

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 (24年度)	運営方針(25年度)	指 摘 事 項		対 応 方 針 (26年度運営方針(素案)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	1-2	1-1	経営課題・戦 略の有効性に ついて	25年度運営方針の戦略において「業務執行体制を不断に見直す」や「風通しのよい職場づくりにより～」と記載されていますが、現状の組織風土のどこに問題があり、どのように安全管理体制を築いていくのかが不明なため、26年度運営方針では、現状分析を示したうえで、ターゲットやアプローチの方法を明らかにする必要があります。	26年度運営方針では、事故の芽情報の回答率、安全意識の向上度及び異常時訓練の習熟度などを調査することにより、安全管理体制の充実や風通しのよい職場に向けての戦略として有効度を計ることとした。	②
				アウトカムである「重大インシデント・重大事故ゼロ」に対しては、本来、ソフト面の取組とハード面の取組によって達成できるものと考えられますが、戦略としてソフト面での取組に絞った根拠が示されていません。26年度運営方針では、例えば、これまでの重大インシデントや重大事故の原因等を明らかにしたうえで、ソフト面での取組による戦略の構築に至った根拠を示す必要があります。	26年度運営方針では、アウトカム「重大インシデント・重大事故ゼロ」と「鉄道運転事故」の要因分析によりソフト面とハード面の区分を行った。	②
				戦略の有効性における課題欄(地下鉄)が、「継続的な周知徹底の取組」と抽象的な表現にとどまっているため、なぜ周知徹底を図らないといけないのか、その原因を明らかにして課題を抽出する必要があります。	26年度運営方針では、根拠となる現状・データを明確にすることで、課題に対する戦略・具体的取組が目指す状態に繋がるように表現した。	②
				【1-2-1 安全管理体制の充実に向けた継続的取組】において、業績目標が定性的な表現のものがあり、概ね達成と評価された根拠が不明となっています。実施した内容を記載するだけでなく、例えば「システムづくり」ができたかどうか等、その目的に照らして達成状況を説明する必要がありますが、26年度運営方針では、業績目標を中間アウトカムで設定する等、それぞれの取組でどのような状態をめざすのかを明確にするようにしてください。	26年度運営方針では、事故の芽情報の回答率、安全意識の向上度及び異常時訓練の習熟度などを調査することにより、安全管理体制の充実や風通しのよい職場に向けての戦略として有効度を計ることとした。	②
				26年度運営方針策定時には、課題設定の根拠となる現状・データ等を示したうえで、課題に対してどのようにアプローチしていくのかを明らかにして戦略を構築する必要があります。また、各具体的取組がどのようにアウトカムの実現に繋がるのかを意識して、業績目標を中間アウトカムで設定するようにしてください。	26年度運営方針に反映	②

※ 対応方針の分類 ①：当年度において対応 ②：26年度運営方針に反映または26年度に対応予定 ③：26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（24年度）	運営方針（25年度）	指 摘 事 項		対 応 方 針 (26年度運営方針(素案)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	2-3	2-2	経営課題・戦 略の記述内容 について	めざす成果の達成状況欄(バス)において、「乗車人員がわずかに減少」、「始発時間を繰り上げた便にご利用がある」等の定性的な表現にとどまっているため、それぞれの数値を示したうえで達成状況を客観的に評価できるようにする必要があります。	乗車人員の推移や前年度比較などにより当該取組の実施効果を検証する。	⑤
				戦略である「利用しやすい環境整備」について、経営課題欄では「お客さまのご利用を確保」、「お客さま満足の向上」と定性的な表現にとどまっており、どのような課題が具体的に存在するかが不明となっているため、26年度運営方針では、現状分析を示したうえで、ターゲットやアプローチの方法を明らかにする必要があります。	26年度運営方針では、乗車人員の減少という課題に対して、お客さまのご利用を継続していただくための方策として、お客さま満足の向上に取り組むことを具体的取組など各項目に反映した。	②
				25年度運営方針では、アウトカムが「駅の施設に対する満足度」と「料金サービスに対する満足度」で設定されていますが、戦略には運行ダイヤの見直しや終発の延長など、利便性に対する方策が記載されており、関係性がわかりにくくなっているため、26年度運営方針では「利用しやすい環境」としてどのような状態をめざすのかを明らかにしたうえで、適切な数値目標を設定する必要があります。	26年度運営方針では、サービスアップ(お客さま満足の向上)に取り組む具体的項目を記載し、数値目標も併せて設定した。	②
				26年度運営方針策定時には、課題設定の根拠となる現状・データ等を示したうえで、課題に対してどのようにアプローチしていくのかを明らかにして戦略を構築する必要があります。また、アウトカムについては、めざす状態を明らかにして適切な指標で設定するようにしてください。	26年度運営方針に反映	②

※ 対応方針の分類 ①：当年度において対応 ②：26年度運営方針に反映または26年度に対応予定 ③：26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