

1 中間振り返りの総括

「全員参加の安全の追求」については、南海トラフ巨大地震による津波浸水から地下鉄施設を防護するため、駅および地下トンネル出入口の浸水防止設備の基本設計を実施したほか電気供給途絶時にも列車を次駅まで自力で走行しお客さまの避難を確実なものにするために停電時列車走行用大容量蓄電池の設置に向け調査研究業務に取り組んでいる。

また、プラットホームからの軌道転落・接触事故対策として、千日前線全駅及び御堂筋線2駅において可動式ホーム柵の設置を進めている。

「実感できるサービスアップ」については、平成26年4月から初乗り運賃を200円から180円に値下げし、徹底的なPRによる利用促進に取り組んだ。また、駅構内の案内サインの刷新や新型車両の導入、車両のリフレッシュ改造などによりお客さまの満足度の向上に努めている。

「徹底した効率化と増収対策によるさらなる経営基盤の強化」については、関連事業収入の確保を目指して、昨年度開業した「ekimo 天王寺」、「ekimo なんば」に引き続き、4月に「ekimo 梅田」を開業し今年度目標としている使用料収入を達成できる見込みである。一方で既存の広告料収入の確保、今後の新規事業の展開を見据えて公募型プロポーザルの実施などにも取り組んでいる。

「ムダを徹底的に排除し、成果を意識した行財政運営に向けた主な取組」については、民営化に向けて、5月に地下鉄事業のデューデリジェンス業務の中間報告を公表し、8月には「議会において提起されたバス事業の民営化手法に関する検討について」及び「地下鉄民営化の論点整理と民営化後の事業展開について」をとりまとめた。今後も引き続き民営化に向けて積極的に取り組んでまいりたい。

局運営方針の中間振り返り時点において、主な戦略及び具体的取組については、概ね予定どおり進捗しており、所期の成果を得ることができるよう引き続き取り組みを進めてまいりたい。

2 運営方針の達成状況（総括表）

1 重点的に取り組む主な経営課題

| 具体的取組の目標達成状況 | | |
|--------------|----------------------|-----|
| ① 目標達成（見込） | | 3 3 |
| | (i) 取組は予定どおり進捗 | 3 3 |
| | (ii) 取組は予定どおり進捗していない | 0 |
| ② 目標未達成（見込） | | 0 |
| | (i) 取組は予定どおり進捗 | 0 |
| | (ii) 取組は予定どおり進捗していない | 0 |
| ③ 撤退基準未達成 | | 0 |
| | 計 | 3 3 |



| 戦略の進捗状況 | | |
|---------------------|---|-----|
| a : 順調 | | 4 |
| b : 順調でない | | 0 |
| c : 中間アウトカム未設定（未測定） | | 8 |
| | 計 | 1 2 |
| アウトカムの達成状況 | | |
| A : 順調 | | 1 2 |
| B : 順調でない | | 0 |
| | 計 | 1 2 |



| 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 | | 1 2 |
| イ : 有効でないため、戦略を見直す | | 0 |
| | 計 | 1 2 |

2 ムダを徹底的に排除し、成果を意識した行財政運営に向けた主な取組

| 目標の達成状況 | | |
|---------------|---|---|
| ① : 目標達成（見込） | | 5 |
| ② : 目標未達成（見込） | | 0 |
| | 計 | 5 |

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 | アトムの 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 | | | | C | A | ア |
| 1-1-1 | 津波浸水対策の取組み | ①(i) | — | | | |
| 1-1-2 | 施設の耐震化 | 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 | ①(i) | — | | | |
| 戦略1-2 施設の安全性強化 | | | | C | 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 | ①(i) | — | | | |
| 戦略1-3 安全管理体制の充実 | | | | C | 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 | 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 | | |
| | | 達成状況 | 有効性 | 戦略の 進捗状況 | アトムの 達成状況 | 戦略の 有効性 |
| 戦略2-1 地下鉄施設等の満足度向上 | | | | C | A | ア |
| 2-1-1 | 地下鉄の案内情報システムの刷新 | ①(i) | — | | | |
| 2-1-2 | 明るく快適な駅空間への改善 | ①(i) | — | | | |
| 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アップ | | | | c | 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 | | | | c | 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 | | | | c | A | ア | | |
| 3-1-1 | 沿線地域の魅力発信 | ①(i) | - | | | | | |
| 3-1-2 | 沿線外イベント等のPR | 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金の縮減 | ①(i) | ○ | | | | | |
| 戦略3-3 附帯事業収入の確保 | | | | a | A | ア | | |
| 3-3-1 | 駅ナカ事業の展開 | ①(i) | ○ | | | | | |
| 3-3-2 | 広告料収入の確保 | ①(i) | ○ | | | | | |
| 3-3-3 | 未利用地や事業廃止施設の処分及び有効活用 | 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

4 重点的に取り組む主な経営課題

様式4

【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 |
|--|-------------------------------|
| 南海トラフ巨大地震などの大規模な自然災害が発生した際にも、お客さまの安全最優先と事業の継続性を念頭とした施設等であり続ける状態を目指して、「自然災害対策」、「施設の安全性強化」、「安全管理体制の充実」に取り組む。 | ※年度終了後に記載 |

[戦略1-1: 自然災害対策]

(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 ※評価結果が「イ」の場合のみ、記載 |
|-----------------|--------------|---------------------------------|
| ※年度終了後に記載 | 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 |
| 大規模自然災害時におけるお客さまの死者数ゼロ及び地下鉄の事業継続 | — | - | A | A |
| 戦略 | 戦略の進捗状況 ※評価結果が「C」の場合のみ、記載 | | | 評価結果 (※3) |
| ・南海トラフ巨大地震などの大規模な自然災害に備え、お客さまの安全を確保したうえで地下鉄の事業性を確保するため、地下鉄の津波浸水対策設備を整備する。 ・また、現状の耐震対策等を発展させるとともに、被害想定などから新たに強化すべき施設・設備等を検証し、より有効な対策を施すことによりお客さまの安全を最大限確保する。 ・災害発生時において、お客さまの救護を最優先に行動し、二次災害の防止など常に迅速・的確な対応ができるよう、教育訓練を継続して行う。 ・大規模な自然災害が発生した際に、南海トラフ巨大地震の被害として、大阪市内で約87万人が帰宅困難となる予想が発表された(26年1月)ことも踏まえ、地下空間という特性があるものの、いかなる災害時においても地下鉄事業者としての責務と役割を果たしていく。 | 計画どおり取り組みを進めており、戦略は順調に進捗している。 | | | C |

(※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

(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 |
|--|---|---|--------------|-------------------|----|-----|-------------|
| 【1-1-1 津波浸水対策の取組み】 ・津波浸水対策設備整備計画に基づき整備事業を実施する。 ・津波浸水から地下鉄施設を防護するため、既存の浸水防止設備では対応できない駅出入口をはじめ、地下トンネルへの出入口、換気口、変電所において、浸水防止設備の整備を行う。 ・電気供給途絶時に駅間に列車が立ち往生することなく、次駅まで自力で走行し、お客さまの避難を確実なものにするため、浸水範囲にある路線の中で必要な区間に、停電時列車走行用大容量蓄電池を計画的に設置する。 [予算額 2,203百万円] | ・整備計画に基づく26年度整備予定事業の進捗率100% (浸水防止設備整備) ・R3 北加賀屋駅、住之江公園駅 ・R7 大正駅 ・地下トンネル出入口(R1 1箇所、R4 2箇所) (大容量蓄電池) ・調査実施後に設置箇所を決定し順次設置 【撤退基準】 (複数年事業) | 【目標達成状況】 取組実績どおり 【取組実績】 (浸水防止設備整備) ・駅および地下トンネル出入口に関して設計中 (大容量蓄電池) ・調査研究業務の設計中 | ① (i) | — | — | — | |
| 【1-1-2 施設の耐震化】 ・お客さまの安全・安心を確保するため、南海トラフ巨大地震などに備え、最新の知見・基準等を踏まえた駅・橋梁等のさらなる耐震対策を実施する。 高架部橋脚補強 高架部の橋脚の耐震補強を施す 落橋防止対策 高架部の橋桁が、地震により落下しないよう対策を施す | 高架部橋脚補強・落橋防止対策の実施 御堂筋線: 東三国駅、新大阪駅、西中島南方駅、2駅間 中央線: 大阪港駅、弁天町駅、3駅間 <26年度までの進捗率> 60%完了(見込み) 【撤退基準】 (複数年事業) | 【目標達成状況】 取組実績どおり 【取組実績】 ・高架部の橋脚補強・落橋防止対策工事発注済 | ① (i) | — | — | — | |
| トンネル部の中柱補強対策 トンネル部にある柱の耐震補強を施す | トンネル部の中柱補強対策の実施 御堂筋線1駅 谷町線10駅、1駅間 千日前線7駅、2駅間 四つ橋線3駅、2駅間 中央線1駅 <26年度までの進捗率> 10%完了(見込み) 【撤退基準】 (複数年事業) | 【目標達成状況】 取組実績どおり 【取組実績】 ・御堂筋線、四つ橋線、中央線の中柱補強工事: 発注済 | ① (i) | — | — | — | |

| | | | | | | | |
|---|---|---|------------------|----------|----------|----------|--|
| <p>逸脱防止対策 地震の横揺れにより万が一列車が脱線した場合でも、列車が軌道から大きく逸脱することを防ぎ、被害を最小限に抑える。</p> <p>[予算額 959百万円] ※1-1-2各項目の合計</p> | <p>逸脱防止対策の実施 中央線弁天町駅～九条駅間下り線(325m) <26年度までの進捗率> 2%完了(見込み)</p> <p>【撤退基準】 (複数年事業)</p> | <p>【目標達成状況】 取組実績どおり</p> <p>【取組実績】 ・逸脱防止対策 中央線弁天町駅～九条駅間下り(325m)施工完了</p> | <p>① (i)</p> | <p>—</p> | <p>—</p> | <p>—</p> | |
| <p>【1-1-3 災害時における対応訓練】</p> <p>・お客さまが一層安全かつ不安を感じられることなく避難いただくなど、災害時において迅速・的確な対応を行うべく、駅職員に対して各種災害(水害・火災・地震)について、それぞれ年1回の教育訓練とマニュアルの点検・整備を行う。</p> <p>[予算額 7百万円]</p> | <p>・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】 ・水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 全駅で水害対策訓練及び防水パネル等の設置訓練を実施</p> | <p>① (i)</p> | <p>○</p> | <p>—</p> | <p>—</p> | |
| <p>【1-1-4 避難者支援】</p> <p>・大規模な自然災害発生時における避難者に対する支援に取り組む。</p> <p>津波避難支援(津波予測範囲・行政区内) 《一時避難場所としての開放》 ・地下鉄高架駅 御堂筋線2駅、中央線4駅 ・交通局事業所 交通局本局他12か所 《飲料水等の備蓄》 ・上記計19か所での保温シートや飲料水、携帯食などの備蓄</p> <p>帰宅困難者支援 ・津波浸水予測範囲外の地下鉄駅及び事業所の一時的避難場所としての開放 ・行政区からの使用要請に基づく未使用スペースの開放への協力 ・交通局業務用自動車の活用(備蓄物品運搬等) ・市等からの要請により、バスによる輸送の確保に努める</p> <p>[予算額 4百万円]</p> | <p>地下鉄高架駅(6駅)及び交通局事業所(13箇所)の一時解放施設としての調整・整備 (整備率100%)</p> <p>【撤退基準】 ・整備率が70%を下回る場合は、計画を再構築する。</p> | <p>【目標達成状況】 取組実績どおり</p> <p>【取組実績】 ・一時避難場所としての地下鉄高架駅の開放について、協定締結に向け行政区と協議中</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(見込)
 - (i) 取組は予定どおり進捗
 - (ii) 取組は予定どおり進捗していない
- ②: 目標未達成(見込)
 - (i) 取組は予定どおり進捗
 - (ii) 取組は予定どおり進捗していない
- 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 | 課題と今後の対応方向 |
|-----------------|------|----------------|
| ※年度終了後に記載 | 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(※3) | |
| ※評価結果が「C」の場合のみ、記載 | | | | C | |
| ・ホーム上での列車との接触やホームからの転落などの鉄道人身障害事故の発生を抑制するため、可動式ホーム柵を設置するとともに、ホームの監視員を配置する。また、車内放送やポスターの掲示などによるお客さまへの注意喚起も引き続き取り組む。 ・トンネルなどの地下鉄構造物の約50%が建設後40年以上を経過していることから、それら構造物の機能低下を防ぐため、適切な保守を施すことで劣化進行を抑制する予防保全に取り組み、機能保持及び延命化を図る。 ・建設後30年を超える老朽化した駅施設において、お客さまへの被害や列車の運行阻害の原因になり得る軌道天井仕上げや軌道側壁タイルの落下などを未然に防ぐため、定期点検の良否などを基に、張替などによる対策を図る。 ・電気設備について、停電・故障等による安定輸送への影響を抑制するため、信頼性の高い機器を順次導入するなどにより安全・安定輸送の確保を目指す。 | | 計画どおり取り組みを進めており、戦略は順調に進捗している。 | | | |

(※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

(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 |
|---|---|---|----------|---------------|----|-----|-------------|
| 【1-2-1 さらなる安全設備の整備】 ・プラットフォームからの軌道転落・接触事故対策として実施計画に基づき、可動式ホーム柵の整備などを進める。 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を行う ・可動式ホーム柵の製作・設置を行う 御堂筋線 ・2駅で可動式ホーム柵の製作・設置(心斎橋、天王寺駅) ・ホーム柵整備までの間、ホーム監視員を配置 [予算額 2,120百万円] | 千日前線 ・車両改造(17列車中16列車→17列車100%) ・ホーム柵の製作・設置(14駅 100%) 御堂筋線 ・心斎橋・天王寺駅への可動式ホーム柵の製作・設置(2駅 100%) 【撤退基準】 千日前線及び御堂筋線2駅については26年度終了 | 【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列車目の発注済 ・ホーム柵の設置 14駅中7駅設置完了50% ・御堂筋線 ・ホーム柵の設置 発注済 | ① (i) | - | - | - | |
| 【1-2-2 地下鉄の安全を守る延命化・老朽化対策】 トンネルの保全対策 ・トンネル(シールド部)のコンクリート面の補修工事を実施する。 ・日常点検等の結果より、劣化の進行した箇所に対し、コンクリート剥落防止対策を実施する。 [予算額 188百万円] | トンネルの保全対策の実施 ・中央線深江橋駅～長田駅間上下線(340m) ・対策実施箇所の剥落事象0件 【撤退基準】 (複数年事業) | 【目標達成状況】 取組実績どおり 【取組実績】 ・トンネルの保全対策: 設計中 | ① (i) | - | - | - | |
| 構造物等の延命化対策 ・橋梁・トンネル(開削部)の劣化抑制を行って構造物の延命化を図るため、予防保全対策を実施する。 [予算額 951百万円] | 予防保全対策の実施 ・鋼製橋梁(33橋) ・PC橋梁(約70橋) ・地下構造物(約5.5km) 【撤退基準】 (複数年事業) | 【目標達成状況】 取組実績どおり 【取組実績】 ・鋼製橋梁(7橋)・PC橋梁(74橋)・地下構造物(5km) 対策工事発注済 | ① (i) | - | - | - | |
| 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修工事等の計画を踏まえた長期計画に基づき、安全対策工事を実施する。 [予算額 1,171百万円] | ・天井・壁落下対策等3駅 【撤退基準】 (複数年事業) | 【目標達成状況】 取組実績どおり 【取組実績】 ・2駅(天満橋駅・四つ橋線住之江公園駅)完成 ・1駅(北加賀屋駅)発注済 | ① (i) | - | - | - | |
| 電気設備の信頼性向上 ・長期計画に基づき、信頼性の高い機器を順次導入するなど、改修・更新工事を実施する。 [予算額 2,815百万円] | ・変電所設備更新 文の里変電所 ・信号保安設備更新 <ATC地上設備更新> 御堂筋線大田町駅 中央線朝潮橋駅 <運動装置更新> 八尾車庫 御堂筋線新大阪駅 中百舌鳥駅 【撤退基準】 (複数年事業) | 【目標達成状況】 取組実績どおり 【取組実績】 ・運動装置更新 1か所完成(八尾車庫 平成26年5月切替完了) ・その他の変電所設備更新、信号保安設備更新については発注済 | ① (i) | - | - | - | |
| ニュートラムの車両・設備更新 ・無人運転を支援するための情報伝送装置および保安通信設備の更新工事を実施する。 [予算額 32百万円] | ・デジタル無線装置の導入 南港ポートタウン線全線(平成27年度までの計画) 【撤退基準】 (複数年事業) | 【目標達成状況】 取組実績どおり 【取組実績】 <デジタル無線装置の導入> ・南港ポートタウン線全線発注済 | ① (i) | - | - | - | |

(※4) 具体的取組の目標達成状況

- ①: 目標達成(見込)
(i) 取組は予定どおり進捗
(ii) 取組は予定どおり進捗していない
- ②: 目標未達成(見込)
(i) 取組は予定どおり進捗
(ii) 取組は予定どおり進捗していない
- 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1-3: 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 ※評価結果が「イ」の場合のみ、記載 |
|-----------------|--------------|---|
| ※年度終了後に記載 | ア | (課題) 【バス】 ・有責重大事故の撲滅 ・運転手の責任事故の削減 (対応方向) 【バス】 ・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する ・ドライブレコーダーの運転記録等を活用した研修の充実 ・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 ・ドライブレコーダーの運転記録を活用して、減点の多い項目について重点的に指導する |

(※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 ・重大事故・重大インシデントゼロ バス ・有責重大事故ゼロ ・バス運転手の責任事故(人身及び物損) 120件以下 | 重大事故・重大インシデントゼロ ・有責重大事故0件 ・バス運転手の責任事故(人身及び物損) 47件 ※7月末までの速報値 | 重大事故・重大インシデントゼロ ・有責重大事故6件(H25年度) ・バス運転手の責任事故(人身及び物損) 142件(H25.4月～7月42件) | A | A |
| 戦略 | 戦略の進捗状況 ※評価結果が「C」の場合のみ、記載 | | | 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 | 計画どおり取り組みを進めており、戦略は順調に進捗している。 | | | C |

(※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

(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 |
|--|--|--|----------|---------------|----|-----|-------------|
| 【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】 地下鉄 ・職員から寄せられる意見や気付き、ヒヤリハット体験を集約し、情報提供者へ2週間以内に対応等を回答するとともに、事故の芽情報会で局内関係各々が情報を共有することにより、職員の安全意識を高める。 ・地下鉄・ニューtram安全委員会(事故の芽情報会) :毎月開催 | 地下鉄 ・情報提供者へ2週間以内での対応等の回答率100% ・職員からのヒヤリハット情報件数が前年度に対して2倍以上 【撤退基準】 ・情報提供者へ2週間以内での対応等の回答率が90%に満たない場合は仕組みを再構築する。 ・職員からのヒヤリハット情報件数が前年度の1.5倍に満たない場合、仕組みを再構築する。 | 【目標達成状況】 ・情報提供者へ2週間以内での回答率8月末まで100% ・平成26年7月末現在で390件(平成25年7月末実績186件)で、昨年度比約2.1倍である 【取組実績】 ・発信された事故の芽情報に対して、2週間以内での対応を継続して取り組んでいる。 ・局長の安全管理に対する認識である平成26年度局長コミットメントにヒヤリハット情報件数の目標を掲げ、各部において重点的に取り組んでいる | ① (i) | ○ | - | - | |
| 【1-3-2 安全に係る職員への教育】 地下鉄 ・安全意識を向上させるための外部有識者による安全講演会の実施(年2回) ・研修効果をアップさせるため、安全研修施設「輸送の生命館」の設備等を更新する | ・安全講演会を聴講し、安全管理に関する意識が向上したと回答した職員の割合80%以上 ・「輸送の生命館」における研修設備、資料等の更なる充実(26年度対象設備更新率100%) 【撤退基準】 ・安全管理に関する意識に変化がなかったと回答した職員の割合50%以上であれば、取り組みを再構築する。 ・26年度での「輸送の生命館」更新が完了しなかった場合は計画を再構築する。 | 【目標達成状況】 ・安全講演会 第1回目の安全講演会において、安全管理に関する意識が向上したと回答した職員の割合99% ・安全研修施設 取組実績どおり 【取組実績】 ・安全講演会 7月に第1回目の安全講演会を実施。 ・安全研修施設 設備等の更新に関する設計完了 | ① (i) | ○ | - | - | |

| | | | | | | | |
|---|---|---|------------------|----------|----------|----------|--|
| <p>バス</p> <ul style="list-style-type: none"> 安全・安心運行の確保のため、事故防止対策としてドライブレコーダーの運転記録を活用した研修等を実施し、事故再発防止・未然防止への意識向上を図る。(年1回) エコドライブ表彰の実施 | <ul style="list-style-type: none"> 全運転手対象に研修等実施後のドライブレコーダー運転記録を活用した指導を100%実施 <p>【撤退基準】</p> <ul style="list-style-type: none"> 上記指導の実施率が90%未満であれば、取組み内容を再構築する。 | <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"> 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を活用し、運転特性(各項目の採点結果)に応じた研修を実施(運転向上研修B) <p>平成26年7月末までの運転向上研修B実施率83.0% (研修期間は平成26年9月末日まで)</p> | <p>① (i)</p> | <p>—</p> | <p>—</p> | <p>—</p> | |
| <p>【1-3-3 乗務員等教育訓練の実施】</p> <p>乗務員・指令員</p> <ul style="list-style-type: none"> 異常発生時の対応能力の強化を図るための乗務員等教育訓練を継続的に実施 (運転士は年8回、車掌は年7回、指令員は年7回実施) 異常時を想定した実設訓練の実施 (26～28年度の3か年で全ての乗務員、指令員に対して実施) | <ul style="list-style-type: none"> 乗務員、指令員の各研修後に筆記試験等による成果確認を行うことで理解度の把握等に取り組み、成果確認の判定「A(80点以上)」が90%以上 <p>【撤退基準】</p> <ul style="list-style-type: none"> 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(60点未満)」が10%以上であれば取組を再構築する。 | <p>【目標達成状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> 成果確認の判定(8月まで) 99.7%が「A(80点以上)」 <p>【取組実績】</p> <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中 | <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(見込)
 - (i) 取組は予定どおり進捗
 - (ii) 取組は予定どおり進捗していない
- ②: 目標未達成(見込)
 - (i) 取組は予定どおり進捗
 - (ii) 取組は予定どおり進捗していない
- 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)

4 重点的に取り組む主な経営課題

【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)】

○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 |
|---|-------------------------------|
| 少子高齢化などによりお客さまの減少が見込まれる中、ご利用を継続いただくため、市民・お客さま視点でソフト・ハード両面でのサービス向上に努めることにより、お客さまに満足いただける事業運営を目指して、「地下鉄施設等の満足度向上」、「お客さま満足度向上に向けた継続的な体制づくり」、「市営交通のブランド力アップ」、「接客・接遇の向上」、「地下鉄初乗り値下げ」などに取り組み、質の高い実感できるサービスを提供し、安全で快適な地下空間を創造する。 | ※年度終了後に記載 |

[戦略2-1：地下鉄施設等の満足度向上]

(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 ※評価結果が「イ」の場合のみ、記載 |
|-----------------|----------|---------------------------------|
| ※年度終了後に記載 | 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 |
| ・駅の施設に対する満足度H26年度結果59.8%(24年度実績)以上 | 未測定 | 57.3% | A | A |
| 戦略 | 戦略の進捗状況 ※評価結果が「C」の場合のみ、記載 | | | 評価結果(※3) |
| ・国内はもとより、海外からのお客さまにとっても、よりわかりやすい多言語対応の案内情報を目指す。 ・新しいコンセプト『ホスピタリティコミュニケーション』のもと、お客様にトイレを通じて「おもてなしの心」をお届けする。 ・明るく清潔感あふれる駅を目指す。 ・よりお客さまに便利と感じていただけるようエレベーター・エスカレーターの整備を進める。 ・新車の導入やリフレッシュ改造により、お客さまにとって快適な空間となるよう利用しやすい車両を目指す。 ・列車風が特に強い駅において、改善対策を施す。 | 計画どおり取り組みを進めており、戦略は順調に進捗している。 | | | C |

(※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

(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 |
|--|--|--|----------|---------------|----|-----|-------------|
| 【2-1-1 地下鉄の案内情報システムの刷新】 国内外からのお客さまの快適な移動を支援するため案内情報システムを刷新 ・路線ごとのラインカラーや駅ナンバー等を活用して、海外からのお客さまもわかりやすくスムーズに目的地まで移動ができるハンドブックを作成する。 ・駅構内の案内情報を再整備するとともに、電子媒体や紙媒体を組み合わせた総合的な案内情報マニュアルを作成する。 ・上記マニュアルに基づき、駅構内サインのリニューアル(交差駅1駅)及び電子媒体等の改修を行い、海外からのお客さまにとっても、わかりやすい多言語対応の案内情報システムに刷新する。 [予算額 338百万円] | ・リニューアル駅におけるアンケート調査により、リニューアル後の案内情報システムが以前と比較して、良くなったと感じるお客さまの割合90%以上 ・外国人を対象に行う案内情報システムのわかりやすさに関するアンケート調査の結果がリニューアル前と比較してリニューアル後の結果が上回る 【撤退基準】 ・リニューアル駅におけるアンケート調査により、リニューアル後の案内情報システムが以前と比較して、良くなったと感じるお客さまが50%未満であれば事業を再構築する ・外国人対象のアンケートにおいてリニューアル後の結果がリニューアル前の結果を下回る場合、事業を再構築する | 【目標達成状況】 未測定 【取組実績】 ・ハンドブック 作成中(年度内完成予定) ・案内情報マニュアル 完成済 ・駅構内サインのリニューアル 準備中(年度内に完成予定) ・ホームページ 準備中(年度内に改修予定) | ① (i) | - | - | - | |
| 【2-1-2 明るく快適な駅空間への改善】 御堂筋線梅田駅80周年のリニューアル ・お客さまにとって明るく快適で、より魅力的な地下鉄駅を目指すべく、これに先ん立ち、昭和10年の梅田本駅開業から平成27年で80周年を迎える御堂筋線梅田駅のリニューアルに取り組む。 ・ホームのアーチ型天井の改修 ・駅構内照明のLED化(アーチ型天井部、中階部) ・エスカレーターの新設(2基)[再掲] [予算額 589百万円] | ・計画に基づき施工(26年度完了予定) 【撤退基準】(平成26年度終了) | 【目標達成状況】 取組実績どおり 【取組実績】 ・アーチ型天井の改修 設計完了 ・駅構内照明のLED化 設計完了 一部昨年度改修済み ・エスカレーター 平成26年4月に供用開始(2基) | ① (i) | - | - | - | |

| | | | | | | |
|--|--|--|------------------|----------|----------|----------|
| <p>【2-1-3 清潔感のある快適なトイレへの改善】</p> <p>・従来の駅トイレのマイクイメージを払しょくして、明るく清潔感あふれる快適空間に一新する。 ・トイレリノベーション 2駅 ・トイレモデル 26駅</p> <p>[予算額 793百万円]</p> | <p>・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90%以上</p> <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50%未満であれば、事業を再構築する</p> | <p>【目標達成状況】 未測定</p> <p>【取組実績】 ・リノベーション 梅田駅北改札トイレ、淀屋橋駅北改札トイレを発注済 ・リモデル 3駅が供用開始済、4駅が施工中。その外19駅的设计完了</p> | <p>① (i)</p> | <p>-</p> | <p>-</p> | <p>-</p> |
| <p>【2-1-4 駅清掃のクオリティアップ】</p> <p>・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の見直し 43駅 (133/133駅)</p> <p>[予算額 1,499百万円]</p> | <p>・アンケート調査により、地下鉄の駅の「清潔さ」が、不満足であると感じるお客さまの割合50%以下</p> <p>【撤退基準】 ・アンケート調査により、H24年度における地下鉄の駅の「清潔さ」に対する不満足度(60.7%)と比較してこれを上回れば事業を再構築する</p> | <p>【目標達成状況】 未測定</p> <p>【取組実績】 総合評価方式の評価基準の見直し43駅完了(133/133駅)</p> | <p>① (i)</p> | <p>-</p> | <p>-</p> | <p>-</p> |
| <p>【2-1-5 エレベーター・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 ・ターミナル駅などお客さまのご利用が多く利便性向上の効果が高い駅にエスカレーターを増設</p> <p>[予算額 200百万円]</p> | <p>＜エレベーター＞ ・設計業務発注 四つ橋線北加賀屋駅 堺筋線天神橋筋六丁目駅 ＜エスカレーター＞ ・設計業務発注 御堂筋線新大阪駅 谷町線東梅田駅</p> <p>【撤退基準】 (複数年事業)</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 該当駅の土木設計業務を発注済 ・エスカレーター 設計中</p> | <p>① (i)</p> | <p>-</p> | <p>-</p> | <p>-</p> |
| <p>【2-1-6 快適な移動空間を目指した地下鉄車両の整備】</p> <p>・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する。 《新型車両の導入》 御堂筋線1列車(10両) 新型車両主要改善点 ・車内照明にLEDを採用 ・空気清浄器を一部の車両へ試験的に導入 《車両リフレッシュ改造》 御堂筋線3列車(30両) 四つ橋線1列車(6両) 中央線2列車(12両) 千日前線1列車(4両) 堺筋線1列車(8両) 車両リフレッシュ改造(一部列車を除く)主要改善点 ・車内照明にLEDを採用 ・乗客案内装置の表示器を文字だけでなく絵柄も用いたきめ細かな情報を提供できるよう液晶ディスプレイに変更</p> <p>[予算額 6,935百万円] ※ニュートラムを含む</p> | <p>お客さまがより利用しやすい、快適性を向上させた地下鉄車両の導入達成率 《新型車両の導入》 30% 《車両リフレッシュ改造》 26%</p> <p>【撤退基準】 (複数年事業)</p> | <p>【目標達成状況】 取組実績どおり</p> <p>【取組実績】 《新型車両の導入》(8月末現在) ・御堂筋線1列車(10両) 《車両リフレッシュ改造》(8月末現在) ・御堂筋線 1列車(10両)完了 ・中央線 1列車(6両)完了 その他の列車については計画通り実施中</p> | <p>① (i)</p> | <p>-</p> | <p>-</p> | <p>-</p> |
| <p>【2-1-7 列車風対策】</p> <p>・列車走行に伴う「列車風」が特に強い(8m/s超)駅の階段部等における改善対策を図る。</p> <p>[予算額 164百万円]</p> | <p>・列車風対策の実施 5件</p> <p>【撤退基準】 (複数年事業)</p> | <p>【目標達成状況】 取組実績どおり</p> <p>【取組実績】 ・4件の対策工事発注済</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(見込)
 - (i) 取組は予定どおり進捗
 - (ii) 取組は予定どおり進捗していない
- ②: 目標未達成(見込)
 - (i) 取組は予定どおり進捗
 - (ii) 取組は予定どおり進捗していない
- 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: お客さま満足度の向上に向けた継続的な体制づくり]

(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 | 課題と今後の対応方向 |
|-----------------|------|------------|
| ※年度終了後に記載 | 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 |
| ・お客さまからのご意見、ご要望により実施した施策について、施策実施前、実施後で満足度調査を行い検証を行う。 (満足度調査実施後、アウトカムを設定) | 未測定 | — | A | A |
| 戦略 | 戦略の進捗状況 | | | 評価結果(※3) |
| ・お客さまからのご意見、ご要望などのCS(お客さま満足)を受け入れる体制を構築し、その原因究明、根本的改善を図り、施策を実施することで、お客さまにより質の高いサービスを提供する。 | ※評価結果が「C」の場合のみ、記載 | | | 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

(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 |
|--|--|---|----------|---------------|----|-----|-------------|
| 【2-2-1 全局的なCS度向上施策の実施】 ・お客さまからのご意見などを反映するため、局横断的な会議体(CS会議)を定期的開催するなど、徹底したCS度の向上を図り、企業体質を改善する。 ・CS会議の継続実施(月1回) [予算額 — 円] | ・CS会議により改善した実施項目を年間30件以上 【撤退基準】 ・上記目標が10件未満であれば、事業を再構築する | 【目標達成状況】 改善した実施項目19件(8月末現在) 【取組実績】 CS会議を毎月実施し、ご意見ご要望などについて検討した。(検討件数89件) | ① (i) | ○ | — | — | |

(※4)具体的取組の目標達成状況
 ①: 目標達成(見込)
 (i) 取組は予定どおり進捗
 (ii) 取組は予定どおり進捗していない
 ②: 目標未達成(見込)
 (i) 取組は予定どおり進捗
 (ii) 取組は予定どおり進捗していない
 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: 市営交通のブランドカアアップ]

(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 | 課題と今後の対応方向 |
|-----------------|------|-------------|
| ※年度終了後に記載 | (課題) | - |
| | ア | (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 |
| ・アンケート実施により、市営交通のイメージが以前より良くなったとする割合が26年度60%以上となることを目指す。 | 未測定 | - | A | A |
| 戦略 | 戦略の進捗状況 | | | 評価結果(※3) |
| ・市営交通110周年記念事業や事業所、車両及び駅を活用したイベントを開催することで、ファンづくりを通じて、市営交通のブランドカアアップを図る。 | 計画どおり取り組みを進めており、戦略は順調に進捗している。 | | | C |

(※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

(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 市営交通110周年記念事業の実施】 ・110周年を機に各種イベントを実施し、沿線地域の活性化と、潜在需要の掘り起こしにつなげていく。 ・地下鉄沿線施設と連携したラリー開催 ・市営交通110周年を機会として未来へつなげるイベントの開催 ・111年目のスタートを飾る取組の実施 ・地下鉄駅構内を会場としたアートイベントや駅構内の魅力づくり [予算額 197百万円] | ・イベントにご参加いただいたお客さまにアンケートを実施し、イベントの満足度90%以上を目指す 【撤退基準】 (26年度終了) | 【目標達成状況】 8月末現在、集約できているイベントにご参加いただいたお客さまにアンケートの結果、満足度93.4%(平均)となっている。 【取組実績】 110周年各種イベントの実施 ・「110周年目の出発進行」キャラクター車両運行 ・千日前線開業45周年記念イベント ・車両基地スタディツアー ・四つ橋線フェスティバルpart II ・車両保存庫公開in森之宮 ・大阪市営交通110周年記念シンポジウム～明日の大阪と地下鉄～ ・中百舌鳥southフェスタ 111年目のスタートを飾る取組の実施 来年3月の開催に向けて現在作業中である。 | ① (i) | ○ | 現場主催のイベントと営業部主催イベントが一定期間中に集中したため、全体スケジュール共有が必要。 | 交通局全体のイベントスケジュールが共有できる仕組みを構築する。 | |
| 【2-3-2 当局主催イベントの実施】 ・事業所見学会や、車両及び駅を活用したイベントを実施し、市営交通のブランドカアアップを図るとともに、市営交通のファンを造成する。 ・おおさか市営交通フェスティバルの開催 ・スロットKANSAIバスまつりへの参加 [予算額14百万円] | ・イベントにご参加いただいたお客さまにアンケートを実施し、イベントの満足度90%以上を目指す 【撤退基準】 ・上記目標が、70%未満であれば、事業を再構築する | 【目標達成状況】 未測定 【取組実績】 ・おおさか市営交通フェスティバルの開催→11月9日開催予定 ・スロットKANSAIバスまつりへの参加→9月14日参加予定 ・大阪市営地下鉄沿線の活性化と交通局のブランドカアアップを目的として現在「ポータル」にてイベント企画案を募集中 | ① (i) | - | - | - | |
| 【2-3-3 ソーシャルメディアを活用した情報発信】 ・フェイスブックやユーストリーム等SNSを活用した情報発信(平均週3回) [予算額 1百万円] | ・交通局フェイスブックにおいて、「いいね!」数を及びユーストリームの視聴者数の増加 【撤退基準】 ・双方ともに5%以上の増加がなければ、撤退する | 【目標達成状況】 取組実績どおり 【取組実績】 ・フェイスブック 96件投稿 「いいね!」数 25年度末(3,967)から8月末(4,420)まで453増加(11.4%増) ・ユーストリーム(4月～8月)実績 4月24日から情報番組の定期配信開始(月1回) 配信回数 5回、視聴数 3,070 | ① (i) | ○ | - | - | |

(※4) 具体的取組の目標達成状況

- ①: 目標達成(見込)
 - (i) 取組は予定どおり進捗
 - (ii) 取組は予定どおり進捗していない
- ②: 目標未達成(見込)
 - (i) 取組は予定どおり進捗
 - (ii) 取組は予定どおり進捗していない
- 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2-4: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 | 課題と今後の対応方向 |
|-----------------|------|---|
| ※年度終了後に記載 | ア | (課題) 【バス】 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) 【バス】 ・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 |
| ・地下鉄係員の接遇不満足度H23年度結果18.1%をH26年度12.7%に削減(3割削減) | 未測定 | 13.3% | A | A |
| ・バスに関する「市民・お客さまの声」のうち「職員への苦情(接遇)」に関する件数 H23年度:213件→106件(半減) | 【バス】 バスに関する「市民・お客さまの声」のうち「職員への苦情(接遇)」に関する件数 33件 ※7月末まで | 47件 (平成25年4月～7月 29件) | A | |
| 戦略 | 戦略の進捗状況 | | | 評価結果(※3) |
| ・地下鉄・ニュートラムを、お客さまに快適にご利用いただくため、経営理念である「お客さま第一主義」のもと、地下鉄ご利用のすべてのお客さまの立場に立った、より安全で便利で快適な充実したサービスを提供するため、案内業務で培った接客接遇の経験やノウハウを兼ね備えたサービスマネージャー経験者が講師となって研修を実施し、職員の接客・接遇の向上を目指す。 また、バスについては、言葉遣いや身だしなみ等の改善を実施し、職員の接客・接遇に関する意識向上を継続させる。 | 計画どおり取り組みを進めており、戦略は順調に進捗している。 ※評価結果が「C」の場合のみ、記載 | | | C |

(※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

(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 |
|---|--|--|----------|---------------|----|-----|-------------|
| 【2-4-1 接客・接遇研修等】 ・サービスマネージャー経験者が講師となって、地下鉄職員に対し、接客・接遇研修を実施する。 ・駅関係職員に対する研修の実施(1回) ・乗務関係職員に対する研修の実施(2回)(26～28年度の3年計画/全6回) ・技術関係管理職員に対する研修の実施(1回) [予算額 —] | ・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、27年度以降の研修内容を再構築する | 【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 ・技術関係管理職員に対する接客・接遇研修⇒98.7% ・第1回乗務関係職員に対する接客・接遇研修⇒97.9% 【取組実績】 ・技術関係管理職員に対する接客・接遇研修を実施(平成26年4月～7月) テーマ～お客さまと良い関係を築くために！～ ・第1回乗務関係職員に対する接客・接遇研修を実施(平成26年6月～8月) テーマ～お客さまと良い関係を築くために！～ ・第1回駅関係職員に対する接客・接遇研修を実施予定(平成26年9月～11月) テーマ「お客さまを呼ぼう！」～お客さまと新しいステージへ～ ・第2回乗務関係職員に対する接客・接遇研修を実施予定(平成27年1月～3月) テーマは「未定」 | ① (i) | ○ | — | — | |
| 【2-4-2 接客サービスの向上(バス)】 ・接客・接遇に係るテーマを策定し、改善の取り組みを実施(年1回以上) ・接遇マイスター表彰により、接客・接遇に関する意識の向上を図る ・全運転手を対象に添乗評価を実施 [予算額 — 円] | ・全運転手を対象に添乗結果に基づいた指導を100%実施 【撤退基準】 ・上記指導の実施率が90%未満であれば、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】 全運転手を対象とした添乗評価に基づいた指導を平成26年7月から実施 | ① (i) | — | — | — | |

(※4)具体的取組の目標達成状況
 ①:目標達成(見込)
 (i)取組は予定どおり進捗
 (ii)取組は予定どおり進捗していない
 ②:目標未達成(見込)
 (i)取組は予定どおり進捗
 (ii)取組は予定どおり進捗していない
 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2-5: 地下鉄初乗り値下げ]

(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 | 課題と今後の対応方向 |
|-----------------|--------|------------|
| ※年度終了後に記載 | (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 |
| 平成27年度までに(平成23年度比)2,000万人増を目指す。 | 未測定 | - | A | A |
| 戦略 | 戦略の進捗状況 | | | 評価結果(※3) |
| ・「より良いサービスをお客さまに納得いただける価格で提供する」という民間の経営感覚を反映し、民営化に向けて経営体質を改善することで、初乗り区間や主要ターミナル間をはじめご利用の多い区間の集中している短距離区間を値下げすることにより、ご利用の促進を図る。 | ※評価結果が「C」の場合のみ、記載 | | | 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

(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>【2-5-1 地下鉄初乗り値下げ】</p> <p>・地下鉄の初乗り運賃は各所から「高い」とのお声やご指摘をいただき、今後も地下鉄の競争力を維持していくための運賃水準とするため、26年4月から地下鉄初乗り運賃を180円に値下げ。</p> <p>・業界の常識を破る「普通運賃の値下げ」を契機とし、徹底的なPRIにより多くのお客さまにご利用いただく。</p> <p>[予算額 22百万円]</p> | <p>・26年度地下鉄乗車人員が前年度を上回る。</p> <p>【撤退基準】 (別途決定済)</p> | <p>【目標達成状況】</p> <p>・地下鉄初乗り値下げの効果検証のための分析に必要なデータの継続的な取集中</p> <p>【取組実績】</p> <p>・平成26年4月 地下鉄初乗り運賃値下げ(200円→180円)実施 ・主要5紙に値下げ広告掲載 ・駅構内・車内に値下げ広告を掲示(一部オリックスバファローズとタイアップ) ・広告入りティッシュを作成・配布</p> | ① (i) | - | 効果検証を行うためには、一定期間のデータ収集と分析を行う必要がある。 | 今後とも継続的にデータの収集と分析を行う。 | |

(※4) 具体的取組の目標達成状況

- ①: 目標達成(見込)
 - (i) 取組は予定どおり進捗
 - (ii) 取組は予定どおり進捗していない
- ②: 目標未達成(見込)
 - (i) 取組は予定どおり進捗
 - (ii) 取組は予定どおり進捗していない
- 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)

4 重点的に取り組む主な経営課題

様式4

【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】

○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 |
| さらなる経営基盤の強化を目指して、「増客・増収の推進」、「人件費・経費の削減」、「附帯事業収入の確保」、「新規事業の展開」に取り組む。 | ※年度終了後に記載 |

[戦略3-1：沿線地域の魅力発信]

(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 ※評価結果が「イ」の場合のみ、記載 |
|-----------------|--------------|---------------------------------|
| ※年度終了後に記載 | 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、増客・増収を図る。 平成27年度までに(平成23年度比)2,000万人増を目指す。 | 未測定 | - | A | A |
| 戦略 | 戦略の進捗状況 ※評価結果が「C」の場合のみ、記載 | | | 評価結果 (※3) |
| ・沿線地域と連携して、イベントの開催や情報発信を行い、沿線地域の魅力を高めるとともに、関西圏のイベントや観光地についても情報発信を行う。また、魅力的な企画乗車券の開発・販売を行うことで、沿線、沿線外、海外のお客さまに地下鉄をご利用いただき、地下鉄の増客・増収を図る。 | 計画どおり取り組みを進めており、戦略は順調に進捗している。 | | | C |

(※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

(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>【3-1-1 沿線地域の魅力発信】</p> <p>・沿線地域の活性化 沿線地域と連携、協働し、地域の魅力発信やイベントへの参加を行うなど、地域の活性化と増客増収を図る。</p> <p>沿線イベントとタイアップし、集客効果のあるイベントを6件以上実施 当局イベントとして、スタンプラリー、クイズラリーを実施</p> <p>[予算額 17百万円]</p> | <p>・イベント実施最寄駅における乗降客数が前年度を上回る。</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、事業を再構築する。</p> | <p>【目標達成状況】 未測定</p> <p>【取組実績】 沿線イベントと17件タイアップ ・城北川桜の通り抜け、夜桜ライトアップ ・つるみぐらんどフェスティバル ・どっぶり昭和町 ・天王寺真田幸村博(プレイイベント) ・シンコ・デ・マヨフェスティバル2014 ・生國魂神社「走馬神事」 ・第3回ぶら空堀まつり ・オオサカオクトーバーフェスト2014 ・第12回タイフェスティバル2014大阪 ・第7回築光キャンドルナイト ・ベルギービールウィークエンド2014 ・セレッソ大阪応援キャンペーン ・生國魂祭 ・絵師100人展 ・機動戦士ガンダム展スタンプラリー ・ECO緑日 ・あべの天王寺サマーキャンパス</p> | ① (i) | - | 地域イベントにおいて、主催者である地元の盛り上げに欠けているものもあり、関係づくりを更に構築して集客効果が図れるよう努力していくことが求められる。 | 同時期に開催されるタイアップイベントについて、主催者間で連携したPRを行い、相互送客を図る。 | | |
| <p>・沿線イベント等のPR 沿線のイベント・各施設等を当局PR媒体(駅貼りポスター、車内吊りポスター、駅配架チラシ、沿線のご案内、当局ホームページ)で、20件以上宣伝する。</p> <p>他エリア(首都圏、九州等)において、大阪への誘客のPRを行う。</p> <p>[予算額 52百万円]</p> | <p>・イベント・施設等の最寄駅における乗降客数が前年度を上回る。</p> <p>【撤退基準】 ・宣伝効果が十分でなく、乗降客数が低下している場合、取組内容を精査・検証し、事業を再構築する。</p> | <p>【目標達成状況】 未測定</p> <p>【取組実績】 27件宣伝(8月末現在) ・鉄道甲子園、大阪の桜、トリケラトプス展、四天王寺聖霊会、文楽4月公演、造幣局通り抜け、オリックス交流戦、北船場茶論、大阪のバラ園、文楽鑑賞教室、天の川伝説、水の都の夕涼み、オリックス優待観戦デー、愛染祭、ミラノ展、梅田ゆかた祭、住吉祭、文楽夏休み特別公演、天神祭、チュフィ展、魔法の絵画展、こども冒険博、藤子・F・不二雄展、四天王寺万灯供養、大阪城本丸新能、大阪クラシック、彦八まつり ・他エリアでの誘客PRは未定</p> | ① (i) | - | | | | |

| | | | | | | |
|--|--|--|------------------|----------|---|---|
| <p>・大阪市内集客型企画乗車券の開発・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>[予算額 12百万円]</p> | <p>・企画乗車券発売枚数 26年度(目標)1,000千枚</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>【目標達成状況】 ・企画乗車券発売枚数 平成26年度(4-7月)491千枚 前年同月比+10% 参考)平成25年度(4-7月)445千枚</p> <p>【取組実績】 ・企画乗車券発売(21種類)</p> | <p>① (i)</p> | <p>○</p> | <p>更なる新規需要喚起に努める。券種によっては売上が伸びないものもある。</p> | <p>[9月以降] 新商品、販路の実施 近鉄バスとの連携 旅行会社代理店発売</p> <p>[次年度以降] 企画乗車券の商品性改善</p> |
| <p>【3-1-2 沿線外イベント等のPR】 ・府内や他府県の地方自治体・観光協会及び他交通事業者等と連携し、沿線外のイベント・施設等を当局媒体(駅貼りポスター、車内吊りポスター、駅配架チラシ)で、30件以上宣伝する。</p> <p>[予算額 4百万円]</p> | <p>・ポスターを見たお客さまのうち、5%以上の方に実際に出掛けていただく。</p> <p>【撤退基準】 ・ポスターを見たお客さまのうち実際に出掛けた方が3%以下の場合、取組内容を精査・検証し、事業を再構築する。</p> | <p>【目標達成状況】 未測定</p> <p>【取組実績】 23件宣伝(8月末現在) ・葵祭、長谷寺のぼたん、アンパンマンミュージアム、鎌倉の仏像展、神戸まつり、薪御能、長谷寺のあじさい、六甲山英国フェア、京阪沿線のあじさい、祇園祭、箕面大滝ライトアップ、みなとまつり、なら燈花会、夏の甲子園、京の七夕、琵琶湖夏の旅、五山送り火、高野山、比叡山、伊勢神宮、台湾、イルミネーション、六甲ミーツアート</p> | <p>① (i)</p> | <p>-</p> | | |
| <p>・大阪府域外送客型企画乗車券の開発・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>[予算額 5百万円]</p> | <p>・アウトバウンド型企画乗車券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>【目標達成状況】 ・企画乗車券発売枚数 平成26年度(4-7月)20千枚 前年同月比+15% 参考)平成25年度(4-7月)18千枚</p> <p>【取組実績】 ・アウトバウンド型企画乗車券発売(4種類)</p> | <p>① (i)</p> | <p>○</p> | <p>更なる新規需要喚起に努める。券種によっては売上が伸びないものもある。</p> | <p>[9月以降] 宣伝方法の検討</p> <p>[次年度以降] 企画乗車券の商品性改善</p> |
| <p>【3-1-3 海外へのインバウンドPR】 ・大阪を拠点とした周遊・滞在への海外ビジター誘致 ・大阪観光局や鉄道社局等との連携により、海外向けセールス活動および情報発信施策を検討・実施、新規需要の増を図る企画乗車券の開発・販売を実施</p> <p>[予算額 8百万円]</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>【目標達成状況】 ・外客向け乗車券'OsakaVisitors'Ticket'の発売枚数 平成26年度(4-7月)12.3千枚 前年同月比+66% 参考)平成25年度(4-7月)7.4千枚</p> <p>【取組実績】 ・外客向け乗車券'OsakaVisitors'Ticket'の発売 ・海外旅行代理店との連絡調整</p> | <p>① (i)</p> | <p>○</p> | <p>更なる新規需要喚起に努める。</p> | <p>[9月以降] 海外発売券種の拡大の検討 観光局・関係社との合同セールスの検討</p> |

(※4) 具体的取組の目標達成状況

- ①: 目標達成(見込)
 - (i) 取組は予定どおり進捗
 - (ii) 取組は予定どおり進捗していない
- ②: 目標未達成(見込)
 - (i) 取組は予定どおり進捗
 - (ii) 取組は予定どおり進捗していない
- 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3-2: 人件費・経費の削減〕

(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 | 課題と今後の対応方向 |
|-----------------|------|--------------------|
| ※年度終了後に記載 | 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 ・中期経営計画最終年度以降、4,500人規模で運営ができるよう効率化を進める ・中期経営計画最終年度における経常経費を平成24年度予算比▲5% | ・「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、協議を継続中 ・補修費や委託費等について、予算執行段階で精査及び見直しを行い経費の削減に努めた結果、24年度予算額から約5%の削減は達成予定となる見込み。 | H25年度末人員 5,482人 平成25年度予算額(税抜) 経常経費19,413 百万円 | A | A |
| バス ・安定的なキャッシュフローを確保し、現金資金を枯渇させない | 経費削減等によりキャッシュフローは確保される見込みとなる。 | キャッシュフローの確保 | A | |
| 戦略 | 戦略の進捗状況 | | | 評価結果(※3) |
| ・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 | ※評価結果が「C」の場合のみ、記載 | | | 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

(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 人件費の見直し】 ・中期経営計画に基づき、民間事業者を参考にした給与、勤務体系の見直しなどを行い、人件費の見直しを実施。 地下鉄 [予算額 51,764百万円] バス [予算額 5,331百万円] | ・民間事業者を参考にしつつ、労使協議を行ったうえで、給料カット等による人件費の見直しを実施。 [カット等による影響額] 地下鉄 [約25億円] バス [約 5億円] [撤退基準] 目標が達成されなかった場合は、取組内容について再検討する。 | 【目標達成状況】 ・目標達成見込み カット等による影響額 地下鉄25億円 バス5億円 【取組実績】 ・平成26年4月から平成27年3月まで 職員の給料カットを実施(3%~20%) ・平成26年4月の昇給停止を実施 | ① (i) | ○ | - | - | |
| 【3-2-2 経費の見直し】 ・中期経営計画に基づくコスト削減に取り組み、経費の見直しを実施。 地下鉄 [予算額(税抜) 19,006百万円] バス [予算額(税抜) 6,933百万円] | 地下鉄 ・24年度予算額から約5%のコスト削減を達成するため、補修費や委託費、印刷製本費、備用品費などの経常経費(動力費・除却費・新規事業経費を除く)を削減 [縮減額 27百万円] バス ・光熱費・印刷製本費・備用品費など経費の見直しを行い、コスト削減に取り組む [縮減額 884百万円] ※縮減額は、24予算から26予算にかけて縮減した金額を示す。 【撤退基準】 ・縮減額に達しない場合は、予算編成手法などを再構築する。 | 【目標達成状況】 24年度予算額から約5%の削減は達成予定(ただし、現時点で全ての経費執行の決算見込みについては27年度予算算定時に合わせて集計を行っていく。) 【取組実績】 補修費や委託費等について、予算執行段階で精査及び見直しを行い経費の削減に努めた。 【目標達成状況】 24年度予算額から26年度決算見込みにおいての経費削減は達成予定(ただし、現時点で全ての経費執行の決算見込みについては27年度予算算定時に合わせて集計を行っていく。) 【取組実績】 光熱費・印刷製本費・備用品費等について、予算執行段階で精査及び見直しを行い経費の削減に努めた。 | ① (i) | ○ | - | - | |
| 【3-2-3 一般会計からの繰入金の縮減】 ・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。(一般会計貸付金返還金を除く) 地下鉄 [予算額 5,111百万円] バス [予算額 290百万円] ※予算額は一般会計繰入金総額を示す。 | 平成26年度予算については、より民営化を意識した予算案を策定すべく、民間事業者を意識した収益・費用の整理を図っていく必要があることから、一般会計繰入金のうち、見直し可能な繰入については、縮減を図っていく。 地下鉄 [縮減額 2,163百万円] バス [縮減額 48百万円] (※縮減額は、25予算から26予算にかけて縮減した金額を示す。) 【撤退基準】 ・縮減額に達しない場合は、予算編成手法などを再構築する。 | 【目標達成状況】 25年度予算額から26年度決算見込みにかけて縮減した目標金額となる見込み。 【取組実績】 一般会計繰入金の縮減を図るため、投資の適正化等の進捗管理に取り組んできた。 | ① (i) | ○ | - | - | |

(※4) 具体的取組の目標達成状況

- ①: 目標達成(見込)
 - (i) 取組は予定どおり進捗
 - (ii) 取組は予定どおり進捗していない
- ②: 目標未達成(見込)
 - (i) 取組は予定どおり進捗
 - (ii) 取組は予定どおり進捗していない
- 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3-3: 附帯事業収入の確保]

(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 | 課題と今後の対応方向 |
|-----------------|------|-------------|
| ※年度終了後に記載 | (課題) | - |
| | ア | (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 |
| ・お客さま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、広告事業の促進により、 26年度 7,190百万円 | 駅ナカ事業や売店運営については、目標としている収入を達成する見込みであり、広告事業については消費増税による市場の冷え込みの影響を受けているものの、媒体再編などにより増収に取り組んでいる。 | 9,558百万円 | A | A |
| ・未利用地や事業廃止施設の処分及び有効活用 26年度 431百万円の収入確保に努めるとともに、土地・施設の有効活用による27年度以降の事業化を図る。 | 処分予定地については、売却に向けた準備作業を順調に進めており、土地・施設の有効活用についても27年度以降の事業化に向け作業を進めている。 | - | A | |
| 戦略 | 戦略の進捗状況 | | | 評価結果(※3) |
| 附帯事業等の強化・推進に取り組み、更なる増収を確保し、経営の健全化に寄与する。 ・駅ナカ事業の展開 ・駅構内で有効活用できるスペースの創出 ・広告主視点からの媒体開発、販売方法の見直し等の実施 ・未利用地や事業廃止施設の処分及び有効活用 | ※評価結果が「C」の場合のみ、記載 | | | 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

(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 |
|--|--|---|----------|---------------|--|--|-------------|
| 【3-3-1 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 26年4月4日にekimo(エキモ)梅田をオープンし、3駅での店舗展開による使用料収入の確保について、運営事業者と協議(月1回)のうえ、対策を講じる。 | ・梅田駅、なんば駅、天王寺駅の使用料収入 824百万円 【撤退基準】 ・使用料収入が751百万円未満であれば、取組内容を精査・検証し、事業を再構築する。 | 【目標達成状況】 販促による売上の向上及びekimo天王寺に常設イベント物販スペースのオープンによる歩合使用料の増により、目標とする使用料収入を達成する見込み 【取組実績】 ・26年4月4日にekimo梅田オープン ・運営事業者との協議による売上向上策の取組を進め、バーゲン時等の販促などを行った。 ・ekimo天王寺に常設のイベント物販スペースをオープンした。(8/29) | ① (i) | ○ | 使用料収入の確保に向け、引き続き売上向上策を講じていく必要がある。 | 運営事業者と協議・協力しつつ、売上向上策を検討・実施していく。 | 3-(1)-ア-イ |
| ・運営事業者と協議(月1回)し、売店運営による収入を確保する。 | ・売店の運営による使用料収入 488百万円 【撤退基準】 ・使用料収入が451百万円未満であれば、取組内容を精査・検証し、事業を再構築する。 | 【目標達成状況】 順調な売上により目標とする使用料収入を達成する見込み 【取組実績】 ・運営事業者との協議による売上向上策に取り組んだ。 | ① (i) | ○ | 使用料収入の確保に向け、引き続き売上向上策を講じていく必要がある。 | 運営事業者と協議・協力しつつ、売上向上策を検討・実施していく。 | 3-(1)-ア-イ |
| ・駅構内で有効活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(15か所)に向けての検討を行う。 [予算額 73百万円] | ・ワゴン販売、自動販売機の新規設置使用料収入 9百万円 【撤退基準】 ・使用料収入が5百万円未満であれば、取組内容を精査・検証し、事業を再構築する。 | 【目標達成状況】 自動販売機の新規設置による使用料の増により目標とする使用料収入を達成する見込み 【取組実績】 ・自動販売機12箇所を新規設置 ・コインロッカーの増設8箇所 ・ワゴン販売のモデルケースとして、ekimo天王寺に常設のイベント物販スペースをオープンした。【再掲】 | ① (i) | ○ | ワゴン販売については、道路占用許可が得られないケースがある。 | 道路管理者と粘り強く協議を進めながら、ワゴン販売の事業化に向けた取組を進める。 | 3-(1)-ア-イ |
| 【3-3-2 広告料収入の確保】 ○ 広告主の視点に立った媒体施策を実施する。 ・ 広告媒体の開発 ・ 掲出基準の見直し ・ 既存媒体の高付加価値化 等 ○ 有効な販売促進策を実施する。 ・ 25年度の取組や、他電鉄の成功例を踏まえたキャンペーンの実施、広告閑散期(年2回)にキャンペーンの検討を行う 等 | ・ 広告料収入 4,996百万円 【撤退基準】 ・ 24年度決算額を下回った場合は、媒体や販売施策を再構築する。 | 【目標達成状況】 ・ 消費増税による市場冷え込みで4月期の収入が45百万円減少したことなどにより、目標とする広告料収入を若干下回っているものの、広告料収入を達成するために媒体再編など引き続き取り組んでいる。 【取組実績】 ・ 広告業種規制緩和の実施 ・ 駅貼広告を再編成して発売(10月から)。 ・ 現在の車内広告ジャック(御堂筋ライナー)を、網棚上やステッカー広告なども含めてジャックできるよう改良(9月から)。 ・ 広告閑散期(8月)に、車内広告や駅貼り広告を割引して販売。 | ① (i) | ○ | 消費増税による冷え込み以降、昨年に比べ交通広告市場が全体が活性化していない。 | 競合他電鉄の広告販売戦略の情報収集および分析を進め、冬期広告閑散期の増収対策に活用していく。 | 3-(1)-ア-イ |

| | | | | | | | |
|---|--|--|------------------|----------|----------|----------|-------------------------|
| <p>【3-3-3 未利用地や事業廃止施設の処分及び有効活用】</p> <p>・本市「未利用地活用方針」に基づき、「もと布施三ノ瀬操車場」用地ほか2か所の用地を処分(売却)する。</p> | <p>・年度内に3か所全てを売却し、431百万円の収入を確保する。</p> <p>【撤退基準】</p> <p>・入札において、申込者がなく不調になった場合には、処分方法等の見直しを行う。</p> | <p>【目標達成状況】</p> <p>処分予定地の3か所すべてについて、年度内に売却予定</p> <p>【取組実績】</p> <p>・処分予定地の3か所すべて測量実施中、うち埋蔵文化財調査が必要な1か所について調査完了</p> <p>・売却に向けた準備作業完了後、大阪市財産運用委員会へ諮問予定(10月予定)</p> | <p>① (i)</p> | <p>—</p> | <p>—</p> | <p>—</p> | <p>3-(1)-ア -(イ)</p> |
| <p>・未利用地や事業廃止施設等16か所について、調査を実施し、土地・施設の有効活用による事業化を検討する。</p> | <p>・26年度中に調査を行うとともに、調査結果を基に、事業スキームの検討と収支の試算を行う。</p> <p>【撤退基準】</p> <p>・採算が合わなければ、有効活用方法等を再構築する。</p> | <p>【目標達成状況】</p> <p>土地・施設の有効活用による事業化の検討を年度内に完了予定</p> <p>【取組実績】</p> <p>・未利用地や事業廃止施設等については、当局においてこれらを活用した新規事業を展開することし、公募型プロポーザルにより選定された事業者と今後事業化の検討を行っていく。 (【3-4-1新規事業の展開】関連)</p> | <p>① (i)</p> | <p>—</p> | <p>—</p> | <p>—</p> | <p>3-(1)-ア -(イ)</p> |

(※4) 具体的取組の目標達成状況

- ①: 目標達成(見込)
 - (i) 取組は予定どおり進捗
 - (ii) 取組は予定どおり進捗していない
- ②: 目標未達成(見込)
 - (i) 取組は予定どおり進捗
 - (ii) 取組は予定どおり進捗していない
- 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3-4:新規事業の展開]

(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 | 課題と今後の対応方向 |
|-----------------|------|------------|
| ※年度終了後に記載 | 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 |
| ・26年度までに、新規事業の具体の事業化に向けた企画・立案を行う。 | 未測定 | - | A | A |
| ・民営化時に新規事業を開始する。 | 未測定 | - | A | |
| 戦略 | 戦略の進捗状況 | | | 評価結果(※3) |
| ・民営化に向けた事業戦略の一つとして、「地下鉄事業の持つ経営資源の強み」や「沿線の強み」を活かし、駅や駅周辺において地下鉄利用者を対象とした新規事業の展開を推進し、企業の利益拡大、事業規模の拡大に取り組む。 | ※評価結果が「C」の場合のみ、記載 ・プロポーザルにより、ノウハウを有する事業者を選定した。今後は、民間事業者のノウハウを活用しながら、より最適な事業計画の策定ができると考えており、戦略は順調に進捗していると認識している。 | | | C |

(※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

(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 |
|---|---|---|----------|---------------|----|-----|-------------|
| 【3-4-1 新規事業の展開】 ・地下鉄事業の民営化時に、地下鉄事業の持つ経営資源の強みや沿線の強みを活かした新規事業の事業化ができるよう、事業ノウハウの取得、事業パートナーとの提携、事業主体と検討などに取り組む 【展開内容】 ・既存事業の新展開として、広告事業におけるハウスエージェンシーの設立やテナントビル事業の強化 ・地下鉄事業の持つ経営資源の強みを活かした新規事業として、人材系事業、発電事業やIT関連事業の展開等 ・沿線の強みを活かした新規事業として、高齢者・子育て支援事業やリテール事業の新展開等 ・施設運営管理事業として、施設の維持管理業務や大阪市等の施設の指定管理者の受託など [予算額 50百万円] | ・26年度 事業計画の策定 収支の試算 事業主体の検討 事業パートナーの検討 施設の整備 ・27年度以降 事業化 【撤退基準】 (複数年事業) | 【目標達成状況】 取組実績どおり 【取組実績】 ・公募型プロポーザルにより、商業施設などの開発・運営に関するノウハウを有する事業者を選定し、事業計画等の策定を目的とする業務委託契約を締結した。(平成26年8月) ・生活・食関連ビジネスの可能性調査・検討にあたり、調査から事業計画策定におけるアドバイスや補助を行う事業者を選定するため、公募型プロポーザルを実施した。(平成26年8月) | ① (i) | - | - | - | |

(※4)具体的取組の目標達成状況
 ①: 目標達成(見込)
 (i) 取組は予定どおり進捗
 (ii) 取組は予定どおり進捗していない
 ②: 目標未達成(見込)
 (i) 取組は予定どおり進捗
 (ii) 取組は予定どおり進捗していない
 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)

| 取組項目 | 市政改革プランとの関連 | 取組の方針・目標内容 (いつまでにどのようなことをめざして取り組むのか) | 平成26年度の取組内容 | 26年度の取組実績及び課題・改善策 | 目標の達成状況 |
|------------------------|-------------|---|--|---|---------|
| ○ 中期経営計画の推進 | | <ul style="list-style-type: none"> ○ 地下鉄事業中期経営計画 民営化に向けて、さらなる経営の健全化の取組みを進め、経常利益率15%以上を経営目標とし、企業としての成長を図る。 ○ バス事業中期経営計画 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す。 | <ul style="list-style-type: none"> ○ 地下鉄事業中期経営計画 確実に目標を達成するために、経営環境の変化に対応すべく、現計画の進捗状況の振り返り及び取組方針を再確認し、必要に応じて修正しながら、関西屈指の鉄道事業者になるべく、さらなる経営基盤の強化に取り組む。経営目標の必達につなげる。 ○ バス事業中期経営計画 平成25年度までの取組状況や経営環境の変化を踏まえ、引き続き人件費・経費の見直しや増収対策に努める。 | <ul style="list-style-type: none"> ・「中期経営計画」に掲げる人件費・経費の見直しや増収策に取り組んでおり、平成26年度年間業績見通しでは、地下鉄事業については経常利益率15%以上を達成、バス事業についてもキャッシュフローを確保できる見通しである。 ・目標達成に向けて、引き続き経営状況を注視していく必要があり、全員参加のもと収支管理を徹底し、計画と実績に差異が生じた場合には、経営改善策の立案を行うなど速やかに対応していく必要がある。 ・さらなる経費削減に取り組むとともにあらゆる増収対策に努め、引き続き経営基盤の強化に取り組んでいく。 | ① |
| ○ バス事業の民営化に向けた取組み★ | | <ul style="list-style-type: none"> ○ 「バス事業民営化基本プラン(案)」や「バス事業民営化・譲渡の考え方」などについて、議会での議論を踏まえ、民間バス事業者への路線譲渡に向けて具体的な取組みを進める。 | <ul style="list-style-type: none"> ○ 路線譲渡先の民間バス事業者への職員の転籍など、雇用問題の解決に向けて、労働組合と協議を行い、労使合意を図る。 ○ 民営化の方向性を踏まえたうえで、民間バス事業者への路線譲渡に向けた手続き等を進め、民営化を図る。 | <ul style="list-style-type: none"> ・路線譲渡先の民間バス事業者への職員の転籍など、雇用対策について、今後、労働組合と協議を行う。 ・平成26年4月1日にバス路線について、「バス事業民営化基本プラン(案)」に沿って「事業性のある路線」と「地域サービス系路線」に再構築した見直しを実施。 ・議会での議論・検討に資するため、これまでの議会での議論にもとづく民間譲渡スキーム(大阪シティバス(株)への一括譲渡、段階的譲渡)について、さらなる論点整理や課題に対して考えられる対応策等を「議会において提起されたバス事業の民営化手法に関する検討について」として取りまとめた。 | ① |
| ○ 地下鉄事業の民営化に向けた具体的な取組み | | <ul style="list-style-type: none"> ○ 地下鉄事業民営化基本プラン(案)をもとに、平成27年度の民営化を目指して具体的な検討を進める。 | <ul style="list-style-type: none"> ○ 民営化に向けて、新会社の賃金・労働条件、要員体制の見直し、雇用問題等について、労働組合と協議を行い、労使合意を図る。 ○ 民営化に向けて準備を進める ・引き続きデューデリジェンスを実施するとともに、会社設立に必要な手続きを行う ・民営化に向け、新会社への特許や事業免許の譲渡について国土交通省との調整を進めるとともに、資金調達について金融機関と調整・交渉を行う。また、その他関連事項についても関係機関と調整・交渉を行う ・27年4月からの営業開始に向け、新会社を立ち上げ、事業免許譲渡の準備を進めるとともに、組織体制を構築したうえで、新規事業の展開などについて、具体的な検討を進める ○ 民間会計並みの会計基準や財務報告・開示に対応できるよう、システムの構築を進める。 | <ul style="list-style-type: none"> ・地下鉄新会社の人事・賃金制度等並びに、効率化計画及びその実施手法について、平成26年9月に労働組合に提案後、継続協議を行う。 ○ 民営化に向けて準備を進める ・5月に24年度決算を民間会計基準に置き換えたデューデリジェンス業務の中間報告を公表。引き続き、資産の実在性調査のほか、事業用有形固定資産以外の資産についての調査を進めるとともに中間報告の時点修正を行い、民営化時の出資額を確定させていく ・事業の譲渡について国土交通省と協議を実施するとともに、資金調達については金融機関からヒアリングを実施 ・本年1月に施行された「産業競争力強化法」の適用可否について、同法を所管する経済産業省に確認を行い、計画認定窓口となる事業の所管省庁である国土交通省と協議を開始 ・事業引継ぎに必要な手続きなどを行う受け皿会社として、準備会社を設立するための補正予算案の策定を検討 ・議会での議論・検討に資するため、民営化の主体である交通局として、改めて民営化の意義・目的等の論点整理や民営化後の事業展開の検討を行い、「地下鉄民営化の論点整理と民営化後の事業展開について」として取りまとめた 民間会計基準を見据えたシステム構築を進めており、現在、予算・決算の業務フローや固定資産台帳のあり方等、システムにつながるより良い業務のあり方について検討している。 | ① |
| ○ 土地信託事業に対する今後の取組み | | <ul style="list-style-type: none"> ○ 平成26年度末までに信託事業を終了し、オスカードリームの売却を行う。 | <ul style="list-style-type: none"> ○ 信託事業における債務の返済財源の一部にあてるため、年度内にオスカードリームの土地建物を売却する。また、和解金の支払財源については、信託終了時まで確定させる。 | <ul style="list-style-type: none"> ・オスカードリームの土地建物について、今年度中の売却に向け必要な調査や資料作成を行っている。 | ① |
| ○ 外郭団体の改革 | (3)-7 | <ul style="list-style-type: none"> ○ バス・地下鉄両事業の民営化のスキームを見据え、事業継承だけでなく、引き続き経営改革に取り組むとともに、新規自主事業の開拓を図る。 | <ul style="list-style-type: none"> ○ 大阪シティバス(株)においては、賃金労働条件を見直すなど、早急に市バス事業を引き継ぐ体制を整えるとともに、新規事業にも参入し、経営基盤の強化を図る。 ○ (株)大阪メトロサービスにおいては、地下鉄事業(関連事業)の業務のあり方の再構築と連携し、会社のあり方の抜本的な改革を行う。 | <ul style="list-style-type: none"> ・大阪シティバス(株)では、新たな賃金労働条件及び人事制度を策定し、労使協議を行っており、早急に合意を得るべく協議を継続中。また、新規事業についても今年度下期には新たな路線の運行が開始できるよう協議中。 ・当局において地下鉄事業(関連事業)の業務のあり方を見直し、(株)大阪メトロサービスではその結果を踏まえ、新たな賃金労働条件及び人事制度の構築に取り組んでいる。 | ① |

(評価区分の凡例)
 ①: 目標達成(見込)
 ②: 目標未達成(見込)