

内部評価指摘事項への対応方針 (交通局)

【様式5】

番号	自己評価 様式5 (23年度)	運営方針(24年度)	指 摘 事 項		対 応 方 針 (25年度局運営方針(案)に反映されている場合は、その 反映状況についても記載してください。)	対応方針 の分類 (※参照)
	課題—戦略 —取組	課題—戦略 —取組	主旨	内 容		
1	1-1	1-2 1-3 2-3	戦略の進捗状 況・めざす成 果に対する有 効性に関する もの	<p>戦略の進捗状況欄には、「実施している、完了した、努めていく」「取り組んできた」と実施内容や今後の方向を記載するのではなく、戦略が想定している進め方から見て、どの程度進捗しているのかを記載する必要がありますが、戦略が抽象的であるため進捗状況を明らかにしにくくなっています。</p> <p>また、地下鉄・ニュートラム事業に関するアウトカム「駅構内・車内での犯罪等の減少」については、数値化されていないため、めざす成果の達成状況が客観的に評価できていません。</p>	<p>戦略の設定については、具体的に進捗状況が明らかになるよう取り組むこととし、アウトカムの数値化等を実施している。</p> <p>犯罪の減少については、駅構内における痴漢スリ届出件数について、平成19年度と平成23年度を比較すれば、痴漢届出件数は153件から138件、スリ届出件数は40件から12件に減少している。</p> <p>また、警察からの捜査協力依頼（防犯カメラの映像提供依頼）について19年以降、増加しており、防犯カメラが抑止力のひとつになっていると考えている。今後とも、防犯カメラとあわせて、巡視や鉄道警察隊との連携に努め、犯罪等の減少についての取り組みを継続する。</p>	①
				<p>戦略のめざす成果に対する有効性欄は、「得られている、成果を上げている」「近づいている、減少している」と達成状況を記載するのではなく、戦略がめざす成果に対して有効なのか有効でないのかを記載する必要があります。また、課題が具体的取組レベルでの記載となっています。例えば地下鉄事業では、対応方向にある「教育・訓練の実施」や「安全委員会・専門部会の機能向上」が必要だとすれば、その要因を分析とすることにより、どのような観点から行う必要があるのかが明らかになるはずですが、戦略を進めるうえで障害となる課題を掘り下げ、それをどのように克服するのかを対応方向で示すことによって、次年度以降の戦略・具体的取組に繋げるようにしてください。</p>	<p>戦略のめざす成果に対する有効性欄には、24中間振り返りでは、有効か有効でないかを明確に記載した。</p> <p>また、課題に対しては、具体的取組レベルとならないよう、戦略を進めるうえで障害となる課題を掘り下げ、対応方向で示し次年度以降につながるようPDCAサイクルを機能させていきたい。</p>	①

※ 対応方針の分類 ①：当年度において対応 ②：25年度運営方針に反映または25年度に対応予定 ③：25年度では対応できないが、今後引き続き検討 ④：対応困難または対応不可 ⑤：その他

内部評価指摘事項への対応方針 (交通局)

【様式5】

番号	自己評価 様式5 (23年度)	運営方針(24年度)	指 摘 事 項		対 応 方 針 (25年度局運営方針(案)に反映されている場合は、その 反映状況についても記載してください。)	対応方針 の分類 (※参照)
	課題—戦略 —取組	課題—戦略 —取組	主旨	内 容		
2	1-2	2-2 2-3 2-4	めざす成果の 設定について	<p>戦略の進捗状況欄は、各取組の進捗状況を記載するのではなく、戦略が想定している進め方から見て、どの程度進捗しているのかを具体的に記載する必要があります。また、戦略では「他の交通機関からの転換を図る」とありますが、アウトカム等にはその達成状況を確認できる指標が設定されていません。</p> <p>めざす成果の達成状況欄は、「考えている」と抽象的な表現とするのではなくアウトカムがどの程度達成されたかを記載する必要がありますが、アウトカムが定性的であり数値化されていないため達成状況を客観的に評価することができません。24年度運営方針では、「サービス水準に対する満足度の向上」について指標を設定されようとしていますが、マーケティングリサーチ手法等を活用の上適切な指標とし、数値目標を設定するようにしてください。</p>	23年度運営方針におけるアウトカムについては、数値化を行っておらず、抽象的な表現となっておりますが、24年度より全ての項目において数値化することとした。	①
2	1-2	2-2 2-3 2-4	めざす成果の 設定について	<p>戦略のめざす成果に対する有効性欄の1つ目は、「取組んでいる」と取組状況を記載するのではなく、戦略がめざす成果に対して有効なのか有効でないのかを記載する必要があります。また、課題でイベント実施に関して「費用対効果の観点からの見極めが必要」とありますが、対応方向が示されていないため記載する必要があります。</p> <p>25年度運営方針の策定にあたっては、経営課題が戦略、具体的取組に繋がるよう整理したうえで、「進捗状況を管理できるアウトカム」の設定など「指標の数値化」を徹底するとともに、振り返りにおいては、その「指標」がどの程度達成されているのかを明らかにして評価を行ってください。</p>	<p>戦略のめざす成果に対する有効性欄には、24中間振り返りでは、有効か有効でないかを明確に記載した。</p> <p>また、課題に対しては、具体的取組レベルとならないよう、戦略を進めるうえで障害となる課題を掘り下げ、対応方向で示し次年度以降につながるようPDCAサイクルを機能させていきたい。</p>	①
				25年度運営方針の策定にあたっては、経営課題が戦略、具体的取組に繋がるよう整理したうえで、「進捗状況を管理できるアウトカム」の設定など「指標の数値化」を徹底するとともに、振り返りにおいては、その「指標」がどの程度達成されているのかを明らかにして評価を行ってください。	23年度運営方針におけるアウトカムについては、数値化を行っておらず、抽象的な表現となっておりますが、24年度より全ての項目において数値化することとした。	①

※ 対応方針の分類 ①：当年度において対応 ②：25年度運営方針に反映または25年度に対応予定 ③：25年度では対応できないが、今後引き続き検討 ④：対応困難または対応不可 ⑤：その他