

市バス・地下鉄の経営ビジョン骨子案についての市民意見募集に寄せられた
 主な御意見と御意見に対する交通局の考え方について

(1) 経営ビジョン全般について 22件

主な御意見の要旨	交通局の考え方
<p>【骨子に対する所見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・全体的に分かりやすく良い。 ・交通局の取組がわかりやすくまとめられている。 ・様々な取組を展開されていることを知り、好感を持った。 ・10年間の取組が主要事項毎に具体的に書かれ、よく練られた骨子だと思う。 ・経営ビジョンの骨子案はよく考えられている。 ・課題解決のために多くの側面からのアプローチが計画されており、達成されれば非常に良い結果をもたらしてくれると思う。 ・骨子案に記載されていた取組の方向内容は理にかなったものである。 	<p>市バス・地下鉄が、将来にわたり安定的な運営を実現していくことができる経営ビジョンとするとともに、経営状況や今後の基本方針、具体的取組などについて、皆様にわかりやすく御理解いただけるような経営ビジョンとなるよう策定を進めてまいります。</p>
<p>【経営ビジョンの策定】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市民の大事な足である市バス・地下鉄を走らせ続けるため、しっかりとしたビジョンを策定してほしい。 ・社会情勢や事業環境に応じた経営を進めていくビジョンとしてほしい。 ・事業環境が厳しい中、市バスの安定経営を実現する経営計画とするべきだ。 ・「歩くまち・京都」の推進に向け、市バス・地下鉄を充実させる経営ビジョンを策定してほしい。 ・市民とともに、利用促進と「歩くまち・京都」の推進に取り組む、としている点は非常に評価できる。 ・市バス・地下鉄が都市基盤の一つである以上、一交通事業としてではなく、都市経営という視点にたって課題解決を考えるべきである。 	<p>ひとと公共交通優先の「歩くまち・京都」をリードする主要交通インフラとして、将来にわたり市民生活と都市活動をしっかり支えていくことができるよう、引き続き検討を重ね、経営ビジョンの策定を進めてまいります。</p>

主な御意見の要旨	交通局の考え方
<p>【経営ビジョン策定後の進捗管理】</p> <ul style="list-style-type: none"> 計画期間の中間時点である5年後に、社会情勢の変化や取組の進捗状況などを踏まえ見直していく姿勢は、骨子案をより効果的なものにするのに必要である 経営ビジョンの達成状況をどのように検証するのもしっかり検討するべきだ。 	<p>骨子案にお示しした（P 1）とおり、経営ビジョンについては、計画期間の中間時点である5年後に、見直しを行うこととしております。社会情勢等の変化や取組の進捗状況等をしっかりと検証し、見直しを実施してまいります。</p>
<p>【目標等の数値化】</p> <ul style="list-style-type: none"> 運行にかかる遅延や事故件数、また、地下鉄・市バスの乗車回数などの目標を数値化して具体的に示しても良いのではないかと。 	<p>具体的な取組内容等についての検討を深める中で、必要な数値目標についても設定し、経営ビジョンの中でお示ししてまいります。</p>
<p>【お客様数の見通し】</p> <ul style="list-style-type: none"> お客様数の見通しについては、人口減少をも踏まえた需要の将来推移をどのように考えているのかビジョンに記載付加されても良いのではないかと。 	<p>お客様数の見通しについては、経営ビジョンにおける大変重要な要素であり、人口構造や観光客数の推移など、様々な観点から検討し、経営ビジョンにおいて考え方をお示ししてまいります。</p>

(2) 安全運行の確保について（事業戦略1）

① 安全輸送を支える環境整備に関すること 15件

主な御意見の要旨	交通局の考え方
<ul style="list-style-type: none"> 地下鉄烏丸線の全駅に可動式ホーム柵を設置するべきだ。 可動式ホーム柵の設置に関して、視覚障害者の方が転落する事故が多いことから、厳しい財政状況の中で前向きに検討することは非常にいいことである。 烏丸線の可動式ホーム柵については、厳しい財政事情を踏まえると、閑散駅も含めて全駅に設置する必要はないのではないかと。 J R高槻駅に設置されているようなロープ式にするなど設置経費の節減に努められてはどうか。 	<p>烏丸線可動式ホーム柵の全駅設置につきましては、骨子案にお示しした（P 1 3）とおり、課題はありますが、自動列車運転装置を搭載した新型車両の導入など、引き続き取組を推進してまいります。</p>

② 安全管理体制の強化に関すること 7件

主な御意見の要旨	交通局の考え方
<ul style="list-style-type: none"> ・ 交通局の事業運営にあたっては安全運行の確保が大事である。 ・ 安全運行のための投資はしっかり行うべきだ。 ・ 地下鉄の安全を維持する対策は大切ではあるが、もっと利用客増加のための方策にも投資するべきだ。 ・ 引き続き市バスの事故防止に取り組むべきだ。 ・ エコドライブによって急発進や急停車しないことで、車内事故の減少も期待できるのではないか。 	<p>輸送の安全確保は交通事業者として最大の責務であると認識しており、骨子案においても最優先の事業戦略として位置付けています（P13）。</p> <p>お客様に安全・安心に御利用いただけるよう、事故や輸送障害のない市バス・地下鉄を目指し、しっかりと取り組んでまいります。</p>

③ 災害対策の強化に関すること 5件

主な御意見の要旨	交通局の考え方
<ul style="list-style-type: none"> ・ 大阪北部地震の際、すぐに地下鉄が動き、バスについては全く影響がないように思い、「京都市交通局はすごいで!!」と感激した。 ・ 災害の発生時にも地下鉄はほぼ平常どおり運行しており信頼できる。 ・ 災害対策は重要であるので取組の方向性や目標をビジョンで掲げるべきである。 ・ 事故や災害が発生した場合、現場での利用者に対する状況説明等、混乱した中での職員の対応力の向上が重要である。 ・ 駅利用者が帰宅困難になった場合に地域の避難場所等としての開放や備蓄防災物品や非常食の提供等に関して協力できる体制を検討してはどうか。 	<p>災害時における輸送の安全を確保することは、交通事業者として大変重要な責務であると認識しており、引き続き、有効なハード整備や防災訓練の実施、また帰宅困難者への対策など、関係機関とも連携を図りながら、災害に強い市バス・地下鉄を目指して取組を推進してまいります。</p>

(3) より質の高いサービスの提供について（事業戦略2）

① お客様接遇の向上に関すること 17件

主な御意見の要旨	交通局の考え方
<ul style="list-style-type: none"> ・市バス運転士や駅員の方はいつも丁寧に教えて下さり感謝している。 ・市バス運転士の技術が向上していることは良いことだと思う。 ・駅員の方が毎日積極的に声掛けしていらっしゃるところを見かけ、地下鉄のイメージがとても良くなった。 ・市バスの運転が荒いので丁寧な運転に努めてほしい。 ・地下鉄の車掌は、案内放送をする駅としない駅とがあるが、全ての駅で案内を行うべきである。 ・おもてなしなど職員の接遇力を向上させることで、市バス・地下鉄のイメージは向上できる。 ・目的地まで行ければそれなりの対応でも構わないので、運転士の負担になるようであれば、接遇レベルの向上はそれほど重要ではない。 	<p>安全運行の徹底や、親切・丁寧な接遇により、お客様に安全・安心・快適に御利用いただけるよう、骨子案において事業戦略2として「より質の高いサービスの提供」について位置付けています（P14）。引き続き、お客様目線に立ったサービスの徹底に努め、心から御満足いただけるお客様接遇を実践してまいります。</p>

② お客様ニーズを踏まえたサービスの向上に関すること 6件

主な御意見の要旨	交通局の考え方
<p>【職員研修の実施】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・英語やおもてなしの心を学ぶ職員研修はとても良いことだ。 	<p>おもてなしの心を持ってお客様サービスを提供できるよう、引き続き、基礎的な英会話を学ぶ自主研修や、文化的教養や知識を身につけるための研修を実施してまいります。</p>
<p>【交通サポートマネージャー】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「交通サポートマネージャー」の意味やどのような活動をされるのか説明が必要である。 ・「交通サポートマネージャー」について、見た目で見分けるような目印であったり、他の係の人との違いがあればよりわかりやすいのではないか。 	<p>交通サポートマネージャーの意味や役割について、しっかりと発信するなど、高齢者や障害のある方に、より安心して御利用いただけるよう取組を推進してまいります。</p>

主な御意見の要旨	交通局の考え方
<p>【学びの場の提供】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・おもてなしコンシェルジュは、学生の学びの場ときめ細かな案内の提供が共に行える、とてもいい取組である。 	<p>今後も、学生の活力をいかしながら、“おもてなし”の心に溢れたお客様サービスを提供してまいります。</p>

(4) 市バスの利便性・快適性の向上について（事業戦略3）

① 利便性の高い路線・ダイヤ編成に関すること 97件

主な御意見の要旨	交通局の考え方
<ul style="list-style-type: none"> ・増客や混雑対策のため、市バスをもっと増便するべきだ。 ・バス停を新設するべきだ。 ・運行経路を変更するべきだ。 ・運行時間を拡大するべきだ。 ・等間隔運行の拡大など運行ダイヤを調整するべきだ。 ・混雑路線と閑散路線への運行本数の配分を見直すべきだ。 ・地下鉄駅を発着する路線を主体にするべきだ。 	<p>バス運転士や整備士の不足など、事業を支える人材の確保という課題がありますが、骨子案にもお示しした（P15）とおり、引き続き、御利用状況を注視し、市民の皆様や京都へお越しの方が、より便利で快適に御利用いただけるよう利便性の高い路線・ダイヤ編成に取り組んでまいります。</p>

② 快適な御利用環境の整備に関すること 34件

主な御意見の要旨	交通局の考え方
<p>【バス待ち環境の充実】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・接近表示器の増設やバス停の移設、上屋の設置などバス待ち環境の向上を図るべきだ。 ・バス停での整列乗車を促すため、整列ラインなどを設置するべきだ。 ・バス接近表示器の表示方法や精度を改善するべきだ。 ・バス停に遅延に対する断りの文章を掲載するべきだ。 	<p>バス待ち環境の向上は、快適に市バスを御利用いただくうえで重要な取組であると考えています。骨子案にもお示しした（P15）とおり、お客様がより快適にバスをお待ちいただけるように、今後もバス待ち環境の向上に努めてまいります。</p>

主な御意見の要旨	交通局の考え方
<p>【市バスの定時性確保】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・バスをダイヤどおりに運行させてほしい。 ・定時運行を確保するため常にダイヤの見直しを行うべきだ。 ・バス専用レーンの啓発を徹底するべきだ。 ・違法駐停車の啓発など警察との連携を強化するべきだ。 ・市バスの遅延証明をバス車内や地下鉄の駅でも発行するべきだ。 	<p>市バスの快適な御利用環境を実現するうえで、定時性の確保は重要な視点であると認識しており、引き続き関係機関と連携した走行環境の改善に向けた啓発活動や継続的なダイヤの見直しを推進してまいります。</p> <p>また、遅延証明の車内での発行につきましては、費用面や運用面での課題があり、直ちに導入することは困難であると考えています。</p>

④ お客様サービスの拡充に関すること 9件

主な御意見の要旨	交通局の考え方
<ul style="list-style-type: none"> ・市バスの均一運賃区間を拡大するべきだ。 ・バス1日券の適用範囲を均一運賃区間外にも拡大するべきだ。 	<p>骨子案にもお示しした（P16）とおり、お客様の利便性向上のため、引き続き、均一運賃区間拡大に向けて、民営バス事業者との協議を進めてまいります。</p>

(5) 地下鉄の利便性・快適性の向上について（事業戦略3）

① 快適な御利用環境の整備に関すること 91件

主な御意見の要旨	交通局の考え方
<p>【車両数の変更等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地下鉄烏丸線を8両編成にするべきだ。 ・時間帯によって地下鉄の両数を変更して運行するべきだ。 ・地下鉄烏丸線の線路を複々線化するべきだ。 ・地下鉄の急行運転など、各駅停車以外の運行を検討してはいかがか。 	<p>烏丸線の8両編成化や、時間帯による両数の変更、線路の複々線化などについては、現行の車両編成数等を前提に整備している駅施設や車庫等の改修に、多額の費用を要するため困難です。烏丸線ではこれまでから6両編成での増便を図ることなどにより、利便性の向上に努めているところであり、今後も引き続き、便利で快適に御利用いただけるよう取り組んでまいります。</p>
<p>【車内温度】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地下鉄の車内温度を適切に管理してほしい。 ・地下鉄に弱冷車を導入するべきだ。 	<p>車内の冷暖房時の温度管理は、乗務員が適切な温度管理に努めておりますが、今後もより一層、快適な車内環境となるよう努めてまいります。</p>

主な御意見の要旨	交通局の考え方
<p>【エレベーターやエスカレーター】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地下鉄の駅にエレベーターやエスカレーターを増設するべきだ。 	<p>エレベーターやエスカレーターの増設については、地下の限られた駅構内や駅の地上部分に物理的な設置スペースがなく、直ちに対応することは大変困難です。一方、駅に隣接する民間施設の改修の機会に御協力を求めることにより、新たに駅の御利用者に当該施設のエレベーター等を利用いただけることとなった事例もございますので、引き続き、あらゆる機会を捉え、地下鉄駅のバリアフリー化を推進してまいります。</p>
<p>【地下鉄の車内設備】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・一部の座席を撤去するべきだ。 ・多くの方が座れるよう座席の形状を変えるべきだ。 ・優先座席を増設するべきだ。 ・大きな手荷物を置くスペースを設けるべきだ。 ・車内Wi-Fiを導入するべきだ。 	<p>既存車両の改修については費用面に課題があり、直ちに対応することは困難ですが、現在、烏丸線開業時に導入した9編成の車両更新に向け、座席などの内装及び外装デザインの検討を進めているところであり、今回の御意見も踏まえ、引き続き皆様に安心・快適に御利用いただける新型車両を目指して取り組んでまいります。</p> <p>車内Wi-Fiの環境整備については、多額の費用を要することから、直ちに実施することは困難ですが、今後の技術の進歩や費用対効果も踏まえたうえで、更なる利用環境の向上に努めてまいります。</p>
<p>【駅トイレ】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地下鉄の駅のトイレは清潔感があって良い。 ・駅トイレのリニューアルを全駅で実施してほしい。 ・駅トイレの美化を推進するべきだ。 ・トイレを増やしてメイクができるスペースを作ってほしい。 	<p>骨子案にもお示しした（P16）とおり、老朽化が進む烏丸線の駅トイレのリニューアルをはじめ、快適な駅空間となるよう、計画的改修と美化の推進に努めてまいります。</p>

主な御意見の要旨	交通局の考え方
<p>【地下鉄の乗車環境】</p> <ul style="list-style-type: none"> 地下鉄に女性専用車両を導入するべきだ。 	<p>直通運転を実施している近鉄や京阪と一体的に実施する必要があることや、女性専用車両以外の車両の混雑率が大きく上昇する懸念があるなど、現状では課題が多く、女性専用車両の導入は困難であると考えています。</p>
<p>【その他、地下鉄の駅施設全般】</p> <ul style="list-style-type: none"> 地下鉄駅構内の美化を強化するべきだ。 駅構内の老朽化も進み雰囲気が暗いため、明るくしてほしい。 地下鉄のホームに椅子を増設するべきだ。 地下鉄の改札機を増設するべきだ。 地下鉄の分散乗車の案内強化など混雑時の円滑な乗降を確保するべきだ。 出入口や改札口を新設するべきだ。 	<p>骨子案にもお示しした（P 16）とおり、快適な駅空間となるよう、駅の計画的改修と美化の推進に努めることとしており、お客様の御利用状況をはじめ、物理的な環境や費用面等の様々な条件を考慮しながら快適に御利用いただける駅となるよう取り組んでまいります。</p>

② 利便性の高いダイヤに関する事 70件

主な御意見の要旨	交通局の考え方
<p>【運行本数】</p> <ul style="list-style-type: none"> もっと本数を増やすべきだ。 通勤・通学時間に増便するべきだ。 夜間の時間帯を増便するべきだ。 烏丸御池駅での接続において、スムーズに乗り換えができるようダイヤを工夫するべきだ。 近鉄との相互乗り入れを増便するべきだ。 地下鉄の本数には満足している。 東西線内への京阪車両の乗入本数が増加し便利になった。 	<p>烏丸線の朝ラッシュ時間帯は、使用できる車両をすべて（16編成）投入してダイヤを確保しており、現状ではさらに増便することは困難ですが、その他の時間帯については、骨子案にもお示しした（P 16）とおり、お客様の動向を見極めながら、更なる利便性の向上に向けたダイヤの充実を検討してまいります。</p>
<p>【運行時間拡大】</p> <ul style="list-style-type: none"> 終電時間をもっと繰り下げるべきだ。 コトキンライナーを毎晩運行するべきだ。 始発時間をもっと繰り上げるべきだ。 	<p>保守点検の時間を確保する必要があるため、大幅な営業時間の延長や終電延長は困難であると考えていますが、引き続き、御利用動向の把握に努めてまいります。</p>

③ その他地下鉄事業に関すること 8件

主な御意見の要旨	交通局の考え方
<ul style="list-style-type: none"> ・地下鉄の延伸や新線の建設を検討すべきだ。 	<p>本市地下鉄は、企業債等残高が3千6百億円に上るとともに、経営健全化団体脱却後は累積資金不足が309億円からさらに増加することに加え、今後、烏丸線の新造車両や両線の設備更新に多額の費用を要し、全国一厳しい経営状況が続くと見込まれることから、延伸や新線の建設は困難な状況です。</p>

(6) 両事業に共通する利便性・快適性の向上について（事業戦略3）

① 両事業に共通するお客様サービスの拡充に関すること 169件

主な御意見の要旨	交通局の考え方
<p>【運賃・割引額の設定】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・普通運賃を引き下げるべきだ。 ・定期料金を引き下げるべきだ。 ・乗継割引額を拡充するべきだ。 ・バス一日券の価格を500円に戻してほしい。 ・地下鉄の運賃を全線均一とするべきだ。 ・地下鉄の1駅利用については割引運賃としてはいかがか。 ・曜日や時間帯を限定して、運賃を割増しや割引を検討してはいかがか。 ・バス1日券について、値上げや利用除外日の設定を行うべきだ。 ・地下鉄の昼間割引券は利用促進に結び付かないので廃止しても良いのではないか。 ・京都市外在住者に対する福祉割引を充実させるべきだ。 	<p>骨子案にもお示ししたとおり、経営ビジョンは、現行の運賃を前提として検討を進めているところです。</p> <p>また、これまでから様々な乗車券のサービスを提供し、便利でお得に市バス・地下鉄を御利用いただけるよう取り組んでいるところです。</p> <p>御提案にある割引については、今後とも経営に与える影響を勘案しながら検討し、市バス・地下鉄事業を安定的に運営できるよう取り組んでまいります。</p>

主な御意見の要旨	交通局の考え方
<p>【乗車券の創設やPR】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新たな乗車券を創設するべきだ （三日券，一週間券，昼間限定など適用時間帯を限定した乗車券等） ・地下鉄一日券を24時間券とするべきだ。 ・学生定期の発売期間を見なおすべきだ。 ・「地下鉄・バス一日券」の販売促進を強化するべきだ。（販売場所の拡充，PRの強化等） ・トラフィカ京カードや回数券などプレミアムや乗継割引等の特典が適用される乗車券をもっとPRするべきだ。 	<p>骨子案にもお示しした（P17）とおり，御利用いただく目的や回数に応じて，便利でお得に市バス・地下鉄のネットワークを御利用いただける様々乗車券のサービスを提供しています。これらについて積極的なPRに努め，さらに多くの御利用につながるよう取組を進めます。今後，ICカードの利用促進と併せて，各種の乗車券について，御利用状況も検証しながら再点検してまいります。</p>
<p>【ICサービスの充実】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・敬老乗車証を含め，定期乗車券は可能な限りICカード化を進めるべきだ。 ・1日券のICカード化をするべきだ。 ・ICカードによるポイントサービスを実施するべきだ。 ・もっとICカードの利用促進を図っていくべきだ。 ・ICカードを普及させることで，乗降を円滑にするべきだ。 	<p>ICカードにつきましては，これまでから全国相互利用への対応やIC定期券，乗継割引の実施など，様々なサービスの拡充を図ってきたところです。今後も，骨子案にもお示しした（P17）とおり，利用促進に向けたPRやICサービスの拡充に取り組んでまいります。</p>
<p>【運賃の支払方法】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・定期券のインターネット申込や，普通運賃のクレジットカード決済などサービス面の向上を図るべきだ。 ・市バス運賃について，両替等の手間がかからないように，スマートフォンと連動したインターネットでの事前支払が可能な仕組みを導入するべきだ。 ・繁忙期における定期券発売所の混雑を緩和するべきだ。 	<p>平成30年度中に，地下鉄のIC通勤定期券（継続）を購入できる自動券売機を全駅に設置拡大し，定期券発売所の混雑緩和に取り組みます。定期券の購入や運賃の支払い方法に係る一層のサービス向上については，先行する他事業者の動向や技術の進歩にも着目しながら，費用対効果の検証を含めて，研究してまいります。</p>

② わかりやすさの向上に関すること 75件

主な御意見の要旨	交通局の考え方
<p>【案内表示，路線図等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・分設停留所を集約するべきだ。 ・分設停留所など，バス乗り場はわかりにくいため，アプリやマップなどで分かりやすい情報提供をするべきだ。 ・市バスの系統番号や停留所名称をもっと分かり易いものに改めるべきだ。 ・駅構内におけるトイレの場所などの案内表示を分かり易くするべきだ。 ・駅周辺の施設や店舗の場所について，出入口における案内を充実させるべきだ。 ・路線図（市バス・地下鉄路線図，地下鉄バスナビ）をもっと見やすいものに改良するべきだ。 ・スマートフォンサイトの充実や専用アプリの開発など，インターネットを活用した情報発信を強化するべきだ。 	<p>骨子案にもお示しした（P 15）とおり，よりスムーズに市バス・地下鉄を御利用いただけるよう，わかりやすさの向上に努めることとしております。</p> <p>お客様からの御要望や物理的な環境，費用面等の個別の状況も見極め，一層便利で快適に御利用いただけるよう取り組んでまいります。</p>
<p>【多言語対応の推進】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・車内放送，案内サイン等の多言語対応を推進するべきだ。 ・外国人観光客への対策として多言語での対応が可能な職員を採用するべきだ。 ・市バス運転士も外国人観光客に対応できるだけの語学力を身に着けるべきだ。 ・駅構内において外国人観光客向けの多言語案内スタッフを配置するべきだ。 ・地下鉄の駅においても多言語対応が可能なコンシェルジュを配置してはどうか。 	<p>多言語対応の推進については，案内表示及び車内放送の多言語化をはじめ，案内所の外国語対応スタッフの充実や“おもてなしコンシェルジュ”による案内の充実など様々な取組を推進してきたところです。引き続き，ハード面，ソフト面の様々な観点から外国からのお客様に安心，便利に御利用いただけるよう取り組んでまいります。</p>

③ 両事業に共通する快適な御利用環境の整備に関すること 16件

主な御意見の要旨	交通局の考え方
<ul style="list-style-type: none"> ・スムーズに乗降できるよう駅の到着時には通路や扉付近を広く開けるよう周知を徹底するべきだ。 ・大きな手荷物を持つ乗客に向け、迷惑とならないよう注意をするべきだ。 ・優先座席の使用について外国人にもしつかり啓発するべきだ。 	<p>お客様に気持ちよく市バス・地下鉄にお乗りいただくためには、御利用者の方にも乗車マナーをお守りいただくことが重要と考えております。マナー啓発につきましては、車内アナウンスやステッカー、ポスターの掲出等の様々な手段を通じて、継続的に取組を進めてまいります。</p>

④ 市バス・地下鉄のネットワークでの利便性の向上に関すること 16件

主な御意見の要旨	交通局の考え方
<ul style="list-style-type: none"> ・バス停から駅へのルート案内をわかりやすくするべきだ。 ・駅出入口からバス停へのルート案内をわかりやすくするべきだ。 ・地下鉄の駅構内にバス待ちスペースを設置するべきだ。 ・地下鉄のダイヤは民間鉄道とスムーズに乗継ぎができるようにするべきだ。 ・地下鉄の出入口付近にバス停を移設するべきだ。 ・市バス・地下鉄だけでなく民間の鉄道やバスとの連携を強化するべきだ。 ・新幹線で京都を訪れた方に向けて、東山エリアや金閣寺エリアへの移動にはJRの東福寺駅や円町駅から市バスに乗り継ぐルートを推奨するべきだ。 	<p>市バス・地下鉄をはじめ、京都の公共交通全体でスムーズに移動いただくことができるよう、これまでから乗継ぎを考慮したダイヤ編成等に取り組んできたところです。今回の御意見も踏まえ、引き続き、乗継利便性の向上を含めた鉄道・バスの結節強化の取組を推進してまいります。</p>

(7) まちづくりへの貢献について（事業戦略4）

① ひとと公共交通優先の「歩くまち・京都」の推進に関すること 95件

主な御意見の要旨	交通局の考え方
<p>【更なる利用促進策】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・これまで公共交通をあまり利用しなかった人に向け、バス、鉄道利用のメリットをわかりやすく伝えることが必要である。 ・スタンプラリーの実施、沿線とのタイアップの推進、各種イベントの開催などに取り組むべきだ。(※) <p>※ 御提案内容の一部</p> <ul style="list-style-type: none"> ・魅力的なコンテンツを活用したスタンプラリーを実施するべきだ。 ・インバウンド客に地下鉄・バスをSNSに上げてもらうキャンペーンをしてはどうか。 ・観光客が求める京都らしさや和の雰囲気を感じられる市バス・地下鉄にすれば、利用増につながる。 ・移動の間に京都の文化に触れられればとても良い。 ・観光施設が割引になるようなタイアップをしていくべきだ。 ・駅周辺でのイベント実施などは増客に有効である。 ・バス停とは違い、駅名からは行ける観光スポットがわかりにくいいため、より分かりやすく伝えるべきだ。 ・観光客が乗車する車内で、京都を知っていただける映像やお得な情報を提供してはどうか。 	<p>骨子案にもお示しした（P19）とおり、民間事業者に参画いただいている「チーム『電車・バスに乗るっ』」の取組として、これまでから、沿線の商業施設、文化施設等と連携し、公共交通の利用促進を図る様々な取組を展開しています。</p> <p>引き続き、各種団体の皆様と連携し、より集客力の高い取組を進めてまいります。</p> <p>また、本市の関係部局とも連携を図り、公共交通利用のメリットについて、より一層効果的な情報発信に取り組んでまいります。</p>
<p>【地下鉄の活性化】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地下鉄の駅や車両について、京都らしさを感じられる和の雰囲気づくりや、アニメなどとコラボをし、単なる手段でなく、あえて地下鉄に乗りたいたいと思ってもらえるよう取り組むべきだ。 	<p>これまでから、駅構内における市内の芸術系等の学生が制作したアート作品の展示やアニメを活用した車両の装飾などを通じ、地下鉄の魅力向上に取り組んでまいりました。今後も、地下鉄で移動したいと思っただけできるよう、より一層の魅力向上に努めてまいります。</p>

主な御意見の要旨	交通局の考え方
<p>【地下鉄への利用誘導】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・できるだけ地下鉄に乗っていただくことは、市バスの混雑への対策としても重要である。 ・おもてなしコンシェルジュによる案内や京都駅への無料乗継の取組はとても良いことである。 ・地下鉄・バス一日券の更なる利用促進により、地下鉄への誘導を図るべきだ。 ・バスに比べて地下鉄は定時性が高いという最大のメリットを前面に出していくべきだ。 ・誘導のために沿線の魅力アップや、組み合わせの利用メリットなど、PR強化等（※）に取り組むべきだ。 <p>※ 御提案内容の一部</p> <p>【沿線の魅力等アップ策】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地下鉄でのスタンプラリーの実施 ・地下鉄内への外国人観光客向けの広告や情報充実 <p>【情報提供・PRの充実】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・観光地から駅への案内表示（道のりや時間）の充実 ・主要乗継停留所におけるバス車内での地下鉄乗換を促す案内の実施 ・今出川駅での乗継ぎが便利なことを無理なく覚えてもらうため、芸能人等を起用したキャンペーンを実施 <p>【その他】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・バスで京都駅に帰ることの無謀さを周知し、「京都駅へは地下鉄に乗るっ」とPRする。 ・京都駅に乗り入れるバスの本数を減らしたりバス停を少なくするなどあえて不便にする。 	<p>市バスだけでなく地下鉄を組み合わせると目的まで効率よく快適に移動いただくことは、喫緊の課題である市バスの混雑対策や、地下鉄の更なる増収の観点からも非常に重要であると考えています。</p> <p>平成30年3月に大幅な値下げを実施した「地下鉄・バス一日（二日）券」を活用した快適で便利な観光ルートを積極的にPRするとともに、駅や駅周辺の更なる魅力発信など、両事業一体となって地下鉄の利用誘導の取組を推進してまいります。</p>

② 本市が推進する施策との連携に関すること 27件

主な御意見の要旨	交通局の考え方
<p>【交通政策全般】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・L R Tを導入するべきだ。 ・ロードプライシングを導入するべきだ。 ・パークアンドライドを推進するべきだ。 ・マイカーの流入を抑制する啓発を実施するべきだ。 ・区役所での公共交通での来庁者に何らかインセンティブを付与するべきだ。 ・市民の暮らしに密着する公共交通の整備のため、交通基本条例を制定するべきだ。 ・地下鉄出入口付近の道路環境を改善してほしい。 ・歩道を拡幅するべきだ。 ・人工知能を活用した交通信号システムを開発してはどうか。 	<p>ロードプライシングやL R Tの導入をはじめマイカーから公共交通機関への利用の転換を図る取組については、本市全体で取り組むべき交通政策であり、国や府、警察をはじめ各種関係機関の今後の動向を注視するとともに、交通局としても交通事業者の立場から連携して取り組んでまいります。</p>
<p>【新技術の導入】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・バス事業の人材不足の対策として自動運転バスの導入を検討するべきだ。 ・電気バスを導入するべきだ。 ・地下鉄の無人運転を導入するべきだ。 ・地下鉄の運転や整備を自動化すれば人件費削減につながるのではないか。 	<p>骨子案にもお示しした（P 19）とおり、自動運転バスや電気バス等の新たな技術については、本市関係部局とも情報共有を図りながら、他事業者の導入事例や技術革新の動向をしっかりと注視・研究してまいります。</p>
<p>【モビリティ・マネジメントとの連携】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・モビリティ・マネジメントを推進するべきだ。 ・モビリティ・マネジメントとの連携にあたっては、公共交通機関の利便性やコストメリットがあることをもっとP Rしていくべきだ。 ・現行の赤字路線を維持していくためには、地域の住民にも積極的に利用促進の活動に取り組んでもらうべきだ。 	<p>交通局では、これまでから、地域の皆様が主体となって取り組まれているモビリティ・マネジメントの取組と一体となった路線・ダイヤの拡充に取り組んでおります。引き続き、「地域の皆様のくらしやまちの活力を支える」という公共交通の役割をしっかりと認識し、区役所等と連携を図りながら、市バス利用の機運が高まるよう取り組んでまいります。</p>

主な御意見の要旨	交通局の考え方
<ul style="list-style-type: none"> ・ 鉄道駅へのマイカー送迎の抑制と公共交通の利用促進のため、駐輪場について利用料を値下げするなど、自転車をいかすことを考えるべきだ。 	<p>本市では、京都・新自転車計画に基づき、自転車の駐輪環境の整備等に取り組んでいます。交通局においても、地下鉄の利用促進の観点から駐輪場は重要な施設と認識しており、お客様の駐輪場の御利用状況等についても注視してまいります。</p>

(8) 経営基盤の強化について（事業戦略5）

① 人材の安定的な確保に関すること 24件

主な御意見の要旨	交通局の考え方
<ul style="list-style-type: none"> ・ 手当を厚くしたり資格取得を支援するなど環境づくりをするべきだ。 ・ 70歳まで雇用延長を検討するべきだ。 ・ これからは自前の養成が必要である。 ・ 情報発信やセミナー参加，学校との連携など採用活動を強化するべきだ。 ・ 京都という観光地で働くことの利点をPRするべきだ。 ・ 勤務日数や時間を限定した雇用形態を導入するべきだ。 ・ 給与を引き上げるべきだ。 ・ 給与カットは行うべきではない。 ・ 未来の運転士等の働き手の確保に向け，市バスや地下鉄の良さを小学校などで伝えるべきだ。 ・ 人手不足の対策として，民間バスとの共同運行も検討するべきだ。 ・ 民間バスと連携し，利用者への影響を抑えながら，路線・ダイヤを効率化するべきだ。 	<p>経営ビジョン骨子案の重点戦略においても、経営基盤の強化に向け、「組織力・職員力の向上」を取組の視点としており、将来の労働力人口の減少など、事業を支える人材の確保が厳しさを増す中でも、安定的に事業運営できるよう、引き続き様々な観点から調査・検討を進めてまいります。</p>

② 収入増加策の推進に関すること 17件

主な御意見の要旨	交通局の考え方
<p>【駅ナカビジネス】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 駅ナカビジネスを積極的に展開していくべきだ。 ・ コトチカ店舗には地元企業の出店を促進するべきだ。 	<p>駅ナカビジネスについては、収益と駅空間の魅力向上のために積極的に取り組んでおり、これまでから条件を満たした地元企業に出店いただいているところです。今後も収益と駅空間の魅力向上に向けて積極的に取り組んでまいります。</p>
<p>【附帯事業全般】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 安定的な運営だけでは大きな赤字を黒字に転換させるのは難しいので、少しリスクはあるが大きな収益を出すことができる取組も検討するべきでないか。 ・ 主要駅において荷物預りサービスや大型コインロッカーの増設などを検討するべきだ。 ・ 地下鉄駅に、宅配便の受取りロッカーや図書館の返却ポストを設置するべきだ。 ・ 駅周辺でレンタサイクル事業を実施してはいかがか。 ・ 地下鉄駅をネーミングライツの対象とするべきだ。 ・ 附帯事業の目標値を記載するべきだ。 ・ 地下鉄や市バスの広告はよい情報源になるので、もっと質を向上させるべきだ。 	<p>両事業ともに今後財政見通しは厳しさを増すと見込まれることから、附帯事業についても可能な限り増収を図る必要があると認識しています。増収に向けて、引き続き柔軟な発想で新しい取組を検討するとともに、物理的なスペースの制約や各駅のお客様のニーズも把握しながら、コインロッカーの増設等、お客様の利便性を向上させる設備改修について検討してまいります。また、目標値についても、経営ビジョン策定の中で検討してまいります。</p>

③ 両事業一体での財務体質の強化に関すること 13件

主な御意見の要旨	交通局の考え方
<p>【他会計からの繰入等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・公営交通事業は京都市の事業の一環とした位置づけが大切であり、「市民の足」確保の為としての助成金は必要である。 ・京都には市バスや地下鉄の交通手段は必須なので、事業運営のために補助金を繰り入れるべきだ。 ・交通局の内部努力には限界があるので、不足する部分は公的支援が必要である。 ・観光客増への対応の財源として、宿泊税の活用も検討するべきだ。 ・多数の市バス車両の更新が必要となることについて、「市民の足」を確保するために、補助金の増額を含め対応するべきだ。 ・東京都交通局は東電の配当を財源に都バスを購入している。京都市も関電の配当を電気局の後継の交通局が活用するべきだ。 	<p>公営企業として「経済性の発揮」と「公共の福祉の増進」を両立させながら、「市民の足」としての役割をしっかりと果たしていけるよう、更なるお客様増により増収を図ることを基本として経営基盤の強化に努め、一般会計からの任意の財政支援に頼らずに運営していくことを目指して取り組んでまいります。</p>
<p>【経営健全化対策出資金】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・経営健全化対策出資金をやめることが財政悪化の原因であると考えられるため、地下鉄事業に対する一般会計支援を継続するべきだ。 ・一般会計も苦しいと思うが、老朽化に伴う車両更新や可動式ホーム柵の設置などを考えると、今後も経営健全化対策出資金を継続して繰り入れるべきだ。 ・バス事業の利益を地下鉄事業の補填に回すべきだ。 	<p>経営健全化対策出資金は、国制度に基づき、経営健全化団体にのみ認められているものであり、経営健全化団体の脱却後は繰入れを行うことはできません。</p> <p>地下鉄事業は、これまで一般会計から多額の繰入れを受けて運営してきており、今後は更なるお客様増により増収を図ることを柱に、一般会計からの任意の財政支援に頼らずに安定的な運営を継続することを目指し、取り組んでまいります。</p>
<p>【その他の財源確保策等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・民間資金を低金利で借り入れて長期返済すれば金利負担の軽減が図れるのではないか。 	<p>民間資金や政府資金の金利の状況等を踏まえながら、より有利な方法で資金調達ができるよう、引き続き検討してまいります。</p>

④ コスト削減策の推進に関すること 11件

主な御意見の要旨	御意見に対する交通局の考え方
<ul style="list-style-type: none"> ・ 職員の人件費を削減するべきだ。 ・ 交通局職員の給与を引き下げるべきだ。 	<p>職員の人件費については、厳しい財政状況を踏まえ、これまでに手当の廃止や新給料表の導入等により給与水準を引き下げており、引き続き、安定的に事業が運営できるよう、適正な給与水準を維持してまいります。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・ 「おもてなしコンシェルジュ」事業は、観光対策事業であるので、他局に移管して交通局の経費を削減するべきだ。 	<p>“おもてなしコンシェルジュ”は、市バス・地下鉄をお客様にわかりやすく御利用いただくことを目的としている事業であり、語学が堪能であるだけでなく、本市の交通網についての知識をお持ちの方々に従事していただいているところです。また、市バスの混雑対策として、手荷物配送サービスの案内なども実施しており、事業費の一部に宿泊税を財源とした負担金を一般会計から繰り入れています。引き続き、交通局の事業として取り組んでまいります。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・ 生活路線は都市計画局が担うなど交通局が主体的に運行する必要はない。 	<p>生活路線の確保についての対策など、本市の交通政策については都市計画局の所管ではありますが、市バス・地下鉄が「市民の足」としての役割を果たしていけるよう、引き続き連携して取り組んでまいります。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・ 地下鉄の本数を減らして効率化を図るべきだ。 ・ 東西線内への京阪車両の乗り入れは廃止するべきだ。 	<p>地下鉄の減便や京阪車両の乗り入れ廃止は、利用者の減少につながる恐れもあると考えており、引き続き、現行の運営を継続してまいります。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・ バスを増車して路線・ダイヤを充実させ、後年度の世代に負担を残すだけの施策ばかりを実施するのではなく、状況に応じて「バス車両を減車して路線・ダイヤの縮小」も進めるべきである。 	<p>市バスのお客様の日々の御利用状況を注視し、利便性・快適性の向上を図る一方、効率的な事業運営にも取り組みながら、市バス路線ネットワークの維持に努めてまいります。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・ バスロケーションシステムによってバスの接近情報を音声で案内してくれるので、市バスにフルカラーLED式行先表示器を導入する必要はない。 	<p>市バスのフルカラーLED式行先表示器は、視認性向上や柔軟に行先表示の変更ができるなどお客様へのわかりやすい御案内ができるという点で、必要があると考えております。</p>

主な御意見の要旨	御意見に対する交通局の考え方
<ul style="list-style-type: none"> 東西線のホームドアは現在、フルスクリーンのもを使用しているが、維持費が高いのであれば更新の機会などにホーム柵タイプのもに変えても良いのではないか。 	<p>フルスクリーンタイプのホームドアの維持費はホーム柵タイプと比較し、同程度であり、また、東西線のホームドアは耐用年数を経過していないことから、現行のものを運用してまいります。</p>

⑤ 経営情報等の発信強化に関すること 9件

主な御意見の要旨	交通局の考え方
<p>【経営情報の発信】</p> <ul style="list-style-type: none"> 市民や利用者に経営状況を理解してもらうために情報発信を行うのは良いことだ。 経営状況をしっかりと市民に周知し、状況に応じた運営をしていくべきだ。 バス運転士を確保しつつ、路線やサービスの維持することの大変さを市民にも理解してもらうべきだ。 混雑対策が急務なほど繁盛しているのに今後赤字化するというのは全く理解できない。 「何年連続の黒字」といった話だけしておいて、いざ次期経営計画策定の段になって、「今後は赤字になります」と言われても、納得しかねる。 公表されている市バスの営業係数の算出方法は明示するべきだ。 	<p>市民ぐるみで公共交通優先のまちづくりを進め、市民の足である市バス・地下鉄を将来にわたって守っていくためには、皆様に市バス・地下鉄の財政の状況や様々な取組などについて御理解をいただくことが重要であると考えており、わかりやすい経営情報等の発信にしっかりと取り組んでまいります。</p>
<p>【お客様ニーズの把握】</p> <ul style="list-style-type: none"> 地域住民の方々の市バス・地下鉄に対する希望や意見を聞いていく事が大切だ。 意見募集の機会を増やすべきだ。 	<p>市バス・地下鉄を御利用のお客様からの御意見は、事業運営上貴重なものと認識しており、これまでから「お客様の声」などを、サービス向上に生かしているところです。</p> <p>引き続き、骨子案にお示しした(P14)とおおり、お客様ニーズをしっかりと受け止め、事業運営にいかしてまいります。</p>

⑥ 職員の育成と組織力の向上に関すること 3件

主な御意見の要旨	交通局の考え方
<ul style="list-style-type: none"> ・お客様からの信頼を得ることの重要性について意識の共有や徹底を図る取組をするべきだ。 ・一部の職員による利用者（市民等）の信頼感を失墜させる行為によって企業のイメージを大きく悪化させ、それを回復するのに並大抵の努力では足りないことを認識し、こういった不祥事に真摯に対応する姿勢を明記していただいた方が良い。 ・風通しの良い職場づくりに向けて、どのようなことをしていくのか、明確にする必要がある。 	<p>市バス・地下鉄事業の安定経営を維持していくためには、お客様からの信頼が第一です。引き続き、全職場への現場監察等により危機意識を共有するとともに、職員研修や管理職による個別面談等を実施し、風通しの良い職場づくりに努めてまいります。</p>

⑦ その他経営基盤の強化に関すること 30件

主な御意見の要旨	交通局の考え方
<p>【財政運営】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・基幹交通網としての地下鉄を維持存続させることは京都市にとって必要不可欠である。地下鉄建設は京都市が都市計画として建設したものであり、結果として累積資金不足が大幅に増加するのは仕方のないことだ。 ・今後10年も20年も健全経営で続けられるように希望してやまない。 ・安心、安全で末永く安定した自立経営を持続させてほしい。 ・車両更新等で経営が厳しい中、収支均衡のパンを10年ではなく20年で考え、自立経営を目指していくべきだ。 	<p>市バス・地下鉄は、市民の大切な財産であり、将来にわたり「市民の足」としての役割をしっかりと果たしていけるよう経営ビジョンの策定を進め、中長期的な視点に立ち、健全経営の確保に取り組んでまいります。</p>

主な御意見の要旨	交通局の考え方
<p>【交通局の経営形態】</p> <ul style="list-style-type: none"> 交通事業を民営化し、柔軟な給与体系による経営の効率化や、関連事業による収益確保や周辺地域の活性化が期待できる経営の多角化を進めるべきだ。 給与水準が高い公務員としての雇用を前提として交通事業を運営すること自体を見直すべきだ。 民営化については、市民の声が届きにくくなるので避けてほしい。 独立採算制によらず公金で公共交通を運営可能な特区を国に申請し承認してもらい、公共交通の空白地帯を埋めることによって利用促進に繋げ、「歩くまち・京都」憲章を実のあるものにするのが検討されかつ実現されることが望ましい。 	<p>市バス・地下鉄事業は、これまでから様々な経営改革に取り組みながらサービス向上に努め、市民の足としての役割を果たしてきました。</p> <p>今後も、公営企業として「経済性の発揮」と「公共の福祉の増進」を両立させながら、「市民の足」としての役割をしっかりと果たしていけるよう取り組んでまいります。</p>
<ul style="list-style-type: none"> 過度な民間委託化は行わず、バス鉄道問わず、乗務や駅業務等直営で出来る事は直営で営業するのも良い。 市バス運行の民間委託を拡充するべきだ。 	<p>民間委託については、効率的かつ安定的な事業運営を継続できるよう、適切な規模で活用してまいります。</p>
<p>【人口減少社会への対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> お客様増のためには、京都市の人口を増やすべきだ。 人口が減少していくことを前提に京都市の交通について考えていくべきだ。 	<p>市バス・地下鉄は、ひとと公共交通優先の「歩くまち・京都」をリードする主要交通インフラであり、人口減少社会に挑戦する本市のまちづくりの核として、市のまちづくりとも連携し、市民の皆様の生活と都市活動を支えていけるよう、しっかりと取り組んでまいります。</p>

主な御意見の要旨	交通局の考え方
<p>【子ども達に愛される交通局づくり】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・マイカーから公共交通への転換を図るため、子連れでも公共交通を利用しやすいように、「エコサマー」を通年で実施するべきだ。 ・子ども達がバス利用に親しみ、将来の利用につながるように、市内の小学生に無料パスを配布するべきだ。 ・将来の市バス利用者である子ども達に、市バスに対して愛着を持ってもらうことが非常に大切である。 ・子ども達は市バスが大好きなのに、いいおもちゃが売られていない。欲しがるのに売っていないのは非常に残念だ。キャラクターグッズではなく、市バスそのもののグッズを求めていることを間違えないでほしい。 ・「限定販売」とすると買い占めが起これ、子ども達の手が届かないので、自動販売機などで常に買えるようにするべきだ。 	<p>将来にわたるお客様としてできるだけ多くのお子様にも市バス・地下鉄に触れ合う機会を持っていただきたいと考えており、これまでからお子様を対象に市バスを無料で御乗車いただける「エコサマー」や、定期券をお持ちの方の御家族が市バスを割引乗車いただける「環境定期券制度」などを実施しています。また、この他にも地下鉄の車庫見学会や「夏休み自由研究『市バス・地下鉄のヒミツを知ろう』」などお子様向けのイベントの実施や小学校の授業等でも副読本としてお使いいただける子ども向け市バス・地下鉄ガイドブックの発行等の取組を行っています。</p> <p>頂いた御意見を踏まえ、引き続き、お子様をはじめ市民の皆様にも市バス・地下鉄に愛着を持っていただけるよう取り組んでまいります。</p>

(9) 市バスの混雑対策について

① 交通局で実施している取組に関すること 41件

主な御意見の要旨	交通局の考え方
<p>【前乗り・後降り方式】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市バスの「前乗り後降り」方式を拡大するべきだ。 ・段階実施ではなく一斉実施とするべきだ。 ・しっかりと市民に周知するべきだ。 ・どんな効果・メリットがあるのかわかりにくい。 ・市バスの「前乗り後降り」方式は実施するべきではない。 	<p>「前乗り後降り」方式は、バス車内前方・後方の双方から降車の動線が確保でき、混雑緩和の効果が期待されることから、今年度中に洛バス100号系統に導入し、その後の拡大については引き続き検討を進めてまいります。また、市民の皆様や京都へお越しの方にスムーズに御利用いただけるよう、しっかり周知を行ってまいります。</p>

主な御意見の要旨	交通局の考え方
<p>【大きな手荷物対策】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ キャリーバッグ等の車内持込みに対する注意喚起や制限を徹底するべきだ。 ・ キャリーバッグ等の車内持込みを有料化するべきだ。 ・ バスの車内に荷物置場を設置するべきだ。 ・ 手ぶら観光を今まで以上に推進するべきだ。 	<p>観光でお越しのお客様の大きな手荷物については、持込制限等を求める声も頂いておりますが、これまでから、市バス車内の案内モニターを中央部に増設し、キャリーバックを持ち込まれる際には配慮していただくようお願いする画面を多言語で表示するなど、お客様への啓発に取り組んでいます。</p> <p>引き続き、手荷物を預かり宿泊施設まで届ける「手ぶら便」の案内強化をはじめ、市バスから地下鉄への利用誘導を通じ、市バスの混雑対策を講じてまいります。</p>
<p>【ラッシュ型車両の導入】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ ラッシュ型車両の導入を推進していくべきだ。 ・ 混雑路線と閑散路線でしっかりとラッシュ型車両を使い分けるべきだ。 ・ 高齢者の着席機会を増やすため、ラッシュ型車両は導入するべきではない。 	<p>ラッシュ型車両は、より多くのお客様に御乗車いただけるメリットがあることから、お客様の御利用が多い系統を中心に運用しているところです。しかし、座席数が標準型ノンステップバスより少ないことから、車両運用に当たっては、可能な限り配慮してまいります。</p>

② その他混雑対策に関すること 55件

主な御意見の要旨	交通局の考え方
<p>【市バス車両の改造】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・乗車人員が多くなるよう市バス車内の座席配置を見直すべきだ。 ・市バスの座席数を削減するべきだ。 ・市バス車内を全て優先座席にしてみてもいいか。 ・高齢者も利用しやすいよう市バス車内の椅子や持ち手を増やすなど乗りやすい環境を作る車両とするべきだ。 ・路線の利用状況に応じた車両設計をメーカーに働きかけていくべきだ。 ・市バスの乗車扉と降車扉の大きさを逆にするべきだ。 ・市バスの運賃箱は釣り銭方式に改めるべきだ。 ・市バス運賃箱はカードの表面に利用日が印字できるようにするべきだ。 	<p>市バスでは、安全性やバリアフリー等の観点から法令に基づき設計された車両を導入しています。</p> <p>これまでからも、近年の市バスの混雑やお客様全体の御利用動向に応じて、通路幅を広く取ったラッシュ型車両の導入や、素早く確実に固定できる新型車いす固定ベルトの導入など、必要な車内環境の改善に努めてきました。</p> <p>今後も、メーカー等とも協議しながら、より多くのお客様に御満足いただけるような市バス車両の導入に努めてまいります。</p> <p>市バスは全線が均一運賃区間ではなく、乗車区間によって頂く運賃が変わる系統があることから、お客様のわかりやすさの観点も踏まえ全車一律で「両替方式」による運賃箱を採用しています。</p> <p>引き続き、お客様にスムーズに御利用いただけるよう、取り組んでまいります。</p>
<p>【輸送力の大きい新型車両の導入】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・連節バスや2階建てバスを導入するべきだ。 ・バスを大型化し、着席機会を増やして欲しい。 ・もっと大型のバスを導入するべきだ。 	<p>連節バス等輸送力の大きい車両については、1台で多くのお客様をお運びできるというメリットがあると考えていますが、道路事情等により走行可能な場所が限定的であることや、車両や整備場改修に要する費用面などの様々な課題があり、しっかりと検証していく必要があるものと考えています。</p>

主な御意見の要旨	交通局の考え方
<p>【市民利用とそれ以外の棲み分け】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・観光客用と市民用のバスを区別するべきだ。 ・観光地を巡る観光客用のバスを作るべきだ。 ・観光客を分かり易いシンプルな観光系統へ誘導し、生活路線との区別化を図るべきだ。 ・高齢者専用のバスをつくるべきだ。 	<p>乗合バスは、どなたにも御乗車いただけるものであり、観光客専用、市民専用バスを区分して運行することはできませんが、観光のお客様に「洛バス」をはじめとする市バスの観光系統や地下鉄への利用誘導を図るなど、様々な観点から、市バスの混雑対策を講じてまいります。</p>
<p>【各種機器類の設置等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・スムーズに運賃精算を済ませるため、バス停に両替機を設置するべきだ。 ・降車間際に乗車券を購入しなくても済むよう、バス車内に券売機を設置するべきだ。 ・両替や乗車券の発売ができる機器を各停留所かバス車内の後方に設置するべきだ。 	<p>バス停への両替機の設置は、防犯面や管理面から直ちに実施することは困難であり、また、車内への券売機等の設置についても、一部路線で車内混雑が顕著になっている中、さらにスペースを要するなど多くの課題があると認識しています。今後も、両替の不要なICカードの利用促進や乗車券の販売場所のPRに努めてまいります。</p>
<p>【混雑情報の発信】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市バスの混雑情報を発信できるようなシステムを開発するべきだ。 	<p>市バスの混雑対策は喫緊の課題であると認識していますが、今後の車両・設備更新に多額の費用が必要となる中で、各車両の混雑情報を発信できるシステムの構築は現段階では困難であると考えています。他事業者の事例など、情報収集に努め、研究してまいります。</p>

(10) その他

① 敬老・福祉乗車証制度に関すること 12件

主な御意見の要旨	交通局の考え方
<ul style="list-style-type: none">・敬老・福祉乗車証をIC化して正確な利用実態を把握し、これに応じて利用者から負担を求めるとともに、適正額を交通局に繰り入れるべきだ。・敬老乗車証の利用者負担額は引き上げてもよいのではないか。・敬老乗車証の個人負担額を引き上げるべきではない。・民間バスにも敬老乗車証を適用するべきだ。	敬老・福祉乗車証制度は、本市の高齢者・福祉施策として実施されているものであり、制度については保健福祉局の所管となりますが、御利用になられる方は市バス・地下鉄の大切なお客様であり、引き続き、多くの方が元気に市バス・地下鉄を御利用いただけることが大切と考えております。

② その他 7件

主な御意見の要旨	交通局の考え方
<ul style="list-style-type: none">・他の鉄道会社に対する、運行形態や駅施設の改良について（特急列車の停車駅追加，ホームの拡張，車両編成の変更等）	列車の運行形態や駅施設については、各事業者の経営判断に基づき運営されていますが、本市全体の交通政策や観光政策等の様々な観点から交通局としても連携して取り組んでまいります。