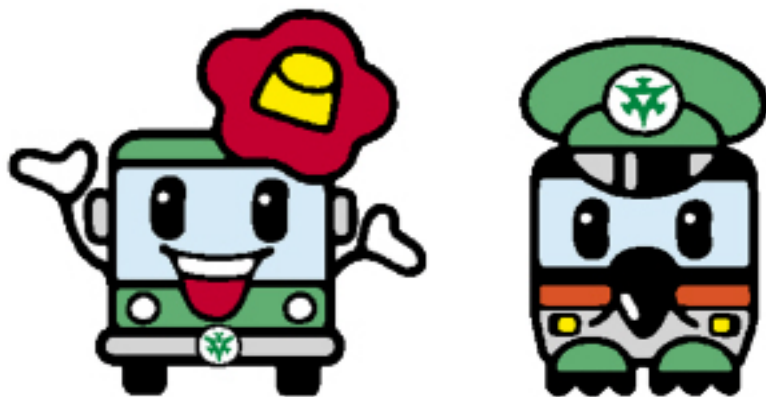



平成19年度

京都市交通事業事務事業評価

(平成18年度事業)



平成19年11月

 京都市交通局

はじめに

京都市の交通事業は、きめ細やかに張り巡らせた市バス路線と市域を東西南北に貫く大動脈である地下鉄とのネットワークにより、市民生活に欠くことのできない身近な公共交通機関として、また、観光客の安価で手ごろな交通手段として、多様な都市活動を支えているとともに、高齢者や障害のある方への対応、地球環境への配慮など、人やまちにやさしい交通機関としてもその重要性を増しています。

現在、少子化や交通手段の多様化により、お客様の大幅な伸びが期待できないなど、交通事業を取り巻く経営環境は全国的に見ても非常に厳しい状態にあります。しかし、「経済性の発揮」と「公共の福祉の増進」という公営企業の基本原則をしっかりと踏まえ、「京都市基本計画」に掲げる「歩くまち・京都」の実現と将来にわたって市民の足を確保するという公営交通の責務を果たすため、「京都市交通事業ルネッサンスプラン」（計画期間：平成15年度～平成20年度）や国制度を活用した「京都市地下鉄事業経営健全化計画」（計画期間：平成16年度～平成25年度）を策定し、その具体的な行動計画である「京都市交通事業第2次アクションプログラム」に基づき、「すべてはお客様のために」を合言葉に、一層の経営体質の強化と市バス・地下鉄の利用促進に取り組んでいます。

この「京都市交通事業事務事業評価」は、そうした交通局の取り組んでいる事業の進捗状況や状況を管理し、サービス改善と事業の効率化を図るとともに、市民の皆様やお客様への説明責任を果たすことを目的として、実施しているものです。

今年度は、まず、市バス事業、地下鉄事業の平成18年度の経営状況について、総括的な評価を行ったうえで、第2次アクションプログラムに掲げた各個別の事業について、目標とそれに対する実績をもとに達成度を評価しました。

目 次

| | | |
|----|---------------|---|
| I | 平成18年度の経営状況 | 1 |
| 1 | 市バス事業 | 1 |
| 2 | 地下鉄事業 | 3 |
| II | 事務事業評価 | 5 |
| 1 | 事務事業評価の実施について | 5 |
| 2 | 評価結果一覧 | 6 |
| 3 | 事務事業評価の実施結果 | 7 |

I 平成18年度の経営状況

1 市バス事業

市民生活の大切な足である市バス路線のネットワークを守っていくために、「京都市交通事業ルネッサンスプラン」（以下「ルネッサンスプラン」という。）に基づき、黒字経営体質への転換を着実に進め、平成21年度での経常収支の均衡を経営目標として、取組を進めています。

平成18年度は、主な成果として、

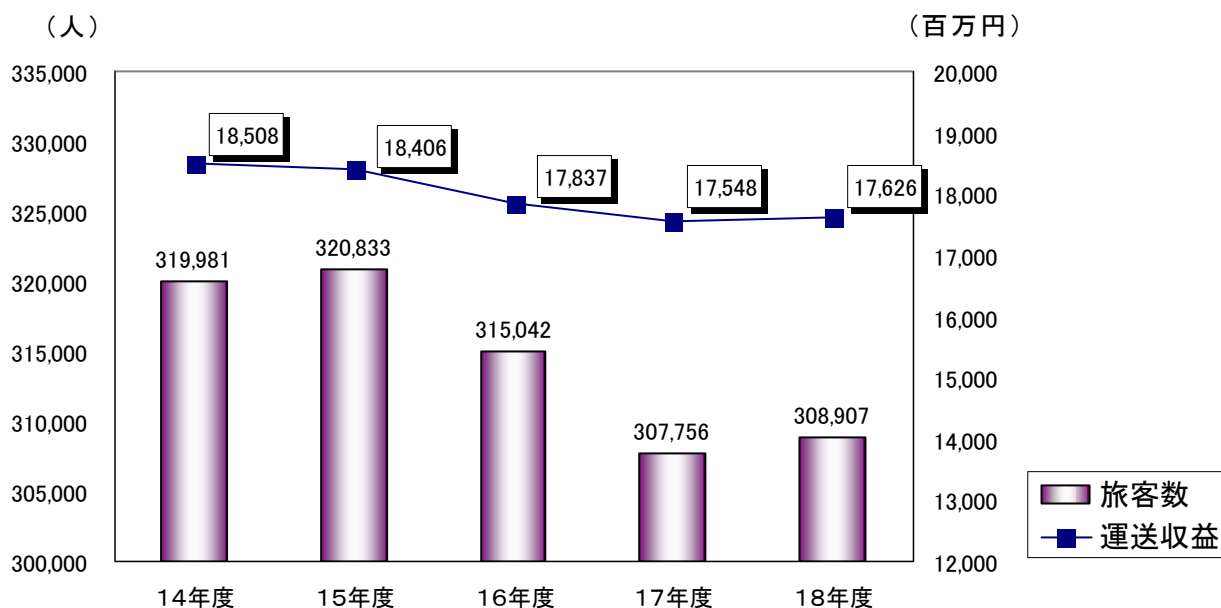
① 前年度を上回るお客様の数と運送収益を上げることができました。

お客様サービスの向上と増収・増客の取組では、より積極的にお客様に市バスをご利用していただくため、ご利用状況に応じた輸送力の増強や交通事情やご利用実態に見合ったダイヤ設定など、市バス路線・ダイヤの改善を行いました。（→10ページ 市バス路線・ダイヤの改善）

また、よりご利用しやすい市バスを目指して、バスロケーションシステムの増設（→12ページ バス待ち環境の改善）やノンステップバスの導入拡大（→32ページ 市バス・地下鉄施設のバリアフリー化の推進）を行いました。

景気の回復や入洛観光客の増加を背景に、こうした増収・増客の取組を行ってきたことにより、お客様の数、運送収益とも、前年度を上回る実績を上げることができました。

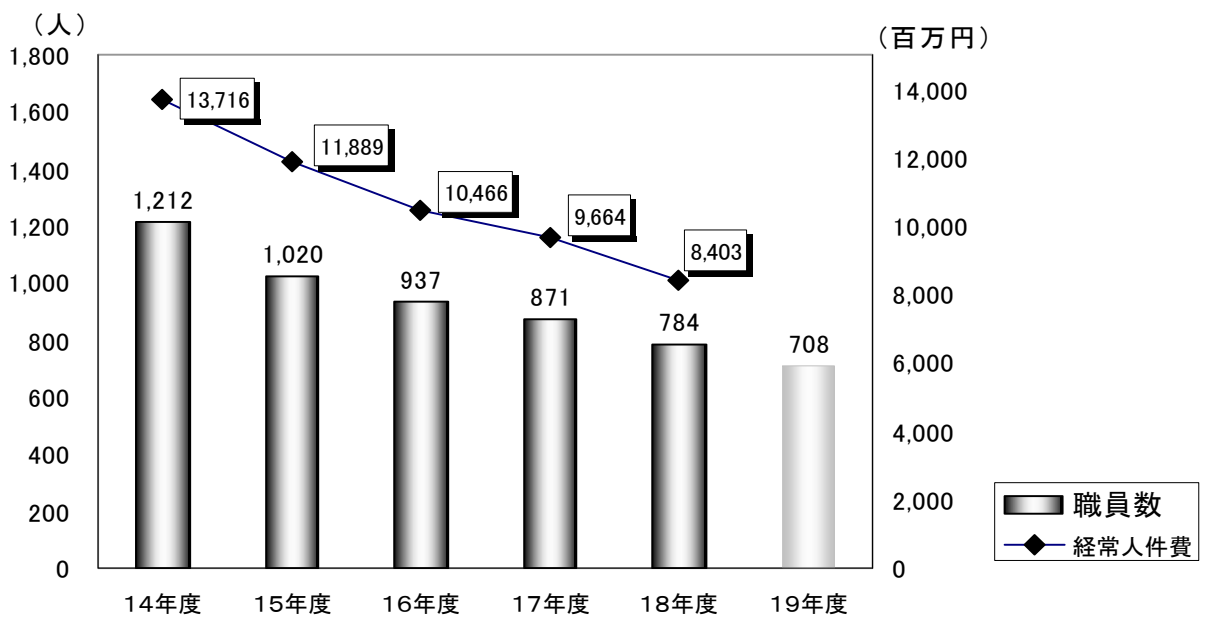
【お客様の数（一日平均）と運送収益の推移】



② 4年連続で黒字を達成しました。

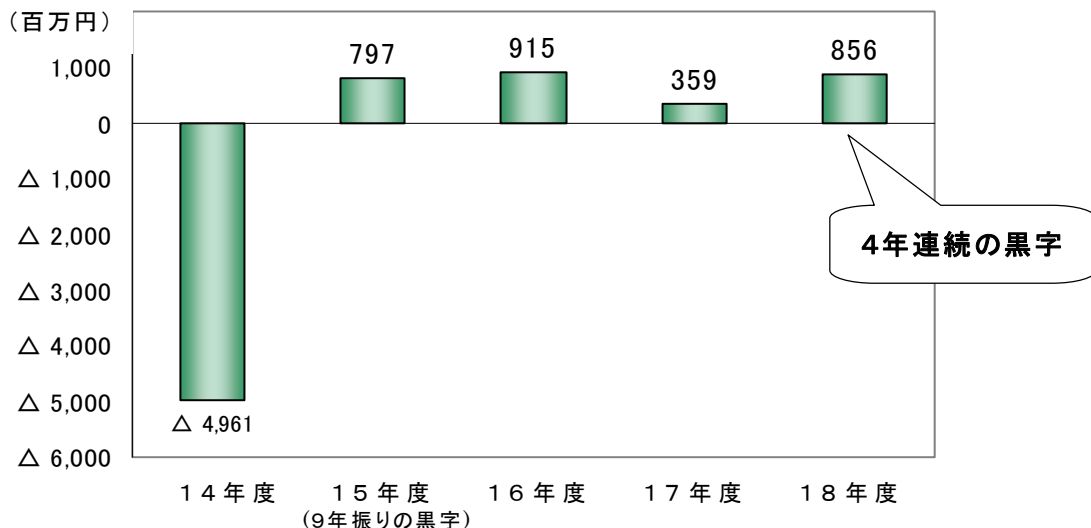
経営體質を強化するための取組では、大きな柱として、バスの運転、営業所の管理、車両の整備を民間バス事業者に委託する「管理の受委託」の拡大を進め、国の上限で定められている、事業規模（車両数）の2分の1までの管理の受委託を、ルネッサンスプランの計画より1年前倒しで達成することができました。この取組により、職員数については、平成14年度の1,212人から平成19年度当初には708人へと、5年間で504人の削減を行い、管理の受委託の2分の1の完成後では、直営のみで運営した場合と比べて、単年度（平成19年度予算）で25億円もの財政効果を上げる見通しがつかしました。（→21ページ「管理の受委託」の拡大）

【職員数と人件費の推移】



このような健全化努力により、平成18年決算における経常収支は、約9億円の黒字を達成することができ、平成15年度に9年振りに黒字を計上して以降、4年連続となる黒字決算とすることができました。

【過去5年間の収支状況（経常収支）】



2 地下鉄事業

定時性にすぐれ、環境にもたいへんやさしい市民の財産である地下鉄を将来にわたって安定的に経営していくため、平成16年3月に策定した「京都市地下鉄事業経営健全化計画」（以下「地下鉄事業経営健全化計画」という。）に基づき、中期的には①平成23年度に運賃収入で運営費と建設費返済金の利子分をまかなえる状況にすること（現金収支の均衡）、長期的には②東西線二条～太秦天神川間開業後概ね47年以内に不良債務を解消することを経営目標に、取組を進めています。

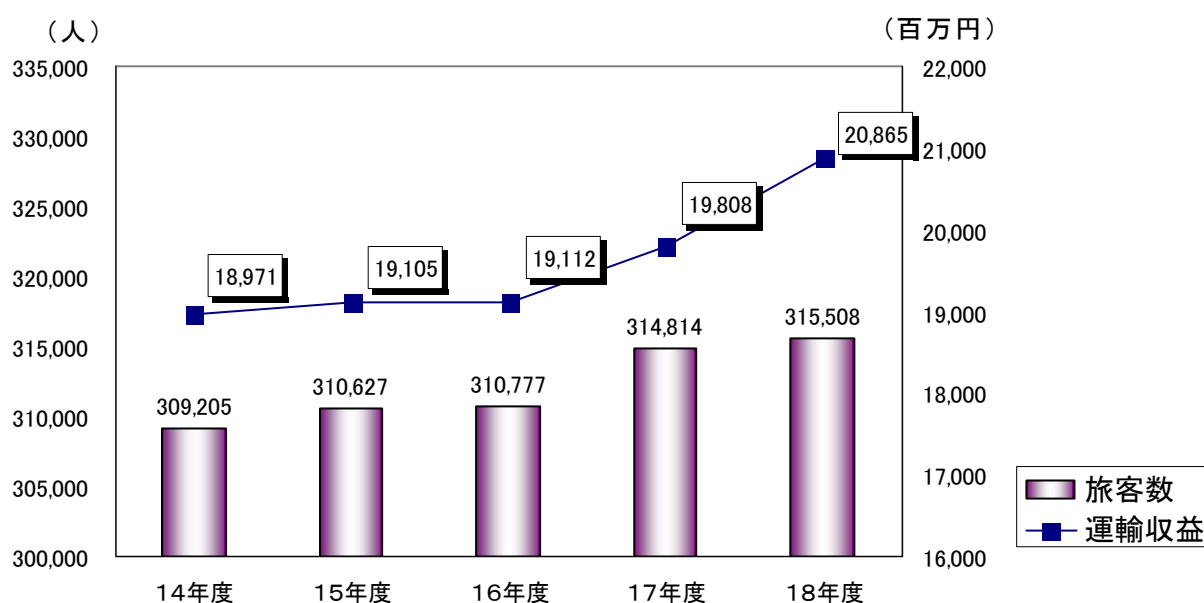
平成18年度は、主な成果として、

① 前年度を上回るお客様の数と運輸収益を上げることができました。

景気の回復や入洛観光客の増加を背景として、積極的な増収・増客に取り組んだことや、平成16年11月に開通した東西線六地蔵延伸の効果が徐々に表れてきたことなどにより、お客様の数、運輸収益とも、前年度を上回る実績を上げることができました。特に運輸収益は、運賃改定を平成18年1月に実施したことにより、大幅に増加させることができました。

増収・増客の取組では、「駅ナカビジネス」として、北大路駅に本格的なコンビニエンスストアを出店したことや、地下鉄駅の空きスペースを貸し出すなど有効利用を行ったこと、沿線地域と連携した取組として、駅周辺の文化観光施設、商業施設とタイアップして増客を図ったこと（→15ページ 地下鉄の増収・増客対策の実施）、さらに、広告料収入を増やす取組として、アドコラム、カード広告などの新たな媒体を創出する（→16ページ 広告料収入増対策の実施）など、様々な手法で増収・増客対策を推進しました。

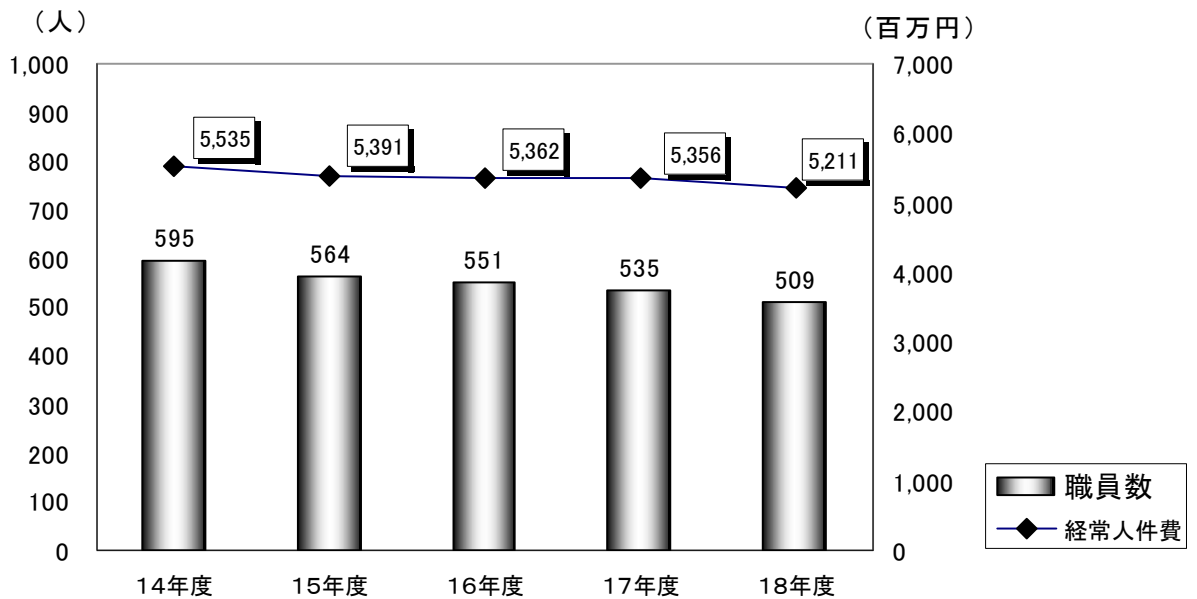
【お客様の数（一日平均）と運輸収益の推移】



② 着実に収支の改善を図ることができました。

経営体制を強化する取組では、人件費や経費の削減に取り組んでいます。平成16年11月には、地下鉄東西線の醍醐～六地蔵間が開通し、新たに2駅が開業するという、人件費や経費が増嵩する要素があったものの、安全性に留意しつつ、平成14年度から平成18年度までの間で職員数を595人から509人へと86人削減するなど、着実にコストの削減に努めてきました。平成19年4月からは、新たに駅職員業務の民間委託も実施し、一層の人件費の削減に努めています。

【職員数と人件費の推移】



※建設部門を除く。

また、一般会計から、地下鉄事業経営健全化計画に基づいた健全化出資金として、約64億円の財政支援を受けるとともに、平成18年1月に運賃改定を行ったことなどにより、平成18年度決算における経常収支は、約167億円の赤字となりましたが、平成17年度決算より約20億円改善させることができました。経営改善の指標としている現金収支（償却前損益）についても、約16億円改善させることができました。（→25ページ 地下鉄事業の長期収支改善）

【平成17年度決算との比較】

(単位 百万円)

| 区 分 | 平成17年度決算 | 平成18年度決算 | 差 引 |
|-------------|-----------------|-----------------|--------------|
| 経常収益 | 23,777 | 25,052 | 1,275 |
| 経常費用 | 42,513 | 41,746 | △ 767 |
| 経常収支 | △ 18,736 | △ 16,694 | 2,042 |
| 現金収支 | △ 8,070 | △ 6,498 | 1,572 |
| 累積欠損金 | △ 257,237 | △ 273,997 | △ 16,760 |
| 不良債務 | △ 27,832 | △ 28,915 | △ 1,083 |

II 事務事業評価

1 事務事業評価の実施について

平成18年6月に策定した、経営体質の強化や利用促進を図るための年次行動計画「京都市交通事業第2次アクションプログラム」（以下「第2次アクションプログラム」）の事業項目を評価対象とし、評価を行いました。

(1) 評価方法

平成18年度の事務事業の実績と決算数値等による事後評価としました。

各事務事業の評価については、進ちよく状況を表す「活動量指標」とその取組による効果を表す「成果指標」を設定し、その達成度を勘案し、3段階で評価することとしています。活動量達成度、成果達成度がともに100%以上で目標を達成できたものを「A」の評価とし、いずれか一方が100%未満となったものを「B」の評価、さらに、いずれもが100%未満で目標を達成できなかったものを「C」の評価とすることとしました。

これら、各取組項目の評価結果を踏まえ、事業単位での考察を行うとともに、今後の方向性を示しました。

<総合評価の判断基準>

| 総合評価 | 活動量達成度 | 成果達成度 | 備考 |
|------|-------------|--------|----------------|
| A | 100%以上 | 100%以上 | 目標を達成できた。 |
| B | いずれかが100%以上 | | 一部目標を達成できなかった。 |
| C | いずれもが100%未満 | | 目標を達成できなかった。 |

(2) 評価結果の概要

評価の結果については、全体の87%である20項目が「A」という評価です。また、評価対象事業23項目すべてが「A」または、「B」という評価であり、第2次アクションプログラムの対象事業は着実に進ちよくしていると判断できます。

<総合評価の結果>

| 総合評価 | A | B | C | 計 |
|------|-----|-----|----|------|
| | 20 | 3 | 0 | 23 |
| 構成比 | 87% | 13% | 0% | 100% |

2 評価結果一覧

| 京都市交通事業第2次アクションプログラム | | 総合評価 |
|--------------------------------------|-----------------------------------|------|
| 事業番号 | 事業名 | |
| 安全・安心・快適な市バス・地下鉄の運行 | | |
| 1 | 市バス・地下鉄の安全対策の推進 | A |
| 2 | 市バス路線・ダイヤの改善 | A |
| 3 | 市バスの走行環境改善による定時性の確保 | A |
| 4 | バス待ち環境の改善 | A |
| 5 | I Tの活用による情報提供 | B |
| 6 | 分かりやすい案内表示への改善 | A |
| 乗客増、収入増のための積極的な営業推進 | | |
| 7 | 地下鉄の増収・増客対策の実施 | A |
| 8 | 広告料収入増対策の実施 | A |
| 9 | 運賃制度の改善 | A |
| 10 | 市民に愛される市バス・地下鉄を目指したPR活動の実施 | A |
| 11 | 観光客誘致事業の実施 | A |
| 経営健全化へ向けた取組の推進 | | |
| 12 | 「管理の受委託」の拡大 | A |
| 13 | 総人件費の抑制 | A |
| 14 | 経費の削減 | A |
| 15 | 「生活支援路線」の効率的・効果的な確保策の実施 | A |
| 16 | 地下鉄事業の長期収支改善 | A |
| 17 | 外郭団体改革の推進 | — |
| 職員の育成と案内・相談の充実によるお客様第一のサービス提供 | | |
| 18 | お客様接遇の向上 | B |
| 19 | 職員研修と「業績評価制度」の実施 | A |
| 20 | 市民とのパートナーシップの推進 | B |
| 人や環境にやさしい公共交通優先型の社会への貢献 | | |
| 21 | 地下鉄の延伸 | A |
| 22 | 「「歩くまち・京都」交通まちづくりプラン」によるTDM施策との連携 | A |
| 23 | 市バス・地下鉄施設のバリアフリー化の推進 | A |
| 24 | 環境保全対策の推進 | A |

・ ・ 17「外郭団体改革の推進」については、実施年度が平成20年度であるため、評価対象外とした。

3 事務事業評価の実施結果

【構成とその内容】

| 3 市バスの走行環境改善による定時性の確保 …京都府警察との連携やバス専用レーン確保 ^① 等, より効果的な対策の検討・実施を通じ, 市バスの定時性確保に努める。 | | | | |
|---|-------------------------------------|--|--------|--------------------------------------|
| この事業を進めるための取組 | | ①京都府警察との連携の強化及び要望 ②バス専用レーンの機能確保のための関係局等と連携した取組の強化 ③運行管理システム ^② の活用 ④交通局職員による啓発活動, 旅客案内の継続実施 | | |
| 活動量指標1 | 活動量目標 | 活動量実績値 | 活動量達成度 | 総合評価 ⑤ A |
| 京都府警察本部及び全所轄警察署への要望活動 | 各1回の要望活動 | 各1回の要望活動の実施 | 100% | |
| 活動量指標2 | 活動量目標 ^③ | 活動量実績値 | 活動量達成度 | |
| バス専用レーンPR策の実施 | PR策の実施 | 実施 (チラシ作成・配布) | 100% | |
| 活動量指標3 | 活動量目標 | 活動量実績値 | 活動量達成度 | |
| 走行環境改善啓発活動参加職員数 | 384人 (48回×8人) | 384人 | 100% | |
| 活動量指標4 | 活動量目標 | 活動量実績値 | 活動量達成度 | |
| おもてなしキャンペーン参加者数 | 870人 (17年度実績値) | 1,241人 | 143% | |
| 成果指標 | 成果目標 | 成果実績値 | 成果達成度 | |
| 延着時分 | 135時間以下/日 ^④ (17年度実績値) | 94時間/日 | 144% | |

3. 市バスの走行環境改善による定時性の確保

| | | | |
|----|-----|-----|----------|
| 成果 | 達成 | B | A |
| | 未達成 | C | B |
| | | 未達成 | 達成 |
| | | 活動量 | |

活動量は京都府警察本部などへの要望活動がなされるとともに, バス専用レーンPR策を実施したほか, 走行環境改善啓発活動やおもてなしキャンペーン^⑦の参加者数を含む, すべての指標で目標を達成している。また, 成果である延着時分の削減も目標に達したことから, 総合評価は「A」とする。

【考察】

- 各取組とも, 計画どおりの活動が行われて^⑧いる。この取組では延着時分の削減という同一の目標に向かって, 個別の活動を着実に取り組むことにより, 走行環境は年々改善されている。

【今後の方向性】

- 延着時分の削減の数値目標は達成している^⑨。今後についても実績が悪化しないよう, 京都府警との連携をはじめ, アクションプランで掲げた各種取組を継続する。

項目の説明

① 第2次アクションプログラムの事業名と事業内容

② 第2次アクションプログラムの事業を進めるための取組

③ 活動量指標，活動量目標，活動量実績値，活動量達成度★

交通局が行う取組の進ちょく状況を客観的数値や記号等で表したもの

④ 成果指標，成果目標，成果実績値，成果達成度★

交通局の取組による成果を客観的数値や記号等で表したもの

⑤ 総合評価

活動量達成度と成果達成度を総合的に判断して算出した評価

⑥ 達成度イメージ図

評価結果をわかりやすくイメージ図で示したもの

★ 総合評価の判断基準（3段階評価）

| 総合評価 | 活動量達成度 | 成果達成度 | 備考 |
|------|-------------|--------|----------------|
| A | 100%以上 | 100%以上 | 目標を達成できた。 |
| B | いずれかが100%以上 | | 一部目標を達成できなかった。 |
| C | いずれもが100%未満 | | 目標を達成できなかった。 |

⑦ 評価の根拠

総合評価を行った根拠を示したもの

⑧ 考察

当該事務事業の評価結果を踏まえ、交通局としての考えを示したもの

⑨ 今後の方向性

平成19年度以降の取組の方向性、事務事業評価に係る改善点などについて交通局としての考えを示したもの

2 市バス路線・ダイヤの改善

…市バス系統及びダイヤについて、利便性の向上と効率化の観点からの見直しを実施し、お客様の一層の利用促進を図る。

| | | | | |
|----------------------|---|------------|--------|----------------------|
| この事業を進めるための取組 | ①市バス系統の見直し ②市バスダイヤの適正化 ③「100円循環バス」の利用促進策の実施 | | | |
| 活動量指標1 | 活動量目標 | 活動量実績値 | 活動量達成度 | 総合評価 A |
| 旅客需要に見合った系統の見直し | 運転計画の実施 | 実施 | 100% | |
| 活動量指標2 | 活動量目標 | 活動量実績値 | 活動量達成度 | |
| ダイヤの見直し | 年1回の点検の実施 | 実施 | 100% | |
| 成果指標 | 成果目標 | 成果実績値 | 成果達成度 | |
| 市バスの旅客数 (敬老等を除く。) | 229,960人/日 (17年度実績値) | 236,607人/日 | 103% | |

2. 市バス路線・ダイヤの改善

| | | | |
|----|-----|-----|----------|
| 成果 | 達成 | B | A |
| | 未達成 | C | B |
| | | 未達成 | 達成 |
| | | 活動量 | |

活動量は旅客需要に見合った系統の見直しなど運転計画の実施や、区間運転時分の調整をはじめとするダイヤの見直しがなされ、目標を達成している。成果である市バスの敬老等を除いた旅客数についても目標に達したことから、総合評価は「A」とする。

【考 察】

- 市バスの旅客数について、敬老等の乗車負担金を他会計から繰り入れ、人数に換算した分が6千人減少したものの、一般のお客様は7千人増加させることができた。
- 両取組とも成果である市バスの旅客数に大きな影響を与えるものであるが、施設の開設や市バスの走行環境、入浴観光客の動向など、本取組以外の多くの要素から影響を受けることに留意する必要がある。

【今後の方向性】

- 引き続き、鉄道駅の開設に合わせた市バス路線の見直しなど、旅客需要の変化に応じた、利用しやすい系統とすることや、道路交通事情に合わせたダイヤ調整を実施することにより定時性を確保するなど、効率的かつ利便性の高い市バス路線網の構築に努める。

4 バス待ち環境の改善

…バスロケーションシステムや上屋・ベンチなどの設置、バス停留所間の距離の改善など、バス停留所を総合的に充実させることにより、お客様に快適なバス待ち環境を提供する。

| | | | | |
|----------------------|---|------------|--------|----------------------|
| この事業を進めるための取組 | ①バスロケーションシステムの増設 ②「市バス接近表示器」の設置 ③バス停留所環境の整備 | | | |
| 活動量指標1 | 活動量目標 | 活動量実績値 | 活動量達成度 | 総合評価 A |
| バスロケーションシステムの設置数 | 8基 | 8基 | 100% | |
| 活動量指標2 | 活動量目標 | 活動量実績値 | 活動量達成度 | |
| 「市バス接近表示器」の設置数 | 3基 | 3基 | 100% | |
| 活動量指標3 | 活動量目標 | 活動量実績値 | 活動量達成度 | |
| 停留所上屋の設置数 | 5基 | 6基 | 120% | |
| 成果指標 | 成果目標 | 成果実績値 | 成果達成度 | |
| 市バスの旅客数 (敬老等を除く。) | 229,960人/日 (17年度実績値) | 236,607人/日 | 103% | |

4. バス待ち環境の改善

| | | | |
|----|-----|-----|----------|
| 成果 | 達成 | B | A |
| | 未達成 | C | B |
| | | 未達成 | 達成 |
| | | 活動量 | |

活動量は、バスロケーションシステム、地下鉄駅への「市バス接近表示器」の設置数及びバス停留所施設の上屋を目標どおり設置することができた。成果目標である敬老乗車証等を除く市バス旅客数についても目標である前年度実績以上の旅客数を確保することができたため、総合評価は「A」とする。

【考 察】

- バスロケーションシステムは、お客様にバスの接近情報をリアルタイムでお知らせするものであり、また、バス停留所施設の上屋整備も快適にバス待ちができることから、双方とも増設することにより、お客様の利便性向上及び利用促進に大きく貢献した。
- 地下鉄への市バス接近表示器の設置は、市バスと地下鉄を乗り継ぐお客様の利便性を向上させ、利用促進を図ることができた。
- 成果の一日当たりの「市バス旅客数（敬老乗車証等を除く。）」は、バスロケーションシステムや地下鉄駅への市バス接近表示器等だけによって達成できるものではなく、交通局の他の利用促進策や京都市の観光客誘致施策などが相まって得られるものであることを留意する必要がある。

【今後の方向性】

- 今後とも、着実に施設の整備を行い、より多くのお客様にご利用いただけるよう、快適なバス待ち環境改善に努めていく。

5 ITの活用による情報提供

…ホームページやモバイル端末などを活用し、市民や観光客等が必要とする情報を迅速かつ的確に提供することで、お客様の利便性向上を図る。

| | | | | |
|------------------------------|---------------------------------------|-----------|--------|------|
| この事業を進めるための取組 | ①交通局ホームページの充実 ②「京都界わい観光案内システム」との連携 | | | |
| 活動量指標 | 活動量目標 | 活動量実績値 | 活動量達成度 | 総合評価 |
| ホームページ新規作成ページ数 | 50ページ | 59ページ | 118% | B |
| 成果指標 | 成果目標 | 成果実績値 | 成果達成度 | |
| ホームページへのアクセス件数 (携帯端末を含む。) | 45,343件/日 (17年度実績値) | 40,269件/日 | 89% | |

5. ITの活用による情報提供

| | | | |
|----|-----|-----|-----|
| 成果 | 達成 | B | A |
| | 未達成 | C | (B) |
| | | 未達成 | 達成 |
| | | 活動量 | |

活動量の交通局ホームページにおける新規作成ページ数は、目標を達成している。しかし、成果であるホームページへのアクセス件数（携帯端末を含む。）については目標に達しなかったことから、総合評価は「B」とする。

【考察】

- ホームページで常に新鮮な情報を提供することは、アクセス数の増加に大きな影響を与え、市バス・地下鉄の利用促進につながるものと考えられる。
- 他のシステムと連携し、情報を提供することについても、お客様の市バス・地下鉄への関心を喚起し、利用促進に大いに貢献するものであり、修学旅行生用ホームページとして、平成19年3月に全国で初めて開設された「きょうと修学旅行ナビ」において、交通局からも市バス・地下鉄の利用方法や、観光に便利なカード乗車券の情報を発信している。

【今後の方向性】

- 今後も、質・量ともに充実した魅力あるホームページ作りを通じて、市バス・地下鉄の取組をPRし、お客様の理解を深めるよう努めていく。
- パソコン、携帯電話から簡単な操作で市バス・地下鉄の経路が検索できるサービス「洛ナビ」を平成19年10月18日からスタートさせた。今後、この洛ナビの活用について、検討を進めていく。

6 分かりやすい案内表示への改善

…時刻表や路線図をはじめとする案内表示等を、すべてのお客様に分かりやすく利用しやすいように改善する。

| | | | | |
|--------------------------|--|------------|--------|------|
| この事業を進めるための取組 | ①分かりやすい市バス・地下鉄路線図の作成 ②地下鉄駅の主要乗継駅における案内板等の設置 ③外国人観光客向け案内表示の充実 ④観光系統における観光案内の充実 | | | |
| 活動量指標1 | 活動量目標 | 活動量実績値 | 活動量達成度 | 総合評価 |
| 路線図の変更 | 年1回以上の見直しの実施 | 見直しの実施 | 100% | A |
| 活動量指標2 | 活動量目標 | 活動量実績値 | 活動量達成度 | |
| 地下鉄主要乗継駅における乗継案内板の設置数 | 4駅に設置 | 4駅に設置 | 100% | |
| 活動量指標3 | 活動量目標 | 活動量実績値 | 活動量達成度 | |
| 烏丸線出入口の案内標識の4箇国語表記への改善数 | 8駅で実施 | 8駅で実施 | 100% | |
| 活動量指標4 | 活動量目標 | 活動量実績値 | 活動量達成度 | |
| 市バス車内放送における案内内容の充実 | 英語案内放送の追加 | 実施 | 100% | |
| 成果指標 | 成果目標 | 成果実績値 | 成果達成度 | |
| 市バス・地下鉄の旅客数 (敬老等を除く。) | 520,697人/日 (17年度実績値) | 529,522人/日 | 102% | |

6. 分かりやすい案内表示への改善

| | | | |
|----|-----|-----|----|
| 成果 | 達成 | B | A |
| | 未達成 | C | B |
| | | 未達成 | 達成 |
| | | 活動量 | |

活動量の路線図の見直しをはじめ、地下鉄主要乗継駅における地下鉄と市バスの乗継案内板の設置や、地下鉄烏丸線の駅出入口を示す案内標識の4箇国語表記への改善、更には観光地を走る市バスの車内放送に、観光地や鉄道への乗換等の英語案内放送を追加し、内容を充実させるなど、すべての指標において目標を達成している。成果である敬老乗車証等を除く市バス・地下鉄の旅客数についても、昨年度の実績を上回り目標を達成していることから、総合評価は「A」とする。

【考 察】

- 地下鉄主要乗継駅における地下鉄と市バスの乗継案内板の設置や地下鉄烏丸線出入口を示す案内標識の4箇国語表記への改善は、目標どおり取組を進めており、お客様の利便性向上に寄与している。
- 市バス・地下鉄路線図や市バスの車内放送についても、市バスの運転計画の変更に合わせ、内容の充実を図っている。

【今後の方向性】

- 観光客など京都に馴染みのない方をはじめとして、京都にお住まいになっている方々にとっても、市バス・地下鉄における案内表示は極めて重要であり、より分かりやすく、利用しやすいものとなるよう着実に改善を進めていく。

7 地下鉄の増収・増客対策の実施

…地下鉄駅の空きスペース等を有効に活用することにより駅の魅力アップと増収を図るとともに、駅周辺地域の特性に応じた増客対策を推進する。

| この事業を進めるための取組 | | ①地下鉄駅の有効利用による「駅ナカビジネス」の展開 ②地下鉄駅を中心とした、周辺地域との連携による集客・活性化方策の推進 | | |
|----------------|-------------------------|---|--------|----------------------|
| 活動量指標1 | 活動量目標 | 活動量実績値 | 活動量達成度 | 総合評価 A |
| 駅ナカビジネスの新規出店数 | 1店舗開店 | 1店舗開店 | 100% | |
| 活動量指標2 | 活動量目標 | 活動量実績値 | 活動量達成度 | |
| 駅周辺の施設と連携した事業数 | 1事業実施 | 1事業実施 | 100% | |
| 成果指標 | 成果目標 | 成果実績値 | 成果達成度 | |
| 地下鉄の旅客数 | 290,737人/日 (17年度実績値) | 292,915人/日 | 101% | |
| 駅構内有効利用収入 | 99百万円 (17年度実績値) | 1億22百万円 | 123% | |

7. 地下鉄の増収・増客対策の実施

| | | | |
|----|-----|-----|----------|
| 成果 | 達成 | B | A |
| | 未達成 | C | B |
| | | 未達成 | 達成 |
| | | 活動量 | |

活動量の駅ナカビジネスの新規出店数については、北大路駅のコンビニエンスストアを平成19年3月に開設し、駅周辺の施設と連携した事業数についても、平成19年春に丸太町駅・烏丸御池駅周辺地域で、「地下鉄で春のお出かけキャンペーン」事業を実施するなど、目標を達成している。成果である地下鉄の旅客数や駅構内有効利用収入も前年度実績を上回り、目標を達成していることから、総合評価は「A」とする。

【考 察】

- 駅ナカビジネスについては、毎年着実に有効利用収入を伸ばすとともに、平成19年3月にコンビニエンスストア「洛マート」北大路駅店を開店するなどの店舗展開も計画どおり実施しているほか、平成18年10月には京都駅構内の一部を有料のイベントスペースとして活用する事業も開始した。
- これらの取組により、お客様の利便性向上はもとより、有効利用収入についても目標を上回るとともに、地下鉄のお客様の増加にも寄与している。

【今後の方向性】

- 平成19年4月の東西線山科駅構内へ現金自動預払機（ATM）を設置したのをはじめ、平成19年10月には烏丸線京都駅に女性向け雑貨店「KITTO」を出店した。今後とも、乗降客の多い駅を中心に、「駅ナカビジネス」の展開を検討する。
- 観光名所や公共施設など駅周辺の特色ある施設とタイアップし、駅ごとの魅力を高め、地下鉄の利用促進に努める。

8 広告料収入増対策の実施

…既存の広告枠の活性化と新たな広告の導入を推進し、増収を図る。

| | | | | |
|------------------------------|--|-----------------|--------|----------------------|
| この事業を進めるための取組 | ①「広告販売促進チーム」の新設 ②既存広告の活性化 ③新たな広告の研究・開発 | | | |
| 活動量指標1 | 活動量目標 | 活動量実績値 | 活動量達成度 | 総合評価 A |
| 広告販売促進キャンペーンの実施 | 広告販売促進キャンペーンの展開 | 新たな広告案内パンフレット作成 | 100% | |
| 活動量指標2 | 活動量目標 | 活動量実績値 | 活動量達成度 | |
| 既存広告の活性化策 (横枠広告と電照広告の稼働率) | 横枠広告の稼働率 87.4%(17年度実績) | 94.0% | 108% | |
| | 電照広告の稼働率 67.5%(17年度実績) | 77.0% | 114% | |
| 活動量指標3 | 活動量目標 | 活動量実績値 | 活動量達成度 | |
| 新規に導入した広告媒体数 | 新規媒体件数3件 | 8件 | 267% | |
| 成果指標 | 成果目標 | 成果実績値 | 成果達成度 | |
| 市バス・地下鉄の広告料収入 | 10億12百万円 (計画値) | 10億36百万円 | 102% | |

8. 広告料収入増対策の実施

| | | | |
|----|-----|-----|----------|
| 成果 | 達成 | B | A |
| | 未達成 | C | B |
| | | 未達成 | 達成 |
| | | 活動量 | |

「広告販売促進キャンペーン」として新たに広告案内のパンフレットを作成し販売活動に積極的に取り組んだほか、既存の電照式看板枠の稼働率も着実に上昇し、新規に導入した広告媒体数も目標を上回った。成果である市バス・地下鉄の広告料収入の増加も目標を達成していることから、総合評価は「A」とする。

【考 察】

- 広告料収入を増加させるため、「広告販売促進キャンペーン」として、新たに分かりやすい広告案内の総合パンフレットを活用し、交通局指定広告代理店と協力して企業などへの販売活動を積極的に展開した。
- また、従来からの継続した取組として、特に電照式看板の空枠対策については、「複数一括契約割引キャンペーン」を平成17年4月から引き続き実施し、空枠の減少と収入増加に取り組んだ。

【今後の方向性】

- 平成17年度から平成20年度までで広告料収入の1億円増収を図ることを目標に、引き続き「広告販売促進キャンペーン」に取り組む。
- 電照式看板の「複数一括契約割引キャンペーン」により、空枠を減少させることができたが、新規広告媒体の開発や新たな販売促進策、更には、一括契約の際に行っている割引額の見直しなどを講じることにより、広告料収入の更なる増収に取り組んでいく。

9 運賃制度の改善

…お客様にとってシンプルで分かりやすく、より一層市バス・地下鉄をご利用いただけるように、ICカード乗車券の導入や企画乗車券の充実などの運賃制度の改善を行う。

| この事業を進めるための取組 | | ①ICカード乗車券(PiTaPa)の導入 ②企画乗車券の充実 ③定期券制度の充実 | | |
|---------------------------------|-----------------------|--|--------|----------------------|
| 活動量指標1 | 活動量目標 | 活動量実績値 | 活動量達成度 | 総合評価 A |
| 企画乗車券の発売枚数 | 287,813枚 (17年度実績値) | 338,175枚 | 117% | |
| 活動量指標2 | 活動量目標 | 活動量実績値 | 活動量達成度 | |
| 市バス通勤フリー定期券の発売枚数(地下鉄との連絡定期を含む。) | 82,150枚 (17年度実績値) | 103,358枚 | 126% | |
| 活動量指標3 | 活動量目標 | 活動量実績値 | 活動量達成度 | |
| 市バス通学定期券の改善 | 改善の実施 (通用期間の拡大) | 改善の実施 (通用期間の拡大) | 100% | |
| 成果指標 | 成果目標 | 成果実績値 | 成果達成度 | |
| 市バス・地下鉄の旅客収入 | 91百万円/日 (17年度実績値) | 94百万円/日 | 103% | |

9. 運賃制度の改善

| | | | |
|----|-----|-----|----------|
| 成果 | 達成 | B | A |
| | 未達成 | C | B |
| | | 未達成 | 達成 |
| | | 活動量 | |

活動量の企画乗車券・市バス通勤フリー定期券の発売枚数，市バスの通学定期券の改善は，ともに目標を達成することができた。成果である市バス・地下鉄の旅客収入も目標を達成していることから，総合評価は「A」とする。

【考 察】

- 他の鉄道会社やバス会社と連携した企画乗車券は，観光で京都を訪れる方にとって利用しやすいものであることから好評であり，発売枚数を増やすことでお客様の増加を図ることができた。
- 「市バス通勤フリー定期券」(平成17年4月発売)や「市バス通勤フリー定期券と地下鉄定期との連絡定期券」(平成18年1月発売)などの市バス・地下鉄のネットワークを生かした新たに発売した定期券は大変好評であり，旅客収入やお客様の増加に大きく貢献している。

【今後の方向性】

- 各取組とも，引き続きPR活動を継続し，お客様の増加に努めていく。
- 平成19年4月1日からPiTaPaなどのICカードの利用サービスを地下鉄で開始した。さらに，平成19年5月には京都市交通局の独自カード「京都ぶらす OSAKA PiTaPa」を発行し，今後，これを活用した商業施設との連携など，一層の利便性向上に努めていく。
- 新しい企画乗車券や運賃制度の改善については，お客様のニーズや収益性を見極めつつ，引き続き，検討を進める。

10 市民に愛される市バス・地下鉄を目指したPR活動の実施

…様々な取組を通じて市バス・地下鉄を積極的にPRすることにより、交通局のイメージアップを図り、旅客増を目指す。

| | | | | |
|--------------------------|--|-----------------|--------|------|
| この事業を進めるための取組 | ①アートパフォーマンスin山科駅の開催 ②「区民ふれあいまつり」への参加 ③「スルッとKANSAIバスまつり」への参加 ④市の事業とのタイアップ ⑤オリジナルグッズの企画・販売 | | | |
| 活動量指標1 | 活動量目標 | 活動量実績値 | 活動量達成度 | 総合評価 |
| アートパフォーマンスin山科駅の開催数 | 毎月開催 (合計12回) | 毎月開催 (合計12回) | 100% | A |
| 活動量指標2 | 活動量目標 | 活動量実績値 | 活動量達成度 | |
| 「区民ふれあいまつり」への参加 | 年間2回参加 | 年間3回参加 | 150% | |
| 活動量指標3 | 活動量目標 | 活動量実績値 | 活動量達成度 | |
| 「スルッとKANSAIバスまつり」への参加 | 参加(年1回) | 参加(年1回) | 100% | |
| 活動量指標4 | 活動量目標 | 活動量実績値 | 活動量達成度 | |
| 花灯路事業とのタイアップ | 1事業 | 1事業 | 100% | |
| 活動量指標5 | 活動量目標 | 活動量実績値 | 活動量達成度 | |
| 発売したオリジナルグッズの種類 | 2種類 | 2種類 | 100% | |
| 成果指標 | 成果目標 | 成果実績値 | 成果達成度 | |
| 市バス・地下鉄の旅客数 (敬老等を除く。) | 520,697人/日 (17年度実績値) | 529,522人/日 | 102% | |

10. 市民に愛される市バス・地下鉄を目指したPR活動の実施

| | | | |
|----|-----|-----|-----|
| 成果 | 達成 | B | (A) |
| | 未達成 | C | B |
| | | 未達成 | 達成 |
| | | 活動量 | |

活動量の「アートパフォーマンス in 山科駅」の開催数、各区で実施される「区民ふれあいまつり」への参加、「スルッとKANSAIバスまつり」への参加は目標を達成している。また、花灯路事業とのタイアップやオリジナルグッズの新規発売についても目標を達成している。成果である市バス・地下鉄の旅客数も目標を大きく上回ったことから、総合評価は「A」とする。

【考察】

- 各種イベントへの参加は、お客様に直接市バス・地下鉄をPRできる絶好の機会であり、利用者の増加につながるものである。
- オリジナルグッズの企画・販売は、市バス・地下鉄のイメージアップになると同時に、商品発売による直接的な収入を伴うことから、積極的な販売促進策を講じていく。

【今後の方向性】

- 更なるお客様の増加につなげるため、各種イベントに引き続き参加するとともに、その内容の充実にも努める。
- 市バス・地下鉄のブランドイメージの定着と収益の向上を両立させるべく、引き続き、需要に見合った適切なグッズの作成と販売に取り組む。

11 観光客の誘致による増客対策の実施

…観光客5,000万人を目指す「新京都市観光振興推進計画」に基づき、積極的に旅客誘致を図るとともに、より多くの観光客に市バス・地下鉄による快適な京都観光を楽しんでいただけるよう利便性の向上に取り組む。

| この事業を進めるための取組 | | ①「洛バス」の利用促進に向けた取組 ②定期観光バス事業の利用促進策の推進 | | |
|-------------------|------------------------|---|--------|----------------------|
| 活動量指標1 | 活動量目標 | 活動量実績値 | 活動量達成度 | 総合評価 A |
| 観光シーズンにおける洛バスの増発 | 増発計画 20回/日 | 30回/日 | 150% | |
| 活動量指標2 | 活動量目標 | 活動量実績値 | 活動量達成度 | |
| 定期観光バス事業の利用促進策の実施 | 利用促進策の実施 | 「京都おこしやす大学」との連携 | 100% | |
| 成果指標 | 成果目標 | 成果実績値 | 成果達成度 | |
| 定期観光バスの旅客数 | 31,459人/年 (17年度実績値) | 32,066人/年 | 102% | |
| 年間入洛観光客数 | 4,727万人 (17年度実績値) | 4,839万人 | 102% | |

1 1. 観光客の誘致による増客対策の実施

| | | | |
|----|-----|-----|----------|
| 成果 | 達成 | B | A |
| | 未達成 | C | B |
| | | 未達成 | 達成 |
| | | 活動量 | |

活動量の観光シーズンにおける洛バスの増発や定期観光バス事業の利用促進策の実施は目標を達成している。成果である定期観光バスの旅客数、年間入洛観光客数も目標を達成していることから、総合評価は「A」とする。

【考察】

- 観光客誘致施策については、定期観光バス事業において、食事有無の希望選択制導入コースの拡大や、体験型観光施策である「京都おこしやす大学」との連携を図るなどの改善を行うとともに、洛バスについても観光シーズンを中心に増発したことにより、観光客の市バスの利用促進につながっている。
- 京都市への観光客数自体は、定期観光バスや洛バスの運行の取組はもとより、京都市の観光客誘致施策や交通局の他の利用促進策などが相まって得られた成果であることに留意する必要がある。

【今後の方向性】

- お客様のニーズに合った定期観光バスとなるよう、引き続き利用促進策に取り組む。
- 洛バスについて、東山方面行きの100号系統に加えて、金閣寺方面行きの101号系統も観光シーズンの土曜日、休日に増便を行うなど、観光客数の増加と市バスの利用促進に向けて、積極的な取組を進めていく。
- 観光客数と市バス・地下鉄のお客様の増加に向け、今後とも、市の観光客の誘致施策との連携を図っていく。

12 「管理の受委託」の拡大

…京都市が路線、運賃等の決定に責任を負う公営としての長所を活かしながら、民営並の低コストでの運営を行い、事業の効率化を図るため、市バスの「管理の受委託」を19年度までにバス事業規模全体の2分の1まで拡大する。

| この事業を進めるための取組 | | 「管理の受委託」の前倒し実施 | | |
|---------------|-----------------------|----------------|--------|------|
| 活動量指標 | 活動量目標 | 活動量実績値 | 活動量達成度 | 総合評価 |
| バス運行業務の委託 | 西賀茂営業所の一部委託 | 西賀茂営業所の一部委託 | 100% | A |
| 成果指標 | 成果目標 | 成果実績値 | 成果達成度 | |
| 延べ委託車両数 | 375両 (バス事業規模の2分の1) | 375両 | 100% | |

12. 「管理の受委託」の拡大

| | | | |
|----|-----|-----|-----|
| 成果 | 達成 | B | (A) |
| | 未達成 | C | B |
| | | 未達成 | 達成 |
| | | 活動量 | |

活動量については、昨年の梅津営業所の一部に引き続き、西賀茂営業所の一部を京都バスに委託したことにより、目標を達成するとともに、ルネッサンスプラン全体の目標であった、市バス事業規模の2分の1までの拡大も1年前倒しで完了した。成果である延べ委託車両数についても、バス事業の2分の1までの目標を達成していることから、総合評価は「A」とする。

【考 察】

- 平成12年3月に横大路営業所において、全国に先駆けて、公営バス事業者として初めて管理の受委託を実施した。その後、平成16年3月には洛西営業所、平成17年3月には九条営業所の一部、平成18年3月には梅津営業所の一部と着実に委託規模を拡大し、平成19年3月に西賀茂営業所の一部を委託することで、事業規模（全車両数）の2分の1までの拡大を1年前倒しで達成できた。
- 管理の受委託による経費削減効果は、単年度（平成19年度予算）で25億円、受委託の開始時から今日までの累計では100億円にも上る非常に大きなものであり、経営健全化の主要な柱である。

【今後の方向性】

- 交通局として、路線、ダイヤ、運賃等の決定に責任を持ちつつ、経費の削減を推進していくためには、管理の受委託が最善の方策であり、事業規模の2分の1までの委託拡大が完成したこの体制のもと、今後においても安全で効率的、経済的な委託が維持できるよう取り組んでいく。

13 総人件費の抑制

…職員数の削減を着実に進め、給与制度を厳正に運用することで、総人件費の継続的な抑制に努め、交通事業者として市民の足を守っていく。

| | | | | |
|--------------------------|------------------------------------|----------------------|--------|----------------------|
| この事業を進めるための取組 | ①職員数の削減 ②管理職手当の減額 ③休日勤務手当の解消 | | | |
| 活動量指標1 | 活動量目標 | 活動量実績値 | 活動量達成度 | 総合評価 A |
| 職員数の削減 | バス営業所の「管理の受委託」を1年前倒して完了 | 管理の受委託の完了 | 100% | |
| 活動量指標2 | 活動量目標 | 活動量実績値 | 活動量達成度 | |
| 管理職手当の減額による人件費の削減 | 管理職手当の減額による人件費の削減 | 管理職手当の減額の実施 | 100% | |
| 活動量指標3 | 活動量目標 | 活動量実績値 | 活動量達成度 | |
| 休日勤務手当の解消による人件費の削減 | 休日勤務手当の解消による人件費の削減 | 休日勤務手当の解消の実施 | 100% | |
| 成果指標 | 成果目標 | 成果実績値 | 成果達成度 | |
| 総人件費の縮減割合 (対14年度比, %) | 対14年度比76% | 対14年度比71% (141億円) | 107% | |

13. 総人件費の抑制

| | | | |
|----|-----|-----|----------|
| 成果 | 達成 | B | A |
| | 未達成 | C | B |
| | | 未達成 | 達成 |
| | | 活動量 | |

活動量の3つの指標は、すべて目標を達成している。成果である総人件費の縮減割合も目標を達成していることから、総合評価は「A」とする。

【考察】

- 職員数の削減をはじめ、管理職手当の減額や休日勤務手当の解消の取組についても、昨年度から引き続き計画どおりに実施され、その他、指導手当など特殊勤務手当の見直しにも積極的に取り組んだ。その結果、成果目標を上回る人件費の削減ができており、交通局全体の経営健全化に大きく寄与している。

【今後の方向性】

- 引き続き、ルネッサンスプランや第2次アクションプログラムで掲げた人件費削減策を推進していく。

14 経費の削減

…20年度で対14年度予算比1割(10%)の削減の達成に向けて、事務事業評価の活用等により事業の徹底した見直しを行い、費用の削減を目指す。

| | | | | |
|-----------------|--|--------------------------------------|--------|------|
| この事業を進めるための取組 | ①削減目標額及び予算枠の設定 ②事務事業評価等を活用した予算の見直し ③予算の執行管理の強化 | | | |
| 活動量指標 | 活動量目標 | 活動量実績値 | 活動量達成度 | 総合評価 |
| 経費の削減額 | 6億4百万円 (年次計画値) | 8億21百万円 (バス3億33百万円 地下鉄4億88百万円) | 136% | A |
| 成果指標 | 成果目標 | 成果実績値 | 成果達成度 | |
| 平成14年度予算に対する削減率 | 対14年度予算比 8%削減 | 9%削減 | 113% | |

14. 経費の削減

| | | | |
|----|-----|-----|-----|
| 成果 | 達成 | B | (A) |
| | 未達成 | C | B |
| | | 未達成 | 達成 |
| | | 活動量 | |

活動量の経費の削減額については、目標を達成している。成果である平成14年度予算に対する削減率も目標を達成していることから、総合評価は「A」とする。

【考 察】

- 目標を上回る経費削減を達成しており、交通局の財政健全化に大きく寄与している。

【今後の方向性】

- 今後も積極的に経費削減に努め、交通局全体の経営健全化を推進していく。

15 「生活支援路線」の効率的・効果的な確保策の実施

…市バス系統において、運営コストを民営並に縮減したとしても、収支が赤字となる「生活支援路線」について、市民の足を守るため、系統の維持を図る。具体的には、当面の財政措置として一般会計からの繰入を確保するとともに、効率的な運行と利便性の向上の両立を目指した「小型バス・ジャンボタクシー代替モデル実証実験」を実施し、運営方策についての方向付けを行い、「生活支援路線」の確保策の確立を目指す。

| この事業を進めるための取組 | ①「生活支援路線」に対する一般会計支援 ②「小型バス・ジャンボタクシー代替モデル実証実験」の継続実施 | | | |
|---------------------------------|---|-------------|--------|----------------------|
| 活動量指標1 | 活動量目標 | 活動量実績値 | 活動量達成度 | 総合評価 A |
| 一般会計からの財政支援の額 | 所要額の確保 | 11億21百万円の確保 | 100% | |
| 活動量指標2 | 活動量目標 | 活動量実績値 | 活動量達成度 | |
| 小型バス・ジャンボタクシー代替モデル実証実験によるコストの削減 | 2億27百万円 (17年度コスト) | 2億18百万円 | 104% | |
| 成果指標 | 成果目標 | 成果実績値 | 成果達成度 | |
| 実証実験システムの収支改善額 | 28百万円 (17年度実績値) | 51百万円 | 182% | |

15. 「生活支援路線」の効率的・効果的な確保策の実施

| | | | |
|----|-----|-----|----------|
| 成果 | 達成 | B | A |
| | 未達成 | C | B |
| | | 未達成 | 達成 |
| | | 活動量 | |

活動量は、「生活支援路線」を将来に渡って維持していくための方策として、一般会計からの補助金を引き続き受けるとともに、平成17年7月から「小型バス・ジャンボタクシー代替モデル実証実験」を開始しコスト削減を図り、目標を達成している。成果であるこの実験システムの収支改善効果についても、コスト削減とお客様の利用の増加により51百万円改善し目標を達成していることから、総合評価は「A」とする。

【考察】

- 「京都市交通事業審議会」からの答申により、民営並コストで運営してもなお赤字となる路線に対する財政支援として、一般会計から引き続き補助が得られていることは、生活支援路線の維持に向けて非常に有効な取組である。
- 生活支援路線を維持していくための取組として、「京都のバス事業を考える会」からの答申を受け、平成17年7月から「小型バス・ジャンボタクシー代替モデル実証実験」を実施している。この実験において、小型バスとジャンボタクシーを活用して、コスト削減と利便性向上によるお客様の増加を図ることにより、収支改善の面で大きな成果を得ることができた。

【今後の方向性】

- 市の一般会計に対し、生活支援路線に対する財政支援を継続して要望していく。
- 引き続き「小型バス・ジャンボタクシー・代替モデル実証実験」に取り組み、その成果を他の生活支援路線の確保に生かしていく。
- 生活支援路線を維持するための新たな仕組みの構築に取り組んでいく必要がある。

16 地下鉄事業の長期収支改善

…将来にわたり、安定的かつ持続可能な地下鉄の経営を確保するため、「地下鉄事業経営健全化対策」等国制度の活用を図るとともに、交通局の健全化努力及び一般会計からの支援措置を得て、地下鉄事業の長期収支の改善を図る。

| | | | | |
|------------------------|--|-------------|--------|--|
| この事業を進めるための取組 | ①「地下鉄事業経営健全化計画」の着実な推進 ②地下鉄駅職員業務の民間委託化の実施 ③東西線線路使用料の見直し | | | |
| 活動量指標1 | 活動量目標 | 活動量実績値 | 活動量達成度 | 総合評価 A |
| 健全化出資金の確保 | 健全化出資金の確保 | 63億86百万円の確保 | 100% | |
| 活動量指標2 | 活動量目標 | 活動量実績値 | 活動量達成度 | |
| 利用者負担緩和支援補助金の確保 | 利用者負担緩和支援補助金の確保 | 4億66百万円の確保 | 100% | |
| 活動量指標3 | 活動量目標 | 活動量実績値 | 活動量達成度 | |
| 東西線(御陵～三条京阪間)線路使用料の削減額 | 17億円(計画値) | 17億円 | 100% | |
| 成果指標 | 成果目標 | 成果実績値 | 成果達成度 | |
| 現金収支(償却前損益) | △81億円(17年度実績値) | △65億円 | 125% | |

16. 地下鉄事業の長期収支改善

| | | | |
|----|-----|-----|----------|
| 成果 | 達成 | B | A |
| | 未達成 | C | B |
| | | 未達成 | 達成 |
| | | 活動量 | |

活動量の地下鉄事業経営健全化計画に基づく一般会計からの健全化出資金や運賃改定時に受けることとなった利用者負担緩和支援補助金について確保したほか、東西線線路使用料についても引き続き減額が図れ、目標を達成した。成果である現金収支(償却前損益)は平成17年度実績値から改善し、目標を達成していることから、総合評価は「A」とする。

【考察】

- 本取組は、地下鉄事業の不良債務を解消し、交通局の経営健全化を推進していくための中心的な取組であり、将来にわたり、安定的かつ持続可能な経営を確保するために必要不可欠なものである。
- 平成18年1月には、地下鉄運賃改定を実施した。実施に際しては、新たに駅職員業務の一部を民間委託化する計画を策定するなど、更なる経営健全化に着手するとともに、一般会計からの利用者負担緩和支援を受けることにより、計画で見込んでいた10%の改定率を7.4%に抑制した。

【今後の方向性】

- 地下鉄事業経営健全化計画に基づく取組を推進するとともに、交通局における一層の健全化努力として、平成19年4月から開始した駅職員業務の一部民間委託化を着実に推進し、地下鉄事業の長期収支の改善を図っていく。

18 お客様接遇の向上

…お客様により一層満足していただける市バス・地下鉄を目指し、市バス・地下鉄案内所の機能の充実を図るとともに、職員への表彰や指導を行うなど、信賞必罰を明確にした制度を実施する。

| | | | | |
|-----------------|--|--------|--------|------|
| この事業を進めるための取組 | ①市バス・地下鉄案内所の新設と機能の充実 ②「市バス・地下鉄サービスアップ優秀職員モニター制度」の継続実施 | | | |
| 活動量指標 | 活動量目標 | 活動量実績値 | 活動量達成度 | 総合評価 |
| モニター延べ調査回数 | 10,190回 (17年度実績値) | 9,857回 | 97% | B |
| 成果指標 | 成果目標 | 成果実績値 | 成果達成度 | |
| 「お客様の声」における礼状の数 | 67件 (17年度実績値) | 81件 | 121% | |

18. お客様接遇の向上

| | | | |
|----|-----|-----|----|
| 成果 | 達成 | B | A |
| | 未達成 | C | B |
| | | 未達成 | 達成 |
| | | 活動量 | |

活動量のモニター延べ調査回数については目標数を下回った。しかし、成果である「お客様の声」における礼状の数は目標を上回ったことから、総合評価は「B」とする。

【考察】

- お客様接遇の向上には、最前線の現場職員のマナー向上が不可欠であり、そのため交通局の管理職員が接遇状況の調査を行い、現場職員への指導を行うことは、非常に効果的な取組である。
- こうした取組の結果、お客様から寄せられた礼状の数は、目標である前年度実績を上回っており、職員の資質の向上は確実に図れているものと考えられる。

【今後の方向性】

- お客様への感謝表明やお客様の立場に立った案内や応対ができる接遇の優秀な職員に対して表彰する一方、接遇が不良な運転士については個別研修の強化をはじめとした厳しい指導を行い、問題がある運転士については処分の対象とするなど、信賞必罰の強化を図り、職員全体の資質向上に努めていく。

【今後の方向性】

- 引き続き、安全運転やマナー等の研修には全員の受講を目指す一方、職員がどのような研修を望んでいるかニーズの把握に努める。
- 業績評価制度について、新たに能力評価を加えた人事評価制度を平成19年度から実施し、業務改善や人材育成を図る。

20 市民とのパートナーシップの推進

…お客様から幅広く意見・要望を受け付けることや関係NPO団体等との懇談により、交通局に対するお客様のニーズの把握に努め、今後の事業運営に反映させる。

| | | | | |
|-----------------|--|--------|--------|-----------------------------------|
| この事業を進めるための取組 | ①「お客様の声」の聴取及び反映に向けた取組 ②お客様に対する「利用者アンケート」の実施 ③「交通局運営方針」の策定 ④関係NPO団体等との懇談 | | | |
| 活動量指標1 | 活動量目標 | 活動量実績値 | 活動量達成度 | 総合評価 B |
| 「お客様の声」の受付件数 | 1,407件 (17年度実績値) | 1,290件 | 92% | |
| 活動量指標2 | 活動量目標 | 活動量実績値 | 活動量達成度 | |
| 「交通局運営方針」の策定 | 策定 | 策定 | 100% | |
| 活動量指標3 | 活動量目標 | 活動量実績値 | 活動量達成度 | |
| 関係NPO団体等との懇談の実施 | 懇談の実施 (1回以上) | 3回実施 | 100% | |
| 成果指標 | 成果目標 | 成果実績値 | 成果達成度 | |
| お客様の声の回答率 | 100% | 100% | 100% | |

20. 市民とのパートナーシップの推進

| | | | |
|----|-----|-----|----|
| 成果 | 達成 | (B) | A |
| | 未達成 | C | B |
| | | 未達成 | 達成 |
| | | 活動量 | |

活動量の「交通局の運営方針」の策定や関係NPO団体等との懇談について実施できたが、「お客様の声」の受付件数については目標に達しなかった。成果であるお客様への声の回答件数割合については回答が必要なものについてはすべて回答でき、目標を達成していることから、総合評価は「B」とする。

【考察】

- いずれも市民とのパートナーシップを緊密にするものであり、市民ニーズに応えたサービスを提供するうえで、非常に重要な取組である。

【今後の方向性】

- お客様の声については、市長への手紙（電子メールを含む。）、京都市政情報総合案内コールセンター（いつでもコール）、交通局への書状等や交通局ホームページへの電子メールなど多様な方法で礼状、苦情、意見・要望などを受け付けている。今後も、お寄せいただいたご意見を事業に反映できるよう生かしていく。

21 地下鉄の延伸

…地下鉄東西線(二条～太秦天神川間)の早期開通を目指すとともに、新たな整備手法も視野に入れた地下鉄の更なる延伸(烏丸線:竹田以南,東西線:太秦天神川以西)の検討を行う。

| この事業を進めるための取組 | 地下鉄東西線(二条～太秦天神川間)の開通及び建設費の削減 | | | |
|-------------------------|------------------------------|--------|--------|------|
| 活動量指標1 | 活動量目標 | 活動量実績値 | 活動量達成度 | 総合評価 |
| 土木工事の進捗率 | 95% | 99% | 104% | A |
| 活動量指標2 | 活動量目標 | 活動量実績値 | 活動量達成度 | |
| 軌道工事の進捗率 | 95% | 100% | 105% | |
| 活動量指標3 | 活動量目標 | 活動量実績値 | 活動量達成度 | |
| 建築工事の進捗率 | 30% | 33% | 110% | |
| 活動量指標4 | 活動量目標 | 活動量実績値 | 活動量達成度 | |
| 駅設備工事の進捗率 | 50% | 57% | 114% | |
| 活動量指標5 | 活動量目標 | 活動量実績値 | 活動量達成度 | |
| 電力設備工事の進捗率 | 70% | 79% | 113% | |
| 成果指標 | 成果目標 | 成果実績値 | 成果達成度 | |
| 東西線(二条～太秦天神川間)の予定どおりの開業 | — | — | — | |

2 1. 地下鉄の延伸

| | | | |
|----|-----|-----|-----|
| 成果 | 達成 | B | (A) |
| | 未達成 | C | B |
| | | 未達成 | 達成 |
| | | 活動量 | |

活動量の土木工事・軌道工事・建築工事・駅設備工事・電力設備工事の進捗率は、目標を達成している。成果については、東西線(二条～太秦天神川間)の開業日を、当初予定を2箇月前倒しし、平成20年1月16日とすることができたことから、総合評価は「A」とする。

【考 察】

- 東西線二条～太秦天神川間については、延伸工事が順調に進捗し、平成19年10月には、当初予定を2箇月前倒しして、平成20年1月16日に開業する旨を発表することができた。
- 本取組は、都市における重要な大量輸送機関である地下鉄を、より多くの市民の皆様にご利用いただけるようにするものであり、お客様の利便性向上及びお客様の増加につながるものである。

【今後の方向性】

- 平成20年1月16日の開業に向け、引き続き工程の適切な管理と建設費の削減、安全管理の徹底に取り組む。

22 「歩くまち・京都」交通まちづくりプラン」によるTDM施策との連携

…高齢者や身体に障害のある人をはじめとするすべての人が安全で快適に、歩き、移動できる「歩くまち・京都」を実現するため、交通事業者として積極的に参画する。

| この事業を進めるための取組 | | 公共交通の利用促進に向けた交通社会実験等への参画及び具体的な取組の検討 | | |
|------------------------|-------------------------|-------------------------------------|--------|--|
| 活動量指標1 | 活動量目標 | 活動量実績値 | 活動量達成度 | 総合評価 A |
| 各種協議会・研究会への出席 | 歩いて楽しいまちなか戦略推進協議会への参加 | 参加 | 100% | |
| | 東山交通対策研究会への参加 | 参加 | 100% | |
| | 嵐山交通対策研究会への参加 | 参加 | 100% | |
| 活動量指標2 | 活動量目標 | 活動量実績値 | 活動量達成度 | |
| おもてなしキャンペーンの実施回数(実施日程) | 観光シーズンに延べ9日間実施(17年度実績値) | 10日間実施 | 111% | |
| 成果指標 | 成果目標 | 成果実績値 | 成果達成度 | |
| 秋の観光シーズン(11月)における延着時分 | 276時間以下/日(17年度実績値) | 162時間/日 | 170% | |

2.2 「歩くまち・京都」交通まちづくりプラン」によるTDM施策との連携

| | | | |
|----|-----|-----|----------|
| 成果 | 達成 | B | A |
| | 未達成 | C | B |
| | | 未達成 | 達成 |
| | | 活動量 | |

活動量の各種協議会や研究会への参画については、会議の参加と交通局が事業者としてできることを行っており、また、おもてなしキャンペーンの実施についても目標を達成している。成果である秋の観光シーズン(11月)における延着時分も、目標に達したことから、総合評価は「A」とする。

【考察】

- 各種協議会や研究会へ参画し、関係部署や関係機関と緊密な連携を取りつつ、京都市の交通の大部分を担う立場から、京都市基本計画に位置づけられている「歩くまち・京都」の実現に向け、役割を果たしている。
- 春・秋の観光シーズンには、市バス・地下鉄による快適な京都観光を楽しんでいただくため、職員による案内サービスや観光地行きの臨時バスの運行などを内容とする「おもてなしキャンペーン」に取り組んでいる。
- 成果の秋の観光シーズン(11月)における延着時分については、これらの取組だけではなく、京都市の交通政策と交通局の他の利用促進策などが相まって得られたものであることに留意する必要がある。

【今後の方向性】

- 京都市が進めている人や環境にやさしい公共交通優先型の「歩くまち・京都」の実現に向け、交通局としての役割を積極的に担っていく。

【今後の方向性】

- 市バスのバリアフリー化推進のため、継続してノンステップバス等低床型車両の導入を拡大するとともに、導入に合わせた停留所施設の改善を行う。
- 地下鉄については、引き続き多目的トイレへの改修など、更なるバリアフリー化の実現を図る。

24 環境保全対策の推進

…事業活動に伴う環境負荷を少なくするため、バス車両の低公害車及び低燃費車への代替を行うとともに、交通局本庁舎において、ISO14001の認証取得に向け取り組むことにより、大気汚染や温暖化等を抑制し、地球環境を保全する活動の先導的役割を担う。

| | | | | |
|----------------------|---|----------|--------|--|
| この事業を進めるための取組 | ①天然ガスバスの導入促進 ②アイドリングストップバスの導入促進 ③バイオディーゼル燃料「みやこめぐるオイル」の使用拡大 ④ISO14001の認証取得 | | | |
| 活動量指標1 | 活動量目標 | 活動量実績値 | 活動量達成度 | 総合評価 A |
| 低公害車の導入車両数 | 3両 (天然ガスバス) | 3両 | 100% | |
| 活動量指標2 | 活動量目標 | 活動量実績値 | 活動量達成度 | |
| 低燃費車の導入車両数 | 98両 (アイドリング・ストップバス) | 105両 | 107% | |
| 活動量指標3 | 活動量目標 | 活動量実績値 | 活動量達成度 | |
| バイオディーゼル燃料使用車両数 | 93両 | 93両 | 100% | |
| 活動量指標4 | 活動量目標 | 活動量実績値 | 活動量達成度 | |
| ISO14001 認証取得に向けた取組 | ・取組開始宣言(キックオフ宣言) ・職員への研修 ・平成19年1月から試行実施の開始 | すべて実施 | 100% | |
| 成果指標 | 成果目標 | 成果実績値 | 成果達成度 | |
| 低公害車・低燃費車導入によるCO2削減量 | 533.7t削減 | 569.4t削減 | 107% | |

24. 環境保全対策の推進

| | | | |
|----|-----|-----|-----|
| 成果 | 達成 | B | (A) |
| | 未達成 | C | B |
| | | 未達成 | 達成 |
| | | 活動量 | |

活動量の低公害車や低燃費車の導入車両数や、バイオディーゼル燃料使用車両数も目標を達成している。また、成果である低公害車・低燃費車導入によるCO₂削減量も目標を達成したことから、総合評価は「A」とする。

【考察】

- 全750両中、低公害車（天然ガスバス）は累計で36両、低燃費車は累計で480両、黒煙等減少装置（DPF）設置車両は累計で51両となった。
- 市バス車両の低公害化の推進は、地球温暖化の防止につながると同時に、市民の環境保全意識の高まりにも寄与するものである。また、ISO14001認証取得に向けた取組を実施することで、職員の環境保全意識を高めることができた。

【今後の方向性】

- 今後も取組を着実に推進するとともに、更に高い効果を期待できる新たな技術が普及した際には、これを取り入れていくことが必要である。
- ISO14001の認証については、平成19年8月29日に壬生庁舎において取得することができた。

平成19年度 京都市交通事業事務事業評価

平成19年11月発行

☆この評価に関するご意見，お問い合わせ先

京都市交通局 企画総務部企画課

〒604-8804 京都市中京区壬生坊城町48

TEL 075-822-9108 FAX 075-822-9247

URL <http://www.city.kyoto.lg.jp/kotsu/>