

平成 30 年度

京都市交通事業事務事業評価

(平成 29 年度事業)

平成 30 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、ひとと公共交通優先の「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いかし、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 29 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
3	両事業共通	9
III	事務事業評価	
1	事務事業評価の実施について	11
2	評価結果一覧	12
3	事務事業評価の実施結果	13

I 京都市交通事業事務事業評価について

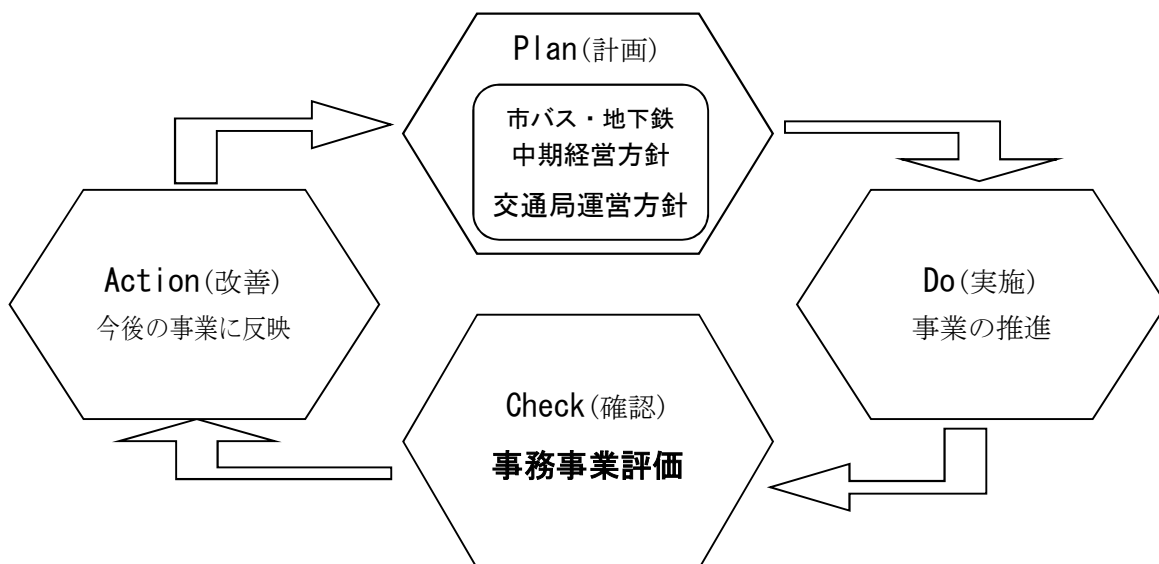
京都市交通事業事務事業評価は、交通局が取り組んできた事業について客観的かつ厳格に評価を行い、その評価結果を今後の事業の企画立案等に積極的に活用することにより、お客様サービスの向上と事業の効率化を図るとともに、市民の皆様やお客様への説明責任を果たすことを目的として実施しているものです。

平成 30 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、これに基づく「平成 29 年度 交通局運営方針」に基づき、平成 29 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 29 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御説明します。

そして、「III 事務事業評価」では、「平成 29 年度 交通局運営方針」（平成 29 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 29 年度 交通局運営方針」は、平成 29 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⁺」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）

○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 29 年度交通局運営方針」の概要

【基本方針】

平成 29 年度は、安全対策やお客様サービスの更なる向上に取り組むほか、市バスの混雑緩和に向けた取組や地下鉄 5 万人増客を達成したことを踏まえ、新たな増客目標「地下鉄・市バスお客様 1 日 80 万人」を掲げ、新たな体制の下で更なる増客に向けて取り組むなど「歩くまち・京都」や「健康長寿のまち・京都」の推進をはじめ、市バス・地下鉄を京都のまちづくりに活用するための取組を推進してまいります。

【重点方針】

1 安全運行の確保

交通事業の根幹である安全運行を確保し、安心して御利用いただくため、安全を最優先とする職員の意識向上はもとより、効果的な設備投資を行い、平成 29 年度の安全目標の達成に向けて取り組み、信頼される市バス・地下鉄を目指します。

2 お客様サービス・利便性の向上

お客様サービス・利便性を向上させ、市バス・地下鉄がお客様により一層利用していただきやすくなるよう取り組みます。

3 市バスの混雑緩和

近年のお客様数の大幅な増加により、市バスの一部系統において車内の混雑度が高まり、日常生活で御利用になる市民の皆様や、国内外から京都を訪れたお客様にとって、市バス利用における快適性が低下している状況が生じています。これまでからバス車両の増車をを行い輸送力を増強してきましたが、更なる混雑緩和に向けて、様々な対策を講じます。

4 「市バス・京都バス一日乗車券カード」の価格適正化等

市内を市バス・地下鉄を組み合わせて上手に移動していただけるよう、「市バス・京都バス一日乗車券カード」の価格適正化と「京都観光一日(二日)乗車券」の値下げをあわせて行います。

5 更なる増収・増客策の推進

新たな増客目標「地下鉄・市バスお客様 1 日 80 万人」を掲げ、民間事業者にも参画いただく新たな体制を構築し、更なる増収・増客策を展開していきます。

6 安定した経営基盤の確立

市民の財産である市バス・地下鉄を、将来にわたって安定的に運営していけるよう、中長期的な視点に立った経営計画の策定に取り組めます。

※「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 29 年度の市バス・地下鉄事業の総括

1 市バス事業

平成 29 年度は、市バス・地下鉄中期経営方針に基づき、安全運行の推進はもとより、喫緊の課題である市バスの混雑対策や、路線・ダイヤの充実等を着実に実施し、お客様の更なる利便性の向上を図る取組を積極的に推進しました。その結果、1 日当たりのお客様数は、前年度比 5 千人増の 36 万 8 千人となり、経常損益は 23 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) 安全運行の確保

市バスの安全運行の確保に向け、「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た安全管理体制を構築して取組を推進するとともに、新たに運転士の視点や車間距離などを計測・記録できる「安全運転訓練車」を導入して客観的なデータに基づいた指導を行いました。また、市バス車両の車外ミラーの増設や路肩灯の LED 化、新型車椅子固定ベルトの導入を進めました。さらに、アルコールチェッカー兼 IC 運転免許証管理システムを導入するとともに、委託先を含む市バス全車両に業務用携帯電話を配備しました。

(2) お客様サービス・利便性の向上

お客様サービスについて、「京都市バス“おもてなしコンシェルジュ”」の活動日数を倍増させたほか、外国からのお客様にも御案内ができるよう英会話講座を実施するなど、職員のレベルアップを図りました。

利便性の向上については、平成 29 年 3 月に実施したダイヤ改正において、主要系統や通学系統の運行拡充に取り組んだほか、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。また、このダイヤ改正に合わせて、上賀茂・西賀茂地域への均一運賃区間の拡大を実現しました。平成 30 年 3 月のダイヤ改正においては、通勤・通学系統等の増便を行うとともに、夜間時間帯の運行を充実させ、より便利に御利用いただけるダイヤ編成を行いました。

バス待ち環境についても、市内周辺部等における上屋の整備（43 箇所）や、ソーラー式バス停照明の設置（151 箇所）、「バスの駅」の設置（11 箇所）、インターネットを活用したバス接近表示器の設置（15 箇所）を行いました。

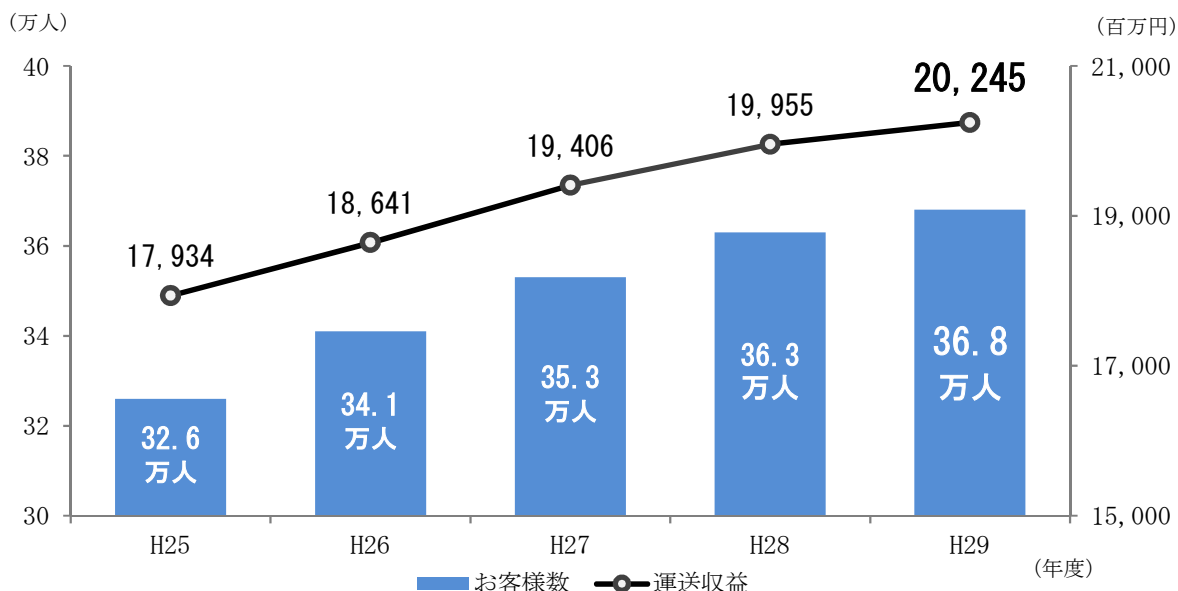
その他にも、市バス車内案内モニターの増設及び 4 箇所国語化、北大路バスターミナルのリニューアルを実施しました。

(3) 市バスの混雑対策

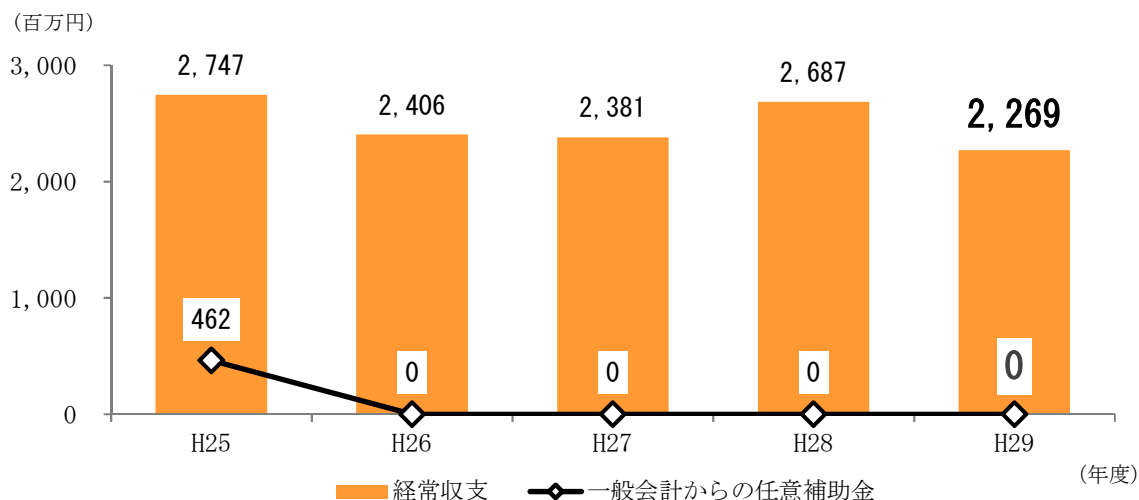
近年、お客様が増加し、一部路線で車内の混雑度が高まっている状況を踏まえ、平成29年3月及び平成30年3月のダイヤ改正において、バス車両を増車し、主要系統等の増便を実施しました。また、車両後部の通路幅を広く確保した「ラッシュ型車両」の導入を進めたほか、観光客などの御利用が多い主要バス停に設置したカメラからの静止画像により、市バス営業所のモニターで状況をリアルタイムに把握できる「市バス停留所状況確認システム」を効果的に活用して、バス停の混雑の状況に応じて機動的に臨時バスを運行させました。

さらに、「京都市バス“おもてなしコンシェルジュ”」の活動を拡充し、地下鉄をはじめとする鉄道とを組み合わせることで市内を効率的に移動していただけるルートや手ぶら観光カウンターの御案内に努めました。加えて、「市バスの乗車環境を考える懇話会」での御意見を踏まえ、「前乗り後降り」方式の実証実験を実施しました。

【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）】

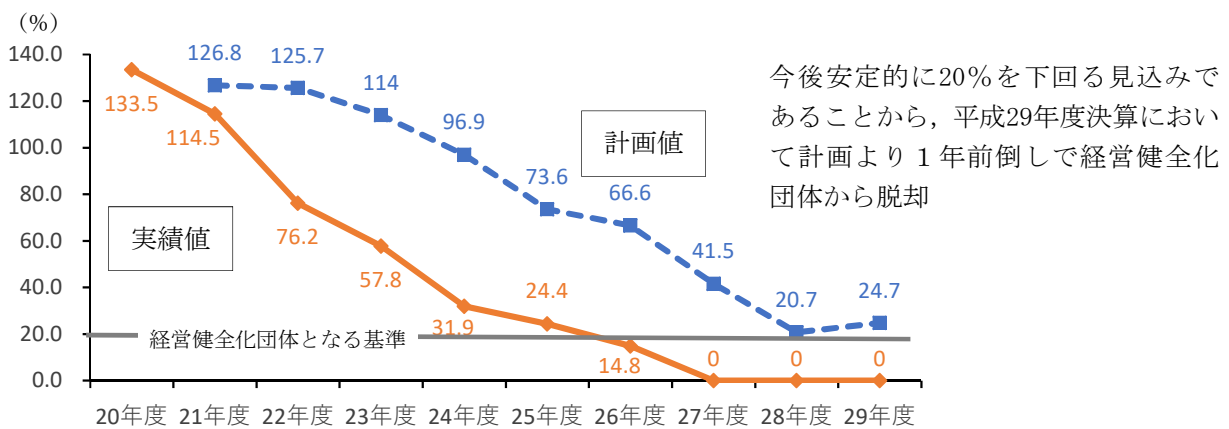


2 地下鉄事業

平成29年度は、安全対策やお客様サービスの向上に努めつつ、民間団体にも参画いただく新たな体制による公共交通の利用促進の取組や、駅ナカビジネスの積極的展開による収入増加策を推進したことなどにより、1日当たりのお客様数は前年度比8千人増の38万7千人となるとともに、駅ナカビジネス収入は目標の10億円を1年前倒しで達成し、経常損益は3年連続の黒字（2億円）となり、現金収支（償却前損益）は94億円の黒字を計上しました。

その結果、「解消可能資金不足額」を控除した後の、財政健全化法に定める資金不足はなく、今後も資金不足比率が安定的に経営健全化基準（20%）を下回る見込みであることから、計画より1年前倒しで経営健全化団体から脱却しました。

【資金不足比率の推移】



(1) 安全運行の確保

地下鉄の安全運行の確保に向け、「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た安全管理体制を構築して取組を推進するとともに、北大路駅と今出川駅のホームに車掌用モニターを増設しました。また、地下鉄の全ての車両扉への指詰め警告テープの設置や、車内や駅の照明のLED化を推進しました。さらに、京都市役所前駅及び東野駅の出入口へ止水板を設置し浸水対策を強化するとともに、視覚障害者団体の皆様と共同で、地下鉄を御利用されるお客様に目の不自由な方へのお声掛けをお願いする啓発活動を実施しました。

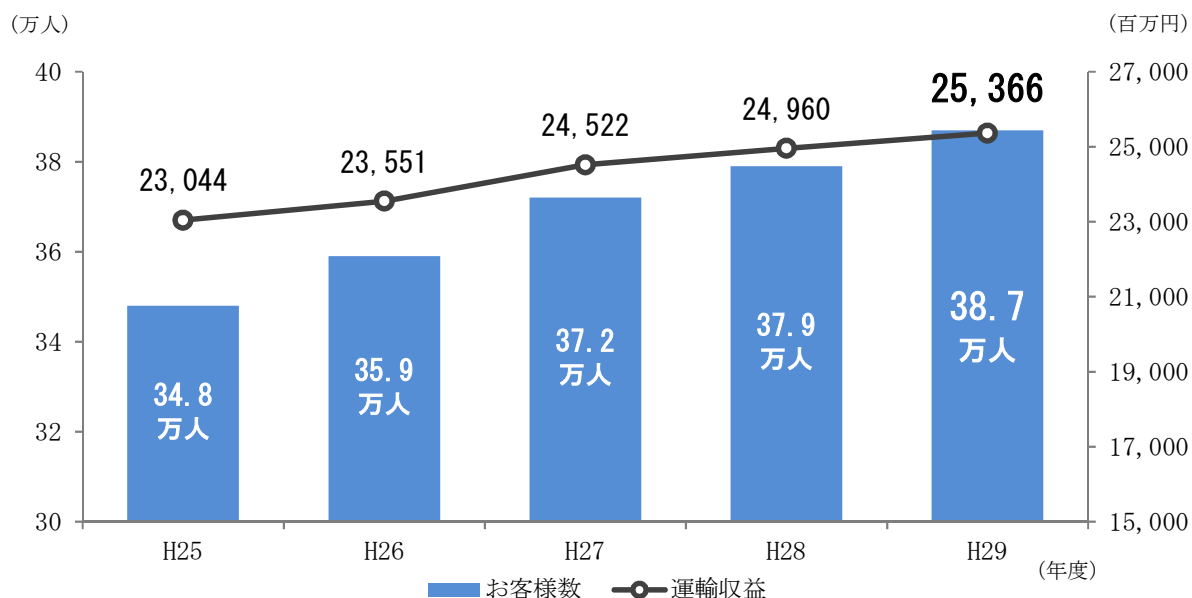
(2) お客様サービス・利便性の向上

お客様サービスについて、外国からのお客様にも御案内ができるよう英会話講座を実施するなど、職員のレベルアップを図りました。

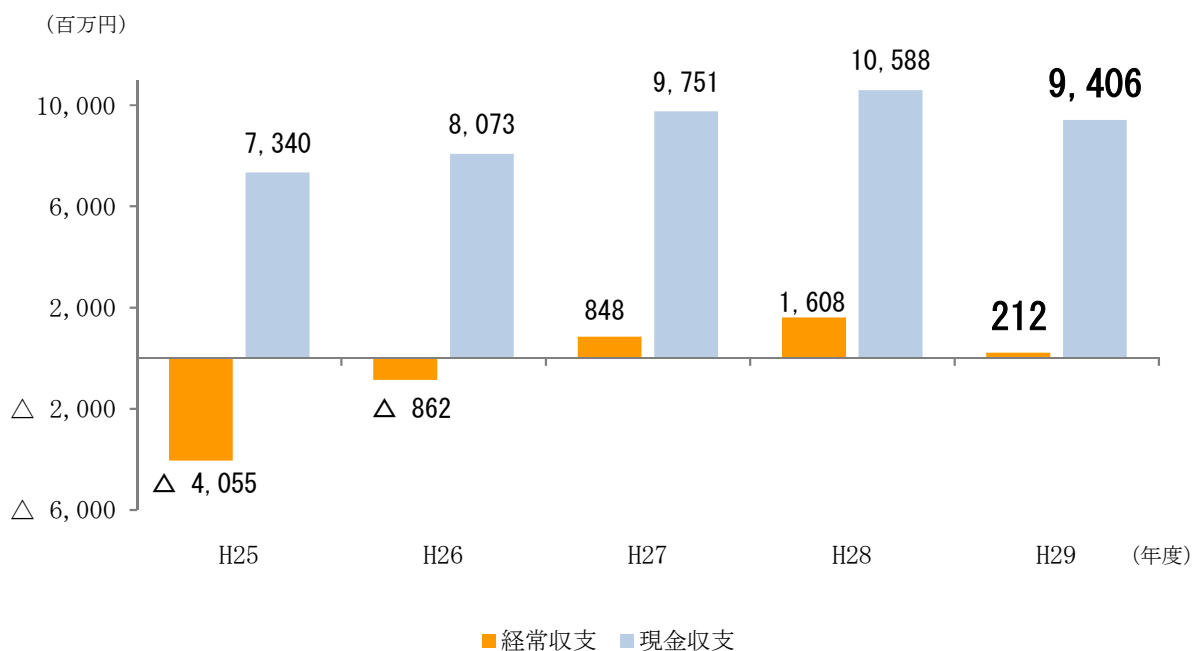
利便性の向上については、平成30年3月に8年ぶりとなるダイヤの全面改正を実施し、朝夕の通勤・通学時間帯の増便など、ダイヤの充実を図りました。また、地下鉄とJR西日本、阪急とのIC連絡定期券の発売を開始したほか、車内案内表示装置等の4箇国語対応を推進しました。さらに、今出川駅と烏丸御池駅の無人改札口へのIC対応型多機能インターホンの設置や、五条駅トイレのリニューアル、全車両の優先座席エリアのリニューアルを実施したほか、コトチカ北大路の開業など駅ナカビジネスを積極的に展開しました。

この他、「地下鉄烏丸線車両の新造にかかるデザイン懇談会」を開催し、将来的な烏丸線全駅への可動式ホーム柵の設置に備え、自動列車運転装置搭載の新型車両の導入に向けて検討を進めました。

【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）】



3 両事業共通

(1) 更なる増収・増客策の推進

全庁を挙げた取組により地下鉄事業の「1日5万人増客」を達成することができた成果を踏まえ、平成29年度からは新たな増客目標として「地下鉄・市バスお客様1日80万人」を掲げ、民間団体にも参画いただく新組織「チーム『電車・バスに乗るっ』」を設立し、沿線施設や区役所・支所と連携したイベントの開催等に取り組みました。その結果、平成29年度は1日当たりのお客様数が両事業あわせて75万5千人となり、過去最高であった平成28年度の74万2千人を1万3千人上回りました。

(2) 「市バス・京都バス一日乗車券カード」の価格適正化等

平成12年度に700円から500円に大幅に値下げして以降、価格を据え置いていた「市バス・京都バス一日乗車券カード」について、価格の適正化（500円→600円）を行いました。あわせて、地下鉄・バスが乗り放題となる「京都観光一日（二日）乗車券」については、大幅に値下げ（1,200円→900円）するとともに、新たに山科・醍醐エリアを運行する京阪バスでの利用も可能とするなど、地下鉄とバスを組み合わせた移動の利便性を向上させました。

さらに、平成29年4月にはICOCAカードによるIC定期券を導入しました。また、ICカードによる乗継割引サービスを開始するとともに、トラフィカ京カードによる乗継割引額の拡充に向け検討を進めました。

(3) 安定した経営基盤の確立

両事業ともに、この間お客様が増加し、市バス事業では一般会計からの任意補助金に頼らない「自立した経営」を堅持しています。地下鉄事業においても、平成29年度決算において、経営健全化計画よりも1年前倒して経営健全化団体から脱却しました。

しかしながら、市バス事業においては、今後10年間で全体の6割超の530両もの車両が更新時期を迎えるなど200億円を超える更新費用を要するほか、全国的なバス運転士・整備士不足により委託先を含めて人材の確保が困難になることや、価格が上昇傾向にある燃料費や市バスの混雑対策に係る事業費などの経費増も見込まれることから、現在は黒字を計上できているものの、今後経営状況は厳しさを増すことが想定されます。また、地下鉄事業においても、経営健全化団体からの脱却後は、国制度に基づく一般会計からの経営健全化対策出資金の繰入れが終了することから累積資金不足が増加するほか、平成30年度には烏丸線は開業後37年、東西線も21年を迎え、今後多くの設備や車両が更新時期となり、10年間で700億円を超える多額の費用を要するなど引き続き厳しい経営状況が見込まれます。

そのような状況においても、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くため、平成31年度から10年間を計画期間とする新たな「経営ビジョン」の策定に向け、「京都市交通局市バス・地下鉄事業経営ビジョン検討委員会」を設置し、幅広く御意見をいただきながら、検討を進めました。

(4) コンプライアンスの徹底に向けた取組

平成 28 年度に不祥事が発生したことを踏まえ、平成 29 年度においては、幹部職員による職場巡視や全職員を対象とした所属研修等において公務員倫理及び法令遵守について改めて周知徹底を行い、コンプライアンスの徹底に取り組んできました。

しかし、平成 29 年 10 月に市バス車内で転倒されたお客様に対して運転士が不適切な対応を行った事案が発生したことを受け、多くの職員が公務員倫理及び法令遵守を徹底する中、いまだ一部の職員においては意識改革が不十分であると判断し、幹部職員による職場巡視の実施や、全職員を対象とした所属研修等においてコンプライアンスの徹底を求めることはもとより、新たに特別監察を実施するなど、年度途中から服務監察の取組を強化し、強い危機感、緊張感を持って服務規律を遵守し、お客様から信頼していただける安全な市バス・地下鉄を目指し、職員の意識改革に向け取り組みました。

【平成 29 年度に実施した「特別監察」について】

平成 28 年度以降の度重なる不祥事の発生を受け、全役付職員による添乗調査の強化や、服務監察及び業務監察、委託先における業務執行状況の調査を集中的に行うため、平成 29 年 11 月 30 日から平成 30 年 3 月 31 日までの間、特別監察を実施しました。

《概 要》

統括監察員（企画総務部長）をリーダーに、部長級、課長級職員で構成する特別監察チームを中心に、以下の取組を推進しました。

＜点呼執行状況の調査＞

幹部職員を含む 2～3 名の体制により委託先を含むバス営業所や地下鉄運輸事務所の点呼執行状況を調査し、端正な身だしなみや私用携帯電話の管理等を徹底しました。（90 回実施）

＜添乗調査の強化＞

特別監察チームによる添乗調査や、全役付職員によるモニター調査の充実など、市バス運転士に対する添乗調査を強化することにより、運転操作やお客様接遇についてより一層のレベルアップを図りました。

〔 特別監察チームによる添乗調査：221 回実施
全役付職員によるモニター調査：5,852 回実施（通常約 2,700 回） 〕

《総 括》

集中的な取組により、現場監察においては適正な点呼執行を確認できたほか、添乗調査においても、4 段階中で最低評価の占める割合が約 16%から約 3%まで改善するなどの成果がありました。しかし、平成 30 年 5 月に市バス運転士がお客様に対して不適切な発言を行う事案が発生したことから、いまだ公務員倫理及び法令遵守の意識が全職員に浸透していないという事実を重く受け止め、引き続き、監察の取組を継続し、交通局全体として適切に業務を遂行できる職場風土づくりを推進してまいります。

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 29 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 29 年度 交通局運営方針」（平成 29 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 29 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 14 項目、「B」評価が 4 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
	14 項目	4 項目	0 項目
構成比	77.8%	22.2%	0%

2 評価結果一覧

事業番号	事業名	総合評価
重点方針1 安全運行の確保		
1-1	安全運行の確保（市バス事業）	B
1-2	安全運行の確保（地下鉄事業）	A
重点方針2 お客様サービス・利便性の向上		
2-1	市バスの路線・ダイヤの充実	A
2-2	通勤・通学時間帯における地下鉄烏丸線の増便	A
2-3	お客様接遇の更なる向上	A
2-4	I Cカードサービスの拡充	A
2-5	魅力あるバス待ち環境の向上	A
2-6	お客様サービスの拡充（市バス事業）	B
2-7	お客様サービスの拡充（地下鉄事業）	A
重点方針3 市バスの混雑対策		
3-1	市バスの混雑対策	B
重点方針4 市バス・京都バス一日乗車券カードの価格適正化等		
4-1	市バス・京都バス一日乗車券カードの価格適正化等	A
重点方針5 更なる増収・増客策の推進		
5-1	民間団体にも参画いただく新たな体制の構築，事業展開	A
5-2	更なる増収・増客策の展開等	A
5-3	駅ナカビジネスの積極的展開	A
5-4	キャラクターを活用したPR展開	A
重点方針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）	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】

2-2 通勤・通学時間帯における地下鉄烏丸線の増便

① … 非常にお客様が集中している烏丸線の朝・夕方の時間帯における増便実施を目指し、他事業者との調整等、準備を着実に進めます。

②	この事業を進めるための取組	平成 29 年度末におけるダイヤの全面改正		
	活動量指標	活動量目標	活動量実績値	活動量達成度
③	他事業者との調整	近鉄との調整実施	近鉄及び京阪との調整実施	100%
	成果指標	成果目標	成果実績値	成果達成度
④	烏丸線の増便	朝・夕 4往復の増便	朝・夕 4往復の増便	100%
	東西線における京阪列車の「太秦天神川」行きへの変更（午前9時以降）	—	25 便増便 （京都市役所前駅～太秦天神川駅）	—
				総合評価 A ⑤

⑥	成果	達成	B	A
		未達成	C	B
		未達成	達成	
		活動量		

⑦ 平成 22 年 3 月以来、8 年ぶりとなるダイヤの全面改正を実施し、活動量、成果指標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。
また、当初予定していなかった東西線における京阪列車の乗り入れについても協議が整い、京都市役所前駅から太秦天神川駅間を増便することができました。

【平成 29 年度の取組】

① 烏丸線の増便等

⑧ お客様の増加に伴う混雑を緩和し、より快適に御利用いただけるよう近鉄との協議を進めた結果、朝夕の通勤通学時間帯に 4 往復の増便を実施するとともに、国際会館駅発の始発を 5 分早め、市バスや他社線への乗り継ぎをより便利にしました。

② 東西線における太秦天神川駅行列車の増便

お客様に乘換え等で御不便をおかけしていた京阪列車の「京都市役所前駅」止まりについて、京阪と協議を行ってきた結果、当初は予定していなかった取組として、京阪大津線のダイヤ改正に合わせ、午前 9 時台以降に乗り入れる京阪列車を全て「太秦天神川駅」行きに変更し、「京都市役所前駅」止まりによる御不便を改善しました。これにより、御陵駅から京都市役所前駅間は 12 往復の減便となるものの、京都市役所前駅から太秦天神川駅間は 25 往復の増便となり、地下鉄烏丸線、JR 山陰本線、嵐電嵐山本線との接続本数が増加し、市内の西部から東部地域、さらに、びわ湖浜大津地域を結ぶ鉄道アクセスを強化しました。

【今後の方向性】

⑨ 今後も引き続き、時間帯別の御利用状況などお客様の御利用動向の把握に努め、更に便利で快適に御利用いただけるよう、ニーズに合ったダイヤの改善について検討していきます。

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の

⑦ 評価の根拠

総合評価を行った根拠を示したものの

⑧ 平成29年度の取組

平成29年度に取り組んだ具体的な内容を示したものの

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の

重点方針1 安全運行の確保

1-1 安全運行の確保（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」に御利用いただけるよう、安全運転訓練車を活用した運転士への研修の実施や車外ミラーの増設、また、災害等の緊急時への備えなど、安全性向上に向けたソフト面・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 安全運転訓練車の導入、研修の実施 ③ 始業時及び終業時の点呼の着実な実施 ④ 市バス車両への車外ミラーの増設 ⑤ 市バス車両の路肩灯のLED化 ⑥ 市バス車内への新型車椅子固定ベルトの導入 ⑦ 災害に備えた事前対応や関係機関と連携した訓練の実施			
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
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
安全運転訓練車の導入、研修の実施	導入及び研修の実施	導入及び研修の実施	100%	
始業時及び終業時の点呼の着実な実施	実施	実施	100%	
市バス車両への車外ミラーの増設	実施	実施	100%	
市バス車両の路肩灯のLED化	実施	実施	100%	
市バス車内への新型車椅子固定ベルトの導入	実施	実施	100%	
災害に備えた事前対応や関係機関と連携した訓練の実施	実施	実施	100%	
成果指標	成果目標	成果実績値	成果達成度	
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（28年度10万Kmあたり0.266件）	10万Kmあたり0.238件	111%	

成果	達成	B	A
	未達成	C	ⓑ
		未達成	達成
		活動量	

交通事業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、成果ともに目標を達成することができました。

しかし、委託先における乗務中のスマートフォン操作事案等、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えないものと判断し、総合評価を「B」としました。

【平成 29 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 29 年度運輸安全マネジメントにおける 6 つの安全重点施策＞

- ・ 輸送の安全確保に関する法令遵守と基本動作の徹底
- ・ 輸送の安全に関する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の共有と活用
- ・ 輸送の安全に関する教育及び研修の実施
- ・ 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 安全運転訓練車の導入，研修の実施

平成 29 年度は，新たに導入した安全運転訓練車を用いて，安全運行や乗り心地の良さの確保に係る客観的なデータを記録・分析したうえで，当該運転士にフィードバックし，自らが持つ弱点や癖を気付かせることにより事故の削減及び快適性の確保につなげる，セーフティサポート研修を実施しました。

＊ 研修実績 180 人（29 年 12 月～30 年 3 月）



安全運転訓練車



専任教官によるアドバイスの様子

③ 始業時及び終業時の点呼の着実な実施

平成 28 年度の点呼執行要領の改善と点呼執行状況の監察結果を踏まえ以下の取組を実施しました。

- ・ 点呼執行マニュアル，点呼簿様式の改訂
- ・ アルコールチェッカー兼 I C 運転免許証管理システムの導入
- ・ 業務用携帯電話の配備（私物スマートフォンの持込み禁止）



点呼前のアルコール検査

④ 市バス車両への車外ミラーの増設

降車直後の利用者や横断中の歩行者の安全確認を徹底するため，市バス車両の車外に，発進時の前方確認を補助する右アンダーミラーを増設しました。（平成 29 年度 400 両に施工）

これにより，取り付け可能な全車両（485 両）へのアンダーミラーの増設が完了しました。



増設した車外ミラー

⑤ 市バス車両の路肩灯のLED化

夜間運行時の視認性を向上させ、自転車等の巻き込みを防止するため、市バス全車両の車両後方のタイヤ付近を照らす路肩灯をLED化しました。



LED化した路肩灯

⑥ 市バス車内への新型車椅子固定ベルトの導入

車椅子を御利用のお客様の安全性向上のため、巻取りやロックを自動で行える新型の車椅子固定ベルトを市バス全車両に導入しました。



新型車椅子固定ベルト

⑦ 災害に備えた事前対応や関係機関と連携した訓練の実施

台風の接近や大雪が予想される場合に、事前に職員の連絡体制や設備等の確認・点検を行い、状況に応じて必要な措置を講じるなど、お客様の安全と市バス・地下鉄の安全運行の確保に努めたほか、災害やテロ等を想定して、警察や消防、また、他事業者と連携した訓練を実施しました。

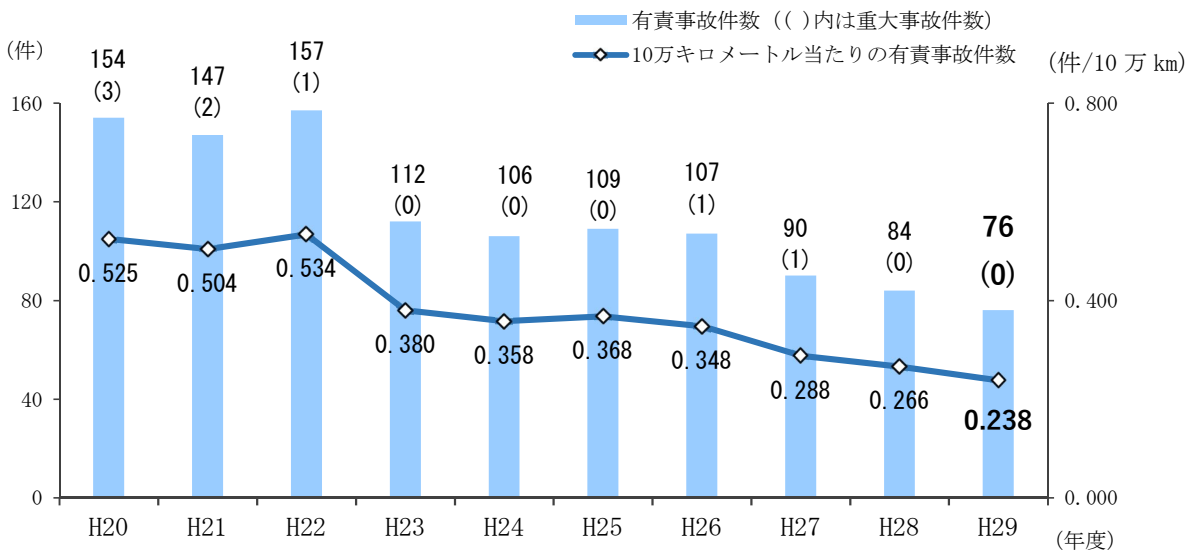
<主な訓練の実績>

- ・京都市総合防災訓練に参画し、市バス車内のお客様の救出・避難誘導の訓練を実施
- ・京都市災害対策本部運用訓練にあわせ、市バス車両への無線による緊急連絡訓練を実施



京都市総合防災訓練の様子

◎ 市バスの事故件数の推移



(参考) 主な公営交通の10万km当たりの有責事故件数 (H28年度実績)
 東京都: 0.72件, 大阪市: 0.61件, 神戸市: 0.45件

(注) 公表されている事故件数と走行距離を基に算出

【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29年度に発生させた輸送の安全を脅かす事案を踏まえて、法令遵守や、基本動作徹底のためのマニュアルを着実に実施していきます。
- 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29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」に市バスを御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30年度は、引き続き、新たに導入した安全運転訓練車を活用し、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。



平成29年度に実施した研修の様子（左／運行管理者指導能力スキルアップ研修、右／外部機関による事故防止研修）

- ④ 運行管理者に向けた研修については、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 このほか、平成30年度は、安全性向上に向けたハード面での整備として、バスに気付かずに車道へ歩き出した歩行者等に対して「音声」と「チャイム」により車両の接近をやさしくお知らせする「市バス注意喚起装置」の導入、お客様の足元をこれまでより、より明るく照らすことで、夜間における乗降時の転倒事故を抑制する「市バス乗降口灯のLED化」、また、乗車扉が開いている乗降取扱い中に注意喚起を行う案内放送の多言語化に取り組みます。
- ⑥ 引き続き、自然災害やテロ等の異常時を想定して、職員の連絡体制や設備等の確認・点検を行うとともに、警察や消防をはじめ、他事業者とも連携した訓練を実施するなど、更に安全・安心な市バスを目指してまいります。

1-2 安全運行の確保（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、地下鉄駅での目の不自由なお客様への積極的なお声掛けや車掌用モニターの増設、指詰め警告テープの設置、また、災害等の緊急時への備えなど、安全性向上に向けたソフト面・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 地下鉄駅での目の不自由なお客様への積極的なお声掛け ③ 地下鉄の車掌用モニターの増設 ④ 地下鉄車両への指詰め警告テープの設置 ⑤ 地下鉄駅出入口への止水板の設置 ⑥ 災害に備えた事前対応や関係機関と連携した訓練の実施			
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
運輸安全マネジメントに基づく取組の推進	25 項目の取組実施	25 項目の取組実施	100%	A
地下鉄駅での目の不自由なお客様への積極的なお声掛け	実施	実施	100%	
地下鉄の車掌用モニターの増設	2 駅への設置	2 駅への設置完了	100%	
地下鉄車両への指詰め警告テープの設置	烏丸線全編成,東西線全編成への設置	烏丸線全編成,東西線全編成への設置完了	100%	
地下鉄駅出入口への止水板の設置	2 駅への設置	2 駅への設置完了	100%	
災害に備えた事前対応や関係機関と連携した訓練の実施	実施	実施	100%	
成果指標	成果目標	成果実績値	成果達成度	
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	0 件	100%	

成果	達成	B	A
	未達成	C	B
		未達成	達成
		活動量	

交通事業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、活動量についてすべての目標を達成しました。

また、成果についても、有責による運転事故及び輸送障害 0 件という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 29 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25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29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 地下鉄駅での目の不自由なお客様への積極的なお声掛け

目の不自由なお客様に対し、地下鉄の駅員から案内を希望されるかをお聞きするお声掛けを強化するとともに、視覚障害者団体の皆様と共同で、地下鉄を御利用されるお客様に目の不自由な方への積極的なお声掛けをお願いする啓発活動を5回実施しました。



地下鉄四条駅で視覚障害者団体の皆様と共同で実施した啓発活動

③ 地下鉄の車掌用モニターの新増設



近年のお客様の増加を踏まえ、扉開閉時により確実な安全確認を行うため、車掌用モニターを北大路駅と今出川駅に増設しました。

地下鉄ホームの車掌用モニター
(北大路駅上りホーム)

④ 地下鉄車両への指詰め警告テープの設置

地下鉄烏丸線・東西線全車両の扉の端に、注意喚起のメッセージを配した指詰め警告テープを設置し、開扉時のお客様の事故防止を図りました。

⑤ 地下鉄駅出入口への止水板の設置

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、京都市役所前駅と東野駅の2駅について、止水板等を設置しました。また、平成30年度の止水板改修に向けて京都駅の出入口(6箇所)について調査、設計を実施しました。



地下鉄出入口の止水板
(京都市役所前駅2番出入口)

⑥ 災害に備えた事前対応や関係機関と連携した訓練の実施

出水期や台風接近時に事前に職員の連絡体制や設備等の確認・点検を行い、状況に応じて必要な措置を講じるなど、お客様の安全と地下鉄の安全運行の確保に努めたほか、災害やテロ等を想定して、警察や消防、また、他事業者と連携した訓練を実施しました。

＜主な訓練の実績＞

- ・ 京都駅での大規模災害を想定した凶上訓練を実施（下京区役所で実施）
- ・ 防災の日の取組として、緊急地震速報システムを作動させ、本線上の全列車に対して列車無線で緊急地震速報を自動配信し、その後の初動対応訓練及び情報伝達訓練を実施
- ・ 四条駅から烏丸御池駅間における列車火災を想定した乗務員の初期消火訓練、鎮火後の点検訓練、情報伝達訓練、駅間からの避難誘導訓練等を実施（写真）



お客様の避難誘導訓練の様子

【今後の方向性】

- ① 多くのお客様に安全・安心・快適に地下鉄を御利用いただけるよう、交通事業者の最大の責務である「輸送の安全」を常に最優先に掲げ、引き続き、全職員が一丸となって事業運営を行ってまいります。
- ② 平成 29 年度においては当局の有責による輸送障害は生じなかったものの、直通運転を行う京阪車両の故障による輸送障害事案（※）が発生したことを踏まえ、直通運転を行う京阪、近鉄と車両設備の故障に係る情報連携を強化し、互いに整備・点検手法の更なる向上を図ります。
- ③ 目の不自由なお客様に対し、地下鉄の駅員から案内を希望されるかをお聞きするお声掛けや、視覚障害者団体の皆様と共同での啓発活動を引き続き実施します。
- ④ 近年のお客様の増加を踏まえ、扉開閉時により確実な安全確認を行うため、平成 30 年度は車掌用モニターを北山駅と丸太町駅に増設します。
- ⑤ 平成 30 年度は、京都駅の出入口（6 箇所）に止水板を設置します。
また、3 駅 11 箇所（丸太町、五条、六地藏）の止水板設置に係る実施設計を行います。
- ⑥ 引き続き、自然災害やテロ等の異常時を想定して、職員の連絡体制や設備等の確認・点検を行うとともに、警察や消防をはじめ、他事業者とも連携した訓練を実施するなど、更に安全・安心な地下鉄を目指してまいります。

※ 【平成 29 年 5 月 24 日発生事案】

東西線東山駅から蹴上駅間を走行中の浜大津駅（現：びわ湖浜大津駅）行き京阪車両で故障が発生し、起動できない状態となったため、併合推進（故障していない別の車両と故障車両を連結して走行すること）を行い、故障車両を醍醐車庫まで回送しました。これにより、上下線とも約 1 時間 50 分運行を見合わせ、30 本（上り 16 本、下り 14 本）の列車が運休しました。

重点方針2 お客様サービス・利便性の向上

2-1 市バスの路線・ダイヤの充実

… お客様の御利用状況を踏まえ、主要系統の増便による混雑対策や市内中心部と周辺部を結ぶ系統の運行時間帯の拡大など、利便性と快適性の向上を図るとともに、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	便利で快適な市バスの路線・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
便利で快適な市バスを目指した路線・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	
市バスお客様数 (1日当たり)	362千人 (29年度予算)	368千人 (29年度実績)	102%	

成果	達成	B	A
	未達成	C	B
		未達成	達成
		活動量	

活動量については、平成29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29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29年度の取組】

平成29年3月に市バスの更なる利便性向上と混雑緩和を目指したダイヤ改正を実施しました。具体的には、「主要系統の運行拡充」「通学系統の運行充実」「早朝や夜間時間帯の運行充実」「便利に御利用いただけるダイヤ編成」「地域主体のMM(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」等を実施し、利便性の向上を図りました。

ひとと公共交通優先の「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。

① 主要系統の運行拡充

朝のラッシュ時など御利用の多い時間帯に増便を行うとともに、観光での御利用が多い金閣寺方面や東山エリア(清水寺・祇園方面)を結ぶ系統、西大路通・千本通・丸太町通などの市内幹線道路を運行する系統の運行拡充を図りました。



北野天満宮付近を運行する
二条城・金閣寺 Express

② 通学系統の運行充実



立命館大学構内から発車する
快速205号系統

学生の皆様により便利に御利用いただけるよう、通学時間帯のバスを増便するなど、混雑対策を講じました(京都産業大学/北3号系統、佛教大学(紫野キャンパス)/6号系統)。

また、快適にバスをお待ちいただけるよう、大学内に設置した停留所からの運行を拡大しました(立命館大学(衣笠キャンパス)/快速205号系統)。

③ 早朝や夜間時間帯の運行充実

回送の営業化などにより、始発便の時刻繰上げや最終便の時刻繰下げを実施しました。

また、地下鉄北大路駅から高野・北白川方面への「深夜バス」としてMN204号系統（コトキン・ライナーリレー号）を、地下鉄の終電延長日である金曜日に試行運行を開始しました。



京都駅前を発車する73号系統

④ 鉄道と市バスとの乗継利便性の向上など便利に御利用いただけるダイヤ編成

京都岡崎ループの四条河原町経由への経路変更、また、南5号系統の七条京阪前経由への経路変更を実施し、鉄道との乗継利便性が向上しました。

⑤ 地域主体のMM(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



沿線の皆様のMM活動により御利用が増加している特37号系統（北区西賀茂北部（柵野）地域）を、試行運行から「本格運行」へ移行しました。

北大路バスターミナルから柵野方面へ向かう特37号系統

【今後の方向性】

- ① 平成30年3月に実施したダイヤ改正では、「市バスの混雑対策」として、混雑度合いが高まっているエリアを運行する主要路線の増便、大学への通学輸送の充実、朝ラッシュ時間帯の増便、さらには「地域主体のMMと一体となった路線・ダイヤの充実」「より便利に御利用いただけるダイヤ編成」等を実施しています。
- ② 引き続き、混雑対策に取り組むとともに、更なる利便性・快適性の向上を目指した路線・ダイヤの編成に取り組めます。



運行が拡充された主要系統
（北大路バスターミナルを出発する204号、206号系統）



試行運行を開始した52号系統
（上京区仁和学区／七本松仁和寺街道バス停）

2-2 通勤・通学時間帯における地下鉄烏丸線の増便

… 非常にお客様が集中している烏丸線の朝・夕方の時間帯における増便実施を目指し、他事業者との調整等の取組を着実に進めます。

この事業を進めるための取組		平成 29 年度末におけるダイヤの全面改正		
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
他事業者との調整	近鉄との調整実施	近鉄及び京阪との調整実施	100%	A
成果指標	成果目標	成果実績値	成果達成度	
烏丸線の増便	朝・夕 4往復の増便	朝・夕 4往復の増便	100%	
東西線における京阪列車の「太秦天神川駅」行きへの変更（午前 9 時以降）	—	25 便増便 (京都市役所前駅～ 太秦天神川駅)	—	

成果	達成	B	A
	未達成	C	B
		未達成	達成
		活動量	

平成 22 年 3 月以来、8 年ぶりとなるダイヤの全面改正を実施し、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。

また、当初予定していなかった東西線における京阪列車の乗り入れについても協議が整い、京都市役所前駅から太秦天神川駅間を増便することができました。

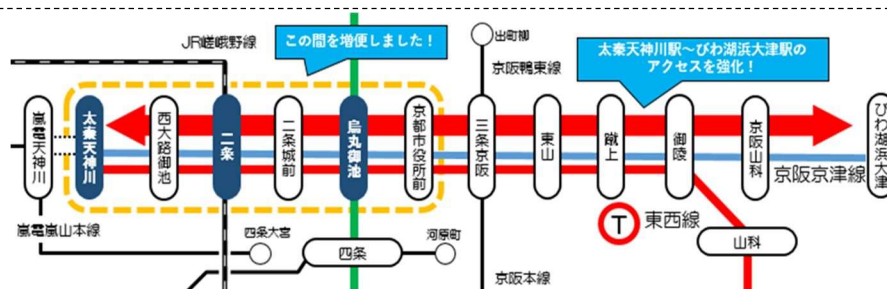
【平成 29 年度の取組】

① 烏丸線の増便等

お客様の増加に伴う混雑を緩和し、より快適に御利用いただけるよう近鉄との協議を進めた結果、朝夕の通勤通学時間帯に 4 往復の増便を実施するとともに、国際会館駅発の始発を 5 分早め、市バスや他社線への乗継ぎをより便利にしました。

② 東西線における太秦天神川駅行列車の増便

お客様に乘換え等で御不便をおかけしていた京阪列車の「京都市役所前駅」止まりについて、京阪と協議を行ってきた結果、当初は予定していなかった取組として、京阪大津線のダイヤ改正に合わせ、午前 9 時台以降に乗り入れる京阪列車を全て「太秦天神川駅」行きに変更し、「京都市役所前駅」止まりによる御不便を改善しました。これにより、御陵駅から京都市役所前駅間は 12 往復の減便となるものの、京都市役所前駅から太秦天神川駅間は 25 往復の増便となり、地下鉄烏丸線、JR 山陰本線、嵐電嵐山本線との接続本数が増加し、市内の西部から東部地域、さらに、びわ湖浜大津地域を結ぶ鉄道アクセスを強化しました。



【今後の方向性】

今後も引き続き、時間帯別の御利用状況などお客様の御利用動向の把握に努め、更に便利で快適に御利用いただけるよう、ニーズに合ったダイヤの改善について検討していきます。

2-3 お客様接遇の更なる向上

… 全国一のお客様サービスの実践に向けて、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	① 京都市バス“おもてなしコンシェルジュ”の活動拡充 ② お客様接遇向上に向けた職員のレベルアップ			
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
京都市バス“おもてなしコンシェルジュ”の活動拡充	活動日数を概ね倍増	活動日数を概ね倍増 (年間 77 日→151 日)	100%	A
職員を対象とした全国一お客様サービス実践モニター制度	実施	実施	100%	
外国人のお客様対応のための英会話講座	実施	実施	100%	
より良質なお客様サービスにつなげるための自主研修	文化力向上講座の新設	文化力向上講座の新設	100%	
成果指標	成果目標	成果実績値	成果達成度	
全国一お客様サービス実践モニター制度による平均評価点	4.12 点を上回る (28 年度実績)	4.14 点	100%	
接客態度等に関するお客様からの「礼状」の件数	147 件を上回る (28 年度実績)	241 件	164%	
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「苦情」の割合	31.3%を下回る (28 年度実績)	34.0%	91%	

成果	達成	B	A
	未達成	C	B
		未達成	達成
		活動量	

活動量については京都市バス“おもてなしコンシェルジュ”による活動の拡充をはじめ、お客様サービス実践モニター制度の実施や、お客様サービス充実に向けた研修を実施するなど目標は達成しました。

成果については、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「苦情」の割合は前年度を上回ったものの、全国一お客様サービス実践モニター制度による平均評価点が増加するとともに、接客態度等に関するお客様からの「礼状」の件数が大きく増加したことから、総合評価を「A」としました。

【平成 29 年度の取組】

① 京都市バス“おもてなしコンシェルジュ”の活動拡充

京都駅や主要観光地最寄り停留所で、語学に堪能なスタッフがきめ細かな交通・観光案内を行っている京都市バス“おもてなしコンシェルジュ”について、平成 29 年度は活動日数を概ね倍増しました（年 77 日活動 → 年 151 日活動）。

あわせて、キャリーバックをお持ちのお客様への手荷物配送サービスの案内や、地下鉄などの鉄道を組み合わせたルート案内など、市バスの混雑対策にも重点的に取り組みました。

② 職員を対象とした全国一お客様サービス実践モニター制度

評価の視点に全国一お客様サービス実践のための 21 の項目のほか、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「全国一お客様サービス実践モニター制度」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の評価を行いました。

③ 外国人のお客様対応のための英会話講座

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。

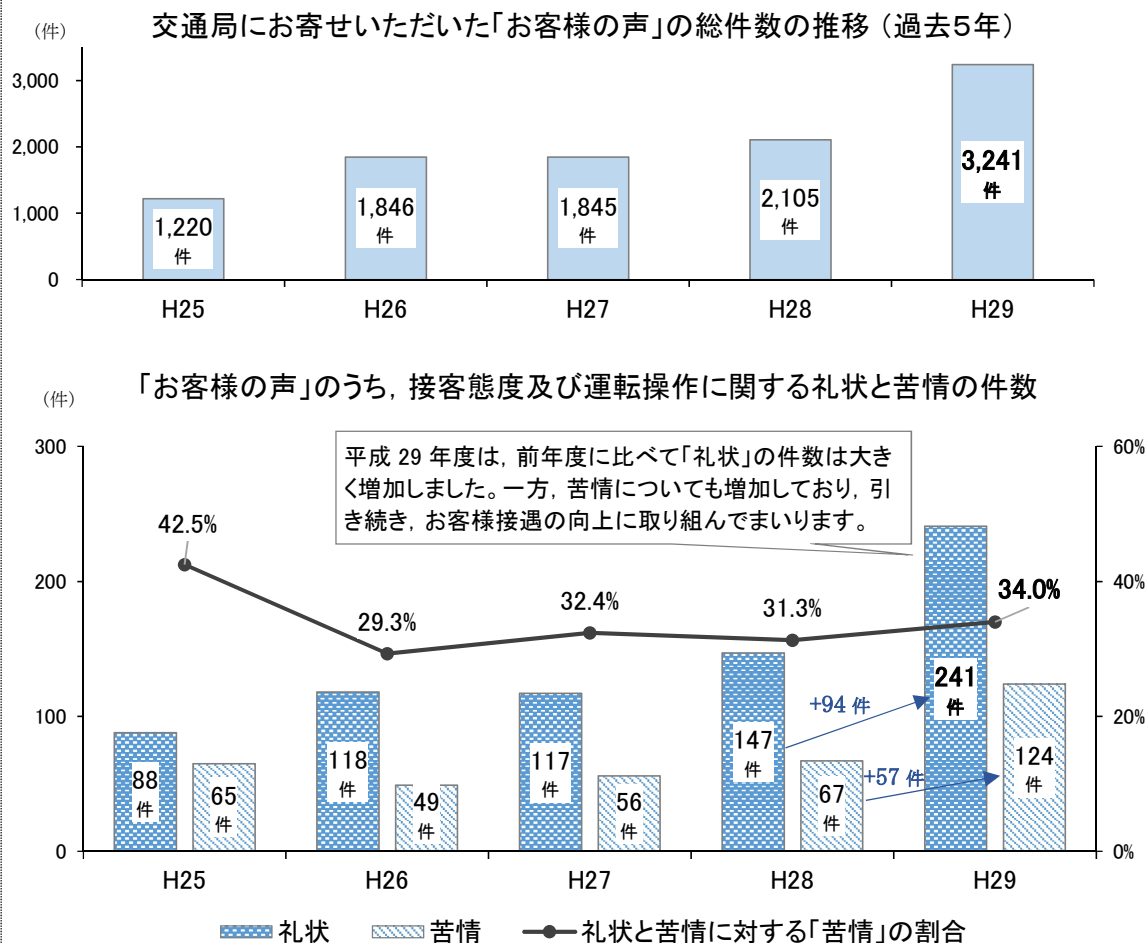
④ より良質なお客様サービスにつなげるための自主研修

交通局職員を対象に、文化的教養・知識を身に付け、より良質なお客様サービスにつなげるため、自主研修として「文化力向上講座」を新設しました。

◎近年の「お客様の声」として頂く御意見数について

交通局では、日々の市バス・地下鉄の事業運営に、より多くのお客様からの御意見・御要望をいかしていくため、「お客様の声」をホームページで受け付けています。

近年、「お客様の声」として頂く御意見の数は大きく増加しています。引き続き、頂いた御意見をしっかりと受け止め、事業運営にいかしてまいります。



【今後の方向性】

- ① 京都市バス“おもてなしコンシェルジュ”について、平成30年度は、本市の宿泊税を活用することで活動を更に拡充し、秋の観光シーズンのピーク期となる11月には、平日を含めたすべての日において活動します。
- ② 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」において、お客様接遇に問題のある職員や全国一お客様サービス実践モニター制度で評価の低かった職員に対し、改善が見られるまで添乗調査を行うなど、より良質なお客様サービスの提供を目指して取り組んでまいります。
- ③ 「文化首都・京都」を担う交通局職員として、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、京都の暮らしに息づく文化や年中行事等を学ぶなど文化的教養や知識を身に着けるための研修を実施することにより、職員の更なる資質の向上を図ります。
- ④ 駅係員やバス運転士等を対象に、交通事業者向けのバリアフリーの基礎知識、接遇・介助の方法、円滑なコミュニケーションスキルを身に着ける「交通サポートマネージャー」を養成し、様々なお客様に安心して御利用いただけるサービスの提供を目指します。



職員の自主研修として、
外国人教師から学ぶ「英会話講座」



京都市バス“おもてなしコンシェルジュ”による案内

2-4 ICカードサービスの拡充

… お客様のスムーズな乗降が可能となるICカードのサービス拡充に向けた取組として、ICOCAカードによるIC定期券を発売するとともに、全国相互利用に対応した全てのICカードにおいて市バス・地下鉄の乗継割引の運用を開始します。また、JR西日本、阪急とのIC連絡定期券の導入に向け、システム改修等を進めます。

この事業を進めるための取組	① ICOCAカードによるIC定期券の発売 ② ICカードによる市バス・地下鉄の乗継割引の運用開始 ③ JR西日本及び阪急とのIC連絡定期券の導入（平成30年3月）			
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
ICOCAカードによるIC定期券の発売	実施	実施	100%	A
ICカードによる市バス・地下鉄の乗継割引の運用開始	実施	実施	100%	
JR西日本及び阪急とのIC連絡定期券の導入（平成30年3月）	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）	47%*	49.9%	106%	
ICカード利用率（市バス）	22%*	23.8%	108%	

※ 平成29年度から新たにIC定期券を発売する券種を御利用の方のうち、約5割の方にIC定期券に移行していただいた場合の利用率を目標として設定
 （地下鉄：28年度実績26.9%から20ポイント増、市バス：28年度実績11.6%から10ポイント増）

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29年度の取組】

① ICOCAカードによるIC定期券の発売

平成29年4月から、市バス・地下鉄ともICOCAカードによるIC定期券の発売を開始しました。（近鉄・京阪との連絡定期券を含む）。

② ICカードによる市バス・地下鉄の乗継割引の運用開始

平成29年4月から、トラフィカ京カードと同様、ICカードでも市バスと地下鉄を連続して乗り継いだ場合に2乗車目の運賃を割り引く乗継割引を開始しました。

また、ICカードによる乗継割引については、京都バスも対象とし、「市バスと京都バス」や「地下鉄と京都バス」を乗り継いだ場合にも割引を適用することとしました。

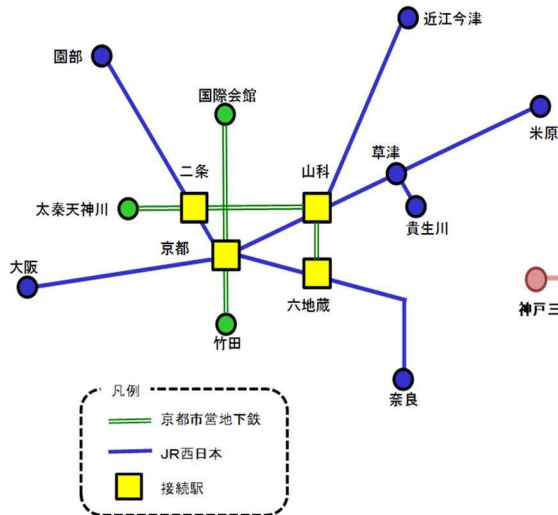


平成29年4月からのIC定期券の発売と乗継割引の運用開始をお知らせするPRポスター

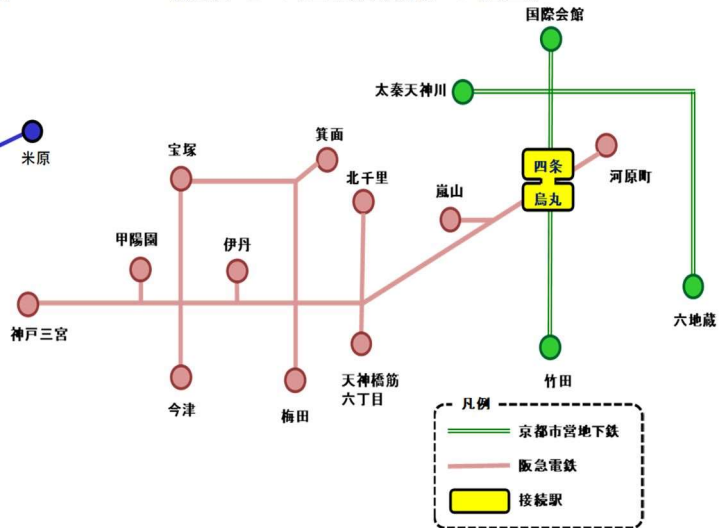
③ JR西日本及び阪急とのIC連絡定期券の導入（平成30年3月）

「地下鉄とJR西日本」、「地下鉄と阪急」をIC定期で利用されるお客様は、それぞれ別のIC定期券が必要でしたが、システム改修を進めた結果、平成30年3月24日から、1枚のIC連絡定期券で両社を利用できるようになりました。

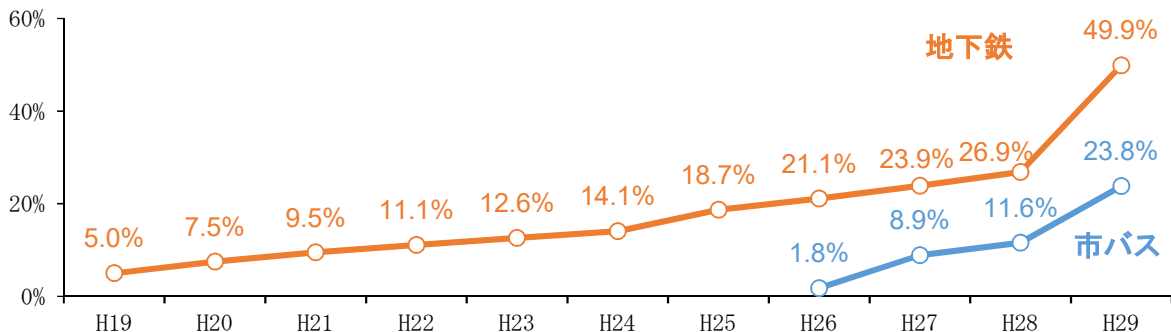
〈JR西日本との連絡定期券の範囲〉



〈阪急との連絡定期券の範囲〉



◎ 市バス・地下鉄のICカードの利用率の推移



【今後の方向性】

① ICカードの更なる普及促進に向け、今後も、サービスの拡充に取り組みます。

平成30年度においては、9月25日から、地下鉄のIC定期券（通勤、継続）を発行できる自動券売機を、これまで設置されていなかった23駅にも1台ずつ設置し、全ての地下鉄駅で地下鉄のIC定期券（通勤・継続）を購入いただける環境を整備します。

② 引き続き、交通局だけでなく、民間事業者とも連携しながら、ICカードの普及促進に向け、便利に御利用いただけるICカードのメリットをお客様にしっかりとお伝えできるよう、ポスターの掲出など積極的なPRの取組を推進してまいります。

〈IC定期券の主なメリット〉

- ・地下鉄と私鉄（近鉄・京阪・阪急・JR西日本）との連絡定期券によりこれまでの2枚持ちの御不便を解消
- ・市バスのフリーICOCA定期券で京都バスの均一区間にも乗車可能
- ・紛失時の再発行が可能 など



地下鉄のICOCA定期券（通勤・継続）を発行できる自動券売機

2-5 魅力あるバス待ち環境の向上

… 市内周辺部等におけるバス停上屋の整備やソーラー式バス停照明、バス接近表示器等の設置を促進し、バスをお待ちいただく際の環境の更なる向上に努めます。

この事業を進めるための取組	① 市内周辺部等におけるバス停上屋の整備 ② テント式上屋のリニューアル ③ ソーラー式バス停照明の設置 ④ 「バスの駅」の設置 ⑤ 京(みやこ)の駅・まちなかミストの拡充 ⑥ バス接近表示器の設置 ⑦ ベンチの整備			
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
市内周辺部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	40 箇所	160%	A
テント式上屋のリニューアルに向けた活動 (現地調査、関係機関との調整等)	20 箇所	20 箇所	100%	
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)	150 箇所	151 箇所	101%	
「バスの駅」の設置に向けた活動 (現地調査、関係機関との調整等)	10 箇所	11 箇所	110%	
京(みやこ)の駅・まちなかミストの拡充に向けた活動 (現地調査、関係機関との調整等)	京都駅前バスのりば (Cのりば)への拡充	京都駅前バスのりば (Cのりば)への拡充	100%	
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)	15 箇所	15 箇所	100%	
ベンチの整備に向けた活動 (現地調査、関係機関との調整等)	40 箇所	43 箇所	108%	
成果指標	成果目標	成果実績値	成果達成度	
市内周辺部等におけるバス停上屋の整備	25 箇所	23 箇所	92%	
テント式上屋のリニューアル	20 箇所	20 箇所	100%	
ソーラー式バス停照明の設置	150 箇所	151 箇所	101%	
「バスの駅」の設置	10 箇所以上	11 箇所	110%	
京(みやこ)の駅・まちなかミストの拡充	6 箇所	6 箇所	100%	
バス接近表示器の設置	15 箇所	15 箇所	100%	
ベンチの整備	40 箇所	43 箇所	108%	

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、「市内周辺部等におけるバス停上屋の整備」において目標の箇所数の整備には至らなかったものの、その他の取組においては目標と同等又はそれ以上に整備を進めることができたことから、総合評価を「A」としました。

【平成 29 年度の取組】

① 市内周辺部等におけるバス停上屋の整備

市内周辺部等におけるバス停上屋の整備に向け、これまでに引き続き、交通局が主体となって現地調査やバス停周辺の地域の皆様との協議に精力的に取り組みました。（当初予定の 25 箇所を上回る 40 箇所について調整を図りました。）

しかし、歩道整備工事の進捗の遅れなどにより、実際の整備箇所数は、23 箇所（新設 18 箇所，更新 5 箇所）にとどまりました。

また、民間活力を導入した広告付きバス停上屋の整備事業にも継続して取り組み、4 箇所（更新 4 箇所）に整備しました。

→ バス停上屋の平成 29 年度末累計数は 623 箇所となりました。



花園扇野町のバス停上屋

② テント式上屋のリニューアル

老朽化の進んだテント式上屋について、20 箇所で行いました。

③ 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を向上させるため、ソーラー式バス停照明について、目標を上回る 151 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 29 年度末累計数は 1,023 箇所となりました。

④ 「バスの駅」の設置

地域の皆様や民間事業者の方々に御協力いただき、歩道が狭いなど課題のある箇所や、多くの御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 11 箇所に設置しました。

→「バスの駅」の平成 29 年度末累計数は 50 箇所となりました。

<平成 29 年度「バスの駅」の主な設置箇所>

- ・コスモスイニシア桂大橋
- ・月桂冠株式会社昭和蔵工場
- ・伏見区役所
- ・堂本印象美術館
- ・森永乳業株式会社 など



バスの駅「西大手筋」
（月桂冠株式会社昭和蔵工場）

⑤ 京（みやこ）の駅・まちなかミストの拡充

上下水道局との共同事業「京（みやこ）の駅ミスト」・「京（みやこ）のまちなかミスト」として、多くの市民や観光客の皆様が利用される京都駅前バスのりば及び四条通バス停（四条高倉・四条河原町）に水道水を利用したドライ型ミスト装置を設置し、平成 29 年 6 月 26 日（月）～9 月 30 日（土）に稼働させ、夏場の暑い中、市バスを御利用になるお客様にミストで涼んでいただき、少しでも快適にバスをお待ちいただけるよう取り組みました。

* 京都駅では、従来の D のりばに加え、平成 29 年度から初めて C のりばにもミストを設置しました。



京都駅前バスのりば（D のりば）

⑥ バス接近表示器の設置

バス接近表示器について、新たに条件の整った箇所や「バスの駅」に、目標どおり 15 箇所設置しました。
→バス接近表示器の平成 29 年度末累計数は 529 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



⑦ ベンチの整備

ベンチについて、地域や民間事業者の御協力のもと、新たに設置を進めるとともに、老朽化したベンチの更新を行い、目標を上回る 43 箇所のバス停に整備しました。

【今後の方向性】

- ① 市内周辺部等へのバス停上屋の整備については、平成 30 年度に 25 箇所で開催を行います。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 テント式上屋のリニューアルについては、引き続き、老朽化の進んだ箇所の選定及び関係機関との調整を行い、平成 30 年度に 20 箇所で開催を実施します。
- ③ ソーラー式バス停照明については、平成 30 年度は 150 箇所のバス停に設置します。
- ④ 「バスの駅」については、地域の皆様や民間事業者の方々の御協力を得て、また、コンビニエンスストアとの連携等により、平成 30 年度は 10 箇所整備します。
- ⑤ 「京（みやこ）の駅ミスト」については、平成 30 年夏には、既に設置されている C・D のりばに加え、新たに B のりばにおいてもミスト装置を設置して稼働を開始しました。また、A のりばには、これまで散水栓がないためミストを設置することができませんでしたが、関係団体との調整を進めた結果、平成 30 年度中に散水栓の設置工事を行い、平成 31 年夏には A のりばでもミスト装置の稼働を開始できるよう取り組みます。
- ⑥ バス接近表示器については、平成 30 年度は電源の確保などの条件の整ったバス停や「バスの駅」に設置します。また、平成 29 年度に実施した電源の確保が容易に可能ななどの調査検討の結果を踏まえ、更なる増設に向けた整備計画を策定します。
- ⑦ ベンチについては、更なる充実を図るため、歩道の幅が狭い場所には小型ベンチを活用するとともに、地域の皆様や民間事業者に御協力いただき、増設できるよう取り組みます。また、老朽化したベンチの更新を行い、これらも合わせて、平成 30 年度は 40 箇所程度のバス停でベンチを整備します。

2-6 お客様サービスの拡充（市バス事業）

… 市バス車内案内モニターの新増設・4箇国語化や、北大路バスターミナルのリニューアルなど市バスの利用環境の向上を図るとともに、均一運賃区間の拡大に取り組みます。

この事業を進めるための取組				
	① 市バス車内の案内モニターの新増設 ② 市バス車内の案内モニター表示の4箇国語化 ③ 北大路バスターミナルのリニューアル ④ 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
市バス車内の案内モニターの新増設	施工完了 (219両)	施工完了 (219両)	100%	B
市バス車内の案内モニター表示の4箇国語化	全車両で対応完了	全車両で対応完了	100%	
北大路バスターミナルのリニューアル ・のりばオートドア改修 ・案内表示の4箇国語化 ・照明設備のLED化	施工完了	施工完了	100%	
市バス均一運賃区間の拡大に向けた他事業者との協議	実施	実施	100%	
成果指標	成果目標	成果実績値	成果達成度	
市バス車内の案内モニターの新増設	供用開始 (219両)	供用開始 (219両)	100%	
市バス車内の案内モニター表示の4箇国語化	全車両で運用開始	全車両で運用開始	100%	
北大路バスターミナルのリニューアル ・のりばオートドア改修 ・案内表示の4箇国語化 ・照明設備のLED化	供用開始	供用開始	100%	
市バス均一運賃区間の拡大	拡大	拡大に至らなかった	0%	

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、市バス車内の案内モニターや北大路バスターミナルのリニューアルについて目標を達成することができましたが、市バス均一運賃区間について拡大することができなかったことから、総合評価を「B」としました。

【平成 29 年度の取組】

① 市バス車内の案内モニターの増設

混雑時に車内後方のお客様も次停留所等の情報を確認しやすいよう、市バス大型車両に車内案内モニターを中央部に増設しました。

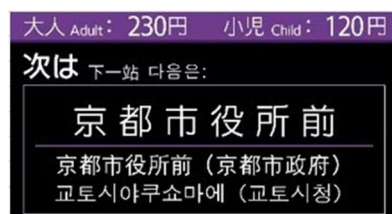


バス車内の中央部にモニターを増設

② 市バス車内の案内モニター表示の4箇国語化

市バス車内における案内情報の充実を図るため、平成 29 年度中に市バス全車両の車内案内モニターに表示する情報を、これまでの 2 箇国語表示(日・英)から 4 箇国語表示(日本語, 英語, 中国語, ハングル)へ変更しました。

また、ひらがな表記や鉄道乗換停留所にピクトグラムも新たに追加したほか、車内での手荷物の持ち方など乗車マナー啓発画面を表示するよう内容の充実を図りました。



車内案内モニターの4箇国語表示

③ 北大路バスターミナルのリニューアル(のりばオートドア改修, 案内表示の4箇国語化, 照明設備のLED化)

市バス車両は、乗車口が中央部にある中扉車となっているため、お客様に御乗車していただきやすいよう、のりばのオートドア位置を中扉車に合わせる改修を行いました。

また、外国のお客様への情報提供を充実させるため、バスターミナル内の案内表示を日本語, 英語, 中国語, ハングルの 4 箇国語表示に刷新しました。

さらに、バスターミナル内の照明設備のLED化を進め、のりばの明るさを改善し、環境負荷の低減に寄与しました。

④ 市バス均一運賃区間の拡大に向けた他事業者との協議

市バス均一運賃区間については、平成 26 年 3 月から平成 29 年 3 月にかけて、「嵯峨・嵐山地域」、「岩倉・修学院地域」、「上賀茂・西賀茂地域」への拡大を実現してきました。

平成 29 年度においても、引き続き、市バスが運行する均一運賃区間ではない地域(高雄, 横大路, 桂・洛西)について、並走する民間バス会社との協議を進めたものの、均一運賃区間を拡大させるには至りませんでした。

【今後の方向性】

- ① 車内後方のお客様も次停留所等の情報を確認しやすいよう、平成 29 年度に引き続き、車内案内モニターを中央部に増設します。(平成 31 年度末までに全ての大型車両に増設します。)
- ② 車内案内モニター表示については、更なる内容の充実等、より一層きめ細かな案内となるよう引き続き、検討します。
- ③ 市バス均一運賃区間の拡大については、平成 29 年 2 月市会での付帯決議を踏まえ、引き続き、市バスが運行する均一運賃区間ではない地域(高雄, 横大路, 桂・洛西)について、並走する民間バス会社との協議を積極的に進めてまいります。

2-7 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、車両・駅設備の充実やトイレの美化推進などに取り組み、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	① 地下鉄車両の案内表示の刷新 ② 駅の案内サインの充実 ③ 無人改札口へのIC対応型多機能インターホンの設置 ④ 京阪車両（4両編成）の扉位置に誘導を行う点字ブロックの追加設置 ⑤ 駅トイレのリニューアル ⑥ 駅のトイレの美化推進（床面コーティング等） ⑦ 地下鉄車両の優先座席エリアのリニューアル			
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
地下鉄車両の案内表示刷新	施工完了 〔烏丸線5編成〕 〔東西線4編成〕	施工完了 〔烏丸線5編成〕 〔東西線4編成〕	100%	A
駅の案内サインの充実	調査・制作 (烏丸線3駅, 東西線10駅)	調査・制作 (烏丸線3駅, 東西線10駅)	100%	
無人改札口へのIC対応型多機能インターホンの設置	烏丸線2駅設置 (今出川駅, 烏丸御池駅)	烏丸線2駅設置 (今出川駅, 烏丸御池駅)	100%	
京阪車両(4両編成)の扉位置に誘導を行う点字ブロックの追加設置	東西線9駅設置 (蹴上駅~太秦天神川駅)	東西線9駅設置 (蹴上駅~太秦天神川駅)	100%	
駅トイレのリニューアル	五条駅: 施工 鞍馬口駅・竹田駅: 調査	五条駅: 施工 鞍馬口駅・竹田駅: 調査	100%	
駅のトイレの美化推進 (床面コーティング等)	全駅で実施	全駅で実施	100%	
地下鉄車両の優先座席エリアのリニューアル	施工完了 〔烏丸線全20編成〕 〔東西線全17編成〕	施工完了 〔烏丸線全20編成〕 〔東西線全17編成〕	100%	
成果指標	成果目標	成果実績値	成果達成度	
地下鉄車両の案内表示刷新	供用開始 〔烏丸線5編成〕 〔東西線4編成〕	供用開始 〔烏丸線5編成〕 〔東西線4編成〕	100%	
駅の案内サイン充実	供用開始 (烏丸線3駅, 東西線10駅)	供用開始 (烏丸線3駅, 東西線10駅)	100%	
無人改札口へのIC対応型多機能インターホンの設置	烏丸線2駅供用開始 (今出川駅, 烏丸御池駅)	烏丸線2駅供用開始 (今出川駅, 烏丸御池駅)	100%	
京阪車両(4両編成)の扉位置に誘導を行う点字ブロックの追加設置	東西線9駅供用開始 (蹴上駅~太秦天神川駅)	東西線9駅供用開始 (蹴上駅~太秦天神川駅)	100%	
駅トイレのリニューアル	五条駅: 供用開始 鞍馬口駅・竹田駅: 設計完了	五条駅: 供用開始 鞍馬口駅・竹田駅: 設計完了	100%	
駅トイレの美化推進 (床面コーティング等)	全駅で実施	全駅で実施	100%	
地下鉄車両の優先座席エリアのリニューアル	供用開始 〔烏丸線全20編成〕 〔東西線全17編成〕	供用開始 〔烏丸線全20編成〕 〔東西線全17編成〕	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 29 年度の取組】

① 地下鉄車両の案内表示の刷新

平成 29 年度は、烏丸線 5 編成及び東西線 4 編成において、全てのお客様に“より見やすく”“より充実した”御案内ができるよう、車内扉上部の案内表示器については、フルカラー液晶表示画面を採用し、全駅のナンバリング表示のほか駅名及び緊急時の文字情報の発信について 4 箇国語（日本語、英語、中国語、ハングル）で表示できるよう更新を行いました。

また、車外の行先表示器については、カラーLED画面を用いて正面は 2 箇国語、側面は 4 箇国語で表示できるよう更新を行いました。

② 駅の案内サインの充実

平成 26 年度から 29 年度の 4 箇年計画で地下鉄駅の案内サイン充実に取り組んでおり、最終年となる平成 29 年度は烏丸線 3 駅及び東西線 10 駅において、案内サインの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変更しました。

③ 無人改札口への IC 対応型多機能インターホンの設置

スムーズに改札機を通過していただける IC カードの利便性を低下させることなく、更に、お客様に便利で快適に地下鉄を御利用いただけるよう、平成 28 年度から 30 年度の 3 箇年で「IC 対応型多機能インターホン」を全ての無人改札口（入場側・出場側）に設置する取組を進めており、平成 29 年度は、今出川駅及び烏丸御池駅へ設置しました。

IC 対応型多機能インターホン



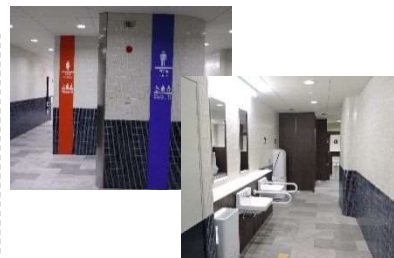
④ 京阪車両（4両編成）の扉位置に誘導を行う点字ブロックの追加設置

交通局車両（6両編成）と京阪車両（4両編成）が同一のホームを利用している東西線の蹴上駅から太秦天神川駅間において、目の不自由なお客様をホーム階の階段及びエレベーターから交通局車両の直近の扉位置まで誘導する既存の点字ブロックに加え、新たに、京阪車両の直近の扉位置まで誘導する点字ブロックを追加設置しました。

⑤ 駅トイレのリニューアル

五条駅のお客様用トイレについて、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、鞍馬口駅及び竹田駅のトイレの平成 30 年度のリニューアルに向け、調査・設計を完了しました。



リニューアルされた五条駅のトイレ

⑥ 駅トイレの美化推進（床面コーティング等）

全駅のお客様用トイレにおいて、日常清掃で取れなくなっている汚れについて、特別な清掃機器等を用いて特別清掃を実施するとともに、その効果を持続させるため、床面にコーティングを施工して、お客様サービスの向上に努めました。

⑦ 地下鉄車両の優先座席エリアのリニューアル

烏丸線及び東西線の全車両の優先座席エリアにおいて、吊手の色及び高さを変更し、また、優先座席前の床面に「優先座席エリア」表示シートを設置するなど、優先座席を必要とされるお客様がこれまで以上に御利用いただきやすくなるよう、リニューアルしました。



リニューアルされた優先座席エリア

【今後の方向性】

- ① 地下鉄車両の案内表示については、平成 32 年度までに、平成 29 年度と同様に車内扉上部の案内表示器、車両正面及び側面の行先表示器を刷新し、車両更新時期が近い烏丸線 9 編成を除く全車両（烏丸線 11 編成、東西線 17 編成）で、全てのお客様に“より見やすく” “より充実した” 御案内ができるよう更新を進めます。
平成 30 年度においては、烏丸線 3 編成及び東西線 5 編成の更新を行います。
- ② 地下鉄無人改札口への I C 対応型多機能インターホンの設置については、平成 30 年度に北大路駅、丸太町駅及び五条駅に設置し、これにより全ての無人改札口への設置を完了します。
- ③ 駅のトイレについては、引き続き、更新時期に合わせ、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 30 年度は鞍馬口駅及び竹田駅のトイレ改修を行うとともに、九条駅及びくいな橋駅のトイレ改修に係る設計を行います。
- ④ 平成 33 年度で供用開始後 40 年となり更新の時期を迎える烏丸線車両 9 編成の更新については、御利用される方などの幅広い意見をデザインに取り入れるため、平成 29 年度に「地下鉄烏丸線車両の新造にかかるデザイン懇談会」（以下、「懇談会」という。）を設置して御意見を頂いています。
平成 30 年度も引き続き懇談会を開催し、委員の皆様から頂いた御意見等を踏まえ、平成 30 年度中に交通局で制作する複数のデザイン案について、市民や御利用者の皆様に投票いただき、最も多く支持された案で、最終デザインを決定します。

重点方針3 市バスの混雑対策

3-1 市バスの混雑対策

… 近年のお客様数の大幅な増加により、一部路線において生じている市バスの混雑状況を踏まえ、増車による輸送力の増強をはじめ、ソフト面・ハード面で様々な対策を講じます。

この事業を進めるための取組	① 輸送力の増強による主要系統の運行拡充（再掲） ② 乗車定員の多い「ラッシュ型車両」の導入 ③ 市バス停留所状況確認システムを活用した機動的な臨時バスの運行 ④ 市バス“おもてなしコンシェルジュ”による案内の充実（再掲） ⑤ 新たな乗降方式「前乗り後降り」の検討			
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
輸送力の増強	前年比4両増の808両を運用（平成29年3月）	前年比4両増の808両を運用（平成29年3月）	100%	B
ラッシュ型車両の導入	42両導入	42両導入	100%	
市バス停留所状況確認システムの活用	積極的な臨時バスの運行	積極的な臨時バスの運行	100%	
市バス“おもてなしコンシェルジュ”による案内の充実	活動日数を概ね倍増	活動日数を概ね倍増（年間77日→151日）	100%	
「前乗り後降り」方式の導入に向けた検討	<ul style="list-style-type: none"> 市バスの乗車環境を考える懇話会の開催 実証実験の実施 	<ul style="list-style-type: none"> 市バスの乗車環境を考える懇話会の開催 実証実験の実施 	100%	
成果指標	成果目標	成果実績値	成果達成度	
平成30年3月新ダイヤにおける増便	—	10両を増車し主要系統の増便を実施（平成30年3月）	—	
ラッシュ型車両の運用	新たに42両運用	新たに42両運用	100%	
「前乗り後降り」方式の導入に向けた検討	効果や課題の検証と方針の検討	100号系統への導入方針を決定	100%	

成果	達成	B	A
	未達成	C	B
		未達成	達成
		活動量	

喫緊の課題である市バスの混雑への対策として、輸送力の増強をはじめ平成29年度に予定した取組項目は全て実施し、活動量については目標を達成しました。

成果については、目標として設定した項目は達成することができましたが、お客様からの市バスの混雑対策を求める御意見は引き続き多く寄せられております。交通局としては、一層の取組が必要と考えており、総合評価を「B」としました。

【平成 29 年度の取組】

① 輸送力の増強による主要系統の運行拡充（再掲）

平成 29 年 3 月の運転計画において、バス車両を増車し、増便を実施しました。

- ・西大路通／金閣寺方面（204 号，205 号系統）の増便
- ・東山通／清水寺・祇園方面（206 号系統）の増便
- ・京都駅と主要観光地を結ぶ急行系統の運行拡充
（二条城・金閣寺エクスプレスを観光シーズンだけでなく通年運行化）
- ・千本通・大宮通方面と四条大宮や京都駅を

結ぶ系統（6 号，206 号系統）の増便

また、平成 30 年 3 月に実施した新ダイヤにおいても、市バス車両を 10 両増車するとともに、混雑度合いが高まっているエリアを運行する主要路線の増便、大学への通学輸送の充実、朝ラッシュ時間帯の増便、さらには「地域主体のMMと一体となった路線・ダイヤの充実」「より便利に御利用いただけるダイヤ編成」等を実施するなど、引き続き、市バスの混雑対策に取り組んでいます。



混雑の顕著な系統で増便を実施

② 乗車定員の多い「ラッシュ型車両」の導入

お客様の大幅な増加や大きな手荷物による市バス車内の混雑対策として、全ての新造車両について、車両後部の通路幅を広く確保した乗車定員の多い「ラッシュ型車両」とし、お客様の御利用の多い系統を中心に運用しています。



車両後部の通路幅が広いラッシュ型車両

③ 市バス停留所状況確認システムを活用した機動的な臨時バスの運行

京都駅や祇園（南行）、金閣寺道（南行）などの主要停留所のモニター用カメラで撮影したお客様の御利用状況を、本局や営業所がリアルタイムで確認できる「バス停留所状況確認システム」を活用し、東山方面や金閣寺方面から京都駅へ向かうバスの増便など、混雑状況に応じた臨時バスの運行を積極的に行いました。

④ 市バス“おもてなしコンシェルジュ”による案内の充実（再掲）

地下鉄をはじめとする鉄道を組み合わせたルート案内や、キャリーバックをお持ちのお客様に手ぶら観光カウンターやコインロッカーの御案内を行うなど、市バスの混雑対策に取り組みました。

<その他、市バスの混雑対策の取組事例>



鉄道とバスを組み合わせた御利用をPRする内容に改訂を行った「地下鉄・バスなび」



地下鉄・バス一日券をPRするウェブサイト



JR京都駅構内における鉄道とバスを組み合わせた利用案内

⑤ 「前乗り後降り」方式の導入に向けた検討

現在、市バスは「後乗り前降り」方式としていますが、車内前方、後方の双方から降車の動線が確保でき、車内の混雑緩和が期待される「前乗り後降り」方式の導入に向け、外部有識者等で構成する「市バスの乗車環境を考える懇話会」（以下、「懇話会」という。）を設置し、懇話会からの御意見も踏まえ、洛バス 100 号系統において実証実験を実施しました。

その結果、「前乗り後降り」方式について、停留所におけるバス停車時間の短縮効果やお客様の車内のスムーズな移動に効果が認められ、また、お客様アンケートにおいても好意的な評価をいただきました。

これらを踏まえて、平成 30 年度中に、「前乗り後降り」方式を洛バス 100 号系統に本格導入する方針を決定しました。

< 「前乗り後降り」方式の実証実験 >

○実施日

平成 29 年 10 月と 12 月の 5 日間で実施
(10/14(土), 15(日), 28 (土) , 29 (日), 12/9(土))



平成 29 年度の実証実験の様子

○調査結果（第 6 回懇話会資料より抜粋）

- ・ 「前乗り後降り」方式では、乗車時に運賃を頂くことから、運賃箱での一日乗車券裏面への日付印字や両替に時間を要したため、1 人当たりの乗車時間は増加しました。
- ・ 降車については、広い後扉からスムーズにお降りいただけたことから 1 人当たりの降車時間は短くなりました。
- ・ 調査対象の 7 停留所における 1 人当たりの乗車時間と降車時間の合計は、事前調査期間と比べ、0.2 秒減少しました。

< 懇話会の委員構成 >

分野	人数
学識者	2 名
御利用者・観光業界等	4 名
購買行動分析	1 名
計	7 名

< 「懇話会」での「前乗り後降り」方式の議論 >

○第 1 回目

- ・ 「前乗り後降り」方式の検討に至った経過と目的について説明のうえ御議論いただきました。

○第 3 回、第 4 回目

- ・ 「前乗り後降り」方式の実証実験案やお客様の声について説明のうえ御議論いただきました。

○第 5 回、第 6 回目

- ・ 実証実験結果について説明のうえ、今後の方向性について御議論いただきました。

【今後の方向性】

- ① 一部路線で生じている市バスの混雑については、喫緊の課題として引き続き対策を講じていく必要があります。
- ② 平成 30 年度には局長級職員をリーダーとする「市バス混雑対策チーム」を設置しており、この体制のもと、関係局区や民間事業者と連携を図りながら、平成 30 年 3 月に値下げした「地下鉄・バス一日券」を多くの方に御利用いただけるよう P R を行い、地下鉄への利用誘導を図ることをはじめ、以下の取組を推進します。

<平成 30 年度における混雑対策の主な取組>

- ・洛バス 100 号系統での「前乗り後降り」方式の導入
- ・市バスから地下鉄への振替輸送の拡充
- ・多客輸送に対応できる市バスのラッシュ型車両（44 両）の導入
- ・国内・海外のメディアに対する P R
- ・地下鉄・バス一日券を使った快適・便利な観光ルート等の P R
- ・関西国際空港等からの観光客に対する手ぶら観光等の周知
- ・市バスの扉開閉時に注意喚起する案内放送の多言語化
- ・トラフィカ京カードの乗継割引額拡充
- ・市バス“おもてなしコンシェルジュ”の活動拡充



金閣寺道バス停における市バス“おもてなしコンシェルジュ”による市バスから地下鉄への振替輸送の案内（平成 30 年 5 月）

重点方針4 市バス・京都バス一日乗車券カードの価格適正化等

4-1 市バス・京都バス一日乗車券カードの価格適正化等

… 「市バスの乗車環境を考える懇話会」や市会における議論を踏まえ、「市バス・京都バス一日乗車券カード」の価格適正化や「京都観光一日（二日）乗車券」の値下げを実施するとともに、値下げした新たな乗車券「地下鉄・バス一日（二日）券」で地下鉄とバスとを上手に組み合わせて市内を移動していただけるよう、PRに取り組みます。

この事業を進めるための取組	① 市バス・京都バス一日乗車券カードの価格適正化 ② 京都観光一日（二日）乗車券の値下げ ③ トラフィカ京カードによる乗継割引サービスの拡充に向けた検討			
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
市バスの乗車環境を考える懇話会の開催	開催	開催 (6回)	100%	A
市民の皆様への丁寧な説明	実施	実施	100%	
地下鉄・バス一日（二日）券の利用促進の取組	実施	<ul style="list-style-type: none"> ・専用ホームページの開設 ・PRポスターの展開 	100%	
成果指標	成果目標	成果実績値	成果達成度	
市バス・京都バス一日乗車券カードの価格適正化	実施	実施	100%	
京都観光一日（二日）乗車券の値下げ	実施	実施	100%	
トラフィカ京カードによる乗継割引サービスの拡充に向けた検討	方針の決定	実施内容を決定	100%	

成果	達成	B	A
	未達成	C	B
		未達成	達成
		活動量	

市バスの乗車環境を考える懇話会を開催し、委員の皆様から様々な御意見を頂きました。また、検討経過についてしっかりと情報発信を行うとともに、市民しんぶんの折込チラシや市バス車内や各駅での交通局ニュースの掲出等により周知を図るなど、市民の皆様への丁寧な説明に努め、市バス・京都バス一日乗車券カードの価格適正化及び京都観光一日（二日）乗車券の値下げを実施するなど、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 29 年度の取組】

① 市バス・京都バス一日乗車券カードの価格適正化及び京都観光一日（二日）乗車券の値下げ

有識者等で構成する「市バスの乗車環境を考える懇話会」からの御意見を頂きながら、平成 29 年 2 月市会での付帯決議を踏まえ、市民の皆様への丁寧な説明に努めつつ、利便性を高め、市バスの混雑緩和と地下鉄への利用誘導につながるよう、取り組みました。

＜価格適正化等の内容＞

- 市バス・京都バス一日乗車券カードの価格適正化
 - ・ 500 円から 600 円に改定
 - ・ 乗車券名称をよりわかりやすいものとなるよう「バス一日券」に変更
- 京都観光一日（二日）乗車券
 - ・ 一日券を 1,200 円から 900 円に、二日券を 2,000 円から 1,700 円に値下げ
 - ・ 新たに山科・醍醐エリアを運行する京阪バスでの利用を可能とし、利便性を向上
 - ・ 乗車券名称をより分かりやすいものとなるよう「地下鉄・バス一日（二日）券」に変更

＜市民の皆様への情報発信＞

- 市民しんぶん(区民版)への折込チラシ
(平成 29 年 8 月 15 日号, 平成 30 年 2 月 15 日号)
- 交通局ニュースの掲出(市バス車内, 各駅)
- 一日券購入者への御案内チラシ配布
- ホームページによる情報発信 など

＜地下鉄・市バスを組み合わせた御利用のPR(再掲)＞

- 「バスなび」を鉄道とバスを組み合わせた利用をPRする「地下鉄・バスなび」に改訂
- 地下鉄・市バス応援キャラクターを活用した専用ホームページやポスターの展開 など



② トラフィカ京カードによる乗継割引サービスの拡充に向けた検討

市民の皆様が地下鉄と市バスの乗継利便性の一層の向上を図るため、主に市民の皆様が利用されるトラフィカ京カードの乗継割引額を平成 30 年度中に拡充することを決定しました。

【今後の方向性】

- ① お客様に、「地下鉄・バス一日（二日）券」により地下鉄を上手に組み合わせ活用していただくなど、地下鉄・市バスを利用して、より快適に移動していただけるよう、PRを推進します。
- ② 市民の皆様が地下鉄と市バスの乗継利便性の向上を図るため、主に市民の皆様が利用されるトラフィカ京カードの乗継割引額を拡充します。(平成 31 年 3 月予定)

区分	現行	拡充後	拡充額
市バス⇄市バス	90 円引き	120 円引き	30 円
市バス⇄地下鉄	60 円引き	120 円引き	60 円

重点方針5 更なる増収・増客策の推進

5-1 民間団体にも参画いただく新たな体制の構築、事業展開

… 新たな増客目標の達成に向け、民間団体に参画いただく新組織「チーム『電車・バスに乗るっ』」を設立するなど、全庁を挙げた増客の取組はもとより、民間の鉄道やバスも含めた公共交通を活用した取組を実施することで、ひとと公共交通優先の「歩くまち・京都」の更なる推進に寄与するよう、活動を展開していきます。

この事業を進めるための取組	① 地下鉄・市バスお客様1日80万人アクションプログラムの実施 ② 「チーム『電車・バスに乗るっ』」による取組の推進 ③ 若手職員増客チームによる取組の推進			
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
地下鉄・市バスお客様1日80万人アクションプログラムの総件数	361件 (プログラム策定時)	386件 (30年度当初)	107%	A
「チーム『電車・バスに乗るっ』」による取組の実施件数 ※若手職員増客チームによる取組含む	9件	11件	122%	
成果指標	成果目標	成果実績値	成果達成度	
地下鉄・市バスお客様数 (1日当たり)	740千人 (29年度予算)	755千人 (29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。

お客様数については、過去最高であった平成28年度の74万2千人を1万3千人上回りました。

【平成29年度の取組】

① 地下鉄・市バスお客様1日80万人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「地下鉄・市バスお客様1日80万人推進本部」のもと、全庁一丸となって積極的かつ着実に取組を推進していくため、「地下鉄・市バスお客様1日80万人アクションプログラム」を策定し、同プログラムに基づき、増客に向けた取組を推進しました。

< 「地下鉄・市バスお客様1日80万人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・市バスのネットワーク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、京都駅西部エリアの活性化 など
- ・「地下鉄沿線・市バス運行エリアでの観光・集客イベントの開催」
元離宮二条城におけるイベントの開催、東山花灯路 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・マネジメントの推進 など



地下鉄5万人増客達成/
地下鉄・市バス1日80万人キックオフイベント
(平成29年5月28日)

② 「チーム『電車・バスに乗るっ』」による取組の推進 (若手職員増客チームによる取組を含む)

更なる増客を図るため、民間団体にも参画いただく新組織「チーム『電車・バスに乗るっ』」を平成29年7月に設立し、JR西日本と連携した電車とバスを組み合わせた観光ルートでのPR活動等の民間と行政の共汗(協働)によりひとと公共交通優先のまちづくりに寄与する活動を展開しました。また、各局区の若手職員で構成する「若手職員増客チーム」も「チーム『電車・バスに乗るっ』」に参画し、大丸京都店と連携した「京都・烏丸酒灯路-2018」等を実施しました。

<取組例>

○電車とバスを組み合わせた観光ルートのPR

- ・JR西日本WEBサイト内特設サイト及びアプリにおいて鉄道とバスを組み合わせた観光ルートをPR
- ・JR関西空港駅等で、観光ルートをPRする英語チラシを配布



○京都・烏丸酒灯路-2018

- ・平成30年3月9日(金)～18日(日)
- ・大丸京都店の屋上にて、酒瓶を加工した行灯等でのライトアップや温かい飲食物を提供するイベントを「京都・東山花灯路」の応援事業として実施

【今後の方向性】

「地下鉄・市バスお客様1日80万人」の実現に向け、引き続き「地下鉄・市バスお客様1日80万人推進本部」のもと、全庁を挙げた増客の取組を進めるとともに、「チーム『電車・バスに乗るっ』」において、民間の鉄道やバスも含めた公共交通を活用した取組を民間団体とも連携しながら実施することで、増客だけでなく、「歩くまち・京都」や「健康長寿のまち・京都」の更なる推進にも寄与するよう、活動を展開します。

また、「若手職員増客チーム」についても、「チーム『電車・バスに乗るっ』」と連携した活動を展開します。

5-2 更なる増収・増客策の展開等

… 新たな増客目標の達成に向けて様々なイベントの開催や、文化都市・京都ならではの賑わい創出事業を通して、更なる増客を目指します。

この事業を進めるための取組	① 東西線開業 20 周年記念事業の実施 ② 沿線施設や区役所・支所と連携したイベントの開催 ③ 愛される市バス・地下鉄づくり（施設見学会の開催等） ④ 駅ナカアートプロジェクトの実施 ⑤ サブウェイ・パフォーマー事業の実施			
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
東西線開業 20 周年記念事業の実施	実施	実施	100%	A
沿線施設や区役所・支所と連携した増客の取組	実施	実施	100%	
愛される市バス・地下鉄づくり（夏休み自由研究「市バス・地下鉄のヒミツを知ろう」の開催）	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、企業への働きかけ	10 大学 12 企業	12 大学 12 企業	109%	
サブウェイ・パフォーマー事業の実施	実施	実施	100%	
成果指標	成果目標	成果実績値	成果達成度	
東西線開業 20 周年記念事業の開催	5 事業開催	5 事業開催	100%	
沿線施設や区役所・支所と連携したイベントの開催	20 件実施	34 件実施	170%	
愛される市バス・地下鉄づくり（夏休み自由研究「市バス・地下鉄のヒミツを知ろう」の開催）	開催	開催	100%	
駅ナカアートプロジェクトの実施	10 大学、12 企業と連携して実施	12 大学、12 企業と連携して実施	109%	
サブウェイ・パフォーマー事業の実施	実施	実施	100%	
地下鉄・市バスお客様数（1日当たり）	740 千人 （29 年度予算）	755 千人 （29 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。

【平成 29 年度の取組】

① 東西線開業 20 周年記念事業の実施

地下鉄東西線開業 20 周年を記念し、東西線沿線の区役所に加え、駅周辺地域、地下鉄沿線の施設や大学、団体等との協働で、地下鉄の増客や沿線地域の活性化に繋がる催しを開催しました。

○京都学生祭典 15th アニバーサリーフェスタ in 右京 feat. 地下鉄東西線 20 周年記念

- ・日 程 平成 29 年 6 月 4 日（日）
- ・会 場 京都学園大学・京都太秦キャンパス
- ・来場者数 2,241 人



地下鉄東西線開業 20 周年記念イベント

○電車・バス ファン感謝祭 in みやこめっせ

- ・日 程 平成 29 年 9 月 2 日（土）
- ・会 場 京都市勧業館みやこめっせ
- ・来場者数 約 5,000 人

<その他の取組事例>

- ・パセオダイゴロー&醍醐駅 秋の感謝祭（平成 29 年 10 月 15 日）
- ・地下鉄ファン感謝祭 feat. ナイスミート in 山科（平成 29 年 12 月 24 日）
- ・地下鉄駅発！京都エリアウォーク「京都あるく」（平成 30 年 3 月 17 日）

② 沿線施設や区役所・支所と連携したイベントの開催

「きょうと☆いのちかがやく博物館」包括交流連携協定を締結している、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（7 月 29 日～8 月 27 日）。さらに、協定の 2 周年を記念して、4 施設の魅力を発信する 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。

また、東西線開業 20 周年記念事業における区役所・支所との連携のほか、市バス・地下鉄の更なる利用促進に向けて、市民に親しみを持っていただけるよう、沿線の商業施設や集客施設などと連携し、それぞれの特性に応じた多様な取組を展開しました。

③ 愛される市バス・地下鉄づくり（施設見学会の開催等）

愛される市バス・地下鉄を目指し、将来にわたりお客様とさせていただける小学生のお子様とその保護者の方を対象に、7 月 26 日、8 月 2 日の 2 日間に竹田車両基地において、市バス・地下鉄により関心を持っていただけるよう、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などを見学していただける、夏休み自由研究「市バス・地下鉄のヒミツを知ろう」を開催しました。



車両整備を見学する様子

④ 駅ナカアートプロジェクトの実施

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 29 年度は、参加いただく大学が 10 大学から 12 大学に増えました。

また、本プロジェクトの一環として、市内の芸術系大学の学生のデザインを市バス車両 1 両に展開し、平成 30 年 3 月から運行しました。(明治 150 年を記念し、車体には明治時代のファッションや交通をモチーフにしたデザインを施し、車内には昔と現在の交通や街並みをモチーフにしたデザインを施しました。)



壁面に掲出した駅ナカアート(三条京阪駅)



明治時代の輸送手段をイメージした
デザインの市バスアート車両

⑤ サブウェイ・パフォーマー事業の開催

地下鉄駅を芸術者の発表の場とすることにより、駅の賑わい創出と、音楽芸術家やダンサー、大道芸人の更なる活躍に資する、「サブウェイ・パフォーマー事業」を実施しています。平成 29 年度は、75 組がサブウェイ・パフォーマーとして登録し、計 831 回の演奏を行いました。

【今後の方向性】

- ① 沿線の区役所や駅周辺地域の施設や大学、団体等との協働で事業を実施することにより、市民に地下鉄・市バスにより親しんでいただくとともに、一層の増客や沿線地域の活性化に繋がるよう取り組みます。
- ② 愛される市バス・地下鉄を目指し、将来にわたりお客様となっただけの小学生向けの公共交通ガイドブックの作成や見学会等の実施に取り組みます。
- ③ 駅ナカアートプロジェクトについても、今後も引き続き、市内の芸術系大学の学生の皆様に、アート作品の展示や市バス車両へのデザインを展開していただきます。また、参加大学及び協賛企業との連携を更に深め、駅をより魅力的な空間に演出できるよう取り組みます。
- ④ 駅の賑わい創出及び魅力向上を図るため、引き続きサブウェイ・パフォーマー事業を積極的に展開します。

5-3 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。

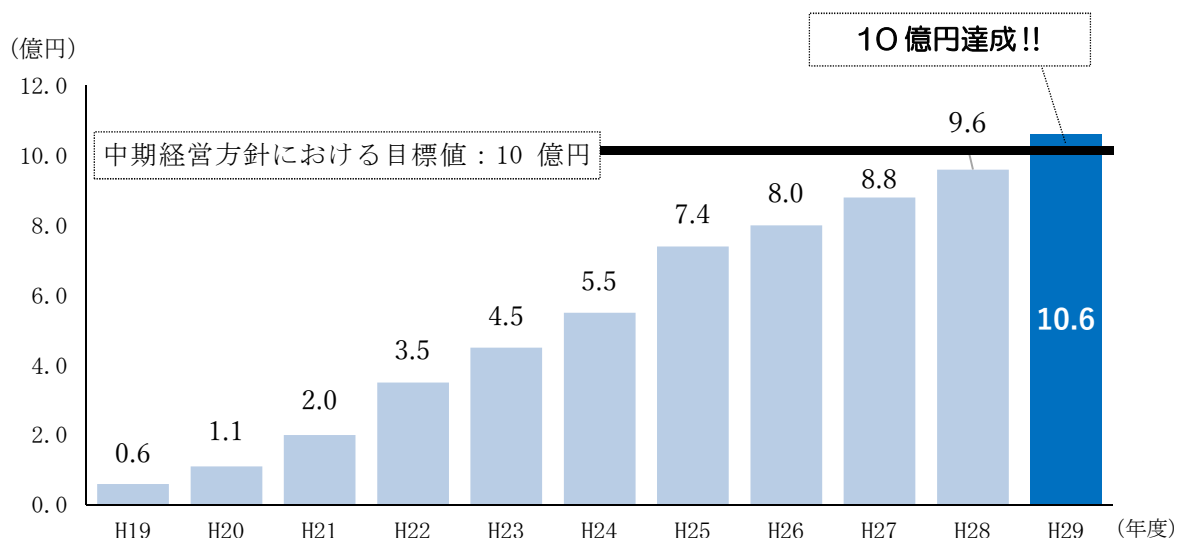
この事業を進めるための取組	コトチカ			
	① 「Kotochika 北大路」の開業 ② 更なるコトチカ増収に向けた検討			
活動量指標	活動量目標	活動量実績値	活動量達成度	総合評価
「Kotochika 北大路」の開業	2店舗	2店舗	100%	A
更なるコトチカ増収に向けた検討	実施	実施	100%	
成果指標	成果目標	成果実績値	成果達成度	
駅ナカビジネスの収入額	984 百万円 (29 年度予算・税込)	1,060 百万円 (29 年度決算・税込)	107%	

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、コトチカ北大路に2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10億6千万円と平成29年度の目標を上回るとともに、中期経営方針での目標である10億円を1年前倒しで達成できたことから、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 29 年度の取組】

① 「Kotochika 北大路」の開業

平成 28 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 北大路」について、平成 29 年度に店舗工事を進め、平成 30 年 3 月に、市バスとの乗継ぎで利用されるお客様が多い北大路駅南改札口付近に 2 店舗を開業しました。

《「Kotochika 北大路」》

店舗名	業 態
デイリーヤマザキ	コンビニ
ココカラファイン	ドラッグストア



新しく開業した Kotochika 北大路
の PR ポスター

② 更なるコトチカ増収に向けた検討

地下鉄各駅の現地調査を行い、費用対効果の視点を踏まえつつ、スペースの有無や鉄道施設の一部を商業スペースに転用し有効活用できるかの可否等を確認するとともに、コンビニエンスストアなどの事業者とヒアリングを重ね、店舗展開の可能性について検討しました。

【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を 1 年前倒しで達成したことを踏まえ、今後は、現在営業しているコトチカ各店舗の売上強化を図るとともに、店舗入替や店舗改装（リニューアル）を実施するほか、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、コトチカの更なる魅力向上と増収に取り組んでまいります。

5-4 キャラクターを活用したPR展開

… 「太秦萌」をはじめとする地下鉄・市バス応援キャラクターを活用し、利用促進や魅力向上に向けたPR活動を展開します。

この事業を進めるための取組	① オリジナルグッズの販売 ② PRポスターの展開 ③ 沿線施設との連携企画			
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
PRポスターの展開	製作・掲出	製作・掲出	100%	
沿線施設との連携企画	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	703万円 (収支採算ライン額)	972万円	138%	
PRポスターの展開枚数	1,500枚	1,500枚	100%	
沿線施設等との連携企画	12回実施	12回実施	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29年度の取組】

① オリジナルグッズの販売

地下鉄・市バス応援キャラクターを活用したオリジナルグッズについて、お客様のニーズや収益性を踏まえて製作し、目標を上回る売上げを達成しました。

＜平成29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
 (写真はスマートフォン用のアクリルスタンド)

② PRポスターの展開

「地下鉄に乗るっ」シリーズのポスターを制作し、公共交通の利用促進や地下鉄の「コトキンライナー」（金曜終電 30 分延長）のPRを展開しました。（年間ポスター掲出数 1,500 枚）

桜並木が有名な山科疏水を楽しむ太秦萌をデザインしたポスター



③ 沿線施設等との連携企画の実施（キャラクターの活用）

地下鉄沿線施設等の活性化を通じて、地下鉄の利用促進を図るため、地下鉄・市バス応援キャラクターを活用した地下鉄沿線施設等との連携企画を実施しました。

（主な連携先）

- ・ジェイアール京都伊勢丹
- ・株式会社モバイルファクトリー
- ・京都商工会議所



【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、更なる魅力向上に努めます。
- ② 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。
- ③ 今後も積極的に沿線施設等との連携企画を展開するなど地下鉄の利用促進につなげていきます。

重点方針 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 一般会計等からの支援の確保			
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%	
一般会計等からの支援の確保	・経営健全化対策出資金の確保 ・自動車運送事業特別会計からの出資金の受入れ	・経営健全化対策出資金の確保 ・自動車運送事業特別会計からの出資金の受入れ	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）	10台	10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）	13.5% （540百万円）	104%	
累積資金不足の増加抑制	△309億円 （29年度予算）	△309億円 （29年度決算）	100%	
資金不足比率	21.4% （29年度予算）	— （29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 24.7%及び予算における比率 21.4%を下回ったことから、総合評価を「A」としました。

また、計画より1年前倒しで経営健全化団体から脱却することとなりました。

【平成29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 一般会計等からの支援の確保

一般会計から経営健全化対策出資金（51 億円）を繰り入れたほか、新たに市バス事業から出資金（12 億円）を受け入れました。

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の増加を抑制することができました。

《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 29 年度までに総額 640 億円を繰り入れていますが、これまでの経営健全化計画を上回る収支改善により、計画に比べ△199 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）についても、一般会計の厳しい財政状況と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	29	21～29 計
計画	71	120	103	101	94	96	85	84	84	839
実績	65	102	79	77	61	73	73	59	51	640
差引	△6	△18	△24	△24	△33	△23	△12	△25	△33	△199

○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	29	21～29 計
計画	—	1	1	9	9	8	8	9	8	53
実績	—	1	1	9	0	0	0	0	0	11
差引	—	0	0	0	△9	△8	△8	△9	△8	△42

【今後の方向性】

- ① 経営健全化団体からの脱却後は、国制度に基づく一般会計からの経営健全化対策出資金の繰入れが終了することから累積資金不足が増加するほか、烏丸線、東西線ともに開業から年数が経過し、今後多くの設備や車両が更新時期となり、10 年間で 700 億円を超える多額の費用を要するため、引き続き、厳しい経営状況が見込まれます。
- ② このような中でも、今後の累積資金不足の増加を可能な限り抑制し、地下鉄事業を将来にわたり安定的に運営していくことができるよう、今後 10 年間で期間とする新たな経営ビジョンの平成 30 年度中の策定に向け取り組んでいます。引き続き、平成 29 年度に設置した「京都市交通局市バス・地下鉄事業経営ビジョン検討委員会」で御議論いただきながら検討を進めます。
- ③ また、交通局の経営状況についてしっかりと情報発信を行い、市民・御利用者の皆様に御理解・御協力をいただきながら、「市民の足」としての役割を今後とも果たしていけるよう取り組みます。

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
国への要望活動 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の平成 30 年度以降の継続と要件緩和 ⑤外国人旅行者の受入環境整備に向けた車両案内表示の多言語化を加速させるために必要な補助金の確保と要件緩和 ⑥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	
①及び⑤の補助金の確保	補助金の確保	国の平成 30 年度予算に措置されたが、⑤については、十分な金額が確保されなかった。	50%	
④の制度の継続	制度の継続	平成 30 年度も、車両や駅設備等における低炭素化に資する事業に対し、同等の補助制度が継続された。	100%	
②、③、④、⑤及び⑥の制度の拡充	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、エコレールラインプロジェクト事業は、平成 30 年度も事業が継続されるなど、一定の成果が得られましたが、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 29 年度の取組】

国への要望の実施

国の平成 30 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、エコレールラインプロジェクト事業については平成 30 年度も制度が継続されました。

しかし、外国人旅行者の受入環境整備に向けた補助金については、国の平成 30 年度予算に措置されましたが、本市の対象事業の一部の交付にとどまっており、十分な金額が確保されておられません。

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 30 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、外国人旅行者の受入環境整備など、これまでから様々な観点で制度拡充の提案を行ってきましたが、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。

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予算の編成

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出資について、平成 29 年度予算に引き続き、平成 30 年度予算においても計上（13 億 43 百万円）したほか、今後の車両や設備の更新に備えるため建設改良積立金に積み立て（12 億 1 千万円）、これまでからの出資に対する一般会計への配当（1 億 34 百万円）も平成 30 年度予算に計上しました。

【今後の方向性】

- ① 市バス事業においては、今後 10 年間で全体の 6 割超の 530 両もの車両が更新時期を迎えるなど 200 億円を超える更新費用を要するほか、全国的なバス運転士・整備士不足により委託先を含めて人材の確保が困難になることや、価格が上昇傾向にある燃料費や市バスの混雑対策に係る事業費などの経費増も見込まれることから、現在は黒字を計上できているものの、今後経営状況は厳しさを増すことが想定されます。
- ② このような中でも、引き続き、一般会計からの任意補助金に頼らない自立経営の継続を目指し、将来にわたり市バス事業を安定的に運営していくことができるよう、今後 10 年間で期間とする新たな経営ビジョンの平成 30 年度中の策定に向け取り組んでいます。引き続き、平成 29 年度に設置した「京都市交通局市バス・地下鉄事業経営ビジョン検討委員会」で御議論いただきながら検討を進めます。
- ③ また、交通局の経営状況についてしっかりと情報発信を行い、市民・御利用者の皆様に御理解・御協力をいただきながら、「市民の足」としての役割を今後とも果たしていけるよう取り組みます。

平成30年度 京都市交通事業事務事業評価

平成30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/>