

(広報資料)

平成28年9月1日  
京都市交通局  
企画総務部総務課  
電話 863-5031



「京ちゃん」 「都くん」

## 京都市交通局市バス・地下鉄中期経営方針の策定について

交通局では、市民の皆様の生活基盤の中核を担う公共交通として、ひとと公共交通優先の「歩いて楽しいまち・京都」を推進するため、市バス・地下鉄中期経営方針（平成24年度から27年度）を策定し、市バス・地下鉄の安全対策とサービス向上並びに、経営改善に取り組んできました。

この度、市バス・地下鉄のこれまでの収支改善や取組の進捗を踏まえ、平成28年度から31年度までの4年間における、経営の基本方針と重点取組を明らかにする「京都市交通局市バス・地下鉄中期経営方針」を策定しましたのでお知らせします。

この4年間においては、市バス・地下鉄の安全対策や接遇、利便性の向上の取組について、これまでの取組から「より一歩上」をめざした更なる充実を図るとともに、地下鉄事業では、計画していた運賃値上げを回避しつつ、平成30年度までに健全化団体からの脱却をめざします。

今後、この方針に基づき、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、地下鉄事業の収支改善、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、本市の発展に貢献できるよう、まい進して参ります。

### 記

#### 1 京都市交通局市バス・地下鉄中期経営方針の概要

##### (1) 取組期間

平成28年度から31年度までの4年間

##### (2) 趣 旨

市バス・地下鉄事業の収支改善の進捗や、これまでの取組の成果を踏まえ、「はばたけ未来へ！京プラン」の新たな実施計画に掲げる取組と、地下鉄の経営健全化計画を着実に推進するため、今後4年間の基本方針と重点取組を明らかにするもの

### (3) 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
- 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す

### (4) 重点取組

- ①更なる安全の徹底とお客様接遇向上
- ②路線・ダイヤやＩＣサービスの充実等による利便性向上
- ③バス待ち環境の向上
- ④積極的な地下鉄のお客様増加策の推進
- ⑤駅ナカビジネスの展開等による増収の推進
- 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
- ⑦安定した経営基盤の確立

## 2 入手方法

京都市交通局市バス・地下鉄中期経営方針は、本日から、京都市情報館内の京都市交通局のホームページに掲載します。

【京都市交通局URL】 <http://www.city.kyoto.lg.jp/kotsu/>

(広報資料)

# 京都市交通局 市バス・地下鉄中期経営方針

---

[平成28年度～平成31年度]



平成28年8月  
京都市交通局

# 趣旨・基本方針・重点取組

## 〔趣旨〕

市バス・地下鉄事業の収支改善の進捗や、これまでの取組の成果を踏まえ、「はばたけ未来へ！京プラン」の新たな実施計画に掲げる取組と、地下鉄の経営健全化計画を着実に推進するため、今後4年間の基本方針と重点取組を明らかにするものです。

## 〔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
- 2 路線・ダイヤやICサービスの充実等による利便性向上
- 3 バス待ち環境の向上
- 4 積極的な地下鉄のお客様増加策の推進
- 5 駅ナカビジネスの展開等による増収の推進
- 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
- 7 安定した経営基盤の確立

# 重点取組1 更なる安全の徹底とお客様接遇向上

輸送の安全は交通事業者の最大の責務です。お客様に市バス・地下鉄を快適に御利用いただくため、“事故を絶対に起こさない”という決意のもと、更なる安全対策と、お客様接遇の向上に努めます。

## ① 市バスの事故防止の取組の推進

### ◆ 運転士の更なる資質向上

- ・ 事故防止啓発映像コンテンツを活用した情報共有
- ・ 若年嘱託運転士安全徹底セミナーの実施
- ・ 自動車運転士セミナーの充実

### ◆ 運行管理者等の指導能力向上

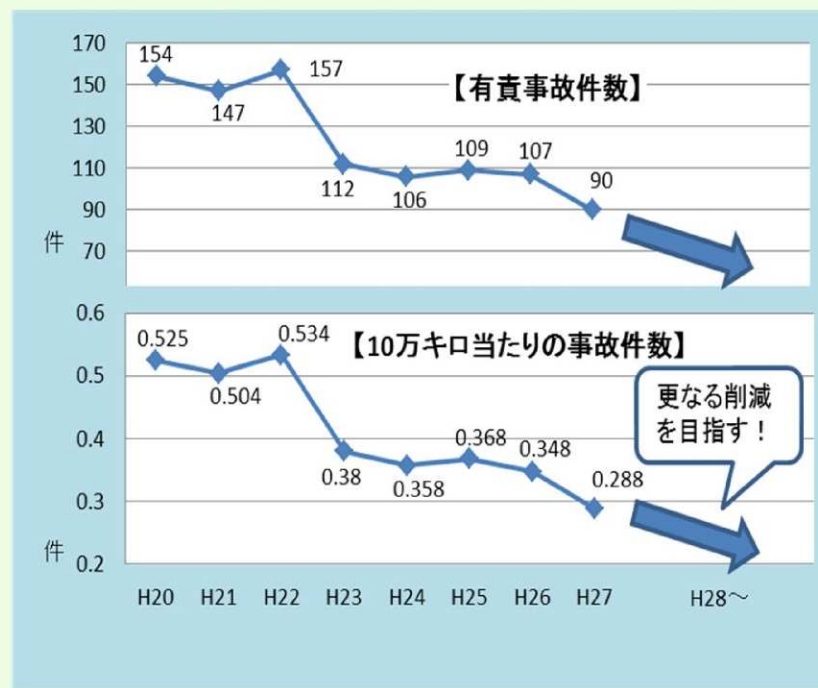
- ・ 事故防止コンサルティングの継続実施

### ◆ ハード面等での安全性向上

- ・ 車両ヘッドライトのLED化等による夜間視認性の向上
- ・ 走行環境改善の取組などの事故防止重点強化策の継続実施

### ◆ 委託先との連携

- ・ 全市バス安全運行推進会議（毎月開催）等による委託先との情報連携



## ② 地下鉄の安全対策の推進

### ◆ 地下鉄乗務員・駅職員等，運輸部門職員の更なる資質向上

- ・添乗指導の強化による基本動作の徹底や定期教育訓練，防災訓練の実施

### ◆ 保守部門職員の更なる資質向上

- ・保線，電気両部門それぞれの大型保守用機械を用いた相互救援訓練，車両脱線復旧訓練や定期的な技術研修の実施

### ◆ 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車両導入着手

- ・平成33年度に供用開始から40年を経過し更新時期を迎える烏丸線車両9編成について，ATO（自動列車運転装置）を搭載した新型車両の更新に着手します。また，可動式ホーム柵の全駅設置に向けた車両整備計画を平成30年度までに策定します。

### ◆ その他ハード面での安全性向上

- ・ホーム端への「注意喚起ライン」を設置

可動式ホーム柵が未設置の烏丸線12駅について，平成28年度中にホーム端への「注意喚起ライン」を設置し，安全対策の強化を図ります。

- ・地下鉄駅出入口への止水板の更なる設置推進

現時点での最大規模の被害想定（東海豪雨並み）のもとに策定されている「京都市防災マップ（水災害編）」を基に浸水想定が50cm以上の出入口及び，過去の履歴から内水氾濫の危険性のある出入口12駅31箇所について，平成31年度までに止水板を新設または補強を行い，浸水対策の強化を図ります。

これにより，止水板の設置が必要な14駅36箇所全てに設置を完了します。

### ③ 更なるお客様接遇向上の取組の推進

平成26年度からの2年間にわたる「全国一お客様サービス実践プロジェクト」の取組により、お客様サービスが向上した成果を踏まえ、「あんぜん・ていねい・にこにこ・はきはき・てきはき」の5つのキーワードに基づく21項目の取組を全職員が実践するとともに、新たなサービス向上研修の実施などに取り組みます。

また、「お客様が求めるサービス」を常に追求し、調査や評価制度の見直しなど、「お客様目線」で点検・改善を図りながら取組を深化させ、引き続き「全国一お客様サービス」の実現に全力で取り組みます。

#### 「全国一お客様サービス実践プロジェクト」の成果

- 外部委員による2回のモニタリング調査の結果、市バス・地下鉄ともに案内、応対など全ての分野で評価結果が向上
  - ◆ 全項目で満足度70%以上
  - ◆ 全項目で4段階評価での最高評価が35%以上
  - ◆ 前回満足度が低かった項目は大幅に改善



#### ◆ お客様サービス向上の取組

- ・全職員による21項目の実践

#### 21項目の主な取組

- 全職員による「お客様」をはじめ丁寧な言葉遣い
  - 市バス乗務員の乗務交替・起終点の挨拶
  - 地下鉄職員の車内点検時の挨拶
  - 駅係員の「おはようございます」、「いってらっしゃいませ」などの気持ちの良い挨拶 など
- ・21項目の実践取組を反映した新たな接遇マニュアルの作成
  - ・よりお客様目線に立った職員モニター制度の見直し・実施
  - ・多言語、手話研修や新たなお客様サービス向上研修の実施

## 重点取組2 路線・ダイヤやICサービス充実等による利便性向上

現在の路線網を維持するとともに、より便利に、快適に市バス・地下鉄を御利用いただけるよう、路線・ダイヤの充実や、ICサービスの充実に努めます。

### ① 市バスの主要系統における利便性と快適性向上

増車等により輸送力を増強し、御利用の多い主要系統の増便等により、混雑緩和を図り、利便性と快適性を更に向上させます。



### 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

現在の路線網を維持しつつ、市バスネットワークの持つ長所、サービスをお客様視点で更に拡充し、周辺部においては、地域にお住いの皆様が主体となり実践するMMIに協働して取り組み、地域のまちづくりに資する路線・ダイヤの充実を図ります。





### ③ 通勤・通学時間帯における地下鉄の増便

お客様の増加により、混雑している状況を緩和するため、朝夕の通勤・通学時間帯に増便を実施し、より快適に御利用いただける地下鉄をめざします。



### 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

IC定期券及びICカードによる乗継割引サービスを平成29年4月に導入するとともに、更なるサービス拡充に向け検討・実施することにより、ICカードの普及促進を積極的に図ります。

- ◆ ICOCAカードを利用した定期券及びICOCAカードの駅施設等での発売開始
- ◆ PiTaPaカードによる定期相当サービスの開始
- ◆ 全国相互利用サービスに対応したICカードによる乗継割引サービスの開始
- ◆ ICOCAカードを利用した地下鉄と民間鉄道会社との連絡定期券の実施・拡充
- ◆ ICカードによる地下鉄と民間バス会社との乗継割引サービスの検討・実施

### ⑤ ひとと環境にやさしいバス車両の導入促進

新たに購入するすべてのバス車両を「ノンステップバス」とすることにより、平成29年度までに、車椅子を御利用のお客様が御乗車しやすい「バリアフリー対応バス」の導入率100%をめざします。また、環境にやさしい「アイドリングストップバス」についても、平成32年度までに導入率100%をめざします。

【導入状況(27年度末時点, 804両中)】

- ・バリアフリー対応バス 777両(96.6%) (うちノンステップバス 748両(93.0%))
- ・アイドリングストップバス 784両(97.5%)

## ⑥ 地下鉄駅・車両照明の設備更新に合わせたLED化の推進

### ◆ 地下鉄駅照明

駅照明設備が更新時期を迎える烏丸線の九条駅から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化を行います。

### ◆ 地下鉄車両照明

車内照明設備が更新時期を迎える烏丸線車両11編成(4編成は平成26, 27年度に実施済)及び東西線車両17編成について、平成32年度までにLED化を完了します。

## 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

### ◆ 地下鉄京都駅のエレベーター増設

京都駅の駅ナカ第2期増床工事に伴う京都駅南改札付近の大規模改修に合わせ、これまでエレベーターのなかった南側のホーム・コンコース間に、ストレッチャー対応が可能な20人乗りの大型エレベーターを、平成28年度中に設置します。

### ◆ 地下鉄駅トイレの改修

開業後30年以上が経過した烏丸線の駅トイレについて、順次段差解消や洋式便器化等の改修工事を行い、平成32年度までに全駅のバリアフリー化を完了します。(平成23年度から順次実施中)

### ◆ 案内サインの充実

老朽化による傷みが目立つとともに、整備時期の違いから不統一なものとなっている駅構内の案内サインについて、平成29年度までに全駅見やすく統一した表示に改修します。(平成26年度から順次実施中)

### ◆ 無人改札口へのIC対応型多機能インターホンの新設

全ての改札口においてICカードエラーの処理を可能とするため、7駅9箇所の無人改札口全てに、駅務室から遠隔操作が可能な「IC対応型多機能インターホン」を、平成30年度までに順次設置します。

## 重点取組3 バス待ち環境の向上

現在1,608箇所あるバス停については、これまでから上屋やベンチ、接近表示器、ソーラー式照明などの設置を行い、バス待ち環境の向上に努めてきましたが、今後も、より安心・快適に市バスを御利用いただけるよう計画的に整備を進めます。

特に、歩道が狭い等の事情により、施設整備が進んでいない周辺部でのバス待ち環境の向上を積極的に推進します。

### ① 周辺部等におけるバス停下屋の整備

現在、上屋が設置されているバス停は、広告付き上屋の171箇所を含め563箇所ですが、今後、民間活力で整備を進めてきた広告付き上屋に加え、市内周辺部等への設置を集中的に推進し、毎年25箇所、4年間で計100箇所の設置をめざします。

### ② バス接近表示器の設置

現在、接近表示器が設置されているバス停は448箇所ですが、インターネット環境を活用した接近表示器を平成28年度に70箇所設置し、平成26年度からの増設計画（3年間で200箇所）は一旦終了しますが、今後も、「バスの駅」の整備など、電源の確保等の条件の整ったバス停へは設置を行っていきます。



### ③ ソーラー式照明の設置

現在、照明のあるバス停は、ソーラー式140箇所を含め739箇所ですが、今後も、周囲に街灯がなく、電源の確保が困難なバス停にソーラー式の照明を毎年100箇所、4年間で計400箇所の設置をめざし、夜間、時刻表が見やすく、安心してバスをお待ちいただける環境をつくります。



### ④ ベンチの設置

現在、ベンチのあるバス停は779箇所です。歩道の幅員が確保できるなどの条件を満たすバス停への設置は概ね完了していますが、今後も、従来のベンチよりも小型のベンチの活用など工夫を行いながら設置拡大に努めます。

### 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

現在、バスの駅は32箇所ありますが、今後も、地域や民間事業者の皆様の御協力のもと、無償で貸していただいた用地や建物施設の一部にバス待ちスペースを創出する「バスの駅」の設置を推進します。敷地の所有者や企業、大学、コンビニエンスストア、公共施設など幅広く協力を求め、毎年10箇所、4年間で計40箇所の設置をめざします。



## 重点取組4 積極的な地下鉄のお客様増加策の推進

京都の文化力，京都創生，観光振興等にも視点を置いた，京都市全庁を挙げた増客の取組や，地域・企業・大学と連携した利用促進の取組の推進を図るとともに，市バス・地下鉄応援キャラクターを活用したイメージUP策を展開することにより，経営健全化計画の目標である1日5万人増客の前倒しでの達成と，お客様数の更なる上乗せに向けて取組を推進します。

### 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

～アクションプログラムに掲げたお客様増加策398件(平成28年6月時点)の推進～

#### ◆ 地下鉄を核としたまちづくりの推進

山ノ内浄水場の跡地活用，岡崎地域，京都駅西部エリア，北山駅周辺地域の活性化等

#### ◆ 地下鉄駅及び周辺での観光・集客イベントの開催

京の七夕，花灯路，京都国際マンガ・アニメフェア，東アジア文化都市，大政奉還150周年記念プロジェクト等

#### ◆ 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

パークアンドライド，ノーマイカーデー，  
モビリティ・マネジメント等

#### ◆ 「地下鉄若手職員増客チーム」による取組の推進



## ② 地域・企業・大学等との連携による魅力向上と利用促進

沿線大学，四園館（動物園，植物園，水族館，青少年科学センター），商業施設，集客施設及び観光MICE関連施設等と連携した，広報や事業を実施し，京都の文化の発信等による誘客の取組を推進します。

## 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

「京まふ」との連携，ポスター展開，「地下鉄の日」などのイベントでのPR，大学はじめ各種団体との連携により，キャラクターのファン層の拡大を図り，より親しみやすい地下鉄をめざします。



## 重点取組5 駅ナカビジネスの展開等による増収の推進

駅の特성에応じたビジネス展開により、増収と駅のにぎわい創出、お客様の利便性向上をめざします。

### 地下鉄商業空間「コトチカ」の展開

- ◆ 「コトチカ」のブランド力を活用した販売戦略及び情報発信の強化
- ◆ 「コトチカ京都」の増床開業
- ◆ 「コトチカ北大路」の新設
- ◆ 新たな駅ナカビジネスの展開に向けた竹田駅をはじめとする各駅の総点検と、あらゆるビジネス展開の検討
- ◆ 更なる増収に向けた全店舗の魅力向上



#### (駅ナカビジネス収入額の推移と目標)



27年度収入額：8.8億円

さらに、コトチカ京都の増床や  
コトチカ北大路の新設等により

30年度に収入額10億円を達成し、  
その後も更なる増収をめざします！

## 重点取組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

増加している外国人のお客様の利便性向上を図るため、4箇国語対応の地下鉄機器の導入や、スマートフォン対応のホームページを開設し、サービス向上に努めます。

### 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

平成27, 28年度の2箇年で地下鉄全駅への4箇国語対応の券売機及び精算機の導入を完了させ、外国人観光客へのサービス拡充を図ります。

### ② 設備更新に合わせた地下鉄車内案内表示の充実

烏丸線11編成, 東西線17編成について、車内の案内表示設備等の更新時期に合わせ、平成32年度までに、駅名の4箇国語表記対応, 全駅のナンバリング表示, 緊急時の文字情報の発信等の機能を付加し、一般のお客様はもとより、外国人のお客様や聴覚障害のある方への車内案内表示を充実します。

### 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

市バス・地下鉄の乗り方や、一日乗車券カードの御案内等、市バス・地下鉄を便利に御利用いただける情報を中心とした、スマートフォン対応のホームページを平成28年度中に新設するとともに、外国人のお客様にも御利用いただけるよう4箇国語対応を行い、情報発信の充実を図ります。



## 重点取組7 安定した経営基盤の確立

市民生活はもとより、本市のまちづくりを支え、ひとと公共交通優先の「歩くまち・京都」をリードするために、将来にわたっても市バス・地下鉄のネットワークを維持し、「市民の足」としての役割を果たしていく必要があります。

このため、両事業が共に支えあい、安定した経営基盤の確立に努めます。

### 〔市バス事業〕

#### ① 「自立した経営」と黒字の堅持

- ◆ 路線・ダイヤの充実や更なる利便性向上などにより、市バス事業の充実を図りつつ、引き続き、経営の合理化にも努めながら、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、今後も黒字を堅持します。
- ◆ お客様の増加などで生じた黒字については、路線・ダイヤの充実やバス待ち環境の向上などバス事業の充実に活用し、ひとと公共交通優先の「歩くまち・京都」を一層推進します。
- ◆ また、市バス・地下鉄事業一体経営の観点から、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スキームを早期に構築し、実施に向けた取組を進めます。

#### ② 中長期的な経営計画の策定

- ◆ 市バス事業の今後の経営ビジョンを明確にするため、数値目標を盛り込み、長期的な視点も踏まえた、概ね10年間を計画期間とする「自動車運送事業経営ビジョン(仮称)」を平成30年度までに策定します。

## 〔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

経営健全化計画の着実な推進に加え、更なる増収増客策等により、経営健全化計画で予定していた運賃値上げを回避しつつ、平成30年度までに経営健全化団体から脱却します。

- ◆ 地下鉄1日5万人増客の前倒し達成と更なる増客
- ◆ 駅ナカビジネスの積極的展開による平成30年度までの年間10億円達成と更なる増収
- ◆ 平成30年度以降は、資金不足比率を20%未満にするため、目安となる現金収支の黒字額90億円以上の安定的な確保

### ② 一般会計からの任意補助金の抑制

- ◆ 収入増加策やコスト削減策を着実に推進し、市バス事業からの財政支援も得て、経営健全化計画で予定している一般会計からの任意補助金(高資本費対策補助金)を可能な限り抑制します。

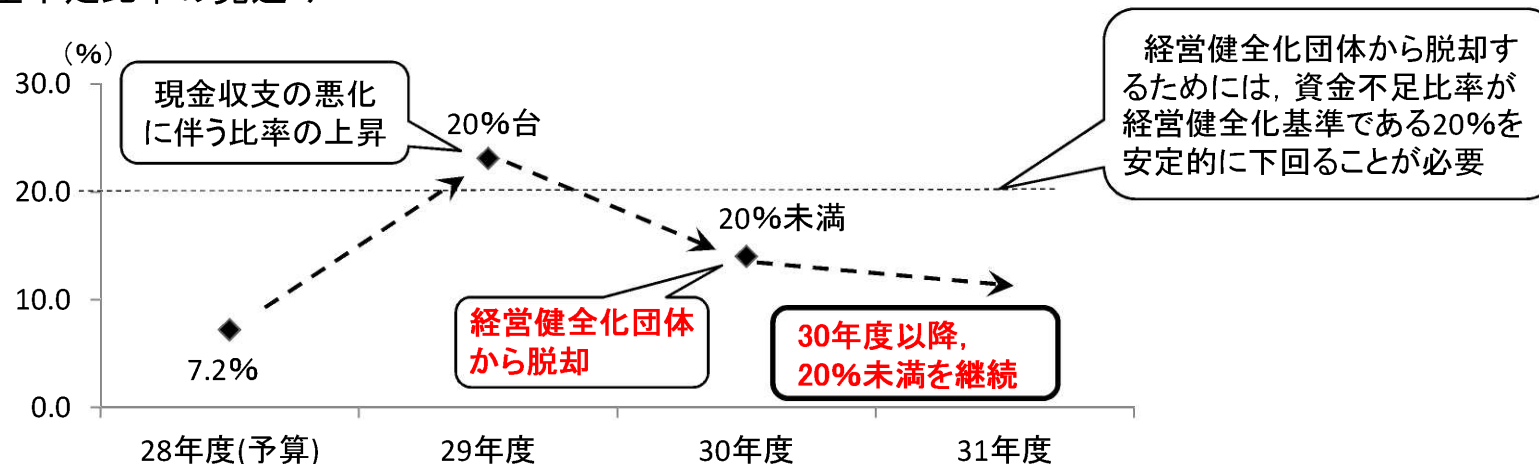
### ③ ポスト経営健全化計画の策定

- ◆ 間断なく地下鉄事業の経営健全化を推進するため、経営健全化団体脱却後の地下鉄事業の安定経営に向け、数値目標を盛り込み、長期的な視点も踏まえた、概ね10年間を計画期間とする「高速鉄道事業経営ビジョン(仮称)」を平成30年度までに策定します。

# 地下鉄事業の財政見通し

- 平成28年度は、財政健全化法に基づく資金不足比率が経営健全化基準の20%を下回るものの、平成29年度は、一般会計補助金収入が大きく減少し、現金収支が悪化するため、再び20%を上回る見通しです。
- 経営健全化計画を着実に推進するとともに、更なる増収増客策等により、経営健全化計画で予定していた運賃値上げを回避しつつ、平成30年度までに経営健全化団体から脱却します。
- 平成30年度以降は、一般会計からの高資本費対策補助金(任意補助金)の繰入れを可能な限り抑制しつつ、資金不足比率を20%未満とするため、目安となる現金収支(償却前損益)の黒字額を90億円以上安定的に確保するよう努めます。
- しかし一方で、平成27年度末時点において、累積資金不足が309億円、企業債等残高が3,911億円と多額にのぼっており、依然、全国一厳しい経営状況にあることに変わりはありません。  
加えて、経営健全化団体脱却後は、一般会計からの経営健全化出資金の繰入れができなくなることから、累積資金不足が増加し、今後も厳しい状況が続くため、引き続き、経営健全化の取組を進めてまいります。

資金不足比率の見込み



# (参考) 高速鉄道事業経営健全化計画[概要]

## [内容]

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

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

## [目標]

- ◆21年度に現金収支を黒字化，30年度までに資金不足比率を20%未満に引き下げる
- ◆1日当たりのお客様数について，30年度までに5万人の増加をめざす
- ◆計画期間終了後の長期収支見込みにおいて，累積資金不足の最大値を1,000億円未満に抑制する

## [主な健全化策]

### ◆収入増加策

- ① お客様増加策の実施（1日5万人増加）
- ② 駅ナカビジネスの拡大
- ③ 所有資産の有効活用
- ④ 運賃改定(計画上半期に5%を見込む)

### ◆一般会計支援等の拡充

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

### ◆コスト削減策

- ① 総人件費の削減(100人以上の職員数削減など)
- ② 地下鉄設備の更新期間の延長
- ③ 経費の削減（経常経費の13%を削減）
- ④ 高金利建設企業債の借換えによる利息負担の軽減（金利5%以上のものを対象）