

1 重点的に取り組む主な経営課題

めざすべき将来像に対して、今、何が課題となっているのか

課題に対して、3～5年程度でどのような状態をめざし、どういった施策をいかに展開するのか

戦略に即して、26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	めざす成果及び戦略	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>《めざすべき将来像》(最終的なめざす状態)</p> <ul style="list-style-type: none"> 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こと、また、全職員が迅速かつ的確な対応ができる状態を目指す。 日頃より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し、事故ゼロを目指す 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に継続して努めていく 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、引き続きお客さまの安心の獲得に挑戦していく <p>《現状》(課題設定の根拠となる現状・データ)</p> <p>(自然災害対策等)</p> <ul style="list-style-type: none"> ■南海トラフ巨大地震による被害想定公表(大阪府:25年8月) ■避難確保計画の策定(24年度) ■構造物・建物等の耐震対策 ■逸脱防止ガードの設置(25～35年度) <p>(主な安全設備の整備)</p> <ul style="list-style-type: none"> ■可動式ホーム柵の設置(長堀鶴見緑地線・今里筋線設置済み) ■火災対策設備(～25年度 全駅完了) ■輸送指令の統合化(～24年度 全線完了) ■老朽化施設等への安全対策 <p>(次ページへ)</p>	<p>【1-1 自然災害対策】</p> <p>めざす成果</p> <p>《めざす状態》</p> <ul style="list-style-type: none"> 自然災害発生時における被害を最小限にとどめる。 <p>《アウトカム》</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 <p>戦略</p> <ul style="list-style-type: none"> 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、大阪府域内で約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。 	<p>【1-1-1 津波浸水対策の取組み】</p> <ul style="list-style-type: none"> 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。 <p>[予算額 2,203百万円]</p> <p>【1-1-2 施設の耐震化】</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 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 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>[予算額 959百万円] ※1-1-2各項目の合計</p>	<p>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)</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 <p>【撤退基準】 (複数年事業)</p> <p>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)</p> <p>【撤退基準】 (複数年事業)</p> <p>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)</p> <p>【撤退基準】 (複数年事業)</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>■25年度実績</p> <ul style="list-style-type: none"> 津波浸水対策設備整備計画を策定 <p>■25年度実績 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 他2駅間 中央線: 大阪港駅、朝潮橋駅、弁天町駅、九条駅、他3駅間</p> <p>■24年度実績 高架部橋脚補強・落橋防止対策の実施 御堂筋線:西中島南方駅 中央線:朝潮橋駅</p> <p>■25年度実績 トンネル部の中柱補強対策の実施 御堂筋線1駅、2駅間 四つ橋線7駅、2駅間 中央線5駅、1駅間</p> <p>■25年度実績 逸脱防止対策の実施完了 ・中央線九条駅～阿波座駅間上り線(60m)</p> <p>[25予算額 1,075百万円] ※1-1-2各項目の合計</p>	

1 重点的に取り組む主な経営課題

めざすべき将来像に対して、今、何が課題となっているのか

課題に対して、3～5年程度でどのような状態をめざし、どういった施策をいかに展開するのか

戦略に即して、26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	めざす成果及び戦略	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>(重大事故等の状況(23～25年度))</p> <ul style="list-style-type: none"> ■重大事故 0件 ■重大インシデント 0件 ■鉄道運転事故※(交通局の責に帰する事故) <ul style="list-style-type: none"> ・0件 ■輸送障害 <ul style="list-style-type: none"> ・23年度 6件 ・24年度 7件 ・25年度 9件 ■電気事故 <ul style="list-style-type: none"> ・0件 ■バス運転手の責任事故(人身及び物損) <ul style="list-style-type: none"> ・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) ・24年度 215件(目標 152件) ・25年度 136件(目標 127件) <p style="text-align: right; margin-right: 20px;">※25年度は3月末までの見込み</p> <p>(安全に関する会議等)</p> <ul style="list-style-type: none"> ■地下鉄・ニュー tram安全委員会の開催(年5回) <ul style="list-style-type: none"> 同委員会 専門部会の開催 <ul style="list-style-type: none"> ・運転保安部会(年4回) ・保守・点検部会(年4回) ・安全対策工事部会(年4回) ■地下鉄・ニュー tram安全委員会(事故の芽情報会)の開催(毎月) ■自動車部安全管理委員会の開催(年6回) ■安全講演会の実施(25年度2回) ■現場安全管理委員会の開催(毎月) <p>(安全に関する教育・訓練)</p> <ul style="list-style-type: none"> ■乗務員・指令員教育訓練の実施 ■駅職員教育訓練の実施 ■安全研修施設「輸送の生命館」を開設(25年6月) ■総合訓練の実施 <ul style="list-style-type: none"> ・避難誘導編(年1回):四つ橋線住之江公園駅 大阪府警20名、消防局30名、交通局350名 ・施設・車両復旧編(年1回):大日検車場 ■重大事態対応訓練(年1回) <p>(その他安全に関する取組)</p> <ul style="list-style-type: none"> ■内部監査の実施 ■職員と経営層とのコミュニケーション <ul style="list-style-type: none"> ・局長巡視 ・安全統括管理者巡視 ・各部長による現場巡視 ■安全に関する取組み発表会(年1回) ■安全報告書HP公表※ <p>※ 安全報告書: 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報告。</p>		<p>【1-1-3 災害時における対応訓練】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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>[予算額 7百万円]</p> <p>【1-1-4 避難者支援】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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><u>津波避難支援(津波予測範囲・行政区内)</u></p> <p>《一時避難場所としての開放》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 <p>《飲料水等の備蓄》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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><u>帰宅困難者支援</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・津波浸水予測範囲外の地下鉄駅及び事業所の一時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>[予算額 4百万円]</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】</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 <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】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・整備率が70%を下回る場合は、計画を再構築する。 	<ul style="list-style-type: none"> ■25年度実績 <ul style="list-style-type: none"> ・隧道内防水鉄扉の点検・操作訓練 ・全駅で水害対策訓練及び防水パネル等の設置訓練 ・火災対策訓練 ・地震対策訓練 ・ゲリラ豪雨への予測情報の活用 ・習熟度確認判定「B理解度(60%以上～80%未満)」以下 0% ■24年度実績 <ul style="list-style-type: none"> ・防水パネル等の設置操作訓練 ・各駅で水害対策訓練 ・ゲリラ豪雨に対する施設の防護対策策定 ・各駅で火災対策訓練 <p>[24決算額 - 円] [25予算額 3百万円]</p> <p>26年度新規事業</p>	

1 重点的に取り組む主な経営課題

めざすべき将来像に対して、今、何が課題となっているのか

課題に対して、3～5年程度でどのような状態をめざし、どういった施策をいかに展開するのか

戦略に即して、26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	めざす成果及び戦略	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>《要因分析》(現状・データから導かれる分析結果) (自然災害対策) ・南海トラフ巨大地震などの大規模な自然災害時における地下鉄の事業継続性及びお客様の安全確保に関して、ソフト・ハード両面の整備が必要と考える。</p> <p>(施設の安全性強化) ・事故を未然に防ぐため、施設等の経年劣化に対する対策及び各種設備の安全性向上を継続的に取り組む必要がある。</p> <p>(安全管理体制の充実) ・現場職員から“ヒヤリ”としたことや“ハッ”としたことなど、安全を脅かす事象を積極的に収集し、その事象への対応を2週間以内に確実に行うことで現場部門と管理部門の一体感を形成することによる、“風通しのよい職場づくり”を通じて安全風土を根付かせる。 ・重大事故・重大インシデントゼロを目指すために、安全管理体制の継続的な改善及び不断の取組みが不可欠である。 ・また、安全研修施設「輸送の生命館」を活用し、高い安全意識を身に付け、安全は人が支えていくことを将来にわたって確実に伝えるための人材を育成することが重要である。 ・バス運転手の責任事故(人身及び物損)について、19年度254件を25年度までに半減(127件)させることを目標として取り組んでいる中、年度毎の目標においては、21年度の達成以降、24年度までの3年間は未達成が続いているが、各年度とも、19年度より事故件数は減少しているため、現在の取り組みに一定の効果は見られる。</p> <p>《課題》 (自然災害対策) ・自然災害時におけるお客様の安全と、地下鉄の事業継続のため、施設等の耐久性を向上させるとともに、対応訓練等を実施し、職員が常に適切な処置ができるよう教育訓練する必要がある。 ・南海トラフ巨大地震など、あらゆる自然災害対策に対して、大阪市の交通インフラを担う地下鉄事業者として、市民・お客さまなどの被災された方々への支援に取り組む。</p> <p>(施設の安全性強化) ・施設・構造物の老朽化、また、日常点検で見えられた危険と予知される箇所について、安全確保のため今後においても長期計画に基づくメンテナンスを行い、耐久性を上昇させ安全性を強化していく必要がある。</p> <p>(安全管理体制の充実) ・積極的に「事故の芽情報」が収集できる職場づくりに取り組み、「事故の芽情報」回答率を向上させる ・安全管理体制の継続的な改善及び不断の取組みを推進するため、職員アンケートなど効果測定の確立 ・職員の事故再発防止・未然防止への安全意識向上を図るとともに、それを継続させる</p>	<p>【1-2 施設の安全性強化】</p> <p>めざす成果</p> <p>《めざす状態》 ・お客さまの安全確保に向けた施設の安全性強化に取り組むことにより、事故を防止する。</p> <p>《アウトカム》 ・鉄道運転事故ゼロ [参考] 鉄道運転事故: 列車衝突事故、列車脱線事故、列車火災事故、踏切障害事故、道路障害事故、鉄道人身障害事故、鉄道物損事故をいう。</p> <p>戦略</p> <p>・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、車内放送やホ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。</p>	<p>【1-2-1 さらなる安全設備の整備】</p> <p>・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(心齋橋、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]</p> <p>【1-2-2 地下鉄の安全を守る延命化・老朽化対策】</p> <p>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]</p> <p>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]</p> <p>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造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]</p>	<p>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 ・心齋橋・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</p> <p>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)</p> <p>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)</p> <p>天井・壁落下対策等 3駅 【撤退基準】 (複数年事業)</p>	<p>■25年度実績 千日前線 ・車両改造(6列車 17列車中16列車) ・自動運転のための信号設備製作・設置 ■24年度実績 千日前線 ・車両改造(5列車 17列車中10列車) ・自動運転のための信号設備製作・設置 [24決算額 1,245百万円] [25予算額 2,077百万円]</p> <p>■25年度実績 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(617m) ■24年度実績 トンネルの保全対策の実施完了 ・中央線深江橋駅～高井田駅間下り線(146m) ・谷町線大日駅～野江内代駅間上下線(470m) [25予算額 101百万円]</p> <p>■25年度実績 予防保全対策の実施 ・鋼製橋梁(15橋) ・PC橋梁(73橋) ・地下構造物(約5.5km) 予防保全対策の完了 ・地下構造物(約0.3km) ■24年度実績 予防保全対策の実施 ・鋼製橋梁(3橋) ・PC橋梁(40橋) ・地下構造物(約0.3km) [25予算額 686百万円]</p> <p>■25年度実績 ・4駅 ■24年度実績 ・8駅 [24決算額 1,357百万円] [25予算額 881百万円]</p>	

1 重点的に取り組む主な経営課題

めざすべき将来像に対して、今、何が課題となっているのか

課題に対して、3～5年程度でどのような状態をめざし、どういった施策をいかに展開するのか

戦略に即して、26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	めざす成果及び戦略	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><u>電気設備の信頼性向上</u> ・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]</p>	<p>・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> 御堂筋線大国町駅 中央線朝潮橋駅 <連動装置更新> 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)</p>	<p>変電所設備更新 ■25年度実績 ・長原変電所 ■24年度実績 ・南方変電所 [24決算額 252百万円] [25予算額 1,229百万円] 信号保安設備更新 ■25年度実績 ・ATC地上装置更新 中百舌鳥検車場、御堂筋線長居駅、長堀鶴見緑地線鶴見緑地駅 ・連動装置更新 千日前線阿波座駅、堺筋線堺筋本町駅 ■24年度実績 ・ATC地上装置更新 堺筋線動物園前駅 ・連動装置更新 鶴見検車場 [24決算額 501百万円] [25予算額 2,549百万円]</p>	
		<p><u>ニュートラムの車両・設備更新</u> ・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]</p>	<p>・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)</p>	<p>■25年度実績 ・デジタル無線装置の発注 ・新型車両の発注(7列車)</p>	

1 重点的に取り組む主な経営課題

めざすべき将来像に対して、今、何が課題となっているのか

課題に対して、3～5年程度でどのような状態をめざし、どういった施策をいかに展開するのか

戦略に即して、26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	めざす成果及び戦略	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>【1-3 安全管理体制の充実】</p> <p style="text-align: center;">めざす成果</p> <p>《めざす状態》 ・職員が経営参画意識を持ち、常に高い安全意識に基づく行動が継続される状態を築く。</p> <p>地下鉄 ・日々の運行において、重大事故・重大インシデントが発生しない状態を継続させていく。</p> <p>バス ・バス運転手の責任による事故を減少させ、安全な運行を確保する。</p> <p>《アウトカム》 地下鉄 ・重大事故・重大インシデントゼロ</p> <p>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 [参考]重大事故 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 style="text-align: center;">戦 略</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 ・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> <p>[参考] 安全方針 私たちは「安全はすべてに優先する」との強い決意を持ち、一丸となってお客さまに安心・信頼してご利用頂ける輸送サービスを提供します。 1 職務の遂行にあたっては、確認の励行に努め、常に「お客さまが最も安全である」ということを判断の基本として行動します。 2 輸送の安全に関する法令及び規程を熟知し、厳正かつ確実に職務を遂行します。 3 事故・災害の発生時には、お客さまの救護を最優先に行動し、二次災害の防止など速やかに安全適切な処置をとります。 4 輸送の安全に関する情報は、正確かつ迅速に共有するとともに公表に努め、事故の未然防止に取り組みます。 5 常に知識・技術・技能の向上に努め、輸送の安全確保に取り組みます。 6 日々、安全を確保するため、業務の継続的な改善に取り組みます。 □</p>	<p>【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】</p> <p>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週間以内にその対応等を回答するとともに、事故の芽情報で局内関係各部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</p> <p>【1-3-2 安全に係る職員への教育】</p> <p>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</p> <p>バス ・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</p> <p>【1-3-3 乗務員等教育訓練の実施】</p> <p>乗務員・指令員 ・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)</p>	<p>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</p> <p>【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。</p> <p>・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%)</p> <p>【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。</p> <p>・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> <p>【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。</p> <p>・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> <p>【撤退基準】 ・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>	<p>■25年度実績 ・地下鉄・ニューtram安全委員会(事故の芽情報会)で事故の芽情報の共有と対策等の検討</p> <p>■25年度実績 ・安全講演会(2回) ・輸送の生命館での研修:全職員(約5,500人) ■24年度実績 ・安全講演会(1回)</p> <p>■25年度実績 ・運行管理者に、ドライブレコーダーの運転記録等を活用した指導方法について研修を実施 ・ドライブレコーダーの運転記録による個人指導や運転特性(各項目の採点結果)に応じた新たな研修の構築及び実施 ・エコドライブ表彰の実施</p> <p>■25年度実績 ・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 ・成果確認の判定「A(80点以上)」99.8%(2月まで) ■24年度実績 ・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</p>	

1 重点的に取り組む主な経営課題

めざすべき将来像に対して、今、何が課題となっているのか

課題に対して、3～5年程度でどのような状態をめざし、どういった施策をい

戦略に即して、26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	めざす成果及び戦略	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】 (お客さま満足度の向上に向けた取り組み)</p> <p>《めざすべき将来像》(最終的なめざす状態)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・少子高齢化などにより乗車人員の減少が見られる中、地下鉄事業の持続性や発展性の観点から、さらなる効率性や生産性を追求していくことと併せて、地下鉄がお客さまにとって日常生活に欠かせない都市インフラであることを認識し、お客さまのご利用を継続していただくため、市民・お客さま視点でソフト・ハード両面でのサービスの向上に努め、お客さまに満足いただける事業運営を目指す。 ・特に、徹底したCS度向上施策の実施により、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。 <p>《現状》(課題設定の根拠となる現状・データ)</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による改善)やトイレリモテル(内装の全面的な変更)の実施(24～27年度) <ul style="list-style-type: none"> ・リノベーション 7駅 ・リモテル 105駅 ■駅清掃のクオリティアップ <ul style="list-style-type: none"> ・総合評価方式一般競争入札評価基準の見直しによる仕様書の充実 ■利用しやすいエレベーターやエスカレーターの整備 <ul style="list-style-type: none"> ・全駅でホーム～地上のエレベーターによるワルット確保及び乗換経路におけるエレベーターによるワルット確保 (～22年度) ■地下鉄新型車両の導入及びリフレッシュ改造 ■列車風が特に強い駅の対策 ■地下鉄係員の待遇満足度 <ul style="list-style-type: none"> ・23年度 41.8% ・24年度 37.5% ■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 <ul style="list-style-type: none"> ・24年度 102件 ・25年度 43件(2月まで) <p>《要因分析》(現状・データから導かれる分析結果)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・当局には、市民の声、お客さまのご意見・ご要望が多く寄せられているが、対処療法的な対応しかしておらず、お客さまのウオツを、サービスに活かすことができていない。 ・大阪市交通局お客さま満足度調査において一定の評価が見られるが、お客さまからのソフト・ハード面へのご意見・ご要望は引き続きいただいていることから、未だ行き届いていない点があるものと考え ・バス運転手に対する職員の接客・接遇サービスの意識向上への取り組みの結果、H24年度は目標とするH23年度件数(213件)からの半減を(106件)達成している。 	<p>【2-1 地下鉄施設等の満足度向上】</p> <p>めざす成果</p> <p>《めざす状態》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・明るく清潔感があり、また、便利で快適な駅づくりを行い、お客さまの満足度の向上を目指す。 ・お客さまに快適と感じていただける地下鉄車両を目指す。 <p>《アウトカム》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 <p>戦略</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 	<p>【2-1-1 地下鉄の案内情報システムの刷新】</p> <p>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</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 <p>[予算額 338百万円]</p> <p>【2-1-2 明るく快適な駅空間への改善】</p> <p>御堂筋線梅田駅80周年のリニューアル</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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] <p>[予算額 589百万円]</p> <p>【2-1-3 清潔感のある快適なトイレへの改善】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・従来の駅トイレのマイナス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 ・トイレリモテル 26駅 <p>[予算額 793百万円]</p> <p>【2-1-4 駅清掃のクオリティアップ】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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>[予算額 1,499百万円]</p>	<p>業績目標</p> <p>【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</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 <p>【撤退基準】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 <p>【計画に基づき施工(26年度完了予定)</p> <p>【撤退基準】(平成26年度終了)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・計画に基づき施工(26年度完了予定) <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】</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が50%未満であれば、事業を再構築する 	<p>前年度までの実績</p> <p>26年度新規事業</p> <p>■25年度実績</p> <ul style="list-style-type: none"> ・アーチ型天井改修工事着手 ・駅構内照明のLED化(アーチ部を除くホーム部と南中階部) ・エスカレーター設置工事着手(26年4月供用開始予定) <p>[24決算額 百万円] [25予算額 百万円]</p> <p>■25年度実績</p> <ul style="list-style-type: none"> ・トイレリノベーション 4駅 ・トイレリモテル 13駅 <p>■24年度実績</p> <ul style="list-style-type: none"> ・トイレリノベーション 1駅 ・トイレリモテル 20駅 <p>[24決算額 515百万円] [25予算額 809百万円]</p> <p>■25年度実績</p> <ul style="list-style-type: none"> ・総合評価方式の評価基準見直し 46駅(90/133駅) ・線路側壁、高所壁の清掃頻度アップ(1回/3年→1回/1年)(全駅完了 133/133駅) <p>■24年度実績</p> <ul style="list-style-type: none"> ・総合評価方式の評価基準見直し 44駅(44/133駅) <p>[24決算額 972百万円] [25予算額 1,151百万円]</p>	

1 重点的に取り組む主な経営課題

めざすべき将来像に対して、今、何が課題となっているのか

課題に対して、3～5年程度でどのような状態をめざし、どういった施策をい

戦略に即して、26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	めざす成果及び戦略	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>《課題》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・今後も継続して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、お客さま満足の上昇に努めていく必要がある。 ・お客さまからのご意見、ご要望をサービスに反映できる仕組み(全局横断的な受入れ体制)ができていない。 ・国内外すべてのお客さまにとって、駅構内を快適に移動できるような案内を求められている。 ・駅構内の案内情報とパンフレットが一部連動していないためわかりにくい。 ・職員の接客・接客サービスに関する意識向上の継続 ・市営交通にもっと親しんでいただくためには、市営交通のイメージアップ、ブランド力アップの取り組みが必要である。また、一部取り組みは進んでいるものの、快適で楽しい地下空間にはなっていない。 		<p>【2-1-5 エレベーター・エスカレーターの整備】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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>[予算額 200百万円]</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> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 <p>《新型車両の導入》</p> <ul style="list-style-type: none"> 御堂筋線1列車(10両) 新型車両主要改善点 <ul style="list-style-type: none"> ・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 <p>《車両リフレッシュ改造》</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 <ul style="list-style-type: none"> ・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に液晶ディスプレイに変更 <p>[予算額 6,935百万円] ※ニュートラムを含む</p> <p>【2-1-7 列車風対策】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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>[予算額 164百万円]</p>	<p>〈エレベーター〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ・設計業務発注 <ul style="list-style-type: none"> 四つ橋線北加賀屋駅 堺筋線天神橋筋六丁目駅 <p>〈エスカレーター〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ・設計業務発注 <ul style="list-style-type: none"> 御堂筋線新大阪駅 谷町線東梅田駅 <p>【撤退基準】 (複数年事業)</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</p> <ul style="list-style-type: none"> 《新型車両の導入》 30% 《車両リフレッシュ改造》 26% <p>【撤退基準】 (複数年事業)</p>	<p>■25年度実績</p> <ul style="list-style-type: none"> エレベーター <ul style="list-style-type: none"> ・既存エレベーター利用実態調査を実施 ・御堂筋線長居駅、中央線大阪港駅の土木関係設計を一部完了 エスカレーター <ul style="list-style-type: none"> ・御堂筋線梅田駅に設置(H26年4月供用開始予定) <p>[25予算額 72百万円]</p> <p>■25年度実績</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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2列車、千日前線6列車、堺筋線1列車) <p>■24年度実績</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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) <p>[24決算額 7,902百万円] [25予算額 8,832百万円]</p> <p>■25年度実績</p> <ul style="list-style-type: none"> ・列車風対策の実施(5件) <p>■24年度実績</p> <ul style="list-style-type: none"> ・風流のシミュレーション実施(7駅) ・列車風対策の実施(5件) ・列車風対策の実施完了(1件) <p>[25予算額 79百万円]</p>	

1 重点的に取り組む主な経営課題

めざすべき将来像に対して、今、何が課題となっているのか

課題に対して、3～5年程度でどのような状態をめざし、どういった施策をい

戦略に即して、26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	めざす成果及び戦略	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 お客さま満足度の向上に向けた継続的な体制づくり】</p> <p>めざす成果</p> <p>《めざす状態》 ・お客さまからいただいたご意見、ご要望を貴重な情報として、より質の高いサービスへと活用し、お客さま満足度の向上を図る。</p> <p>《アウトカム》 ・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)</p> <p>戦略</p> <p>・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。</p>	<p>【2-2-1 全局的なCS度向上施策の実施】</p> <p>・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)を定期的に開催するなど、徹底したCS度の向上を図り、企業体質を改善する。</p> <p>・CS会議の継続実施(月1回)</p> <p>[予算額 — 円]</p>	<p>・CS会議により改善した実施項目を年間30件以上</p> <p>【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</p>	<p>■25年度実績 ・25年8月からCS会議を開催</p>	
	<p>【2-3 市営交通のブランドカアップ】</p> <p>めざす成果</p> <p>《めざす状態》 ・市営交通に乗りたいという機運を高めるため、地下鉄・市バスのブランドカアップを図る。</p> <p>《アウトカム》 ・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。</p> <p>戦略</p> <p>・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ップを図る。</p>	<p>【2-3-1 市営交通110周年記念事業の実施】</p> <p>・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</p> <p>・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</p> <p>[予算額 197百万円]</p>	<p>・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</p> <p>【撤退基準】 (26年度終了)</p>	<p>■25年度実績 ・霞町市電開通100周年イベント(4～5月) 記念式典、市電車両の展示、パネル展示、東北物産展、駅長室見学会など ・地下鉄開業80周年記念イベント(4～5月) 記念式典、地下鉄100形展示、市役所等でのパネル展示、スタンプラリー、ホテル日航大阪での地下鉄ケーキ、地下鉄宿泊プラン ・車両基地見学会(5月) ・中百舌鳥駅でのイベント(5月) ・地下鉄車内ファッションショー(7月) ・市営交通110周年記念式典 ・復刻ラッピング列車の走行 ・復刻ラッピングバスの運行 [25予算額 62百万円]</p>	
		<p>【2-3-2 当局主催イベントの実施】</p> <p>・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ハスマつりへの参加</p> <p>[予算額14百万円]</p>	<p>・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</p> <p>【撤退基準】 ・上記目標が、70%未満であれば、事業を再構築する</p>	<p>■25年度実績 ・第13回スロットKANSAIハスマつりへの参加 ・駅長室見学会 ・車両基地見学会</p> <p>[24決算額 8百万円] [25予算額 12百万円]</p>	
		<p>【2-3-3 ソーシャルメディアを活用した情報発信】</p> <p>・フェイスブックやユーチューブ等SNSを活用した情報発信(平均週3回)</p> <p>[予算額 1百万円]</p>	<p>・交通局フェイスブックにおいて、「いいね！」数を及びユーチューブの視聴者数の増加</p> <p>【撤退基準】 ・双方ともに5%以上の増加がなければ、撤退する</p>	<p>■24年度実績 「いいね！」数実績 2220(24年度末)</p> <p>[25年度実績]H25.11.21現在 ・「いいね！」数実績 3,516 ・ユーチューブ視聴者総数 11,764人 ・ライブ視聴者数 6,337人 ・アーカイブ視聴者数 5,427人</p>	

1 重点的に取り組む主な経営課題

めざすべき将来像に対して、今、何が課題となっているのか

課題に対して、3～5年程度でどのような状態をめざし、どういった施策をい

戦略に即して、26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	めざす成果及び戦略	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>【2-4 接客・接遇の向上】</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">めざす成果</div> <p>《めざす状態》 ・接客・接遇に関して、更なる職員意識の向上に取り組み、お客さまにご満足いただけるサービス水準を目指す。</p> <p>《アウトカム》 ・地下鉄係員の接遇不満度H23年度結果18.1%をH26年度12.7%に削減(3割削減) ・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)</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">戦 略</div> <p>・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。</p>	<p>【2-4-1 接客・接遇研修等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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) <p>[予算額 —]</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・研修受講者の満足度90%以上 <p>【撤退基準】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 	<ul style="list-style-type: none"> ■25年度実績 <ul style="list-style-type: none"> ・駅関係職員に対し研修を実施(2回) ・研修受講者の満足度の割合 1回目(97.1%)、2回目(98.1%) (21～25年度の5年計画/全12回実施) ■24年度実績 <ul style="list-style-type: none"> ・接客・接遇研修実施(2回) 	
	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">戦 略</div> <p>・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。</p>	<p>【2-4-2 接客サービスの向上(バス)】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 <ul style="list-style-type: none"> ・全運転手を対象に添乗評価を実施 <p>[予算額 — 円]</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・全運転手を対象に添乗結果に基づいた指導を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、取組内容を再構築する。 	<ul style="list-style-type: none"> ■H25年度実績 <ul style="list-style-type: none"> ・接客・接遇に係るテーマ策定に向けて、苦情処理を厳格化し、あらゆる苦情を吸い上げることで、接客・接遇の不備の傾向を分析 ・接遇マイスター表彰を実施(3名) ・添乗評価を実施 	
	<p>【2-5 地下鉄初乗り値下げ】</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">めざす成果</div> <p>《めざす状態》 ・市民・利用者にとって、より安全、便利、快適で手頃な価格でご利用いただける地下鉄を実現していく。</p> <p>《アウトカム》 平成27年度までに(平成23年度比)2,000万人増を目指す。</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">戦 略</div> <p>・「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。</p>	<p>【2-5-1 地下鉄初乗り値下げ】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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いております。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。 ・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>[予算額 22百万円]</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・26年度地下鉄乗車人員が前年度を上回る。 <p>【撤退基準】 (別途決定済)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・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 ・26年4月の料金改定に向けて監督官庁や相互直通運転を行っている関係社局等との協議や駅務機器の改修等、料金改定に向けた準備を実施 	

1 重点的に取り組む主な経営課題

めざすべき将来像に対して、今、何が課題となっているのか

課題に対して、3～5年程度でどのような状態をめざし、どういった施策をいかに展開するのか

戦略に即して、26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	めざす成果及び戦略	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基盤の強化】</p> <p>《めざすべき将来像》(最終的なめざす状態) ・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、お客さま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り組みを進め経常利益率15%を目指す。 ・バス事業では、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。</p> <p>《現状》(課題設定の根拠となる現状・データ) ■今後、少子高齢化や敬老バスの本人負担導入により、乗車人員・運輸収入の減少が見込まれる。</p> <p>地下鉄 ■経常利益額及び経常利益率 平成23年度決算 167億円 11.1% 平成24年度決算 269億円 17.7% 平成25年度予算 205億円 13.6% 平成26年度予算 247億円 16.3% ■経費(動力費・除却費除く) 平成24年度予算 19,032百万円(税抜) 平成25年度予算 18,510百万円(税抜) 平成26年度予算 19,006百万円(税抜) ■乗車人員・運輸収入 平成23年度決算 835百万人 1,435億円(税抜) 平成24年度決算 842百万人 1,444億円(税抜) 平成25年度予算 826百万人 1,427億円(税抜) 平成26年度予算 852百万人 1,430億円(税抜) ■附帯事業収入 平成24年度決算 5,564百万円 平成25年度予算 6,947百万円 平成26年度予算 6,317百万円</p> <p>バス ■累積資金不足額 平成23年度決算 9億円 平成24年度決算 7億円 平成25年度予算 — 平成26年度予算 —</p> <p>《要因分析》(現状・データから導かれる分析結果) ・平成24年度決算においては、人件費・経費の削減効果、乗車人員の増などにより、経常利益率15%を達成した。</p> <p>《課題》 ・今後、少子高齢化や敬老バスの本人負担導入により、乗車人員・運輸収入の減少が見込まれる。 ・引き続き、集客に取り組むとともに、財務体質の強化などさらなる経営基盤の強化に取り組む必要がある。 ・乗車料収入以外の収入の確保に向けて、より一層取り組みを進める必要がある。</p>	<p>【3-1 増収の推進】</p> <p>めざす成果</p> <p>《めざす状態》 ・地下鉄の増収・増収を図るため、沿線への集客に努め、地下鉄をご利用いただくとともに、国内外からのお客さまにも地下鉄をご利用いただけるよう取り組み、大阪・関西圏の街の活性化に寄与する。</p> <p>《アウトカム》 地下鉄本体事業の収益力向上のため、集客施策を実施し、増収・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。</p> <p>戦略</p> <p>・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、地下鉄の増収・増収を図る。</p>	<p>【3-1-1 沿線地域の魅力発信】 ・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画を行うなど、地域の活性化と増収増収を図る。</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>・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>・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>【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>・大阪市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>【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>・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】 ・増収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>・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>・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>・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>・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>・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>・御堂筋フェスタ&Kappo ・平尾本通商店街 ・水都大阪フェスタ ・上町台地オープンフェスタ ・千林商店街 ・新世界&天王寺動物園百年祭 ・天保山まつり</p> <p>[24決算額 0百万円] [25予算額 46百万円]</p> <p>沿線のご案内(毎月2回)、MOLA!創刊、大阪の桜、桜の通り抜け、文楽、四天王寺、食博、御堂筋kappo、北船場茶論、平成OSAKA天の川伝説、天神祭、梅田ゆかた祭、ゆかたdeおとく、住吉祭、なにわ淀川花火大会、水上バスピアバイキングクルーズ、大阪のお化け屋敷、大阪のプール、彦八まつり、JAPAN DANCE DELIGHT、大阪クラシック、船場まつり、御堂筋ピクニック、水都大阪フェス、大正ポセイドン、梅田スノーマンフェスティバル、光の饗宴</p> <p>[24決算額 16百万円] [25予算額 34百万円]</p> <p>・企画乗車券発売実績 20～24年度平均(実績)825千枚</p> <p>[24決算額 5百万円] [25予算額 13百万円]</p> <p>吉野桜、仁和寺御室桜、葵祭、あじさい名所、犬鳴山、ひらかたパークトーマス展、みほとけのかたち(奈良国博)、ムジークフェストなら、電車で行こう甲子園、祇園祭、高野山、京の七夕、ライトアッププロムナードなら、比叡山、五山送り火、関夏祭り、なら燈花会、平城京天平祭(夏)、ひらかたパークプール、河内音頭まつり、ポップカルチャーフェスティバル、堺百町まつり、時代祭、神戸ビエンナーレ、伊勢せんぐう旅博、和歌山竹燈夜、六甲ミーツアート、正倉院展、平城京天平祭、曾爾高原、談山神社の紅葉、嵐山の紅葉、嵐山花灯路</p> <p>[24決算額 1百万円] [25予算額 4百万円]</p> <p>・アウトバウンド型企画乗車券発売実績 24年度 50千枚</p> <p>[24決算額 6百万円] [25予算額 3百万円]</p> <p>・外客向け乗車券'OsakaVisitors'Ticket'の発売実績(23年11月発売開始) 24年度 11,800枚 25年度 21,500枚</p> <p>[24決算額 1百万円] [25予算額 8百万円]</p>	

1 重点的に取り組む主な経営課題

様式2

めざすべき将来像に対して、今、何が課題となっているのか

課題に対して、3～5年程度でどのような状態をめざし、どういった施策をいかに展開するのか

戦略に即して、26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	めざす成果及び戦略	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 人件費・経費の削減】</p> <p style="text-align: center;">めざす成果</p> <p>《めざす状態》 地下鉄 ・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 ・引き続き、人件費・経費の削減を行い、民営化に向けて、サービスを途切れさせない。</p> <p>《アウトカム》 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% 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</p> <p style="text-align: center;">戦 略</p> <p>・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>	<p>【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]</p>	<p>・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]</p> <p>【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。</p>	<p>○25年4月から職員の給料カット(5～20%) ○労働条件の見直し ・勤務時間の延長(8時間/日) ・休暇の見直し などを実施</p> <p>地下鉄 [24決算額 47,968百万円] [25予算額 48,331百万円]</p> <p>バス [24決算額 7,227百万円] [25予算額 5,381百万円]</p>	
		<p>【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]</p>	<p>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]</p> <p>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]</p> <p>※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。</p> <p>【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。</p>	<p>地下鉄 [24予算額(税抜) 19,033百万円](参考) [24決算額(税抜) 16,623百万円] [25予算額(税抜) 18,511百万円] ※経費から動力費・除却費を除いた金額。</p> <p>バス [24予算額(税抜) 7,817百万円](参考) [24決算額(税抜) 7,675百万円] [25予算額(税抜) 6,530百万円] ※金額は経費総額を示す。</p>	
		<p>【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。</p>	<p>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。</p> <p>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。)</p> <p>【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。</p>	<p>地下鉄 [24決算額 7,127百万円] [25予算額 7,274百万円]</p> <p>バス [H24決算額 488百万円] [H25予算額 338百万円]</p> <p>※決算額及び予算額は、一般会計繰入金総額を示す。</p>	

1 重点的に取り組む主な経営課題

めざすべき将来像に対して、今、何が課題となっているのか

課題に対して、3～5年程度でどのような状態をめざし、どういった施策をいかに展開するのか

戦略に即して、26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	めざす成果及び戦略	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>【3-3 附帯事業収入の確保】</p> <p style="text-align: center;">めざす成果</p> <p>《めざす状態》 ・お客さまの利便向上を図りながら、さらなる附帯事業収入等を確保する。</p> <p>《アウトカム》 ・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 ・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。</p> <p style="text-align: center;">戦 略</p> <p>○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</p>	<p>【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。</p> <p>・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。</p> <p>・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。</p> <p>[予算額 73百万円]</p>	<p>・梅田駅、なんば駅、天王寺駅の使用料収入 824百万円</p> <p>【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。</p> <p>・売店の運営による使用料収入 488百万円</p> <p>【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。</p> <p>・ワゴン販売、自動販売機の新規設置使用料収入 9百万円</p> <p>【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。</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・施行に対して指導・協力をしながら円滑に事業が進むよう鋭意進捗を図った。</p> <p>オープン実績 25年4月18日 「ekimo(エキモ)天王寺」 25年10月31日 「ekimo(エキモ)なんば」</p> <p>[24決算額 37百万円] [25予算額 585百万円]</p> <p>・運営事業者との定期的なミーティングを行い、イベント時の特設販売を実施するなど売上向上策に取り組んだ。</p> <p>[24決算額 249百万円] [25予算額 399百万円]</p> <p>・地下鉄全駅を対象に、有効活用が可能なスペースの調査を実施し、自動販売機10台を新規設置した。</p> <p>[24決算額 0百万円] [25予算額 7百万円]</p>	

1 重点的に取り組む主な経営課題

めざすべき将来像に対して、今、何が課題となっているのか

課題に対して、3～5年程度でどのような状態をめざし、どういった施策をいかに展開するのか

戦略に即して、26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	めざす成果及び戦略	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>【3-3-2 広告料収入の確保】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○広告主の視点に立った媒体施策を実施する。 <ul style="list-style-type: none"> ・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。 <ul style="list-style-type: none"> ・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 	<ul style="list-style-type: none"> ・広告料収入 4,996百万円 <p>【撤退基準】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・車内中吊広告や駅貼広告の掲出受付開始期日を東京圏の事業者に合わせて、全国的な広告主の出稿を促した。 ・定期的かつ一定量以上の広告を掲出する広告主に対し割引や優先申込み制度を導入した。 ・閑散期等に販促キャンペーンを実施した。 ・ポスター意匠審査の緩和を行った。 <p>[24決算額 4,659百万円] [25予算額 5,070百万円]</p>	
		<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> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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>【撤退基準】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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>【撤退基準】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・採算が合わなければ、有効活用方法を再構築する。 	<p>平成25年度実績</p> <ul style="list-style-type: none"> ・もと長柄公舎用地ほか1箇所売却予定 <p>[24決算額 26百万円] [25予算額3,674百万円]</p>	<p>改革3-(1)-ア-(イ)</p>
	<p>【3-4 新規事業の展開】</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center; margin: 10px 0;">めざす成果</div> <p>《めざす状態》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地下鉄民営化を見据えて、運輸収益以外の事業を育て、地域・沿線とともに発展する「生活・まちづくり企業」への進化を目指す。 <p>《アウトカム》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・26年度までに、新規事業の具体的な事業化に向けた企画・立案を行う。 ・民営化時に新規事業を開始する。 <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center; margin: 10px 0;">戦 略</div> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 	<p>【3-4-1 新規事業の展開】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 <p>【展開内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 <p>[予算額 50百万円]</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・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 <p>【撤退基準】 (複数年事業)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・関連する事業者に対し、ヒアリングを行い、収支構造等の調査・分析を行い、事業化の可能性の検討を行った。 <p>[24決算額0円] [25予算額0円]</p>	