

京都市交通局 職員育成・組織活性化プラン

令和7年度～令和11年度

令和7年3月

京 都 市 交 通 局

目次

1	職員育成・組織活性化プランについて	1
(1)	プラン策定の経緯	1
(2)	プランの目的	1
(3)	プランの期間	1
2	目指すべき職員像・組織像	2
(1)	目指すべき職員像	2
(2)	職員の行動規範（クレド）	3
(3)	目指すべき組織像	3
3	取組項目	4
(1)	職員研修	4
(2)	職員への評価・表彰	5
(3)	働きやすい職場環境づくり	5
(4)	「風通しの良い組織風土」の醸成	6
4	数値目標	7
資料 1	特定事業主行動計画の詳細	
資料 2	障害者活躍推進計画の詳細	
参 考	安全運行・接遇に関する主な研修・表彰（これまでの取組）	

1 職員育成・組織活性化プランについて

(1) プラン策定の経緯

交通局では、これまでから「京都市交通局市バス・地下鉄事業経営ビジョン」において、安全運行の確保、より質の高いお客様サービスの提供、コンプライアンス意識の向上と風通しの良い組織づくり等に取り組むことを掲げ、様々な研修や表彰等を通じて組織力・職員力の向上を図ってきました。

しかしながら、令和6年度に、職員が本市地下鉄において無賃乗車を行い、さらに当該事案の報告を受けた上司職員が隠ぺいを図ろうとする事案が発生しました。その後も、この事案について説明・注意喚起を受けていたにもかかわらず、市バス運転士が後輩職員から意図的に運賃を収受しない事案が発生し、また、当該後輩職員もその行為を正すことなく運賃を支払わず降車しました。

これらの事案や交通局特有の組織風土・業務特性について、外部有識者も参照する「交通局無賃乗車・隠ぺい事案 調査・検証チーム」において調査・検証し、組織の綱紀粛正と活性化の両輪で、不祥事の再発防止・根絶及びお客様から信頼される市バス・地下鉄に向けた取組を進めることとしました。

その具体的取組として、この度交通局の事業特性を踏まえた「職員育成・組織活性化プラン」を策定し、交通事業者として最大の責務である「輸送の安全確保」の徹底、交通局職員としての高い使命感を持って前向きに業務を遂行する職員の育成、正しいと思うことを安心して闊達に意見交換できる「風通しの良い組織風土」の醸成に取り組んでまいります。

なお、これまで策定していた「京都市交通局特定事業主行動計画」及び「障害者活躍推進計画」を本プランに統合し、具体的な方針や取組を定め、全ての職員が安心して活躍できる組織を目指し、働きやすい職場環境づくりを進めていきます。

(2) プランの目的

本プランは、市バス・地下鉄を運営する交通局の事業特性を踏まえた目指すべき職員像及び組織像を掲げ、これに向けた職員の行動規範（クレド）と取組項目を定めることで、全職員・全所属が目標を共有し、一丸となって職員育成・組織活性化の取組を推進することを目的に策定するものです。

(3) プランの期間

本プランの期間は、令和7年度から令和11年度までの5年間とします。

数値目標の達成度合いを毎年度点検し、その結果を基に取組内容を改善していきます。

2 目指すべき職員像・組織像

職員育成と組織活性化を進めるにあたって、目指すべき職員像及び組織像を掲げ、局内で目標を共有するとともに、一丸となって実現に向けた取組を推進します。

(1) 目指すべき職員像

公営交通を担う交通局の職員全員が共通して目指すべき職員像として、次の4つを掲げます。

① 責任と誇りを持って、市バス・地下鉄の安全運行を担う職員

市バス・地下鉄は、市民の皆様をはじめとする多くのお客様を乗せて、1年365日運行しています。運行に直接携わる職員はもちろんのこと、保守管理や内部事務等の間接部門の職員も含めた全員が、市民生活と多様な都市活動を支える市バス・地下鉄の安全運行を担うことに責任と誇りを持つ職員を目指します。

② お客様の立場で考え、親切・丁寧な接遇と利便性向上に取り組む職員

市バス・地下鉄は、年齢、国籍、障害の有無等を問わず、多様なお客様が、毎日、利用されています。様々なお客様がいらっしゃることを理解し、相手の立場を想像して、親切・丁寧な接遇と利便性向上に取り組む職員を目指します。

③ 安定した事業継続のために必要な経営感覚を持つ職員

市バス・地下鉄事業は、税収入によって提供される行政サービスではなく、お客様からの運賃収入等を原資として運営しています。公営企業として将来にわたって安定して事業を継続するために、経営感覚を持って、収入増加策・経費削減策を企画・実践する職員を目指します。

④ 公務員・交通局職員であることを常に意識し、法令を遵守する職員

公務中はもちろんのこと、勤務時間外においても公務員であり、交通局職員であることを意識し、甘い考えを一掃して公私ともに常に自らを厳しく律し、法令を遵守する職員であり続けます。

(2) 職員の行動規範（クレド）

目指すべき職員像に近づいていくため、職員が常に心掛けるべき4つの行動規範（クレド）を以下のとおり掲げます。

- ① 公営交通事業に携わる者としての自覚を持ち、常にお客様の安全を最優先に考えて行動します
- ② 笑顔と感謝の気持ちでお客様サービスを実践します
- ③ コストや費用対効果の意識を持って、主体的・創造的に事業を企画・運営します
- ④ 「小さなズルをしない・させない・許さない」意識を常に持ち、自らの行動を律します

(3) 目指すべき組織像

交通局全体として、また、各所属が目指すべき組織像として次の3つを掲げます。

① 人を育てる風土が醸成されている組織

効果的な人事異動や適正な人事管理を行うとともに、研修や日々の業務を通じて、公務員・交通局職員としての自覚とスキルアップを後押しします。また、職員の努力や成果を評価する組織を目指します。

② 全ての職員が「仕事」も「暮らし」も充実し、生き生きと働いている組織

多様な働き方をする全ての職員が、仕事とプライベートのどちらも充実し、やりがいを持って「交通局で働けて嬉しい、働き続けたい」と思い、安心して活躍できる組織を目指します。

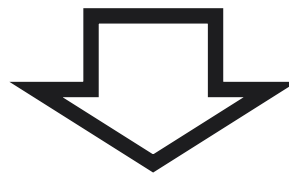
③ 全職員が服務規律を遵守し、闊達に意見交換ができる「風通しの良い組織」

- ・ 甘い考えを一掃し、「小さなズルをしない」、「小さなズルをさせない」よう、コンプライアンス意識の徹底を図ります。
- ・ 「ごまかせる環境」を「ごまかせない環境」に転化させるため、正しいと思うことを安心して言い合える機会の確保・拡充を図り、「風通しの良い組織」を目指します。

3 取組項目

目指すべき職員像・組織像を実現するため、以下の取組を推進し、職員育成と組織活性化を図ります。

目指すべき職員像	目指すべき組織像
①責任と誇りを持って、市バス・地下鉄の安全運行を担う職員 ②お客様の立場で考え、親切・丁寧な接遇と利便性向上に取り組む職員 ③安定した事業継続のために必要な経営感覚を持つ職員 ④公務員・交通局職員であることを常に意識し、法令を遵守する職員	①人を育てる風土が醸成されている組織 ②全ての職員が「仕事」も「暮らし」も充実し、生き生きと働いている組織 ③全職員が服務規律を遵守し、関連に意見交換ができる「風通しの良い組織」



取 組 項 目
(1)職員研修 (2)職員への評価・表彰 (3)働きやすい職場環境づくり (4)「風通しの良い組織風土」の醸成

<主な取組>では、どの所属を対象とした取組であることを示しています。

市バス・地下鉄	主に市バス・地下鉄の現場における取組
市バス	主に市バスの現場における取組
地下鉄	主に地下鉄の現場における取組
記載なし	全所属共通の取組

(1) 職員研修

ア 公務員倫理及び交通局職員としての自覚の徹底

公務員、交通局職員として勤務するうえで基本となる倫理感・職業意識、コンプライアンス意識を職員全員が自覚するよう研修を実施します。

イ 業務上必要な知識・技術の研修及び資格取得の推奨

外部の専門家やOJT（実務を通じての訓練）等による研修や、業務と関連性の高い資格を取得した職員への支援を実施します。

<主な取組>

- ・本プランの趣旨、目指すべき職員像・組織像等を伝える研修【新規 R7～】
- ・公務員倫理に特化した研修【新規 R6～】
- ・職種別、キャリア別等の各種研修
- (例)運転士の目線や車間距離等を測定できる安全運転訓練車を使用した研修 市バス
駅係員や乗務員に対する故障や異常時対応等を想定した定期教育訓練 地下鉄
- ・高齢の方や障害のある方への接遇・介助の基本を習得する資格「交通サポートマネージャー」を有する職員の養成 市バス・地下鉄
- ・業務と関連性の高い資格や職員としてより高度な知識・教養が身につく資格を取得した職員へ、受験料等を支援する資格取得支援制度

(2) 職員への評価・表彰

各職員の業務への取組姿勢や結果を評価し、やりがいに繋がるよう指導・助言・表彰等を行います。

<主な取組>

- ・人事評価制度や所属長等の個別面談
- ・政策提言や業務改善提案等に対する表彰
- ・他の職員の模範として推奨されるべき善行に対する表彰
- ・安全運行や親切・丁寧なお客様接遇に対する表彰 市バス・地下鉄
- ・管理監督職員（係長級以上）が市バス・地下鉄の添乗調査等を行う「全国一お客様サービス実践モニター」 市バス・地下鉄
- ・運転技能・接遇コンテストの開催【新規 R6～】 市バス

(3) 働きやすい職場環境づくり

やりがいをもって安心して働き続けることができるとともに、「真のワーク・ライフ・バランス」実現を図ることができる働きやすい職場環境づくりを進めます。

<主な取組>

- ・働き方改革の推進による時間外勤務の縮減
- ・柔軟で多様な働き方ができる勤務制度の拡充
- ・給与や勤務時間、休日、健康管理など処遇の更なる改善を検討
- ・カスタマーハラスメント対策の推進【新規 R7～】

- ・管理監督職員（係長級以上）への女性登用の推進
- ・男性職員の育児休業取得の促進
- ・障害者雇用の推進
- ・性別にかかわらず全ての職員が活躍できる職場づくりに向けた施設改修等の実施 市バス・地下鉄

(4) 「風通しの良い組織風土」の醸成

交通局の事業特性を踏まえ、職員の育成・組織の活性化に取り組むとともに、コンプライアンス意識を徹底し、高い使命感・緊張感を持ち、不祥事に繋がりがねない緩みを生じさせない「風通しの良い組織風土」を醸成します。

<主な取組>

- ・過去の不祥事事案や再発防止策の風化・形骸化を防ぐ継続的な周知・啓発【充実 R6～】
- ・公務員倫理に特化した研修の実施【新規 R6～】※再掲
- ・正しいと思うことを安心して闊達に意見交換できる組織風土の醸成に向けた啓発や公益通報制度の周知【充実 R6～】

4 数値目標

本プランの進捗状況を管理するため、数値目標を設定したうえで、毎年度、実績を確認し、その結果を基に取組内容を改善していきます。

項目		概要・数式	目標数値	参考 (直近実績)
1	「お客様の声」の礼状比率	交通局ホームページへ届く「お客様の声」の礼状の割合 (礼状数)÷(礼状数+苦情数)	前年度を上回る	R5：66.4%
2	資格取得支援制度の申請件数	資格取得支援制度の申請件数	30 件	R5：27 件
3	表彰件数	政策提言や業務改善提案に対する表彰	15 件	R5：10 件
4	管理監督職員に占める女性職員の割合	(係長級以上の女性職員数) ÷ (係長級以上の全職員数)	12%	R6：7.5%
5	男性職員の育児休業取得率	(育休を取得した男性職員数) ÷ (当該年度に子が生まれた男性職員数)	90%	R5：87.0%
6	職員の時間外勤務時間数	本局勤務者の時間外勤務時間数	186 時間 ／年以下	R5： 205 時間／年
		本局勤務以外（現場：バス営業所、地下鉄運輸事務所、保守管理部門）の時間外勤務時間数	366 時間 ／年以下	R5： 398 時間／年
7	障害者雇用率	(障害のある職員数) ÷ (全職員数)	当該年の 法定雇用率	R6：3.59% (法定雇用率 2.8%)

- 項目4～6については、特定事業主行動計画の詳細（資料1）において目的・目標を記載しています。
- 項目7については、障害者活躍推進計画の詳細（資料2）において目標・取組内容等を記載しています。

特定事業主行動計画の詳細

目的	
京都市交通局では、「次世代育成支援対策推進法」及び「女性の職業生活における活躍の推進に関する法律」に基づき、令和2年4月に京都市交通局特定事業主行動計画を改定し、「全ての職員が仕事でも家庭でも活躍できる職場づくり」に取り組んできました。 今回、新たに策定する京都市交通局職員育成・組織活性化プランに、京都市交通局特定事業主行動計画を統合し、より一体的に働きやすい職場環境づくりを進めていきます。	
目標	
管理監督職員 (係長級以上) への女性登用の推進	○管理監督職員に占める女性職員の割合 目標値：12% この間、女性職員の意欲と能力に応じた職場配置や登用を推進してきた結果、係長級以上に占める女性職員の割合は上昇しています。 引き続き、女性職員の積極的な採用、登用の推進、育児休業中の職員に対する復帰支援等に取り組み、女性の職業生活における活躍を推進します。
男性職員の 育児休業取得 の促進	○男性職員の育児休業取得率 目標値：90% 国では、「こども未来戦略方針」において、地方公営企業職員の男性の育児休業取得率について、目標を85%（令和12年度）に設定しています。 京都市交通局では、既に国の目標値を超える取得率（実績87%（令和5年度））になっていることから、より高い目標値を設定し、引き続き男性職員の育児休業取得を促進します。
働き方改革の 推進による 時間外勤務の 縮減	○本局勤務者の時間外勤務時間数 目標値：186時間／年以下 ○本局勤務以外（現場：バス営業所、地下鉄運輸事務所、保守管理部門）の時間外勤務時間数 目標値：366時間／年以下 これまでから長時間労働の解消に向け、時間外勤務縮減の取組を推進してきており、引き続き「真のワーク・ライフ・バランス」の実現に向け各種取組を推進し、働きやすい職場環境づくりを進めます。

障害者活躍推進計画の詳細

現状	
障害者雇用に関する課題	京都市交通局における障害者雇用率については、これまでから法定雇用率を上回ってきましたが、今後、法定雇用率の引き上げ及び除外率の引き下げが予定されていることから、引き続き法定雇用率を上回ることができるよう障害者雇用を促進していく必要があります。
目標	
採用に関する目標	○毎年6月1日時点の障害者雇用率が法定雇用率を上回ることを目指します。 ○評価方法：毎年 of 任免状況通報により把握・進捗管理 (参考)令和6年6月1日時点の障害者雇用率: 3.59%
定着に関する目標	○不本意な離職者を極力生じさせないことを目指します。 ○評価方法：毎年 of 任免状況通報により定着状況を把握
取組内容	
障害者の活躍を推進する体制整備	○障害者雇用の促進及び障害者活躍推進計画の円滑な実施を図るため、障害者雇用推進者（企画総務部職員課長）を選任します。 ○障害者職業生活相談員（実務経験や認定講習を修了するなどの資格を満たした職員）を選任し、職場や障害のある職員からの相談体制を整備します。 ○障害者職業生活相談員に選任した者（選任予定の者を含む。）全員について、京都労働局が開催する障害者職業生活相談員資格認定講習を受講させます。
障害者の活躍の基本となる職務の選出・創出	○身体障害等により従来の業務遂行が困難となった障害者から相談があった場合は、負担なく遂行できる職務の選定及び創出について検討します。
障害者の活躍を推進するための環境整備・人事管理	○人事評価面談等を通じて、障害のある職員から必要な配慮等の有無を把握することとし、その結果を踏まえて検討を行い、継続的に必要な措置を講じます。 ○また、措置を講じるに当たっては、障害のある職員からの要望を踏まえつつも、過重な負担にならない範囲で適切に実施します。
その他	○国等による障害者就労施設等からの物品等の調達の推進等に関する法律に基づく障害者就労施設等への発注等を通じて、障害者の活躍の場の拡大を推進します。

安全運行・接客に関する主な研修・表彰（これまでの取組）

【共通】

○全国一お客様サービス実践モニター

管理監督職員（係長級以上）が、市バス・地下鉄の乗務員や改札口に立つ駅係員の業務状況を調査し、接客の優秀な職員を表彰するとともに、必要な指導を行う。

○交通サポートマネージャーの養成

公益財団法人交通エコロジー・モビリティ財団が交通事業者を対象に実施する、高齢の方や障害のある方への接客・介助の基本を習得するための研修により、「交通サポートマネージャー」の資格を持つ職員を養成。

○接客態度優秀者表彰

接客態度が優秀で、職員の模範となる職員に対する表彰。

○無事故団体表彰

規程に定める時間数または、走行キロ数に達するまでの期間において、有責事故がなく、かつ事故の発生件数が少ないとき等に、当該所属に行う表彰。

【市バス】

○新規採用市バス運転士研修

運賃制度、バス車両に搭載している機器、運転操作・接客の基本等の机上研修に加え、車両感覚や実際に運行する路線・停留所の走行環境を学ぶ集合乗務研修、指導運転士とマンツーマンでのお客車を乗せた現場実習等を実施。

○経験年数に応じた安全運行・接客研修

運転士に対して、採用後三年間は毎年、採用四年目以降は3年に1回セミナーを継続的に実施し、外部講師からも運転技能や接客の評価・指導を受けることで、更なる安全運行と親切なお客様接客の徹底を図る研修。

○指導運転士（コーチング）研修

バスに乗務するだけでなく、他の運転士への指導も行う指導運転士が、運転技術・安全意識向上のための理論やコーチング技法を交通教育の専門家である交通心理士から学ぶ研修。

○事故防止重点研修

運転士や運行管理者を対象に、事故発生状況や検証データに基づき、事故防止の徹底を図る研修。

○安全運転訓練車によるセーフティーサポート研修

運転士の視点や車間距離、車体の動揺測定装置等を搭載した「安全運転訓練車」を活用し、安全運転の技術向上を図る研修。

○運行管理者研修

営業所で運転士の指導監督等の業務を行う運行管理者が、安全運行のために注意すべき点や、指導するうえで必要なコミュニケーションスキルを外部の専門家から学ぶ研修。

○無事故運転者表彰

勤務態度が優秀で、1年間以上無事故であった市バス運転士に対する表彰。

【地下鉄】

○駅職員養成研修

高速鉄道運輸職員として採用された職員が、駅職員として勤務するうえで必要な法規や運賃制度、鉄道の知識等を机上及び実習で学ぶ研修。

○高速車掌養成研修

駅職員が、車掌として勤務するうえで必要な法規や車両、鉄道信号等の知識を机上及び実習で学ぶ研修。

○高速運転士養成研修

高速車掌が、高速運転士として勤務するうえで必要な法規や車両、鉄道信号、運転理論、鉄道電気等の知識を机上及び実習で学ぶ研修。

○助役養成研修

高速運転士が、助役として勤務するうえで必要な法規や信号保安、異常時の処置等を机上及び実習で学ぶ研修。

○定期教育訓練

輸送の安全を確保するための十分な知識・技能の保有と資質の向上を図ることを目的に、駅職員、乗務員（高速車掌、高速運転士）、助役の全員がそれぞれの職で必要な作業要領や異常時の処置等を机上及び実習で学ぶ研修。