

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】

めざすべき将来像（最終的なめざす状態）＜概ね10～20年間で念頭に設定＞

・安全管理体制を継続的に改善し、安全重視の企業風土・企業文化を根付かせ、全ての職員が「安全はすべてに優先する」との強い決意のもと輸送の安全確保に取り組み、「事故ゼロ」を実現する。

・大規模災害に対するソフト面、ハード面の対策を拡充し、災害発生時においてもお客さまの安全を迅速かつ適切に確保するとともに、確実に事業を継続することにより市民生活を守り災害復旧に貢献する。特に、地下空間全体の安心・安全の観点から、地下街との連携を強化し、防災面の一元的な管理運用を推進する。

現状（課題設定の根拠となる現状・データ）

・事業者の経営トップから現場までが一体となって安全管理体制を構築・改善することを目的とした運輸安全管理体制を構築し、最も重要な課題である輸送の安全の確保に取り組んできた。

・重大事故等の状況

【地下鉄】(23～25年度、26年度は12月末までの速報値) 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) 0件

【バス】運転手の責任事故(人身及び物損)

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 142件(目標 127件)、26年度106件(目標120件)※26年度は12月末までの速報値

・東日本大震災、局地的な豪雨や台風による河川氾濫等の自然災害発生の懸念、南海トラフ巨大地震による被害想定公表

・構造物、施設、設備の老朽化状況

要因分析（現状・データから導かれる分析結果）＜めざすべき将来像と現状に差が生じる要因＞

【安全管理体制の充実】・鉄道においては、平成5年にNT住之江公園駅で発生した列車衝突事故以降、多くのお客さまを負傷させるような重大事故は発生していないが、平成18年に運輸安全一括法が改正され安全管理体制の構築、継続的な改善に取り組んでいるが、長堀鶴見緑地線での重大インシデントをはじめ、輸送障害、ヒューマンエラー、労働災害など大事故につながりかねない事象が発生している。

・また、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だ結果、最終年度である25年度には取り組みに一定の効果は見られたが、引き続き取り組む必要がある。

両事業とも、規程の遵守、確認の励行、基本動作の徹底など、安全を支える職員の意識の高揚が必要である。

【大規模災害対策】・大規模災害、特に浸水被害に対して、管理者の異なる地下街などを含めた地下空間全体としての連携体制が不可欠であるため、地下街などの事業者との連携を深め、防災面に関する一元的な運営管理に取り組む必要がある。

・地震や津波浸水、河川氾濫などの大規模災害に対しては、想定される災害の規模や被害を検証のうえ、耐震補強や津波浸水対策などのハード整備をすすめるとともにお客さまの救護や二次災害の防止などについて、職員が迅速かつ適切に行動できるよう教育訓練が必要である。

【施設の安全性強化】・地下鉄は開業後80年が経過した。安全運行を支える構造物や施設については、これまでも定期点検、補修や補強、更新を適切に行い輸送の安全確保に努めてきた。引き続き、トンネルや高架橋など構造物の延命化対策を施すとともに、駅の天井や側壁の安全対策、電気設備などの更新を計画的に実施する必要がある。

課題＜上記要因を解消するために必要なこと＞

【安全管理体制の充実】

・安全関係会議での検討や全職員を対象とした安全研修などを継続実施し、安全文化の醸成に努めるとともに、幹部職員は日常的に現場に出向き、職員と意見交換を行うなど、経営の最優先課題である「風通しの良い職場づくり」に取り組む。

・職員の安全に対する「気づき」を積極的に収集し、原因を分析のうえ危険因子はスピーディーに対策を講ずることにより事故の未然防止に努め、職員に経営参画意識を持たせる。

・安全行動の基本である「きびきびとした基本動作の確実実施」や「規程の遵守」「確認の励行」の重要性を再認識させヒューマンエラー、労働災害等の防止に努める。

【大規模災害対策】

・大規模災害時における、地下街などの事業者との連携を含めた安全の確保並びに地下鉄の事業継続のため、津波浸水対策設備の整備や施設等の耐久性向上を図るとともに、お客さまの救護や二次災害の防止など職員が常に適切な処置ができるよう教育訓練する。

【施設の安全性強化】

・構造物については延命化対策、施設については長期計画に基づくメンテナンス、設備については適切な更新を行い、輸送の安全性を確保する。

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

自己評価

めざす成果及び戦略 1-1 【安全管理体制の充実】

計画	めざす状態＜概ね3～5年間で念頭に設定＞		戦略＜中期的な取組の方向性＞	
	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。 【地下鉄】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。 【バス】バス運転手の責任による事故を減少させ、安全運行を確保する。		・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	
自己評価	アウトカム＜めざす状態を数値化した指標＞			
	【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)114件以下			
	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	課題 ※有効性が「イ」の場合は必須	
	アウトカムの達成状況	前年度 個別 全体 A:順調 B:順調でない	今後の対応方向 ※有効性が「イ」の場合は必須	
	戦略の進捗状況	a:順調 b:順調でない		

具体的取組 1-1-1

【風通しのよい職場づくりを通じた職員の安全意識向上】

25決算額	—	円	26予算額	—	円	27予算額	—	円
-------	---	---	-------	---	---	-------	---	---

計画	取組内容		業績目標（中間アウトカム）	
	【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、事故の芽情報会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		・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1.5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%未満もしくは情報件数が前年度を下回った場合は仕組みを再構築する。	
中間振り返り	業績目標の達成状況		課題と改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須	
	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			
自己評価	戦略に対する取組の有効性		○:有効 ×:有効でないため取組を見直す —:中間アウトカム未設定(未測定)	
	取組実績		課題 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須	
	業績目標の達成状況		改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須	
	①:目標達成 (i)取組は予定どおり実施 (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 (ii)取組を予定どおり実施しなかった ③:撤退基準未達成			
	戦略に対する取組の有効性		○: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)	

具体的取組 1-1-2

【安全に係る職員への教育(地下鉄)】

		25決算額	—	円	26予算額	—	円	27予算額	—	円
計画	取組内容				業績目標(中間アウトカム)					
	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)や安全研修施設「輸送の生命館」における研修を実施する				・安全講演会の聴講並びに「輸送の生命館」の研修において、「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80%以上 【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。					
					前年度までの実績 ・26年度実績(見込み):安全講演会(2回)、安全研修の実施(約6,000人) ・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)					
中間振り返り	業績目標の達成状況				課題と改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須					
	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									
	戦略に対する取組の有効性				○:有効 ×:有効でないため取組を見直す —:中間アウトカム未設定(未測定)					
自己評価	取組実績				課題 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須					
	業績目標の達成状況				改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須					
	①:目標達成(i)取組は予定どおり実施(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(ii)取組を予定どおり実施しなかった ③:撤退基準未達成									
	戦略に対する取組の有効性				○: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)					

具体的取組 1-1-3

【乗務員等教育訓練の実施】

		25決算額	—	円	26予算額	—	円	27予算額	—	円
計画	取組内容				業績目標(中間アウトカム)					
	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研修(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6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) 訓練内容:第1号線～第4号線及び第6号線「自力推進運転」 第5号線・第7号線・第8号線 「車内信号異常時の運転方法変更」				研修後に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 【撤退基準】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。					
					前年度までの実績 ■23～25年度実績 ・営業終了後の回送列車において、軌道回路短絡等を想定した注意力運転及び手信号代用器現示による列車扱いの訓練を全運転士・指令員に対して実施					
中間振り返り	業績目標の達成状況				課題と改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須					
	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									
	戦略に対する取組の有効性				○:有効 ×:有効でないため取組を見直す —:中間アウトカム未設定(未測定)					
自己評価	取組実績				課題 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須					
	業績目標の達成状況				改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須					
	①:目標達成(i)取組は予定どおり実施(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(ii)取組を予定どおり実施しなかった ③:撤退基準未達成									
	戦略に対する取組の有効性				○: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)					

具体的取組 1-1-4

【安全に係る職員への教育(バス)】

25決算額		—	円	26予算額	—	円	27予算額	—	円
計画	取組内容			業績目標（中間アウトカム）					
	・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。 ・エコドライブ表彰の実施			重点項目を設定して、対象となる運転手に対してドライブレコーダー運転記録を活用した研修等を100%実施 【撤退基準】 上記研修等の実施率が90%未満であれば、取組み内容を再構築する。					
				前年度までの実績					
				・全運転手対象にドライブレコーダー運転記録を活用した研修後、指導を実施 ・運行管理者の指導力向上スキルアップ研修を実施 ・エコドライブ表彰の実施					
中間振り返り	業績目標の達成状況			課題と改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須					
	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								
	戦略に対する取組の有効性			○: 有効 ×: 有効でないため取組を見直す —: 中間アウトカム未設定(未測定)					
自己評価	取組実績			課題 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須					
	業績目標の達成状況			改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須					
	①: 目標達成 (i) 取組は予定どおり実施 (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 (ii) 取組を予定どおり実施しなかった ③: 撤退基準未達成								
戦略に対する取組の有効性			○: 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)						

めざす成果及び戦略 1-2 【自然災害対策】

計画	めざす状態＜概ね3～5年間で念頭に設定＞ 自然災害発生時における被害を最小限にとどめる。		戦略＜中期的な取組の方向性＞ ・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し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。	
	アウトカム＜めざす状態を数値化した指標＞ 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			
自己評価	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		課題 ※有効性が「イ」の場合は必須
	アウトカムの達成状況	前年度	個別	全体
	A：順調 B：順調でない			
	戦略の進捗状況	a：順調 b：順調でない		今後の対応方向 ※有効性が「イ」の場合は必須

具体的取組 1-2-1 【津波浸水対策の取組み】

		25決算額	－ 円	26予算額	2,193百万 円	27予算額	2,351百万 円
計画	取組内容 ・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。		業績目標（中間アウトカム） (浸水防止設備整備) 5駅完成 (大容量蓄電池整備) R1及びR3の一部の区間へ整備 【撤退基準】(複数年事業)				
			前年度までの実績 上記業績目標の整備駅等に着手				
中間振り返り	業績目標の達成状況			課題と改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須			
	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						
	戦略に対する取組の有効性	○：有効 ×：有効でないため取組を見直す ー：中間アウトカム未設定(未測定)					
自己評価	取組実績		課題 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須				
	業績目標の達成状況		改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須				
	①：目標達成 (i)取組は予定どおり実施 (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 (ii)取組を予定どおり実施しなかった ③：撤退基準未達成						
	戦略に対する取組の有効性	○：有効 ×：有効でないため見直す ー：中間アウトカム未設定(未測定)					

具体的取組 1-2-2

【施設の耐震化】

25決算額 1,042百万 円 26予算額 959百万 円 27予算額 3,017百万 円

計画	取組内容		業績目標（中間アウトカム）	
	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。 ・高架部橋脚及びトンネル部の中柱補強対策 ・高架部の橋脚及びトンネル部にある柱の耐震補強を施す ・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 ・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。		・高架部橋脚補強・落橋防止対策（6駅・5駅間実施、約85%完了見込み） ・トンネル部の中柱補強対策（45駅・12駅間実施、約40%完了見込み） ・逸脱防止対策（785m実施、約8%完了見込み） 【撤退基準】（複数年事業） 前年度までの実績 ・高架部橋脚補強・落橋防止対策（7駅・4駅間実施、約60%完了見込み） ・トンネル部の中柱補強対策（30駅・8駅間実施、約10%完了見込み） ・逸脱防止対策（累積385m完了、約3%完了）	
	業績目標の達成状況		課題と改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須	
中間振り返り	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			
	戦略に対する取組の有効性		○：有効 ×：有効でないため取組を見直す —：中間アウトカム未設定（未測定）	

自己評価	取組実績		課題 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須	
	業績目標の達成状況		改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須	
	①：目標達成（i）取組は予定どおり実施（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（ii）取組を予定どおり実施しなかった ③：撤退基準未達成			
	戦略に対する取組の有効性		○：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）	

具体的取組 1-2-3

【災害時における対応訓練】

25決算額 - 円 26予算額 - 円 27予算額 - 円

計画	取組内容		業績目標（中間アウトカム）	
	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。		習熟度確認の判定「B理解度（60%以上～80%未満）」以下が10%未満 【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 前年度までの実績 ■26年度実績 ・隧道内防水鉄扉の点検・操作訓練 ・全駅で水害対策及び防水パネル等の設置、火災対策訓練 ・習熟度確認判定「B理解度（60%以上～80%未満）」以下 0%	
	業績目標の達成状況		課題と改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須	
中間振り返り	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			
	戦略に対する取組の有効性		○：有効 ×：有効でないため取組を見直す —：中間アウトカム未設定（未測定）	
自己評価	取組実績		課題 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須	
	業績目標の達成状況		改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須	
	①：目標達成（i）取組は予定どおり実施（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（ii）取組を予定どおり実施しなかった ③：撤退基準未達成			
	戦略に対する取組の有効性		○：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）	

具体的取組 1-2-4

【避難者支援】

25決算額		－	円	26予算額	－	円	27予算額	－	円
計画	取組内容	業績目標（中間アウトカム）							
	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。 ・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 12か所	地下鉄高架駅(6駅)及び交通局事業所(12か所)の一時開放施設としての調整・整備(整備率100%) 【撤退基準】 ・整備率が70%を下回る場合は、計画を再構築する。							
		前年度までの実績							
		地下鉄高架駅については関係先と協議中、交通局事業所(12か所)の一時解放施設については局内検討中							

中間振り返り	業績目標の達成状況		課題と改善策	※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須
	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			
	戦略に対する取組の有効性	○: 有効 ×: 有効でないため取組を見直す ―: 中間アウトカム未設定(未測定)		

自己評価	取組実績	課題	※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須
	業績目標の達成状況	改善策	※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須
	①: 目標達成 (i) 取組は予定どおり実施 (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 (ii) 取組を予定どおり実施しなかった ③: 撤退基準未達成		
	戦略に対する取組の有効性	○: 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)	

めざす成果及び戦略 1-3 【施設の安全性強化】

計画	めざす状態＜概ね3～5年間で念頭に設定＞ 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。	戦略＜中期的な取組の方向性＞ ・トンネルなどの地下鉄構造物並びに駅施設においては、建設後30～40年を経過しているものが多いため、構造物の劣化進行の抑制や機能保持及び延命化を図ることで機能低下を防ぐ。また、駅施設については、定期点検の良否などを基に、お客さまへの被害や列車の運行阻害の原因にならないよう対策を図る。 ・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。
	アウトカム＜めざす状態を数値化した指標＞ ・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。	

自己評価	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	課題 ※有効性が「イ」の場合は必須
	アウトカムの達成状況	前年度 個別 全体	
			今後の対応方向 ※有効性が「イ」の場合は必須
	戦略の進捗状況	a:順調 b:順調でない	

具体的取組 1-3-1 【地下鉄の安全を守る延命化・老朽化対策(構造物・駅施設)】

		25決算額	886百万 円	26予算額	2,310百万 円	27予算額	2,295百万 円
計画	取組内容 構造物等の延命化対策 ・橋梁・トンネル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。 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。	業績目標(中間アウトカム) 予防保全対策:鋼製橋梁(47橋)、PC橋梁(約140橋)、トンネル(約6km)の実施(完了予定:鋼製橋梁 6橋、PC橋梁74橋、トンネル4.2km) 天井・壁落下対策等:4駅完了 【撤退基準】(複数年事業) 前年度までの実績 予防保全対策:鋼製橋梁(45橋)、PC橋梁(74橋)、トンネル(6km)の実施 累積完了箇所:鋼製橋梁(4橋)、トンネル(3.8km) 天井・壁落下対策等:天満橋駅等39駅完了					
	業績目標の達成状況	課題と改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須					
中間振り返り	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						
	戦略に対する取組の有効性	○:有効 ×:有効でないため取組を見直す ―:中間アウトカム未設定(未測定)					
自己評価	取組実績	課題 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須					
	業績目標の達成状況	改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須					
	①:目標達成 (i)取組は予定どおり実施 (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 (ii)取組を予定どおり実施しなかった ③:撤退基準未達成						
	戦略に対する取組の有効性	○: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)					

具体的取組 1-3-2

【地下鉄の安全を守る電気設備の更新】

25決算額 3,385百万 円 26予算額 2,815百万 円 27予算額 1,310百万 円

計画	取組内容 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。		業績目標（中間アウトカム） ・変電所設備更新 2変電所 ・信号保安設備更新<ATC>2駅、1検車場 <連動装置更新>6駅 【撤退基準】（複数年事業）	
			前年度までの実績 ■26年度実績（見込み） ・変電所設備更新 1変電所 ・信号保安設備更新 <ATC>2駅 <連動装置>2駅、1車庫	
中間振り返り	業績目標の達成状況		課題と改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須	
	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			
	戦略に対する取組の有効性		○:有効 ×:有効でないため取組を見直す ―:中間アウトカム未設定(未測定)	

自己評価	取組実績		課題 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須	
	業績目標の達成状況		改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須	
	①:目標達成 (i)取組は予定どおり実施 (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 (ii)取組を予定どおり実施しなかった ③:撤退基準未達成			
	戦略に対する取組の有効性		○: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)	

具体的取組 1-3-3

【ニュートラムの安全を守る車両・電気設備の更新】

25決算額 - 円 26予算額 32百万 円 27予算額 1,095百万 円

計画	取組内容 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 ・地上設備に対応した新型車両の導入を実施する。		業績目標（中間アウトカム） デジタル無線装置の導入 ・南港ポートタウン線全線（平成28年度までの計画） ・デジタル無線装置に対応した新造車両の導入達成率 5% 【撤退基準】（複数年事業）	
			前年度までの実績 ■26年度実績 機器の製作	
中間振り返り	業績目標の達成状況		課題と改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須	
	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			
	戦略に対する取組の有効性		○:有効 ×:有効でないため取組を見直す ―:中間アウトカム未設定(未測定)	
自己評価	取組実績		課題 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須	
	業績目標の達成状況		改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須	
	①:目標達成 (i)取組は予定どおり実施 (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 (ii)取組を予定どおり実施しなかった ③:撤退基準未達成			
	戦略に対する取組の有効性		○: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)	

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】

めざすべき将来像（最終的なめざす状態）＜概ね10～20年間で念頭に設定＞

- ・少子高齢化などにより乗車人員の減少が見られる中、事業の持続性や発展性の観点から、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再認識し、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。
- ・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。
- ・バス停留所において、お客さまがバスをお待ちになる空間を快適な環境に改善する。

現状（課題設定の根拠となる現状・データ）

- 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)やトイレリモデル(内装の全面的な変更)の実施(24～27年度)
 - ・リノベーション 7駅
 - ・リモデル 105駅
- トイレリニューアル後の満足度
 - ・24年度 92.9%
 - ・25年度 91.1%
- 利用しやすいエレベーターやエスカレーターの整備
 - ・全駅でホーム～地上のエレベーターによるワンルート確保及び乗換経路におけるエレベーターによるワンルート確保(～22年度)
- 地下鉄・ニュートラム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
- 地下鉄係員の接客満足度
 - ・24年度 37.5%
 - ・25年度 36.0%
- バス停留所の日除けテント約800基の内、設置後30年経過したものは約300基あり、老朽化が進んでいる。
- 乗車券に占めるICカード利用の割合(IC化率)
 - ・26年11月 44%
- ICカードサービスとして、他社・他地域で一般的なフリースタイルICの発売、IC定期券サービスが提供できていない。

計画

要因分析（現状・データから導かれる分析結果）＜めざすべき将来像と現状に差が生じる要因＞

- ・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、お客さまの要望をサービスに活かすことができていない。
- ・大阪府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、お客さまから人的対応や設備面、料金サービス面でのご意見・ご要望を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する。
- ・バス停留所の支柱部に錆、テント生地劣化が認められ、外観上も老朽化していることがわかるものがある。

課題＜上記要因を解消するために必要なこと＞

- ・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、お客さま満足の向上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)の構築
- ・職員の接客・接客サービスに関する意識向上のために継続した取組の実施
- ・市営交通にもっと親しんでいただくため、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として快適で楽しい地下空間の創出を展開する。
- ・バス停留所の支柱の塗り替え及びテントの補修・張替を行い美装化を図る。
- ・今後のICカード戦略に基づき、ホストペイ、フリースタイル各々の方式の特徴を活かしたサービスを充実させ、IC化率の向上を図る。

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

自己評価

めざす成果及び戦略 2-1 【ICカードサービスのさらなる向上】

計画	めざす状態＜概ね3～5年間で念頭に設定＞ 今後の「ICカード戦略」に基づき、IC乗車券をスタンダードサービスとして発展させるとともに、ポストペイ、プリペイドの特徴を活かした、目指すべきサービス体系を提案し、実現していく。	戦略＜中期的な取組の方向性＞ ・乗車券サービスに係る今後のICカード戦略を策定する。 ・PiTaPaによる、さらなる高品質なサービスを提供する。 ・他社、他地域では一般的であるが、交通局では提供できていないサービスとしてプリペイドICカードを発売するとともに、IC定期券サービスを提供する。
	アウトカム＜めざす状態を数値化した指標＞ 自動改札機のICカード利用率(IC化率)の80%を目指す。	

自己評価	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	課題 ※有効性が「イ」の場合は必須
	アウトカムの達成状況	前年度 個別 全体	
			今後の対応方向 ※有効性が「イ」の場合は必須
	戦略の進捗状況	a:順調 b:順調でない	

具体的取組2-1-1 【PiTaPa割引率アップキャンペーンの実施】

	25決算額	－ 円	26予算額	－ 円	27予算額	－ 円
計画	取組内容		業績目標（中間アウトカム）			
	交通局のPiTaPa導入10周年にあたる平成28年2月を中心とした10か月間、割引率をさらに10ポイントアップさせ、月5,000円以下の割引率を20%にする「トリプル10キャンペーン」を実施する。		キャンペーン実施期間（平成27年9月～平成28年6月）の割引額 2,624百万円			
			【撤退基準】 （複数年事業）			
			前年度までの実績			
			27年度新規事業			

中間振り返り	業績目標の達成状況		課題と改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須
	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		
	戦略に対する取組の有効性	○:有効 ×:有効でないため取組を見直す ―:中間アウトカム未設定(未測定)	

自己評価	取組実績	課題 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須
	業績目標の達成状況	
		改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須
	①:目標達成 (i)取組は予定どおり実施 (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 (ii)取組を予定どおり実施しなかった ③:撤退基準未達成	
	戦略に対する取組の有効性	○: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)

具体的取組2-1-2

【ICOCA発売／ICOCA定期券発行】

		25決算額	－	円	26予算額	－	円	27予算額	－	円
計画	取組内容	業績目標（中間アウトカム）								
	JR西日本と連携し、平成29年春を目標に、交通局においてプリペイドICカード「ICOCA」を発売するとともに、ICOCAを媒体とした交通局単独定期を発行する。	・実施にあたっての課題確認の完了及びサービス概要の確定 ・駅務機器等のシステム改修に着手 【撤退基準】（複数年事業）								
		前年度までの実績								
		27年度新規事業								

中間振り返り	業績目標の達成状況		課題と改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須	
	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			
	戦略に対する取組の有効性	○: 有効 ×: 有効でないため取組を見直す —: 中間アウトカム未設定(未測定)		

自己評価	取組実績	課題 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須		
	業績目標の達成状況			
		改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須		
	①: 目標達成 (i)取組は予定どおり実施 (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 (ii)取組を予定どおり実施しなかった ③: 撤退基準未達成			
	戦略に対する取組の有効性	○: 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)		

めざす成果及び戦略 2-2 【地下鉄施設等の満足度向上】

計画	めざす状態＜概ね3～5年間で念頭に設定＞		戦略＜中期的な取組の方向性＞	
	・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。		・明るく快適な駅空間を目指す。 ・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、お客さまにトイレを通じて「おもてなしの心」をお届けする。 ・お客さまにより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。	
	アウトカム＜めざす状態を数値化した指標＞			
	駅の施設に対する満足度が24年度実績の59.8%以上			
自己評価	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	課題 ※有効性が「イ」の場合は必須	
	アウトカムの達成状況	前年度 個別 全体		
			今後の対応方向 ※有効性が「イ」の場合は必須	
		A：順調 B：順調でない		
	戦略の進捗状況	a：順調 b：順調でない		

具体的取組2-2-1 【明るく快適な駅空間への改善】

25決算額 43百万 円 | 26予算額 589百万 円 | 27予算額 847百万 円

計画	取組内容		業績目標（中間アウトカム）	
	・御堂筋線梅田駅80周年のリニューアル 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） ・本町駅快適空間整備事業 改札内連絡通路（御堂筋線と中央線の間）について、疲労医学の見地から癒しの空間を創出する。 通路仕上の改修（床、壁、天井）、快適空間を創出するための仕掛け（照明、音、映像等を活用）		計画に基づき施工（梅田駅アーチ部、本町駅改札内通路の施工） 【撤退基準】（平成27年度終了）	
			前年度までの実績	
			御堂筋線梅田駅80周年のリニューアル ・アーチ型天井改修工事契約 ・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（本体完了 H26年4月供用開始済）	
中間振り返り	業績目標の達成状況		課題と改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須	
	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			
	戦略に対する取組の有効性	○：有効 ×：有効でないため取組を見直す ―：中間アウトカム未設定（未測定）		
自己評価	取組実績		課題 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須	
	業績目標の達成状況		改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須	
	①：目標達成（i）取組は予定どおり実施（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（ii）取組を予定どおり実施しなかった ③：撤退基準未達成			
	戦略に対する取組の有効性	○：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）		

具体的取組2-2-2

【地下鉄の案内機能の充実】

		25決算額	— 円	26予算額	338百万 円	27予算額	344百万 円
計画	取組内容			業績目標（中間アウトカム）			
	・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 本町駅で実施した駅構内サインのリニューアル並びにホームページやハンドブックの改定に対するアンケートなどを検証するとともに、駅構内サインのリニューアルを他駅に展開する。 ・タブレットの配置 全駅の改札口にタブレット端末を配置し、翻訳機能やインターネットなどを活用し、国内外のお客さまに対し、よりわかりやすい案内サービスに取り組む。			・交差駅1駅及び主要駅2駅においてサインリニューアルを着手 【撤退基準】（複数年事業） ・全駅の改札口にタブレット端末を配置 【撤退基準】（平成27年度終了）			
				前年度までの実績			
			■26年度実績 案内情報統一マニュアルを作成。本町駅のサインリニューアルを実施。ホームページ及びハンドブックの見直しを実施。				
中間振り返り	業績目標の達成状況			課題と改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須			
	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						
	戦略に対する取組の有効性		○: 有効 ×: 有効でないため取組を見直す —: 中間アウトカム未設定(未測定)				
自己評価	取組実績			課題 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須			
	業績目標の達成状況						
				改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須			
	①: 目標達成 (i) 取組は予定どおり実施 (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 (ii) 取組を予定どおり実施しなかった ③: 撤退基準未達成						
戦略に対する取組の有効性		○: 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)					

具体的取組2-2-3

【清潔感のある快適なトイレへの改善】

		25決算額	527百万 円	26予算額	793百万 円	27予算額	918百万 円
計 画	取組内容			業績目標（中間アウトカム）			
	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 1駅 ・トイレモデル 39駅			アンケート調査により、改造後のトイレに「満足である」と感じるお客さまの割合90%以上 【撤退基準】・アンケート調査により、改造後のトイレに「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			
				前年度までの実績			
				■26年度の実績 ・トイレリノベーション 1駅 ・トイレモデル 31駅 ■25年度までの実績 ・トイレリノベーション5駅 ・トイレモデル 35駅			
中 間 振 り 返 り	業績目標の達成状況			課題と改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須			
	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						
	戦略に対する取組の有効性		○:有効 ×:有効でないため取組を見直す ―:中間アウトカム未設定(未測定)				
自 己 評 価	取組実績			課題 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須			
	業績目標の達成状況						
				改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須			
	①:目標達成 (i)取組は予定どおり実施 (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 (ii)取組を予定どおり実施しなかった ③:撤退基準未達成						
	戦略に対する取組の有効性		○: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)				

具体的取組2-2-4

【エレベーター・エスカレーターの整備】

25決算額 75百万 円 26予算額 200百万 円 27予算額 575百万 円

計画	取組内容		業績目標（中間アウトカム）	
	・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		・エレベーター整備の実施：6駅 ・エスカレーター設置の実施：4駅 【撤退基準】 （複数年事業） 前年度までの実績 ■26年度実績 ・エレベーター整備の実施：4駅 ・エスカレーター設置の実施：3駅	
中間振り返り	業績目標の達成状況		課題と改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須	
	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			
自己評価	戦略に対する取組の有効性		改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須	
	○：有効 ×：有効でないため取組を見直す ー：中間アウトカム未設定(未測定)			

具体的取組2-2-5

【快適な移動空間を目指した地下鉄・ニュートラム車両の整備】

25決算額 8,293百万 円 26予算額 6,935百万 円 27予算額 6,435百万 円

計画	取組内容		業績目標（中間アウトカム）	
	新型車両導入や車両リフレッシュ改造による、より利用しやすい車両の提供 《新型車両の導入》 ニュートラム車両1列車(4両) ・新型車両主要改善点 車内照明にLEDを採用、通路幅の拡大 《車両リフレッシュ改造》 御堂筋線3列車(30両) 谷町線2列車(12両) 中央線1列車(6両)、堺筋線1列車(8両) 長堀鶴見緑地線2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、車外スピーカの設置		・アンケート調査により、地下鉄車内に対する満足度が25年度の満足度(58.2%)を上回ること。 【撤退基準】 （複数年事業） 前年度までの実績 ■26年度の導入実績 《新型車両の導入》 1列車(10両)、 《車両リフレッシュ改造》 8列車(60両) アンケート調査による地下鉄車内に対する満足度：25年度(58.2%)	
中間振り返り	業績目標の達成状況		課題と改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須	
	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			
自己評価	戦略に対する取組の有効性		改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須	
	○：有効 ×：有効でないため見直す ー：中間アウトカム未設定(未測定)			

具体的取組2-2-6

【列車風対策】

		25決算額	15百万 円	26予算額	164百万 円	27予算額	25百万 円
計画	取組内容	業績目標（中間アウトカム）					
	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。	列車風対策の実施 2件					
		【撤退基準】（複数年事業）					
		前年度までの実績 列車風対策の実施完了5件					
中間振り返り	業績目標の達成状況		課題と改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須				
	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						
	戦略に対する取組の有効性	○: 有効 ×: 有効でないため取組を見直す ―: 中間アウトカム未設定(未測定)					
自己評価	取組実績	課題 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須					
	業績目標の達成状況		改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須				
	①: 目標達成 (i) 取組は予定どおり実施 (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 (ii) 取組を予定どおり実施しなかった ③: 撤退基準未達成						
戦略に対する取組の有効性	○: 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)						

めざす成果及び戦略 2-3 【お客さま満足度の向上に向けた継続的な体制づくり】

計画	めざす状態＜概ね3～5年間で念頭に設定＞ 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。		戦略＜中期的な取組の方向性＞ 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継続的に維持し、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。	
	アウトカム＜めざす状態を数値化した指標＞ 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、お客さまアンケートの結果、取組に対する満足度50%以上			
自己評価	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		課題 ※有効性が「イ」の場合は必須
	アウトカムの達成状況	前年度	個別	全体
	A: 順調 B: 順調でない			今後の対応方向 ※有効性が「イ」の場合は必須
	戦略の進捗状況	a: 順調 b: 順調でない		

具体的取組 2-3-1 【全局的なCS度向上施策の実施】

		25決算額	—	円	26予算額	—	円	27予算額	—	円
計画	取組内容 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)を定期的に関行するなど、徹底したCS度の向上を図り、企業体質を改善する。				業績目標（中間アウトカム） 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、取組を再構築する					
					前年度までの実績 平成26年度実績 CS会議12回開催(予定) 検討件数110件のうち改善した実施項目19件(H26.11.1現在)					
中間振り返り	業績目標の達成状況					課題と改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須				
	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									
	戦略に対する取組の有効性	○: 有効 ×: 有効でないため取組を見直す —: 中間アウトカム未設定(未測定)								
自己評価	取組実績				課題 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須					
	業績目標の達成状況				改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須					
	①: 目標達成 (i) 取組は予定どおり実施 (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 (ii) 取組を予定どおり実施しなかった ③: 撤退基準未達成									
	戦略に対する取組の有効性	○: 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)								

めざす成果及び戦略 2-4 【市営交通のブランドカアップ】

計画	めざす状態＜概ね3～5年間で念頭に設定＞ 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。	戦略＜中期的な取組の方向性＞ 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。
	アウトカム＜めざす状態を数値化した指標＞ 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27年度60%以上となることを目指す。	

自己評価	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	課題 ※有効性が「イ」の場合は必須
	アウトカムの達成状況	前年度 個別 全体	
			今後の対応方向 ※有効性が「イ」の場合は必須
	戦略の進捗状況	a:順調 b:順調でない	

具体的取組 2-4-1 【当局主催イベントの実施】

		25決算額	9百万 円	26予算額	100百万 円	27予算額	100百万 円
計画	取組内容	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					
	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バスまつりへの参加 ・車両基地ステイツアーの開催 ・地域活性化イベントの開催	前年度までの実績 平成26年度実績 第14回スロットKANSAIバスまつりへの参加、車両基地ステイツアーの開催、おおさか市営交通フェスティバルの開催					

中間振り返り	業績目標の達成状況		課題と改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須
	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		
	戦略に対する取組の有効性	○:有効 ×:有効でないため取組を見直す ―:中間アウトカム未設定(未測定)	

自己評価	取組実績	課題 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須
	業績目標の達成状況	改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須
	①:目標達成 (i)取組は予定どおり実施 (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 (ii)取組を予定どおり実施しなかった ③:撤退基準未達成	

戦略に対する取組の有効性	○: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)
--------------	---

めざす成果及び戦略 2-5 【接客・接遇の向上】

計画	めざす状態＜概ね3～5年間で念頭に設定＞		戦略＜中期的な取組の方向性＞	
	・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。 アウトカム＜めざす状態を数値化した指標＞ ・地下鉄係員の接遇不満足度H23年度結果18.1%をH27年度12.7%に削減(3割削減)		・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。	
自己評価	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		課題 ※有効性が「イ」の場合は必須
	アウトカムの達成状況	前年度	個別	全体
	A: 順調 B: 順調でない			今後の対応方向 ※有効性が「イ」の場合は必須
	戦略の進捗状況	a: 順調 b: 順調でない		

具体的取組2-5-1 【接客・接遇研修等】

		25決算額	—	円	26予算額	—	円	27予算額	—	円
計画	取組内容		業績目標（中間アウトカム）							
	・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。 ・全駅職員が駅関係研修を1回受講 ・全乗務職員が乗務関係研修を2回受講 （26～28年度の3年計画／駅関係職員全3回・乗務関係職員全6回）		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、28年度以降の研修内容を再構築する							
中間振り返り	業績目標の達成状況		課題と改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須							
	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									
	戦略に対する取組の有効性		○: 有効 ×: 有効でないため取組を見直す —: 中間アウトカム未設定(未測定)							
自己評価	取組実績		課題 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須							
	業績目標の達成状況		改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須							
	①: 目標達成 (i) 取組は予定どおり実施 (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 (ii) 取組を予定どおり実施しなかった ③: 撤退基準未達成									
	戦略に対する取組の有効性		○: 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)							

めざす成果及び戦略 2-6 【快適なバス待ち空間の創出】

計画	めざす状態＜概ね3～5年間で念頭に設定＞ バス停留所において、快適なバス待ちの環境を創出する。		戦略＜中期的な取組の方向性＞ バスをお待ちいただく時間を心地よく過ごしていただけるように、老朽化した日除けテントなどの修繕補修を行う。	
	アウトカム＜めざす状態を数値化した指標＞ 満足度調査実施後、アウトカムを設定する。			
自己評価	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		課題 ※有効性が「イ」の場合は必須
	アウトカムの達成状況	前年度	個別	全体
	A:順調 B:順調でない			
	戦略の進捗状況	a:順調 b:順調でない		今後の対応方向 ※有効性が「イ」の場合は必須

具体的取組2-6-1 【バス停留所の美装化】

		25決算額	— 円	26予算額	— 円	27予算額	11百万 円
計画	取組内容 バス停留所での待ち空間を心地よく過ごしていただけるよう、経年劣化した日除けテント100基の支柱塗り替え等の美装化を実施する。		業績目標（中間アウトカム） 満足度調査実施後、アウトカムを設定する。				
			【撤退基準】 お客さま満足度の改善が見られない場合は取組を再構築する。				
			前年度までの実績				
			27年度新規事業				
中間振り返り	業績目標の達成状況		課題と改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須				
	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						
	戦略に対する取組の有効性	○:有効 ×:有効でないため取組を見直す —:中間アウトカム未設定(未測定)					
自己評価	取組実績		課題 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須				
	業績目標の達成状況		改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須				
	①:目標達成 (i)取組は予定どおり実施 (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 (ii)取組を予定どおり実施しなかった ③:撤退基準未達成						
	戦略に対する取組の有効性	○: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)					

重点的に取り組む主な経営課題

経営課題3

【効率化と増収対策の推進】

計 画	めざすべき将来像（最終的なめざす状態）＜概ね10～20年間で念頭に設定＞
	<ul style="list-style-type: none"> ・市営交通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、民間事業者の取り組みを参考に、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ることのないよう、資金不足を生じさせない経営基盤の確保を目指す。
	現状（課題設定の根拠となる現状・データ）
	<p>・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・運輸収入の減収が見込まれる。</p> <p>地下鉄 経常利益額及び経常利益率</p> <p>平成23年度決算 167億円 11.1%</p> <p>平成24年度決算 269億円 17.7%</p> <p>平成25年度決算 303億円 19.5%</p> <p>平成26年度予算 247億円 16.3%</p> <p>平成27年度予算 227億円 14.9%</p> <p>経費（動力費・除却費・新規事業経費除く）</p> <p>平成24年度予算 19,032百万円</p> <p>平成25年度予算 18,510百万円</p> <p>平成26年度予算 19,006百万円</p> <p>平成27年度予算 18,972百万円</p> <p>バス 累積資金不足額</p> <p>平成23年度決算 9億円</p> <p>平成24年度決算 7億円</p> <p>平成25年度決算 —</p> <p>平成26年度予算 —</p> <p>平成27年度予算 176億円（平成26年度決算見込 オスカー和解金等支払いによる。）</p>
要 因 分 析	要因分析（現状・データから導かれる分析結果）＜めざすべき将来像と現状に差が生じる要因＞
	<ul style="list-style-type: none"> ・平成25年度決算において、地下鉄事業では、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。バス事業では、昨年度決算の資金不足7億円から、資金不足は解消した。
	課題＜上記要因を解消するために必要なこと＞
課 題	<ul style="list-style-type: none"> ・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・運輸収入の減収が見込まれる。 ・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。

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

自己評価

めざす成果及び戦略 3-1 【増客・増収の推進】

計画	めざす状態＜概ね3～5年間で念頭に設定＞		戦略＜中期的な取組の方向性＞	
	地下鉄・バスの増客・増収を図るため、沿線への集客に努め、地下鉄・バス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・バス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。		大阪をテーマパークに見立てたプロモーションを行い、沿線地域と連携を図り沿線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・バスをご利用いただき、地下鉄・バスの増客・増収を図る。	
自己評価	アウトカム＜めざす状態を数値化した指標＞			
	《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、増客・増収を図る。乗車人員の減少が見込まれるなか、平成27年度まで(平成23年度比)2,000万人増を確保する。			
	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	課題 ※有効性が「イ」の場合は必須	
	アウトカムの達成状況	前年度 個別 全体		
				今後の対応方向 ※有効性が「イ」の場合は必須
	A: 順調 B: 順調でない			
	戦略の進捗状況	a: 順調 b: 順調でない		

具体的取組 3-1-1 【沿線地域の魅力発信】

25決算額 37百万 円 | 26予算額 73百万 円 | 27予算額 144百万 円

計画	取組内容	業績目標（中間アウトカム）
	<ul style="list-style-type: none"> ・大阪をテーマパークに見立てた誘客が見込めるエリアの特徴を追及したマップの作成 ・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、地域の活性化と増客増収を図る。 ・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）で宣伝する。 ・大阪市内集客型の新規需要の増を図る企画乗車券の開発・販売を実施 ・市バスの利用を促進する施策を検討・実施する。（臨時バスの運行など、適時適切な取組を増客効果を検証しながら展開していく。） 	<ul style="list-style-type: none"> ・最寄駅における乗降客数等が前年度を上回る。 ・バス乗車人員の減少率に歯止めをかける。
		【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。
		前年度までの実績 平成25年度実績 沿線イベント等17件タイアップ 沿線イベント等65件PR

中間振り返り	業績目標の達成状況	課題と改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須
	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	
	戦略に対する取組の有効性	○: 有効 ×: 有効でないため取組を見直す —: 中間アウトカム未設定(未測定)

自己評価	取組実績	課題 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須
	業績目標の達成状況	改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須
	①: 目標達成 (i) 取組は予定どおり実施 (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 (ii) 取組を予定どおり実施しなかった ③: 撤退基準未達成	
	戦略に対する取組の有効性	○: 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)

具体的取組3-1-2

【沿線外イベント等のPR】

		25決算額	5百万 円	26予算額	9百万 円	27予算額	6百万 円
計画	取組内容	・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）で宣伝する。 ・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					
	業績目標（中間アウトカム）	ポスターを見たお客さまのうち、5%以上の方に実際に出演していただく。 【撤退基準】 ポスターを見たお客さまのうち実際に出演した方が3%以下の場合、取組内容を精査・検証し、事業を再構築する。 前年度までの実績 平成25年度実績 沿線外イベント等52件PR					
中間振り返り	業績目標の達成状況	課題と改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須					
	戦略に対する取組の有効性	○：有効 ×：有効でないため取組を見直す —：中間アウトカム未設定(未測定)					
自己評価	取組実績	課題 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須					
	業績目標の達成状況	改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須					
	①：目標達成（i）取組は予定どおり実施（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（ii）取組を予定どおり実施しなかった ③：撤退基準未達成						
	戦略に対する取組の有効性	○：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)					

具体的取組3-1-3

【海外へのインバウンドPR】

		25決算額	1百万 円	26予算額	8百万 円	27予算額	10百万 円
計画	取組内容	・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 ・USJへ来訪した海外インバウンド客の取り込み					
	業績目標（中間アウトカム）	外客向け乗車券'OsakaVisitors'Ticket'の発売枚数が前年度を上回る。 【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。 前年度までの実績 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 26年度 23,000枚(10月末)					
中間振り返り	業績目標の達成状況	課題と改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須					
	戦略に対する取組の有効性	○：有効 ×：有効でないため取組を見直す —：中間アウトカム未設定(未測定)					
自己評価	取組実績	課題 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須					
	業績目標の達成状況	改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須					
	①：目標達成（i）取組は予定どおり実施（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（ii）取組を予定どおり実施しなかった ③：撤退基準未達成						
	戦略に対する取組の有効性	○：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)					

具体的取組3-1-4

【大阪の魅力の育成・発信への取り組み】

		25決算額	－	円	26予算額	－	円	27予算額	200百万	円
計画	取組内容					業績目標（中間アウトカム）				
	大阪が元気で魅力ある街であり続けられるよう、「駅」を核に地域の魅力を“育て”、内外に発信し、“伝える”ための手法を検討し順次取り組む。（予算については、事業費枠として確保）					大阪の魅力を“育て”それを“伝える”ための局内体制を構築 地域の活性化への貢献				
						【撤退基準】 －（複数年事業）				
						前年度までの実績 27年度新規事業				
中間振り返り	業績目標の達成状況					課題と改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須				
	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									
	戦略に対する取組の有効性		○：有効 ×：有効でないため取組を見直す —：中間アウトカム未設定（未測定）							
自己評価	取組実績					課題 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須				
	業績目標の達成状況									
①：目標達成（i）取組は予定どおり実施（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（ii）取組を予定どおり実施しなかった ③：撤退基準未達成					改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須					
戦略に対する取組の有効性					○：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）					

めざす成果及び戦略 3-2 【人件費・経費の削減】

計画	めざす状態＜概ね3～5年間で念頭に設定＞	戦略＜中期的な取組の方向性＞
	地下鉄：関西屈指の鉄道業者になるべく、さらなる経営の効率化に取組み、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。	・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。 ・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。
計画	アウトカム＜めざす状態を数値化した指標＞	
	地下鉄：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：コスト削減に取組み、経費削減を実施。	

自己評価	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	課題 ※有効性が「イ」の場合は必須
	アウトカムの達成状況	前年度 個別 全体	
			今後の対応方向 ※有効性が「イ」の場合は必須
	戦略の進捗状況	a：順調 b：順調でない	

具体的取組 3-2-1 【人件費の見直し】

		25決算額	－ 円	26予算額	－ 円	27予算額	－ 円
計画	取組内容	業績目標（中間アウトカム）					
	中期経営計画に基づき、民間事業者を参考にした給与、勤務体系等の見直しなどを行い、人件費の見直しを実施。	労使協議のうえ、民営化を見据えた業務の効率化や給料カット等を実施。 【撤去基準】 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。					
中間振り返り	業績目標の達成状況	課題と改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須					
	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						
自己評価	戦略に対する取組の有効性	○：有効 ×：有効でないため取組を見直す ―：中間アウトカム未設定（未測定）					
	取組実績	課題 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須					
自己評価	業績目標の達成状況	改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須					
	①：目標達成（ⅰ）取組は予定どおり実施（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（ⅱ）取組を予定どおり実施しなかった ③：撤退基準未達成						
自己評価	戦略に対する取組の有効性	○：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）					

具体的取組3-2-2

【経費の見直し 地下鉄事業】

25決算額 16,013百万 円 26予算額 19,006百万 円 27予算額 18,972百万 円

計画	取組内容 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。		業績目標（中間アウトカム） ・24年度予算額(19,032百万円)から約5%のコスト削減を達成するために、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60百万円) ※縮減額は24予算から27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。	
			前年度までの実績 24年度予算(19,032百万円)→25年度決算(16,013百万円)経常経費縮減額3,019百万円	
中間振り返り	業績目標の達成状況		課題と改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須	
	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			
自己評価	戦略に対する取組の有効性		○: 有効 ×: 有効でないため取組を見直す —: 中間アウトカム未設定(未測定)	
自己評価	取組実績		課題 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須	
	業績目標の達成状況		改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須	
自己評価	①: 目標達成 (i)取組は予定どおり実施 (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 (ii)取組を予定どおり実施しなかった ③: 撤退基準未達成			
	戦略に対する取組の有効性		○: 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)	

具体的取組3-2-3

【経費の見直し バス事業】

25決算額 6,471百万 円 26予算額 6,933百万 円 27予算額 6,931百万 円

計画	取組内容 コスト削減に取り組み、経費の見直しを実施。		業績目標（中間アウトカム） ・光熱水費・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886百万円) ※縮減額は24予算から27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。	
			前年度までの実績 24年度予算(7,817百万円)→25年度決算(6,471百万円)の経常経費縮減額1,346百万円	
中間振り返り	業績目標の達成状況		課題と改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須	
	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			
自己評価	戦略に対する取組の有効性		○: 有効 ×: 有効でないため取組を見直す —: 中間アウトカム未設定(未測定)	
自己評価	取組実績		課題 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須	
	業績目標の達成状況		改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須	
自己評価	①: 目標達成 (i)取組は予定どおり実施 (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 (ii)取組を予定どおり実施しなかった ③: 撤退基準未達成			
	戦略に対する取組の有効性		○: 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)	

具体的取組3-2-4

【一般会計からの繰入金の縮減 地下鉄事業】

		25決算額	7,288百万 円	26予算額	5,111百万 円	27予算額	4,677百万 円
計画	取組内容			業績目標（中間アウトカム）			
	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。			・平成27年度予算については、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。 ・26年度予算(5,111百万円)→27年度予算(4,677百万円 浸水対策補助対象建設費462百万円含む) 434百万円減 【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。			
				前年度までの実績 24年度決算(7,127百万円)→25年度決算(7,288百万円)161百万円増加(耐震補強工事の補助対象建設費の増加のため)			
中間振り返り	業績目標の達成状況			課題と改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須			
	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						
	戦略に対する取組の有効性						
自己評価	取組実績			課題 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須			
	業績目標の達成状況			改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須			
	①: 目標達成 (i)取組は予定どおり実施 (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 (ii)取組を予定どおり実施しなかった ③: 撤退基準未達成						
	戦略に対する取組の有効性			○: 有効 ×: 有効でないため見直す ー: 中間アウトカム未設定(未測定)			

具体的取組3-2-5

【一般会計からの繰入金の縮減 バス事業】

		25決算額	297百万 円	26予算額	290百万 円	27予算額	252百万 円
計画	取組内容			業績目標（中間アウトカム）			
	一般会計との補助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。			・平成27年度予算については、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。 ・26年度予算(290百万円)→27年度予算(252百万円)縮減額38百万円 【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。			
				前年度までの実績 24年度決算(488百万円)→25年度決算(297百万円)縮減額191百万円			
中間振り返り	業績目標の達成状況			課題と改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須			
	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						
	戦略に対する取組の有効性						
自己評価	取組実績			課題 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須			
	業績目標の達成状況			改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須			
	①: 目標達成 (i)取組は予定どおり実施 (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 (ii)取組を予定どおり実施しなかった ③: 撤退基準未達成						
	戦略に対する取組の有効性			○: 有効 ×: 有効でないため見直す ー: 中間アウトカム未設定(未測定)			

めざす成果及び戦略 3-3 【附帯事業収入の確保】

計画	めざす状態＜概ね3～5年間を念頭に設定＞ 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。	戦略＜中期的な取組の方向性＞ 附帯事業の強化・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 ・広告主視点に立った媒体の開発、有効な販売促進策の実施 ・未利用地等の処分 ・事業廃止施設の有効活用と新規事業の展開
	アウトカム＜めざす状態を数値化した指標＞ ・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、 平成27年度6,590百万円 ・未利用地等の処分により、 平成27年度921百万円	

自己評価	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	課題 ※有効性が「イ」の場合は必須
	アウトカムの達成状況	前年度 個別 全体	
			今後の対応方向 ※有効性が「イ」の場合は必須
	戦略の進捗状況	A:順調 B:順調でない a:順調 b:順調でない	

具体的取組 3-3-1 【駅ナカ事業の展開（ekimo）】

計画	取組内容 梅田駅、なんば駅、天王寺各駅での駅ナカ商業施設の展開 ・ekimoなんばの27年度に使用可能となる区画の店舗オープンを行う。 ・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。	25決算額	— 円	26予算額	— 円	27予算額	— 円
		業績目標（中間アウトカム） 梅田駅、なんば駅、天王寺駅の使用料収入 853百万円 【撤退基準】 使用料収入が769百万円未満であれば、取組内容を精査・検証し、事業を再構築する。 前年度までの実績 ・25年度にekimo天王寺、ekimoなんば、26年度にekimo梅田をオープンした。 ・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。 ・26年度にekimo天王寺にイベント物販スペースをオープンした。					

中間振り返り	業績目標の達成状況		課題と改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須
	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		
	戦略に対する取組の有効性	○:有効 ×:有効でないため取組を見直す —:中間アウトカム未設定(未測定)	

自己評価	取組実績	課題 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須
	業績目標の達成状況	改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須
	①:目標達成 (i)取組は予定どおり実施 (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 (ii)取組を予定どおり実施しなかった ③:撤退基準未達成	
	戦略に対する取組の有効性	○: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)

具体的取組3-3-2

【駅ナカ事業の展開（新大阪）】

		25決算額	— 円	26予算額	— 円	27予算額	— 円
計画	取組内容	新大阪駅での駅ナカ商業施設の展開 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・検討し、事業の推進を図る。 ・28年3月 北中階オープン予定 ・28年12月 中中階オープン予定					
	業績目標（中間アウトカム）	新大阪駅のオープン（北中階）による使用料収入 37百万円 （運営管理者の店舗工事に伴う使用料収入を含む（27年12月～）） 【撤退基準】 使用料収入が25百万円未満であれば、取組内容を精査・検証し、事業を再構築する。駅舎工事等により、工事工程の変更となった場合は除く。 前年度までの実績 ・新大阪駅の駅ナカ事業の運営管理者を決定（26年9月）した。 ・店舗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、店舗設計を行った。 また、運営管理者とテナントリーシングに向けた協議などを行った。					
中間振り返り	業績目標の達成状況	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					
	戦略に対する取組の有効性	○: 有効 ×: 有効でないため取組を見直す —: 中間アウトカム未設定（未測定）					
自己評価	取組実績	課題 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須					
	業績目標の達成状況						
	改善策	※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須					
	戦略に対する取組の有効性	○: 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）					

具体的取組3-3-3

【駅ナカ事業の展開（淀屋橋）】

		25決算額	— 円	26予算額	— 円	27予算額	— 円
計画	取組内容	淀屋橋駅での店舗展開 27年度中の店舗オープンに向け、事業の推進を図る					
	業績目標（中間アウトカム）	淀屋橋駅での店舗オープンによる事業収入 274百万円 【撤退基準】 事業収入が136百万円未満であれば、取組内容を精査・検証し、事業を再構築する。店舗工事等により、工事工程の変更となった場合は除く。 前年度までの実績 ・店舗展開に向け、駅改造工事と併せて、区画形成工事を進めた。 ・事業手法についての検討を進めた。					
中間振り返り	業績目標の達成状況	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					
	戦略に対する取組の有効性	○: 有効 ×: 有効でないため取組を見直す —: 中間アウトカム未設定（未測定）					
自己評価	取組実績	課題 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須					
	業績目標の達成状況						
	改善策	※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須					
	戦略に対する取組の有効性	○: 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）					

具体的取組3-3-4

【駅ナカ事業の展開（駅構内売店）】

		25決算額	—	円	26予算額	—	円	27予算額	—	円
計画	取組内容				業績目標（中間アウトカム）					
	売店運営による収入の確保 運営事業者と協議(月1回)のうえ、売上向上策に取り組む。				売店の運営による使用料収入 492百万円 【撤退基準】 使用料収入が430百万円未満であれば、取組内容を精査・検証し、事業を再構築する。					
中間振り返り	業績目標の達成状況				課題と改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須					
	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									
	戦略に対する取組の有効性				○: 有効 ×: 有効でないため取組を見直す —: 中間アウトカム未設定(未測定)					
自己評価	取組実績				課題 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須					
	業績目標の達成状況				改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須					
	①: 目標達成 (i) 取組は予定どおり実施 (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 (ii) 取組を予定どおり実施しなかった ③: 撤退基準未達成									
	戦略に対する取組の有効性				○: 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)					

具体的取組3-3-5

【駅構内で有効活用できるスペースの創出】

		25決算額	—	円	26予算額	—	円	27予算額	—	円
計画	取組内容				業績目標（中間アウトカム）					
	・駅構内で有効活用できるスペースの創出について 駅改造等の機会を捉えて、店舗、ATM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、設置(12か所)に向けての検討を行う。				店舗、自動販売機、コインロッカーの新設・増設による使用料収入 13百万円 【撤退基準】 使用料収入が7百万円未満であれば、取組内容を精査・検証し、事業を再構築する。					
中間振り返り	業績目標の達成状況				課題と改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須					
	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									
	戦略に対する取組の有効性				○: 有効 ×: 有効でないため取組を見直す —: 中間アウトカム未設定(未測定)					
自己評価	取組実績				課題 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須					
	業績目標の達成状況				改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須					
	①: 目標達成 (i) 取組は予定どおり実施 (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 (ii) 取組を予定どおり実施しなかった ③: 撤退基準未達成									
	戦略に対する取組の有効性				○: 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)					

具体的取組3-3-6

【広告料収入の確保】

		25決算額	—	円	26予算額	—	円	27予算額	—	円	
計画	取組内容	広告主視点に立った媒体の開発 ・広告媒体のパッケージ化(駅ポスターの臨時集中貼り等)など、広告主が出稿しやすい媒体の編成を進める。 ・デジタルサイネージ広告の開発を進め、地下鉄駅構内広告の価値を向上せしめる。 有効な販売促進策の実施 ・広告市場状況(とくに夏冬の閑散期)を見定めた上で、当局の成功事例や失敗事例を検証するとともに、競合他電鉄の販売策を分析し、効果的な販促施策を実施する。				業績目標(中間アウトカム) 広告料収入 4,921百万円 【撤退基準】 4,659百万円(24年度決算額。過去5年で最も低い収入額)を下回った場合は、媒体開発や販売施策を再構築する。 前年度までの実績 ・25年度に引き続き、広告掲出業種規制の見直しを行った(エスティックサロン)。 ・東京圏で人気の高い「駅ポスター臨時集中貼り」を心斎橋および梅田駅で展開。また、駅ポスター広告を昨今のトレンドにあわせ組み替えた。					
	中間振り返り	業績目標の達成状況 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 戦略に対する取組の有効性 ○:有効 ×:有効でないため取組を見直す —:中間アウトカム未設定(未測定)				課題と改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須 改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須 ①:目標達成 (i)取組は予定どおり実施 (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 (ii)取組を予定どおり実施しなかった ③:撤退基準未達成 戦略に対する取組の有効性 ○: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)					
自己評価	取組実績					課題 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須					
	業績目標の達成状況					改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須					
						①:目標達成 (i)取組は予定どおり実施 (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 (ii)取組を予定どおり実施しなかった ③:撤退基準未達成 戦略に対する取組の有効性 ○: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)					

具体的取組3-3-7

【未利用地等の処分】

		25決算額	—	円	26予算額	—	円	27予算額	—	円	
計画	取組内容	未利用地等の処分を行い、収入確保に努める。				業績目標(中間アウトカム) 年度内に事業廃止施設2か所を売却し、収入を確保する。 もと都島技術事務所/もと都島操車場 921百万円 【撤退基準】 売却できなかった場合には、処分方法の見直しを行う。 前年度までの実績 平成25年度売却実績 長柄公舎ほか4か所 5,649百万円 平成26年度売却実績(予算) もと神崎橋バス転回地ほか2か所 430百万円					
	中間振り返り	業績目標の達成状況 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 戦略に対する取組の有効性 ○:有効 ×:有効でないため取組を見直す —:中間アウトカム未設定(未測定)				課題と改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須 改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須 ①:目標達成 (i)取組は予定どおり実施 (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 (ii)取組を予定どおり実施しなかった ③:撤退基準未達成 戦略に対する取組の有効性 ○: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)					
自己評価	取組実績					課題 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須					
	業績目標の達成状況					改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須					
						①:目標達成 (i)取組は予定どおり実施 (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 (ii)取組を予定どおり実施しなかった ③:撤退基準未達成 戦略に対する取組の有効性 ○: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)					

具体的取組3-3-8

【事業廃止施設の有効活用と新規事業の展開】

		25決算額	— 円	26予算額	— 円	27予算額	— 円
計画	取組内容			業績目標（中間アウトカム）			
	民営化を見据えて、地下鉄事業の持つ経営資源の強みを活かし、「生活まちづくり企業」を目指した新規事業の展開を図る。			・新規事業を実施するための組織形態や雇用条件等、事業化に向けた具体的な条件整備を進める。			
				【撤退基準】 複数年事業			
				前年度までの実績 ・プロポーザルにより選定した事業者と未利用地等を活用した新規事業についての事業計画の策定を行う。 ・生活、食関連ビジネス（農業）について生産施設の調査や販路調査など検討を行う。			
中間振り返り	業績目標の達成状況			課題と改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須			
	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						
	戦略に対する取組の有効性		○: 有効 ×: 有効でないため取組を見直す —: 中間アウトカム未設定(未測定)				
自己評価	取組実績			課題 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須			
	業績目標の達成状況						
	①: 目標達成 (i) 取組は予定どおり実施 (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 (ii) 取組を予定どおり実施しなかった ③: 撤退基準未達成			改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須			
戦略に対する取組の有効性			○: 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)				