

1 重点的に取り組む主な経営課題

様式2

今、何が課題で、その解決によってどのような状態をめざすのか

課題解決に向け、どういった施策をいかに展開するのか

戦略の実現に向け、25年度において、主にどのような取組・事業を実施するのか

経営課題	戦略	具体的取組	業績目標	前年度までの実績	市政改革プランとの関連
<p>【1 全員参加の安全の追求】</p> <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</p> <p>・重大インシデント・重大事故の状況 23年度 0件 24年度 0件 (参考)重大インシデントとは 重大な鉄道事故等が発生するおそれがあると認められる事態</p> <p>・交通局の責に帰する鉄道運転事故の状況 23年度 0件 24年度 0件 (参考2)鉄道運転事故とは 「列車衝突事故」「列車脱線事故」「列車火災事故」「鉄道人身傷害事故」「踏切障害事故」「道路障害事故」「鉄道物損事故」</p> <p>※国土交通省令「鉄道事故等報告規則」から抜粋</p> <p>バス</p> <p>・運転手の責任事故(人身及び物損)状況 21年度 212件(目標 228件) 22年度 246件(目標 203件) 23年度 190件(目標 177件)</p>	<p>【1-1 安全管理体制の充実】</p> <p>・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</p> <p>・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</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p>どのような成果(アウトカム)をめざすのか</p> </div> <p>地下鉄</p> <p>○重大インシデント・重大事故ゼロ</p>	<p>【1-1-1 安全管理体制の充実に向けた継続的取組】</p> <p>共通</p> <p>安全委員会等の継続実施</p> <p>・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</p> <p>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>[予算額 1,320千円]</p> <p>サービス規律確保の徹底</p> <p>・安全風土の前提となる職場サービス規律確保の徹底</p> <p>安全研修施設の活用</p> <p>・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>事故の芽情報への早期対応</p> <p>・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>現場職員とのコミュニケーション強化</p> <p>・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>地域と連携した危機管理の強化</p> <p>・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>共通</p> <p>・地下鉄・ニュートラム安全委員会の開催(年5回)</p> <p>・自動車部安全管理委員会の開催(年5回)</p> <p>・安全講演会の開催(年1回)</p> <p>・内部監査の実施(年1回)</p> <p>・安全報告書の公表(年1回)</p> <p>参考:安全報告書とは 鉄道事業法第19条の4及び旅客自動車運送事業運輸規則第47条の7第1項に基づき、輸送の安全を確保するために講じた措置等の公表を義務付けられた</p> <p>・あらゆる機会をとらえて、「サービス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>・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>・発信された事故の芽情報を2週間以内に回答</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>・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</p> <p>・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>【撤退基準】</p> <p>・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>・各委員会の開催、内部監査結果報告とマネジメントレビューの実施(本部、自動車部)</p> <p>・本部事故の芽情報会の開催(7月以降毎月実施)、情報共有と対策等の検討</p> <p>・自動車部安全管理委員会で事故の芽情報の共有と対策等の検討</p> <p>・外部講師を招き、局長以下管理者層に対し安全講演会の開催</p> <p>・内部監査の実施</p> <p>・安全報告書(23年度版)の公表</p> <p>・当事者責任をもった対策を講じるため、各部ごとに職場実態に沿った不祥事根絶の取組の実施</p> <p>・安全教本の内容改訂実施(25年3月)</p> <p>・毎月開催する事故の芽情報会で確認(地下鉄関係のみ)</p> <p>・避難確保計画及び運転規程等の見直し</p>	

今、何が課題で、その解決によってどのような状態をめざすのか

課題解決に向け、どういった施策をいかに展開するのか

戦略の実現に向け、25年度において、主にどのような取組・事業を実施するのか

経営課題	戦略	具体的取組	業績目標	前年度までの実績	市政改革プランとの関連
		<p>地下鉄</p> <ul style="list-style-type: none"> 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>地下鉄</p> <ul style="list-style-type: none"> 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>【撤退基準】</p> <ul style="list-style-type: none"> 輸送の安全の確保の取組みを活性化させ、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>地下鉄</p> <ul style="list-style-type: none"> ポータル閲覧権限の拡大 係長級以上→運輸部現場所属係員を除く全職員へ拡大 	
		<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 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(90点以上)」が10%以上 <p>【撤退基準】</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 乗務員等の各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 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(3年で全ての指令員、運転士に経験させる計画の2年目) 乗務員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 	
		<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 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>【撤退基準】</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 24年4月～6月 防水パネル等の設置操作訓練を実施 24年5月～6月 各駅で水害対策訓練を実施 24年7月 ゲリラ豪雨に対する、各出入口状況の確認の強化と施設の防護対策を策定 24年9月～10月 各駅で火災対策訓練を実施 	
	<p>バス</p> <p>○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</p> <p>○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</p> <p>平成25年度 目標 127件</p> <p>チャレンジ目標 100件(平成19年度実績より60%削減)</p>	<p>バス</p> <ul style="list-style-type: none"> 安全・安定運行の確保のため、研修等を実施 <p>[予算額 2百万円]</p>	<p>バス</p> <ul style="list-style-type: none"> 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>【撤退基準】</p> <ul style="list-style-type: none"> 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>バス</p> <ul style="list-style-type: none"> ドライブレコーダーの映像を活用した運行管理者研修を実施 無事故表彰の実施 有責事故に対し人事考課への反映を実施 	

今、何が課題で、その解決によってどのような状態をめざすのか

課題解決に向け、どういった施策をいかに展開するのか

戦略の実現に向け、25年度において、主にどのような取組・事業を実施するのか

経営課題	戦略	具体的取組	業績目標	前年度までの実績	市政改革プランとの関連
	<p>【1-2 施設の安全性強化】</p> <p>地下鉄</p> <ul style="list-style-type: none"> お客様の安全確保に向けた施設の安全性強化に取組むことにより、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・構造物の耐久性を上昇させ安全性を強化する <p>どのような成果(アウトカム)をめざすのか</p> <p>○鉄道運転事故ゼロ</p>	<p>【1-2-1 さらなる安全設備の整備】</p> <p>可動式ホーム柵の設置</p> <ul style="list-style-type: none"> プラットホ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 <p>[予算額 2,077百万円]</p> <p>火災対策設備整備の強化</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 <p>[予算額 3,094百万円]</p> <p>【1-2-2 老朽化施設等への安全対策】</p> <p>トンネルの保全</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 <p>[予算額 99百万円]</p> <p>構造物等の安全対策</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 <p>[予算額 675百万円]</p> <p>老朽化した駅施設における安全対策</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 <p>[予算額 881百万円]</p>	<ul style="list-style-type: none"> 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 <p>【心齋橋、天王寺駅】</p> <p>【撤退基準】</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 <ul style="list-style-type: none"> 21駅整備 25年度末 115駅/115駅 100% <p>【全対象駅完了予定 25年度】</p> <p>【撤退基準】</p> <ul style="list-style-type: none"> 25年度で整備完了のため、撤退基準は設定しない <p>中央線</p> <ul style="list-style-type: none"> 深江橋～長田間(上下線): 500m <p>高架構造物</p> <ul style="list-style-type: none"> 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) <p>地下構造物</p> <ul style="list-style-type: none"> 予防保全対策の設計・発注(約3.5km) <ul style="list-style-type: none"> 天井・壁落下対策等 駅整備(等) 25年度末 35/43駅 79% <p>【全対象駅完了予定 27年度】</p> <p>【撤退基準】</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 長堀鶴見緑地線、今里筋線の全駅完了 千日前線 車両改造(17列車中5列車→10列車) 自動運転のための信号設備の製作・設置 <p>[23年度決算額 720百万円] [24年度予算額 3,223百万円]</p> <p>24年度末94施設</p> <p>[24年度予算額 2,163百万円]</p> <p>24年度実績</p> <ul style="list-style-type: none"> 中央線: 深江橋～高井田間(下り線): 146m 谷町線: 大日～野江内代間(上下線): 470m <p>[23年度決算額 152百万円] [24年度予算額 209百万円]</p> <p>24年度実績</p> <p>高架構造物</p> <ul style="list-style-type: none"> 鋼製橋梁の予防保全対策の設計・発注(3橋) PC橋梁のグラウト充填調査の実施(40橋) <p>地下構造物</p> <ul style="list-style-type: none"> 試験施工の実施(1箇所) <p>[23年度決算額 11百万円] [24年度予算額 218百万円]</p> <p>24年度末33駅</p> <p>[24年度予算額 1,650百万円]</p>	

今、何が課題で、その解決によってどのような状態をめざすのか

課題解決に向け、どういった施策をいかに展開するのか

戦略の実現に向け、25年度において、主にどのような取組・事業を実施するのか

経営課題	戦略	具体的取組	業績目標	前年度までの実績	市政改革プランとの関連
		<p>電気設備の信頼性向上 ・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。 [変電所設備 予算額 1,229百万円] [信号保安設備 予算額 2,549百万円]</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>24年度実績 ・南方変電所設備更新 [23年度決算額 504百万円] [24年度予算額 328百万円] ・堺筋線動物園前ATC地上装置更新 [23年度決算額 185百万円] [24年度予算額 392百万円] ・鶴見検車場連動装置更新 [23年度決算額 326百万円] [24年度予算額 175百万円]</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 [予算額 1,075百万円]</p>	<p>・高架橋脚の補強設計・発注 (東三国駅、新大阪駅、大阪港駅、弁天町駅、九条駅) ・高架橋脚の補強実施 (朝潮橋駅、西中島南方駅) ・落橋防止対策の設計・発注 (東三国駅、新大阪駅、大阪港駅、弁天町駅、九条駅) ・落橋防止対策の実施 (朝潮橋駅、西中島南方駅) ・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>・基本方針の決定 ・高架橋脚の補強設計・発注(西中島南方駅) ・高架橋脚の補強実施(朝潮橋駅) ・落橋防止対策の設計・発注(西中島南方駅) ・落橋防止対策の実施(朝潮橋駅)</p> <p>[24年度予算額 345百万円]</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 [予算額 16百万円]</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>・24年度末79施設 [24年度予算額 12百万円]</p>	

1 重点的に取り組む主な経営課題

様式2

今、何が課題で、その解決によってどのような状態をめざすのか

課題解決に向け、どういった施策をいかに展開するのか

戦略の実現に向け、25年度において、主にどのような取組・事業を実施するのか

経営課題	戦略	具体的取組	業績目標	前年度までの実績	市政改革プランとの関連																														
<p>【2 実感できるサービスアップ】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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、お客さま満足の向上に挑戦する <table border="1"> <caption>市営交通1日平均乗車人員の推移</caption> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>乗車人員(万人)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>55</td><td>266</td></tr> <tr><td>56</td><td>260</td></tr> <tr><td>57</td><td>274</td></tr> <tr><td>H2</td><td>314</td></tr> <tr><td>4</td><td>315</td></tr> <tr><td>7</td><td>307</td></tr> <tr><td>12</td><td>275</td></tr> <tr><td>17</td><td>258</td></tr> <tr><td>18</td><td>258</td></tr> <tr><td>19</td><td>254</td></tr> <tr><td>20</td><td>255</td></tr> <tr><td>21</td><td>251</td></tr> <tr><td>22</td><td>250</td></tr> <tr><td>23</td><td>250</td></tr> </tbody> </table>	年度	乗車人員(万人)	55	266	56	260	57	274	H2	314	4	315	7	307	12	275	17	258	18	258	19	254	20	255	21	251	22	250	23	250	<p>【2-1 明るく清潔感あふれる空間づくり】 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</p> <p>どのような成果(アウトカム)をめざすのか</p> <p>○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</p>	<p>【2-1-1 清潔感のある駅空間への改善】 清潔感のある快適なトイレへの改造</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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] <p>[予算額 809百万円]</p> <p>・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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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年度末完了 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年度末完了 133駅/133駅 <p>[予算額 1,146百万円]</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・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 <p>【撤退基準】 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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・トイレリノベーション 24年度末: 1駅 ・トイレリモデル 24年度末: 20駅 <p>[24年度予算額 542百万円]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・総合評価方式の評価基準見直しと業務仕様書充実 24年度 44駅/133駅 ・清掃の頻度アップ 線路側壁、高所壁 24年度 89駅/133駅 	
年度	乗車人員(万人)																																		
55	266																																		
56	260																																		
57	274																																		
H2	314																																		
4	315																																		
7	307																																		
12	275																																		
17	258																																		
18	258																																		
19	254																																		
20	255																																		
21	251																																		
22	250																																		
23	250																																		

今、何が課題で、その解決によってどのような状態をめざすのか

課題解決に向け、どういった施策をいかに展開するのか

戦略の実現に向け、25年度において、主にどのような取組・事業を実施するのか

経営課題	戦略	具体的取組	業績目標	前年度までの実績	市政改革プランとの関連
	<p>【2-2 利用しやすい環境づくり】 地下鉄 ・お客様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> <p>どのような成果(アウトカム)をめざすのか</p> <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>○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>【2-2-1 地下鉄値下げに向けた具体的取組】 ・制度、設備等設計の完了 ・運賃値下げ原資の検討</p> <p>【2-2-2 地下鉄運行ダイヤの見直し】 ・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>【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】 ・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>[予算額72百万円]</p> <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</p> <p>[予算額 8,832百万円]</p> <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>[予算額 79百万円]</p> <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>[予算額 353百万円]</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>・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> <p>【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>・改善対策工事の設計・発注(1駅)</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>・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</p> <p>【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>・23年8月1日「通学定期券」及び「利用額割引マイスタイル(学生)」上限額の20%値下げ ・23年10月1日 新たな一日乗車券「エンジョイエコカード」の発売 大人850円→800円(土日祝600円) 小児430円→300円 ・料金改定(案)の策定(24年度中)</p> <p>24年度 地下鉄・ニュートラム(堺筋線を除く)で終発時間を延長(25年3月23日実施)</p> <p>23年度 ・新型車両の導入(御堂筋線1列車、谷町線3列車) ・車両リフレッシュ改造(谷町線1列車、四つ橋線1列車、千日前線3列車) [23年度決算額8,775百万円] 24年度 ・新型車両の導入(谷町線3列車) ・車両リフレッシュ改造(御堂筋線1列車、谷町線1列車、千日前線5列車、堺筋線1列車) [24年度予算額7,757百万円]</p> <p>24年度 ・風流のシミュレーション実施(7駅) ・改善対策工事の設計・発注(3駅) [23年度決算額 8百万円] [24年度予算額 91百万円]</p> <p>24年度 谷町線12駅に設置完了 [23年度決算額 194百万円] [24年度予算額 192百万円]</p>	

今、何が課題で、その解決によってどのような状態をめざすのか

課題解決に向け、どういった施策をいかに展開するのか

戦略の実現に向け、25年度において、主にどのような取組・事業を実施するのか

経営課題	戦略	具体的取組	業績目標	前年度までの実績	市政改革プランとの関連
	<p>【2-3 接客・接遇の向上】 ・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</p> <p>どのような成果(アウトカム)をめざすのか</p> <p>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)</p> <p>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) チャレンジ目標 100件</p>	<p>【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)</p> <p>【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</p>	<p>・研修受講者の満足度90%以上</p> <p>【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</p> <p>・接客・接遇に係るテーマを都度策定し、改善の取組を実施</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>24年度 接客・接遇研修を実施(2回)</p> <p>・「『お客さま』から始めましょう!」や身だしなみについてなど、テーマを決めて改善を実施</p>	

1 重点的に取り組む主な経営課題

様式2

今、何が課題で、その解決によってどのような状態をめざすのか

課題解決に向け、どういった施策をいかに展開するのか

戦略の実現に向け、25年度において、主にどのような取組・事業を実施するのか

経営課題	戦略	具体的取組	業績目標	前年度までの実績	市政改革プランとの関連
<p>【3 徹底した効率化と増収対策による経営健全化】</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 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みを進める 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 	<p>【3-1 人件費・経費の見直し】</p> <ul style="list-style-type: none"> 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を縮減し、大阪市財政に貢献する <p>どのような成果(アウトカム)をめざすのか</p> <p>地下鉄</p> <ul style="list-style-type: none"> 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み、約5%の経費削減を目指す <p>IC化率の向上にあわせた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</p> <p>コスト削減目標額 579百万円(24～26年度までの累計)</p> <p>バス</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 	<p>【3-1-1 人件費・経費の見直し】</p> <ul style="list-style-type: none"> 中期経営計画に基づき、給与、勤務体系の見直しを実施 <p>あらゆる経費の見直し</p> <p>地下鉄</p> <ul style="list-style-type: none"> 中期経営計画に基づくコスト削減に取り組み、経費の見直しを行うとともに、更新周期の見直しなど投資の抑制を図る <p>バス</p> <ul style="list-style-type: none"> 中期経営計画に基づく、経費削減策として、委託費等の見直しを行いコスト削減の取組を実施 	<ul style="list-style-type: none"> 25年4月から給料カット(5～20%)勤務条件の見直し(勤務時間の8時間化等)を実施 経費・投資の見直し <p>地下鉄</p> <ul style="list-style-type: none"> 24年度予算額から約5%の削減を達成するため、補修費や委託費、印刷製本費、備品消費などの経常経費を削減19,413百万円(金額は経費総額を示し、新規事業等を含む。ただし動力費・除却費除く。) <p>IC専用改札機の設置及び券売機の削減</p> <p>[コスト削減額 171百万円]</p> <p>バス</p> <ul style="list-style-type: none"> 路線施設維持管理業務の見直し 交通誘導業務の見直しなど 	<ul style="list-style-type: none"> 24年4月 職員の給与カット実施(3%～14%) 24年8月 交通局独自のさらなる給与カットを実施(最大20%) <p>地下鉄</p> <ul style="list-style-type: none"> 経費について精査及び見直しを行い、コスト削減策を実施 補修費や委託費、印刷製本費、備品消費などの経常経費を削減 <p>[23年度決算額 18,635百万円] [24年度予算額 19,962百万円] (金額は経費総額を示し、新規事業等を含む。ただし動力費・除却費除く。)</p> <p>24年度 IC専用改札機の設置</p> <p>[コスト削減額 19百万円]</p> <p>バス</p> <ul style="list-style-type: none"> 管理の受委託にかかる委託費削減 営業所の統廃合を実施 操車場業務廃止 バス車両更新計画の見直し バスロケーションシステムの更新凍結など 	
		<p>【3-1-2 一般会計からの繰入金の縮減】</p> <ul style="list-style-type: none"> 中期経営計画に基づき、一般会計との補助金・出資金など繰入金のあり方等を見直し、一般会計からの繰入金を縮減する 	<ul style="list-style-type: none"> 地下鉄 [一般会計繰入額 72.7億円] (縮減額 ▲19.8億円) バス [一般会計繰入額 3.3億円] 	<ul style="list-style-type: none"> 地下鉄 [23年度決算額 103.7億円] [24年度予算額 72.9億円] バス [23年度決算額 8.1億円] [24年度予算額 5.4億円] 	改革3-(4)-7

1 重点的に取り組む主な経営課題

様式2

今、何が課題で、その解決によってどのような状態をめざすのか

課題解決に向け、どういった施策をいかに展開するのか

戦略の実現に向け、25年度において、主にどのような取組・事業を実施するのか

経営課題	戦略	具体的取組	業績目標	前年度までの実績	市政改革プランとの関連
	<p>【3-2 増収・増客の推進】 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付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</p> <p>どのような成果(アウトカム)をめざすのか</p> <p>○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)</p>	<p>【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</p> <p>【予算額 62百万円】</p>	<p>(110周年記念事業) ・市営交通シンポジウム ・霞町市電開通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</p> <p>・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</p> <p>【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</p>	<p>・おおさか市営交通フェスティバルの開催 23年度 約8,000人 24年度 約9,000人</p> <p>・交通局フェイスブックを開設 (24年8月)</p>	
		<p>【3-2-2 乗客誘致の推進】 ・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</p> <p>・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</p>	<p>・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</p> <p>・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</p> <p>【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</p>	<p>・木下大サーカス大阪公演(約18万人増) ・ツタンカーメン展(約89万人増) ・新世界100周年イベント(約20万人増) ・オクトーバフェスト2012(約7万人増) ・水都大阪2012(約19万人増) ・OSAKA光のルネサンス</p> <p>・京の七夕PR ・夏の比叡山PR ・夏の高野山PR ・南九州のキャンペーンPR ・吉野・飛鳥エリアキャンペーンPR ・三都ミュージアム・コレクションPR ・三都「光と灯りの街めぐり」PR等</p>	
		<p>【3-2-3 企画乗車券の開発・販売】 ・新規需要の増を図る企画乗車券の開発・販売を実施</p> <p>・大阪を拠点とした周遊・滞在への海外ビジター誘致 ・海外旅行代理店へのセールス活動を実施 ・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</p>	<p>・企画乗車券発売枚数 25年度(目標)800千枚</p> <p>・外客向け乗車券'OsakaVisitors'Ticket'の発売枚数が前年度を上回る</p> <p>【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</p>	<p>・企画乗車券発売実績 18~22年度平均(実績)702千枚</p> <p>・外客向け乗車券'OsakaVisitors'Ticket'の発売実績(23年11月発売開始) 23年度 1,200枚 24年度(4~9月)4,600枚</p>	

1 重点的に取り組む主な経営課題

様式2

今、何が課題で、その解決によってどのような状態をめざすのか

課題解決に向け、どういった施策をいかに展開するのか

戦略の実現に向け、25年度において、主にどのような取組・事業を実施するのか

経営課題	戦略	具体的取組	業績目標	前年度までの実績	市政改革プランとの関連
	<p>どのような成果(アウトカム)をめざすのか</p> <p>○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</p>	<p>【3-2-4 駅ナカ事業の展開】 ・梅田駅、なんば駅、天王寺各駅での店舗展開 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 25年4月18日(木)「ekimo(エキモ)天王寺」オープン 25年10月 なんば オープン予定 26年4月 梅田 オープン予定</p>	<p>・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 チャレンジ目標: 605百万円</p> <p>【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</p>	<p>・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った。 ・天王寺駅の工事施工 [24年度予算額 54百万円]</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>・売店による収入399百万円 コインロッカーによる収入130百万円を確保 チャレンジ目標: 売店による収入407百万円</p>	<p>・売店の運営事業者及びコインロッカーの設置事業者の公募を行い、売店50店舗についてはリニューアルオープン、コインロッカー135箇所は新事業者での運営に移行 [23年度決算額 441百万円] [24年度予算額 516百万円]</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>・東梅田駅店舗による収入 9百万円 【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、他の活用方策を検討</p>	<p>・地下鉄全駅を対象に、主に改札内での有効活用が可能なスペースの調査を実施し、19駅でスペースを確保(平成24年9月末現在)</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>・可能な物件から商品化を目指す 【撤退基準】 ・収益性が見込めないスペースについては、他の活用方策を検討</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 ・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 ・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 【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>・御堂筋線4駅間、中央線5駅間の合計9駅間でサービスを提供 ・御堂筋線昭和町～なかもず間、中央線谷町四丁目～長田間を先行して工事実施するとともに、四つ橋線、堺筋線、長堀鶴見緑地線で工事を着手 ・御堂筋線16駅、四つ橋線9駅、中央線13駅、千日前線2駅、堺筋線2駅、長堀鶴見緑地線2駅、ニュートラム9駅の合計53駅でサービスを提供 ・堺筋線で工事を着手 [23年度決算額 231百万円] [24年度予算額 409百万円]</p>	

1 重点的に取り組む主な経営課題

様式2

今、何が課題で、その解決によってどのような状態をめざすのか

課題解決に向け、どういった施策をいかに展開するのか

戦略の実現に向け、25年度において、主にどのような取組・事業を実施するのか

経営課題	戦略	具体的取組	業績目標	前年度までの実績	市政改革プランとの関連
	<p>どのような成果(アウトカム)をめざすのか</p> <p>○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</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>【3-2-7 未利用地の処分や事業資産の転活用】 ・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</p> <p>・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</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:350百万円</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>・売却代金収入 3,674百万円を確保 売却件数 2件</p> <p>・調査の実施箇所 30箇所 (うち公募箇所 5箇所)</p> <p>チャレンジ目標: ・調査の実施箇所 40箇所 (うち公募箇所 8箇所)</p> <p>【撤退基準】 ・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 ・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</p>	<p>・地下鉄車内1種広告の割引販売を実施 (24年11月掲出分から試行実施) ・バスラッピング対象車両の拡大及び窓部分へのラッピング範囲の拡大を実施 ・駅看板の販売方法の見直しを実施 ・審査基準の見直しを実施 (消費者金融の業種規制の撤廃) ・広告協同組合との協定を解除し、広告受付事業者の公募を実施(25年3月予定)</p> <p>[23年度決算額 4,787百万円] [24年度予算額 5,269百万円]</p> <p>・23年度:もと新森操車場用地外3箇所を売却 24年度:東三国用地外1箇所の公募実施</p> <p>・バス営業所等20箇所及び地下鉄駅出入口用地30か所を対象として調査を実施し、転活用可能な用地(自動販売機設置3箇所5台)を選定のうえ、事業者の公募を実施</p> <p>[23年度決算額 888百万円] [24年度予算額 187百万円]</p>	<p></p> <p>改革3-(1)-ア-(イ)</p>