


平成29年度

京都市交通事業事務事業評価

(平成28年度事業)

平成29年9月

京都市交通局

## はじめに

京都市の交通事業は、市域を東西南北に貫く交通の大動脈である地下鉄と、市内にきめ細かに張り巡らせた市バス路線とのネットワークにより、安心・安全で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、本市の重要政策である、人と公共交通優先の「歩くまち・京都」を牽引する公共交通機関として、重要な役割を担っています。

これまで本市交通事業は、巨額の地下鉄建設費の償還や、お客様の数が伸び悩んできたことなどにより、非常に厳しい経営状況が続いてきました。

こうした中、平成22年3月に市会の議決を得て策定した「京都市自動車運送事業経営健全化計画」（平成24年度決算において、資金不足比率が経営健全化基準の20%を下回り、計画より3年前倒しで経営健全化団体を脱却）及び「京都市高速鉄道事業経営健全化計画」、また、平成28年度から平成31年度までの4年間の基本方針と重点取組を明確にした「京都市交通局市バス・地下鉄中期経営方針」（以下、「中期経営方針」という。）に基づき、安全対策、お客様サービスの向上、収入増加策やコスト削減策などを推進してきました。

「京都市交通事業事務事業評価」は、こうした交通局が取り組んできた事業について客観的かつ厳格に評価した結果を、今後の企画立案等に積極的に活用し、お客様サービスの向上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。

この事務事業評価を活かし、今後も安全対策、お客様サービス及び利便性の更なる向上に向けた取組を進め、「歩くまち・京都」の推進をはじめとした市のまちづくりを支える交通インフラとしての機能向上と安定した経営基盤の確立に努めてまいります。

## 目 次

I	京都市交通事業事務事業評価について	1
II	平成28年度の市バス・地下鉄事業の総括	
1	市バス事業	5
2	地下鉄事業	7
III	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 京都市交通事業事務事業評価について

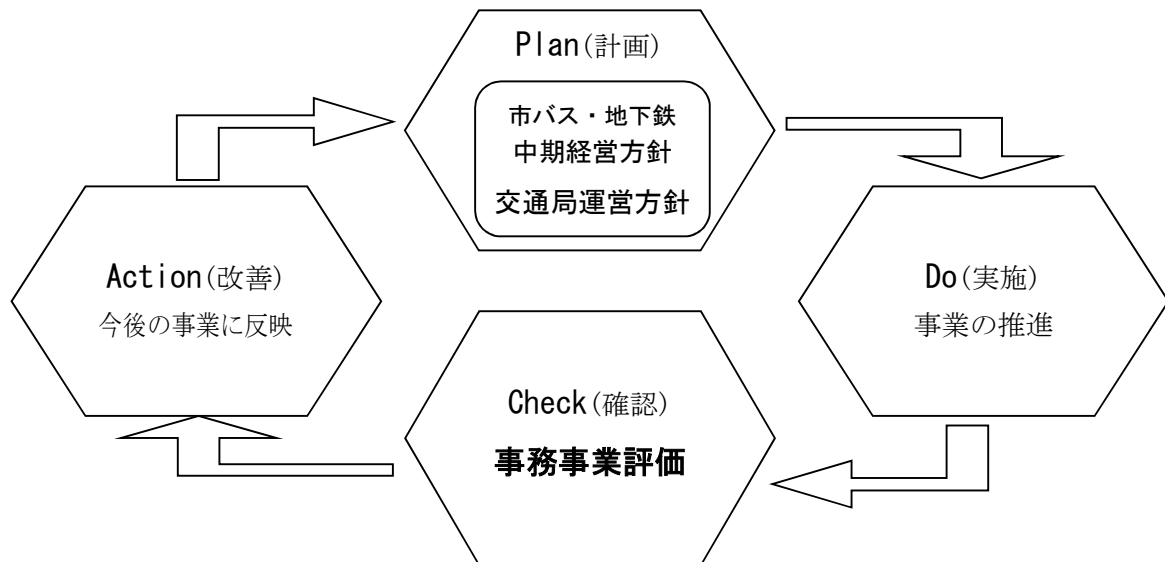
京都市交通事業事務事業評価は、交通局が取り組んできた事業について客観的かつ厳格に評価を行い、その評価結果を今後の事業の企画立案等に積極的に活用することにより、お客様サービスの向上と事業の効率化を図るとともに、市民の皆様やお客様への説明責任を果たすことを目的として実施しているものです。

平成29年度の事務事業評価では、平成28年度から4年間の市バス・地下鉄事業の「中期経営方針」と「平成28年度 交通局運営方針」に基づき、平成28年度に交通局が重点的に取り組んだ状況と、個別事業の評価内容について記載しています。

具体的には、「II 平成28年度の市バス・地下鉄事業の総括」において、両事業の経営状況と重点的に取り組んだ内容についてご説明します。

そして、「III 事務事業評価」では、「平成28年度 交通局運営方針」（平成28年5月策定）に掲げた事業項目について、その実績の評価を行いました。

「平成28年度 交通局運営方針」は、平成28年度に交通局が取り組む事業について取りまとめたものであり、この計画に基づく事業推進結果を基に事務事業評価を行うことで、下図のように、PDCAのサイクルを形作っています。



## 参考 1 : 高速鉄道事業経営健全化計画について

### ○基本的な考え方

将来にわたって地下鉄を安定的に運営するため、徹底したコスト削減策はもとより、「環境モデル都市」の取組、「『歩くまち・京都』総合交通戦略」、「未来・京都観光振興計画 2010<sup>+</sup>」など、市のあらゆる政策を総動員して1日5万人の増客を目指すとともに、国の制度拡充も活用し、市の一般会計からも可能な限りの支援を行う。

### ○計画期間

平成21～30年度（資金不足比率が20%未満となる年次までの10年間）

※ 経営健全化出資金の繰入れなしで安定的に20%を下回る見通しが立つまで、引き続き、経営健全化団体として、「京都市高速鉄道事業経営健全化計画」を推進します。

### ○目標

- ① 平成21年度に現金収支を黒字化し、平成30年度までに資金不足比率を20%未満に引き下げる。
- ② 1日当たりのお客様数について、平成30年度までに5万人の増加を目指す。
- ③ 計画期間終了後の長期収支見込みにおいて、累積資金不足の最大値を1,000億円未満に抑制し、その早期解消に努める。

#### 「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）

「資金不足比率」が20%以上になると、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、経営健全化計画を策定して、資金不足比率が20%未満となるよう経営を改善する必要があります。

## 参考2：「京都市交通局市バス・地下鉄中期経営方針」（平成28年度～31年度）の概要

### 【基本方針】

- ◆ 本市の主要交通インフラとして、人口減少社会に挑戦する本市のまちづくりを支え、「歩くまち・京都」をリードする市バス・地下鉄の機能向上を図ります。
- ◆ 地域・企業・大学など市民の皆様と協働し、お客様に愛され、選んでいただける、安全で便利な市バス・地下鉄をめざします。
- ◆ 地下鉄事業の経営改善、市バス事業の自立経営の堅持により、将来にわたって「市民の足」としての役割を果たします。

### 【重点取組】

#### 1 更なる安全の徹底とお客様接遇向上

- ① 市バスの事故防止の取組の推進
- ② 地下鉄の安全対策の推進
- ③ 更なるお客様接遇向上の取組の推進

#### 2 路線・ダイヤやICサービスの充実等による利便性向上

- ① 市バスの主要系統における利便性と快適性向上
- ② 沿線開発の進展や地域におけるMM活動の動向と連携した市バスの路線・ダイヤの充実
- ③ 通勤・通学時間帯における地下鉄の増便
- ④ IC定期券及びICカードによる乗継割引サービスの導入、更なるICカードのサービス拡充
- ⑤ ひとと環境にやさしいバス車両の導入促進
- ⑥ 地下鉄駅・車両照明の設備更新に合わせたLED化の推進
- ⑦ 駅のバリアフリーや、案内サインの充実等による利用環境の向上

#### 3 バス待ち環境の向上

- ① 周辺部等におけるバス停上屋の整備
- ② バス接近表示器の設置
- ③ ソーラー式照明の設置
- ④ ベンチの設置
- ⑤ 地域、事業者等の協力によるバス待ち空間「バスの駅」の整備

#### 4 積極的な地下鉄のお客様増加策の推進

- ① 地下鉄5万人増客推進本部による、全庁を挙げた取組の推進
- ② 地域・企業・大学等との連携による魅力向上と利用促進
- ③ 地下鉄・市バス応援キャラクターを活用したイメージアップ戦略の推進

#### 5 駅ナカビジネスの展開等による増収の推進

地下鉄商業空間「コトチカ」の展開

#### 6 外国人対応の強化をはじめとするお客様サービスの向上

- ① 4箇国語対応の券売機及び精算機の地下鉄全駅への導入による外国人旅行者へのサービス拡充
- ② 設備更新に合わせた地下鉄車内案内表示の充実
- ③ スマートフォン対応ホームページ（4箇国語対応）の開設

#### 7 安定した経営基盤の確立

##### 【市バス事業】

- ① 「自立した経営」と黒字の堅持
- ② 中長期的な経営計画の策定

##### 【地下鉄事業】

- ① 運賃値上げの回避と経営健全化団体からの脱却
- ② 一般会計からの任意補助金の抑制
- ③ ポスト経営健全化計画の策定

## 参考3：「平成28年度交通局運営方針」の概要

### 【基本方針】

平成28年度は、市バス事業においては自立経営の堅持、地下鉄事業においては1日5万人増客目標の前倒し達成など、経営健全化の着実な推進を図りつつ、平成28年3月策定の「はばたけ未来へ！京プラン実施計画」※に掲げる、安全対策、お客様サービス及び利便性の更なる向上に向けた取組を進めます。

また、京都市全体で取り組む、観光振興、京都創生、健康長寿や、文化庁の全面移転を契機とした京都の魅力向上に資するため、その一端を担う市バス・地下鉄として、交通インフラの機能向上に取り組みます。

### 【重点取組】

#### 1 安全の徹底とお客様接客向上

お客様に安全、安心、快適にご乗車いただけるように、安全運行を徹底するとともに、これまでの取組の成果を踏まえ、更なるお客様接客の向上に取り組みます。

#### 2 お客様サービスの拡充

ICカードの普及促進、増加する外国人観光客への案内強化、地下鉄案内サインの充実など、お客様目線に立ったサービスを拡充し、より一層ご利用しやすい市バス・地下鉄を目指します。

#### 3 バス待ち環境の向上

バス接近表示器、上屋等の利便施設、「バスの駅」やソーラー式バス停照明の設置を促進し、バスをより快適にお待ちいただけるよう、市バスが運行する周辺地域等におけるバス待ち環境の向上に努めます。

#### 4 積極的なお客様増加策の推進

地域・企業・大学や観光MICEとの連携を強め、全市的な推進体制にて、積極的なお客様増加策を推進し、市民の皆様のご理解・ご協力のもと、地下鉄1日5万人増客目標を前倒しで達成し、お客様数の更なる上積みを目指します。

#### 5 駅ナカビジネスの積極的展開

駅の賑わい創出とお客様の利便性向上に向け、駅の特성에応じた地下鉄商業空間「コトチカ」の拡大を図り、平成30年度の駅ナカビジネス収入年間10億円達成を目指します。

#### 6 安定した経営基盤の確立

- ・ 地下鉄事業では、収支改善・安定経営に向け、経営健全化計画を着実に前進させます。
- ・ 市バス事業では、黒字経営を継続するとともに、更なる利便性の向上に努めます。
- ・ 今後4年間の基本方針と重点項目を明らかにする中期経営方針を策定します。

※「はばたけ未来へ！京プラン」実施計画第2ステージ（H28～H32）に掲げる交通事業に関する主な取組

- 公共交通を核としたまちづくりの推進や地域・企業・大学等との連携など地下鉄・市バス等の増客に向けた全市的取組の推進
  - ▶ 共汗指標：地下鉄の1日当たりの旅客数 32.7万人(21年度) → 37.5万人
- 事故防止の取組や地下鉄烏丸線全駅への可動式ホーム柵設置をめざした自動列車運転装置搭載の新型の車両導入着手など市バス・地下鉄の安全性の更なる向上
- 市バスの路線・ダイヤの充実や均一運賃区間の拡大、ICカードによる定期・乗継割引サービス導入等の市バス・地下鉄の利便性向上
- 地域・事業者の協力によるバス待ち空間「バスの駅」や接近表示器等の整備促進によるバス待ち環境の更なる向上

## **Ⅱ 平成28年度の市バス・地下鉄事業の総括**

### **1 市バス事業**

平成28年度は、安全対策や路線・ダイヤの充実等によりお客様の利便性の更なる向上を図るなど、「攻めの経営」をより一層推進しました。その結果、1日当たりのお客様数は、前年度比9千6百人増の36万3千人となり、経常損益は27億円の黒字を確保し、前年度に引き続き一般会計の任意補助金に頼らない「自立した経営」を堅持しました。

#### **(1) 安全の徹底とお客様接遇向上**

安全の徹底では、「運輸安全マネジメント」により、経営トップから現場まで一丸となった安全管理体制を構築して取組を推進するとともに、市バス車両ヘッドライトのLED化により夜間視認性を向上させたほか、全運転士が参加するグループワークに重点をおいた安全運転研修の実施や違法駐停車への啓発による走行環境の改善などに取り組みました。

また、お客様接遇向上では、「市バス・地下鉄お客様サービス向上サポート会議」からの最終報告書を踏まえた取組を推進しました。

#### **(2) お客様サービスの拡充・バス待ち環境の向上**

お客様サービスの拡充については、平成27年10月から活動を開始した「京都市バス“おもてなしコンシェルジュ”」による案内業務を通年実施したほか、平成29年4月1日からのIC定期券の導入及びICカードによる乗継割引サービスの開始に向けた機器改修等を実施するとともに、4箇国語（日・英・中・韓）に対応したスマートフォンやタブレット端末向けのホームページ「京都市バス・地下鉄ガイド」を開設しました。さらに、均一運賃区間を平成29年3月に上賀茂・西賀茂地域へ拡大し、お客様の利便性の向上に努めました。

また、バス待ち環境の向上については、市内周辺部等での上屋の整備に精力的に取り組めました（25箇所）。また、ソーラー式バス停照明の設置（103箇所）を行うとともに、電源が確保できる等の条件を満たす230箇所の停留所においてバス接近表示器の設置を完了しました。このほか、広告付き上屋（30箇所）、「バスの駅」（10箇所）の整備を行う等、魅力あるバス待ち環境の創出を積極的に推進しました。

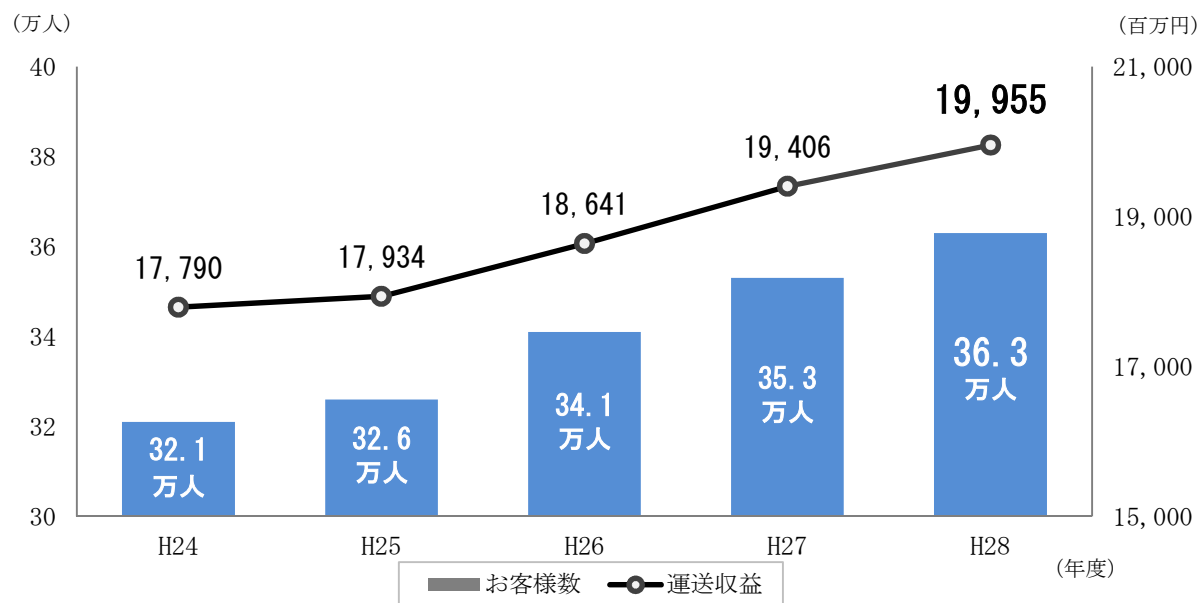
#### **(3) 積極的なお客様増加策の推進**

便利でわかりやすい路線・ダイヤの編成として、平成28年3月に実施したダイヤ改正において、京都鉄道博物館が開業した梅小路公園へのアクセス強化、京都駅八条口駅前広場整備にあわせた路線・ダイヤの充実などを実施しました。

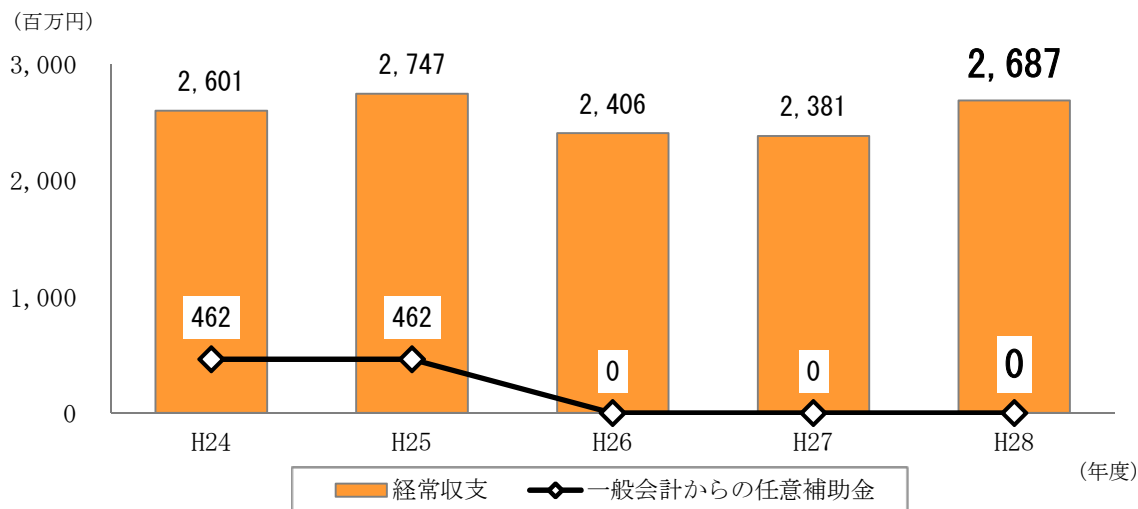
また、平成29年3月には、西大路通や東山通などの混雑緩和に向けた主要系統の運行拡充、地域主体のモビリティ・マネジメントと一体となった路線・ダイヤの拡充を実施しました。



【1日当たりのお客様数と運送収益の推移（直近5年間）】



【経常収支及び一般会計からの任意補助金の推移（直近5年間）】



## 2 地下鉄事業

平成28年度については、全庁を挙げた様々な増客の取組や駅ナカビジネスの積極的展開、お客様サービスの向上などによる収入増加策とコスト削減策に加え、一般会計からの多額の補助金の繰入れもあり、経常損益は前年度に引き続いて2年連続となる黒字を計上し、現金収支（償却前損益）は過去最大となる106億円の黒字を計上しました。その結果、前年度に引き続いて財政健全化法に定める資金不足はない状況です。

しかしながら、企業債等残高が3,764億円、累積資金不足も309億円にのぼるなど、依然として厳しい経営状況に変わりはありません。経営健全化計画最終年度の平成30年度に向けて、一般会計からの経営健全化対策出資金の繰入れなしで安定的に資金不足比率が20%を下回るよう全庁を挙げた取組を進めてまいります。

### (1) 安全の徹底とお客様接遇向上

安全の徹底では、「運輸安全マネジメント」により、経営トップから現場まで一丸となった安全管理体制を構築して取組を推進するとともに、可動式ホーム柵の未設置駅である烏丸線12駅における安全対策としてホーム端への注意喚起ラインを設置したほか、ゲリラ豪雨に備えた駅出入口への止水板について6駅11箇所へ設置するなど、安全性の向上を図りました。

また、お客様接遇向上では、「市バス・地下鉄お客様サービス向上サポート会議」からの最終報告書を踏まえた取組を推進しました。

### (2) お客様サービスの拡充

ICカードチャージ機能及び4箇国語表示機能付き券売機、精算機について全駅への設置が完了し、全ての改集札機についてもICカード対応が完了したほか、無人改札口（京都・四条）にIC対応機能付き多機能インターホンを設置しました。

また、平成29年4月1日からのIC定期券の導入及びICカードによる乗継割引サービスの開始に向け、機器改修等を実施しました。

更に、利用者にわかりやすい駅構内案内サインの整備、トイレのリニューアル（京都駅、五条駅）や京都駅のエレベーターの増設などを実施しました。

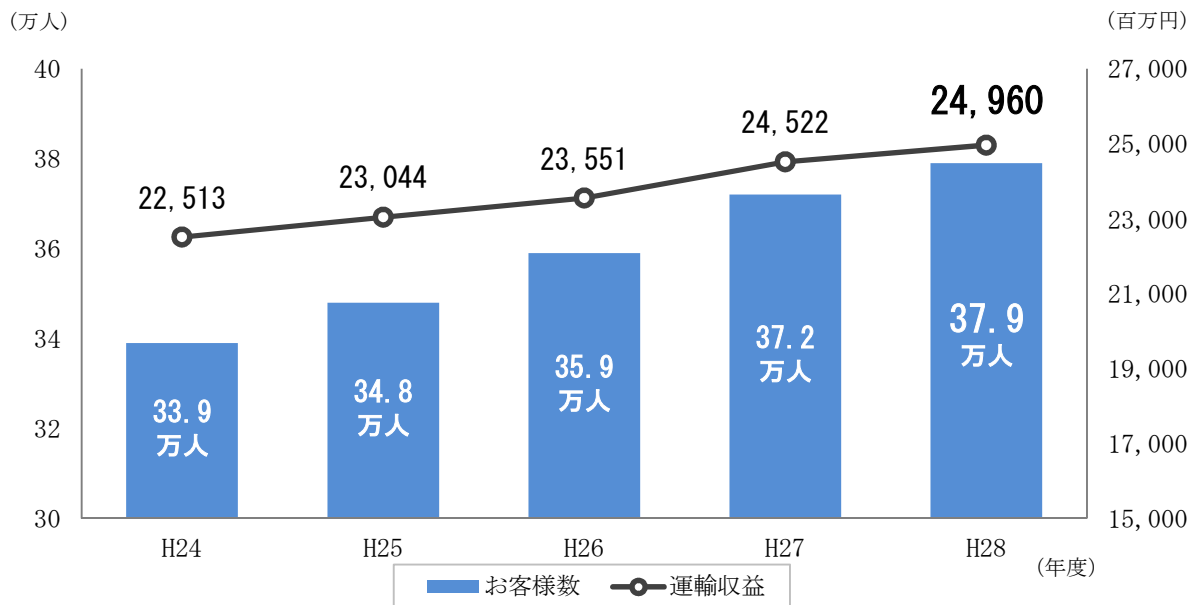
### (3) 積極的なお客様増加策の推進

ひとと公共交通優先の「歩くまち・京都」の実現に向けて、市民の皆様のご理解とご協力を得て、オール京都で公共交通の利用促進に取り組み、全庁組織である「地下鉄5万人増客推進本部」の下、岡崎エリアなど駅周辺での観光・集客イベントを開催したほか、大学・企業と連携した駅構内への芸術作品の展示や地下鉄・市バス応援キャラクター「太秦萌」等を活用した様々なPR活動の展開など、地下鉄の魅力向上に取り組みました。その結果、平成28年度の1日あたりのお客様数は平成21年度の32万7千人から5万2千人増の37万9千人となり、経営健全化計画に掲げた平成30年度の5万人増客目標を2年前倒しで達成することができました。

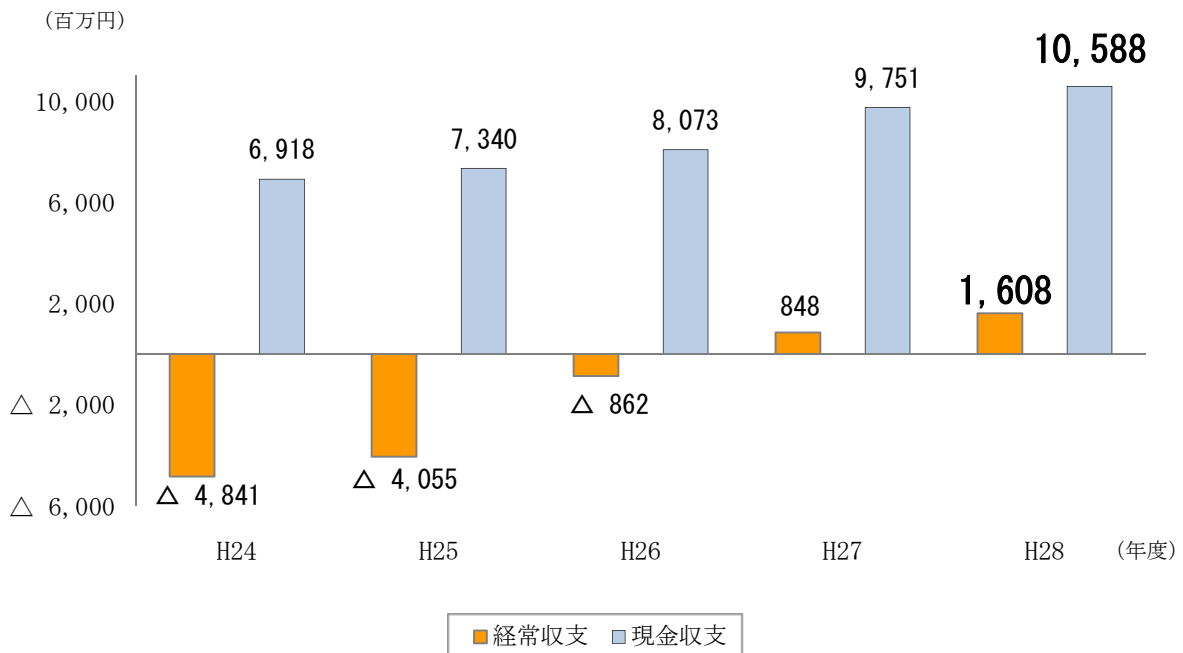
#### (4) 駅ナカビジネスの積極的展開

平成29年3月に「コトチカ京都」を増床し新たに5店舗を開業するとともに、「コトチカ北大路」の開業に向けた実施設計に着手するなど、更なる増収と駅の賑わい創出を図りました。

【1日当たりのお客様数と運輸収益の推移（直近5年間）】



【経常収支及び現金収支の推移（直近5年間）】



## Ⅲ 事務事業評価

### 1 事務事業評価の実施について

「中期経営方針」に基づき平成28年度に交通局が取り組む事業について取りまとめた「平成28年度 交通局運営方針」（平成28年5月策定）の事業項目を対象として、評価を行いました。

#### (1) 評価方法

平成28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、進捗状況を表す「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て3段階で評価することとしています。

活動量達成度、成果達成度が共に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」評価にすることとしました。

また、成果達成度をより重視し、活動量達成度が100%以上であっても成果達成度が50%未満の場合（成果指標が複数ある場合は達成度の平均が50%未満）は「C」評価にすることとしています。

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 成果達成度が50%未満		目標を達成できなかった。

※ なお、総合評価に当たり、設定した活動量指標及び成果指標のみに基づいて評価することが適当でない特別な事情が生じた場合には、下位の評価とする場合があります。

#### (2) 評価結果の概要

評価の結果については、「A」評価が13項目、「B」評価が3項目、「C」評価が0項目となりました。

#### 【総合評価の結果】

総合評価	A評価	B評価	C評価
	13項目	3項目	0項目
構成比	81.3%	18.7%	0%

## 2 評価結果一覧

事業番号	事業名	総合評価
<b>重点取組1 安全の徹底とお客様接遇向上</b>		
1-1	すべてのお客様に信頼される安全の追求（市バス事業）	B
1-2	すべてのお客様に信頼される安全の追求（地下鉄事業）	B
1-3	より次元の高いお客様サービスの提供（お客様接遇の向上）	A
<b>重点取組2 お客様サービスの拡充（より快適・便利にご利用に向けた設備改修等）</b>		
2-1	お客様サービスの拡充（市バス・地下鉄共通）	A
2-2	お客様サービスの拡充（市バス事業）	A
2-3	お客様サービスの拡充（地下鉄事業）	A
<b>重点取組3 バス待ち環境の向上</b>		
3-1	バス待ち環境の向上	A
<b>重点取組4 積極的なお客様増加策の推進</b>		
4-1	全庁を挙げた「京都市地下鉄5万人増客推進本部」の取組の更なる推進	A
4-2	地域・企業・大学との連携による駅を拠点とした増客の取組	A
4-3	愛される市バス・地下鉄づくり	A
4-4	地下鉄の魅力向上とPRの促進	A
4-5	市バスの路線・ダイヤの拡充と更なる利用促進	A
<b>重点取組5 駅ナカビジネスの積極的展開</b>		
5-1	駅ナカビジネスの積極的展開	A
<b>重点取組6 安定した経営基盤の確立</b>		
6-1	経営健全化計画の推進（地下鉄事業）	A
6-2	国への要望（地下鉄事業）	B
6-3	安定した経営基盤の確立（市バス事業）	A

### 3 事務事業評価の実施結果

【構成とその内容】

#### 4-1 全庁を挙げた「京都市地下鉄5万人増客推進本部」の取組の更なる推進

…地下鉄1日5万人増客の達成は①、副市長を本部長とする「京都市地下鉄5万人増客推進本部」の下、本市のあらゆる施策を総動員して、全庁を挙げた取組を進めます。

この事業を進めるための取組 ①各局区による②地下鉄5万人増客アクションプログラム」の実施  
②「若手職員増客チーム」の取組の推進

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
「京都市地下鉄5万人増客アクションプログラム」の総件数	398件 (28年度当初)③	404件 (29年度当初)	102%	
若手職員増客チームによる取組の実施件数	6件	6件 (28年度実績)	100%	
成果指標	成果目標	成果実績値	成果達成度	⑤
地下鉄旅客数(1日当たり)	373千人 (28年度予算)④	379千人 (28年度実績)	102%	

成果	達成	B	A
	未達成	⑥	B
		未達成	達成
		活動量	

活動量、成果ともに全ての項目で目標を上回ることができたことから、総合評価を⑦」としました。特に、お客様数については平成28年度の目標はもとより経営健全化計画に掲げた平成30年度の5万人増客目標を2年前倒しで達成することができました。

#### 【平成28年度の取組】

##### ① 各局区による「地下鉄5万人増客アクションプログラム」の実施

副市長をトップとする全庁組織「京都市地下鉄5万人増客推進本部」のもと、「高速鉄道事業経営健全化計画」の下半期(平成2⑧~平成30年)のアクションプログラムに基づき、全庁を挙げて増客に向けた取組を着実に進めました。

#### 【今後の方向性】

- ① 平成31年度までに達成する目標として「地下鉄・市バスお客様1日80万人」を新たに掲げ、大学や商業施設、集客施設をはじめとした民間事業者の皆様に参加いただく『チーム電車・バスに乗るっ』を平成⑨年7月に新たに設置し、民間と行政の共汗・協働により地下鉄・市バスをはじめとする公共交通を活用したまちづくりを一層推進します。

## 項目の説明

### ① 事業名と事業内容

### ② 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捗状況を客観的数値や記号等で表したものの

### 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

#### 【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 成果達成度が50%未満		目標を達成できなかった。

※ なお，総合評価に当たり，設定した活動量指標及び成果指標のみに基づいて評価することが適当でない特別な事情が生じた場合には，下位の評価とする場合があります。

### ⑥ 達成度イメージ図

評価結果を分かりやすくイメージ図で示したもの

### ⑦ 評価の根拠

総合評価を行った根拠を示したもの

### ⑧ 平成28年度の取組

平成28年度に取り組んだ具体的な内容を示したもの

### ⑨ 今後の方向性

今後の取組の方向性等について交通局としての考えを示したもの

## 重点取組1 安全の徹底とお客様接客向上

### 1-1 すべてのお客様に信頼される安全の追求（市バス事業）

…「運輸安全マネジメント」に基づき経営トップから現場まで一丸となって安全管理体制を構築し、お客様が「安全・安心・快適」にご利用いただけるよう、全運転士に対する研修の実施や車両のヘッドライトのLED化等、ソフト面・ハード面の取組を進めます。

この事業を進めるための取組	①運輸安全マネジメントに基づく取組の推進 ②運転士への事故防止重点研修の実施 ③運行管理者への指導能力向上研修の実施 ④キャリア別「運転士セミナー」の実施 ⑤事故防止重点強化策の実施 ⑥委託先との連携強化の取組の実施 ⑦ヘッドライトのLED化による夜間視認性の向上			
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
運輸安全マネジメントに基づく取組の推進	35項目の取組実施	35項目の取組実施	100%	B
運転士への事故防止重点研修の実施	対象職員全員へ実施 (全運転士)	対象職員全員へ実施 (全運転士)	100%	
運行管理者への指導能力向上研修の実施	対象職員全員へ実施 (営業所運行管理者)	対象職員全員へ実施 (営業所運行管理者)	100%	
キャリア別「運転士セミナー」の実施	97回	97回	100%	
事故防止重点強化策の実施	90日間	90日間	100%	
委託先との連携強化の取組の実施	実施	実施	100%	
ヘッドライトのLED化	実施	実施	100%	
成果指標	成果目標	成果実績値	成果達成度	
重大事故件数	0件	0件	100%	
有責事故件数	過去最小値となった前年度を下回る (27年度10万Kmあたり0.288件)	10万Kmあたり 0.266件	108%	

成果	達成	B	A
	未達成	C	B
		未達成	達成
		活動量	

交通事業者の根幹である安全運行の確保のため、運輸安全マネジメントの取組を着実に実施した結果、活動量目標や、成果指標として設定した事故件数の目標を達成することができました。

しかし、乗務中におけるスマートフォンの操作・充電事案等、輸送の安全を脅かす事案を発生させたことから、安全の確保という成果の達成ができたとはいえないものと判断し、総合評価を「B」としました。



## 【平成28年度の取組】

### ① 運輸安全マネジメントに基づく取組の推進

輸送の安全に関する計画の策定、着実な実施、実施状況の点検、計画の見直しを毎年度行う「運輸安全マネジメント」により、ソフト・ハードを合わせた総合的な安全輸送の取組を継続して推進しました。

＜市バス事業の平成28年度運輸安全マネジメントにおける5つの安全重点施策＞

- ・ 輸送の安全確保に関する重要性の意識徹底及び法令順守の徹底
- ・ 輸送の安全に関する内部監査の実施及び必要な是正又は予防措置の実施
- ・ 輸送の安全に関する情報連絡体制の確立及び局内における必要な情報の共有
- ・ 輸送の安全に関する教育及び研修に関する具体的な計画の策定、実施
- ・ 事故防止のための啓発活動の推進
- ・ 輸送の安全を確保するためのバス車両等の整備

### ② 運転士への事故防止重点研修の実施

事故防止に係る各種事業を専門的に実施している独立行政法人自動車事故対策機構（NASVA）の事故防止重点研修を活用し、平成27年度の研修内容及び有責事故の発生傾向を踏まえたうえで、ドライブレコーダーのヒヤリ・ハット映像を活用したグループワークに重点を置き、他の運転士と一緒に考えることで自己の運転を振り返り、自分の運転に不足しているものに気付かせる「参加型」の研修を実施し、事故防止に向けた意識改革を図りました。

### ③ 運行管理者への指導能力向上研修の実施

NASVAを活用し、運行管理者の責務に重点を置いた「運行管理者指導能力向上研修」を通じて、運行管理者の指導能力の向上を図るとともに、各受講者が当該研修で習得した内容を所属営業所の全運行管理職員に適切に伝達することで、運行管理職員全体の資質向上を図りました。

### ④ キャリア別「運転士セミナー」の実施

運転士セミナーについては、キャリア別に体系化し、運転士の経験年数や年齢、技術に応じた内容にしたものを実施しました。

### ⑤ 事故防止重点強化策の実施

事故防止の観点から、違法駐停車が多く存在し、市バスの走行環境への影響が目立つバス停留所付近において、継続的かつ重点的に違法駐停車指導啓発活動「事故防止重点強化策」を90日間実施しました。この他にも中心市街地において啓発活動を実施（月1回）するとともに、バス停留所付近の駐停車禁止や、バス専用レーンの啓発チラシを警察署や自動車教習所へも配布しました。

## ⑥ 委託先との連携強化の取組の実施

委託先を含む全営業所長と本局職員による「全市バス安全運行推進会議」を毎月定期的  
的に開催し、輸送の安全に関する情報連絡体制の確立や必要な情報の共有化を図ること  
により市バス全体の安全運行の徹底に努めました。

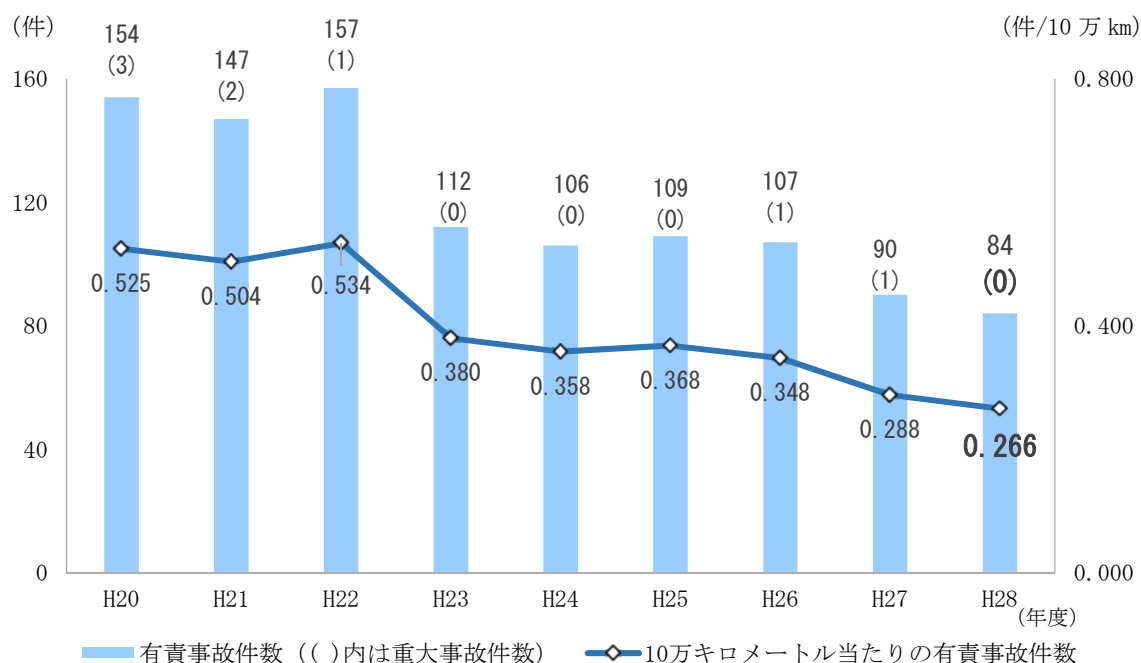
このほかにも、委託先を含む全営業所の運行管理者や委託先本社の事故防止担当者を  
対象とした「全市バス事故防止実務者研究会」の開催等を通じて、より実効性のある研  
修内容や事故防止策等について相互に情報交換することで市バス運行に携わる全職員  
のレベルアップを図りました。

## ⑦ ヘッドライトのLED化による夜間視認性の向上

市バスのヘッドライトのLED化を行うことにより、夜間における視認性が向上し、  
運転士の疲労軽減も図れることから、運行の安全性を高めることができました。

(ヘッドライトのLED化が可能な車両全車(702両)に改造が完了)

## ◎ 市バスの事故件数の推移



## 【今後の方向性】

- ① 輸送の安全は交通事業者の最大の責務であるとの認識の下，“事故を絶対に起こさない”安全文化の構築を目指し、安全対策を徹底します。  
また、平成28年度に発生させた輸送の安全を脅かす事案を踏まえて、業務用携帯電話の配備（私物の携帯電話・スマートフォンの原則持込禁止）や、点呼執行マニュアルの改訂等再発防止策を着実に実施し、輸送の安全確保に全力で取り組んでまいります。
- ② 市バス事業では、「重大事故件数0件」及び「走行距離10万Km当たりの有責事故件数について、過去最小値である平成28年度実績を下回る」ことを目標に、6つの安全重点施策とその細目の22の実施計画を推進し、「安全・安心・快適」に市バスをご利用いただけるよう、輸送の安全の確保に全力で取り組みます。
- ③ 平成29年度は、新たに安全運転訓練車を導入し、実際の運転状況に基づく客観的なデータを提示することにより、運転士の運転技術向上を図ります。また、外部機関を活用し、グループワークに重点を置いた「参加型」の研修を引き続き実施し、事故防止に向けた意識改革を図ります。
- ④ 研修においては、外部機関を活用した運行管理者指導能力向上研修を実施し、運行管理者の指導能力の向上を図るとともに、運行管理職員全体の資質向上を図ります。
- ⑤ キャリア別運転士セミナーでは、採用後3年超の運転士を対象とし、安全空間の徹底や発進時の事故防止に重点を置き、受講者によるグループ討議を取り入れていきます。
- ⑥ また、事故防止重点強化策については、継続的・重点的に違法駐停車指導啓発活動を実施します。
- ⑦ このほか、平成29年度は、安全性向上に向けたハード面での整備として、車椅子をご利用のお客様のより安全なご乗車のための「新型車椅子固定ベルトの導入」や、車両の前方確認補助のための「車外ミラーの増設」、自転車等の夜間巻込みを防ぐため「車両路肩灯のLED化」に取り組めます。

**1-2 すべてのお客様に信頼される安全の追求（地下鉄事業）**

…「運輸安全マネジメント」に基づき経営トップから現場まで一丸となって安全管理体制を構築し、浸水対策の強化や烏丸線ホーム柵未設置駅への注意喚起ラインの設置、また乗務時における基本動作の徹底など、安全性の向上のためソフト面・ハード面の取組を進めます。

この事業を進めるための取組	①運輸安全マネジメントに基づく取組の推進 ②乗務時における基本動作の徹底 ③6駅11箇所の出入口に止水板を設置 ④地下鉄烏丸線ホーム柵未設置駅への注意喚起ラインの設置			
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
運輸安全マネジメントに基づく取組の推進	22項目の取組実施	22項目の取組実施	100%	B
乗務時における基本動作の徹底	実施	実施	100%	
駅出入口への止水板の設置による浸水対策の強化	調査・設計・施工完了	調査・設計・施工完了	100%	
地下鉄烏丸線ホーム柵未設置駅への注意喚起ラインの設置	実施	実施	100%	
成果指標	成果目標	成果実績値	成果達成度	
有責による運転事故	0件	0件	100%	
有責による輸送障害	0件	2件	0%	
駅出入口への止水板の設置箇所数	11箇所	11箇所	100%	
烏丸線ホーム柵未設置駅への注意喚起ライン設置駅数	12駅	12駅	100%	

成果	達成	B	A
	未達成	C	B
		未達成	達成
		活動量	

交通事業者の根幹である安全運行の確保のため、運輸安全マネジメントの取組を着実に実施した結果、活動量については目標を達成することができました。

成果については、有責による運転事故0件という目標を達成したものの、輸送障害事案が2件<sup>(※1, ※2)</sup>発生し、輸送障害0件という目標は達成することができなかったことから総合評価は「B」としました。

**※1**

**[平成28年8月10日発生事案]**

午後0時頃に北大路駅に停車中の列車がコンプレッサの故障により非常ブレーキが解除できず走行不能になったため、併合推進により車両基地まで回送することとなったことから、約1時間にわたり全線で運転を見合わせました。

**[再発防止策]**

整備事業者に対して同様の不具合が二度と起こらないように整備基準の見直しを行わせ、平成28年11月以降は新たな整備基準の下でコンプレッサの整備を実施しています。

**※2**

**[平成29年3月7日発生事案]**

始発前の午前5時頃に国際会館駅でポイントが切り替わらなくなる故障が発生したため、朝ラッシュ時の午前8時から約2時間半にわたり北山駅～竹田駅間での折り返し運転とし、国際会館駅～北山駅間の運転を見合わせました。

**[再発防止策]**

故障箇所である電源ユニットについて、グリスが固まらないよう定期点検を年1回から年2回に変更し、動作機会を増やして点検間隔を短縮するとともに、当該電源ユニットが故障しても別経路から電気を供給できるバイパス回路を設置する等の対策を講じました。

## 【平成28年度の取組】

### ①運輸安全マネジメントに基づく取組の推進

有責による運転事故及び輸送障害を0件とすることを目標として、5つの安全重点施策と22項目の実施計画を策定し、これに基づき職員の安全意識の高揚に向けた研修や輸送の安全確保のための訓練などの取組を推進しました。

＜地下鉄事業の平成28年度運輸安全マネジメントにおける5つの安全重点施策＞

- ・ 安全管理規程の全職員に対する周知・徹底及び安全意識の高揚
- ・ 輸送の安全を確保するための職員の教育・訓練等
- ・ 乗車時における安全対策の向上
- ・ 輸送の安全に関する内部監査の実施及び必要な是正または予防措置の実施
- ・ 輸送の安全を確保するための鉄道施設、車両等の整備・更新

### ②乗務時における基本動作の徹底

乗務時における基本動作の徹底を図るため、乗務員に対し、乗務区長などによる添乗指導（延べ2,470回）を行うとともに、研修所の専任教師等による添乗指導を実施しました。また、基本動作の励行についてアンケートを実施し、その結果を運輸部門で共有しました。

### ③駅出入口への止水板の設置による浸水対策の強化

昨今のゲリラ豪雨の多発等を踏まえ、駅の浸水対策として、6駅（松ヶ崎、北山、十条、石田、二条城前及び西大路御池）の止水板設置に向けて調査、設計及び工事を行い、11箇所（箇所）の出入口に設置しました。

また、平成29年度の止水板設置に向けて京都市役所前駅と東野駅の設計を行いました。

### ④地下鉄烏丸線ホーム柵未設置駅への注意喚起ラインの設置

烏丸線の可動式ホーム柵未設置の全ての駅（12駅）において、ホームの先端に人目を引く注意喚起ラインを設置しました。（平成28年8月）



地下鉄烏丸線ホームの注意喚起ライン

## 【今後の方向性】

- ① 有責による運転事故及び輸送障害を0件とすることを目標に、乗務時における基本動作の徹底及び確認など、安全性の向上に向けた取組を推進するとともに、平成28年度に生じた輸送障害事案を教訓に、同様の事案を二度と発生させないための対策はもとより、故障等を未然に防ぐため、メンテナンス事業者との連携強化等に取り組みます。
- ② 乗務時における基本動作の徹底については、継続的に取組を行い、安全性の向上を目指します。
- ③ 引き続き、浸水対策の強化のため、止水板の新設又は補強を行い、平成31年度までに12駅31箇所（箇所）の設置を完了します。平成29年度は、京都市役所前駅及び東野駅に止水板を設置するとともに、京都駅への設置に向けた実施設計を行います。

**1-3 より次元の高いお客様サービスの提供（お客様接遇の向上）**  
 …「全国一お客様サービス実践プロジェクト」の2年間の成果を浸透させ、  
 全職員が“おもてなし”の心でより次元の高いお客様サービスを提供します。

この事業を進めるための取組	「お客様サービス向上会議」や「お客様サービス推進員」による取組を着実に推進するとともに、増加する外国人のお客様対応のための研修の充実を図ります。			
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
お客様サービス向上会議による取組の実施	実施	実施	100%	A
お客様サービス推進員を中心とした取組の実施	実施	実施	100%	
外国人のお客様対応のための英会話講座の実施	実施	実施	100%	
成果指標	成果目標	成果実績値	成果達成度	
お客様サービス向上モニター評価による評価点の平均	4.05点を上回る (平成27年度実績)	4.12点	101.7%	
接客態度等に関するお客様からの意見のうち、礼状と苦情に対する「礼状」の割合	67.6%を上回る (平成27年度実績)	68.7%	101.6%	

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、「お客様サービス向上サポート会議」からの「最終報告書」に示された21の実践項目を反映した接遇マニュアルの改訂を行うとともに、多客シーズン等に強化月間を設定し、実践することにより目標を達成しました。

成果については、お客様サービス向上モニター評価による平均点及び接客態度等に関するお客様からの意見のうち、礼状と苦情に対する「礼状」の割合がともに前年度を上回ったことから「A」評価としました。

## 【平成28年度の取組】

### ①「お客様サービス向上会議」による取組の実施

お客様サービス向上担当課長を新設するとともに、お客様サービス推進員等で構成する「お客様サービス向上会議」を立ち上げました。

同会議では、「お客様サービス向上サポート会議」からの「最終報告書」に示された「5つのキーワード」（あんぜん・ていねい・にこにこ・はきはき・てきぱき）と21項目の浸透，実践に向けた取組を推進しました。

《平成28年度における「お客様サービス向上会議」による主な取組》

- ・ セルフチェックシートによる職員自らのサービス内容の点検と実践
- ・ 営業所，運輸事務所の巡視
- ・ モニタリング調査

### ②お客様サービス推進員を中心とした取組の実施

市バス・地下鉄乗務員必携の「お客様接遇マニュアル」を改訂するとともに、春、夏、秋の多客シーズン等に強化月間を設定し、改めてサービスの維持向上に対する職員への意識づけを図りました。また、「お客様サービス向上サポート会議」からの「最終報告書」を反映した「職員モニター制度」の見直し作業を行いました。

《「お客様接遇マニュアル」の改訂について》

「市バス・地下鉄お客様サービス向上サポート会議」から提案のあった発声や案内、応対など21の実践項目を盛り込んだものに改訂を行いました。

《「職員モニター制度」の見直しについて》

交通局役付職員が、市バスや地下鉄を実際に乗車して乗務員や駅関係職員の接遇状況を評価する「職員モニター制度」において、評価の視点に21の実践項目のほか、高齢者に気を配った案内や停留所でお待ちのお客様への案内などの視点を加え、よりお客様目線に立った接遇の実践を目指した見直し作業を進めました。

### ③外国人のお客様対応のための英会話講座の実施

受講を希望する職員向けに、外部の英会話講師を派遣し、市バス・地下鉄の路線や乗り場、運賃等の案内に必要な基礎的な英会話を学ぶ英会話講座を実施しました。

市バス車内での案内も英会話講座で習得



## 【今後の方向性】

- ① 21項目の実践に向けた新モニター制度として、「全国一お客様サービス実践モニター」制度を本格的に導入するとともに、引き続き局内の課長級職員で構成する「お客様サービス向上会議」を核として、より良質なお客様サービスを提供してまいります。
- ② 全ての職員が、おもてなしの心を持ってお客様サービスを実践できるよう、日本固有の伝統文化である茶道に触れるなど、文化的教養や知識を身に着けるための機会を創出します。

## 重点取組2 お客様サービスの拡充(より快適・便利にご利用に向けた設備改修等)

### 2-1 お客様サービスの拡充(市バス・地下鉄共通)

…ICカードサービスの充実を図るほか、スマートフォン対応ホームページを開設し、市バス・地下鉄をより便利にご利用いただける環境を整備しました。

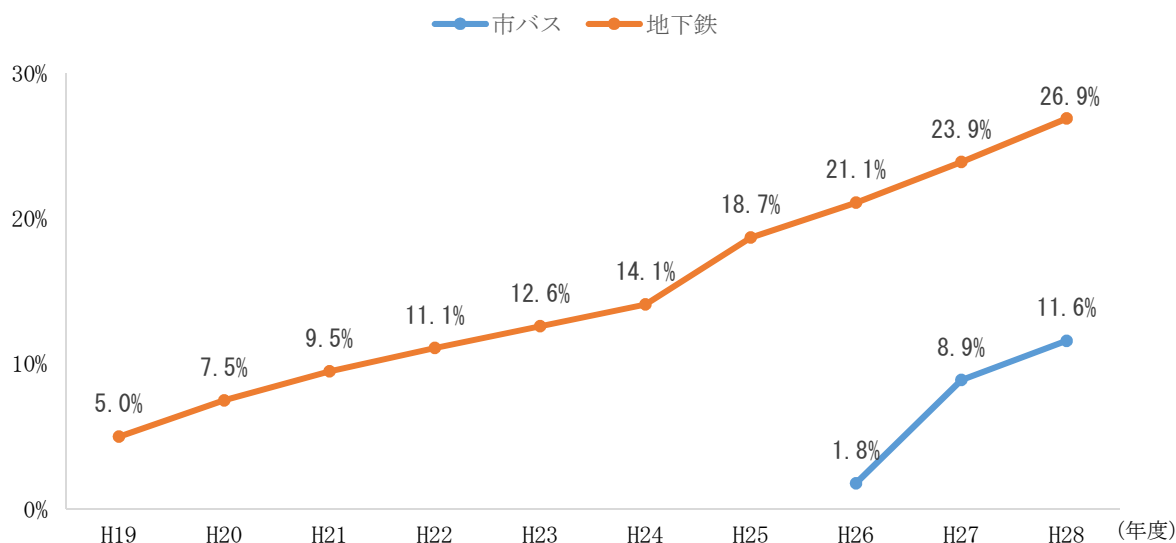
この事業を進めるための取組	① IC定期券の導入及びICカードによる乗継割引の開始に向けた機器改修及び運用試験等の実施 ② 改集札機のICカード対応 ③ ICカードチャージ機能及び4箇国語表示機能付き券売機、精算機の導入 ④ 幅広いPR活動によるICカードの普及促進 ⑤ 4箇国語対応スマートフォン対応ホームページの制作			
活動量指標	活動量目標	活動量実績値	活動量達成度	総合評価
IC定期券の導入及びICカードによる乗継割引の開始に向けた機器改修及び運用試験等の実施	機器改修及び運用試験等の実施	機器改修及び運用試験等の実施	100%	A
改集札機のICカード対応	20台配備 (全台ICカード対応完了)	20台配備 (全台ICカード対応完了)	100%	
ICカードチャージ機能及び4箇国語表示機能付き券売機、精算機の導入	21駅に配備 (全駅に配備完了)	21駅に配備 (全駅に配備完了)	100%	
幅広いPR活動によるICカードの普及促進	実施	実施	100%	
4箇国語対応スマートフォン対応ホームページの制作	実施	実施	100%	
成果指標	成果目標	成果実績値	成果達成度	
ICカード利用率 (地下鉄)	23.9%を上回る (27年度実績)	26.9% (28年度実績)	113%	
ICカード利用率 (市バス)	8.9%を上回る (27年度実績)	11.6% (28年度実績)	130%	
4箇国語対応スマートフォン用ホームページの開設・運用	開設・運用開始	開設・運用開始	100%	

成果	達成	B	A
	未達成	C	B
		未達成	達成
		活動量	

活動量、成果ともに、全ての項目で目標を達成することができたことから、総合評価を「A」としました。



◎市バス・地下鉄のICカード利用率



【平成28年度の取組】

① IC定期券の導入及びICカードによる乗継割引の開始に向けた機器改修及び運用試験等の実施

平成29年4月からのIC定期券の導入及びICカードによる乗継割引の開始に向け、機器改修及び運用試験、職員研修等を実施しました。

② 改集札機のICカード対応

改集札機20台を更新し、全ての改集札機のICカード対応が完了しました。



全改集札機についてICカードに対応

③ ICカードチャージ機能及び4箇国語表示機能付き券売機、精算機の導入

21駅の券売機・精算機を更新し、地下鉄全駅において、ICカードチャージ機能及び4箇国語表示機能付きの券売機、精算機の導入が完了しました。

ICカードチャージ機能及び4箇国語表示機能に対応した券売機と精算機



#### ④幅広いPR活動によるICカードの普及促進

ICカードの普及促進に向けて、市バス・地下鉄車内や、バスターミナル・駅構内にポスターやステッカーの掲出を行ったほか、デジタルサイネージやラジオ番組を活用した広報活動を展開しました。



IC定期や乗継割引の告知ステッカー

#### ⑤4箇国語対応スマートフォン用ホームページの開設

スマートフォン対応ホームページの制作に向けて、関係部局の他、お客様と接する機会が多い案内業務従事者の意見を参考に、お客様ニーズを反映したメニュー選定を行い、平成28年11月に日本語版を開設しました。また、同年12月には、同ホームページの外国語版（英語、中国語（繁体字、簡体字）、韓国語）を開設しました。



京都市バス・地下鉄おもてなしガイド  
(4箇国語に対応)

#### 【今後の方向性】

- ① ICカードサービスの更なる普及促進のため、平成30年春に予定している地下鉄とJR西日本、地下鉄と阪急電鉄とのIC連絡定期券の導入に向けて、機器改修及び運用試験等を進めます。
- ② スマートフォン対応ホームページについて、引き続きQRコード等を記載したPR用しおりを案内所やイベントでの配布を行うなど、スマートフォンをお持ちのお客様に市バス・地下鉄の情報をしっかりと提供できるよう取り組みます。

## 2-2 お客様サービスの拡充（市バス事業）

…北大路バスターミナルの改修や市バス均一区間を拡大するなど、市バスの利用環境の向上を図ります。

この事業を進めるための取組	①北大路バスターミナルの改修 ②市バス均一運賃区間の拡大			
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
北大路バスターミナル改修 ・空調設備更新（工事） ・オートドア改修（設計） ・照明設備のLED化（設計）	実施	実施	100%	A
市バスの均一運賃区間拡大に向けた協議	実施	実施	100%	
成果指標	成果目標	成果実績値	成果達成度	
北大路バスターミナル改修 ・空調設備更新（工事） ・オートドア改修（設計） ・照明設備のLED化（設計）	工事 設計完了	工事 設計完了	100%	
市バスの均一運賃区間の拡大	拡大	上賀茂・西賀茂 地域に拡大	100%	

成果	達成	B	<b>A</b>
	未達成	C	B
		未達成	達成
		活動量	

活動量について目標どおり実施し、成果についても予定どおり工事が進捗したほか、上賀茂・西賀茂地域に均一運賃区間が拡大するなど目標を達成したため、総合評価は「A」としました。

## 【平成28年度の取組】

### ①北大路バスターミナルの改修

老朽化が進んでいたバスターミナル待合場及び地下連絡通路の空調設備の更新を完了しました。

また、平成29年度のオートドア改修及び照明設備のLED化に向けて、お客様の安全性や利便性の向上はもちろんのこと、省エネ効果が得られる器具選定を行うなど、設計業務を完了させました。

### ②市バス均一運賃区間の拡大

市バスと京都バスとでこれまで検討を重ねてきた結果、上賀茂・西賀茂地域の両者のバス運賃を230円とすることについて協議が整い、平成29年3月から同地域を均一運賃区間とすることができ、全系統の約8割が均一運賃区間となりました。

これにより、わかりやすい運賃となるとともに、市バス・京都バス一日乗車券カードの利用範囲が拡大するなど、お客様の利便性が向上しました。



新たに特37号系統、北3号系統  
が均一運賃系統となりました。

## 【今後の方向性】

- ① 北大路バスターミナルの改修については、平成29年度内にオートドアの改修工事、照明設備のLED化を行い、供用開始を目指します。
- ② 市バス均一運賃区間の拡大については、桂・洛西地域、横大路地域、高雄地域への拡大に向けて、民間事業者との協議を進めてまいります。

### 2-3 お客様サービスの拡充（地下鉄事業）

…お客様サービスの拡充に向けて、地下鉄の機器改修や案内サインの充実などに取り組み、地下鉄の利用環境の向上を図ります。

この事業を進めるための取組	無人改札口への IC 対応機能付きインターホンの設置や、地下鉄車両の車内灯の LED 化を進めるなど、駅や地下鉄車両におけるハード面での整備を進めお客様サービスの向上に取り組みます。			
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
無人改札口への IC 対応機能付きインターホンの設置	2 駅設置	2 駅設置	100%	A
駅構内の案内サインの刷新	9 駅の調査・制作	9 駅の調査・制作	100%	
駅トイレのリニューアル	京都駅：施工 五条駅：調査	京都駅：施工 五条駅：調査	100%	
京都駅へのエレベーターの増設	調査・施工	調査・施工	100%	
車両車内灯の LED 化	3 編成の調査・設計・施工完了	3 編成の調査・設計・施工完了	100%	
駅照明の LED 化の推進	ホーム階施工完了 (十条・くいな橋) 調査完了 (北山・九条・竹田)	ホーム階施工完了 (十条・くいな橋) 調査完了 (北山・九条・竹田)	100%	
地下鉄車内案内表示装置の 4 箇国語対応の推進	調査完了	調査完了	100%	
成果指標	成果目標	成果実績値	成果達成度	
無人改札口への IC 対応機能付きインターホンの設置	2 駅完了	2 駅完了	100%	
駅構内の案内サインの刷新	9 駅完了	9 駅完了	100%	
駅トイレのリニューアル	京都駅：供用開始 五条駅：設計完了	京都駅：供用開始 五条駅：設計完了	100%	
京都駅へのエレベーターの増設	供用開始	供用開始	100%	
車両車内灯の LED 化	3 編成供用開始	3 編成供用開始	100%	
駅照明の LED 化の推進	ホーム階供用開始 (十条・くいな橋) 設計完了 (北山・九条・竹田)	ホーム階供用開始 (十条・くいな橋) 設計完了 (北山・九条・竹田)	100%	
地下鉄車内案内表示装置の 4 箇国語対応の推進	設計完了	設計完了	100%	

成果	達成	B	A
	未達成	C	B
		未達成	達成
		活動量	

活動量、成果ともに、全ての項目で目標を達成することができたことから、総合評価を「A」としました。

## 【平成28年度の取組】

### ① 無人改札口へのIC対応機能付きインターホンの設置

2駅（京都駅・四条駅）の無人改札口にIC対応機能付きインターホンを設置しました。

IC対応機能付き  
インターホン



### ② 駅構内の案内サインの刷新

平成26～29年度の4箇年計画で地下鉄駅の案内サインについて、色遣いや表記方法を統一的なものにするなど、お客様にわかりやすい表示になるよう、案内サインの充実に取り組んできました。

平成28年度は烏丸線3駅（竹田，十条，鞍馬口），東西線6駅（二条，二条城前，京都市役所前，三条京阪，東山，蹴上）の駅構内の案内サインを更新しました。



### ③ 駅トイレのリニューアル

京都駅のホーム端にあるトイレについて、南改札口の大規模改修にあわせ、段差の解消や、洋式便器の設置，また女性トイレへのパウダーコーナーの設置などを行いました。

また五条駅について，トイレ改修の設計を完了しました。



リニューアルされた京都駅南トイレ

### ④ 京都駅へのエレベーターの増設

京都駅南改札口の大規模改修によりスペースを確保し，ホーム・コンコース間にストレッチャー対応型の20人乗りの大型エレベーターの供用を開始しました。



増設された京都駅南改札口のエレベーター

### ⑤ 車両車内灯のLED化

地下鉄車両車内灯のLED化を推進するため，平成28年度は烏丸線車両のうち3編成の車内灯について調査，設計及び工事を行い，LED照明に更新し，供用を開始しました。（平成28年度末までに烏丸線車両のうち7編成のLED化が完了）

## ⑥ 駅照明のLED化

十条駅及びくいな橋駅のホーム階の照明器具をLEDに更新し、供用を開始しました。また、更新時期を迎えた北山駅、九条駅及び竹田駅の照明について、LED化のための調査を行い、設計を完了しました。

## ⑦ 地下鉄車内案内表示装置の4箇国語対応の推進

地下鉄車内案内表示装置の4箇国語対応（日・英・中・韓）を推進するため、烏丸線及び東西線の車両について調査を開始し、設計を完了しました。

### 【今後の方向性】

- ① 無人改札口IC対応機能付きインターホンについては、平成29年度には今出川駅及び烏丸御池駅に設置し、平成30年度までに残りの無人改札口全てに設置できるよう取組を進めます。
- ② 駅構内の案内サインについては、引き続き更新を進めます。  
※平成29年度の地下鉄案内サイン更新予定  
【烏丸線】くいな橋，九条，北大路，  
【東西線】太秦天神川，西大路御池，御陵，山科，東野，柳辻，  
小野，醍醐，石田，六地蔵
- ③ 駅トイレについては、引き続きトイレの更新時期に合わせて、高齢者や外国人の方など、様々なお客様が利用しやすいように、段差解消、洋式便器の設置及び女性トイレへのパウダーコーナーの設置などを行い、平成32年度までに全駅のトイレのバリアフリー化を完了できるよう取組を進めます。  
平成29年度は五条駅のトイレ改修を行うとともに、鞍馬口駅及び竹田駅のトイレ改修に係る設計を行います。
- ④ 地下鉄駅のエレベーターの増設については、物理的に設置するスペースがないという課題はありますが、地下鉄駅に隣接する民間事業者の施設改修などが計画される際に協力を求めるなど、可能な機会を捉えて設置に努めてまいります。
- ⑤ 地下鉄車両のLED化の推進については、平成29年度から平成32年度までに、車内照明設備の更新時期にあわせて、烏丸線車両4編成及び東西線車両17編成について、LED化を完了させます。
- ⑥ 地下鉄駅構内についても、駅照明設備の更新時期にあわせて、九条駅～竹田駅間の各駅及び北山駅の5駅について平成30年度までに駅照明のLED化を行います。
- ⑦ 地下鉄車内案内表示装置の4箇国語対応については、車両更新時期に近い烏丸線車両9編成を除く全車両（全28編成）において、平成29年度から32年度の4年間で、4箇国語表示が可能な機器へと更新（一部新設）します。平成29年度は、烏丸線5編成及び東西線4編成の更新を行います。

## 重点取組3 バス待ち環境の向上

### 3-1 バス待ち環境の向上

…バス接近表示器、バス停上屋等の利便施設、「バスの駅」、ソーラー式バス停照明の設置を促進し、バスをお待ちいただくお客様の環境向上に努めます。

この事業を進めるための取組	①バス停上屋の整備 ②バス接近表示器の整備加速 ③地域の皆様、民間事業者の方々のご協力によるバス待ち空間「バスの駅」の設置 ④ソーラー式バス停照明の設置			
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
周辺地域等におけるバス停上屋の整備に向けた活動 (現地調査、関係機関との調整等)	25箇所	68箇所	272%	A
バス接近表示器の設置に向けた活動 (現地調査、関係機関との調整等)	80箇所	80箇所	100%	
「バスの駅」設置に向けた活動 (現地調査、関係機関との調整等)	10箇所	12箇所	120%	
ソーラー式バス停照明の設置に向けた活動 (現地調査、関係機関との調整等)	100箇所	103箇所	103%	
成果指標	成果目標	成果実績値	成果達成度	
周辺地域等におけるバス停上屋設置数	25箇所	25箇所	100%	
バス接近表示器設置数	80箇所	80箇所	100%	
「バスの駅」設置数	10箇所以上	10箇所	100%	
ソーラー式バス停照明設置数	100箇所	103箇所	103%	

成果	達成	B	A
	未達成	C	B
		未達成	達成
		活動量	

活動量、成果ともに、全ての項目で目標を達成することができたことから、総合評価を「A」としました。



## 【平成28年度の取組】

### ① バス停上屋の整備

バス停上屋について、交通局が主体となって行う市内周辺地域等への整備を平成28年度から新たに開始し現地調査やバス停周辺の皆様との協議に精力的に取り組みました。上屋の設置にご了承いただけない場所や上屋の基礎が地下埋設物に支障するなどで断念せざるを得ない場所もありましたが、目標どおり25箇所（新設20箇所、更新5箇所）への整備を完了しました。

また、民間活力を導入した広告付きバス停上屋の設置にも継続して取り組み、30箇所（新設16箇所、更新14箇所）に整備しました。

→バス停上屋の平成28年度末累計数は601箇所となりました。



青少年科学センター前のバス停上屋

### ② バス接近表示器の整備加速

バス接近表示器について、バスの駅への設置を含め、目標どおり80箇所に設置し、これにより電源が確保されているなどの要件を満たすバス停への設置を完了しました。

→バス接近表示器の平成28年度末累計数は523箇所となりました。



広告付きバス停上屋に設置された  
モニター型バス接近表示器

### ③ 地域の皆様、民間事業者の方々のご協力によるバス待ち空間「バスの駅」の設置

地域の皆様や民間事業者の方々のご協力をいただき、歩道が狭いなど課題のある箇所や、多くのご利用がある施設など、幅広く候補地を選定して調整を進めた結果、「バスの駅」を目標どおり10箇所に設置しました。

→「バスの駅」の平成28年度末累計数は41箇所となりました。

《平成28年度「バスの駅」の主な設置箇所》

- ・ 京都水族館
  - ・ 京都鉄道博物館
  - ・ 世界遺産・二条城
  - ・ 北区総合庁舎及び別館
  - ・ 中京区総合庁舎
- など



バスの駅「東山安井」  
(文化庁地域文化創生本部前)

### ④ ソーラー式バス停照明の設置

夜間でもバス停の時刻表が見やすい環境を整備するため、ソーラー式バス停照明について、目標を上回る103箇所のバス停に設置しました。

→照明設備のあるバス停の平成28年度末累計数は865箇所となりました。



蚕ノ社バス停のソーラー式照明

## 【今後の方向性】

- ① バス停下屋については、平成29年度には市内周辺地域等において上屋の整備を25箇所で行うほか、老朽化の進んだテント式上屋のリニューアルを20箇所で行います。また、民間事業者による広告付き上屋の整備にも引き続き取り組みます。
- ② バス接近表示器については、平成29年度は新たに条件が整ったバス停に速やかに設置するとともに、更なる増設に向けた方策について、調査・検討を行います。
- ③ 「バスの駅」については、地域の皆様や民間事業者の方々のご協力を得て、また、コンビニエンスストアとの連携などにより、平成29年度は10箇所以上整備します。
- ④ ソーラー式バス停照明については、電源の確保が困難なバス停における夜間の視認性及び安全性を向上させるため、ソーラー式バス停照明の設置スピードをさらに加速し、平成29年度は150箇所のバス停に設置します。
- ⑤ ベンチについては、道路の拡幅等により、新たに設置可能となった箇所への設置を行うほか、地域の皆様や民間事業者の方々にも協力を求め、歩道に隣接する場所への設置を行っていきます。また、老朽化したベンチの更新や修繕なども行い、これらも合わせて、平成29年度は40箇所程度のバス停でベンチを整備します。

## 重点取組4 積極的なお客様増加策の推進

### 4-1 全庁を挙げた「京都市地下鉄5万人増客推進本部」の取組の更なる推進

…地下鉄1日5万人増客の達成に向け、副市長を本部長とする「京都市地下鉄5万人増客推進本部」の下、本市のあらゆる施策を総動員して、全庁を挙げた取組を進めます。

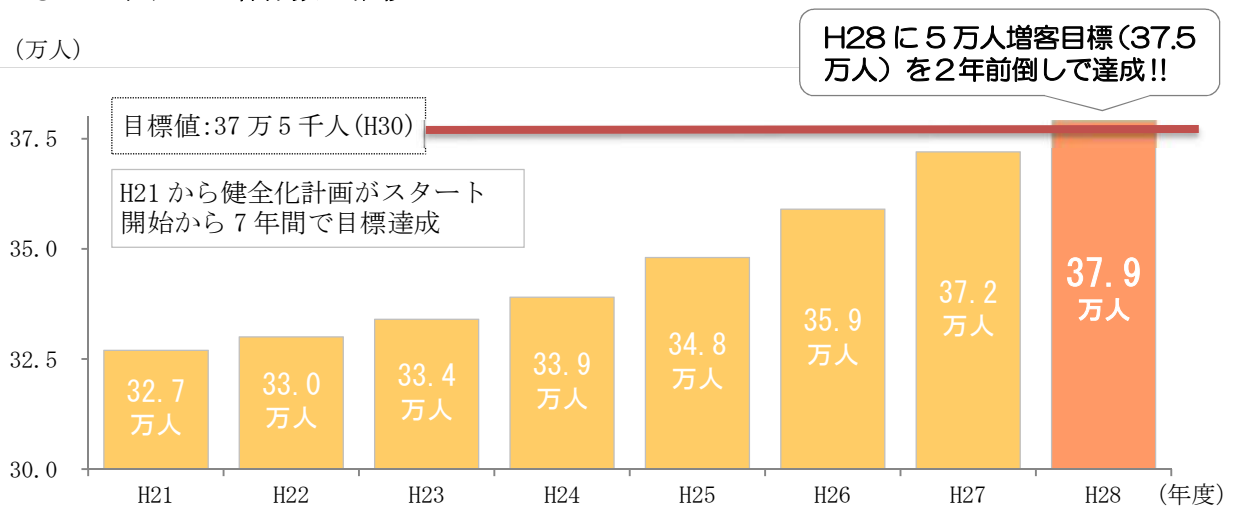
この事業を進めるための取組	①各局区による「地下鉄5万人増客アクションプログラム」の実施 ②「若手職員増客チーム」の取組の推進			
活動量指標	活動量目標	活動量実績値	活動量達成度	総合評価
「京都市地下鉄5万人増客アクションプログラム」の総件数	398件 (28年度当初)	404件 (29年度当初)	102%	A
若手職員増客チームによる取組の実施件数	6件	6件 (28年度実績)	100%	
成果指標	成果目標	成果実績値	成果達成度	
地下鉄旅客数(1日当たり)	373千人 (28年度予算)	379千人 (28年度実績)	102%	

成果	達成	B	A
	未達成	C	B
		未達成	達成
		活動量	

活動量、成果ともに全ての項目で目標を上回ることができたことから、総合評価を「A」としました。特に、お客様数については、平成28年度の目標はもとより、経営健全化計画に掲げた平成30年度の5万人増客目標を2年前倒しで達成することができました。

#### ◎ 地下鉄のお客様数の推移

(万人)



## 【平成28年度の取組】

### ① 各局区による「地下鉄5万人増客アクションプログラム」の実施

副市長をトップとする全庁組織「京都市地下鉄5万人増客推進本部」のもと、「高速鉄道事業経営健全化計画」の下半期（平成26年～平成30年）のアクションプログラムに基づき、全庁を挙げて増客に向けた取組を着実に進めました。

#### 《地下鉄5万人増客アクションプログラムの重点方針と主な取組項目》

- ・「地下鉄駅を核としたまちづくりの推進」  
山ノ内浄水場の跡地利用の推進，岡崎地域活性化ビジョンの推進 など
- ・「地下鉄駅及び駅周辺での観光・集客イベントの開催」  
ロームシアター京都オープニング事業，京都市美術館の展覧会 など
- ・「地域や事業者との協働による公共交通優先の歩くまち・京都の取組推進」  
地域住民との協働によるモビリティ・マネジメント など

### ② 若手職員増客チームの取組の推進

各局区の若手職員で構成する「若手職員増客チーム」では，地下鉄・市バス応援キャラクターと連携した日本酒の販売や，地下鉄PR動画の制作・配信など，地下鉄・市バスの増客に寄与する様々な取組を実施することができました。

#### 《平成28年度の若手職員増客チームによる取組事例》

『地下鉄PR動画「地下鉄を使って〇〇してみた!」の制作・ネット配信』

- ▶ 『地下鉄と競争してみた!』  
烏丸御池駅一京都市役所前駅間でどちらが早く目的地に着けるか実践した動画を配信
- ▶ 『地下鉄を使った京都マラソン応援コースを考えてみた!』  
「地下鉄1dayフリーチケット」を使った「京都マラソン2017」のおすすめ応援スポットへの行き方案内動画を配信



## 【今後の方向性】

- ① 平成31年度までに達成する目標として「地下鉄・市バスお客様1日80万人」を新たに掲げ，大学や商業施設，集客施設をはじめとした民間事業者の皆様に参加いただく『チーム電車・バスに乗るっ』を平成29年7月に新たに設置し，民間と行政の共汗・協働により地下鉄・市バスをはじめとする公共交通を活用したまちづくりを一層推進します。

- ② また、上記の取組とあわせ、地下鉄5万人増客推進本部を継承し、平成29年6月に設置した副市長をトップとする全庁組織「地下鉄・市バスお客様1日80万人推進本部」において、今後各局区が相互に連携を図りながら、新たなアクションプログラムを策定し、全庁一丸となって取組の推進により更なる増客を目指します。
- ③ 若手職員増客チームについても、民間事業者の皆様にも参画いただく新組織『チーム電車・バスに乗るっ』と連携することで、増客に向けた取組の充実を図ります。

《新組織『チーム電車・バスに乗るっ』に参画いただいた沿線の各団体の皆様》

団体 (50音順)			
1	京都御池地下街 (株)	12	京阪電気鉄道 (株)
2	京都学園大学	13	ジェイアール京都伊勢丹
3	京都国際マンガミュージアム	14	大丸京都店
4	京都国立博物館	15	高島屋京都店
5	(公財) 京都市音楽芸術文化振興財団	16	東映太秦映画村
6	(公社) 京都市観光協会	17	西日本旅客鉄道 (株)
7	京都シティ開発 (株)	18	東山三ヶ寺巡り
8	京都市内博物館施設連絡協議会	19	B i V i 二条
9	京都醍醐センター (株)	20	(株) 藤井大丸
10	京都府京都文化博物館	21	平安女学院大学国際観光学部
11	(公財) 京都文化交流コンベンションビューロー	22	元離宮二条城事務所

## 4-2 地域・企業・大学との連携による駅を拠点とした増客の取組

…地域・企業・大学と連携し、地下鉄のPRと利用促進に向けた取組を行います。

この事業を進めるための取組	①地域や事業者等にご協力いただき、駅出入口への案内表示を充実する「地下鉄道しるべ事業」の推進 ②動物園、植物園、水族館、青少年科学センターと連携した増客の取組の実施 ③地下鉄開業35周年と国立京都国際会館開館50周年を記念した事業の推進 ④大学や企業との「学・産・官」の連携・協力により、大学生のアート作品で駅構内を演出し、地下鉄の活性化を図る「駅ナカアートプロジェクト」の開催 ⑤大学との連携・協力による公共交通利用促進や駅の賑わいの創出			
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
「地下鉄道しるべ事業」の推進に係る駅周辺事業者などへの働きかけ	10件	11件	110%	A
動物園、植物園、水族館、青少年科学センターと連携した増客の取組	実施	実施	100%	
地下鉄開業35周年と国立京都国際会館開館50周年を記念した事業の推進	実施	実施	100%	
「駅ナカアートプロジェクト」の開催に係る大学への働きかけ	10大学	10大学	100%	
「駅ナカアートプロジェクト」の開催に係る企業への働きかけ	7企業	12企業	171%	
平安女学院大学との連携取組	実施	実施	100%	
京都学園大学との連携取組	実施	実施	100%	
成果指標	成果目標	成果実績値	成果達成度	
「地下鉄道しるべ事業」の推進に係る案内表示の設置	10箇所	11箇所	110%	
動物園、植物園、水族館、青少年科学センターと連携した増客の取組	2事業実施	2事業実施	100%	
地下鉄開業35周年・国立京都国際会館50周年記念祭の開催	開催	開催	100%	
「駅ナカアートプロジェクト」参加大学	10大学	10大学	100%	
「駅ナカアートプロジェクト」協賛企業	7企業	12企業	171%	
平安女学院大学と連携した駅周辺の情報誌の発行	6回発行 (当初予定回数)	6回	100%	
京都学園大学と連携した地下鉄の日記念イベントの実施	開催	開催	100%	
地下鉄旅客数(1日当たり)	373千人 (28年度予算)	379千人 (28年度実績)	102%	



成果	達成	B	A
	未達成	C	B
		未達成	達成
		活動量	

活動量、成果ともに全ての項目で目標を達成することができたことから、総合評価を「A」としました。特に、お客様数については平成28年度の目標はもとより、経営健全化計画に掲げた平成30年度の5万人増客目標を2年前倒しで達成することができました。

### 【平成28年度の取組】

#### ①「地下鉄道しるべ」事業の推進

市民や観光客の皆様が迷わず地下鉄駅へ到着できる環境を充実させ、地下鉄の更なる利用促進を図るため、平成26年度から「地下鉄道しるべ」事業を推進しています。

平成28年度については、山科駅、北山駅、松ヶ崎駅周辺の事業者の方々などのご協力を得て設置場所等を協議し、計11箇所に案内表示を設置させていただきました。



地下鉄道しるべの掲出例（東山駅周辺地域）

#### ②動物園、植物園、水族館、青少年科学センターと連携した増客の取組の実施

京都市動物園・京都府立植物園・京都水族館・京都市青少年科学センターの4施設は、平成28年3月20日に「きょうと☆いのちがやく博物館」包括交流連携協定を締結しており、次世代を担う子どもたちを対象に様々な体験学習プログラムなどを実施しているところですが、交通局がこの4施設と連携し、地下鉄を使って各施設へのおでかけを楽しんでいただくスタンプラリーを実施しました。（8月16日～9月19日）

また、包括交流連携協定の1周年を記念して、4施設それぞれの魅力を発信するPRイベントを地下鉄京都駅コトチカ広場にて実施しました。

#### ③地下鉄開業35周年・国立京都国際会館50周年記念祭の開催

地下鉄烏丸線の開業35周年と、沿線施設である国立京都国際会館の開館50周年を記念して、地下鉄及び市バスと国立京都国際会館をより身近に感じていただけるよう、“見る、知る、体験する、食べる”お祭り「地下鉄に乗って国際会館に行くっ」を7月30日に開催しました。（参加者数6,000人）



地下鉄開業35周年・  
国立京都国際会館50周年記念祭

#### ④「駅ナカアートプロジェクト」の開催

市内の芸術系等の大学や企業と連携し、大学生のアート作品で地下鉄駅構内を演出して地下鉄の活性化を図る「駅ナカアートプロジェクト」を開催しました。

平成28年度からは、参加いただく大学が9大学から10大学に、協賛いただく企業も7社から12社に増えるとともに、市バス車両1台にも「西陣呼称550年」を記念して車体及び内装にデザインアートを実施しました。



駅ナカアート

#### ⑤ 平安女学院大学との連携による駅周辺の情報誌の発行「きゅんきゅんKYOTO」

駅周辺施設を学生自ら取材し、記事にしたフリーペーパー「きゅんきゅんKYOTO」を年間6回発行し、女子大生の視点で選び、紹介することにより、新たな地下鉄駅周辺の魅力を発信しました。



##### 《平成28年度に見どころスポットを紹介した駅》

蹴上駅、二条・二条城前駅、烏丸御池駅、  
国際会館・松ヶ崎駅、山科・御陵駅、京都駅

きゅんきゅんKYOTOのリーフレット

#### ⑥ 京都学園大学との連携による「地下鉄の日」記念イベントの実施

日頃から地下鉄をご利用いただいている皆様へ交通局から感謝の気持ちをお伝えするとともに、改めて地下鉄に親しんでいただくため、「地下鉄に乗るっ」アニメ動画の声優によるトークショーや限定グッズの販売などの多彩なメニューを揃えた「地下鉄の日」（5月29日）記念イベントを「地域活性化と公共交通の利用促進に関する協定」を締結している京都学園大学と連携して、同大学の「京都太秦キャンパス」で実施しました。

##### 【今後の方向性】

- ① 「地下鉄道しるべ」事業について、地域や事業者の皆様との連携を図り、お客様サービスの向上に資する案内表示の充実に努めます。
- ② 「駅ナカアートプロジェクト」について、「学・産・官」の連携・協力を得て更なる駅の活性化を図るとともに、参加大学及び協賛企業の増加を目指します。
- ③ 平安女学院大学や京都学園大学との連携による取組についても、引き続き、学生のアイデアを活用しながら、地下鉄や駅周辺の魅力発信に努め、地下鉄の増客に向けた取組を進めてまいります。



### 4-3 愛される市バス・地下鉄づくり

…小学生と保護者の方を対象に、市バス・地下鉄関連施設の見学会を開催します。

この事業を進めるための取組	小学生と保護者の方を対象とした見学会（夏休み自由研究「市バス・地下鉄のヒミツを知ろう」）の開催			
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
夏休み自由研究「市バス・地下鉄のヒミツを知ろう」の実施	実施	実施	100%	A
成果指標	成果目標	成果実績値	成果達成度	
夏休み自由研究「市バス・地下鉄のヒミツを知ろう」の開催	3日間開催 （募集人数 180人）	3日間開催 （応募人数 514人）	100%	

成果	達成	B	A
	未達成	C	B
		未達成	達成
		活動量	

活動量、成果ともに目標を達成することができたことから、総合評価を「A」としました。

#### 【平成28年度の取組】

小学生と保護者の方を対象とした見学会（夏休み自由研究「市バス・地下鉄のヒミツを知ろう」）の開催

愛される市バス・地下鉄を目指すとともに将来のお客様を獲得するため、小学生のお子様とその保護者の方を対象に、8月4日、9日、12日の3日間に竹田車両基地で見学会を開催し、整備士の点検作業の体験や、ここでしか見ることができない作業風景の見学など、より関心をお持ちいただける内容を準備して実施しました。

定員180人に対し約3倍の514人の方からご応募いただきました。また、参加者へのアンケートでも回収した92通全てにおいて「とても楽しかった」又は「楽しかった」との回答をいただきました。



「市バス・地下鉄のヒミツを知ろう」の様子

#### 【今後の方向性】

将来のお客様の獲得を目的に、今後もより関心を持ってもらえるような見学メニューを準備するとともに、安全面も十分に配慮したプログラムとなるように取り組みます。また、例年10月14日（鉄道の日）前後に実施している醍醐車庫見学会等とあわせて、お子様に喜んでいただけるよう取り組んでまいります。

#### 4-4 地下鉄の魅力向上とPRの促進

…地下鉄・市バス応援キャラクター「太秦萌」等を活用した地下鉄利用促進活動を実施します。

この事業を進めるための取組	地下鉄・市バス応援キャラクター「太秦萌」などを活用し、オリジナルグッズの製作やホームページの開設など、積極的な地下鉄の利用促進活動を展開			
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
オリジナルグッズの販売	製作・販売	製作・販売	100%	A
「地下鉄に乗るっ」ホームページの開設	開設	開設	100%	
地下鉄のPR促進	関係各所との協議	関係各所との協議	100%	
成果指標	成果目標	成果実績値	成果達成度	
オリジナルグッズの売上げ	696万円 (収支採算ライン額)	858万円	123%	
「地下鉄に乗るっ」ホームページの開設・運用	運用開始	運用開始	100%	
ポスターの展開枚数	1,500枚	1,500枚	100%	

成果	達成	B	A
	未達成	C	B
		未達成	達成
		活動量	

活動量、成果ともに全ての項目で目標を達成することができたことから、総合評価を「A」としました。

#### 【平成28年度の取組】

##### ①オリジナルグッズの販売

オリジナルグッズについて、購買客のニーズや収益性を踏まえて製作し、目標を上回る売上を達成しました。

#### 《平成28年度に販売したオリジナルグッズの例》

クリアファイル、ノート、キーホルダー、うちわ、Tシャツなど15種類



“地下鉄に乗るっ”シリーズオリジナルグッズの例  
(「地下鉄に乗るっ」クリアファイル)

## ②「地下鉄に乗るっ」ホームページの開設

平成29年3月30日に「地下鉄に乗るっ」ホームページを新たに開設し、地下鉄・市バス応援キャラクターによる、スタンプラリーやイベントの開催案内、またグッズ販売等の情報提供を通じて、地下鉄・市バスのPR活動を展開しました。

## ③ 地下鉄のPR促進の実施（ポスターの展開等）

「地下鉄に乗るっ」シリーズのファン層を拡大し、地下鉄の更なる増客を図るため、新たに男性2名の“地下鉄・市バス応援キャラクター”がシリーズに登場し、それぞれの目線で地下鉄の魅力のPRに努めました。

（年間ポスター掲出数1,500枚）

平成28年度に新たに登場した男性キャラクター（小野陵と十条タケル）のポスター



### 《異業種とのコラボレーションによる地下鉄・市バス応援キャラクターの展開事例》

- ・「京都・観光文化検定試験（通称：京都検定）」のPR活動（京都商工会議所）
- ・フィギュア制作、販売（株式会社海洋堂）
- ・ライトノベルの発行（株式会社講談社）
- ・位置情報連動型ゲームによるスタンプラリーの実施（株式会社モバイルファクトリー）



京都検定とのコラボレーションポスター

### 【今後の方向性】

- ① オリジナルグッズについて、より多くのお客様に購入していただき、地下鉄・市バスへ親しみを持っていただけるように、内容や手法について、更なる工夫に努めます。
- ② 「地下鉄に乗るっ」ホームページについて、より多くのお客様にご覧いただけるように、コンテンツ内容の充実を図ります。
- ③ 地下鉄のPR促進について、引き続き地下鉄・市バス応援キャラクター「太秦萌」等を活用したポスター展開をはじめ、様々な手法により効果的なPRに努めます。

#### 4-5 市バスの路線・ダイヤの拡充と更なる利用促進

…地域や商業施設、大学などの積極的な連携により、一層の利用促進を図ります。  
また、更なる増客に向けて、継続した路線・ダイヤ充実の検討を行います。

この事業を進めるための取組	便利で分かりやすい市バスの路線・ダイヤの拡充			
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
便利で分かりやすい市バスの路線・ダイヤの拡充	実施	実施	100%	A
成果指標	成果目標	成果実績値	成果達成度	
市バス旅客数（1日当たり）	353千人 （28年度予算）	363千人 （28年度実績）	103%	

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、平成28年3月のダイヤ改正により路線・ダイヤの拡充を図り、目標を達成しました。

成果についても、1日当たりのお客様数が平成28年度の目標を上回ったことから、総合評価を「A」としました。

#### 【平成28年度の取組】

平成28年3月に更に便利で分かりやすい市バスとなるよう、市バス路線・ダイヤの充実を図るダイヤ改正を行いました。

具体的には、「京都鉄道博物館が開業する梅小路公園へのアクセス強化」「京都駅八条口駅前広場整備にあわせた路線・ダイヤの充実」「地域主体のモビリティ・マネジメント（MM）と一体となった路線・ダイヤの拡充」など、利便性の向上を図りました。

人と公共交通優先の「歩くまち・京都」の牽引役として、ダイヤ改正により市バスの利便性を更に向上させたことで、1日当たりのお客様数は目標を大きく上回りました。

#### ■ 京都鉄道博物館が開業する梅小路公園へのアクセス強化

京都駅からのシャトルバスの増便をはじめ、地下鉄、阪急電鉄、京阪電車等の各鉄道駅からのアクセスを強化しました。また、梅小路公園と四条大宮・二条駅方面とを結ぶ路線を新設するとともに“まちなか”四条河原町界わいや、東山・岡崎エリアなどの観光スポットを結ぶ路線を増便しました。



梅小路公園前を運行する急行バス

#### ■ 京都駅八条口駅前広場整備にあわせた路線・ダイヤの充実



国内外から多くの観光客でにぎわう伏見稲荷大社へ、京都駅八条口を経由する急行系統を新設しました。

また、京都駅八条口への乗入れを、新設を含め3系統から7系統に拡大し、あわせて東寺や東福寺など市南部の主要観光スポットとを結ぶ路線を増強しました。

東寺周辺を運行する71号系統



## ■ 地域主体のモビリティ・マネジメント（MM）と一体となった路線・ダイヤの拡充

ア 継続したモビリティ・マネジメント（MM）の取組により、お客様が増加している系統の増便（2系統の増便）を行いました。

（平成28年3月新ダイヤ）  
 ・右京区／南太秦学区（70号系統）  
 ・伏見区／久我・久我の杜・羽束師地域（南2号系統）

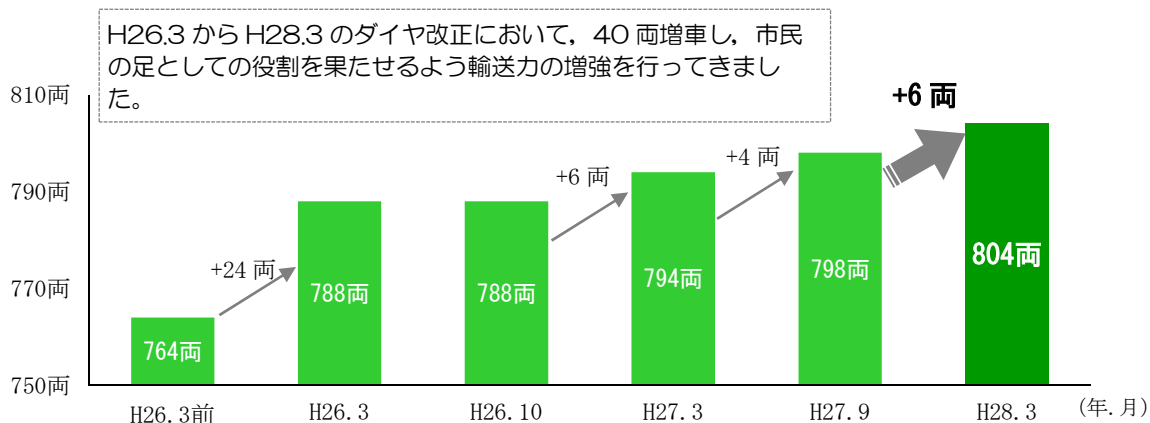
イ 市バスの利用促進の機運が高まり、新たなMMの取組が進む地域において、増便や新たな運行（2系統の増便と1系統新設）を行いました。

（平成28年3月新ダイヤ）  
 ・西京区／松陽学区（69号系統）  
 ・西京区／福西学区（特西4号系統）  
 ・伏見区／伏見桃山・中書島エリア（南5号系統，急行105号系統（新設）の一部便を伏見桃山・中書島エリア方面へ延長運行）

## ※ 路線・ダイヤの充実のための輸送力の増強

平成28年3月実施のダイヤ改正において、市バス車両を6両増車し、京都鉄道博物館の開業や京都駅八条口駅前広場整備等の沿線状況の変化に加え、外国人観光客等のお客様の増加に対応するため、輸送力を増強しました。

### 《市バス車両数の推移》



## 【今後の方向性】

- 平成29年3月に実施したダイヤ改正では、近年のご利用状況を踏まえ、市内中心部を運行する系統では、混雑緩和に向けた増便の実施による快適性と利便性の向上、市内中心部と周辺部とを結ぶ系統では、運行時間帯の拡大など市バス運行サービスの充実に主眼を置き、「混雑緩和に向けた主要系統の運行拡充」「通学系統の運行充実」「早朝・夜間時間帯の運行充実」「便利にご利用いただけるダイヤ編成」「地域主体のMMと一体となった路線・ダイヤの拡充」等を実施しています。
- 引き続き、地域や商業施設、大学等との積極的な連携により、更なる増客を目指した路線・ダイヤの編成に取り組めます。

## 重点取組5 駅ナカビジネスの積極的展開

### 5-1 駅ナカビジネスの積極的展開

…中期経営方針に基づき、駅ナカ店舗の整備を進めます。

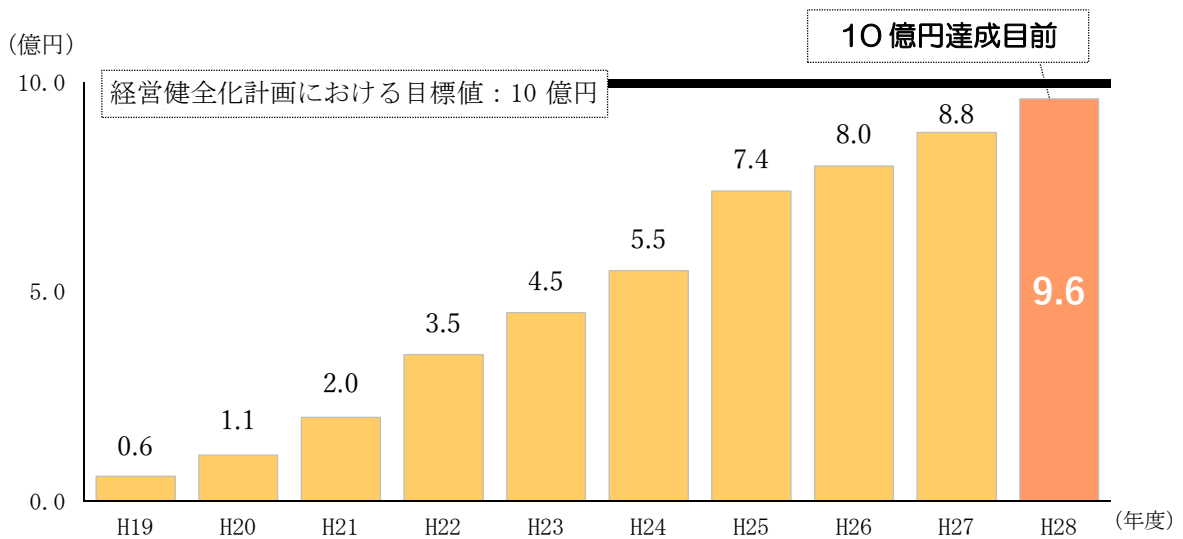
この事業を進めるための取組	コトチカ ①「Kotochika 京都」の増床開業 ②「Kotochika」の魅力や情報発信の強化			
活動量指標	活動量目標	活動量実績値	活動量達成度	総合評価
「Kotochika 京都」の増床開業	5店舗	5店舗	100%	A
「Kotochika」公式ホームページの開設	実施	実施	100%	
成果指標	成果目標	成果実績値	成果達成度	
駅ナカビジネスの収入額	901百万円 (28年度予算・税込)	957百万円 (28年度決算・税込)	106%	

成果	達成	B	<b>A</b>
	未達成	C	B
		未達成	達成
		活動量	

活動量については、コトチカ京都を増床し、新たに5店舗を開業するなど、目標を達成することができました。

成果についても、駅ナカビジネスの収入額が9億6千万円と平成28年度の目標を上回ることができたことから、総合評価を「A」としました。

### ◎ 駅ナカビジネスの収入額の推移



## 【平成28年度の取組】

### ① 「Kotochika 京都」の増床開業

平成27年度から設計や出店事業者の公募等の準備を進めてきた「Kotochika 京都」について、平成28年度に店舗増床工事を進め、平成29年3月に京都駅南改札口～中央2改札口付近に新たに5店舗を開業しました。

#### 《「Kotochika 京都」増床開業店舗》

店舗名	業態
AYANOKOJI (あやの小路))	和雑貨販売
fitfit (フィットフィット)	靴販売
カヤバール	バール
辻利	カフェ
セブン-イレブン ハートイン	コンビニ



新しく開業した南エリア

### ② 「Kotochika」の魅力や情報発信の強化

平成28年5月に「Kotochika」公式ホームページを開設し、駅構内にある全ての店舗やATMなどの便民施設の場所や営業時間などの案内をはじめ、セールや販促イベントなど旬な情報を掲載して情報発信を強化しました。

また、すべての店舗を「Kotochika」と位置付け、「Kotochika」のブランド力を活用した積極的な販売促進を図りました。



「Kotochika」公式ホームページ

## 【今後の方向性】

平成30年度までに駅ナカビジネスの年間収入を10億円にするという目標の達成に向けて、平成29年度中の開業を予定している「Kotochika 北大路」の整備に加え、各駅の総点検を行い、お客様のニーズや採算性を踏まえ、あらゆるビジネスの展開について検討を進めます。

## 重点取組6 安定した経営基盤の確立

### 6-1 経営健全化計画の推進（地下鉄事業）

…安全運行の維持に最大限配慮しつつ更新期間を延長するなど、経費の削減に努めるとともに、一般会計からの支援を確保し、収支改善を図ります。

この事業を進めるための取組	①コスト削減（地下鉄設備の更新期間延長，予算の執行管理強化） ②一般会計からの支援の確保			
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
地下鉄設備の適切な検査・点検	定期検査及び随時点検の実施	定期検査及び随時点検の実施	100%	A
経費の削減目標を達成する予算の編成	実施	実施	100%	
一般会計からの支援の確保	経営健全化対策出資金の確保	経営健全化対策出資金の確保	100%	
成果指標	成果目標	成果実績値	成果達成度	
昇降機設備の更新期間延長（30年→31年以上）	15台	15台	100%	
経費の削減（平成20年度予算に対する削減比率）	13% （520百万円）	13.4% （536百万円）	103%	
累積資金不足の増加抑制	△309億円 （28年度予算）	△309億円 （28年度決算）	100%	
資金不足比率	7.2% （28年度予算）	— （28年度決算）	100%	

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、全ての項目で目標を達成することができました。

成果については、設備の更新期間延長等のコスト削減や、累積資金不足を増加させないことができ、資金不足比率についても、経営健全化計画の目標20.7%及び予算における比率7.2%を下回ったことから、総合評価を「A」としました。



## 【平成28年度の取組】

### ① コスト削減

改集札機、券売機、昇降機設備、変電設備等の地下鉄設備について、定期検査及び随時点検を着実に実施した上で、経営健全化計画に掲げたコスト削減の取組として、昇降機設備の更新期間を延長するなど、経費削減に努めました。

### ② 一般会計からの支援の確保

経営健全化対策出資金については、一般会計から所要額（59億円）を繰り入れました。また、高資本費対策補助金（任意補助金）については、一般会計の厳しい財政状況と地下鉄事業の経営健全化計画を上回る収支改善の進捗状況を踏まえ、引き続き、一般会計からの繰入れを見送ったうえで累積資金不足を増加させないことができました。

《参考》一般会計からの支援の計画と実績の比較

経営健全化対策出資金については、平成21年度から28年度までに総額589億円を繰り入れていますが、これまでの健全化計画を上回る収支改善により、計画に比べ△166億円縮減しています。

また、高資本費対策補助金（任意補助金）については、一般会計の厳しい財政状況と地下鉄事業の経営健全化計画を上回る収支改善の進捗状況を踏まえ、平成25年度から繰入れを見送っています。

経営健全化対策出資金の計画と実績の比較 (単位 億円)

年度	21	22	23	24	25	26	27	28	21～28計
計画	71	120	103	101	94	96	85	84	755
実績	65	102	79	77	61	73	73	59	589
差引	△6	△18	△24	△24	△33	△23	△12	△25	△166

(注) 億円未満の端数処理により、合計が一致しない箇所があります。

高資本費対策補助金（任意補助金）の計画と実績の比較 (単位 億円)

年度	21	22	23	24	25	26	27	28	21～28計
計画	—	1	1	9	9	8	8	9	45
実績	—	1	1	9	0	0	0	0	11
差引	—	0	0	0	△9	△8	△8	△9	△34

## 【今後の方向性】

- ① 一般会計からの支援について、任意補助金を可能な限り抑制しつつ、経営健全化対策出資金の確保に努め、経営健全化計画を着実に推進して累積資金不足の増加を抑制します。
- ② コスト削減について、地下鉄設備の適切な検査・点検を行い、安全に十分留意しつつ、更新期間の延長を図るとともに、予算の執行管理を強化し、コスト削減に努めます。

## 6-2 国への要望（地下鉄事業）

…地下鉄事業の累積資金不足の早期解消を図るため、京都市の実情に応じた支援策を国に要望していきます。

この事業を進めるための取組		国への要望の実施		
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
<b>国への要望活動</b> ①地下鉄駅出入口の浸水対策に対する補助金の確保 ②烏丸線の可動式ホーム柵の設置促進に対する支援 ③地下鉄施設の改修・更新事業に対する補助制度の拡充 ④エコレールラインプロジェクト事業に対する補助対象の拡充 ⑤高金利建設企業債の借換制度の創設	要望活動の実施	要望活動の実施	100%	B
成果指標	成果目標	成果実績値	成果達成度	
<b>補助金の確保</b> ①地下鉄駅出入口の浸水対策に対する補助金の確保	補助金の確保	国の平成29年度予算に措置された。	100%	
<b>制度の拡充</b> ②烏丸線の可動式ホーム柵の設置促進に対する支援 ③地下鉄施設の改修・更新事業に対する補助制度の拡充 ④エコレールラインプロジェクト事業に対する補助対象の拡充 ⑤高金利建設企業債の借換制度の創設	制度の拡充	制度の拡充は実現していない。	0%	

成果	達成	B	A
	未達成	C	B
		未達成	達成
		活動量	

活動量の目標に掲げたとおり、国に精力的に要望を行った結果、地下鉄駅出入口の浸水対策に対する予算が措置されました。しかしながら、その他の要望については実現しなかったことから、総合評価は「B」としました。

## 【平成28年度の取組】

### 国への要望の実施

国の平成29年度予算において、浸水対策に対する補助金が措置されました。また、可動式ホーム柵の設置促進に対する支援に関し、安全かつ低コストで整備可能となる技術開発の促進のための予算が措置されました。

その他の地下鉄に関する補助制度の拡充については、平成29年度の国の予算に対する要望において、地下鉄事業に対する財政措置の拡充を本市の最重点事項に掲げ、本市単独での要望に加え、他の公営地下鉄事業者とも連携しながら強く要望してきたところですが、実現には至りませんでした。

## 【今後の方向性】

安全性向上や環境対策など、これまでから様々な観点で制度拡充の提案を行ってまいりましたが、引き続き、国の理解を得られるよう努力を重ねてまいります。また、本市のみならず、他都市等とも連携しながら、あらゆる機会を捉えて粘り強く要望を行ってまいります。

### 6-3 安定した経営基盤の確立（市バス事業）

…一般会計からの任意補助金に頼らない「自立した経営」を堅持する予算の編成を行うとともに、市バス事業の充実を前提に、黒字の一部を活用し、地下鉄事業の経営健全化を財政面から支援する新しいスキームを検討します。

この事業を進めるための取組				
平成29年度予算において、一般会計からの任意補助金に頼らない「自立した経営」を堅持する予算の編成を行うとともに、地下鉄事業の経営健全化を財政面から支援する新しいスキームを検討します。				
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
一般会計からの任意補助金に頼らない「自立した経営」を堅持する予算の編成	実施	実施	100%	A
黒字の一部を活用し地下鉄事業の経営健全化を財政面から支援する新しいスキームの検討	実施	実施	100%	
成果指標	成果目標	成果実績値	成果達成度	
平成28年度における自立経営の堅持	4億円の黒字（28年度予算）	27億円の黒字（28年度決算）	100%	
平成29年度予算における一般会計からの任意補助金	0	0	100%	
市バス事業から地下鉄事業への財政面からの支援	平成29年度予算への反映	平成29年度予算への反映（地下鉄会計への出資の計上）	100%	

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、全て目標を達成しました。

成果については、平成28年度決算で任意補助金の繰入れなしで27億円の黒字を確保するとともに、平成29年度の予算においても一般会計からの任意補助金を計上せず、「自立した経営」を堅持しました。また、地下鉄事業の経営健全化を財政面から支援する新しいスキームの検討については、黒字の一部を活用し、お客様の更なる利便性向上を図るため、市バス事業の充実に活用するとともに、地下鉄事業を財政面から支援するために出資することとしたことから、総合評価を「A」としました。

#### 【平成28年度の取組】

##### ① 一般会計からの任意補助金に頼らない「自立した経営」の堅持

平成28年度決算においては、お客様数の増等により、経常損益は前年度比3億円の増となる27億円の黒字を確保することができ、平成26年度以降3年連続で一般会計からの任意補助金の繰入れがゼロとなる「自立した経営」を堅持しています。

また、平成29年度予算編成において、一般会計の任意補助金をゼロとし、引き続き「自立した経営」を堅持する予算を編成しました。

## ② 市バス事業の黒字の一部を活用し、地下鉄事業の経営健全化を財政面から支援するスキームの検討

市バス事業の充実を前提に、黒字の一部を活用し、地下鉄事業の経営健全化を財政面から支援する新しいスキームを検討しました。その結果、平成29年度予算において、お客様の更なる利便性向上を図るため市バス事業の充実への活用（10億71百万円）と、これまでからの出資に対する一般会計への配当（1億2千万円）とともに、地下鉄会計を財政面から支援するために出資（11億9千万円）を計上しました。

### 【今後の方向性】

今後、市バス事業は、混雑緩和などの今日的な課題や多数のバス車両の更新等にも対応するとともに、安全対策の強化や更なるお客様サービス・利便性の向上に努めながら、黒字基調を継続させ、一般会計からの任意補助金に頼らない「自立した経営」を堅持してまいります。

## 平成29年度 京都市交通事業事務事業評価

平成29年9月発行

☆この評価に関する御意見，お問い合わせ先

**京都市交通局 企画総務部総務課**

〒616-8104 京都市右京区太秦下刑部町12

TEL 075-863-5026 FAX 075-863-5039

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