

平成 2 8 年度

京都市交通事業事務事業評価

(平成 2 7 年度事業)

平成 2 8 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、市内にきめ細や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ているとともに、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。

しかしながら、本市交通事業を取り巻く経営環境は、人口減少社会の到来により、将来のお客様数の推移が不透明なことや、巨額の地下鉄建設費の償還など非常に厳しい状況にあります。

こうした中、平成22年3月に策定した「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、計画を上回る進ちょく状況を踏まえ、平成24年度から平成27年度までの4年間の基本方針と重点取組を明確にするために策定した「京都市交通局市バス・地下鉄中期経営方針」（平成24年11月策定）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の経営健全化に向けた取組を徹底して推進してきました。

「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、企画立案等に積極的に活用し、サービス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り組みを進め、「歩くまち・京都」を支える市バス・地下鉄の交通インフラ機能の向上と、安定した経営基盤の向上に努めて参ります。

目 次

I	京都市交通事業事務事業評価について	1
II	平成 2 7 年度の地下鉄事業・市バス事業の総括	
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	1 0
3	事務事業評価の実施結果	1 1

I 京都市交通事業事務事業評価について

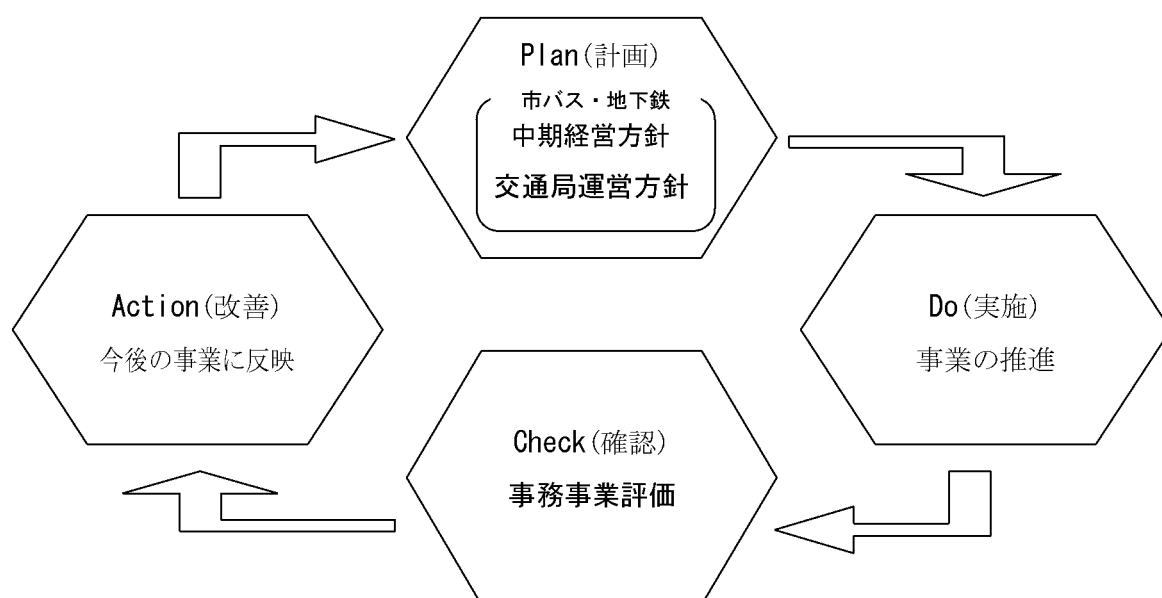
京都市交通事業事務事業評価は、交通局が取り組んできた事業について客観的かつ厳格に評価した結果を、企画立案等に積極的に活用し、サービス向上と事業の効率化を図るとともに、市民の皆様やお客様への説明責任を果たすことを目的として実施しているものです。

平成28年度の事務事業評価では、平成24年度から4年間の市バス・地下鉄事業経営の基本方針と重点取組を定めた「市バス・地下鉄中期経営方針」と「平成27年度 交通局運営方針」に基づき、平成27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御説明します。

具体的には、「II 平成27年度の地下鉄事業・市バス事業の総括」において、両事業の経営状況と市バス・地下鉄中期経営方針（平成24～27年度）及び平成27年度交通局運営方針に基づく平成27年度の取組を御説明します。

そして、「III 事務事業評価」では、「平成27年度 交通局運営方針」（平成27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27年度 交通局運営方針」は、市バス・地下鉄中期経営方針に基づき平成27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、これ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：地下鉄事業の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 2010⁴⁵」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：市バス・地下鉄中期経営方針〔平成24年度～平成27年度〕について

【基本方針】

- ◆ 「歩くまち・京都」の交通をリードするお客様第一のサービス実現
- ◆ 地域・企業・大学など市民の皆様とともに改革する公営交通を目指す
- ◆ 頑張る公営企業として徹底した市民目線に立った更なる経営改革の実行

【重点取組】

1 お客様接遇向上・安全対策

- ① 交通事業者全国一のお客様接遇の実践
(新たな職員モニター制度の実施、接遇グレードアップセミナーの充実等)
- ② すべてのお客様に信頼される安全の追求
(全市バス車両へのドライブレコーダーの導入、地下鉄烏丸線における可動式ホーム柵の設置等)

2 便利でわかりやすい市バス路線・ダイヤの編成と発信

1. お客様の利便性を第一に、2. 新たな需要の掘り起こし、3. 「歩くまち・京都」の中核を担う、4. 「分かりやすさ」の追求の基本方針に基づく新しい路線・ダイヤのスタート(平成26年3月実施)

3 バス待ち環境の向上

- ① 更に快適なバス待ち環境の展開
(広告付きバス停上屋の年間50基、バスロケーションシステムの年間10基の設置等)
- ② 新しい発想(「バスの駅」設置構想)によるバス待ち環境の創出

4 地下鉄のお客様増加策

- 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
- ② 地域、企業、大学や観光MICEとの連携による誘客の推進
- ③ 地下鉄の魅力向上とPRの促進(駅周辺地域へのポスティングなど)

5 第2期駅ナカビジネス展開計画の推進

年間収入目標：10億円(平成30年度) *経営健全化計画における年間収入目標：5億円(平成25年度)
(コトチカ北大路及び山科の新設、コトチカ御池及び京都の拡充など)

6 お客様サービス向上の取組

- ① 地下鉄へのICカード「全国相互利用」サービスの開始【平成25年春】
- ② 市バスへのICカードシステムの導入【平成26年】
- ③ 市バス・地下鉄の通信環境の充実(地下鉄駅、バス停でのWiFiスポットの設置等)
- ④ 地下鉄烏丸線の駅トイレを快適にリニューアル
- ⑤ 市バス観光系統におけるサービスの向上(洛バスのラッピングなど)

7 経営健全化計画の一層の推進

(市バス事業)

- ◇ 2年前倒しで経営健全化団体から脱却
経営健全化計画の目標：平成27年度 → 平成25年度
- ◇ 平成27年度に一般会計からの任意補助金“ゼロ”を目指す。
経営健全化計画の目標：平成30年度 → 平成27年度
- ◇ 収入増加策、コスト削減策の更なる推進

(地下鉄事業)

- ◇ 市民や企業等との協働による収入増加策の更なる推進
- ◇ 経営努力によるコスト削減策の推進
- ◇ 将来にわたって安定的に運営していくため一般会計からの支援を確保

[基本方針]

平成２７年度は、「京都市交通局市バス・地下鉄中期経営方針」４年目の総仕上げとして、「攻めの経営」の一層の推進と「全国一のお客様サービスの実践」にチャレンジし、「歩くまち・京都」を支える市バス・地下鉄の交通インフラ機能の向上と、安定した経営基盤の確立に努めます。

[重点取組]

1 お客様接遇向上と安全の徹底

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、親切・丁寧な全国一のお客様接遇の実践にチャレンジします。

2 お客様サービス機能の拡充

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充実し，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」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。

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，全市的な推進体制の下，積極的なお客様増加策を推進します。

【２６年度】 地下鉄：３５万９千人/日（３０年度の目標：３７万５千人/日）

市バス：３４万１千人/日

5 駅ナカビジネスの展開

駅のにぎわい創出と地下鉄の安定経営に向け，コトチカや駅の特性に応じた店舗等を拡充し，平成３０年度の駅ナカビジネス収入年間１０億円達成に向けて取組を展開します。

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，「攻めの経営」をより一層推進し，更なる利便性の向上に努めます。

Ⅱ 平成２７年度の市バス・地下鉄事業の総括

１ 市バス事業

平成２７年度については、「攻めの経営」の一層の推進を目指し、路線・ダイヤの更なる充実、お客様の利便性向上などによる収入増加策とバス車両更新台数抑制などによるコスト削減策により、経常損益は２４億円の経常黒字を確保し、３４億円の利益剰余金を計上しました。また、３０億円の資金剰余額を計上し、平成２６年度に引き続き、一般会計に頼らない「自立した経営」を堅持しました。

（１）お客様接遇向上と安全対策

お客様接遇向上の取組では、「全国一お客様サービス実践プロジェクトチーム」を中心として、接遇の専門家や一般公募市民で構成する「市バス・地下鉄お客様サービス向上サポート会議」による外部評価やサービスアップに向けた提案を踏まえ、交通局一体となって全国一のお客様サービスをめざした取組を実施しました。

また、「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安全対策に取り組み、全営業所への「安全空間確認ライン」の整備や、「事故防止検討ワーキング」の開催、違法駐停車車両への啓発活動など様々な取組を実施しました。

（２）バス待ち環境・お客様サービス向上の取組

バス待ち環境の向上では、歩道拡幅事業により、ひとと公共交通優先の道路として生まれ変わった四条通に快適なバス停を整備しました。また、昨年度に引き続き、バス接近表示器や簡易ソーラー式照明器具の設置、広告付きバス停上屋及びベンチの増設に取り組むとともに、「バスの駅」では、新たにコンビニエンスストア事業者と設置推進協定を締結し、１０店舗に設置するなど、魅力あるバス待ち環境の創出に努めました。

また、「京都市バス“おもてなしコンシェルジュ”」による案内業務開始や外国人観光客に対応した「バスなび」の中国語・韓国語版の作成、「４箇国語対応コミュニケーションボード」の市バス全車両への配備など、観光客へのサービスの向上に努めました。

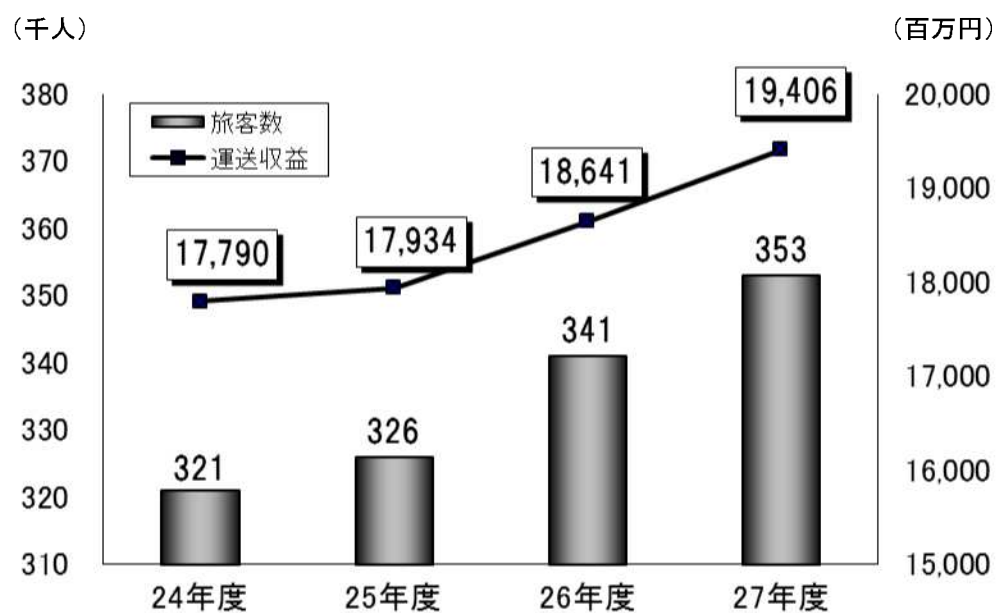
（３）お客様増加策

便利でわかりやすい路線・ダイヤの編成として、平成２７年３月に実施したダイヤ改正において、主要系統や直行便の増便、伏見稲荷大社や嵐山などの観光地へのアクセス充実、鉄道駅との結節強化、京都学園大学京都太秦キャンパス開校に合わせた経路変更などを実施しました。

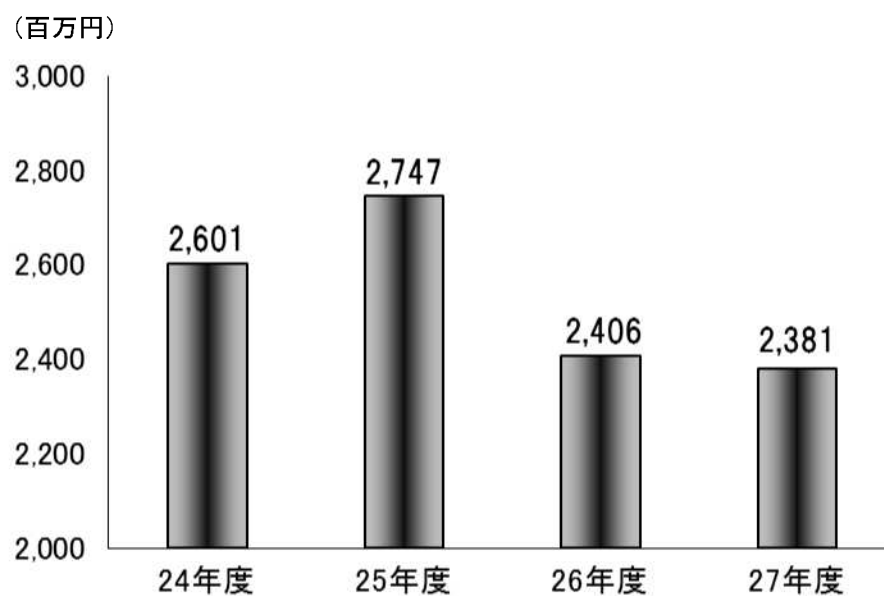
また、平成２７年９月には、岡崎エリア内の回遊性と同エリアへのアクセス向上を目指し、エリア内の文化施設、寺院・神社などを便利に巡るとともに、地下鉄や京阪電車の鉄道駅やまちなかとを結ぶ「京都岡崎ループ」の運行を新たに開始しました。

こうした取組の結果、１日当たりの旅客数は、前年度から１万２千人増加し、３５万２千人となりました。

【1日当たりの旅客数と運送収益の推移】



【経常収支の推移】



2 地下鉄事業

平成27年度については、様々な増収・増客の取組や、コスト削減策に加え、一般会計からの多額の補助金の繰り入れもあり、経常損益は計画に比べ大きく改善し、地下鉄開業年度以来の黒字を計上し、現金収支（償却前損益）は過去最大の98億円の黒字を計上しました。その結果、財政健全化法に定める資金不足はなくなり、資金不足比率は経営健全化基準の20%を下回りました。

しかしながら、なお309億円の累積資金不足に加え、企業債等残高が3,911億円にものぼるなど、依然として厳しい経営状況に変わりはなく、安定的に資金不足比率が20%を下回る見通しが立つまで、経営健全化団体として、引き続き、計画に掲げる健全化の取組を推進します。

（１）お客様接遇向上と安全対策

お客様接遇向上の取組では、市バス事業と同様、交通局一体となって全国一のお客様サービスをめざした取組を実施しました。

また、安全対策では「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、取組を推進するとともに、地下鉄烏丸線（京都駅、四条駅）への可動式ホーム柵の設置や、ゲリラ豪雨に備え、鴨川に近い三条京阪駅の出入口に止水板を設置し、安全性の向上を図りました。

（２）お客様サービス向上の取組

終電の御利用が最も多い金曜日に終電を30分延長する「コトキン・ライナー」の運行開始など、一層の利便性向上に努めました。

また、ＩＣカード利用環境の整備や、北大路・今出川駅のトイレの全面改修や、わかりやすい地下鉄案内サインの充実等に取り組みました。

（３）お客様増加策

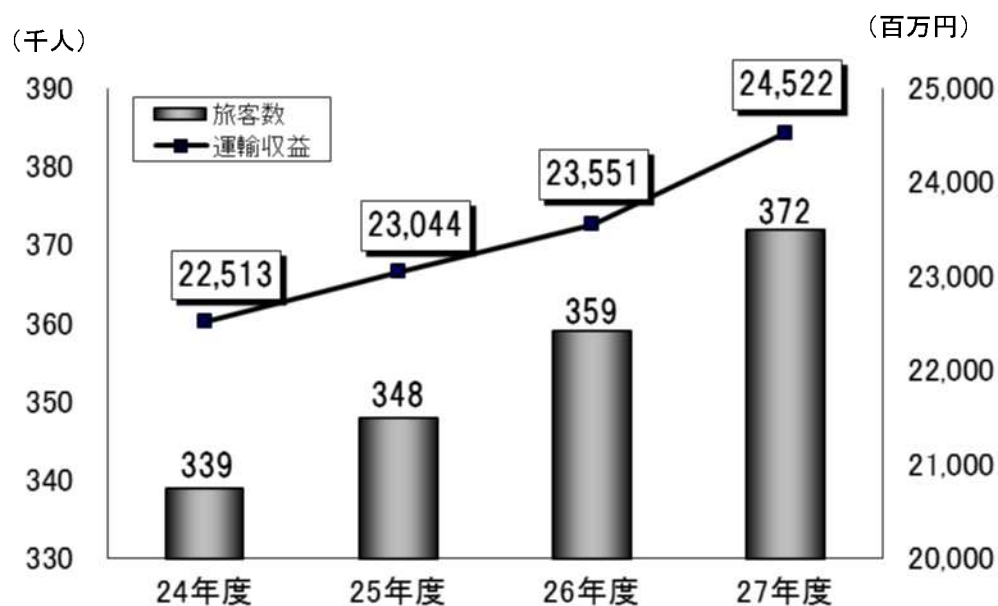
ひとと公共交通優先の「歩くまち・京都」の実現に向け、地域や事業者などオール京都で公共交通の利用促進に取り組み、「地下鉄5万人増客推進本部」の下、「京の七夕」、「京都・花灯路」及び「京都マラソン」などの沿線での観光・集客イベントの開催、岡崎地域の活性化や、山ノ内浄水場跡地を活用した京都学園大学京都太秦キャンパスの開校等、地下鉄駅周辺の賑わいあるまちづくりを推進しました。

あわせて、地域、企業、大学等との連携による、公共交通利用促進や駅周辺の活性化につながる取組、烏丸線北山延伸25周年記念事業など増客に向けた様々な事業を実施しました。こうした取組の結果、1日当たりのお客様数は、前年度から1万3千人増加し、5万人増客目標まで3千人となる37万2千人となりました。

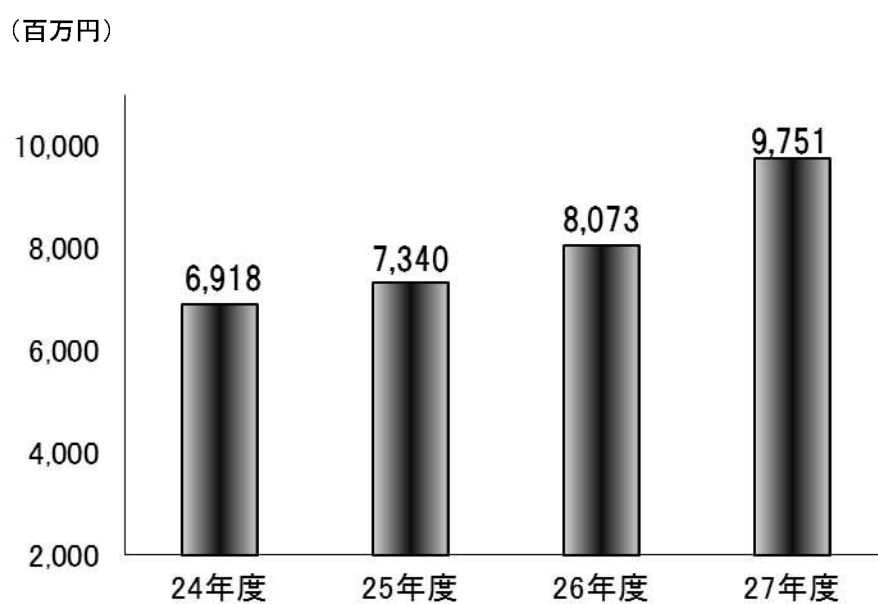
（４）収入増加策

駅ナカビジネスにおいて、「コトチカ御池」を増床し、新たに4店舗を開業したほか、今出川駅でのコンビニエンスストアのオープンや「コトチカ京都」増床に向けた実施設計の着手など、更なる増収と駅の賑わい創出を図り、平成27年度の収入額は8.8億円となりました。

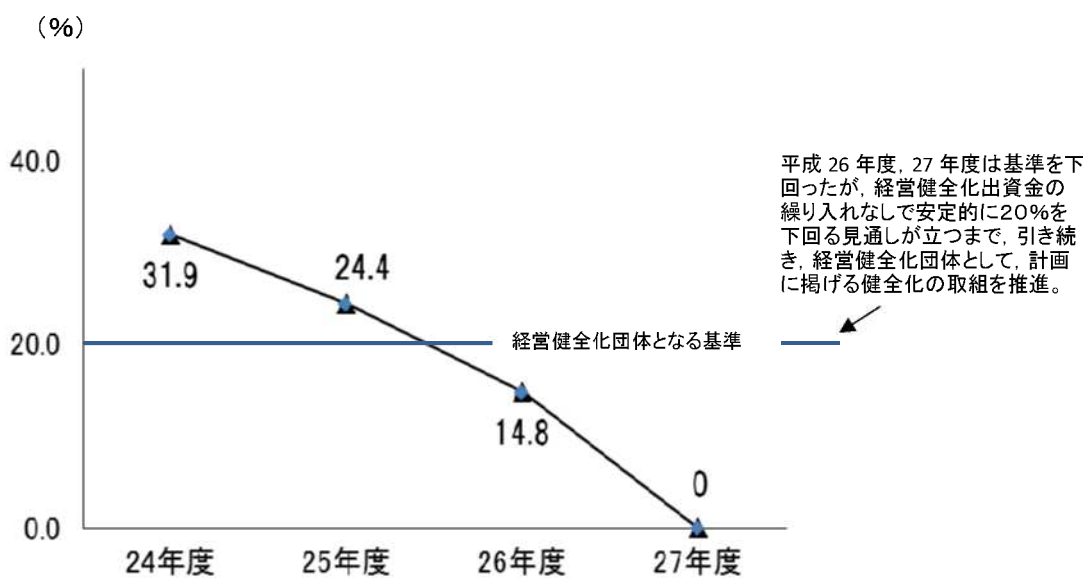
【1日当たりの旅客数と運輸収益の推移】



【現金収支の推移】



【資金不足比率の推移】



Ⅲ 事務事業評価

1 事務事業評価の実施について

市バス・地下鉄中期経営方針に基づき平成27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27年度 交通局運営方針」（平成27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27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、進捗よく状況を表す「活動量指標」とその取組による効果を表す「成果指標」を設定し、その達成度を勘案して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。

（2）評価結果の概要

評価の結果については、「A」評価が17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
	17項目	3項目	0項目
構成比	85.0%	15.0%	0%

2 評価結果一覧

事業番号	事業名	総合評価
お客様接遇向上と安全の徹底		
1	全国一のお客様サービスの実践	A
2	運輸安全マネジメントに基づく安全管理の徹底	B-
3	すべてのお客様に信頼される安全の追及（市バス事業）	A
4	すべてのお客様に信頼される安全の追及（地下鉄事業）	A
お客様サービス機能の拡充		
5	I Cカードの普及促進	A
6	市バスおもてなしコンシェルジュ	A
7	市バス観光マップ「バスなび」（中国語・韓国語版）の作成	A
8	4箇国語対応のコミュニケーション支援ボードの作成	A
9	地下鉄案内サインの充実	A
10	地下鉄駅トイレのリニューアル	A
バス待ち環境の向上		
11	バス待ち環境の向上	B
積極的なお客様増加策の推進		
12	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
13	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
14	地下鉄の魅力向上とPRの促進	A
15	市バスの路線・ダイヤの拡充と更なる利用促進	A
駅ナカビジネスの展開		
16	駅ナカビジネスの積極的展開	A
安定した経営基盤の確立		
17	コスト削減策（地下鉄事業）	A
18	地下鉄事業における一般会計支援等の拡充	A
19	国への要望	B
20	コスト削減策（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】

12 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、本市のあらゆる政策を総動員して、全庁を挙げた取組を進める。				
この事業を進めるための取組		①各局区によるアクションプログラムの実施 ②「若手職員増客②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5万人増客推進本部」におけるアクションプログラムの総件数	373件 (27年度当初)	398件 (28年度当初)	107%	A ⑤
若手職員増客チームによる取組の実施件数	6件	7件 (27年度実績)	117%	
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)	358千人 (27年度予算)	372千人 (27年度実績)	104%	

成果	達成	B	A
	未達成	C	B
	⑥	未達成	達成
活動量			

活動量は、アクションプログラムの総件数及び若手職員増客チームによる取組の実施件数ともに目標を上回り、成果指標である地下鉄旅客数についても目標⑦上回ることができたことから、総合評価を「A」とした。

【27年度の取組】

- ①「京都市地下鉄5万人増客推進本部」において、「高速鉄道事業経営健全化計画」の下半期に当たる5年間(平成26年～平成30年)を実施期間として、「地下鉄駅を核としたまちづくりの推進」、「地下鉄駅及び周辺での観光・集客イベントの開催」、「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」を重点方針としたアクションプログラムを策定し、全庁を挙げ⑧客に向けた取組を着実に進めた。
- ②各局区の若手職員で構成する「若手職員増客⑧客チーム」では、駅周辺施設やイベントとの連携の取組や地下鉄深夜便「コトキン・ライナー」のPR活動など、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た。
こうした全庁を挙げた取組の結果、地下鉄の1日当たりの旅客数は、目標を大きく上回ることができた。

【今後の方向性】

- ①引き続き、アクションプログラムに基づき、全庁一丸となって攻めの取組を推進するとともに、相互にしっかりと連携を図り⑨ら更なる増客を目指していく。
- ②若手職員増客チームについては、平成28年6月から第7期のチーム活動がスタートしており、今後も増客に向けた取組を展開していく。

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ちよく状況を客観的数値や記号等で表したもの

④ 成果指標，成果目標，成果実績値，成果達成度

交通局の取組による成果を客観的数値や記号等で表したもの

⑤ 総合評価

活動量達成度と成果達成度を総合的に判断して算出した評価

⑥ 達成度イメージ図

評価結果を分かりやすくイメージ図で示したもの

【総合評価の判断基準（３段階評価）】

総合評価	活動量達成度	成果達成度	備 考
A	100%以上	100%以上	目標を達成できた。
B	いずれかが100%以上		一部目標を達成できなかった。
C	いずれもが100%未満 成果達成度が50%未満		目標を達成できなかった。

⑦ 評価の根拠

総合評価を行った根拠を示したもの

⑧ 27年度の取組

平成27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

1 全国一のお客様サービスの実践 …「市バス・地下鉄中期経営方針」4 年目の総仕上げとして、お客様に心から満足いただける、より質の高いサービスの提供に向け、局一体となって取組を進めていく。				
この事業を進めるための取組		外部委員で構成される「市バス・地下鉄 お客様サービス向上サポート会議」による外部評価や提言も踏まえた、より質の高いお客様サービスの取組の推進		
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
プロジェクトチームによる活動の継続実施	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%	
接遇向上に係る研修の実施	実施	実施	100%	
成果指標	成果目標	成果実績値	成果達成度	
「市バス・地下鉄お客様サービス向上サポート会議」委員による外部評価満足度	78.0% (平成26年度実績)	85.4%	109%	
お客様サービス向上モニター評価による評価点の平均	4.0点	4.05点	101%	
お客様からの意見に占める「礼状」の割合	7.0% (平成26年度実績)	7.1%	101%	

成果	達成	B	A
	未達成	C	B
	未達成	達成	
	活動量		

活動量について、「全国一お客様サービス実践プロジェクトチーム」の活動を継続し、前年度評価の低かった遅延時と混雑時の案内などの取組を強化するとともに、気持ちの良い挨拶の徹底を図ることなどにより、目標を達成した。

成果について、外部委員による満足度評価、お客様からの意見に占める礼状の割合のいずれもが前年度を上回り、また、お客様サービス向上モニター評価では、平均点が「良」の評価4点を上回り、目標を達成したため「A」評価とした。

【27年度の取組】

- ・外部委員で構成する「市バス・地下鉄 お客様サービス向上サポート会議」からの市バス・地下鉄の外部評価や提案を踏まえ、「あんぜん・ていねい・にこにこ・はきはき・てきぱき」の5つのキーワードを設定し、気持ちの良い挨拶の徹底や丁寧な言葉遣いなど、「全国一お客様サービス実践プロジェクトチーム」による局一体となった、より質の高いお客様サービスの取組を展開した。
- ・外部委員による2回目の外部評価を実施し、全ての項目で前年度を上回り、80%を超える満足度評価を得た。

【今後の方向性】

- ・「全国一お客様サービス実践プロジェクトチーム」による活動の成果を浸透させ、全職員がより次元の高いお客様サービスの提供を実現するため、局内の課長級職員で構成する「お客様サービス向上会議」を核としてお客様サービス全国一を目指す取組を推進する。
- ・全ての職員が、より良いお客様サービスを実践できるよう、接遇マニュアルや職員モニター制度の見直し等を行っていく。

2 運輸安全マネジメントに基づく安全管理の徹底

…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、輸送の安全に関する継続的取組を行う「運輸安全マネジメント」に基づき、局を挙げて事故防止に取り組む。

この事業を進めるための取組	運輸安全マネジメントに基づく取組の推進			
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
市バス事業の運輸安全マネジメントにおける34項目の取組	34項目の取組実施	34項目の取組実施	100%	B-
地下鉄事業の運輸安全マネジメントにおける24項目の取組	24項目の取組実施	24項目の取組実施	100%	
成果指標	成果目標	成果実績値	成果達成度	
【市バス事業】 重大事故件数	0件	1件	0%	
【市バス事業】 有責事故件数	10万km当たり 0.313件以下 (平成26年度実績 の10%削減)	10万km当たり 0.288件	108%	
【地下鉄事業】 有責運転事故及び輸送障害 件数	0件	0件	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、市バス事業・地下鉄事業ともに、運輸安全マネジメントの取組項目を全て実施した。

成果について、有責事故件数では、市バス・地下鉄事業とも目標を上回ったが、市バスにおいて、重大（死亡）事故を1件発生させたことから、総合評価は「B-」とした。

【27年度の取組】

- 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両事業ともに継続して推進した。

(市バス事業)

- 市バス事業については、車両の増車を行い、走行距離を年間46万5千km増やすなど輸送力を増強する中、重大事故件数0件及び有責事故件数を10万km当たり0.313件以下とする目標を掲げ、「安全空間確認ライン」の全事業所への整備、「事故防止対策検討ワーキング」の開催、違法駐停車車両への啓発活動を行う「事故防止重点強化策」の実施など34項目の取組を行い、安全運行の確保に努めた。
- その結果、有責事故件数については10万km当たり0.288件となり、平成27年度の目標としていた10万km当たり0.313件を下回り、運輸安全マネジメントを本格導入した平成19年度以降で最少値となったが、委託先系統にて、あつてはならない重大（死亡）事故を1件発生させた。

＜市バス事業の平成２７年度の安全重点施策＞

- ① 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
- ② 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
- ③ 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
- ④ 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
- ⑤ 事故防止のための啓発活動の推進

(地下鉄事業)

- ・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，職員の安全意識の高揚や教育・訓練など２４項目の安全対策に取り組み，目標を達成した。

＜地下鉄事業の平成２７年度の安全重点施策＞

- ① 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
- ② 輸送の安全を確保するための職員の教育・訓練等
- ③ 乗車時における安全対策の向上
- ④ 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
- ⑤ 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

【今後の方向性】

- ・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，安全対策を徹底する。
- ・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，過去最少値である平成２７年度実績を下回る」ことを目標に，平成２８年度は６つの安全重点施策とその細目の３５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んでいく。
- ・地下鉄事業では，引き続き，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，平成２８年度は５つの安全重点施策とその細目の２２の実施計画を推進し，安全対策に取り組んでいく。

3 すべてのお客様に信頼される安全の追求（市バス事業） …お客様が「安心・安全・快適」に市バスをご利用いただけるよう、事故防止に向けた研修や事故防止重点強化策等を実施する。				
この事業を進めるための取組		①全運転士に対する事故防止重点研修の充実 ②キャリア別運転士研修の実施 ③事故防止重点強化策の充実		
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
事故防止重点研修の実施	実施	実施	100%	A
キャリア別「運転士セミナー」の実施	実施	実施	100%	
事故防止重点強化策の実施	実施	実施	100%	
成果指標	成果目標	成果実績値	成果達成度	
事故防止重点研修の対象職員への実施	対象職員全員へ実施 （全運転士及び営業所の運行管理者）	対象職員全員へ実施 （全運転士及び営業所の運行管理者）	100%	
キャリア別「運転士セミナー」の実施回数	87回	87回	100%	
事故防止重点強化策の実施期間	90日間	90日間	100%	

成果	達成	B	A
	未達成	C	B
	未達成	達成	
	活動量		

活動量は、事故防止重点研修、キャリア別運転士セミナー、事故防止重点強化策を予定通り実施することができた。
また、成果についても目標どおり実施したため総合評価を「A」とした。

【27年度の取組】

- ①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（N A S V A）の事故防止重点研修を活用し、適正診断結果を基にしたアドバイスや危険予知訓練を取り入れ、個々の運転士へのアプローチを重視した、直営全運転士向けの研修の実施等により、運転士の安全意識と、営業所運行管理者の指導能力の向上を図った。
- ②運転士セミナーについては、安全運行の徹底を図るため、平成26年度からキャリア別に体系化し、経験年数や年齢、技術に応じた更に効果的な内容に充実して実施した。
- ③バス停留所付近の迷惑駐車が後を絶たない市内中心部の停留所を対象に、継続的かつ重点的に違法駐停車指導啓発活動を行う「事故防止重点強化策」を90日間実施した。

【今後の方向性】

- ①引き続き、N A S V Aを活用し、平成27年度の研修内容と有責事故の発生傾向を踏まえたうえで、運転士同士のグループワークに重点を置いた「参加型」の事故防止重点研修を実施することで、事故防止に向けた意識改革、さらに運行管理者の資質向上を図る。
- ②平成28年度も引き続き、キャリア別自動車運転士セミナーを実施する。更に、若年嘱託運転士は4年間の研修を3年間で受講するよう強化を図り、新たに「若年嘱託運転士安全徹底セミナー」を実施し、より早期に安全意識、接客技術が向上するよう取り組む。
- ③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する。

4 すべてのお客様に信頼される安全の追求（地下鉄事業） …地下鉄烏丸線（京都駅、四条駅）への可動式ホーム柵の設置や、地下鉄車両車内灯及び駅照明のＬＥＤ化を推進することにより安全・安心に地下鉄を御利用いただける環境を整備する。また、近年多発する集中豪雨やゲリラ豪雨に備え、鴨川に近い三条京阪駅の出入口に止水板を設置し、安全性強化を図る。				
この事業を進めるための取組		①烏丸線への可動式ホーム柵の設置 ②地下鉄車両車内灯及び駅照明のＬＥＤ化を推進 ③三条京阪駅の出入口に止水板を設置		
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
四条駅及び京都駅への可動式ホーム柵の設置	調査・施工完了	調査・施工完了	100%	A
烏丸線10系車両車内灯の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%	
十条駅及びくいな橋駅照明のＬＥＤ化	調査完了	調査完了	100%	
三条京阪駅への止水板設置	調査・設計・施工完了	調査・設計・施工完了	100%	
成果指標	成果目標	成果実績値	成果達成度	
四条駅及び京都駅への可動式ホーム柵の設置	供用開始	供用開始	100%	
烏丸線10系車両車内灯のＬＥＤ化	供用開始	供用開始	100%	
十条駅及びくいな橋駅照明のＬＥＤ化	設計完了	設計完了	100%	
三条京阪駅への止水板設置箇所数	2箇所	2箇所	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、目標どおり実施した。
 また、成果について、可動式ホーム柵及び車内灯の供用を開始するとともに、駅照明のＬＥＤ化に向けた設計完了等、目標どおり達成したため、総合評価は「A」とした。

【27年度の取組】

- ①ホームの安全性を向上させるため、四条駅及び京都駅への可動式ホーム柵の設置に向けて調査及び工事を行い、平成27年10月10日に四条駅で、平成27年12月12日に京都駅で可動式ホーム柵の供用を開始した。平成26年度に供用開始した烏丸御池駅を含めて、お客様の特に多い烏丸線3駅への設置を完了した。
- ②車両車内灯のＬＥＤ化を推進するため、更新時期を迎えた烏丸線10系車両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、供用を開始した。駅照明のＬＥＤ化を推進するため、更新時期を迎えた十条駅及びくいな橋駅の照明について、調査を行い、設計を完了した。
- ③近年多発する集中豪雨やゲリラ豪雨に備え、鴨川に近い三条京阪駅への止水板設置に向けて調査、設計及び工事を行い、出入口2箇所に設置し、浸水対策を強化した。

【今後の方向性】

- ①ホームの安全性を向上させるため，早期に実施可能な対策として，平成２８年度に可動式ホーム柵未設置の烏丸線１２駅に注意喚起ラインを設置する。
烏丸線全駅への可動式ホーム柵設置を目指し，自動列車運転装置搭載の新型車両導入に向けた調査・検討を行う。
- ②車内照明設備の更新時期にあわせて，烏丸線車両１１編成及び東西線車両１７編成について，平成３２年度までにＬＥＤ化を完了する。
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化を行う。
- ③平成３１年度までの４年間で，１２駅３１箇所に止水板を新設又は補強を行い，浸水対策を強化する。

5 ICカードの普及促進 …ICカードシステムによる定期券・乗継割引の導入に着手するとともに、全ての駅改集札機のICカード対応を完了し、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券売機、精算機を導入することによりICカードの利用を促進することで、お客様の更なる利便性向上を図る。				
この事業を進めるための取組		①平成29年4月からのIC定期券及びICカードによる乗継割引導入に向け、機器改修を実施 ②全改集札機のICカード対応に向け、機器を更新 ③全駅の券売機及び精算機をICカードチャージ機能及び4箇国語表示機能付きの機器に更新		
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定期券及びICカードによる乗継割引導入に向けた機器改修の着手	契約締結及びシステム改修に着手	予定通り実施	100%	A
改集札機のICカード対応【27年度】	全187台中 167台配備	167台配備	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・精算機の配備【27年度】	全31駅中 10駅に配備	10駅に配備	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)	21.1% (26年度実績)	23.9% (27年度実績)	113%	
ICカード利用者増加率 (地下鉄)	14.0% (25・26年度比較)	15.2% (26・27年度比較)	109%	

成果	達成	B	A
	未達成	C	B
	未達成	達成	
	活動量		

活動量は、各項目とも目標どおり実施し、概ね当初予定していたスケジュールどおり進行している。
 また、成果についても、各目標で前年度の実績を上回ったことから、総合評価を「A」とした。

【27年度の取組】

- ①平成29年4月からのIC定期券及びICカードによる乗継割引の導入に向け、IC定期券発行機のプログラム開発に着手した。
- ②改集札機については、167台をICカード対応の機器に更新し、全改集札機187台のうち89%がICカード対応となった。
- ③券売機・精算機については、ICカードの利用環境及び増加する外国人観光客への操作環境を整備するため、更新時期を迎える10駅の機器をICカードチャージ機能及び4箇国語表示機能付きのものに更新した。

【今後の方向性】

- ①IC定期券及びICカードに対する平成29年4月からの乗継割引導入に向け、システム改修及び運用試験等を実施する。
- ②平成28年度中に、残り20台の改集札機を全て更新し、改集札機のICカード対応を100%とする。
- ③券売機・精算機についても、引き続き、ICカードチャージ機能及び4箇国語表示機能付きの機器に更新を行い、平成28年度中に全駅へ配備する。

6 市バスおもてなしコンシェルジュ事業 …主要停留所に市バスへのご乗車に当たってのご案内や整列・誘導業務を行う、市バス“おもてなしコンシェルジュ”を配置し、お客様サービスの更なる向上を図る。				
この事業を進めるための取組	①市バス案内のエキスパートとしての活動 ②市バス・交通局のイメージアップにつながる活動			
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
市バス案内のエキスパートとしての活動	実施	実施	100%	A
市バス・交通局のイメージアップにつながる活動	実施	実施	100%	
成果指標	成果目標	成果実績値	成果達成度	
対応可能な言語数	4言語	11言語	275%	
活動時間	320時間	323時間	101%	

成果	達成	B	A
	未達成	C	B
	未達成	達成	
	活動量		

活動量については、目標どおり実施し、成果についても、対応可能な言語数が目標を大きく上回るとともに、活動時間も目標を上回ったことから、総合評価を「A」とした。

【27年度の取組】

- ①平成27年10月から“市バスおもてなしコンシェルジュ”の活動を開始し、京都観光の玄関口である京都駅前バスターミナル、金閣寺・東山界わいなどの観光地最寄りのバス停で、お客様に積極的にお声掛けをし、市バスを中心とする交通案内・観光案内を行った。
- ②市バスのイメージアップに資する取組として、ポストカードの配布やコンシェルジュおすすめの観光案内チラシの配布等を行った。
また、当初、コンシェルジュの対応可能な言語は、日本語、英語、中国語及び韓国語の4箇国語を目標としていたが、より多様なニーズにこたえるため、コンシェルジュの確保に努めた結果、フランス語やイタリア語など、合わせて11言語の対応が可能となった。

【今後の方向性】

- ①引き続き、市バス案内のエキスパートとしての活動を通じて、市バスの快適なご利用環境をお客様に提供する。
- ②また、市バス・交通局のイメージアップにつながる活動として、これまでの活動に加え、SNS等を活用した情報発信を図るほか、各種イベントへの参加を通じ、積極的なPRに務める。
外国人観光客に対し、きめ細やかな対応を行うとともに、“おもてなし”の心に溢れたお客様サービスを提供することで「コンシェルジュに出会えてよかった」と実感いただけるよう、更なるレベルアップに努める。

7 市バス観光マップ「バスなび」(中国語・韓国語版)の作成

…市バスの乗車方法や主な観光地へのアクセスを分かりやすくまとめた「バスなび」について、外国人観光客へのご案内を充実させるため、英語版に加え、中国語版・韓国語版を新たに作成する。

この事業を進めるための取組		外国人観光客に対する案内の充実を図るため、中国語版及び韓国語版の市バス観光マップ「バスなび」を作成		
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
バスなび(中国語版)の発行	発行	発行	100%	A
バスなび(韓国語版)の発行	発行	発行	100%	
成果指標	成果目標	成果実績値	成果達成度	
バスなび(中国語版)の発行部数	10万部	30万部	300%	
バスなび(韓国語版)の発行部数	10万部	20万部	200%	

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、目標どおりバスなびの中国語版，韓国語版を10月に作成した。

成果について、お客様にご好評をいただき、中国語版・韓国語版ともに、目標の10万部を超える発行部数となったことから、総合評価は「A」とした。

【27年度の取組】

- ・既存の日本語版・英語版に加え、特に急増しているアジア人観光客に対応すべく、平成27年10月から中国語版・韓国語版の「バスなび」を配布し、中国人・韓国人向けに更にわかりやすい市バスの案内を行った。
- ・発行部数について、見込みでは各10万部としていたが、お客様にご好評をいただき、需要が高かったことから増刷を行い、多くの方に市バス・地下鉄を便利にご利用いただいた。

【今後の方向性】

- ・より円滑かつ便利に市バス・地下鉄をご利用いただくため、「バスなび」の翻訳内容と車内アナウンス、バス停等の翻訳内容の表現統一等を行い、外国人観光客にとって、より分かりやすいマップとなるよう改善していく。

8 4 箇国語対応コミュニケーション支援ボードの作成

…海外からのお客様と乗務員、駅係員が円滑な意思疎通を図るため、4 箇国語表記とイラストによるボードを活用し、お客様サービスの更なる向上を図る。

この事業を進めるための取組		市バス車両・地下鉄駅改札に「多言語対応コミュニケーションツール」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
市バス車両への「4 箇国語コミュニケーションボード」の設置	制作・設置	制作・設置	100%	A
地下鉄駅の改札への「翻訳機能付きタブレット端末」の設置	制作・設置	制作・設置	100%	
成果指標	成果目標	成果実績値	成果達成度	
市バス「4 箇国語コミュニケーションボード」の設置数	全車両（804 両）	全車両（804 両）	100%	
地下鉄改札「翻訳機能付きタブレット端末」の設置数	全駅（31 駅）	全駅（31 駅）	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、目標どおり設置することができた。
成果について、目標どおり市バス全車両、地下鉄全駅に設置し、市バス・地下鉄をご利用の多くの外国人観光客へのサービス向上を図ったことから、総合評価を「A」とした。

【27 年度の取組】

- 外国人観光客と円滑にコミュニケーションを図り、市バス・地下鉄を快適にご利用いただき、国際観光都市・京都のイメージアップを図るため、市バスの全車両（804 両）に、「4 箇国語対応コミュニケーションボード」を配備し、地下鉄全駅（31 駅）の改札窓口に、40 箇国語以上対応の「翻訳機能付きタブレット端末」を設置するなど、市バス全車両、地下鉄全駅でのサービス向上を図った。

※平成27年11月に市バス全車両、地下鉄主要3駅（京都、四条、烏丸御池）に設置
※平成28年3月に地下鉄全駅に設置

【今後の方向性】

- 市バスでは、お客様やバス運転士からの意見を基に必要に応じて改良を加えるなど、よりの確で分かりやすい案内ツールとして今後も活用していく。
- 地下鉄では、各駅に設置した翻訳付タブレットを活用し、引き続き、外国人観光客に対し、的確で分かりやすい案内に努め、より一層のサービス向上を図る。

9 地下鉄案内サインの充実

…地下鉄案内サインを分かりやすくすることで、お客様サービスの向上を図る。

この事業を進めるための取組	①案内サインの拡大や配色の変更などにより、駅構内の案内サインを見やすく統一した表示に刷新 ②地下鉄駅出入口地上部の駅名標を鉄道のピクトグラム（絵文字などの視覚記号）を用いたわかりやすい表示に刷新			
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
駅構内の案内サインの刷新	3 駅の調査・製作	3 駅の調査・製作	100%	A
地下鉄駅出入口地上部の駅名標の刷新	烏丸線の調査・製作	烏丸線の調査・製作	100%	
成果指標	成果目標	成果実績値	成果達成度	
駅構内の案内サインの設置	3 駅完了	3 駅完了	100%	
地下鉄駅出入口地上部の駅名標の設置	烏丸線（48箇所）完了	烏丸線（48箇所）完了	100%	

成果	達成	B	A
	未達成	C	B
	未達成	達成	
	活動量		

活動量について、目標どおり実施し、成果についても、目標どおり達成したため、総合評価は「A」とした。

【27年度の取組】

- ①駅構内の案内サインの刷新に向けた調査を行い、鞍馬口駅、今出川駅及び五条駅の駅構内の案内サインを刷新した。
- ②観光客や外国人の方など、どなたでも駅出入口とわかるように、東西線（平成26年度実施済み）に引き続き、烏丸線の48箇所の地下鉄駅出入口地上部の駅名標を「京都市屋外広告物等に関する条例」に適合した色使いにするとともに、「地下鉄」の4箇国語表記、鉄道のピクトグラム（絵文字などの視覚記号）及び駅ナンバリング表示などを導入した駅名標に刷新した。

【今後の方向性】

- ①平成29年度の全駅完了に向け、引き続き、駅構内の案内サインの刷新を行う。

10 地下鉄駅トイレのリニューアル

…北大路駅、今出川駅のトイレについて、全面改修を実施する。

この事業を進めるための取組		北大路駅及び今出川駅のトイレで段差解消、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全面改修		
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
北大路駅及び今出川駅のトイレ改修	調査・施工	調査・施工	100%	A
成果指標	成果目標	成果実績値	成果達成度	
北大路駅及び今出川駅のトイレ供用開始	供用開始	供用開始	100%	

成果	達成	B	A
	未達成	C	B
		未達成	達成
		活動量	

活動量について、目標どおり実施し、成果についても、目標どおり達成したため、総合評価は「A」とした。

【27年度の取組】

- ・北大路駅及び今出川駅のトイレ改修に向けた調査を行い、多くの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27年12月18日に北大路駅で、平成28年2月5日に今出川駅で供用を開始し、お客様サービスの向上を図った。

【今後の方向性】

- ・引き続き、トイレの更新時期にあわせて、高齢者や外国人の方など、多くの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する。
- ・平成28年度は京都駅のトイレ改修を行うとともに、五条駅のトイレ改修に係る設計を行う。

11 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」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バス接近表示器の整備加速 ②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 ③四条通（河原町・高倉）へのバス停整備 ④広告付きバス停留所上屋整備事業の推進 ⑤照明・ベンチの整備推進		
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
バス接近表示器の設置に向けた活動 （関係機関との調整等）	80箇所	84箇所	105%	B
「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	20箇所	200%	
四条通（河原町・高倉）へのバス停整備に向けた活動	関係機関との調整、設置工事等	関係機関との調整、設置工事等	100%	
広告付きバス停留所上屋の整備に向けた活動 （現地調査、関係機関との調整等）	50箇所	77箇所	154%	
簡易ソーラー式照明器具の設置に向けた活動 （現地調査、関係機関との調整等）	30箇所	30箇所	100%	
バス停留所のベンチ設置に向けた活動 （現地調査、関係機関との調整等）	18箇所	33箇所	183%	
成果指標	成果目標	成果実績値	成果達成度	
バス接近表示器設置数	80箇所	84箇所	105%	
「バスの駅」設置数	10箇所	20箇所	200%	
四条通（河原町・高倉）へのバス停整備	供用開始	供用開始	100%	
広告付きバス停留所上屋設置数	50箇所	21箇所	42%	
簡易ソーラー式照明器具設置数	30箇所	30箇所	100%	
バス停留所ベンチ設置数	18箇所	33箇所	183%	

成果	達成	B	A
	未達成	C	B
		未達成	達成
		活動量	

平成27年度は、活動量指標のいずれの取組においても目標を達成したが、成果指標については、広告付きバス停留所上屋の設置数が目標に達しなかったため、総合評価を「B」とした。

【２７年度の取組】

- ①バス接近表示器については、精力的に取組を進めた結果、設置数は目標を上回る８４箇所となった。
- ②「バスの駅」についても、新たにコンビニエンスストアと連携するなど、多様な展開に取り組み、目標を大幅に上回る２０箇所の設置を行った。
- ③四条通（河原町・高倉）バス停については、雨にぬれずにバスをお待ちいただけるよう上屋を設置することとし、歩道拡幅工事の完成に合わせて平成２７年１０月末に４箇所のバス停整備を完了することができた。
- ④広告付きバス停留所上屋については、目標を上回る候補箇所を選定したが、設置場所に係る近隣の方々の承諾が得られないことや地下埋設物が支障することにより、多くの箇所で年度内の設置が困難となったため、計２１箇所の設置にとどまり、目標を達成することができなかった。
- ⑤簡易ソーラー式照明器具については、目標どおり３０箇所のバス停に設置した。
バス停留所ベンチについては、京都国道事務所管内の歩道への設置に精力的に取り組むとともに、四条通（河原町・高倉）バス停や広告付き上屋の整備分も含め、目標を上回る３３箇所のバス停に設置することができた。

【今後の方向性】

- ①バス接近表示器については、インターネットを活用した「モニター型」を平成２６年度から３箇年で約２００箇所に設置することとしており、平成２８年度は８０箇所（「バスの駅」１０箇所含む。）の設置に取り組む。
- ②「バスの駅」については、狭隘な歩道に隣接する土地所有者や地域の方々の協力のもと、平成２８年度は１０箇所以上への設置を目指す。
- ④広告付きバス停留所上屋については、今年度も継続して取組を進め、更に１５箇所のバス停に設置した。平成２８年度は引き続き広告付き型の設置に取り組むとともに、市内周辺部等への設置を集中的に推進するため、従来型の上屋２５箇所の設置に取り組む。
- ⑤ソーラー式バス停照明については、設置スピードを大幅に向上させ、年間１００箇所の設置に取り組む。

12 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、本市のあらゆる政策を総動員して、全庁を挙げた取組を進める。

この事業を進めるための取組		①各局区による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5万人増客推進本部」におけるアクションプログラムの総件数	373件 (27年度当初)	398件 (28年度当初)	107%	A
若手職員増客チームによる取組の実施件数	6件	7件 (27年度実績)	117%	
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)	358千人 (27年度予算)	372千人 (27年度実績)	104%	

成果	達成	B	A
	未達成	C	B
		未達成	達成
		活動量	

活動量は、アクションプログラムの総件数及び若手職員増客チームによる取組の実施件数ともに目標を上回り、成果指標である地下鉄旅客数についても目標を上回ることができたことから、総合評価を「A」とした。

【27年度の取組】

- ①「京都市地下鉄5万人増客推進本部」において、「高速鉄道事業経営健全化計画」の下半期に当たる5年間(平成26年～平成30年)を実施期間として、「地下鉄駅を核としたまちづくりの推進」、「地下鉄駅及び周辺での観光・集客イベントの開催」、「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」を重点方針としたアクションプログラムを策定し、全庁を挙げて増客に向けた取組を着実に進めた。
- ②各局区の若手職員で構成する「若手職員増客チーム」では、駅周辺施設やイベントとの連携の取組や地下鉄深夜便「コトキン・ライナー」のPR活動など、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た。

こうした全庁を挙げた取組の結果、地下鉄の1日当たりの旅客数は、目標を大きく上回ることができた。

【今後の方向性】

- ①引き続き、アクションプログラムに基づき、全庁一丸となって攻めの取組を推進するとともに、相互にしっかりと連携を図りながら更なる増客を目指していく。
- ②若手職員増客チームについては、平成28年6月から第7期のチーム活動がスタートしており、今後も増客に向けた取組を展開していく。

13 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う。				
この事業を進めるための取組	①地域や事業者などに御協力いただき、駅出入口への案内表示を充実する「地下鉄道しるべ」事業を推進 ②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」を開催 ③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	15件	17件	113%	A
「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	9大学	9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	7企業	100%	
平安女学院大学との連携取組	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	15箇所	17箇所	113%	
「駅ナカアートプロジェクト」参加大学	9大学	9大学	100%	
「駅ナカアートプロジェクト」協賛企業	7企業	7企業	100%	
平安女学院大学との連携による駅周辺の情報誌の発行	6回発行 (当初予定回数)	6回発行	100%	
地下鉄旅客数(1日当たり)	358千人 (27年度予算)	372千人 (27年度実績)	104%	

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、目標を上回り実施し、成果についても、目標を上回り達成したため、総合評価は「A」とした。

【27年度の取組】

- ①「地下鉄道しるべ」事業について、蹴上駅、東山駅、烏丸御池駅及び二条城前駅周辺の事業者の方々などと設置場所や表示内容等について協議し、事業者の方々などの御協力を得て、計17箇所に案内表示を設置させていただいた。
- ②「駅ナカアートプロジェクト」について、9大学及び7企業に参加及び協賛していただくとともに、今回は市バス車両車体側面を活用した作品も製作させていただいた。
- ③平成27年3月に「観光及び公共交通の振興に関する協定」を締結した平安女学院大学と連携し、駅周辺施設を、学生が取材し、記事を作成して紹介するフリーペーパーを、

予定通り 6 回発行し、地下鉄各駅に配架することで、若い学生の視点から駅周辺の魅力を発信することができた。

【今後の方向性】

- ①「地下鉄道しるべ」事業について、引き続き、案内表示の充実に取り組み、お客様サービスの向上に努めていく。
- ②「駅ナカアートプロジェクト」について、引き続き、「学・産・官」の連携・協力で取り組んでいくとともに、参加大学及び協賛企業の増加を目指していく。
- ③引き続き、大学生の若い活力も活用しながら、地下鉄の増客に資する取組を進めていく。

14 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する。

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プロモーション動画の展開など、積極的な地下鉄利用促進活動の展開		
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	429万円 (収支採算ライン額)	432万円	101%	
ポスターの展開枚数	1,500枚	1,500枚	100%	
プロモーション動画の展開箇所	20箇所	24箇所	120%	

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、目標どおり実施し、成果については、目標を上回り達成したため、総合評価は「A」とした。

【27年度の取組】

- ・オリジナルグッズについて、収支採算ラインの確保を最低限の目標に掲げて事業を進め、平成27年度は「地下鉄に乗るっ」クリアファイルセットなどを製作し、目標を上回る売上げを達成した。
- ・ポスター製作について、地下鉄沿線施設3箇所（京都文化博物館、京都コンサートホール及びロームシアター京都）とコラボレーションし、駅構内などにおいて展開した。
- ・平成26年に製作したプロモーション動画について、区役所・支所などで放映するとともに、神戸市交通局の御協力を得て、神戸市営地下鉄駅でも放映した。

【今後の方向性】

- ・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、内容や手法を工夫していく。
- ・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」など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に努めていく。

15 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、大学などとの積極的な連携により、一層の利用促進を図る。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う。

この事業を進めるための取組	ご利用いただきやすい系統・ダイヤ編成の実施			
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
ご利用いただきやすい系統・ダイヤ編成の実施	実施	実施	100%	A
成果指標	成果目標	成果実績値	成果達成度	
市バス旅客数 (1日当たり)	338千人 (27年度予算)	353千人 (27年度実績)	104%	

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27年3月にダイヤ改正を行い、路線・ダイヤの拡充を図り、平成27年9月に路線・ダイヤの一部変更を実施した。

その結果、成果指標である1日当たりの旅客数が目標を上回ったことから、総合評価は「A」とした。

【27年度の取組】

- 市バスの更なる利便性向上を目指し、平成27年3月に路線・ダイヤの充実を図るダイヤ改正を行った。
具体的には、「主要系統や直行系統、観光地へのアクセス系統の増便」や、「阪急西京極駅などの鉄道駅との結節強化、乗継利便性向上」に加え、「京都学園大学太秦キャンパス開校にあわせた利便性向上」などを行った。
- 平成27年9月には、魅力あふれる岡崎エリア内を回遊し、更には、鉄道駅やまちなかへと結ぶ「京都岡崎ループ」を新設した。
- 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、一日当たりの旅客数は目標を大きく上回った。

【今後の方向性】

- 平成28年3月に実施したダイヤ改正では、「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」、「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」、「京都駅南口駅前広場整備に合わせた路線・ダイヤの拡充」の3つの観点を中心に、更なる路線・ダイヤの充実に取り組んだ。
- 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んでいく。

16 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る。

この事業を進めるための取組	コトチカ Kotochika御池の増床及び今出川駅における駅ナカ店舗の開業			
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 御池増床開業	4店舗	4店舗	100%	A
今出川駅構内店舗開業	1店舗	1店舗	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	791百万円 (27年度予算・税込)	881百万円 (27年度決算・税込)	111%	

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、地下鉄烏丸御池駅及び今出川駅において駅ナカ店舗開業の目標を達成することができた。

また、成果指標の「駅ナカビジネス」収入額についても、目標を上回ったことから、総合評価は「A」とした。

【27年度の取組】

- ・平成27年11月の今出川駅構内店舗の開業や平成28年1月の「Kotochika 御池」の増床開業、また、ATMの増設などにより、駅ナカビジネスは当初予算を上回る収入を達成することができた。

【今後の方向性】

- ・駅の特性に応じた地下鉄商業空間「Kotochika」の拡大を図り、平成30年度における駅ナカビジネス収入年額10億円を達成し、その後も更なる増収を目指す。
- ・平成28年度は、「Kotochika 京都」増床の工事を着実に進め、平成28年度中の開業を目指す。また、「Kotochika 北大路」の整備に取り組む。
- ・集客イベントの開催や店舗の販促PRを実施することで、駅ナカビジネスの更なる周知、浸透を図り、一層の増収を目指すとともに、地下鉄駅の魅力、賑わい創出及び活性化に努め、より多くの方の地下鉄利用につなげていく。

17 コスト削減策（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し、経費の削減に努め、あらゆる事業を徹底的に見直し、経常経費の削減を図る。				
この事業を進めるための取組		①地下鉄設備の更新期間延長 ②予算の執行管理の強化		
活動量指標	活動量目標	活動量実績値	活動量達成度	総合評価
改集札機、券売機、駅照明設備、変電設備及び昇降機設備の適切な検査・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%	
成果指標	成果目標	成果実績値	成果達成度	
改集札機の更新期間延長（13年→18年以上）	20台	20台	100%	
券売機の更新期間延長（13年→18年以上）	80台	80台	100%	
昇降機設備の更新期間延長（30年→31年以上）	20台	20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）	13.3%（532百万円）	102%	

成果	達成	B	A
	未達成	C	B
		未達成	達成
		活動量	

活動量の地下鉄設備の適切な検査・点検及び経費の削減目標を達成する予算の編成、成果指標の地下鉄設備の更新期間延長及び平成20年度予算に対する経費の削減ともに、目標を上回っていることから、総合評価は「A」とした。

【27年度の取組】

- ①適切な検査・点検を行うことで、地下鉄設備の更新期間を延長し、コスト削減に努めた。
- ②平成22年3月に策定した「高速鉄道事業経営健全化計画」では、コスト削減策として、平成25年度予算で「経常経費の13%削減」（平成20年度予算比）を目標とした。平成26年度以降も引き続き、この目標を継続し、平成27年度は予算編成において、経常経費を平成20年度予算比13.3%削減したことで、目標を達成した。

【今後の方向性】

- ①適切な検査・点検を行うことで、安全に十分留意しつつ、地下鉄設備の更新期間を延長し、コスト削減に努めていく。
- ②予算の執行管理を強化し、引き続き、経費削減に取り組んでいく。

18 地下鉄事業における一般会計支援等の拡充
…一般会計からの支援を確保・拡充し、収支改善を図る。

この事業を進めるための取組	経営健全化出資金の活用			
活動量指標	活動量目標	活動量実績値	活動量達成度	総合評価
経営健全化出資金の活用	経営健全化出資金の確保	経営健全化出資金の確保	100%	A
成果指標	成果目標	成果実績値	成果達成度	
累積資金不足の増加抑制	△309億円 (計画値)	△309億円 (27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、経営健全化出資金の活用について目標どおり達成することができた。
 これにより、成果指標についても、目標どおり資金不足額を増加させないことができたため、総合評価は「A」とした。

【27年度の取組】

- ・経営健全化出資金については、一般会計から所要の額を繰り入れた。
- ・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ちょく状況を踏まえ、一般会計から繰り入れなかったが、経営努力により資金不足の増加を抑制することができた。

【今後の方向性】

- ・引き続き、所要の出資金、補助金の確保に努め、資金不足増加の抑制を図る。

<参考>

・経営健全化出資

平成15年度に国において創設された制度で、全国的に経営状況が厳しい地下鉄事業について、累積資金不足の抑制と財政構造の強化を図るために、国が健全化団体の指定を行い、起債措置に基づく一般会計からの出資を認めるもの。

従来は平成25年度までの措置とされていたが、平成21年度に国へ精力的に要望してきた結果、経営健全化計画の最終年度である平成30年度までの延長が認められるとともに、出資額の算定の変更（増額）が行われた。

これにより、一般会計から地下鉄事業へ平成22年度～30年度に総額約830億円の出資が可能となった。

19 国への要望 …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国の支援策の充実に要望する。				
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エコレールラインプロジェクト事業に対する補助金の所要額確保 ②地下鉄施設の更新・改良に対する補助制度の拡充 ③烏丸線への転落防止柵の設置推進に対する支援促進 ④高金利建設企業債の借換制度の拡充	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	
補助金の確保 ①エコレールラインプロジェクト事業に対する補助金の所要額確保	補助金の確保	国の平成28年度予算に措置された。	100%	
制度の拡充 ②地下鉄施設の更新・改良に対する補助制度の拡充 ③烏丸線への転落防止柵の設置推進に対する支援促進 ④高金利建設企業債の借換制度の拡充	制度の拡充	制度の拡充については、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、エコレールラインプロジェクト事業に対する予算が措置された。

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」とした。

【27年度の取組】

- ・「エコレールラインプロジェクト事業に対する補助金」については、国の平成28年度予算において所要金額が措置された。
- ・地下鉄に関する補助制度の拡充については、国への要望活動を行ったが、実現には至らなかった。

【今後の方向性】

- ・引き続き、他都市等とも連携して精力的に要望活動を行っていく。

20 コスト削減策（市バス事業）

…点検整備を行い安全性に十分留意して、車両更新年数を14年から18年を目安として延伸し、更新車両数を削減し、あらゆる事業を徹底的に見直し、経常経費の削減を図る。

この事業を進めるための取組	①点検整備の確実な実施 ②車両状態の点検精査を踏まえた更新期間の延長 ③予算の執行管理の強化			
活動量指標	活動量目標	活動量実績値	活動量達成度	総合評価
入念な点検整備を実施し 車両状態を精査する 車齢14年以上の車両	全対象車両実施 (109両)	全対象車両実施 (109両)	100%	A
経費の削減目標を達成する予算の編成	実施	実施	100%	
成果指標	成果目標	成果実績値	成果達成度	
更新年数の延伸により削減した更新車両数 (平成21年度～27年度)	58両 (計画値)	60両 (27年度決算)	103%	
経費の削減 (平成20年度予算に対する削減比率)	5% (150百万円)	6.9% (207百万円)	138%	

成果	達成	B	A
	未達成	C	B
		未達成	達成
		活動量	

活動量の14年以上の車両に対する入念な点検整備の実施及び車両状態の精査、経費の削減目標を達成する予算の編成、成果指標の更新年数の延伸により削減した更新車両数及び平成20年度予算に対する経費の削減とともに、目標を上回っていることから、総合評価は「A」とした。

【27年度の取組】

- ①市バス事業のコスト削減策として、平成21年度からバス車両の点検整備を行い、安全性に十分留意しつつ、これまで14年であった車両更新年数を、18年に延伸した。
- ②従来の「14年更新ルール」によって更新対象となっていた市バス車両109両を1両1両精査し、入念な点検整備を行うことによって、更新車両数を抑制することができ、平成21年度から平成27年度までの累計目標である58両を上回る60両の更新を見送ることができた。
- ③平成24年度決算において、経営健全化団体から脱却したが、「自動車運送事業経営健全化計画」でのコスト削減目標である経常経費の5%削減（平成20年度予算比）を継続目標とし、平成27年度予算編成において、経常経費を平成20年度予算比6.9%削減したことで、目標を達成した。

【今後の方向性】

- ①今後とも入念な点検整備により安全性を確保する。
- ②そのうえで、車両ごとの整備状況や使用状況を見極めつつ、費用対効果を勘案して更新を行っていく。
- ③引き続き、予算の執行管理や徹底したコスト削減を継続するなど、経営の合理化に取り組み、一般会計からの任意補助金に頼らない自立した経営を続けるとともに、黒字を堅持していく。

平成 2 8 年度 京都市交通事業事務事業評価

平成 2 8 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 075-863-5031 FAX 075-863-5039

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