

平成21年度

京都市交通事業事務事業評価

(平成20年度事業)

平成21年9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、市民の皆様の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、京都を訪れる方々の安く便利な交通手段として、多様な都市活動を支えるとともに、お年寄りや障害のある方への対応、地球環境への配慮など、人や環境に優しい交通機関としてもその重要性が高まっています。

一方、人口減少社会の到来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況にあります。このような状況の中、本市では、“市民の足”を守るために、これまで数次にわたる経営健全化計画を策定し、経営改善に努めてきました。

平成15年度には、「京都市交通事業ルネッサンスプラン」を策定し、経営健全化に向けての様々な取組を行ってきました。計画の最終年度である平成20年度において、バス事業は6年連続の黒字を達成しましたが、いまだに110億円を超える不良債務を抱えており、地下鉄事業は、企業債などの借入残高の総額が5,000億円に上るとともに、300億円を超える不良債務を抱えているうえ、現金収支が、改善は図れているものの、全国の公営地下鉄事業者の中で唯一赤字であるという、非常に厳しい経営状況となっています。また、平成20年度決算の結果から、市バス事業・地下鉄事業ともに「地方公共団体の財政の健全化に関する法律」（財政健全化法）に基づく経営健全化団体に該当することとなりました。

この「京都市交通事業事務事業評価」は、こうした厳しい状況の下、交通局が取り組んでいる事業の進ちょく状況を管理し、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、平成20年度の経営状況の総括と、第2次アクションプログラムに掲げた個別事業について、目標に対する達成度の評価を行いました。

目 次

I 平成20年度の経営状況

- 1 市バス事業・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・1
- 2 地下鉄事業・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・5

II 事務事業評価

- 1 事務事業評価の実施について・・・・・・・・・・・・・・・・・・9
- 2 評価結果一覧・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・10
- 3 事務事業評価の実施結果・・・・・・・・・・・・・・・・・・11

I 平成20年度の経営状況

1 市バス事業

平成20年度の経営状況については、これまでの健全化の取組やそれらによる効果としてお客様が3,700人増加したことにより、単年度収支で、市からの補助金を受けてではあるが、6億円の黒字を計上することができました。これは、これまでから実施してきた健全化計画の取組によるものであり、平成15年度から6年連続の黒字により、平成14年度に最大143億円あった累積資金不足（不良債務）も29億円減少させることができましたが、いまだ114億円の累積資金不足を抱えており、その解消を図るため、引き続き、経営健全化に取り組んでいます。



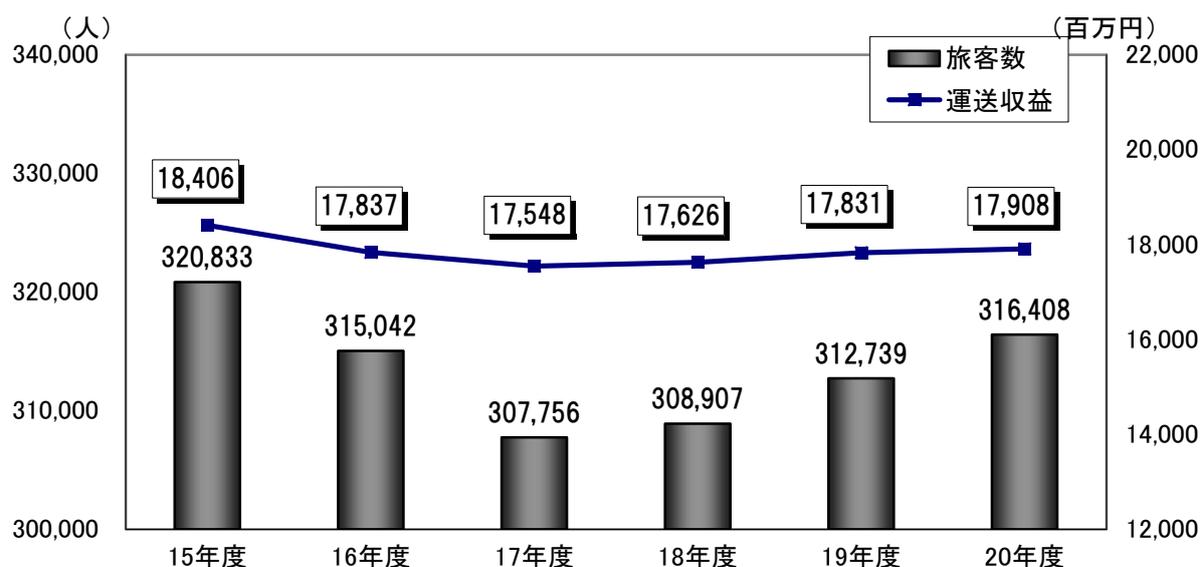
- ① 前年度を上回るお客様にご利用いただきました。
～前年度比 1日平均 約3,700人のお客様増～

お客様サービスの向上と増収・増客の取組では、より多くのお客様に市バスをご利用していただくため、観光シーズンにおける観光系統の新設や増便、通勤・通学・週末夜間輸送の増強などを行ったほか、平成20年10月に開業したJR桂川駅への接続を市バス4路線において開始しました。

新たな企画乗車券として、市バス・地下鉄（全線）と京都バス（一部）に1日に何度でも乗り降りでき、市内各所の寺院・神社・施設等での優待も受けられる、修学旅行生専用の「京都修学旅行1dayチケット」を新たに発売しました。また、将来のお客様獲得のために、「市バスecoサマー」と題し、夏休み期間中、保護者1人につき、同伴の小学生まで2人が無料でご乗車いただける大変おトクなキャンペーンを実施しました。また、昭和3年に出町柳～植物園間で営業を開始してから80周年を迎えたことから様々な記念事業を実施しました。（3ページに詳細）

世界的な金融危機や円高などの影響により、観光客の減少が懸念されましたが、平成20年中の入浴観光客数は、5千万人を突破し、過去最高記録を更新しました。このことが追い風となったこと、また、様々な増客・増収の取組を行ったことにより、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】

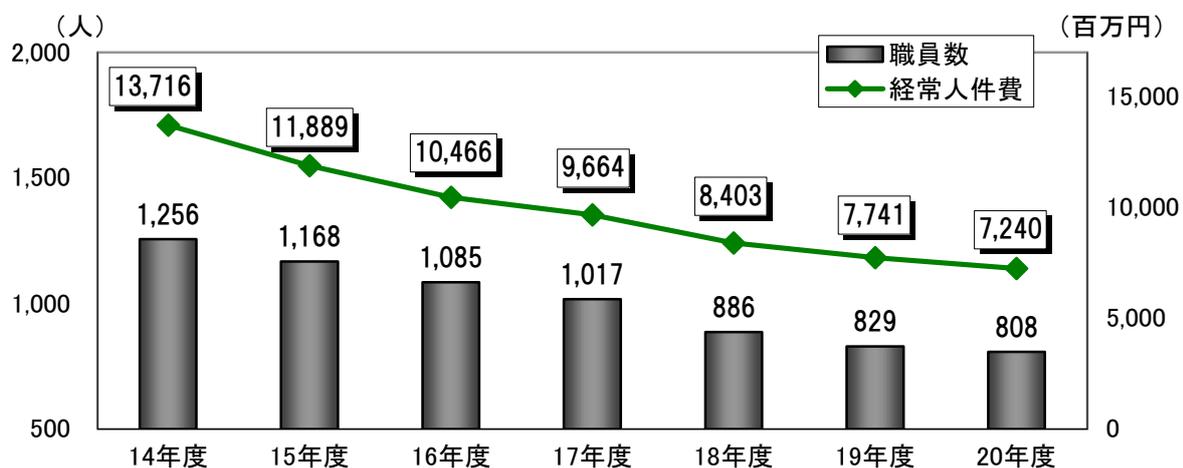


② 6年連続で黒字を達成しました。

～6年で448人の職員を削減，人件費約65億円削減～

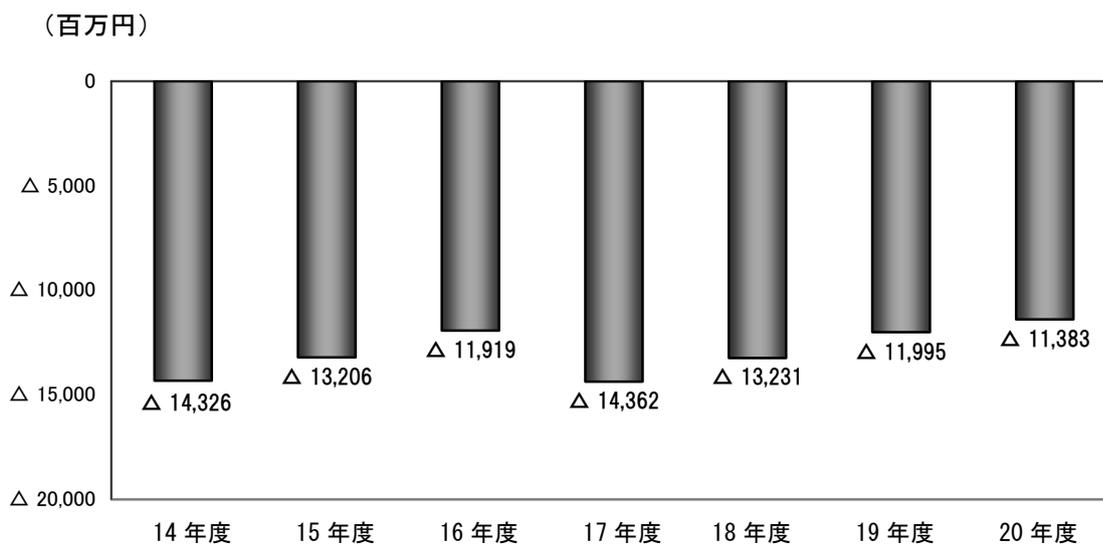
経営体質を強化するための取組として、これまでから、各種手当の見直しや新たな給料表の導入、OB嘱託職員の活用、事業規模の2分の1に相当する「管理の受委託」の実施などに取り組んだ結果、平成20年度には、ルネッサンスプラン取組前の平成14年度と比べて、448人の削減、人件費は、64億76百万円の削減を図ることができました。その結果、平成15年度に11年ぶりの黒字決算となって以降、6年連続黒字決算を維持しています。

【職員数と人件費の推移】



しかしながら、市バス事業は、平成20年度決算で114億円の累積資金不足（不良債務）を抱え、地方公共団体財政健全化法に基づく経営健全化団体となり、同法に基づく経営健全化計画の策定が必要となります。公共交通の最大の使命である、“市民の足”を守るために、専門家で組織する有識者会議や市民の皆様のご意見等、幅広いご意見を取り入れ、市議会の議決を得て、平成21年度内に実効性のある計画を策定してまいります。

【累積資金不足の状況】





特集

市バス開業80周年記念事業について



昭和3年5月に出町柳～植物園間にて営業を開始し、平成20年5月におかげさまで80周年を迎えることができました。現在では、市内各所に路線網が張り巡らされており、通勤・通学などの交通手段として、また、京都を訪れる方々の安くて便利な交通手段として、1日平均31万人を超えるお客様にご乗車いただいております。1日の走行距離は地球2周分にもものぼります。

交通局では、お客様の日ごろのご愛顧に感謝し、バス型目覚まし時計や市バス開業80周年記念のトラフィカ京カードなどの記念グッズを数量限定で発売し、記念事業として「市バス感謝祭 in 整備工場」と「市バスゆかりの地をめぐる記念バスツアー」を開催しました。記念グッズの売れ行きも良く、記念事業にも多くのご参加・ご来場いただきました。



《バス型目覚まし時計》



《市バス開業80周年記念カード》



市バス感謝祭では、普段目にするのできない整備工場の一部公開や、市バス車両の展示、使用済み部品の販売や忘れ物市、市バスの歴史をたどるパネル展などを行いました。開場前からお並びいただくなど、寒い中ではありましたが、たくさんのお客様にご来場いただきました。

記念バスツアーでは、市バス発祥の地である出町柳～植物園付近を走行し、西賀茂営業所へ向かいました。西賀茂営業所では、バスに乗っての洗車機通り抜けや、整備・点検作業風景の見学など、普段ではできない体験やなかなか目にする事ができない様子を見学していただきました。



2 地下鉄事業

平成20年度の経営状況については、太秦天神川までの延伸効果などにより、旅客数が前年度よりも9,700人増えたことから、単年度収支は前年度よりも15億円改善しました。しかしながら、東西線を建設費高騰のバブル期と重なった時期に整備したため、建設費用が多額に上るなど、資本費負担が極めて重く、企業債などの借入残高が5,000億円にのぼり、単年度収支で144億円の赤字に、また、いわゆる「現金収支」の赤字も38億円に陥っているという全国一厳しい状況にあり、事業の存続が危ぶまれる深刻な状況にあることから、その克服に最大限の努力を図っていきます。



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。

～前年度比 1日平均 約9,700人のお客様増～

平成20年1月に東西線二条～太秦天神川間が延伸開業して丸1年経過し、ご利用が定着してきたこと、延伸開通を契機として発売を開始した嵐電や京阪大津線と地下鉄の1日乗車券も引き続き好評であること、また、平成20年中の入洛観光客数が、5千万人を突破し、過去最高記録を更新する中、臨時便運行などの積極的な増収・増客に取り組んだことなどから、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。しかしながら、平成20年度の1日あたりのお客様数は328千人で、予算で見込んだ332千人を4千人下回りました。

地下鉄駅の空きスペースを活用した「駅ナカビジネス」を積極的に展開し、京都駅で新たにスイーツのワゴン販売を開始、さらに、四条駅と烏丸御池駅にベーカリーをオープンしたほか、現金自動預払機（ATM）設置駅の拡大や、全国初となる災害対応型自動販売機を設置しました。また、烏丸線車両をラッピング広告の媒体として提供を開始するなど、様々な増収の取組を行いました。

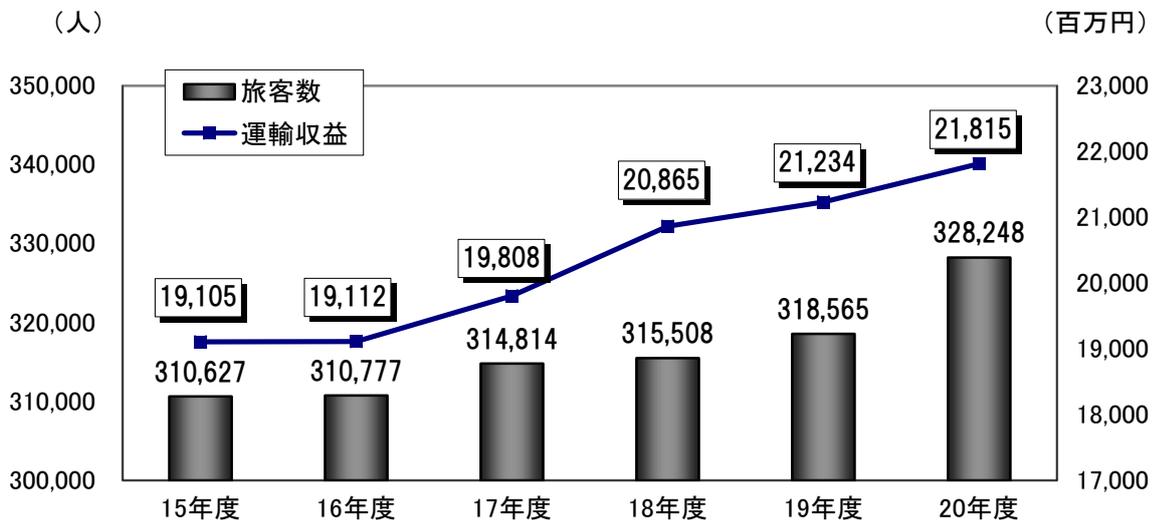


《京都駅でのスイーツ販売の様子》



《烏丸線車両ラッピングトレイン》

【お客様の数（一日平均）と運輸収益の推移】



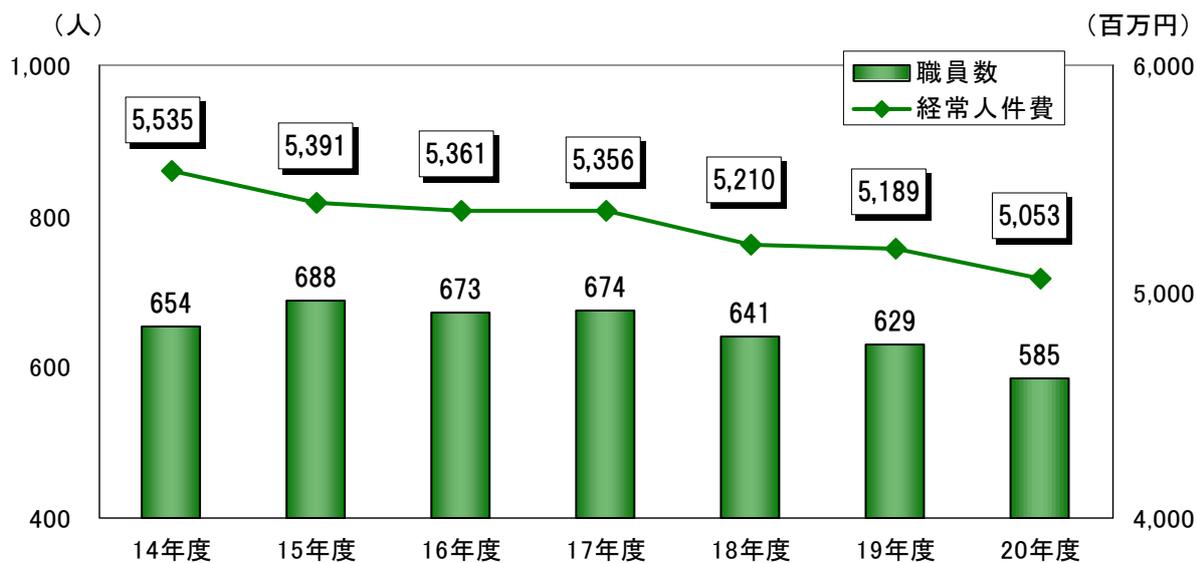
② 収支の改善に努めました。

～前年度比 約15億円の収支改善～

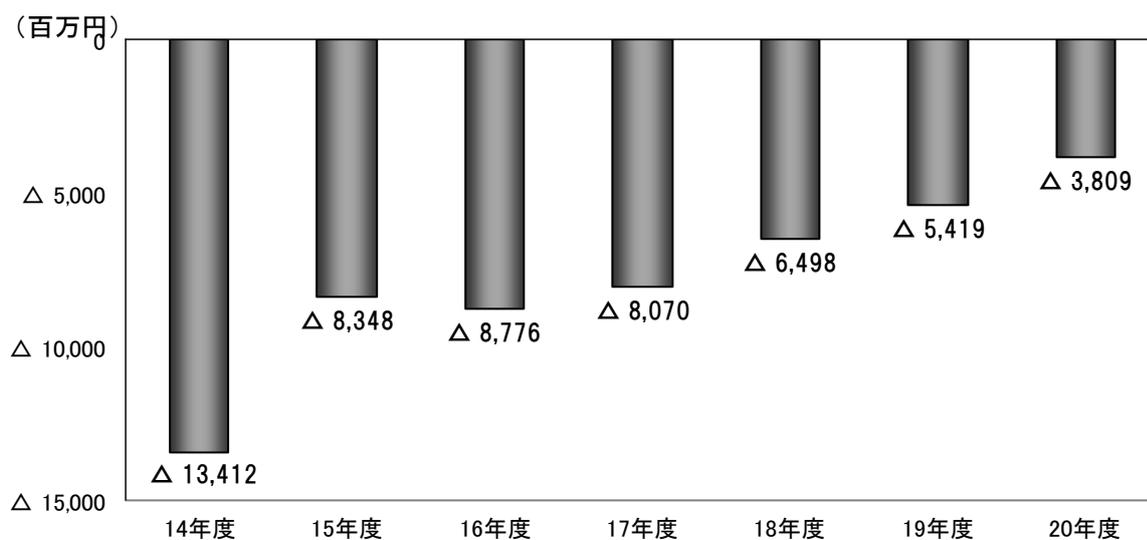
経営体質を改善する取組として、これまでから、各種手当の見直しや新たな給料表の導入、OB嘱託職員の活用、駅職員業務の民間委託化などに取り組んでおり、平成20年度には、さらに3駅で駅業務の民間委託化を開始し、人件費の削減に努めました。東西線延伸による人員増加要素がある中、平成20年度の職員数は、ピーク時に比べて103人の減となり、人件費についても4億82百万円の削減を図ることができました。また、京都高速鉄道株式会社を解散し、同社が保有する区間を京都市直営方式に改めることにより、将来負担の軽減を図りました。

こうした健全化の取組に加え、一般会計からの支援として、地下鉄事業経営健全化計画に基づき健全化出資金約72億円を受け、平成20年度決算における経常収支は、前年度より約15億円の改善、現金収支（償却前損益）についても、約16億円改善することができました。

【職員数と人件費の推移】

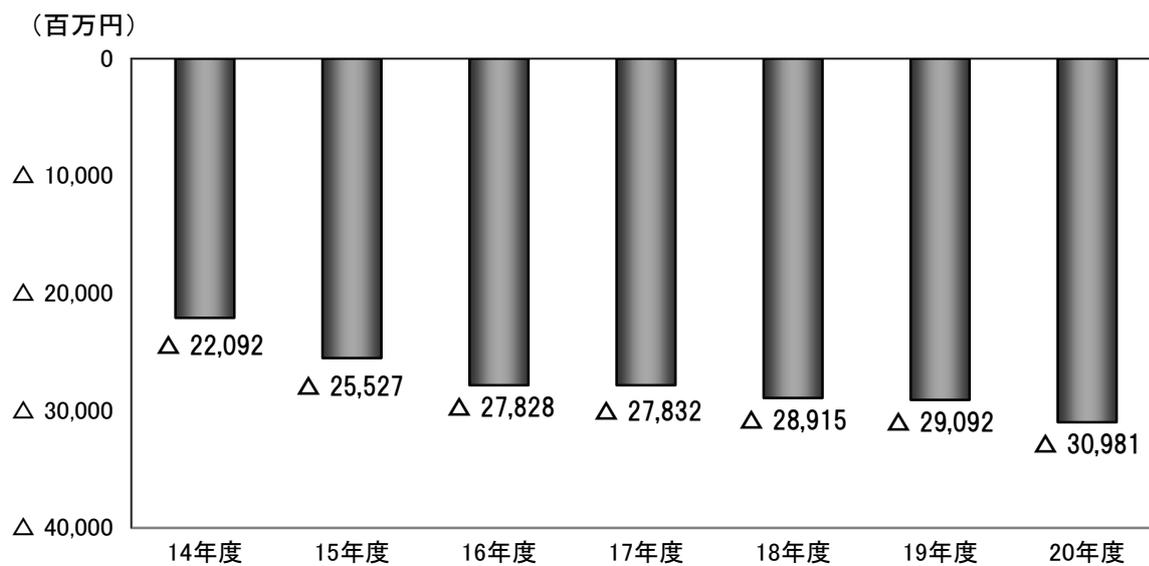


【現金収支（償却前損益）の状況】



しかしながら、全国地下鉄事業者の中で、現金収支（償却前損益）が赤字であるのは、本市地下鉄だけであり、累積資金不足や累積欠損金が年々増加している状況にあります。平成20年度決算における累積資金不足（不良債務）は、310億円にも上り、市バス事業と同様に地下鉄事業も地方公共団体経営健全化法に基づく経営健全化団体となり、平成21年度内に、同法に基づく経営健全化計画の策定が必要となります。専門家や市民の皆様のご意見等を幅広く取り入れ、実効性のある計画を策定してまいります。

【累積資金不足の状況】



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20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」評価とし、いずれか一方が100%未満となったものを「B」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」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評価	100%以上	100%以上	目標を達成できた。
B評価	いずれかが100%以上		一部目標を達成できなかった。
C評価	いずれもが100%未満		

(2) 評価結果の概要

評価の結果については、11項目が「A」評価、10項目が「B」評価、1項目が「C」評価となりました。

【総合評価の結果】

総合評価	A評価	B評価	C評価
	11項目	10項目	1項目
構成比	50.0%	45.5%	4.5%

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		
事業番号	事業名	総合評価
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	B
4	バス待ち環境の改善	B
5	I Tの活用による情報提供	A
6	分かりやすい案内表示への改善	B
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	B
8	広告料収入増対策の実施	C
9	運賃制度の改善	B
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	観光客の誘致による増客対策の実施	B
経営健全化に向けた取組の推進		
12	「管理の受委託」の拡大	—
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	B
16	地下鉄事業の長期収支改善	A
17	外郭団体改革の推進	A
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	A
19	職員研修と「業績評価制度」の実施	B
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	—
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	B
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

…評価対象外項目（2項目）

- 『12 「管理の受委託」の拡大』及び『17 地下鉄の延伸』については、前年度までに第2次アクションプログラムに掲げた事務事業が完了しているため、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】

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①、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②の充実 ②インターネット③検索サービス「洛ナビ」の導入		
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
ホームページ新規作成ページ数	50ページ	72ページ	144%	
活動量指標2	活動量目標	活動量実績値	活動量達成度	
インターネット経路検索サービス「洛ナビ」の導入	サービス開始	サービス開始	100%	A
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）	40,209件/日 (18年度実績値)	61,275件/日	152%	

成果	達成	B	A
	未達成	C	B
⑥		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と「洛ナビ」の導入は、目標を⑦している。成果であるホームページへのアクセス件数（携帯⑦末を含む。）についても、目標を達成しているため、総合評価は「A」とする。

【20年度の取組・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ます。
- パソコンや携帯電話から市バス・地下⑧経路をインターネット検索できるサービス「洛ナビ」を開始し、お客様からのご要望が多かった目的地までの所要時間や、乗車いただくバス系統番号、運賃、距離等が検索いただけるようになり、これにより、お客様の利便性向上、利用促進を図ることができた。

【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、お客様の理解が深まる⑨努めていく。
- 「洛ナビ」の更なる活用について検討していく。

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 20年度の取組・考察
平成20年度に取り組んだ具体的な内容や，交通局としての考えを示したもの
- ⑨ 今後の方向性
今後の取組の方向性，事務事業評価に係る改善点等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		
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
旅客需要に見合った系統の見直し	JR桂川駅への接続	市バス4系統をJR桂川駅へ接続	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	乗客計数器を活用したダイヤの設定	週末夜間輸送、観光・通学輸送の増強をはじめとするダイヤの見直し	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)	240,737人/日 (過去3年の最大)	243,751人/日	101%	

成果	達成	B	A
	未達成	C	B
		未達成	達成
		活動量	

活動量は、JR桂川駅への接続や需要に応じたダイヤの見直しなど、着実に実施している。また、成果指標の市バス旅客数も目標を達成していることから、総合評価は「A」とした。

【20年度の取組・考察】

- ・平成20年10月のJR桂川駅の開業に伴い、市バス4系統（42号，70号，西4号，特南1号）を同駅へ接続した。
- ・京都駅と観光地を結ぶ急行路線「金閣寺E x p r e s s」，「銀閣寺・永観堂E x p r e s s」の新設や、臨時バスの運行により、観光客の需要に対応した。
- ・平成21年3月の市バス運転計画において、市内中心部や鉄道駅から周辺部に向けての需要が多い週末夜間の輸送（3号，17号，37号，46号，205号，206号，特西3号）の増強，観光や通学のご利用の多い205号，特205号の増強を行い，交通事情や利用状況に見合うダイヤ設定を実施した。

【今後の方向性】

- ・週末夜間の増便や，観光シーズンを中心とした急行路線の増強など，ご利用状況に応じて，弾力的で，かつ，きめ細やかなダイヤ設定に取り組み，効率的で利便性の高い市バス路線の構築に努める。

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策等、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
京都府警察本部及び全所轄警察署への要望活動	要望活動の継続実施	要望活動の実施	100%	B
活動量指標 2	活動量目標	活動量実績値	活動量達成度	
バス専用レーンPRの実施	PR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	288人 (12回×24人)	240人	83%	
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	136人/日 (過去3年の最大)	131人/日	96%	
成果指標	成果目標	成果実績値	成果達成度	
延着時分	78時間以下/日 (過去3年の最短)	68時間/日	112%	

成果	達成	B	A
	未達成	C	B
		未達成	達成
		活動量	

活動量は、京都府警や所轄警察署に対し、違法駐停車車両の取締要請を行った。また、目標値には達しなかったが、市バスの走行環境改善活動や、春・秋の観光シーズンにおけるおもてなしキャンペーンに取り組んだ。成果指標の延着時分は、目標値を上回ることができたため、総合評価は「B」とした。

【20年度の取組・考察】

- ・京都府警本部及び市内各警察署長に対し、違法駐停車取締に向けた要請を行ったこと、また、京都府警と連携し、「走行環境改善・バス専用レーン啓発キャンペーン」を引き続き実施したことにより、市バスの定時性確保に大きく貢献した。

【今後の方向性】

- ・平成18年6月から民間委託による駐車監視員制度が実施されたことにより、近年、延着時分は大幅に縮減した。引き続き、更なる縮減を目指して、京都府警との連携を一層強め、府市協力のもと、公共車両優先システム（PTPS）の適用箇所拡大を検討し、市バスのより一層の定時性確保に努める。

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地下鉄駅への「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 B
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	
地下鉄駅への「市バス接近表示器」の設置数	2基	0基	0%	
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	5基	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)	240,737人/日 (過去3年の最大)	243,751人/日	101%	

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の設置や、停留所上屋の設置などは目標を達成したが、地下鉄駅への「市バス接近表示器」は設置を見送った。成果指標である市バスの旅客数は、目標を達成していることから、総合評価は「B」とした。

【20年度の取組・考察】

- ・バスロケーションシステムは、お客様へバスの接近状況をリアルタイムで知らせるものであり、また、停留所上屋は、より快適なバス待ち環境を築く上で不可欠なものであるため、市バスの利用促進に貢献している。
- ・地下鉄駅における「市バス接近表示器」は、市バスと地下鉄を乗り継ぎされるお客様の利便性を向上させるものである。20年度においても、新たに設置を行う予定であったが、増収対策としての「駅ナカビジネス」への空間提供を優先したことなどにより、設置を見送ったものである。

【今後の方向性】

- ・広告料収入を財源とした屋根付バス停やベンチを設置することにより、費用抑制を図りつつ、バス待ち環境の改善を図っていく。

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	交通局ホームページの充実			
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
ホームページ新規作成ページ数	50ページ	82ページ	164%	A
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）	61,275件/日 （過去3年の最大）	64,097件/日	105%	

成果	達成	B	A
	未達成	C	B
		未達成	達成
		活動量	

活動量は、目標を達成しており、成果指標も目標値を達成しているため、総合評価は「A」とした。

【20年度の取組・考察】

- ・インターネット経路検索サービス「洛ナビ」のモバイル版におけるGPS検索機能の追加などの改良を行い、市バス・地下鉄の利用促進に貢献している。
- ・今年度、新たに「洛ブログ」と題して、沿線での話題やイベント、地下鉄駅構内の店舗などの情報発信を開始し、アクセス件数を伸ばした。

【今後の方向性】

- ・今後も、リアルタイムでの情報発信が可能であるというホームページの最大の利点をフル活用し、「洛ブログ」をはじめとして、市バス・地下鉄のさまざまな取組を発信することにより、更なる市バス・地下鉄の利用促進につなげていく。

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 B
路線図の変更	年1回以上の見直しの実施	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	
地下鉄出入口の案内標識の4箇国語表記への改善数	1駅で実施	醍醐駅で実施	100%	
活動量指標 3	活動量目標	活動量実績値	活動量達成度	
市バス車内放送における案内内容の充実	英語案内放送の充実	現状維持	0%	
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)	536,920人/日(過去3年の最大)	549,154人/日	102%	

成果	達成	B	A
	未達成	C	B
		未達成	達成
		活動量	

活動量は、車内での英語案内放送の充実を図ることはできなかったが、その他の活動は、目標を達成している。成果指標の旅客数は、昨年度の実績を上回ったことから、総合評価は「B」とした。

【20年度の取組・考察】

- 地下鉄駅における4箇国語表記は、目標どおり実施し、外国からの観光客の方の利便性向上に寄与している。
- 地下鉄六地蔵駅と京阪六地蔵駅との接続経路に乗換案内表示板を設置するとともに、北大路バスターミナルの誘導案内表示について、ピクトグラム(「絵文字」「絵単語」などと呼ばれ、情報や注意を示すために表示される視覚記号である。非常口サインもピクトグラムの一種である。)や外国語表示を交えたデザインに変更し、利便性の向上を図った。

【今後の方向性】

- 京都を訪れる観光客をはじめ、京都にお住まいの方々にとっても、分かりやすい案内表示は重要なものであり、今後もより分かりやすく、かつ、利便性の高いものとなるよう、着実に改善していく。
- 今年度、バス車内における英語案内放送については、バス走行中行うため、次の停留所との距離により内容の追加が難しいことから、充実は図れなかったが、今後は、情報の優先度を見極め、更なる充実を図っていく。

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 B
駅ナカビジネスの取組事業数	3事業実施	6事業実施	200%	
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	2事業実施	3事業実施	150%	
成果指標	成果目標	成果実績値	成果達成度	
「駅ナカビジネス」収入額	66百万円 (20年度予算)	110百万円	167%	
地下鉄旅客数	332千人/日 (20年度予算)	328千人/日	99%	

成果	達成	B	A
	未達成	C	B
		未達成	達成
		活動量	

活動量は、「駅ナカビジネス」の実施数及び駅周辺でのイベント数ともに目標値を上回っており、増収増客に大きく貢献している。「駅ナカビジネス」収入額も目標を上回っているが、地下鉄旅客数が目標値に達しなかったため、総合評価は、「B」とした。

【20年度の取組・考察】

- ・新たな「駅ナカビジネス」として「ワゴンによるスイーツ販売」、「ベーカリーの出店」「現金自動預払機(ATM)設置の拡大」などを行い、駅ナカビジネスの収入増加はもとより、地下鉄の利便性の向上や利用促進に大きく貢献した。
- ・駅周辺のイベントとして、「朝市(SANSA右京, 松ヶ崎駅構内)」、「SANSAでサンタ(SANSA右京)」、「市バス感謝祭in整備工場(竹田駅隣接)」などを行い、いずれも、増客に結びつけることができた。
- ・平成20年4月から、ゼスト御池と連携し、「京都ぶらすOSAKA P i T a P a」を活用した地下鉄運賃還元サービスとして、「ショッピング&ライド」を実施し、地下鉄の利用促進を図った。

【今後の方向性】

- ・「駅ナカビジネス」については、地下鉄四条駅の大規模な改修をはじめとして、駅の利用可能な空間の創出に取り組むとともに、民間事業者のノウハウも活用して、更なる増収増客の強化を図る。
- ・区役所や関係部局、大学、企業、ボランティアなどが実施する駅及び駅周辺でのイベント開催について、駅スペースの提供やポスター掲出などに積極的に協力し、地下鉄の利用促進につなげる。

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 C
広告販売促進キャンペーンの実施	広告販売促進 キャンペーン展開	案内パンフレットを 活用した営業活動	100%	
活動量指標 2	活動量目標	活動量実績値	活動量達成度	
網棚上ポスター枠の稼働率	95.8% (過去3年の最大)	95.3%	99%	
活動量指標 3	活動量目標	活動量実績値	活動量達成度	
電照式広告看板の稼働率	80.1% (過去3年の最大)	76.0%	95%	
活動量指標 4	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	3件	100%	
成果指標	成果目標	成果実績値	成果達成度	
市バス・地下鉄の広告料収入	11億15百万円 (計画値)	10億43百万円	94%	

成果	達成	B	A
	未達成	C	B
		未達成	達成
		活動量	

活動量は、新規導入の広告媒体数は目標を達成したが、地下鉄広告枠の稼働率は目標値を下回っており、これに比例して広告料収入も減少している。よって、総合評価は「C」とした。

【20年度の取組・考察】

- ・新規広告媒体として、「階段ステップ広告」、「ラッピングトレイン」、「駅ナカ集中広告（ジャック広告）」を行った。
- ・稼働率の高い広告媒体において、広告料金の改定を行い、増収を図った。
- ・しかしながら、世界的な金融危機に伴う景気低迷による広告需要の落ち込みにより、各種広告の稼働率及び広告料収入ともに、目標値に達しなかった。

【今後の方向性】

- ・平成21年度の新規広告媒体として、市バス1日乗車券や地下鉄1日乗車券の券面を利用したカード広告の発売を開始し、更なる増収を図っている。
- ・バス停広告を導入し、その広告料を財源とした屋根付バス停やベンチを設置することにより、バス待ち環境の改善も図っていく。
- ・地下鉄東西線の駅に広告付の周辺案内図を設置し、広告料で維持管理費用を賄いつつ、お客様の利便性向上を図る。

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 B
企画乗車券の発売枚数	386,193枚 (過去3年の最大)	406,938枚	105%	
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)	107,977枚 (過去3年の最大)	112,896枚	105%	
活動量指標 3	活動量目標	活動量実績値	活動量達成度	
京都ぶらす OSAKAPiTaPa の加入者数	12千名 (19年度実績の5割増)	11千名	92%	
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)	536,920人/日 (過去3年の最大)	549,154人/日	102%	
地下鉄でのIC乗車券利用率	7.5% (19年度実績の5割増)	7.5%	100%	

成果	達成	B	A
	未達成	C	B
		未達成	達成
		活動量	

活動量は、京都ぶらすOSAKAPiTaPaの加入者数は目標値に達しなかったが、その他は目標値を達成した。成果指標は、両指標とも目標を達成しているため、総合評価は、「B」とした。

【20年度の取組・考察】

- ・地下鉄と京阪大津線、嵐電がそれぞれ1日乗り放題の「京都地下鉄・京阪大津線1dayチケット」、「京都地下鉄、嵐電1dayチケット」、「京都嵐山、びわ湖大津1dayチケット」について、今までは案内所等のみでの取り扱いであったが、発売箇所を各駅窓口に拡大したことにより、発売枚数の増加が図れた。
- ・産業観光局と連携し、修学旅行生を対象とした「京都修学旅行1dayチケット」を新たに発売した。
- ・市バス80周年記念事業として「市バスecoサマー」と題し、夏休み期間中（7月19日～8月31日）大人1人につき、小人2人まで無料でご乗車できるキャンペーンを行い、旅客数増に貢献することができた。

【今後の方向性】

- ・平成20年度に実施した「市バスecoサマー」が好評であったため、平成21年度も引き続き、夏休み期間中（7月18日～8月31日）に実施し、旅客増を図った。
- ・平成21年5月に「京都観光1日乗車券【山科・醍醐拡大版】」を新たに発売し、山科・醍醐地区の観光推進を図ることにより、地下鉄の利用促進に取り組む。
- ・平成23年度の市バスへのIC乗車券導入へ向け、運賃箱の更新を進める。

- 平成21年4月に、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」について、従来の地下鉄運賃の還元に加え、新たに地球温暖化やごみ減量の取組を支える本市の基金「京都市民環境ファンド」にKICSが運賃還元額と同額を寄付する取組を開始した。

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「市バス開業80周年事業」の開催 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 A
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%	
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3回参加	4回参加	133%	
活動量指標 3	活動量目標	活動量実績値	活動量達成度	
「市バス開業80周年記念事業」の開催	2事業	2事業	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	6種類	300%	
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。)	536,920人/日 (過去3年の最大)	549,154人/日	102%	

成果	達成	B	A
	未達成	C	B
		未達成	達成
		活動量	

活動量は、各種イベントへの参加など、目標値を達成している。また、成果指標である市バス・地下鉄旅客数も目標値を達成していることから、総合評価は「A」とした。

【20年度の取組・考察】

- ・市バス開業80周年記念事業として、「市バス感謝祭 in 整備工場」と「市バスゆかりの地をめぐる記念バスツアー」を開催し、多数の方にご参加いただき、市バス・地下鉄をPRすることができた。
- ・花灯路事業をはじめ、市の各種事業とのタイアップを行うことにより、市の事業のPRを図るとともに、市バス・地下鉄の利用促進にも寄与している。

【今後の方向性】

- ・引き続き、各種イベントへの積極的な参加を行い、市バス・地下鉄をPRすることによって、旅客増や交通局のイメージアップを図るとともに、魅力的なオリジナルグッズを開発し、販売することにより収益の向上に取り組む。

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 B
観光シーズンにおける洛バスの増発	48回/日 (過去3年の最大)	50回/日	104%	
活動量指標2	活動量目標	活動量実績値	活動量達成度	
東山シャトルバスの運行本数	55本/日 (過去3年の最大)	55本/日	100%	
活動量指標3	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	源氏物語千年紀特別コースの運行	100%	
成果指標	成果目標	成果実績値	成果達成度	
年間入洛観光客	4,945万人 (19年実績)	5,021万人 (20年実績)	102%	
東山シャトルバスの利用客数	35,064人/年 (過去3年の最大)	36,600人/年	104%	
定期観光バス利用者数	32,066人/年 (過去3年の最大)	27,375人/年	85%	

成果	達成	B	A
	未達成	C	B
		未達成	達成
		活動量	

活動量は、洛バスの増発数、東山シャトルバスの運行本数、定期観光バスの利用促進策の実施ともに目標を達成した。成果指標は、定期観光バスの利用者数は、観光の多様化により、目標値に届かなかったが、年間入洛観光客数及び東山シャトルバス利用者数ともに、目標を達成したため、総合評価は「B」とした。

【20年度の取組・考察】

- ・オール京都の体制で取り組んだ様々な観光客誘致活動が実を結び、平成20年中の入洛観光客数は、市で掲げた目標数の5,000万人を突破したことから、市バス地下鉄の旅客増につながった。
- ・洛バス及び地下鉄を利用した京都観光案内のチラシを京都駅等で配布し、市バス・地下鉄の利用促進に努めた。
- ・洛バスの増発及び東山シャトルバスの運行により、京都市内の主要観光地を便利でかつ効率良く回ることができるため、観光客の利便性向上に大きく貢献している。

【今後の方向性】

- ・平成21年5月から、既存の京都観光一日乗車券に京阪バス山科営業所管内路線乗り放題を加えた「京都観光一日乗車券【山科・醍醐拡大版】」を新たに発売開始した。これを活用し、山科・醍醐地域の観光推進と連携し、更なる利用促進に取り組む。
- ・京都サンガF.C.や動物園、美術館など、市内の様々な施設や団体とタイアップすることにより、増収増客を図る。

- ・次期経営健全化計画（骨子）に掲げた健全化策として，観光客の多様化によって利用客が減少している定期観光バス事業からの撤退，市バス観光系統の充実など，お客様のニーズに則した事業展開を図る。

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	地下鉄駅職員業務の民間委託を3駅拡大	新たに3駅で実施	100%	
活動量指標 2	活動量目標	活動量実績値	活動量達成度	
管理職手当の減額	管理職手当の減額	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	休日勤務手当の廃止	廃止	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63%	対14年度比62% (123億円)	102%	

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、全て目標を達成している。また、成果指標である総人件費の縮減割合も目標も達成していることから、総合評価は「A」とした。

【20年度の取組・考察】

- ・総人件費及び人員数の抑制を図るため、平成19年度から地下鉄駅職員業務の一部民間委託化に取り組んでおり、平成20年度はさらに3駅（北山、五条、二条）拡大して実施した。
- ・管理職手当の減額を引き続き実施した。
- ・平成21年1月からは、市全体として、厳しい財政状況を踏まえ、課長級以上の職員の給料減額措置をあわせて実施した。
- ・休日勤務手当は平成19年度をもって廃止した。

【今後の方向性】

- ・次期経営健全化計画（骨子）に掲げた健全化策として、自動車整備業務の民間委託化や地下鉄駅職員業務の一部民間委託化の拡大等により、さらなる人件費及び人員の削減に取り組む。
- ・平成21年度からは、引き続き、給料減額措置を課長補佐級以下の職員に拡大して実施するとともに、交通局独自の取組として、管理職手当を更に上乘せして減額する。

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	9億8百万円 (年次計画値)	11億33百万円	125%	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 10%以上削減	12.5%削減	125%	

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、目標を達成しており、成果である平成14年度予算に対する削減率も目標値を達成していることから、総合評価は「A」とした。

【20年度の取組・考察】

- ・目標を上回る経費の削減を達成しており、交通局の財政健全化に大きく貢献している。

【今後の方向性】

- ・市バス車両の耐用年数について、次期経営健全化計画（骨子）に掲げた健全化策として、これまでの14年更新からさらに延伸し、車両購入費の削減を図るなど、コスト削減に努める。
- ・開業30年を迎える烏丸線の改集札機などの設備更新について、次期経営健全化計画（骨子）に掲げた健全化策として、安全性に留意しつつ更新期間を延長し、更新費用の削減を図る。

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。

この事業を進めるための取組		「生活支援路線」に対する一般会計支援		
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
一般会計からの財政支援の額	所要額の確保	10億94百万円の確保	100%	
活動量指標 2	活動量目標	活動量実績値	活動量達成度	
小型バスによる運行	市内南西部6系統で実施	市内南西部6系統で実施	100%	
成果指標	成果目標	成果実績値	成果達成度	
生活支援路線の系統数	41系統 (過去3年の最小)	49系統	84%	
生活支援路線系統の維持	維持	維持	100%	

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」の維持に欠かせない一般会計からの補助を引き続き受けるとともに、市内南西部の6系統においては、小型バスによる運行を行い、収支の改善に努めた。成果である生活支援路線の維持も図れたが、生活支援路線の系統数が増加したため、総合評価は「B」とした。

【20年度の取組・考察】

- ・民間バス事業者並のコストで運営したとしても収支が赤字となる「生活支援路線」に対し、“市民の足”を守るためには欠かせないものとして、引き続き、一般会計からの財政支援を受けている。
- ・平成20年1月まで実施された「小型バス・ジャンボタクシー代替モデル実証実験」の成果を踏まえて、市内南西部の6系統においては、小型バスによる運行を行っており、収支の改善に努めている。

【今後の方向性】

- ・引き続き、“市民の足”を守るために、ご利用の少ない市バス路線の沿線地域を重点に、公共交通への利用転換を促す「モビリティ・マネジメント」の取組を、関係局区と連携して積極的に推進し、生活支援路線の増客に取り組む。

- 三セク区間の直営化に伴う一般会計からの新たな出資（平成20年度～34年度で総額180億円）を確保する。

17 外郭団体改革の推進

…近年の公民の役割分担の見直しなど、外郭団体を取り巻く環境は大きく変化している。こうした中で、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・活性化を図る。

この事業を進めるための取組	外郭団体への委託業務の見直し、統廃合の実施			
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
見直し、統廃合の実施	京都高速鉄道株式会社を解散	実施	100%	A
成果指標	成果目標	成果実績値	成果達成度	
外郭団体の削減数	1団体	1団体	100%	

成果	達成	B	A
	未達成	C	B
		未達成	達成
		活動量	

平成20年度末において、第三セクターである京都高速鉄道株式会社を解散し、地下鉄事業の健全化に大きく貢献したため、総合評価は「A」とした。

【20年度の取組・考察】

- ・京都高速鉄道株式会社が保有していた地下鉄東西線御陵駅～三条京阪駅間について、平成20年度末をもって、この区間を京都市直営とした。このことにより、約600億円の将来負担が軽減されるとともに、建設費返済について、新たな地方債措置により資金不足の抑制を図ることができた。また、この区間の直営化に伴い、一般会計から新たな出資（平成20～34年度 総額180億円）を受けることができ、地下鉄事業の健全化に大きく貢献することとなった。
- ・こうした取組により、京都高速鉄道株式会社を解散させ、一部業務については京都地下鉄整備株式会社との統合を進めることにより、外郭団体を1団体削減することができた。

【今後の方向性】

- ・引き続き、外郭団体等の業務の見直しを行い、更なる経営の効率化を図る。

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	「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	9,420回	9,447回	100%	A
成果指標	成果目標	成果実績値	成果達成度	
モニター評価「優」の割合	15.7% (過去3年の最大)	16.4%	104%	

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については目標回数を上回る調査を行った。また、成果であるモニター制度における「優」の比率も目標を上回っているため、総合評価は「A」とした。

【20年度の取組・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モニター制度は、非常に効果的な取組である。
- ・こうした取組の結果、「優秀職員モニター制度」における優の比率は、目標値を上回っており、職員の資質の向上は着実に図れているものと考えられる。

【今後の方向性】

- ・引き続き「市バス・地下鉄サービスアップ優秀職員モニター制度」を実施し、市バス・地下鉄乗務員および駅職員の接遇状況を調査するとともに、お客様との接遇場面を想定した応対実習などの取り組みを行うことにより、お客様を第一とした接遇を目指す。
- ・これまでも、春及び秋の観光シーズンや祇園祭などの多客期間には、主要バス停留所や地下鉄駅で案内活動を実施してきたが、より充実した案内活動を目指して取り組んでいく。
- ・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っており、改まらない運転士については処分の対象とするなど、信賞必罰の徹底を図り、職員全体の資質向上に努めていく。

19 職員研修と「人事評価制度」の実施

…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、業務改善と管理監督職員の人材育成を図る。

この事業を進めるための取組	①所属研修の充実 ②実務研修の充実 ③基本研修の充実 ④外国人観光客に対する接客向上に向けた研修の実施 ⑤「人事評価制度」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 B
所属研修の実施	全職員受講	全職員受講	100%	
活動量指標 2	活動量目標	活動量実績値	活動量達成度	
実務研修、基本研修の実施	全対象者受講	全対象者受講	100%	
活動量指標 3	活動量目標	活動量実績値	活動量達成度	
出前英会話講座の実施回数	14回 (過去3年の最大)	10回	71%	
活動量指標 4	活動量目標	活動量実績値	活動量達成度	
「人事評価制度」の実施	能力評価を加えた 人事評価制度の実施	実施	100%	
成果指標	成果目標	成果実績値	成果達成度	
モニター評価「優」の割合	15.2% (過去3年の最大)	16.4%	108%	

成果	達成	B	A
	未達成	C	B
		未達成	達成
		活動量	

活動量の各研修の実施回数は目標を達成しているが、出前英会話講座の実施回数は目標値を下回った。しかしながら、成果であるモニター制度における「優」の比率については、目標を上回ったことから、総合評価は「B」とした。

【20年度の取組・考察】

- 職員研修の充実を図ることは、職員の意識改革につながり、お客様サービスの向上に直結するものであるが、その効果の発現は必ずしも短期間で評価できるものではなく、中長期的に見守っていくことも必要である。

【今後の方向性】

- 引き続き、安全運転やマナー等の研修を実施するとともに、お客様ニーズをしっかりと見極め、それに対応した能力の向上を目的とした研修の実施に努める。

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団体等との連携			
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
お客様の声の回答率	100%	100%	100%	
活動量指標 2	活動量目標	活動量実績値	活動量達成度	
パブリックコメントの実施	経営健全化計画（骨子）策定時に実施	ホームページ等を通じて市民意見を募集	100%	
活動量指標 3	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 4	活動量目標	活動量実績値	活動量達成度	
関係NPO団体等が実施する事業への参画	事業への参画（1回以上）	1回参画	100%	
成果指標	成果目標	成果実績値	成果達成度	
お客様の「礼状」の件数	81件 （過去3年の最大）	58件	72%	
お客様の「苦情」の件数	166件 （過去3年の最小）	140件	119%	

成果	達成	B	A
	未達成	C	B
		未達成	達成
		活動量	

活動量は、各種取組において、着実に実行している。また、「苦情」の件数については、目標値を達成したが、成果指標は、「礼状」の件数においては、目標値に達しなかったため、総合評価は「B」とした。

【20年度の取組・考察】

- ・いずれの取組も、市民の皆様とのパートナーシップを緊密にするものである。また、お客様のニーズに対応したサービスを提供する上でも重要な取組である。
- ・お客様サービスの向上を目的とした各種研修や、モニター制度の実施などにより、お客様の「苦情」の件数は年々減少傾向にある。

【今後の方向性】

- ・日々、交通局へは、様々な苦情、礼状、意見・要望など、様々な声が寄せられている。そのお寄せいただいた声を、可能な限り反映し、苦情件数ゼロを目指す。

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
 …お年寄りや障害のある方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 B
「歩くまち・京都」総合交通戦略策定審議会との連携	「歩くまち・京都」総合交通戦略策定審議会及び各検討部会への参加	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	
観光シーズンにおける公共交通の利用促進に向けた取組	鉄道駅と観光地を結ぶ臨時バスの運行	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	
おもてなしキャンペーン参加者数	136人/日 (過去3年の最大)	131人/日	96%	
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)	240,737人/日 (過去3年の最大)	243,751人/日	101%	

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、臨時バスの新設等を行ったが、おもてなしキャンペーンへの参加者数は、目標を達成できなかった。成果指標の市バス旅客数については、目標を達成したため、総合評価は「B」とした。

【20年度の取組・考察】

- ・京都駅から金閣寺方面へ直行する「金閣寺E x p r e s s」や、京都駅から銀閣寺方面へ直行する「銀閣寺・永観堂E x p r e s s」の運行を新たに開始し、観光需要へ対応し、市バスの旅客増に貢献した。
- ・春・秋の観光シーズンには、京都駅をはじめ、市内各所で「おもてなしキャンペーン」を展開し、市バス・地下鉄の案内活動を行い、より快適な京都観光となるよう努めた。
- ・京都市域の公共交通機関としての重要な役割を担う立場から、「『歩くまち・京都』総合交通戦略審議会」に参画し、関係部署や関係機関との緊密な連携により京都市基本計画に位置づけられている「歩くまち・京都」の実現に向けた取組を進めている。

【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。

2.3 市バス・地下鉄施設のバリアフリー化の推進

…交通バリアフリー法及び「京都市みやこユニバーサルデザイン推進条例」に基づき、市バス・地下鉄のバリアフリー化を進め、お年寄りや障害のある方など、すべてのの方々にとって公共交通機関を使った移動が容易になるよう努める。

この事業を進めるための取組	①ノンステップバス等低床型車両の導入促進 ②低床型車両に適したバス停留所への改善 ③地下鉄駅における多目的トイレへの改善			
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
低床型車両の導入車両数 (ノンステップバス,ワンステップバス)	73両	73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	
バス停留所施設改善数	12箇所	12箇所	100%	
活動量指標 3	活動量目標	活動量実績値	活動量達成度	
多目的トイレへの改修件数	2駅	2駅	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)	536,920人/日 (過去3年の最大)	549,154人/日	102%	
低床型車両の導入率 (ノンステップバス,ワンステップバス)	83.4%	83.4%	100%	
多目的トイレへの改修率	82.4%	82.4%	100%	

成果	達成	B	A
	未達成	C	B
		未達成	達成
		活動量	

活動量は、低床型車両の導入数、多目的トイレへの改修件数ともに目標値を達成した。成果指標は、全ての項目において目標を達成したため、総合評価は「A」とした。

【20年度の取組・考察】

- ・全760両中、ノンステップバスの導入率は、79%である。これは、国の目標である30%を大きく上回っており、全国的に見ても高い導入率となっている。また、地下鉄駅の多目的トイレへの改修も、目標どおりに取り組んでいる。
- ・市バス・地下鉄を全ての人がより使いやすく改良することにより、お客様の安全性や利便性の向上を図っている。

【今後の方向性】

- ・引き続き、健全化を進めつつ、低床型車両の導入を進めるなど、お客様が、より利用しやすい公共交通機関となるよう、取り組んでいく。

2.4 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			
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 (天然ガスバス)	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	71両 (アイドリングストップバス)	74両 (アイドリングストップバス)	104%	
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%	
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	398.6 t 削減	398.6 t 削減	100%	

成果	達成	B	A
	未達成	C	B
		未達成	達成
		活動量	

活動量は、低公害車・低燃費車の導入、バイオディーゼル燃料使用車両数ともに目標値を達成した。また、成果指標である二酸化炭素削減量も目標値を達成したため、総合評価は「A」とする。

【20年度の取組・考察】

- ・全760両中、低燃費車（アイドリングストップバス）・低公害車（天然ガスバス、ハイブリッドバス）は合計で670両であり、約88%が地球環境にやさしいバスである。
- ・市バス車両の低公害化を図ることで、地球温暖化の防止や、市民の地球環境に対する意識の向上にも寄与している。
- ・近年、市民の“エコ”に対する関心の高まりが、公共交通機関の利用促進につながっている。

【今後の方向性】

- ・今後も健全化を進めつつ、バス車両の更新にあたっては、地球環境にやさしい車両の導入を推進していくことにより、市民のエコ意識を高めていくとともに、公共交通機関の利用促進、増収・増客を図っていく。

平成21年度 京都市交通事業事務事業評価

平成21年9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

〒616-8104 京都市右京区太秦下刑部町12

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

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