

5 重点的に取り組む主な経営課題

様式5

【経営課題1: 全員参加の安全の追求】

○経営課題の評価結果の総括

内容	戦略の進捗状況を踏まえた経営課題全体としての評価結果の総括
<p>・1日に250万人のお客さまにご利用いただいている交通事業者として、「安全はすべてに優先する」との強い決意をもち、職員一人ひとりが輸送の安全に関する法令や規程を遵守し、全職員がより高い安全意識を持って厳正かつ確実に職務を遂行することを目指す</p> <p>・安全・便利・快適にお客さまに目的地までご利用いただくため、安全重視の企業風土・企業文化を根付かせ、安全対策・事故防止対策のさらなる向上を目指す</p> <p>・さらなる安全・安心の向上を目指し、PDCAサイクルを機能させ、お客さまの安心の獲得に挑戦する</p>	<p>・地下鉄では今年度の取組実績は概ね達成されており、今後も安全に対する取組を含めた全ての取組を継続して取り組むべきであると認識している</p> <p>・バスにおける責任事故の発生数は減少しており取組の成果があがったものの、有責重大事故の撲滅には至らず、今後においてさらに効果的な対策、指導方法の検討、実施を進めていく必要があると認識している</p> <p>・地下鉄、バスともに安全委員会における情報の共有化や連携強化により、事故・トラブルの再発防止・未然防止等に取組んでいるが、PDCAサイクルを機能させより一層効果的な業務執行体制となるような取り組みが必要と考え、今後もソフト、ハードの両面からお客さまの安心・信頼を得るべく取り組んでまいりたい</p>

[戦略1-1: 安全管理体制の充実]

(1) 戦略の有効性評価

戦略のアウトカムに対する有効性	評価結果 (※1)	課題と今後の対応方向
<p>地下鉄</p> <p>・安全確保のため、安全委員会における情報の共有化や連携強化による事故・トラブルの再発防止・未然防止等に取組んだ結果、今年度実施した取組は全て年度内に達成しており、概ねアウトカムの達成につながっているため、戦略がめざす成果に対して有効であると認識している</p>	ア	<p>地下鉄 (課題)</p> <p>積極的に「事故の芽情報」が収集できる取り組み (対応方向)</p> <p>風通しのよい職場づくりにより、組織の縦軸と横軸の連携を強化し、安全風土を定着させる</p>
<p>バス</p> <p>・安全確保のため、職員として守るべき服務規律確保・規程遵守の徹底、安全確保の充実、事故防止対策に取組んできた結果、アウトカムの達成に至らなかったが有責重大事故件数は前年度を下回り、責任事故においても前年度(215件)から大幅に減少していることから、取り組みは戦略がめざす成果に対して有効性はあると認識している</p>		<p>バス (課題)</p> <p>・有責重大事故の撲滅 ・運転手の責任事故の削減 (対応方向)</p> <p>・管理職による添乗評価を充実し、その結果から具体的課題や問題点を抽出し、効果的な対策や指導方針を検討 ・ドライブレコーダーの運転記録等を活用して、減点の多い項目について重点的に指導をするとともに研修の充実 ・事故の再発防止のため、原因を分析し、内容を掘り下げて解析することによる指導教育の徹底</p>

(※1) 戦略のアウトカムに対する有効性  
ア: 有効であり、継続して推進  
イ: 有効でないため、戦略を見直す

(2) 戦略の進捗状況とアウトカムの達成状況

アウトカム	アウトカムの達成状況	前年度数値	評価結果(※2)	
			個別	全体
地下鉄 重大インシデント・重大事故ゼロ	重大インシデント・重大事故ゼロ	重大インシデント・重大事故ゼロ	A	B
バス ・有責重大事故ゼロ (参考) 重大事故とは、死者又は重傷者を生じるなど、自動車事故報告規則第2条に定義された事故を指す ・運転手の責任事故(人身及び物損)を平成25年度末までに、平成19年度実績(254件)を半減 平成25年度 目標 127件	有責重大事故の撲滅については、6件の発生と撲滅には至らなかった 運転手の責任事故については、136件(速報値)となっており、目標の127件を上回り、目標達成はできなかったが、過去5年で最も少ない件数となっている	-	B	
戦 略	戦略の進捗状況 ※評価結果が「C」の場合のみ、記載してください。			評価結果 (※3)
・安全方針の各項目を職員ひとり一人が実践することで、高い安全意識に支えられた組織をめざすとともに、安全確保のためPDCAサイクルを機能させ、業務執行体制を不断に見直す ・また風通しのよい職場づくりにより、組織の縦軸と横軸の連携を強化し、安全風土を定着させる	-			a

(※2) アウトカムの達成状況  
A: 順調  
B: 順調でない

(※3) 戦略の進捗状況  
a: 順調  
b: 順調でない  
c: 中間アウトカム未設定(未測定)

(3) 具体的取組の目標達成状況と戦略に対する有効性

取組内容	業績目標	目標達成状況・取組実績	評価結果 (※4)	戦略に対する 有効性 (※5)	課題	改善策	市政改革 プランとの 関連
<p>【1-1-1 安全管理体制の充実に向けた継続的取組】</p> <p><b>共通</b>                      安全委員会等の継続実施                      ・安全委員会における情報の共有化や連携強化による事故・トラブルの再発防止・未然防止のほか、職員の安全意識を向上させる外部識者による講演会を実施                      ・内部監査による組織風土の実態把握や改善策を実行</p>	<p><b>共通</b>                      ・地下鉄・ニュートラム安全委員会の開催(年5回)                      ・自動車部安全管理委員会の開催(年5回)                      ・安全講演会の開催(年1回)                      ・内部監査の実施(年1回)                      ・安全報告書の公表(年1回)</p>	<p>(地下鉄)                      【目標達成状況】                      取組実績どおり                      【取組実績】                      ・地下鉄・ニュートラム安全委員会(4/30、7/30、11/13、12/18(臨時)、1/28、2/14(臨時)、3/18)                      ・安全講演会(7/19、11/22)                      ・内部監査(1回:6~2月)                      ・安全報告書の公表(地下鉄:9/30公表)</p>	① (i)	○	—	—	
<p><b>事故の芽情報の分析による対策の検証</b>                      自動車部安全管理委員会                      事故の芽情報の共有と対策等の検討及び検証の実施</p>	<p>(バス)                      【目標達成状況】                      取組実績どおり                      【取組実績】                      ・自動車部安全管理委員会を開催(4月・7月・9月・11月・1月・3月)                      ・「市バス安全報告書」を7月に公表</p>	<p>(バス)                      【目標達成状況】                      取組実績どおり                      【取組実績】                      ・自動車部安全管理委員会を開催(4月・7月・9月・11月・1月・3月)                      ・「市バス安全報告書」を7月に公表</p>	① (i)	○	事故・事故の芽情報の分析による対策の検証	自動車部安全管理委員会 事故の芽情報の共有と対策等の検討及び検証の実施	
<p><b>服務規律確保の徹底</b>                      ・安全風土の前提となる職場服務規律確保の徹底</p>	<p>・あらゆる機会をとらえて、「服務規律の確保が安全につながるものである」事を情報発信し、全職員の認識を深める</p>	<p>【目標達成状況】                      取組実績どおり                      【取組実績】                      研修の機会などを利用し、全職員の認識を深めるよう努めた                      ・コンプライアンス研修(10/22~12/27)                      ・服務研修(12/25)</p>	① (i)	○	—	—	
<p><b>安全研修施設の活用</b>                      ・全職員に対して、安全研修施設を活用した研修を実施し、安全に対する高い意識と感性を持ち行動できる職員を育成</p>	<p>・24年度のレビュー(25年3月)を踏まえ、研修の継続実施</p>	<p>【目標達成状況】                      取組実績どおり                      【取組実績】                      全職員に対し、研修を実施(約5,500人:100% 7~3月)</p>	① (i)	○	—	—	
<p><b>事故の芽情報への早期対応</b>                      ・事故の芽情報の発信力を高めるとともに、出された情報にスピーディに対応し情報を共有する</p>	<p>・発信された事故の芽情報を2週間以内に回答</p>	<p>【目標達成状況】                      取組実績どおり                      【取組実績】                      発信者に対し、2週間以内に処理内容もしくは方針を回答</p>	① (i)	○	—	—	
<p><b>現場職員とのコミュニケーション強化</b>                      ・本局の管理職が積極的に現場を訪れ、現場職員とのコミュニケーションを通じて、安全に関する課題の把握と現場職員との課題解決の取組の実践</p>	<p>・課題の収集を行い問題の解決から対策結果の展開、検証、見直しまでの仕組みを構築</p>	<p>【目標達成状況】                      取組実績どおり                      【取組実績】                      年間を通じ、現場巡視などの機会に意見交換を行い、課題の収集に努め、事故の芽情報会において情報連携するとともに課題の解決等を行う仕組みを構築</p>	① (i)	○	—	—	
<p><b>地域と連携した危機管理の強化</b>                      ・地震、津波、ゲリラ豪雨等あらゆる災害に対して、迅速な避難誘導などによるお客さまの安全確保と、帰宅困難者に対する施策の構築</p>	<p>・府市合同によるシミュレーション結果を反映した局内関係規程類の見直し                      ・市危機管理室及び区と連携した平成25年度の地域防災計画への反映</p>	<p>【目標達成状況】                      取組実績どおり                      【取組実績】                      地域防災計画への反映準備完了                      ・帰宅困難者対策WG(3地区)へ参加(各2回)</p>	① (i)	○	—	—	
	<p><b>【撤退基準】</b>                      ・輸送の安全の確保の取組を活性化させ、より効果的なものとするため、継続的にPDCAサイクルを適切に機能させ、安全管理体制をスパイラルアップさせる</p>						

25年度 交通局運営方針自己評価シート

<p><b>地下鉄</b> ・安全管理に関する他社他局の先進事例の研究と取組の実践</p> <p>・交通局インシデント調査対策委員会報告書を踏まえた対応の実施</p> <p>・駅職員による災害対策の強化 マニュアルのさらなる精査、訓練の充実の継続実施とゲリラ豪雨への予測情報の活用による対応策の充実</p>	<p><b>地下鉄</b> ・他社他局の先進事例のポータルを活用した局内展開の継続</p> <p>【撤退基準】 ・輸送の安全の確保の取組を活性化させ、より効果的なものとするため、継続的にPDCAサイクルを適切に機能させ、安全管理体制をスパイラルアップさせる</p> <p>・乗務員の事故発生時等の対応能力向上のため研修及び訓練を実施 ・試験等による成果確認を行い、理解度の把握等に取り組む ・職場内コミュニケーションの充実を図るため、管理職が点呼や研修に参加 ・本局管理職が現場巡回を随時実施 ・研修時に実施する成果確認の判定「A(80点以上)」が90%以上</p> <p>【撤退基準】 ・25年度に乗務員指導者との意見交換、研修の進捗状況の確認、理解度の検証を行う場を設け、成果確認の判定「C(70点未満)」が10%以上であれば取組を再構築する</p> <p>・全駅における、マニュアル・訓練のブラッシュアップ ・訓練時に実施する習熟度確認の判定「B理解度(60%以上～80%未満)」以下が10%未満</p> <p>【撤退基準】 ・習熟度確認の判定「C(理解度60%未満)」以下が5%以上であれば取組を再構築する</p>	<p>【目標達成状況】 取組実績どおり</p> <p>【取組実績】 局内ポータルにおいて「事故等のカレンダー」を作成し、職員が事故事例を閲覧できる環境を整備</p> <p>【目標達成状況】 研修時に実施する成果確認の判定【A(80点以上):99.8%】</p> <p>【取組実績】 ・研修後に試験等による成果確認及びフォローアップを実施 ・点呼や研修への管理職の参加、本局管理職の現場巡視を随時実施 ・営業終了後の回送列車において、異常時を想定した実設訓練を実施(全指令員、運転士)</p> <p>【目標達成状況】 各種災害対策訓練の実施 ・災害対策訓練時に実施した習熟度確認の判定【B理解度(60%以上～80%未満)】以下なし</p> <p>【取組実績】 ・5～6月 隧道内防水鉄扉の点検・操作訓練 ・5～6月 水害対策訓練及び防水ハネル等の設置訓練 ・9月～ゲリラ豪雨等浸水対策への気象予測情報の利用開始 ・9月～10月 火災対策訓練 ・2月～3月 地震対策訓練</p>	<p>① (i)</p> <p>① (i)</p> <p>① (i)</p>	<p>○</p> <p>○</p> <p>○</p>	<p>—</p> <p>—</p> <p>—</p>	<p>—</p> <p>—</p> <p>—</p>
<p><b>バス</b> ・安全・安定運行の確保のため、研修等を実施</p>	<p><b>バス</b> ・ドライブレコーダーの運転記録を活用した事故防止研修等の実施 ・無事故表彰や人事考課への反映</p> <p>【撤退基準】 ・アウトカム指標を達成できなければ、取組内容を再構築する</p>	<p>【目標達成状況】 取組実績に同じ</p> <p>【取組実績】 ・ドライブレコーダーの運転記録による個人指導を実施 ・ドライブレコーダーの運転記録による運転特性(基準値に基づく「安全運転」等)に関する9項目の採点結果をよりの確に把握するため基準値を変更 ・ドライブレコーダーの運転記録による運転特性(各項目の採点結果)に応じた新たな研修を構築</p>	<p>① (i)</p>	<p>—</p>	<p>定期的な研修内容の見直しによる、安全意識の向上</p>	<p>・ドライブレコーダーの運転記録による運転特性(各項目の採点結果)に応じた研修を実施 ・エコドライブ表彰の実施</p> <p>【26年度運営方針案に反映】</p>

(※4) 具体的取組の目標達成状況

- ①: 目標達成
  - (i) 取組は予定どおり実施
  - (ii) 取組を予定どおり実施しなかった
- ②: 目標未達成
  - (i) 取組は予定どおり実施
  - (ii) 取組を予定どおり実施しなかった
- ③: 撤退基準未達成

(※5) 具体的取組の戦略に対する有効性

- : 有効
- ×: 有効でないため見直す
- : 中間アウトカム未設定(未測定)

[戦略1-2: 施設の安全性強化]

(1) 戦略の有効性評価

戦略のアウトカムに対する有効性	評価結果 (※1)	課題と今後の対応方向
施設の安全性強化に継続的に取り組むことにより、鉄道運転事故ゼロを継続している。今年度実施した取組は全て年度内に達成し、概ねアウトカムの達成につながっていることから、戦略がめざす成果に対して有効であると認識している	ア	(課題) - (対応方向) -

(※1) 戦略のアウトカムに対する有効性  
ア: 有効であり、継続して推進  
イ: 有効でないため、戦略を見直す

(2) 戦略の進捗状況とアウトカムの達成状況

アウトカム	アウトカムの達成状況	前年度数値	評価結果(※2)	
			個別	全体
鉄道運転事故ゼロ	鉄道運転事故ゼロ	鉄道運転事故ゼロ	A	A
戦 略	戦略の進捗状況 ※評価結果が「C」の場合のみ、記載してください。			評価結果 (※3)
・お客さまの安全確保に向けた施設の安全性強化に取り組むことにより、事故防止と事故発生時の被害を最小限にする ・老朽化施設・構造物の安全確保のため、長期計画や日常点検で見発見された、危険と予知される箇所をメンテナンスしていくことにより、施設・構造物の耐久性を向上させ安全性を強化する	-			a

(※2) アウトカムの達成状況  
A: 順調  
B: 順調でない

(※3) 戦略の進捗状況  
a: 順調  
b: 順調でない  
c: 中間アウトカム未設定(未測定)

(3) 具体的取組の目標達成状況と戦略に対する有効性

取組内容	業績目標	目標達成状況・取組実績	評価結果 (※4)	戦略に対する有効性 (※5)	課題	改善策	市政改革プランとの関連
<b>【1-2-1 さらなる安全設備の整備】</b> 可動式ホーム柵の設置 ・プラットフォームからの軌道転落・接触事故対策として有効な可動式ホーム柵の設置 ・転落・接触件数の多い御堂筋線の2駅(心齋橋、天王寺駅)に可動式ホーム柵を26年度までに設置  火災対策設備整備の強化 ・乗降階段における防火シャッター整備、連結送水管の敷設	・千日前線 ホーム柵開口部に車両扉位置で停止させるための車両改造(17列車中10列車→16列車 94%) 可動式ホーム柵の製作を発注 ・御堂筋線 可動式ホーム柵の設計、準備工事を発注 【心齋橋、天王寺駅】  【撤退基準】 ・実施計画に基づき実施しており、計画通りに進捗しなければ工程を見直す  ・21駅整備 25年度末 115駅/115駅 100% 【全対象駅完了予定 25年度】  【撤退基準】 ・25年度で整備完了のため、撤退基準は設定しない	【目標達成状況】 取組実績どおり  【取組実績】 千日前線 ・車両改造 (17列車中10列車→16列車 94%) ・可動式ホーム柵の製作 (14駅中1駅 7%) 御堂筋線 ・心齋橋駅及び天王寺駅における可動式ホーム柵の設計、準備工事に着手  【目標達成状況】 取組実績どおり  【取組実績】 21駅整備完了 115駅/115駅 100%	① (i)	○	-	-	
<b>【1-2-2 老朽化施設等への安全対策】</b> トンネルの保全 ・トンネル(シールド部)のコンクリート面補修工事の実施 ・日常点検等により、劣化の進行した箇所に対し、コンクリート剥落防止対策工事を実施  構造物等の安全対策 ・橋梁・トンネル(開削部)の劣化抑制対策による構造物の延命化 ・将来的に、構造物の劣化が進行して安全・安定輸送が脅かされないよう予防保全対策を実施  老朽化した駅施設における安全対策 ・定期点検結果や建設後30年以上経過した施設及び大規模施設改造工事等の計画を基に、長期計画を作成し安全対策工事を実施	中央線 ・深江橋～長田間(上下線): 500m  高架構造物 ・鋼製橋梁の予防保全対策の設計・発注(12橋) ・PC橋梁のグラウト充填調査の実施(73橋)  地下構造物 ・予防保全対策の設計・発注(約3.5km)  ・天井・壁落下対策等 駅整備(等) 25年度末 35/43駅 【全対象駅完了予定 27年度】  【撤退基準】 実施計画に基づき実施しており、計画通りに進捗しなければ工程を見直す	【目標達成状況】 取組実績どおり  【取組実績】 深江橋駅～長田駅間(上下線):500m (H26年度計617m完成予定)  【目標達成状況】 取組実績どおり  【取組実績】 (高架構造物) ・鋼製橋梁の予防保全対策の設計・発注準備完了:12橋 ・PC橋梁のグラウト充填調査発注準備完了:73橋 (地下構造物) ・予防保全対策の設計・発注準備完了:約5.5km  【目標達成状況】 取組実績どおり  【取組実績】 天井・壁落下対策等 36/43駅	① (i)	○	-	-	他工事及び広告等の壁面利用部署との調整  早い段階からの関係先との調整を図る

25年度 交通局運営方針自己評価シート

<p><b>電気設備の信頼性向上</b>                  ・変電所設備、信号保安設備等、輸送の安全確保に欠かすことができない設備について、経年劣化による輸送障害を防止するため、長期計画に基づいた、改修・更新工事を行い、信頼性・安定性のさらなる向上を図る。</p>	<p>変電所設備更新                  (長原変電所更新)                  関西電力の停電や機器故障による列車運行への影響を縮小するため、送電系統の二重化等を行う。</p> <p>信号保安設備更新                  ・ATC地上装置更新                  (長居、中百舌鳥検車場、鶴見緑地)                  ・連動装置更新                  (千日前線阿波座、堺筋線堺筋本町)                  信頼性の高い機器の導入など、トラブルに強いシステムを目指す。</p> <p>【撤退基準】                  ・実施計画に基づき実施しており、計画通りに進捗しなければ工程を見直す</p>	<p>【目標達成状況】                  取組実績どおり</p> <p>【取組実績】                  ≪変電所設備更新≫                  ・長原変電所更新                  ≪信号保安設備更新≫                  ・ATC地上装置更新                  (長居駅、中百舌鳥検車場、鶴見緑地駅)                  ・連動装置更新                  (千日前線阿波座駅、堺筋線堺筋本町駅)</p>	<p>① (i)</p>	<p>○</p>	<p>—</p>	<p>—</p>
<p>【1-2-3 自然災害への対応】                  最新の知見・基準等を踏まえ、駅・橋梁等のさらなる耐震対策の実施                  ・24年度に策定した基本方針を元に、日常点検で劣化が認められる箇所及び長期計画にも基づき耐震対策を実施</p> <p>・平成7年10月制定の「建築物の耐震改修の促進に関する法律」に基づき、耐震診断調査を踏まえ、建物の耐震化工事を実施</p>	<p>・高架橋脚の補強設計・発注                  (東三国駅他4駅)                  ・高架橋脚の補強実施                  (朝潮橋駅他1駅)                  ・落橋防止対策の設計・発注                  (東三国駅他4駅)                  ・落橋防止対策の実施                  (朝潮橋駅他1駅)                  ・トンネル中柱の補強の設計・発注                  (御堂筋線他12駅、5駅間)                  ・逸脱防止ガードの設置                  (御堂筋線江坂駅～中津駅間、中央線大阪港～阿波座間)</p> <p>【撤退基準】                  ・実施計画に基づき実施しており、計画通りに進捗しなければ工程を見直す</p> <p>・地上建物の耐震化                  25年度末 79/85施設 92.9%                  【全対象施設完了予定 27年度】</p> <p>【撤退基準】                  ・本市促進計画に基づき実施しており、計画通りに進捗しなければ工程を見直す</p>	<p>【目標達成状況】                  取組実績どおり</p> <p>【取組実績】                  ・高架橋脚の補強設計・発注                  (東三国駅他4駅)                  ・高架橋脚の補強実施                  (朝潮橋駅他1駅)                  ・落橋防止対策の設計・発注                  (東三国駅他4駅)                  ・落橋防止対策の実施                  (朝潮橋駅他1駅)                  ・トンネル中柱の補強の設計・発注                  (御堂筋線他12駅、5駅間)                  ・逸脱防止ガードの設置                  (中央線九条駅～阿波座駅間上り線(60m))                  ※10ヶ年計画のとおり進捗している。</p> <p>【目標達成状況】                  取組実績どおり</p> <p>【取組実績】                  79/85施設 92.9%</p>	<p>① (i)</p>	<p>○</p>	<p>—</p>	<p>—</p>

(※4) 具体的取組の目標達成状況

- ①: 目標達成
  - (i) 取組は予定どおり実施
  - (ii) 取組を予定どおり実施しなかった
- ②: 目標未達成
  - (i) 取組は予定どおり実施
  - (ii) 取組を予定どおり実施しなかった
- ③: 撤退基準未達成

(※5) 具体的取組の戦略に対する有効性

- : 有効
- ×: 有効でないため見直す
- : 中間アウトカム未設定(未測定)

【経営課題2:実感できるサービスアップ】

○経営課題の評価結果の総括

内容	戦略の進捗状況を踏まえた経営課題全体としての評価結果の総括
・少子高齢化など人口減少が進展するなか、お客さまのご利用を確保していく必要がある ・お客さまの声一つひとつを真摯に受け止め、実感できるサービスを提供し、お客さま満足度の向上に挑戦する	ハード・ソフトの両面から「実感できるサービスアップ」を積極的に推進した結果、課題はあるものの取組みは着実に進捗している 特に「明るく清潔感あふれる空間づくり」、「接客・接遇の向上」において、一定の成果が得られているなど、現時点において全ての戦略が有効に機能しているものと認識している 今後も、取組みを推進し、お客さま満足度の向上を目指すことが重要であり、継続することにより、ご利用の確保につながるものと認識している

[戦略2-1:明るく清潔感あふれる空間づくり]

(1)戦略の有効性評価

戦略のアウトカムに対する有効性	評価結果(※1)	課題と今後の対応方向
明るく清潔感のある快適な駅にするために、駅構内のトイレをリノベーションなどの取組みを行った結果、お客さまから「駅施設の清潔さ」に対する不満足は18.5%という評価であったことから、戦略が目指す成果に対して有効であると認識している	ア	(課題) - (対応方向) -

(※1)戦略のアウトカムに対する有効性  
 ア:有効であり、継続して推進  
 イ:有効でないため、戦略を見直す

(2)戦略の進捗状況とアウトカムの達成状況

アウトカム	アウトカムの達成状況	前年度数値	評価結果(※2)	
			個別	全体
明るく清潔感のある快適な駅づくりを行い、満足度を向上(不満足の解消を図る) 「清潔さ」に対する不満回答 23年度60.4% → 26年度50%未満 を目指す	同項目の調査は行なかつたものの、地下鉄駅施設全体の不満足度は前年度10.3%から9.9%に減少していることに加え、25年度から行った「駅施設の清潔さ」調査では不満足18.5%に対し満足45.3%となっている	60.7% (24年度)	A	A
戦略	戦略の進捗状況 ※評価結果が「C」の場合のみ、記載してください。			評価結果(※3)
地下鉄の市民・お客さまニーズに的確にお応えしながら、快適空間の提供を目指す	-			a

(※2)アウトカムの達成状況  
 A:順調  
 B:順調でない  
 (※3)戦略の進捗状況  
 a:順調  
 b:順調でない  
 c:中間アウトカム未設定(未測定)

(3)具体的取組の目標達成状況と戦略に対する有効性

取組内容	業績目標	目標達成状況・取組実績	評価結果(※4)	戦略に対する有効性(※5)	課題	改善策	市政改革プランとの関連
<b>【2-1-1 清潔感のある駅空間への改善】</b> 清潔感のある快適なトイレへの改造 ・トイレリノベーション(トイレの大きさや配置変更等の改善)や、トイレリモデル(トイレ内装の全面的な模様替え)を実施 ・トイレリノベーション 1駅 ・トイレリモデル 30駅 [全駅完了予定 27年度]  駅清掃のクオリティアップ ・23年度契約より導入した、総合評価方式一般競争入札の評価基準の見直しと、線路側壁、高所壁の清掃周期の短縮など、業務仕様書の充実により、駅清掃のクオリティアップを図る ・総合評価方式の評価基準見直しと業務仕様書充実(46駅) 25年度未完了 90駅/133駅 ・清掃の頻度アップ 線路側壁、高所壁(1回/3年→1回/1年) 25年度未完了 133駅/133駅	アンケート調査により、改造後のトイレが以前と比較して、満足であると感じるお客さまの割合50%以上  <b>【撤退基準】</b> アンケート調査により、改造後のトイレが以前と比較して、満足であると感じるお客さまの割合が20%未満であれば、事業を再構築する	<b>【目標達成状況】</b> 約91%のお客さまが満足していると回答  <b>【取組実績】</b> <<トイレリノベーション>> ・(完了)本町駅中改札トイレ、天王寺駅東改札トイレ、なんば駅南改札トイレ、梅田駅中改札トイレ ・(施工中)淀屋橋駅北改札トイレ、梅田駅北改札トイレ、なんば駅北改札トイレ <<トイレリモデル>> ・完了 13駅 ・施工中 1駅 ・設計完了 13駅	① (i)	○	工事の入札不調が相次ぎ、当初予定を見直す必要が生じた	入札不調の原因を業者ヒアリング等を行い調査したうえで、発注方法等の見直しを行う	
		<b>【目標達成状況】</b> 取組実績どおり  <b>【取組実績】</b> ・133駅中46駅について総合評価方式一般競争入札を実施 ・清掃頻度アップ 44駅完了(133全駅完了)	① (i)	○	-	-	

(※4)具体的取組の目標達成状況  
 ①:目標達成  
 (i)取組は予定どおり実施  
 (ii)取組を予定どおり実施しなかった  
 ②:目標未達成  
 (i)取組は予定どおり実施  
 (ii)取組を予定どおり実施しなかった  
 ③:撤退基準未達成  
 (※5)具体的取組の戦略に対する有効性  
 ○:有効  
 ×:有効でないため見直す  
 -:中間アウトカム未設定(未測定)

[戦略2-2: 利用しやすい環境づくり]

(1) 戦略の有効性評価

戦略のアウトカムに対する有効性	評価結果 (※1)	課題と今後の対応方向
<p>終発時間の延長を含めた運行ダイヤの見直し、駅施設の改善や列車風対策などの利用しやすい環境整備に向けた実施計画を着実に進めている。また、初乗り料金の値下げについても着実に実施したところであり、いずれについてもアウトカムの達成につながっているため、戦略が目指す効果に対して有効であると考えている。</p>	ア	<p>(課題) より効果的で経済的な案内情報システムの構築</p> <p>(対応方向) 国内はもとより海外からのお客様にとっても、より分かりやすい多言語対応の案内情報を目指す</p>

(※1) 戦略のアウトカムに対する有効性  
ア: 有効であり、継続して推進  
イ: 有効でないため、戦略を見直す

(2) 戦略の進捗状況とアウトカムの達成状況

アウトカム	アウトカムの達成状況	前年度数値	評価結果(※2)	
			個別	全体
<p>・利用のしやすさに対する満足度の向上 駅の施設に対する満足度 23年度65% → 26年度70% を目指す</p>	<p>・駅施設に対する満足度は57.3%ではあったものの、不満足度は昨年度10.7%から9.9%へと減少しており、底上げが図られている。 ・駅総合案内板の設置に関しては取組目標を見直すこととした ・その他の取り組みはそれぞれ目標を達成できた</p>	59.8% (24年度)	A	A
<p>・サービス水準に対する満足度の向上 料金サービスに対するお客さま満足度の向上 地下鉄運賃に対する満足度 23年度50% → 26年度70% を目指す</p>	<p>24年度は23年度に比べ大幅に地下鉄運賃に対する満足度が下落したが、25年度は28.5%まで回復するとともに、不満足度についても、24年度の49.0%から33.7%へと15.3ポイント減少している これは、26年4月に実施した初乗り運賃値下げの効果であると考えられ、値下げの認知度は76.8%と極めて高く、また、この運賃値下げに対しては54.9%の方が満足と回答している</p>	24.6% (24年度)	A	
戦略	戦略の進捗状況 ※評価結果が「C」の場合のみ、記載してください。			評価結果 (※3)
<p>・お客さまの利用しやすい運行ダイヤを検討する ・都市魅力創出のため、終発延長を行うなどの取組みにより、利用しやすい環境を整備する</p>	-			a

(※2) アウトカムの達成状況  
A: 順調  
B: 順調でない

(※3) 戦略の進捗状況  
a: 順調  
b: 順調でない  
c: 中間アウトカム未設定(未測定)

(3) 具体的取組の目標達成状況と戦略に対する有効性

取組内容	業績目標	目標達成状況・取組実績	評価結果 (※4)	戦略に対する有効性 (※5)	課題	改善策	市政改革プランとの関連
<p>【2-2-1 地下鉄値下げに向けた具体的取組】</p> <p>・民営化を前提とした初乗り料金の値下げ 監督官庁や相互直通運転を行っている関係社局等との協議や駅務機器の改修等、料金改定に向けた準備を進める</p>	<p>・制度、設備等設計の完了 ・運賃値下げ原資の検討</p>	<p>【目標達成状況】 取組実績どおり</p> <p>【取組実績】 初乗り料金を200円→180円に値下げ実施(民営化基本プラン(案)では190円としていた)</p>	① (i)	○	-	-	
<p>【2-2-2 地下鉄運行ダイヤの見直し】</p> <p>・終発時間の延長(堺筋線) 阪急線と相互直通運転を行っている堺筋線において、実施可能な終発延長プランを検討・実施</p>	<p>・堺筋線において現状から約30分終発時間を延長</p> <p>【撤退基準】 ・25年度中に実施できなければ実施時期を見直し、阪急と再度調整を行う</p>	<p>【目標達成状況】 取組実績どおり</p> <p>【取組実績】 25年12月21日からダイヤ改正を実施(終発時間の延長) ・天神橋筋六丁目方面行 42分延長 ・天下茶屋行 31分延長</p>	① (i)	○	-	-	
<p>【2-2-3 利用しやすいエレベーターやエスカレーターの整備】</p> <p>・幹線道路を横断するなど非常に遠回りとなっている経路を改善する新規エレベーターを整備</p> <p>・主要な経路上で利便性の向上に効果の高い階段にエスカレーターを増設</p>	<p>・同左の条件に該当する駅について、調査・検討業務を発注</p> <p>・御堂筋線梅田駅にエスカレーターを製作・設置</p> <p>【撤退基準】 ・実施計画に基づき実施しており、計画通りに進捗しなければ工程を見直す</p>	<p>【目標達成状況】 取組実績どおり</p> <p>【取組実績】 《エレベーター》 ・既存エレベーターの利用実態調査を実施 ・御堂筋線長居駅及び中央線大阪港駅の土木関係設計実施中 《エスカレーター》 ・御堂筋線梅田駅設置完了(26年4月供用開始予定)</p>	① (i)	○	-	-	

<p>【2-2-4 利用しやすい地下鉄車両】          新型車両の導入や車両のリフレッシュ改造等を実施し、より利用しやすい地下鉄車両を提供          [予算額 8.832百万円]</p>	<p>・新型車両の導入          御堂筋線1列車(10両)          谷町線3列車(18両)          ・車両リフレッシュ改造          谷町線1列車(6両)          四つ橋線2列車(12両)          千日前線6列車(24両)          堺筋線1列車(8両)          【撤退基準】          ・更新・改造計画に基づき実施しており、計画通りに進捗しなければ工程を見直す</p>	<p>【目標達成状況】          取組実績どおり          【取組実績】          ≪新型車両の導入≫          ・御堂筋線1列車(10両)          ・谷町線3列車(18両)          ≪車両リフレッシュ改造≫          ・谷町線1列車(6両)          ・四つ橋線2列車(12両)          ・千日前線6列車(24両)          ・堺筋線1列車(8両)</p>	① (i)	○	-	-	
<p>【2-2-5 列車風対策】          列車風が特に強い駅における改善対策の検討</p>	<p>・改善対策工事の設計・発注(1駅)          【撤退基準】          ・実施計画に基づき実施しており、計画通りに進捗しなければ工程を見直す</p>	<p>【目標達成状況】          取組実績どおり          【取組実績】          改善対策工事の設計・発注準備完了1駅</p>	① (i)	○	-	-	
<p>【2-2-6 案内の充実】          ・駅総合案内板の設置          駅構内の案内情報をわかりやすく提供するため、各種案内を集約した総合案内板を設置          ・谷町線14駅、堺筋線10駅に設置          【30年度全駅設置予定】</p>	<p>・アンケート調査により、総合案内板が以前の案内と比較して、満足していると感じるお客さまの割合50%以上          【撤退基準】          ・アンケート調査により、総合案内板が以前の案内と比較して満足していると感じるお客さまの割合が20%未満であれば、事業を再構築する</p>	<p>【目標達成状況】          地下鉄駅構内全体の案内表示の満足度55.6%          【取組実績】          国内外からのお客さまの快適な移動を支援する案内情報システムの刷新に取り組むこととし、平成25年度の総合案内板の設置を見送った          ・案内情報統一化研究会の発足          ・主要交差駅を中心に「見やすくわかりやすい」駅案内サインのデザイン等の検討</p>	① (ii)	-	26年度からさまざまな取組を開始する中、より効果的かつ経済的な案内情報システムの構築の検討	【26年度運営方針案に反映】	

(※4) 具体的取組の目標達成状況

- ①: 目標達成
  - (i) 取組は予定どおり実施
  - (ii) 取組を予定どおり実施しなかった
- ②: 目標未達成
  - (i) 取組は予定どおり実施
  - (ii) 取組を予定どおり実施しなかった
- ③: 撤退基準未達成

(※5) 具体的取組の戦略に対する有効性

- : 有効
- ×: 有効でないため見直す
- : 中間アウトカム未設定(未測定)



[戦略2-3:接客・接遇の向上]

(1) 戦略の有効性評価

戦略のアウトカムに対する有効性	評価結果 (※1)	課題と今後の対応方向
(地下鉄) ・お客様の不満足度も年々減少傾向にあり接遇向上への取組みにおいて有効であると認識している [自動車] ・「職員への苦情(接遇)」について、昨年度より大幅に減少しており、これまでの取組みが戦略がめざす成果に対して有効であると認識している	ア	(課題) ・さらなる苦情の減少を目指し、接客・接遇の向上のため、より効果的な取り組みが必要  (対応方向) ・接客・接遇の向上に対する意識の浸透のための継続的啓発活動の実施

(※1) 戦略のアウトカムに対する有効性  
ア: 有効であり、継続して推進  
イ: 有効でないため、戦略を見直す

(2) 戦略の進捗状況とアウトカムの達成状況

アウトカム	アウトカムの達成状況	前年度数値	評価結果(※2)	
			個別	全体
地下鉄 ○ 駅職員の接客・接遇のサービス水準に対する満足度の向上(不満足解消を図る) 23年度実施の「お客さま満足度調査」において「地下鉄係員の接遇」に対する、お客さまの不満足の意見を減らす ・26年度(目標) 23年度結果の不満足度18.1%を12.7%に削減(3割削減) 24年度 13.8%	地下鉄係員の働きぶり・勤務態度に対する不満足度13.3%	13.8% (24年度)	A	A
バス ○ 23年度のバスに関する「市民の声・お客さまの声」のうち「職員への苦情(接遇)」に関する件数(213件)を24・25年度と前年度から20%減 ・25年度 136件(目標) <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">チャレンジ目標 100件</span>	目標値136件に対し、47件、前年102件から54%削減となり、チャレンジ目標の値を上回る結果となった	102件	A	
戦略	戦略の進捗状況 ※評価結果が「C」の場合のみ、記載してください。			評価結果 (※3)
・お客さまに快適にご利用いただくため、職員の接客・接遇の向上を目指す	—			a

(※2) アウトカムの達成状況  
A: 順調  
B: 順調でない  
  
(※3) 戦略の進捗状況  
a: 順調  
b: 順調でない  
c: 中間アウトカム未設定(未測定)

(3) 具体的取組の目標達成状況と戦略に対する有効性

取組内容	業績目標	目標達成状況・取組実績	評価結果 (※4)	戦略に対する有効性 (※5)	課題	改善策	市政改革プランとの関連
【2-3-1 駅職員に対する接客・接遇研修の実施】 ・サービスマネージャー経験者による全駅職員への接客・接遇研修の実施 接客・接遇研修の実施(2回) (21年度から5年計画/全12回) (26年度以降も継続予定)	・研修受講者の満足度90%以上  【撤退基準】 ・研修受講者の満足度が90%未満であれば、26年度以降の研修内容を見直す	【目標達成状況】 接客・接遇研修受講者アンケートにて「理解できた」と回答した割合 ・第11回接客・接遇研修 97.1% ・第12回接客・接遇研修 98.1%  【取組実績】 接客・接遇研修を実施(2回) ・第11回接客・接遇研修(5月~7月) テーマ「自立する職員になろう!」 ~明るくあしたのために~ ・第12回接客・接遇研修(12月~3月) テーマ「現場力を発揮しよう!」 ~未来は自ら創るもの~	① (i)	○	—	—	
【2-3-2 接客サービス向上の取組(バス)】 ・言葉遣いや身だしなみ等の改善	・接客・接遇に係るテーマを都度策定し、改善の取組を実施  【撤退基準】 ・アウトカム指標を達成できなければ、取組内容を再構築する	【目標達成状況】 取組実績に同じ  【取組実績】 ・接客・接遇に係るテーマ策定に向けて、苦情処理を厳格化し、あらゆる苦情を吸い上げることで、接客・接遇の不備の傾向を分析 ・接遇マスター表彰を実施(3名) ・添乗評価を実施	① (i)	—	苦情内容による、接客・接遇に係るテーマの見直し	テーマを策定し、接客・接遇の新たな取り組みを実施  【26年度運営方針案に反映】	

(※4) 具体的取組の目標達成状況  
①: 目標達成  
(i) 取組は予定どおり実施  
(ii) 取組を予定どおり実施しなかった  
②: 目標未達成  
(i) 取組は予定どおり実施  
(ii) 取組を予定どおり実施しなかった  
③: 撤退基準未達成  
  
(※5) 具体的取組の戦略に対する有効性  
○: 有効  
×: 有効でないため見直す  
—: 中間アウトカム未設定(未測定)

【経営課題3：徹底した効率化と増収対策による経営健全化】

○経営課題の評価結果の総括

内容	戦略の進捗状況を踏まえた経営課題全体としての評価結果の総括
<ul style="list-style-type: none"> <li>・市営交通事業を取り巻く環境は少子高齢化など非常に厳しい状況が見込まれることから、財務体質の強化など経営基盤の強化に取り組む</li> <li>・地下鉄事業では、民間事業者の取組みを参考に、人件費・経費について徹底した見直しを行い、経営の合理化に取り組むとともに、お客様の利便性を向上し集客に努めることで収益力の向上を図り、更なる経営の健全化の取組を進める</li> <li>・バス事業では、持続可能なバスサービスを提供するため、キャッシュフローを確保し、現金資金を枯渇させない</li> </ul>	<p>府市統合本部からの基本的方向性(案)などを踏まえ、24年度から27年度までを計画期間とした「地下鉄事業中期経営計画」及び「バス事業中期経営計画」を24年7月に策定し、地下鉄事業については、民営化を前提とした健全化の推進や収益力の向上により、地下鉄事業のさらなる成長を目指し、バス事業については、民営化にむけて、サービスを途切れさせないよう、キャッシュフローを確保し、資金不足を生じさせない経営基盤の確保を目指すこととした                  主な取組みとして、給料カット等による人件費の削減やあらゆる経費の見直し、駅ナカ事業の展開等による附帯事業収入の確保に取り組んだ</p>

[戦略3-1：人件費・経費の見直し]

(1)戦略の有効性評価

戦略のアウトカムに対する有効性	評価結果(※1)	課題と今後の対応方向
人件費・経費の削減を図るため、平成24年7月に地下鉄事業・バス事業それぞれ中期経営計画を策定し、地下鉄事業については、民営化を前提とした健全化の推進により、地下鉄事業のさらなる成長を目指し、バス事業については、民営化に向けて、サービスを途切れさせないよう、資金不足を生じさせない経営基盤の確保を目指し、給料カット等による人件費の削減やあらゆる経費の削減に取り組む、戦略がめざす成果に対して有効であると認識している	ア	(課題) - (対応方向) -

(※1)戦略のアウトカムに対する有効性  
 ア:有効であり、継続して推進  
 イ:有効でないため、戦略を見直す

(2)戦略の進捗状況とアウトカムの達成状況

アウトカム	アウトカムの達成状況	前年度数値	評価結果(※2)	
			個別	全体
<b>地下鉄</b> ・民営化により27年度以降4,500人規模で運営できるよう効率化を進める  ・公営企業の間でも行うことができるコスト削減策に取り組む、約5%の経費削減を目指す	「民営化を見据えた業務の効率化計画(案)」を労働組合に提案した(25年12月)  予算執行時に、内容の精査や見直しなどを行い、経費の削減に努めた結果、25年度決算(見込)として、目標は達成している	H24年度末人員 5,602人  (19,962百万円) H24年度予算	A	A
・IC化率の向上にあわせてIC専用改札機の導入や券売機の削減等の推進による投資コストとランニングコストの削減 コスト削減目標額 579百万円(24~26年度までの累計)	25年度については、コスト削減額の目標値を下回ったが、削減を延期した分を含め、26年度以降、確実に削減を行うことにより、目標を達成できる見込みである	(コスト削減額) H24 19百万円	A	
<b>バス</b> ・抜本的な運営コストの削減により、キャッシュフロー効果として24年度及び25年度で53億円の削減を目指す	給料カット等による人件費の削減や、委託費等の経費の削減によるキャッシュフロー創出効果により、24年度及び25年度で目標は達成 (25年度-24年度 人件費+経費の削減額)△3,314百万円	(24年度-23年度 人件費+経費の削減額)△4,809百万円	A	
<b>戦略</b>	戦略の進捗状況 ※評価結果が「C」の場合のみ、記載してください。			
・事業の継続的・安定的な運営に必要な要員を確保しつつ、職員数を削減するなど、人件費の削減を図る ・日常の運営経費や投資についても、その必要性や内容を見直し、トータルコストの一層の削減に努める ・経常経費や投資費用にかかる繰入金金を縮減し、大阪市財政に貢献する				

(※2)アウトカムの達成状況  
 A:順調  
 B:順調でない  
 (※3)戦略の進捗状況  
 a:順調  
 b:順調でない  
 c:中間アウトカム未設定(未測定)



[戦略3-2:増収・増客の推進]

(1)戦略の有効性評価

戦略のアウトカムに対する有効性	評価結果 (※1)	課題と今後の対応方向
・戦略の進捗により、市営交通110周年記念事業の実施、乗客誘致の推進や企画乗車券の開発・販売を実施したことで、地下鉄本体事業の収益力向上のための集客施策は、順調に推移しており、戦略はアウトカムに対して有効であると認識している。 ・戦略の進捗により、駅ナカ事業の展開や未利用地の売却が目標を達成したことで、附帯事業収入や未利用地の売却収入が順調に推移する等、戦略はアウトカムに対して有効である	ア	(課題)
		(対応方向)

(※1)戦略のアウトカムに対する有効性  
 ア:有効であり、継続して推進  
 イ:有効でないため、戦略を見直す

(2)戦略の進捗状況とアウトカムの達成状況

アウトカム	アウトカムの達成状況	前年度数値	評価結果(※2)	
			個別	全体
地下鉄本体事業の収益力向上のため、集客施策を実施し、700万人の増客をめざす(運輸収入(定期外、23年度比)1%増相当の12億円増)	運輸収入(定期外、23年度比)3.8%増の42億円増(見込み)	乗車人員(年間)563百万人 運輸収入(年間)1,143億円	A	A
駅構内等を活用した附帯事業収入の確保 ・お客様の利便向上に努めるとともに、駅ナカ事業の展開、売店などの運営、広告事業により附帯事業収入の確保に努める。 25年度 7,432百万円 26年度 7,932百万円	附帯事業収入(賃貸料+広告料)として9,558百万円(見込)の収入を確保	8,192百万円を収入	A	
未利用地の処分や事業資産の転活用 ・未利用地の処分や事業資産の転活用により、25年度3,674百万円の収入確保に努める 26年度に4か所を処分し収入確保に努める	売却代金として5,623百万円(見込)の収入を確保	40百万円を収入	A	
戦略	戦略の進捗状況 ※評価結果が「C」の場合のみ、記載してください。			評価結果(※3)
お客さまの利便向上を図りながら、地下鉄本体事業の収益や附帯事業収入等を確保し、集客に努めるとともに、国内外からのお客様に地下鉄をご利用いただけるよう取り組むことにより、大阪・関西圏の街の活性化に寄与する	-			a

(※2)アウトカムの達成状況  
 A:順調  
 B:順調でない

(※3)戦略の進捗状況  
 a:順調  
 b:順調でない  
 c:中間アウトカム未設定(未測定)

(3)具体的取組の目標達成状況と戦略に対する有効性

取組内容	業績目標	目標達成状況・取組実績	評価結果(※4)	戦略に対する有効性(※5)	課題	改善策	市政改革プランとの関連
【3-2-1 市営交通110周年記念事業の実施】 ・110周年記念事業を実施し、市民やお客さまのご愛顧に対する感謝をお伝えするとともに記念シンポジウムやイベント等を実施 さらに、沿線地域と協働して集客イベントを実施し、地域の新たな魅力を発信する	(110周年記念事業) ・市営交通シンポジウム ・震旦市電開通100周年イベント ・地下鉄開業80周年記念イベント ・バスまつり&市バスまつり ・おおさか市営交通フェスティバルを実施し、増客を図る	【目標達成状況】 取組実績どおり 【取組実績】 ・大阪市営交通の110(いいお)話 ・大阪市営交通110周年記念式典 ・市電震旦線開業100周年イベント(約9,500人参加) ・地下鉄開業80周年記念イベント(約97,000人参加) ・地下鉄車内ファッションショー(68人参加) ・復刻ラッピング列車の運行 ・第13回バスまつり(約31,000人参加) ・おおさか市営交通フェスティバル(約15,000人参加) ・さよなら30系関連イベント(約500人参加) ・復刻ラッピングバスの運行 ほか多数実施	① (i)	○	110周年記念事業終了後のブランド戦略	民営化後のブランド構築と合わせたイベント企画・実施内容の検討	
	・ソーシャルメディアを活用した情報発信 交通局フェイスブックにおいて、「いいね!」数を平成24年度末の実績から20%増加させる 【撤退基準】 ・増客効果等の効果が十分でない場合、取組内容を精査・検証し、事業再構築する	【目標達成状況】 「いいね!」数については、24年度末(2220)から25年度末(3957)に78.2%増 【取組実績】 当局イベント・取組み情報や沿線情報等25年度末で192件投稿	① (i)	○	増客につながる情報発信の継続	今後も引き続き、増客につながる情報発信に努める【26年度運営方針案に反映】	

<p>【3-2-2 乗客誘致の推進】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>沿線地域におけるイベントへの参画、及び当局PR媒体を活用した宣伝</li> <li>他府県等の地方自治体、観光協会及び関係交通事業者との連携PR</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>沿線イベントへの参画及び宣伝集客効果のあるイベントを6件以上実施し、最寄駅における乗降客数が前年度を上回る</li> <li>需要喚起を図ることのできるPRを年間6件以上実施 アンケート回答者のうち、PRが動機づけとなり行動した旅客5%をめざす</li> <li>【撤退基準】 PR効果等の効果が十分でない場合、取組内容を精査・検証し、事業再構築する</li> </ul>	<p>【目標達成状況】</p> <p>沿線イベントへの参画及び宣伝により最寄駅乗降客数が前年比957千人増</p> <p>【取組実績】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・セレッソ応援キャンペーン(4、8月)+19千人</li> <li>・食博(4~5月)+428千人</li> <li>・みんなでkappo!御堂筋フェスタ(5月)+32千人</li> <li>・オリックスハーフマラソン PiTaPaデー(6~7、9~10月) +160千人</li> <li>・世界大恐竜展(7~8月)</li> <li>・魔法の絵画展(7~9月)</li> <li>・梅田ゆかた祭(7月)+82千人</li> <li>・GeGeGe妖怪楽園スタンプラリー(7~9月)+141千人</li> <li>・ほんまもんバル(10月)+68千人</li> <li>・千林商店街×黒門市場クイズラリー(12月)+27千人</li> <li>以上10件ほか多数実施</li> </ul> <p>【目標達成状況】</p> <p>PR物を見られたお客さまの概ね5%以上の方の動機づけになった</p> <p>【取組実績】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「沿線のご案内」の改善、大阪の桜、四天王寺、仁和寺御室桜、吉野桜、食博覧会、地下鉄開業80周年&amp;京阪淀屋橋延伸50周年、葵祭、鉄道甲子園、文楽、御堂筋フェスタ、犬鳴山、あじさい名所、ひらPARTーマス・プール・スケート、ミュージックフェストなら、祇園祭、梅田ゆかた祭・ゆかたdeおとく、住吉祭、天の川伝説、なら燈花会、ライトアッププロムナードなら、天神祭、比叡山、京の七夕、五山送り火、高野山、甲子園、なにわ淀川花火大会、奈良国博「みほとけのかたち」「正倉院展」「鎌倉の仏像」、彦八まつり、KIXITMサマーフェスタ、ピアバイキングクルーズ、平城京天平祭夏・秋、大阪クラシック、河内音頭祭り、オクトーバーフェスト、堺百町祭り、六甲ミーツアート、神戸ポップカルチャーフェスティバル、わくわく体験スポーツスタンプラリー、せんぐう旅博、時代祭、竹燈夜、水都大阪、神戸ビエンナーレ、曾爾高原、談山神社、神戸ルミナリエ、大阪モーターショー、光の饗宴、嵐山花灯路、春日若宮おん祭、光と灯りの街めぐり、嵐山紅葉、ターナー展、若草山焼き、なら瑠璃絵、京の冬の旅、春節祭、金剛山、52年の軌跡展、万博鉄道まつり、東山花灯路、ハルカス美術館「東大寺」</li> <li>以上70件ほか多数実施</li> </ul>	<p>① (i)</p>	<p>○</p>	<p>—</p>	<p>—</p>
<p>【3-2-3 企画乗車券の開発・販売】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>新規需要の増を図る企画乗車券の開発・販売を実施</li> <li>大阪を拠点とした周遊・滞在への海外ビジター誘致</li> <li>海外旅行代理店へのセールス活動を実施</li> <li>鉄道7社局による「インバウンド誘客連絡会」において外客誘致施策を検討・実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>企画乗車券発売枚数 25年度(目標)800千枚</li> <li>外客向け乗車券 'Osaka Visitors Ticket'の発売枚数が前年度を上回る</li> <li>【撤退基準】 目標販売枚数に達しない場合、取組内容を精査・検証し、事業再構築する</li> </ul>	<p>【目標達成状況】</p> <p>企画乗車券発売枚数 25年度(4-1月)1,155千枚 前年同月比+22% 参考)24年度(4-1月)949千枚</p> <p>外客向け乗車券'Osaka Visitors Ticket'の発売枚数 25年度(4-1月)16900枚 前年同月比+92% 参考)24年度(4-1月)8800枚</p> <p>【取組実績】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>企画乗車券発売(23種類)</li> <li>外客向け乗車券'Osaka Visitors Ticket'の発売</li> </ul>	<p>① (i)</p>	<p>○</p>	<p>各々の企画券の商品性が顧客ニーズに沿っているか検証が必要</p>	<p>商品性の検証と改善を継続して実施する</p>
<p>【3-2-4 駅ナカ事業の展開】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>梅田駅、なんば駅、天王寺各駅での店舗展開</li> <li>オープンに向け、関係部署ならびに運営管理者と課題等を整理・検証し、事業の推進を図る</li> <li>25年4月18日(木)「ekimo(エキモ)天王寺」オープン</li> <li>25年10月 なんば オープン予定</li> <li>26年4月 梅田 オープン予定</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>天王寺駅及びなんば駅の店舗オープン 使用料収入 585百万円</li> <li>チャレンジ目標:605百万円</li> <li>【撤退基準】 オープン後、業績のあがらないテナントについては、入替えを行うなど、運営管理者に対して働きかけを行う</li> </ul>	<p>【目標達成状況】</p> <p>目標である585百万円の使用料収入には至らなかったが、予定通り天王寺駅及びなんば駅で店舗をオープンし、553百万円の使用料収入を確保</p> <p>【取組実績】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>天王寺駅については予定どおり店舗オープンし、なんば駅についても25年10月31日にオープン</li> <li>さらに、天王寺駅については、より高い収益の見込める店舗への入替えや夏季の特設販売を行い、使用料収入の確保に努めた</li> <li>梅田駅についても店舗オープンに向け、関係部署と運営管理者との間で調整を図りつつ、設計・施工に対して指導・協力しながら円滑に事業が進むよう鋭意進捗を図り、平成26年4月4日にオープン</li> </ul>	<p>② (i)</p>	<p>○</p>	<p>オープン後の使用料収入の確保については、運営事業者等と協議のうえ集客力の高い店舗展開を進めるなど対策を講じる必要がある 但し、道路管理者や消防といった関係先との協議が必要となる</p>	<p>定例的な協議などにより、事業者との連携を深め、より集客力を高めるような店舗展開を進める</p>

<p>・公募で選定した事業者と連携し、売店及びコインロッカーの運営による収入の確保</p> <p>・東梅田駅での新たな店舗展開等 東梅田駅において店舗運営事業者を公募・店舗オープン その他駅構内においても商品化が可能な物件から公募等を開始</p> <p>・駅構内で有効利用できるスペースの創出 引き続き、地下鉄全駅を対象に駅改造等の機会を捉えて、ワゴン販売や自動販売機、コインロッカー等の設置が可能なスペースを調査、商品化に向けての検討</p>	<p>・売店による収入399百万円</p> <p>チャレンジ目標:407百万</p> <p>・コインロッカーによる収入130百万円を確保</p> <p>東梅田駅店舗による収入 9百万円</p> <p>【撤退基準】 ・東梅田駅、その他駅構内の新たなスペースの公募において、申込事業者がなく、入札が不調であった場合には、他の活用方を検討</p> <p>・可能な物件から商品化を目指す</p> <p>【撤退基準】 ・収益性が見込めないスペースについては、他の活用方を検討</p>	<p>【目標達成状況】 売店については460百万円の使用料収入を確保し、チャレンジ目標も達成した。コインロッカーについては157百万円の使用料収入を確保</p> <p>【取組実績】 ・売店については、事業者との定期的なミーティングを行い、26年1月に心齋橋駅での新規出店やイベント時の特設販売を実施するなど売上向上策を実施 ・コインロッカーについては、イベント時に多客が見込める駅などニーズの高い5駅に新規・増設</p> <p>【目標達成状況】 目標である9百万円の使用料収入には至らなかったが、携帯電話システム設置工事に伴う資材置場に活用し、6百万円の使用料収入を確保</p> <p>【取組実績】 募集要項を作成するなど公募の準備を進めつつ、スペースの活用可能性について検討したが、位置・形状等が店舗用としては非常に厳しいことが判明</p> <p>【目標達成状況】 自動販売機については10台を新規設置 コインロッカーについては5駅で新規・増設【再掲】</p> <p>【取組実績】 展開可能な場所について、調査を進め、可能なスペースで商品化</p>	<p>① (i)</p> <p>② (ii)</p> <p>① (i)</p>	<p>○</p> <p>○</p> <p>○</p>	<p>・売店については、接客やレイアウトなど、店舗のあり方を改善することなどにより、サービス面・売上面でも向上する余地がある ・コインロッカーについては、ニーズに応じた事業展開を進めることで、売上が向上する余地がある</p> <p>東梅田駅のスペースについては改札内であることに加え、間口・視認性など、構造上の課題があり、店舗としての展開可能性に制約がある</p> <p>・有効利用可能なスペースの選定にあたっては、投資採算性の勘案が必要 ・迅速な事業展開を可能とするためには、道路管理者や消防といった関係先との協議が必要</p>	<p>・売店については事業者と連携し、売上の向上に向け、協議・取組を進め、使用料の確保に努める</p> <p>・コインロッカーについてはニーズに応じた事業展開を進め、売上のさらなる向上に努める</p> <p>事業性が見込める店舗公募を実施し、早期の店舗オープンを目指す</p> <p>さらなるスペース創出を行うとともに、スペースに適した商品化</p>	
<p>【3-2-5 空間利用による収入の確保】 ・駅間トンネル部携帯電話システムについて、設置エリアを順次拡大</p> <p>・公衆無線LANシステムの設置駅を順次拡大</p>	<p>・設置主体と協力し工事を進め、25年度内に全トンネル区間(109駅間)にサービスエリアを拡大</p> <p>・設置主体と協力し工事を進め、25年度内に全駅にサービスを提供</p> <p>【撤退基準】 ・本事業の展開に遅れるようなことが生じた場合には、スケジュールを見直すなど、進捗管理を徹底</p> <p>チャレンジ目標:350百万</p> <p>【撤退基準】 ・目標額を下回った場合には、事業の見直し(既存媒体の見直し等)を行う</p>	<p>【目標達成状況】 取組実績どおり</p> <p>【取組実績】 《全トンネル区間(109駅間)サービスイン》 ・御堂筋線(16駅間) ・谷町線(25駅間) ・四つ橋線(10駅間) ・中央線(10駅間) ・千日前線(13駅間) ・堺筋線(9駅間) ・長堀鶴見緑地線(16駅間) ・今里筋線(10駅間)</p> <p>携帯電話システムの設置拡大により、25年度1,151百万円(見込)の収入を確保した</p> <p>【目標達成状況】 取組実績どおり</p> <p>【取組実績】 全133駅でのサービス開始</p> <p>公衆無線LANシステムの設置拡大により、25年度56百万円(見込)の収入を確保した</p>	<p>① (i)</p> <p>① (i)</p>	<p>○</p> <p>○</p>	<p>—</p> <p>—</p>	<p>—</p> <p>—</p>	
<p>【3-2-6 広告料収入の確保】 ・広告主視点からの媒体の開発・見直しと広告審査基準の見直しを行うことにより広告掲出対象を拡大 ・新規媒体の開発及び販売促進の実施 ・広告受付方法の見直し ・審査基準の改定(社会情勢に応じた業種規制の見直しを実施) ・沿線地域と連携し、駅看板の空枠を解消</p>	<p>・広告掲出対象の拡大等で増収を図る。 24年度決算から300百万円の増収を図る</p> <p>チャレンジ目標:350百万</p> <p>【撤退基準】 ・目標額を下回った場合には、事業の見直し(既存媒体の見直し等)を行う</p>	<p>【目標達成状況】 目標である300百万円の増収には至らなかったが、20年度以降続いていた広告料収入の対前年度減を増収に転換。200百万円の対前年度増収が見込まれる</p> <p>【取組実績】 申込時期の早期化や掲出基準の見直しなど、ナショナルクライアントの要望を取り入れた増収策を実施。また、販促キャンペーンも柔軟に展開</p>	<p>② (i)</p>	<p>○</p>	<p>広告主視点にたつた、既存媒体や販売施策の見直し</p>	<p>・有効な販売促進策実施。 ・既存広告媒体の価値向上(既存枠の組み替え、他電鉄連携によるエリア価値向上など)</p>	

<p>【3-2-7 未利用地の処分や事業資産の転活用】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・本市「未利用地活用方針」に基づき、もと長柄公舎用地外1箇所について、25年度内に売却</li> <li>・地下鉄出入口用地等30か所を対象として、新たに転活用が可能な用地の調査を実施し、転活用可能な用地について事業者を公募</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・売却代金収入 3,674百万円を確保</li> <li>売却件数 2件</li> <li>・調査の実施箇所 30箇所 (うち公募箇所 5箇所)</li> </ul> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; margin: 5px 0;"> <p>チャレンジ目標</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・調査の実施箇所40箇所 (うち 公募箇所8箇所)</li> </ul> </div> <p>【撤退基準】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・未利用地処分について、買受申込者がなく、入札が不調になった場合には、公募方法等の見直しを行う</li> <li>・転活用について、申込事業者がなく、入札が不調になった場合には、公募方法等の見直しを行う</li> </ul>	<p>【目標達成状況】</p> <p>取組実績どおり</p> <p>【取組実績】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・長柄公舎について一般競争入札により4,120百万円(見込)で売却した</li> <li>・もと古市車庫について大阪府へ1,503百万円(見込)で売却した</li> </ul> <p>【目標達成状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・調査: 100%</li> <li>・公募箇所: 0%</li> <li>40箇所の用地の調査を実施し、1箇所を公募候補地に選定するも、工事で用地を使用することが判明したため転活用には至らず</li> </ul> <p>【取組実績】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・40箇所の調査を実施した</li> <li>・候補地1箇所を選定した</li> </ul>	<p>① (i)</p>	<p>○</p>	<p>作業スケジュール管理の徹底</p> <p>転活用可能と見込まれる用地は、今回の調査で一通り調査終了</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・商品化に際して必要な調査を迅速に行うよう努める</li> <li>・転活用に向けた調査は終了</li> </ul>	<p>改革3-(1)-ア-(イ)</p>
--	--	---	------------------	----------	--	---	----------------------

(※4) 具体的取組の目標達成状況

- ①: 目標達成
  - (i) 取組は予定どおり実施
  - (ii) 取組を予定どおり実施しなかった
- ②: 目標未達成
  - (i) 取組は予定どおり実施
  - (ii) 取組を予定どおり実施しなかった
- ③: 撤退基準未達成

(※5) 具体的取組の戦略に対する有効性

- : 有効
- ×: 有効でないため見直す
- : 中間アウトカム未設定(未測定)