

## Kyoto Transit Overview

# 誰もが使いやすい公営交通を目指して

### 京都市交通局の現状と課題

京都府本部／京都交通労働組合

---

発表者 板倉 穂高 片野 真吾

資料製作者 井上 達也 丸尾 政次

## Social Role

# 生活基盤と観光機能の二面性



## 市民生活のライフライン

通勤・通学・通院を支える「移動の自由」を保障。  
人口減少下でも縮小させない都市の必須機能です。

## 観光都市のプレゼンス

年間約6,300万人の来訪者を迎える「京都の玄関口」  
円滑な移動が観光体験の質を左右します。

## SECTION 01

# 市バス 重点施策

「動線分離」と「価格の適正化」による混雑解消

## Bus 1

# 市バス：インバウンドによる混雑の顕在化と市民への影響

### 重要課題

## 生活と観光の「激しい競合」

主要観光路線において、通勤・通学客が乗車できない事態が発生。京都駅を起点とする特定系統への負荷集中が深刻化しています。

- ・ 市民満足度の低下
- ・ バス車内での滞留・遅延
- ・ 運転士の負担増大
- ・ **前乗り後ろ降り方式の検討**



## Bus 2

# 観光特急バスによる動線の分離

### 新施策

#### 観光客専用の「速達便」

主要観光地へ直行する「観光特急バス」を導入。  
停車駅を削減し、観光客の利便性と市民路線の  
保護を両立。



#### 運転士や市民への影響

ひとつの系統に頼っていた観光客を物理的に分ける  
ことで、運転士の負担減や生活のために利用される  
お客様も乗車しやすい環境に。



## Bus 3

# 混雑可視化「ポケロケ Plus+」

### デジタル活用

## ポケロケPlus+による混雑緩和への取組

### 【背景・課題】

- ・インバウンド需要の回復により市バス混雑が深刻化
- ・市民から「バスに乗れない」「混雑状況が分からない」との声
- ・車内混雑による遅延や運転士負担の増加

### 【取組内容】

#### ポケロケPlus+の活用

- ・バス接近情報をリアルタイムで提供
- ・車内混雑状況を4段階で表示
- ・スマートフォンから簡単に確認可能

### 【目的】

「見える化」による利用者の行動変容を促し、混雑の分散と利便性向上を図る

## ポケロケPlus+の効果と今後の展望

### 【導入効果】

- ✓ 利用者が空いている便を選択可能
- ✓ 待ち時間の不安軽減
- ✓ 観光客への情報提供強化
- ✓ 市民の利便性向上

### 【今後の課題】

- ・高齢者などスマートフォン利用が困難な方への対応
- ・混雑情報精度の向上
- ・多言語対応のさらなる充実

### 【労働組合としての提言】

利用者の声と現場の知見を活かし、「デジタル技術×現場力」によるサービス向上を推進する。



## Bus 4

# 運賃の市民優先価格制度の導入検討

### 現状の課題

---

最大の実務課題は、市民と観光客をどう区別するのかです。

- ・ マイナンバーカードと交通系ICカード等を連携させる方式を検討
- ・ マイナンバーカードを持たない方やICカードを利用しない方への対応
- ・ システム開発やセキュリティ対策の運用コスト

### 運転士への負担

---

システム上は運転士の負担が増えないよう設計されるとおもいますが、京都交通労働組合では心理的・突発的な負担を懸念しております。

組合員の負担増にならないように、今後の当局との労使協議が重要と考えております。

## SECTION 02

# 地下鉄 重点施策

情報発信の現状と現場の取り組み

## Subway 1

# 地下鉄の課題



### 重要課題

## 不特定多数の利用者に対する情報発信

### 【様々な利用者に対応】

- ・「京都市営地下鉄の東西線に乗車すれば大阪JRの東西線の駅に着くことができるのか？」
- ・なにをどのように発信するかが常に課題。

- 1 地下鉄の乗客数の推移
- 2 京都市交通局の情報発信の現状
- 3 当局の情報発信の課題
- 4 現場職員の取り組み
- 5 今後のありかた

## Subway 2

# 地下鉄の乗客数の推移



### 1.地下鉄の乗客数の推移

2023年5月の新型コロナ5類移行後、通勤・通学需要の回復、インバウンド観光客の急増、国内旅行需要の回復により利用者数は急速に改善。2025年には烏丸線・東西線ともに昼間時間帯の増便が実施。

### 2.地下鉄の1日平均利用者数

・ 2025年度は約41万6千人。コロナ前（2019年度）3.6%増加。過去最高水準を記録。

### 3.2024年度の主要駅の1日平均乗降人員

・ 京都駅が136,152人、四条駅が103,026人。京都駅・四条駅が利用の中心。

### 4.京都市営地下鉄の利用者数の今後

・ インバウンド観光需要の拡大、京都駅周辺再開発、観光客の市バスから地下鉄への誘導施策、沿線人口の維持などに支えられると考えられます。

## Subway 3

# 地下鉄の情報発信 1



### 1. 概要

京都市営地下鉄の情報発信は、主に公式ウェブサイトが中心。運行情報、時刻表、施設案内、利用促進情報を提供。近年はオープンデータ提供や多言語対応も進められていますが、民間鉄道事業者と比較するとSNS活用やリアルタイム情報発信の面では発展途上。

### 2. 主な情報発信

#### (1) 公式ウェブサイト

京都市交通局の公式サイトが情報発信の中核。提供内容は以下の通りです。

運行情報 時刻表 路線図 運賃案内 定期券情報 バリアフリー設備情報 駅工事・設備停止情報 利用促進キャンペーン情報

#### (2) 緊急・運行情報

遅延や運転見合わせなどのリアルタイム情報については、地下鉄ページではなく交通局トップページの「緊急情報欄」で案内。地下鉄ページ内の「運行情報」は主として臨時増発、イベント対応、工事関連などの告知が中心。

#### (3) 時刻表サービス

独自の検索サービス「ハイパー地下鉄ダイヤ」を提供しており、駅別・時刻別の検索が可能。

## Subway 4

# 地下鉄の情報発信 2



### 3. 多言語・観光客向け情報発信

京都市営地下鉄は国内有数の観光都市の公共交通機関であり、訪日外国人向け案内に力を入れています。具体例として、英語対応ページ、乗車ガイド、路線記号（K・T）、駅ナンバリング、ICカード利用案内など。特に乗車ガイドは外国人旅行者向けに作成されており、利用方法を分かりやすく説明しています。

このように情報発信の基盤が整備されていますが、現場の駅員や運転士は日々利用者と接する中で情報発信の課題に直面しています。現場においては刻一刻と状況が変化し必要とされる情報も変化します。画一的な情報発信だけでは限界がある。

## Subway 5

# 現場職員による「手渡し地図」の作成

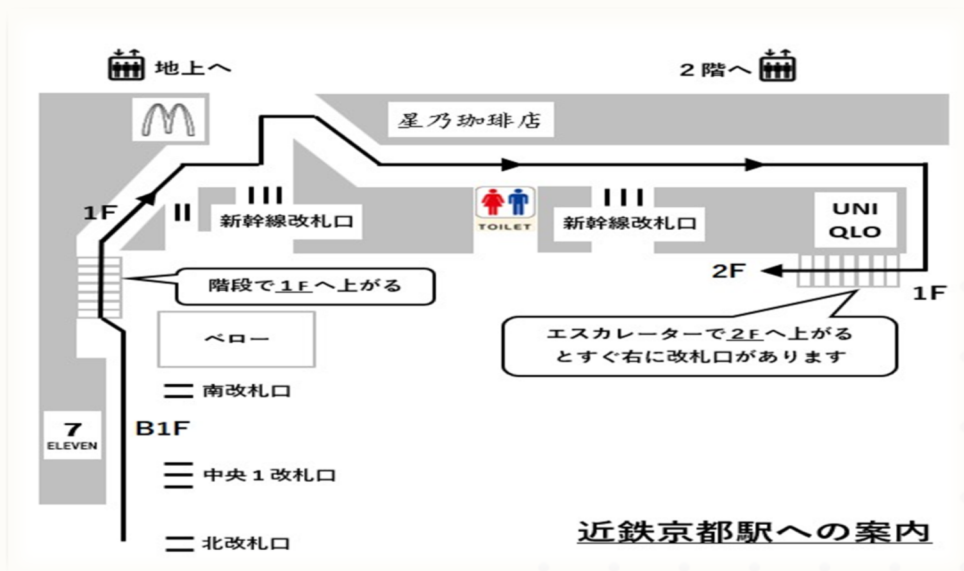
地下鉄京都駅から近鉄への乗り換え案内時

### 1.課題

京都駅では増改築が頻繁におこなわれ、駅の構造も複雑。改札口では、「案内板が途中で途切れていて近鉄の乗り場に行けない」という声や、外国人のお客様に関しては言葉や発音の違いによって口頭説明が十分に伝わらないという状況が発生し利用者が目的地までたどり着けず、再び窓口へ戻ってくるケースが多く発生。

### 2.解決策

現場の組合員が中心となり、近鉄までのルートを分かりやすく示した「手渡し用地図」を作成。文字だけでなく視覚的に案内することで、利用者が迷うことなく目的地へ向かえるようになり、案内の精度向上。



## Subway 6

# 人流の変化に対応



京都駅の改札口に人が滞留。

### 1. 課題

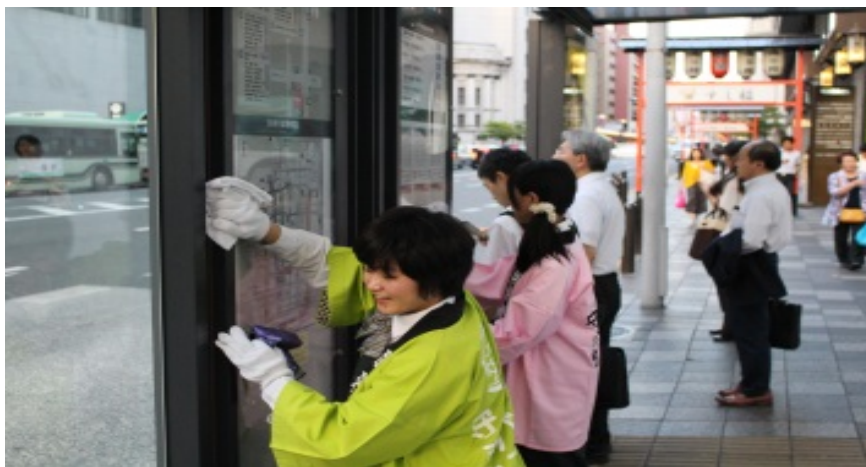
近年のインバウンド観光客の増加に伴い、京都駅構内で人の流れが大きく変化したことに由来。インバウンド客は新幹線と地下鉄をつなぐ通路を特によく利用されますが、この通路は今まではあまり使用されておらず案内もなかったため改札周辺では、目的地が分からず立ち止まる利用者が増え、人の滞留が発生。こうした滞留は、車いす利用者や視覚障害者など、移動に配慮が必要な方々の通行の妨げとなる場合があり、「通路をスムーズに通行できるようにしてほしい」という要望が発生。

### 2. 解決策

現場職員の提案により案内サインが設置。その結果、利用者が自発的に移動しやすくなり、人の滞留が減少するなど一定の効果を確認。

## Subway 7

# 情報発信の今後について



エンパワメント活動とは

組合員が主体となって、市民や利用者との信頼関係を築き、「市民に愛される市バス・地下鉄」を目指す自主的な社会貢献・サービス向上活動のことです。

### 1. 課題

- ・効果的な情報発信をするためには現場の声を拾い続けることが大切。



- ・地下鉄では改札口のリモート化が進められている。およそ1/4程度の駅でラッシュ時以外の時間帯でリモート対応。

### 2. 組合の取り組み

- ・エンパワメント活動や地域イベントへの参加を通じ利用者から現場の声を拾いあげる。

### 3. 提案

京都市交通局においても効果的な情報発信をおこなうために、地域住民の要望を把握する場を増やしていくことが必要。地域住民との意見交換会や沿線イベントへの積極的な参加、アンケートの実施など、利用者の声を直接把握する機会を充実させることで、現場の実情やニーズを的確に反映した情報発信が可能に。

## Subway 8

# 全駅ホーム柵設置へ



### 安全の基盤

#### 烏丸線全駅への導入へ

転落事故の根絶は公営交通の責務。視覚障害者や車いす利用者、お子様連れなど、すべての利用者が安心してホームを利用できる環境を整えます。

📍 安全の確保こそが最大の利用者サービス

## Analysis

# 世界の都市における混雑抑制

| 都市     | 主要な施策内容                  | 期待される効果         |
|--------|--------------------------|-----------------|
| シンガポール | 時間帯別通行料（ERP）             | 需要の平準化、渋滞抑制     |
| ロンドン   | 渋滞税（Congestion Charge）   | 都心流入抑制、公共交通への誘導 |
| ニューヨーク | 混雑料金（Congestion Pricing） | インフラ投資財源の確保     |
| パリ     | 歩行者空間拡大 / 自転車レーン整備       | 「歩きやすいまち」への転換   |

## Conclusion

# まとめ：誰もが使いやすい都市交通へ

- ✓ 利用者視点の継続改善：市民と観光客、双方に選ばれるサービスの追求。
- ✓ 現場知見 のフィードバック：現場職員の一次情報を有効活用。
- ✓ 都市単位での混雑緩和：交通局だけでなく行政全体で交通政策を担う。

# ご清聴ありがとうございました

誰もが使いやすい未来をつくる

---