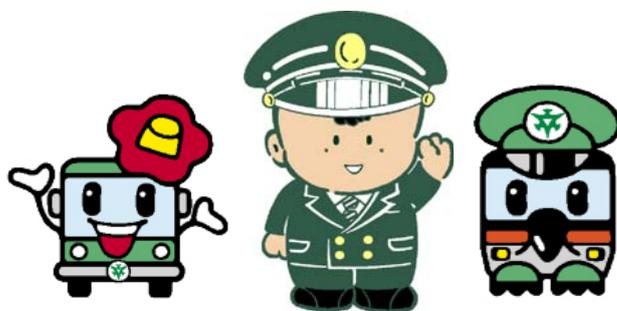


# 平成20年度 交通局運営方針

すべてはお客様のために

～お客様に愛され、信頼される市バス・地下鉄をめざして～



平成20年6月  
京都市交通局

京都市交通局では、きめ細やかに張り巡らした市バス路線と市内の東西及び南北を結ぶ大動脈である地下鉄で、日常生活に欠かすことのできない生活の足として、また、観光で京都を訪れる方の便利でお手ごろな公共交通機関として、皆様のくらしを毎日支えています。



## 市バス事業の概要



市バスは、74系統 760台のバスが市内を網の目のように運行し、1日で地球を2周する約7万9,000kmを走り続け、毎日約31万人のお客様にご利用いただいています。これは、市内のバス交通のうち約85%を占めており、まさに市内交通の中心的な役割を果たしています。



## 地下鉄事業の概要



地下鉄は、都市空間を有効に活用しつつ、地域の発展と活性化に極めて大きな効果をもたらすとともに、CO<sub>2</sub>排出量が自家用車の約20分の1であり、地球環境にも大変優しい公共交通機関です。京都市の地下鉄は、烏丸線と東西線を合わせて31.2kmの2路線で、37編成、222両で毎日地球1周を超える5万2,000kmを運行し、毎日約32万人のお客様を安全・確実にお運びしています。

しかし、その便利な地下鉄も、巨額の建設費がかかることから、その債務をどのようにして返済していくかが課題となっています。



## 平成20年度の1年間、交通局では、



「すべてはお客様のために」を合言葉に・・・



平成18年6月に策定した「京都市交通事業第2次アクションプログラム」に基づき、一層の経営健全化を推進するとともに、市バス・地下鉄の安全運行の確立や積極的な増収・増客に取り組み、お客様満足度日本一のサービス向上を目指します。



現在の経営健全化計画「京都市交通事業ルネッサンスプラン」が最終年度を迎えるため、プランの達成に全力で取り組むとともに、次の5年間の新たな経営健全化計画を策定し、更なる経営健全化を目指します。



市バス・地下鉄の積極的なお客様増加策を推進することを目的とした「乗っておくれやす大作戦 プロジェクトチーム」を交通局内に設置し、旅客ニーズに即した運行や、交通・観光関連など他の事業者や市の関係部局とのタイアップ事業、市バス80周年記念事業などを企画し実施します。

- 安心して利用していただけるよう、より安全な市バス・地下鉄を目指します。
- 人件費・経費の削減や、更なるサービスの向上により、民間のバスや鉄道事業者に負けない事業運営を目指します。
- 職員の接遇マナーアップにより、市民に愛される市バス・地下鉄を目指します。
- 市バス・地下鉄の各施設のバリアフリー化や、環境に配慮したバス車両や燃料の導入など低公害化の取組を進め、公共交通優先型の「歩くまち・京都」の実現に貢献する人や環境に優しい市バス・地下鉄を目指します。



## 1 安全・安心・快適な市バス・地下鉄の運行

～“安全第一”と“快適”をモットーに～

… 1ページ

## 2 お客様の増加，収入増のための積極的な営業推進

～ますます便利で魅力的に～

… 5ページ

## 3 経営健全化へ向けた取組の推進

～市民の足を守る強い決意をもって～

… 9ページ

## 4 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

～お客様満足度“日本一”を目指して～

… 13ページ

## 5 人や環境にやさしい公共交通優先型の社会への貢献

～「歩くまち・京都」の新しい価値観の創造へ～

… 15ページ

# 1 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 【自動車部運輸課, 高速鉄道部営業課・運輸課・施設課】

⇒公共交通を安心して利用していただけるよう, より安全な市バス・地下鉄を目指して取組を進めます。

20年度予算額は  
2億7,032万円です。



20年度は…

○市バスでは平成18年度に設置した「安全統括管理者」のもと、「安全運行推進係」を新設し、管理の受委託(※)先の事業者を含め、営業所に対する事故防止の指導, 徹底を行うなど, 安全に関する管理体制の更なる強化を図ります。

※管理の受委託: 交通局が運賃, ダイヤ, 路線などに責任を持ちながら, 運行を民間バス事業者に委託するもの

○地下鉄では, 平成18年度に設置した「安全運行管理官」を運行に関する責任者として, 引き続き安全の確保に努めるとともに, 消防局と協力して設置した「京都市高速鉄道防火安全対策委員会」等を中心に災害やテロを想定した訓練の実施や対応マニュアルの整備を行うなど, より安全な地下鉄を目指した取組を進めます。

○火災対策として, 全ての地下鉄駅でホーム階とコンコース階の間に, 防火戸などを設置します。  
(平成17年度~21年度で実施, 20年度は国際会館, 松ヶ崎, 北山, 北大路, 鞍馬口の5駅に設置)

○地震の大きな揺れが到達する数秒~数十秒前に気象庁から配信される緊急地震速報データを, 運行中の地下鉄列車へ音声または音響で自動的に通報することにより, 運転士が列車の停止措置を行う「緊急地震速報システム」を導入します。

### 19年度の主な取組

- ・管理の受委託先の事業者を含む「全市バス安全運行推進会議」の実施
- ・市バス運転士の実技運転研修の実施
- ・地下鉄駅浸水時避難確保計画を作成し, 浸水時の避難出口を旅客に分かるよう表示(平成19年6月)
- ・地下鉄太秦天神川駅にて火災対策訓練(列車火災を想定した訓練)を実施(平成19年12月)
- ・地下鉄駅への防火戸などの設置 4駅に設置(京都, 小野, 柳辻, 山科)

## (2) 市バス路線・ダイヤの改善 【企画総務部企画課, 自動車部運輸課】

⇒お客さまにお乗りいただきやすい市バス路線・ダイヤにします。

20年度は…

- JR京都線（西大路～向日町間）の新駅開業に伴い、同駅を拠点とした市バス路線網の整備を行います。
- バス車両を増車し（平成20年1月）、路線の増強や観光シーズンにおける臨時バスの増発などに積極的に取り組みます。
- 道路交通事情に見合うよう、区間運転時分などを見直し、お客様がよりご利用しやすいダイヤ設定に努めます。

### 19年度の主な取組

平成20年1月実施の運転計画において、路線・ダイヤを改善

- ・地下鉄東西線延伸に伴うバス路線再編（新設1系統を含む7系統を地下鉄太秦天神川駅に接続）
- ・観光シーズン輸送の増強（4系統）
- ・通学輸送の増強（2系統）
- ・夕刻や夜間輸送の増強（6系統）
- ・遅れの生じにくいダイヤ設定（区間運転時分の見直しなど）

## (3) 市バスの走行環境改善による定時性の確保

【企画総務部企画課, 自動車部運輸課, 高速鉄道部運輸課】

⇒市バスが遅れずに走れるように、バス専用レーンの確保などに取り組みます。

20年度予算額は  
1,000万円です。



20年度は…

- 専用レーン内の違法走行や違法駐停車車両の排除に向けて、現地調査を実施し、所轄警察署に一層の取締強化を求めます。
- 京都府警に対し、公共車両優先システム（PTPS）の適用箇所の拡大を要請します。
- 市民やドライバーに対する啓発活動として、京都府警と連携した「市バス走行環境改善キャンペーン」を月1回実施します。
- 観光シーズンには、引き続き重点取組として主要駅、バス停留所などでの旅客案内サービスを実施するとともに、特にピーク時には違法駐停車等による道路混雑を解消するための啓発活動を行います。

### 19年度の主な取組

- ・観光シーズンにおけるお客様へのご案内と特別警戒 延べ1,220人参加（平成19年度実績）
- ・違法駐停車車両の排除に向けて、現地調査と所轄警察署への要望活動を展開
- ・走行環境改善・バス専用レーンPRチラシを作成し、運転免許試験場・市バス案内所など関係各所で配布
- ・京都府警と連携し、バス専用レーン啓発のため毎月1回「市バス走行環境改善キャンペーン」（四条通、西大路通など）を実施（平成19年4月～）

#### (4) バス待ち環境の改善 【企画総務部総務課, 自動車部技術課, 高速鉄道部営業課】

⇒バス停へのバスロケーションシステム, 上屋・ベンチなどの設置や, 地下鉄駅への市バス接近表示器の設置等を行い, お客様に快適なバス待ち環境を提供します。

20年度予算額は  
3,702万円です。



20年度は…

- バスロケーションシステムを新たに8基設置します。
- 市バス接近表示器を地下鉄駅に新たに2基（五条駅, 京都市役所前駅）設置します。
- バス停留所に上屋やベンチを設置します。

##### 今までの主な取組

- 平成2年度 バス総合運行システム・バスロケーションシステムを一部運用開始  
(桂駅西口, 京都駅前のりば, 西大路通, 下鴨・河原町通)
- 平成5年度 今出川通, 東山通などで運用拡大(42基)
- 平成6年度 竹田街道, 九条通などで運用拡大(66基)
- 平成7年度 バスロケーションシステムの運用拡大(停留所36基, 公共施設型5基)  
以後, 順次増設し, 現在258基(公共施設内6基除く, 平成20年3月末現在)
- 平成16年度 市バス接近表示器を今出川駅に設置
- 平成18年度 市バス接近表示器を3駅(丸太町, 四条, 東山)に設置
- 平成19年度 市バス接近表示器を5駅(九条, 二条城前, 二条, 西大路御池, 太秦天神川)に設置

#### (5) ITの活用による情報提供 【企画総務部総務課】

⇒ホームページやモバイル端末などを活用し, 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ります。

20年度予算額は  
186万円です。



20年度は…

- 交通局ホームページの更なる充実に努めます。

##### 19年度の主な取組

- ・インターネット経路検索サービス「洛ナビ」のサービス開始
- ・ホームページの利用になんらかの制約がある方や利用に不慣れな方を含めて, 誰もがホームページなどで提供される情報や機能を支障なく利用できるように, 音声読み上げ機能などを拡充
- ・ホームページの発信内容の見直しを行うとともに, オリジナルグッズの発売情報など新規情報を72ページ分追加

## (6) 分かりやすい案内表示への改善

【企画総務部企画課, 自動車部営業課・運輸課, 高速鉄道部営業課・運輸課】

⇒市バスや地下鉄の案内表示を工夫し、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します。

20年度予算額は  
2,714万円です。



20年度は…

- よりお客様がわかりやすい市バス・地下鉄の路線図などを発行します。
- 4箇国語表示の地下鉄出入口案内標識を増設します。

### 19年度の主な取組

- ・「地下鉄沿線エリアマップ」, 市バス観光マップ「バスなび」をリニューアル(平成20年1月)
- ・地下鉄2駅(西大路御池, 太秦天神川)に地下鉄・市バス乗継案内板を設置
- ・地下鉄東西線各駅の階段手すり点字表示を改修
- ・地下鉄烏丸線全駅(竹田駅除く)にホーム下避難場所案内表示を設置
- ・地下鉄烏丸線4駅(五条, 九条, 十条, くいな橋)の出入口案内標識を4箇国語表示に変更

## 2 乗客増、収入増のための積極的な営業推進

### (1) 増収・増客対策の実施 【企画総務部企画課、高速鉄道部営業課】

⇒局内に「乗っておくれやす大作戦プロジェクトチーム」を設置し、市バス・地下鉄の積極的なお客様増加策を企画・実施するとともに、引き続き、増収対策として駅のスペースを活用した「駅ナカビジネス」の展開を推進します。

20年度予算額は  
2,230万円です。



20年度は…

- 平成20年4月に局内に次長をトップとした「乗っておくれやす大作戦プロジェクトチーム」を新たに設置し、市バス・地下鉄の利用状況の調査・分析を行い、旅客ニーズに即した運行や戦略的な市バスの臨時増発、交通・観光関連など他の事業者、市の関係部局とも連携したタイアップ事業等を企画し、積極的なお客様増加対策に取り組めます。
- 駅ナカビジネスの取組として、地下鉄主要駅構内への現金自動預払機（ATM）や災害対応型自動販売機の設置、烏丸線京都駅でのワゴンセルの試行的実施により、駅の利便性向上と収入増を図ります。また、ワゴンセルについては、その実施結果を精査した上で、さらなる拡大を検討します。
- 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ます。
- クレジット機能付きICカード「京都ぶらす OSAKA PiTaPa」を活用し、京都市内の商店街などで構成する「きょうと情報カードシステム」（KICS）と連携した「レール&ショッピング in 京都」の継続実施や、京都御池地下街株式会社（ゼスト御池）と連携した取組をはじめとして、商業施設との連携によるお客様サービス向上と利用促進の取組を推進します。

#### 今までの主な取組

- ・「駅ナカビジネス」の展開
  - 平成15年 3月 「ミニ・コンビニ 都くん」四条駅店 開店
  - 平成16年 4月 「フレッシュジューススタンド」京都駅店 開店
  - 平成19年 3月 コンビニエンスストア「洛マート」北大路駅店 開店
  - 平成19年 4月 山科駅にATM設置
  - 平成19年10月 京都駅に雑貨店「KITTO」開店
  - 平成20年 4月 太秦天神川駅にATM設置
- ・京都駅構内イベントスペースの活用を開始（平成18年10月）
- ・「京都ぶらす OSAKA PiTaPa」を活用した地下鉄運賃還元サービス「レール&ショッピング in 京都」を実施（平成19年10月～12月）
- ・「地下鉄沿線エリアマップ」をリニューアル（優待特典、散策モデルコースを掲載）（平成20年1月）
- ・地下鉄東西線延伸記念イベント「市バス・地下鉄で遊ぼう！京都チャレンジスタンプ&キーワードラリー（市バス・地下鉄でラリーポイントを巡り、応募された方の中から抽選で賞品を進呈）」を実施（平成20年1月～3月）

## (2) 広告料収入増対策の実施 【企画総務部企画課】

⇒市バス・地下鉄の既存広告枠の活性化と新たな  
広告の導入を推進し、増収を図ります。

20年度広告収入予算額は  
11億1,600万円です。

※内訳 バス 4億1,800万円  
地下鉄 6億9,800万円



20年度は…

- 平成18年度から3年間で1億円の増収を目指しており、その目標達成に向け積極的に取り組みます。
- 新たに地下鉄烏丸線におけるラッピングトレインの運行や一車両の中吊広告全てを一広告主が買い取るジャック広告の実施に取り組みます。
- 地下鉄駅構内の階段や壁面を利用した広告の拡充に取り組みます。

### 19年度の主な取組

- ・新規広告媒体の導入・拡充
  - 無料情報誌ラック付AED 地下鉄全31駅設置（平成20年3月末現在）
  - 市バスポディステッカー広告 延べ100台（平成19年10月～11月）
  - 地下鉄駅構内の壁面を活用した「大型臨時パネル広告」3駅（平成19年7月～8月、12月～）
  - 「京都びらす OSAKA PiTaPa」告知タイアップフラッグ広告 地下鉄全29駅（平成19年4月～9月）
- ・太秦天神川駅、西大路御池駅の電照式広告看板の入札販売 18枠
- ・太秦天神川駅における広告コンペの実施 1枠
- ・地下鉄広告の稼働率の向上
  - 車両の窓に貼るステッカー広告 15年度26.8% → 19年度63.8%
  - 網棚上部に掲出されるポスター 15年度45.4% → 19年度95.8%
  - 各駅に掲出する大型ポスター 15年度51.9% → 19年度72.0%

## (3) 運賃制度の改善 【企画総務部企画課】

⇒お客様にとってシンプルで分かりやすく、ご利用いただきやすい乗車券を発売します。

20年度は…

- 他都市からのお客様にもお使いいただきやすいように、市バス・地下鉄と京都エリアや周辺の電車やバスが一日乗り放題の企画乗車券（いい古都チケット、京阪みやこ漫遊チケット、京都観光一日乗車券「京めぐり」、京都嵐山・びわ湖大津1dayチケット、京都地下鉄・嵐電1dayチケット、京都地下鉄・京阪大津線1dayチケット等）を、引き続き他社局と提携して観光等のシーズンに応じて発売します。
- 修学旅行生の誘致と市バス・地下鉄の旅客誘致を目的とした、修学旅行生専用の市バス・地下鉄・京都バスの一乗車券「京都修学旅行パス（仮称）」を発売します。

### 19年度の主な取組

- ・市バス通学学期定期券（1学期券）の通用期間を2日拡大
- ・地下鉄東西線延伸を契機に、地下鉄全線と嵐電全線が1日乗り放題となる「京都地下鉄・嵐電1dayチケット」と地下鉄全線と嵐電全線、京阪大津線全線が1日乗り放題となる「京都嵐山・びわ湖大津1dayチケット」を発売（平成20年3月）
- ・地下鉄で「PiTaPa」などのICカード乗車券の利用サービスを開始するとともに、「PiTaPa」で地下鉄をご利用いただいた場合の運賃割引サービス「利用額割引」を実施（平成19年4月）

#### (4) 市民に愛される市バス・地下鉄を目指したPR活動の実施

【企画総務部企画課, 高速鉄道部営業課】

⇒様々な取組を通じて市バス・地下鉄を積極的にPRし、旅客増を目指すとともに、親しみの持てる市バス・地下鉄を目指します。

##### 20年度は…

○市バス事業開業80周年を記念し、PRやイベントを実施します。

○「区民ふれあいまつり」に参加し、市バス・地下鉄をPRします。

○「スルッとKANSAIバスまつり」に参加し、市外のお客様に対しても、市バス・地下鉄をPRします。

○市の事業とタイアップし、お客様の増加を目指します。

○市バス・地下鉄のオリジナルグッズを販売します。

○「アートパフォーマンス in 山科駅」を毎月1回開催します。

##### 19年度の主な取組

- ・区民ふれあいまつりに参加（北区、醍醐支所、右京区）
- ・スルッとKANSAIバスまつりに参加（平成19年9月16日）
- ・市の事業とのタイアップ（「京都・東山花灯路」、「京都・嵐山花灯路」、「伝統産業の日」）
- ・スルッとKANSAI「電車・バスカレンダー」、「電車・バス文具セット」、「バスぷっくりシール」の発売
- ・地下鉄東西線山科駅の「音の広場」で毎月1回（全12回）「アートパフォーマンス in 山科駅」を開催

## (5) 観光客の誘致による増客対策の実施 【企画総務部企画課、自動車部営業課・運輸課】

⇒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みます。

20年度予算額は  
8,296万円です。



20年度は…

- 旅行代理店との提携により関西圏外のお客様向けの旅行商品に京都観光一日乗車券を組み込むことで、観光利用の促進を図ります。
- 修学旅行生の誘致と市バス・地下鉄の旅客誘致を目的とした、修学旅行生専用の市バス・地下鉄・京都バスの共通一日乗車券「京都修学旅行パス（仮称）」を発売します。（再掲）
- 首都圏から観光に来られるお客様のため、「京都館（東京駅八重洲口正面）」での観光一日乗車券などを発売します。
- 定期観光バス事業において、団塊世代を狙ったコース、ガイドが企画したコースなど80周年記念コースの設定や、記念グッズの製作を企画します。また、「京都おこしやす大学」との連携を引き続き推進するとともにPR強化にも取り組みます。

### 今までの主な取組

- ・市内観光地などを巡る観光路線「洛バス」3系統を、観光に来られるお客様に分かりやすいように専用デザインの車両で運行（平成17年1月～）
- ・「洛バス」の利用促進を図るため、バス停周辺の観光案内充実、マップやPRチラシの作成、ダイヤの充実を実施（平成16年度～19年度）
- ・定期観光バス事業の利用促進策の取組として京都市の観光部局の体験型観光施策である「京都おこしやす大学」の旅行プランへの「京の冬の旅」コースと「京の夏の旅」コースの組込
- ・京都市内に修学旅行生を誘致するため、各地の中学校へダイレクトメールを送付

### 3 経営健全化へ向けた取組の推進

#### (1) 総人件費の抑制 【企画総務部職員課, 自動車部営業課, 高速鉄道部運輸課】

⇒市バス営業所の「管理の受委託」や地下鉄駅職員業務の民間委託など職員数の削減や給与制度の厳正な運用により、民間に負けない経営努力を行い、総人件費の抑制を目指します。

20年度は…

○ルネッサンスプランにおける経営健全化の取組の柱として、平成12年3月に全国初の取組として市バス事業の管理の受委託に着手し、平成19年3月に目標とする全車両の2分の1を委託する体制となりました。引き続き、この体制での安全で効率的な運営に努めます。

○地下鉄駅職員業務の一部を民間事業者に委託し、更なる経営健全化に努めます。平成19年度から平成21年度までの3年間で14駅の駅職員業務を委託することとしており、平成20年度には引き続き3駅（北山、五条、二条）で委託を実施します。

#### 今までの主な取組

- ・職員数の削減 平成14年度 1,851人 ⇒ 平成19年度 1,414人（437人削減）  
市バス事業 平成14年度 1,256人 ⇒ 平成19年度 829人（427人削減）  
地下鉄事業 平成14年度 595人 ⇒ 平成19年度 585人（10人削減）  
※平成19年度の地下鉄事業職員数には、東西線延伸による増員を含む。
- ・給与、管理職手当のカット
- ・バス運転士など技能労務職の新規採用職員への、国家公務員行政職俸給表（二）に相当する給料表の適用及び初任給の引下げ
- ・手当の廃止、見直し

#### (2) 経費の削減 【企画総務部財務課】

⇒あらゆる経費を減らすなど、民間に負けない経営努力を行い、運行コストの削減を目指します。

20年度予算における  
経費削減額は  
11億3,300万円です。



20年度は…

○平成20年度予算において、平成14年度予算比1割削減（9億800万円）のルネッサンスプランの目標を上回る削減を行いました。引き続き委託業務の内容などの点検を行い、更なる経費削減を図ります。

#### 今までの主な取組（ルネッサンスプラン期間中の削減実績）

平成19年度での削減実績…9億2,300万円 ※内訳 バス 3億7,200万円  
地下鉄 5億5,100万円

### (3) 「生活支援路線」の効率的・効果的な確保策の実施

【企画総務部企画課・財務課, 自動車部営業課】

⇒ご利用が少なく運営コストを民間並み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、全力で維持を図ります。

20年度における一般会計からの繰入額（生活支援路線補助金）は10億9,400万円です。



20年度は…

- 地元地域と連携した路線のPRなど、生活支援路線の乗客増に取り組むとともに、市の一般会計から「生活支援路線」に対する補助金を受け、市民生活に欠かせない市バス路線のネットワークの維持に努めます。
- 民間事業者と連携して平成17年7月から平成20年1月まで実施した「小型バス・ジャンボタクシー代替モデル実証実験」の成果を踏まえ、低コストで小回りの利く小型バスを増車し、市内南西部6系統で運行を行います。

#### 今までの主な取組

- 平成14年度 「京都市交通事業審議会」に「生活交通」の確保方策やサービス水準について諮問
- 平成15年度 「京都市交通事業審議会」から、今後も公営企業として維持していく旨の提言が提出される。
- 平成16年度 市の一般会計から生活支援路線補助金の繰入を開始  
「京都のバス事業を考える会」において、生活支援路線の確保方策及び安全・安心・快適なバスサービスのあり方について協議→中間答申（平成17年1月）→最終答申（平成17年4月）
- 平成17年度 「小型バス・ジャンボタクシー代替モデル実証実験」開始（平成17年7月～平成20年1月）
- 平成19年度 「小型バス・ジャンボタクシー代替モデル実証実験」の結果により、小型バスを増車（小型バスの19年度末保有台数 19両）  
市の一般会計から継続して生活支援路線の繰入（11億66百万円）

## (4) 地下鉄事業の長期収支改善

【企画総務部財務課, 高速鉄道部運輸課】

⇒速くて便利な地下鉄ですが、建設費が巨額で、その返済が大きな負担となっていることから、「地下鉄事業経営健全化計画」を着実に推進し、地下鉄の財政基盤の強化を図ります。

20年度は…

○地下鉄事業経営健全化計画の取組を推進します。

- ・国の地下鉄事業経営健全化対策制度を活用して策定した「地下鉄事業経営健全化計画」(計画期間：平成16～25年度)の着実な推進を図るため、交通局の健全化努力に加え、市からの出資金(平成20年度予算は81億6,200万円)により、不良債務の抑制を図り、交通局の財政基盤を強化します。
- ・駅職員業務の一部を民間事業者に委託し、更なる経営健全化に努めます。平成19年度から平成21年度までの3年間で14駅の駅職員業務を委託することとしており、19年度には7駅(十条, くいな橋, 蹴上, 東山, 二条城前, 西大路御池, 太秦天神川)で、20年度には3駅(北山, 五条, 二条)で委託を実施します。
- ・平成19年度に国において創設された、「公的資金補償金免除繰上償還」制度を活用し、平成19年度から平成21年度の3カ年で、金利5%以上の高金利建設企業債総額549億円を借換えることにより、利息負担の軽減を図ります。

○新たな取組として、御陵～三条京阪の第三セクター区間の直営化を図ります。

- ・第三セクターである京都高速鉄道株式会社が保有する東西線の御陵・三条京阪間については、既に京阪京津線が運行していたため、国や京阪電鉄と協議して、第三セクターが鉄道施設を建設・保有し、これを京都市が線路使用料を負担して借り受け運行することとなりましたが、その後、国において創設された公営地下鉄事業の資金不足を抑制する制度が適用できないという問題が生じました。
- ・そこで、国や会社と協議した結果、会社を解散して、この区間の運営を第三セクター方式から京都市直営方式に改めることとしました。これにより、国の制度を活用して資金不足を抑制することが可能となるとともに、この区間の建設費返済について、会社が返済する場合と比較して、約600億円の将来負担が軽減され、本市地下鉄事業の経営健全化に資することとなります。

### 今までの主な取組

- ・「地下鉄事業経営健全化計画」
  - 目標：平成23年度での現金収支(償却前損益)の黒字化など
  - 取組内容
    - 一般会計からの健全化出資金(平成16年度～ 総額640億円)19年度予算 74億10百万円
    - 交通局の健全化 人件費経費の削減, 高金利建設企業債の借換 19年度借換額 107億87百万円
    - 運賃改定の実施 平成18年1月 初乗り運賃200円→210円など
- ・運賃改定の実施にあわせた更なる健全化の取組, 一般会計からの支援及びお客様への新たなサービスの実施
  - 主な取組内容
    - 駅職員業務の一部民間委託化による60人の職員削減
    - 東西線延伸(二条～太秦天神川間)の総建設費の削減
    - 一般会計による地下鉄利用者負担緩和支援補助金の創設
    - 市営地下鉄1dayフリーチケットの新発売
    - 1割お得な「トラフィカ京カード」の発売 など

## (5) 外郭団体改革の推進 【企画総務部総務課】

⇒交通事業運営に密接に関係する外郭団体に対する関与のあり方を見直すとともに、団体の効率化・活性化を図ります。

20年度は…

○交通局が所管する外郭団体「京都高速鉄道株式会社」を平成20年度中に解散し、鉄道事業以外の付帯事業を他の外郭団体に移管することにより、目標としている統廃合を達成します。

19年度の主な取組

- ・地下鉄事業経営健全化の取組と併せて、京都高速鉄道株式会社の事業整理及び会社解散について検討
- ・外郭団体の委託業務のうち、一部の業務で契約方法の見直しを実施

## 4 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

### (1) お客様接遇の向上 【企画総務部総務課・研修所】

⇒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、職員のお客様に対する接遇の向上に取り組みます。

20年度は…

- 地下鉄東西線（二条～太秦天神川間）の延伸開通に伴い、平成20年3月31日に設置した太秦天神川駅上の「SANSA 右京」1階の市バス・地下鉄案内所を活用し、嵐山、嵯峨野方面への案内を充実します。
- お客様を第一とした職員の接遇向上を目指し、交通局の管理職員が市バス・地下鉄乗務員及び駅職員の接遇状況について調査を行う「市バス・地下鉄サービスアップ優秀職員モニター制度」を引き続き実施します。

#### 19年度の主な取組

- ・市バス・地下鉄サービスアップ優秀職員モニター制度  
平成19年1月～12月 延べ調査回数 9,729回

### (2) 職員研修と「人事評価制度」の実施 【企画総務部職員課・研修所】

⇒市バス・地下鉄が、将来にわたって愛され信頼される「市民の足」となるよう職員研修を実施するなど、職員の更なる意識向上を目指すとともに、「人事評価制度」を実施し、更なる業務改善と管理監督職員の能力・意欲の向上を図ります。

20年度予算額は  
217万円です。

20年度は…

- 全職員を対象とする所属研修では、交通局の現状を再認識し、経営感覚に優れ、お客様のニーズに能動的に対応できる職員の育成を図ります。
- 市バス運転士研修では、研修用模擬コースによる安全運転実技やお客様への対応実習などの取組を行います。
- 地下鉄職員研修では、事故防止や異常時の処置訓練、お客様への対応実習などの取組を行います。
- 業績評価と能力評価からなる「人事評価制度」を継続的に実施することで、より効率的・効果的な業務遂行と計画的な人材育成、適材適所の人事配置に取り組んでいきます。
- 服務規律を徹底し不祥事を防止するため、全ての研修において服務規律遵守の視点を導入するとともに、管理監督職員の更なる指導力向上を図るため、管理監督職員指導力向上研修の対象を全ての係長級以上職員に拡大して実施します。

#### 19年度の主な取組

- ・所属研修（全職員対象） 延べ受講者数 1,863人（受講率100%）
- ・市バス運転士セミナー（3年サイクルで実施） 延べ受講者数 183人（受講率100%）
- ・地下鉄定期教育訓練 延べ受講者数 2,272人（受講率100%）
- ・人事評価制度 対象職員 部長級7人 課長級34人
- ・管理監督職員指導力向上研修 延べ受講者数72人（受講率100%）

### (3) 市民とのパートナーシップの推進 【企画総務部総務課・企画課】

⇒お客様からの幅広い意見・要望の受け付けや地域との連携などにより、お客様ニーズの把握に努めるとともに増客に取り組めます。

#### 20年度は…

- 手紙や電子メールなど様々な手段で「お客様の声」をお伺いし、そのうち即座に改善が必要なものはすぐに対応するとともに、連絡先の分かる方に対してはすべて書面や電話で回答します。また、「声」の内容は職員にも周知し、事業に反映できるよう生かします。
- 市バス・地下鉄の次期5箇年経営健全化計画の策定に際して、パブリック・コメントを実施します。
- 地域や各種団体と連携し、バス路線やダイヤのPRなどお客様増加を目指した取組を推進します。

#### 今までの主な取組

- ・平成17年1月 お客様から多く寄せられるご意見とその回答について、「よくあるご質問」として交通局ホームページ上に掲載
- ・平成17年3月 交通局ホームページ上で「お客様の声」の受付を開始
- ・「お客様の声」の受付件数 

平成16年度	435件	平成17年度	1,407件
平成18年度	1,290件	平成19年度	1,158件
- ・市バス路線再編などの際の参考とするため、市で年2回実施している「市政総合アンケート」を活用して、バスの利用状況等を調査（平成19年度）
- ・地下鉄東西線延伸開通やそれに伴う市バス路線の再編を契機に、右京区で実施されたモビリティマネジメントへ都市計画局交通政策室などとともに参画
  - 右京区の取組 平成19年11月 南太秦学区でのワークショップ（南太秦おでかけマップの作成）
  - 平成20年 1月 市民しんぶん右京版に右京区おでかけマップの掲載
  - 平成20年 3月 シンポジウム「環境・まちづくりフォーラム in 京都」の開催

## 5 人や環境にやさしい公共交通優先型の社会への貢献

### (1) 「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

【企画総務部企画課, 自動車部営業課・運輸課】

⇒パーク&ライドをはじめとするTDM(交通需要管理)施策と連携し、「歩くまち・京都」の実現を目指します。

20年度は…

○市内公共交通輸送の大部分を担う交通事業者として、都市計画局歩くまち京都推進室をはじめ関係部局と連携し、自動車交通中心から徒歩と公共交通優先へ転換することを目指す「歩いて楽しいまちづくり」の取組に積極的に参画します。

○観光地での交通環境の改善を目指す「東山交通対策研究会」などに引き続き参画し、観光シーズンの「東山シャトルバス」の運行等に取り組みます。

19年度の主な取組

- ・「歩いて楽しいまちなか戦略」社会実験(平成19年10月)での取組  
各方向2箇所に分れている四条通の四条高倉と四条河原町のバス停をそれぞれ1箇所に分かりやすく集約利用が多い時間帯の増便や小型ノンステップバス「ポンチョ号」での運行など100円循環バスの活用
- ・春と秋の観光シーズンにおける観光地での取組  
「東山シャトルバス」や「紅葉バス」など、鉄道駅と観光地とを結ぶ臨時バスの運行  
東山三条(東山駅)での市バスから地下鉄への無料乗り継ぎ  
バス停留所や地下鉄駅で交通や観光の案内を行う案内員の増員

### (2) 市バス・地下鉄施設のバリアフリー化の推進

【自動車部技術課・高速鉄道部施設課】

⇒ノンステップバス(床の低いバス)の導入や、地下鉄駅での多目的トイレへの改修などにより、バリアフリーを進め、人にやさしい市バス・地下鉄を目指します。

20年度予算額は  
20億4,406万円です。



20年度は…

○ノンステップバスなど低床型車両を74両導入します。(今まで導入したバス車両をあわせると全車両の約80%となります。)

○従来の車いす対応型トイレについて、地下鉄2駅(国際会館、二条)で、オストメイト(人工肛門等)の方にもご利用いただける多目的トイレに改修します。

19年度の主な取組

- ・市バスのバリアフリー化  
ノンステップバス導入数 80両 累計534両(平成19年度末現在, 全760両の約70%)

【参考】各都市交通局のノンステップバス導入状況(平成19年度末)

都市名	京都市	仙台市	東京都	川崎市	横浜市	名古屋市	大阪市	神戸市
導入率(%)	70.3	11.4	73.1	51.7	51.3	56.7	54.6	45.5

- ・地下鉄のバリアフリー化  
多目的トイレへの改修 2駅(竹田駅, 三条京阪駅)で実施 累計12駅
- ・地下鉄東西線各駅の階段手すり点字表示を改修

### (3) 環境保全対策の推進 【企画総務部総務課, 自動車部技術課】

⇒低公害, 低燃費のバス車両の導入を進めるとともに, 交通局本庁舎において, ISO14001の認証取得に向け取り組みます。

20年度予算額は  
20億2,226万円です。



20年度は…

○市バス74両の更新に伴い, 天然ガスバス3両, アイドリングストップバス71両を導入します。

○バイオディーゼル燃料(廃食用油を再生した「みやこ・めぐるオイル」)の積極的な導入や, 引き続き市バス2両で, バイオディーゼル燃料100%使用による走行実験を実施することにより, 地球環境の保全に貢献します。

○交通局新本庁舎においても, ISO14001に基づき, 環境に配慮した取組を継続して進めていきます。

#### 19年度の主な取組

- ・天然ガスバス導入数 3両(全760両中 39両)
- ・アイドリングストップバス導入数 85両(全760両中568両)
- ・バイオディーゼル燃料20%混合使用車両数 93両(平成19年度末現在)
- ・バイオディーゼル燃料100%使用による走行実験を継続実施(平成18年5月から市バス2両)
- ・平成19年8月に, 交通局壬生庁舎においてISO14001認証取得

## 【掲載先】

本誌は、交通局のホームページに掲載しておりますので、興味をもたれた方は、下記のアドレスにアクセスしてみてください。

京都市交通局ホームページ <http://www.city.kyoto.lg.jp/kotsu/>

## 【お問い合わせ先】

本誌に書かれている内容で何かご不明な点がございましたら、下記の担当課までお気軽にお問い合わせください。

### 本誌全般

受付時間 平日のみ 8時45分～17時30分

#### 企画総務部企画課

TEL 075-863-5056 FAX 075-863-5069

### 市バス・地下鉄全般

受付時間 平日・休日とも 8時30分～19時00分

#### 京都市交通局案内所

TEL 075-863-5200

### 市バス

- |       |          |                  |
|-------|----------|------------------|
| ○ 運賃  | 企画総務部企画課 | TEL 075-863-5061 |
| ○ 路線  | 自動車部運輸課  | TEL 075-863-5123 |
| ○ ダイヤ |          |                  |
| ○ 運行  |          |                  |
| ○ 車両  | 自動車部技術課  | TEL 075-863-5153 |
| ○ その他 | 自動車部営業課  | TEL 075-863-5116 |

### 地下鉄

- |       |          |                  |
|-------|----------|------------------|
| ○ 運賃  | 企画総務部企画課 | TEL 075-863-5061 |
| ○ 運行  | 高速鉄道部運輸課 | TEL 075-863-5223 |
| ○ 施設  | 高速鉄道部施設課 | TEL 075-863-5231 |
| ○ その他 | 高速鉄道部営業課 | TEL 075-863-5213 |

### 市バス・地下鉄共通

- |                     |          |                  |
|---------------------|----------|------------------|
| ○ 財政状況              | 企画総務部財務課 | TEL 075-863-5085 |
| ○ 人件費等              | 企画総務部職員課 | TEL 075-863-5071 |
| ○ 職員研修              | 企画総務部研修所 | TEL 075-643-4601 |
| ○ ホームページ、パートナーシップなど | 企画総務部総務課 | TEL 075-863-5035 |
| ○ イベント、オリジナルグッズなど   | 企画総務部企画課 | TEL 075-863-5065 |