、カバー表面は静電気によりトンネル内の汚れがついているので清掃してから広告を入れます。また、中吊り広告は車内の高い場所へ左右に並べて貼りますが、上下左右バランスを考えて見映えを重視して掲出します。

さらに、破れた広告などがあった場合、すぐに見つけ出して補充や入替えも行っています。

広告は、広告主様のご要望により期間も掲出場所も様々ですが、お約束どおり掲出できているかどうか、貼り終えた後に複数の職員でダブルチェックを行い作業完了となります。

広告主様からお預かりした大切な広告を、地下鉄をご利用されるたくさんのお客様にご覧いただけるよう、絶対を守る気持ちを持って、安全・確実かつ丁寧に貼ることを心掛けて職員一丸となって取り組んでいます。

