

平成28年度 交通局運営方針



平成28年5月
京都市交通局

<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。

【中長期の方針と計画】

○ 京都市高速鉄道事業経営健全化計画（平成21年度～30年度）

財政健全化法（19年6月策定）に基づく経営健全化基準（資金不足比率20%）を超えたことから、資金不足比率を早期に20%未満にするとともに、将来にわたって地下鉄事業を安定的に運営することを目的とした計画

- 目標**
- ◆ 21年度に現金収支を黒字化、30年度までに資金不足比率を20%未満に引き下げる。
 - ◆ 1日当たりのお客様数について、30年度までに37万5千人まで増加させる。
 - ◆ 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する。

【はばたけ未来へ！京プランに掲げる主な目標】

- ◆ 地下鉄の1日当たりの旅客数 ⇒目標 37.5万人（30年度増客目標の前倒し達成）
- ◆ 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

<重点取組>

1. 安全の徹底とお客様接遇向上

- 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、更なるお客様接遇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。

<重点取組>

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て達成し、お客様数の更なる上積みを目指します。

【28年度目標】 地下鉄：37万3千人/日（増客目標：30年度 37万5千人/日）
（28年度予算値） 市バス：35万3千人/日

5. 駅ナカビジネスの積極的展開

- 駅のにぎわい創出とお客様の利便性向上に向け、駅の特徴に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。

1. 安全の徹底とお客様接遇向上

すべてのお客様に信頼される安全の追求

市バス事業の取組

28年度目標：①重大事故 **0件**

②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（平成27年度実績**0.288件**）を下回る

①市バス車両のヘッドライトのLED化

◆既存の市バス車両のヘッドライトをLEDに変更し、夜間の視認性を向上させ、安全性を高める。

②全運転士に対する事故防止重点研修の充実

- ◆外部機関のノウハウを活用し、平成27年度の有責事故を分析・検討
- ◆グループワークに重点を置いた「参加型」の研修
- ◆ドライブレコーダーによるヒヤリ・ハットや事故映像の研修等への活用促進

③事故防止重点強化策の実施

◆違法駐停車への啓発による走行環境改善
（春と秋の観光シーズンに延べ90日間程度実施）

④委託先との連携

◆全市バス安全運行会議などにより、安全運行に関する情報を共有し、連携して事故防止に取り組む。



地下鉄事業の取組

28年度目標：有責による**運転事故**及び**輸送障害 0件**

①駅出入口への止水板の設置による浸水対策の強化

◆近年多発する集中豪雨やゲリラ豪雨に備え、31年度までの4年間で12駅31箇所の出入口に設置
➡ **28年度は二条城前駅など6駅11箇所に設置**

②烏丸線ホーム端への注意喚起ラインの設置

◆可動式ホーム柵未設置の全12駅に人目を引く注意喚起ラインを設置し、安全対策の強化を図る。

③乗務時における基本動作の徹底と確認

◆専任教師等による添乗指導の実施や研修メニューの見直しにより安全性の更なる向上を図る。

より次元の高いお客様サービスの提供

- ◆ 「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、「あんぜん・ていねい・にこにこ・はきはき・てきぱき」の5つのキーワードに基づく21項目を実践するなど、市バス・地下鉄の職員だけでなく全ての職員が“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

主な取組

- 5つのキーワードに基づく21項目の実践

<主な実践項目>

- 全職員による「お客様」をはじめ丁寧な言葉遣い
- 市バス乗務員の乗務交替・起終点の挨拶
- 地下鉄乗務員の車内点検時の挨拶
- 駅係員の「おはようございます」、「いってらっしゃいませ」など気持ちの良い挨拶

- 21項目の実践に向けた新モニター制度の創設
- “おもてなし”の心で全てのお客様に満足いただけるよう多言語、手話など接遇研修の実施

「お客様サービス実践プロジェクト」による2年間の取組内容

- ◇ 平成26年度から2年間「全国一お客様サービス実践プロジェクトチーム」を設置し、ハキハキした発声やテキパキした行動など交通局一丸で「全国一お客様サービス」に挑戦
- 一般公募市民や専門家で構成する「市バス・地下鉄 お客様サービス向上サポート会議」による外部評価
 - 2回のモニタリング調査の結果、市バス・地下鉄ともに案内、応対など全ての分野で評価結果が向上
 - 全項目で満足度70%以上
 - 全項目で4段階評価での最高評価が35%以上
 - 前回調査で満足度が低かった項目は大幅に改善
 - 他都市と比較しても高いレベルにあるが、全国一に向けて更なる取組が必要
 - 「あんぜん・ていねい・にこにこ・はきはき・てきぱき」の5つのキーワードに基づく取り組むべき21項目を提案

2. お客様サービスの拡充

ICカードの普及促進

- ◆お客様の更なる利便性向上とICカードの普及促進を図るため、平成29年4月の「**IC定期券**」及び「**ICカードによる乗継割引**」サービスの開始に向けたシステム改修及び運用試験等の実施
- ◆年度内に全ての駅改集札機のICカード対応を完了するとともに、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券売機、精算機を導入
- ◆幅広いPR活動によるICカードの普及促進

スマートフォン対応ホームページの開設

- ◆お客様の利便性を考慮したスマートフォン対応ホームページを新たに開設するとともに、外国人のお客様にもご利用いただけるよう4箇国語対応を行う。

北大路バスターミナルのリニューアル

- ◆お客様により快適にご利用いただくため、北大路バスターミナルの大規模改修を実施
 - ・オートドアの改修 ➡ **28年度に設計に着手し29年度に改修を実施**
 - ・照明設備のLED化 ➡ **28年度に設計に着手し29年度に改修を実施**
 - ・空調設備の更新 ➡ **28年度に改修**

市バス均一運賃区間の拡大

- ◆お客様サービスの更なる向上として、平成28年3月より岩倉、修学院地域へ均一運賃区間を拡大、平成28年度は更なる拡大に取り組む。

無人改札口へのI C対応機能付きインターホンの設置

- ◆ 無人改札口を利用されるお客様の利便性の向上を図るため、平成28年度から平成30年度の3年間で全無人改札口にI C対応機能付きインターホンを設置

▶ **28年度 京都駅、四条駅に設置**

地下鉄案内サインの充実

- ◆ 案内サインの拡大や配色の変更等により、駅構内の案内サインを見やすく統一した表示に刷新

▶ **29年度までに全駅実施**



案内サイン例

地下鉄駅トイレのリニューアル

- ◆ 京都駅、五条駅のトイレについて、段差の解消や洋式便器の設置、女性トイレへのパウダーコーナーの設置等の全面改修を実施

▶ **京都駅：28年度に改修**

五条駅：28年度に設計、29年度に改修



平成27年12月にリニューアルした北大路駅のトイレ

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が可能なエレベーターを増設

地下鉄車両車内灯及び駅照明のLED化の推進

- ◆ 烏丸線車両3編成(18両)の車内灯LED化を実施
- ◆ 十条駅・くいな橋駅の駅照明更新に合わせ、平成28、29年度にLED化を実施

地下鉄車内案内表示装置の4箇国語対応の推進(整備着手)

- ◆ 車内案内表示装置の4箇国語対応を平成28年度以降5年間で整備

3. バス待ち環境の向上

バス停上屋の整備

- ◆民間活力を導入した広告付きバス停留所上屋の設置に取り組むとともに、市バスが運行する周辺地域等において従来型の上屋を整備 ➡ **28年度は25基を整備**

バス接近表示器の整備加速

- ◆インターネット環境を活用する「モニター型バス接近表示器」を導入することで大幅なコスト削減と工期短縮を図り、平成26年度以降3年間で200箇所を整備し、設置可能な約500箇所への整備を完了 ➡ **28年度は80基設置（バスの駅10基含む）**

地域、事業者の協力による新たなバス待ち空間「バスの駅」の設置

- ◆地域・民間の皆様のご協力によりバス停に近接する土地等を無償で提供していただきバス待ちスペースを整備
➡ **引き続きコンビニエンスストアとも連携し、28年度は10箇所以上設置**



ソーラー式バス停照明の設置

- ◆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の向上のため、ソーラー式バス停照明を設置
➡ **28年度は100基設置**



「バスの駅」京都市動物園

4. 積極的なお客様増加策の推進

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5万人増客アクションプログラム(H26-H30)」について、適宜見直しを行い、着実に推進するとともに、人口減少社会に挑戦するあらゆる政策との融合により、全庁を挙げて増客の取組を推進する。

方針①: 地下鉄を核としたまちづくりの推進

方針②: 地下鉄駅及び周辺での観光・集客イベントの開催

方針③: 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

- ◆若手職員の柔軟な発想や中堅職員の豊富な経験を活かした「若手職員増客チーム」により地下鉄の増客増収に寄与する取組を立案・実践

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「^{みち}地下鉄道するべ」事業を推進
- ◆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を推進
- ◆地下鉄開業35周年と国立京都国際会館開業50周年を記念し、沿線施設や地域との協働により地下鉄の増客や地域の活性化につながる事業を展開
- ◆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」を実施
- ◆京都学園大学、平安女学院大学と相互に連携・協力し、公共交通の利用促進や駅の賑わいの創出、地域の活性化に向けた取組を推進

愛される市バス・地下鉄づくり

- ◆小学生とその保護者を対象に、地下鉄・市バス関連施設の見学会を開催

■平安女学院大学一日学生駅長



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、ジグソーパズルなどのオリジナルグッズの作成、「地下鉄に乗るっ」ホームページの開設やアニメーションの活用などによる積極的な地下鉄利用促進活動を実施



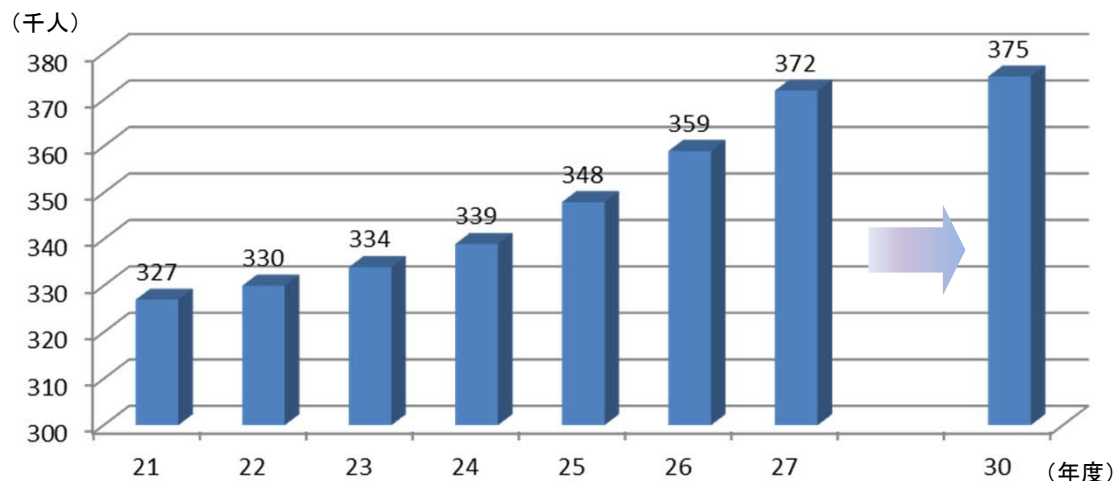
市バスの路線・ダイヤの拡充と更なる利用促進

- ◆平成28年3月実施の「新ダイヤ」で路線・ダイヤを更に充実
 - ①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
 - ②京都鉄道博物館が開業する梅小路公園へのアクセス強化
 - ③京都駅南口駅前広場整備にあわせた路線・ダイヤの充実
 - ④愛称で案内する系統の番号表示への変更など、利便性と分かりやすさの向上
(例)水族館シャトル → 急行103号系統 など
- ◆地域や企業等との連携による利用促進
 - ・地域主体のモビリティ・マネジメントや商業施設及び集客施設との連携による市バスの利用促進



<お客様数の推移>

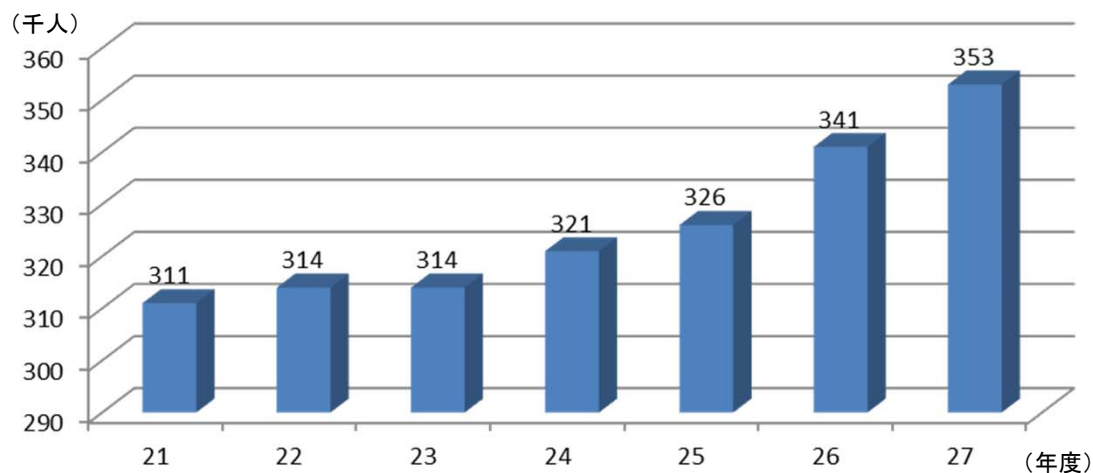
【地下鉄のお客様数】 平成30年度に1日当たりのお客様数375千人を目指します！



27年度の1日当たりお客様数は、東西線開業以来過去最高の伸びとなる、前年度比1万3千人増の37万2千人となり、経営健全化計画に掲げた目標の37万5千人まで残り3千人となりました。



【市バスのお客様数】 「自立経営」を堅持しつつ、更なる増客を目指します！



27年度の1日当たりお客様数は、前年度比1万2千人増の35万3千人と、2年連続で1万人を超える大幅な伸びとなりました。



※ 21～27年度：実績，30年度：目標

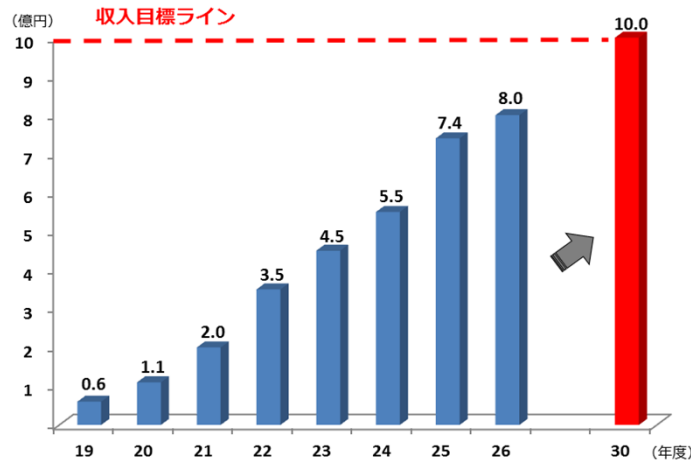
5. 駅ナカビジネスの展開

地下鉄商業空間「コトチカ」の展開



- ①「コトチカ」のブランド力を活用した販売戦略
◆全ての店舗を「コトチカ」と位置付け、積極的な販売促進を図ります。
- ②「コトチカ」に関する情報発信の強化
◆コトチカの魅力や新鮮な情報を発信する専用ホームページを開設し、お客様の利便性向上を図ります。
- ③「コトチカ京都」の増床開業
◆28年度中の開業を目指します。
- ④「コトチカ北大路」の整備
◆29年度中の開業に向け、28年度は実施設計を行います。

(駅ナカビジネス収入額の推移と目標)



※ 19~26年度：実績，30年度：目標

27年度収入見込額：**8億円超**

さらに、コトチカ京都の増床や
コトチカ北大路の整備等により

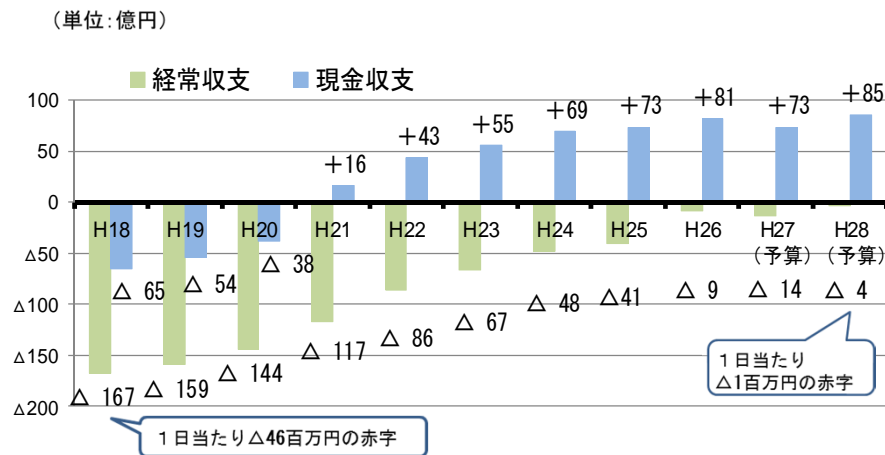
30年度に収入額**10億円**を目指します。

6-1. 安定した経営基盤の確立[地下鉄事業]



経営の状況

- 平成18年度から平成26年度までの8年間で経常収支の赤字額を約20分の1に縮減
- 現金収支を平成21年度に黒字化し、平成26年度には81億円まで拡大



これまでの主な取組

- **利便性の向上**
 - 全庁を挙げた地下鉄5万人増客の取組の推進
 - 地域・企業・大学との連携による増客
 - 夜間ダイヤの充実 (シンデレラクロスなど)
 - 金曜日における終電延長の実施 (コトキンライナー)
 - 駅ナカビジネスの拡大
 - ICカード全国相互利用サービス開始
 - 駅周辺で開催されるイベントとの連携
 - 地下鉄の魅力向上とPRの促進
 - 保護者同伴の幼児運賃全員無料化
- **コスト削減策**
 - 駅職員業務の民間委託化等による総人件費抑制
 - 地下鉄設備の更新期間の延長 (改集札機など)

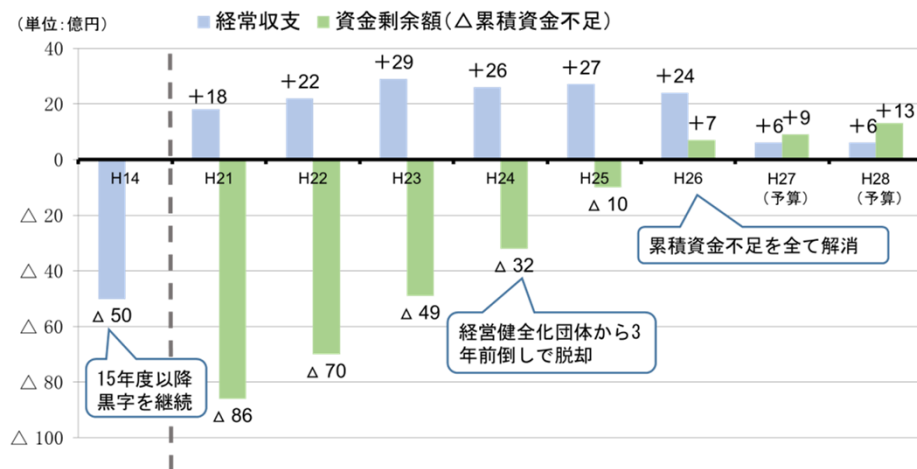
安全対策, お客様サービスの向上, 増収増客の取組, コスト削減策を確実に実行し, 収支改善・安定経営に向け**経営健全化計画**を着実に前進させます。

6-2. 安定した経営基盤の確立[市バス事業]



経営の状況

- ・ 経常収支は、平成15年度以降、12年連続で黒字
- ・ 平成24年度決算で、経営健全化団体を脱却
- ・ 平成26年度決算で、累積資金不足を全て解消し、一般会計に頼らない「自立した経営」を実現



これまでの主な取組

- **利便性の向上**
 - ・ 主要系統での増便・等間隔運行
 - ・ 観光地へのアクセス系統の増便
 - ・ 鉄道との乗継利便性向上
 - ・ 地域主体のモビリティ・マネジメントと一体になった路線・ダイヤの充実
 - ・ 夜間時間帯の運行充実（深夜バスの運行等）
 - ・ 均一運賃区間の拡大
 - ・ 市バスICカードシステムの導入
 - ・ 保護者同伴の幼児運賃全員無料化
 - ・ バスの駅、広告付きバス停上屋、バス接近表示器、ベンチ、ソーラー式バス停照明の整備推進
- **コスト削減策**
 - ・ 市バスの運転業務、運行管理業務、整備管理業務の民間委託化等による総人件費の抑制
 - ・ バス車両の更新年数の見直し(14年→18年に延伸)

「自立した経営」を堅持しつつ、路線・ダイヤの更なる充実、魅力的なバス待ち環境の創出、安全運行の推進など、**お客様の利便性を一層向上**させます。
 また、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。

<平成28年度予算の概要>

地下鉄事業

安全対策、お客様サービスの向上、増収増客の取組を確実に実行するとともに、経営健全化計画を着実に推進する予算として編成しました。

「経常損益」は4億31百万円の赤字ですが、前年度より改善し、「現金収支」は、84億96百万円の黒字を確保しました。

また、一般会計からの必要な支援を確保したうえで、「累積資金不足」は前年度とほぼ同額の309億18百万円となり、「資金不足比率」は、7.2%と見込んでいます。

経常収入	351億67百万円
(1日当たりのお客様数)	(373千人)
経常支出	355億98百万円
経常損益	△4億31百万円
現金収支	84億96百万円
△累積欠損金	△3,112億74百万円
資本的収入	283億91百万円
資本的支出	380億71百万円
資本的収支	△96億80百万円
△累積資金不足	△309億18百万円
資金不足比率	7.2%

市バス事業

「自立経営」を堅持しつつ、路線・ダイヤの拡充や、魅力的なバス待ち環境の創出、安全運行の推進など、お客様の利便性を一層向上させる積極的な予算として編成しました。

「経常損益」は6億31百万円の黒字を確保し、「利益剰余金」については33億72百万円となり、うち26年度決算で確定した「利益剰余金」10億58百万円は、企業債の借入れ抑制のため、バス車両購入費の財源に活用することとしました。

さらに、「資金剰余額」は、12億91百万円としました。

経常収入	217億75百万円
(1日当たりのお客様数)	(353千人)
経常支出	211億44百万円
経常損益	6億31百万円
利益剰余金 (うち処分予定額)	33億72百万円 (10億58百万円)
資本的収入	10億01百万円
資本的支出	42億88百万円
資本的収支	△32億87百万円
資金剰余額	12億91百万円



参考①：高速鉄道事業経営健全化計画[概要]

【内容】

財政健全化法（19年6月策定）に基づく経営健全化基準（資金不足比率20%）を超えたことから、資金不足比率を早期に20%未満にするとともに、将来にわたって地下鉄事業を安定的に運営することを目的として策定した計画

【計画期間】 21年度～30年度（資金不足比率20%未満となる年次までの10年間）

【目標】

- ◆21年度に現金収支を黒字化，30年度までに資金不足比率を20%未満に引き下げる。
- ◆1日当たりのお客様数について，30年度までに37万5千人まで増加させる。
- ◆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する。

【主な健全化策】

◆収入増加策

- ① お客様増加策の実施
- ② 駅ナカビジネスの拡大
- ③ 所有資産の有効活用
- ④ 運賃改定(計画上半期に5%を見込む)

◆一般会計支援等の拡充

- ① 経営健全化出資の拡充(期間延長などの制度拡充に伴い，新たな基準に基づき出資を拡大)
- ② 地下鉄施設の実耐用年数を考慮した企業債償還期間の延長(20年 → 30年)
- ③ 三セク区間の直営化に伴う一般会計からの新たな出資
- ④ 市バス事業の健全化により削減した補助金を活用した一般会計からの支援

◆コスト削減策

- ① 総人件費の削減(100人以上の職員数削減など)
- ② 地下鉄設備の更新期間の延長
- ③ 経費の削減(経常経費の1.3%を削減)
- ④ 高金利建設企業債の借換えによる利息負担の軽減(金利5%以上のものを対象)