

3 運営方針の達成状況（概要）

目標像	<ul style="list-style-type: none"> 地下鉄事業についてはこれまでの取り組みを踏まえ、民営化に向けてさらなる経営基盤の強化を図り、大阪圏・関西圏の交通インフラを支え大阪の経済活性化に貢献できるよう、引き続き「市民、お客さまのための」民営化の実現に向けた取り組みを続ける。 バス事業については、民営化による官民の適切な役割分担の再構築により、持続可能な輸送サービスを確保していくことができるように改革を進める。
使命	<ul style="list-style-type: none"> より、安全・安心・快適で手頃な価格でのサービスの提供 民営化に向けたさらなる経営基盤の強化 民営化の推進

1 重点的に取り組む主な経営課題

経営課題 1 全員参加の安全の追求				戦略の 進捗状況	アウタムの 達成状況	戦略の 有効性	
		達成状況	有効性				
戦略1-1 自然災害対策				b	A	ア	
1-1-1	津波浸水対策の取組み	②(ii)	○				
1-1-2	施設の耐震化(高架橋脚補強・落橋防止)	②(ii)	○				
	施設の耐震化(トンネル中柱補強)	②(ii)	○				
	施設の耐震化(逸脱防止)	①(i)	○				
1-1-3	災害時における対応訓練	①(i)	○				
1-1-4	避難者支援	②(ii)	-				
戦略1-2 施設の安全性強化				a	A	ア	
1-2-1	さらなる安全設備の整備	①(i)	○				
1-2-2	地下鉄の安全を守る延命化・老朽化対策 (トンネル保全対策)	①(i)	○				
	地下鉄の安全を守る延命化・老朽化対策 (構造物等延命化)	①(i)	○				
	地下鉄の安全を守る延命化・老朽化対策 (天井・壁落下対策)	①(i)	○				
	地下鉄の安全を守る延命化・老朽化対策 (変電所等更新)	①(i)	○				
	地下鉄の安全を守る延命化・老朽化対策 (ニュートラムの車両・設備更新)	①(i)	○				
戦略1-3 安全管理体制の充実				a	A	ア	
1-3-1	風通しのよい職場づくりを通じた職員の 安全意識向上	①(i)	○				
1-3-2	安全に係る職員への教育(地下鉄)	①(i)	○				
	安全に係る職員への教育(バス)	①(i)	○				
1-3-3	乗務員等教育訓練の実施	①(i)	○				
経営課題 2 実感できるサービスアップ(お客さま満足度の向上に向けた取り組み)				評価			
		具体的取組		戦略の 進捗状況	アウタムの 達成状況	戦略の 有効性	
		達成状況	有効性				
戦略2-1 地下鉄施設等の満足度向上				b	A	ア	
2-1-1	地下鉄の案内情報システムの刷新	②(i)	-				
2-1-2	明るく快適な駅空間への改善	②(ii)	-				
2-1-3	清潔感のある快適なトイレへの改善	①(i)	○				
2-1-4	駅清掃のクオリティアップ	①(i)	○				
2-1-5	エレベーター・エスカレーターの整備	①(i)	-				
2-1-6	快適な移動空間を目指した地下鉄車両の 整備	①(i)	-				
2-1-7	列車風対策	①(i)	-				

戦略2-2 お客さま満足度の向上に向けた継続的な体制づくり				a	A	ア		
2-2-1	全局的なCS度向上施策の実施	①(i)	○					
戦略2-3 市営交通のブランドカアップ				a	A	ア		
2-3-1	市営交通110周年記念事業の実施	①(i)	○					
2-3-2	当局主催イベントの実施	①(i)	○					
2-3-3	ソーシャルメディアを活用した情報発信	①(i)	○					
戦略2-4 接客・接遇の向上				a	A	ア		
2-4-1	接客・接遇研修等	①(i)	○					
2-4-2	接客サービスの向上(バス)	①(i)	○					
戦略2-5 地下鉄初乗り値下げ				a	A	ア		
2-5-1	地下鉄初乗り値下げ	①(i)	○					
経営課題3 徹底した効率化と増収対策による経営基盤の強化				評価				
				具体的取組		戦略の	アウトカムの	戦略の
				達成状況	有効性	進捗状況	達成状況	有効性
戦略3-1 沿線地域の魅力発信				b	A	ア		
3-1-1	沿線地域の魅力発信(地域活性化)	①(i)	○					
	沿線地域の魅力発信(沿線PR)	①(i)	○					
	沿線地域の魅力発信(市内企画券)	②(i)	○					
3-1-2	沿線外イベント等のPR(沿線外PR)	①(i)	○					
	沿線外イベント等のPR(市外企画券)	①(i)	○					
3-1-3	海外へのインバウンドPR	①(i)	○					
戦略3-2 人件費・経費の削減				a	A	ア		
3-2-1	人件費の見直し	①(i)	○					
3-2-2	経費の見直し	①(i)	○					
3-2-3	一般会計からの繰入金の縮減	①(i)	○					
戦略3-3 附帯事業収入の確保				b	A	ア		
3-3-1	駅ナカ事業の展開(ekimo展開)	①(i)	○					
	駅ナカ事業の展開(売店)	①(i)	○					
	駅ナカ事業の展開(スペース創出)	①(i)	○					
3-3-2	広告料収入の確保	②(i)	○					
3-3-3	未利用地や事業廃止施設の処分及び有効活用(土地売却)	①(i)	○					
	未利用地や事業廃止施設の処分及び有効活用(土地有効活用)	①(i)	○					
戦略3-4 新規事業の展開				c	A	ア		
3-4-1	新規事業の展開	①(i)	-					

(評価区分の凡例)

◆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した
 - (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した
 - (ii) 取組を予定どおり実施しなかった
- ③: 撤退基準未達成

◆具体的取組の有効性

- : 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)

◆アウトカムの達成状況

- A: 順調
- B: 順調でない

◆戦略のアウトカムに対する有効性

- A: 有効であり、継続して推進
- I: 有効でないため、戦略を見直す