【様式2】

重点的に取り組む主な経営課題

経営課題１　【安全・安心・ひとにやさしいサービスの提供】

計画

めざすべき将来像（最終的なめざす状態）＜概ね10～20年間を念頭に設定＞

・最高の安全を追求し「事故ゼロ」とお客さまに最も安心して利用できると評価される地下鉄
・大規模自然災害発生時においてもお客さまの安全を確実に確保するとともに、早期復旧体制を確立し大阪の都市活動に貢献する地下鉄
・「有責重大事故ゼロ」、「有責事故件数の低減」により、お客さまに安全で安心してご利用いただけるバス
・ひとにやさしい交通機関として、あらゆるお客さまにとって利用しやすい地下鉄・バス

現状（課題設定の根拠となる現状・データ）

【安全意識の向上】
・重大事故等の状況
【地下鉄】(23～27年度、28年度は9月末までの速報値）重大事故 0件、重大ｲﾝｼﾃﾞﾝﾄ 0件、鉄道運転事故(交通局の責に帰する事故）0件
【バス】有責重大事故　2件
運転手の責任事故(人身及び物損）　28年度　10万kmあたり0.65件　発生件数62件※9月末速報値　（年間目標10万kmあたり0.6件以下）、27年度　10万kmあたり0.72件　発生件数136件　（目標114件）、26年度　10万kmあたり0.62件　発生件数116 件　（目標120件）
・ヒューマンエラー件数：43件（地下鉄関係のみの件数、25年度～28年度9月末現在）
・バス事業については、将来にわたって安定的なバスサービスを確保するため、バス運転手の新規採用を再開することとなった。
【自然災害対策】
・津波浸水防止設備整備：4駅完成（28年10月末現在）
・施設の耐震化：高架部　6駅・5駅間　70%（28年度見込み）
地下部　45駅・12駅間　33%（28年度見込み）
・逸脱防止対策：20%（28年度見込み）
・災害時における対応訓練の習熟度：「習熟度A（80点以上）」 28年9月末現在　100%
【駅施設等の安全性の強化】
・構造物の延命化対策：地下の鉄筋コンクリート構造物を対象にした中性化を抑制する予防保全対策　約10km（28年度見込み）
【運賃較差の均衡】
・平成26年4月の初乗り運賃20円値下げにより、1区180円と2区240円との較差が大きくなっている
【ICカードサービスの更なる向上】
・ICカード利用率（IC化率）：ポストペイのPiTaPaを中心としてサービスを展開する一方で、他社・他地域で一般的なプリペイドICの発売やIC定期券サービスは提供していない
【ひとにやさしい施設等の整備】
・ｴﾚﾍﾞｰﾀｰ・ｴｽｶﾚｰﾀｰの整備：全駅でﾎｰﾑ～地上のｴﾚﾍﾞ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ﾍﾞｰﾀｰによるﾜﾝﾙｰﾄ確保（22年度完了）
ﾜﾝﾙｰﾄ整備後のｴﾚﾍﾞｰﾀｰ整備：30駅
【接客・接遇の向上】
・駅関係職員のサービス介助士資格取得者数：　約840名（28年9月末現在）
・バス関係職員のサービス介助士資格取得者数：28年9月末より受験開始
【快適なバス待ち空間の創出】
・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。

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＞

【安全意識の向上】
・鉄道においては、ﾋｭｰﾏﾝｴﾗｰなど大事故につながりかねない事象が発生しており、安全に対する職員教育を継続的に見直す必要があること。
・また、ﾊﾞｽ運転手の責任事故(人身及び物損)について、平成26年度の件数は116件（目標120件）となり目標達成することができた。平成27年度の件数は136件（目標114件）であり目標達成できなかったが、平成25年度以前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。
・全国的に「大型二種免許」保有者が不足していることから、免許のないバスの運転の未経験者を対象に、安全、安心にバスを運行することができる運転手として養成していく必要がある。
【自然災害対策】
・大規模災害に対して、想定される災害の規模や被害を検証し、対象物が広範囲に及ぶこと。
・大規模災害に備え、地下空間全体としての連携が必要不可欠であること。
【駅施設等の安全性強化】
・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、予防保全対策が必要である。
【利用しやすい運賃設定】【ICカードサービスの更なる向上】
・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、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考える。
【快適なバス待ち空間の創出】
・バス停留所の支柱部に錆、テント生地の劣化が認められ、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＞

・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改善及び向上に取組む。
・大規模災害を想定した訓練を、地下街などの事業者と連携し取組む。
・「めざすべき将来像」を早期に実現できるよう、計画性を持って取組む。
・市バス運転手として必要な高い運転技術を持った運転手を養成していく。
・利用しやすい運賃や利便性の高い乗車券サービスの実現に取組む。
・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。

自己評価

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

【様式2】

めざす成果及び戦略　１－１【安全意識の向上】

計画

めざす状態＜概ね３～５年間を念頭に設定＞

職員が、常に「お客さまが最も安全である」ということを意識し、事故の未然防止に努め、災害時における適切な処置を迅速に行なえる知識を身に付ける。
【地下鉄】重大事故・重大ｲﾝｼﾃﾞﾝﾄが発生しない状態を継続させていく。
【バス】ﾊﾞ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。

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・重大ｲﾝｼﾃﾞﾝﾄ ｾﾞﾛ
【バス】有責重大事故ｾﾞﾛ、ﾊﾞｽ運転手の責任事故(人身及び物損)件数
10万kmあたり　0.6件以下

戦略＜中期的な取組の方向性＞

・安全方針の各項目を職員一人ひとりが実践することで、常に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。
・「大型二種免許」の取得の支援と市バス運転手としての運転技術を習得させる養成体制を構築する。

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

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

課題　※有効性が「イ」の場合は必須

今後の対応方向　※有効性が「イ」の場合は必須

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】

27決算額	－百万 円	28予算額	－百万 円	29予算算定額	－百万 円

計画

取組内容

【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・ﾆｭｰﾄﾗﾑ安全委員会(事故の芽情報会)：毎月開催

業績目標（中間アウトカム）

・情報提供者へ2週間以内での対応等の回答率100%
・地下鉄・ﾆｭｰﾄﾗﾑ安全委員会（事故の芽情報会）を月１回以上開催
【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%未満の場合は仕組みを再構築する。

前年度までの実績

・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実施
・地下鉄・ﾆｭｰﾄﾗﾑ安全委員会(事故の芽情報会)で事故の芽情報の共有と対策等の検討を速やかに実施

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

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

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)

改善策　※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須

具体的取組１－１－２ 【安全意識の向上にむけた職員研修】

27決算額	－百万 円	28予算額	－百万 円	29予算算定額	22百万 円

計画

取組内容

・安全意識を向上させるため、安全研修施設「輸送の生命館」の改修を行い、研修を実施するとともに、外部有識者による「安全講演会」を実施する。
・現場リーダーを育成するための意識向上研修を実施する。

業績目標（中間アウトカム）

・「輸送の生命館」での研修並びに「安全講演会」の聴講において、「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
・意識向上研修において、「職責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」又は、「職責に関する意識に変化がなかった」と回答した職員の割合30%以上であれば、取組みを再構築する。

前年度までの実績

・H27年度実績：安全講演会（2回）、輸送の生命館での研修（約5,500人）
・H26年度実績：安全講演会（2回）、机上型安全研修の実施（約5,600人）

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

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	
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)

改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須

具体的取組１－１－３ 【事故・災害時等の体制確立に向けた訓練の実施】

27決算額	－百万 円	28予算額	－百万 円	29予算算定額	－百万 円

計画

取組内容

平成5年のニュートラム住之江公園車止め衝突事故を教訓とし、不測の事態にお客さまの安全を確保するため、迅速に対応できる体制を確立する。
・臨場感のあるお客さまの避難誘導を主とした総合訓練を実施
・事故・災害時等の速やかな情報連携を図る訓練を実施

業績目標（中間アウトカム）

「事故・災害時の対応力が向上した」と回答した職員の割合80%以上
【撤退基準】
「事故・災害時の対応力が向上しなかった」と回答した職員の割合が30%以上であれば、取組みを再構築する。

前年度までの実績

・「大規模災害」「車内火災」を想定し、お客さまの避難誘導を主とした総合訓練を実施
・「列車脱線と施設・車両の復旧作業」を想定した情報連携訓練を実施

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

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	
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)

改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須

具体的取組１－１－4 【乗務員等教育訓練の実施】

27決算額	－百万 円	28予算額	369百万 円	29予算算定額	－百万 円

計画

取組内容

乗務員・指令員
・異常発生時の対応能力の強化及び日々の業務を改めて確認し、安全・サービスの両面を醸成する研修（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）
・全乗務所に配備する運転シミュレーターの訓練プログラムに基づいて、異常時の取扱いを反復練習する等、運転士の異常時対応力の向上を目指す。

業績目標（中間アウトカム）

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

■26～28年度実績
・営業終了後の回送列車において、自力推進運転または車内信号異常時の運転方法変更による訓練を全運転士・車掌・指令員に実施。

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

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	
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)

改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須

具体的取組１－１－5 【安全に係る職員への教育（バス）】

27決算額	－百万 円	28予算額	－百万 円	29予算算定額	－百万 円

計画

取組内容

・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等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。
・エコドライビング表彰の実施

業績目標（中間アウトカム）

・ドライブレコーダーの安全運転得点及びエコドライブ得点について、年間を通じて、毎月の全体平均85点以上を達成する。
【撤退基準】
上記の平均得点が80点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

・ドライブレコーダー運転記録等を活用した研修を実施
・運行管理者の指導力向上スキルアップ研修を実施
・エコドライビング表彰の実施

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

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	
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)

改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須

【様式2】

具体的取組１－１－６ 【バス運転手の養成】

27決算額	－百万 円	28予算額	－百万 円	29予算算定額	134百万 円

計画

取組内容	業績目標（中間アウトカム）
大型二種免許を所持していない若年層を対象に、免許取得の支援とバス運転手としての養成を行う。	養成者の100%が大型二種免許を取得すること。 【撤退基準】 90%を下回った場合は教習内容の見直しを行う。
	前年度までの実績
	29年度新規事業

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

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年間を念頭に設定＞

自然災害発生時における被害を最小限にとどめる。

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ｾﾞﾛ及び地下鉄事業の継続

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事業の継続を確保するため、地下鉄の津波浸水対策設備を整備する。
・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。
・災害の発生時において、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。

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

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

課題　※有効性が「イ」の場合は必須

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】

27決算額	2693百万 円	28予算額	1879百万 円	29予算算定額	2622百万 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）10駅完成
(大容量蓄電池整備）谷町線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

(浸水防止設備整備）7駅完成、上記業績目標の整備駅に着手
(大容量蓄電池整備）御堂筋線の必要一部の区間及び四つ橋線へ整備、上記業績目標の整備駅に着手

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

自己評価

取組実績

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

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)

課題　※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

具体的取組１－２－２ 【施設の耐震化】

27決算額	1529百万 円	28予算額	3432百万 円	29予算算定額	2384百万 円

計画

取組内容

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・高架橋等のさらなる耐震対策を実施する。
・高架部の橋脚及びトンネル部にある柱がせん断破壊しないよう鋼板による耐震補強を実施
・高架部の橋桁が、地震により落下しないように桁連結等の落橋防止対策を実施
・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逸脱防止対策を実施

業績目標（中間アウトカム）

・高架部の橋脚補強・落橋防止対策（6駅・5駅間で実施。100%完了見込み）
・トンネル部にある柱の補強（45駅・12駅間で実施、約90%完了見込み）
・逸脱防止対策（1駅間で実施、約27%完了見込み）
【撤退基準】（複数年事業）

前年度までの実績

・高架部の橋脚補強・落橋防止対策（6駅・5駅間で実施。70%完了見込み）
・トンネル部にある柱の補強（45駅・12駅間で実施。約33%完了見込み）
・逸脱防止対策（5駅間で実施。約20%完了見込み）

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

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		
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)

改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須

具体的取組１－２－３ 【災害時における対応訓練】

27決算額	-百万 円	28予算額	-百万 円	29予算算定額	-百万 円

計画

取組内容

【災害対策訓練】
災害時において迅速・的確な対応を行い、お客さまを安全に避難誘導するため、駅職員を対象に各種災害訓練(水害対策訓練・火災対策訓練・地震対策訓練)を実施し、ﾏﾆｭｱﾙの点検・整備を行うと共に理解度の向上に努める。
更新される止水扉の閉扉訓練を実施（所要時間の検証）する。

【合同訓練】
巨大地震や大津波の発生時を想定した地下空間滞在者の避難誘導訓練を大阪地下街（株）と合同で実施する。
大規模災害や駅構内火災を想定した訓練をJRと合同で実施する。

業績目標（中間アウトカム）

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

■28年度実績
・隧道内防水鉄扉の点検・操作訓練
・全駅で水害対策訓練の実施及び防水ﾊﾟﾈﾙと防水シートの点検・設置
・防災盤取扱い研修の実施（全駅全運輸助役対象）
・巨大地震を想定した大阪地下街（株）との合同避難誘導訓練の実施
・駅構内火災を想定した火災対策訓練をJRと合同で実施
・更新した止水扉の閉扉訓練を実施（所要時間の検証）
・守口門真消防組合との合同火災対策訓練実施
・習熟度確認判定「B（理解度60%以上～80%未満）」以下が0%

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

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		
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)

改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須

【様式2】

めざす成果及び戦略　１－３【駅施設等の安全性の強化】

計画

めざす状態＜概ね３～５年間を念頭に設定＞	戦略＜中期的な取組の方向性＞
駅施設及び設備等の安全性強化に取組むことにより、お客さまの安全を確保し事故を未然に防止する。	・構造物の老朽化に伴う劣化進行の抑制のために、安全対策及び延命化を図ることにより構造物の機能低下を防ぎ、お客さまへの被害及び運行阻害の発生を未然に防ぐ。 ・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＞	
・鉄道運転事故ｾﾞﾛ [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
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

課題　※有効性が「イ」の場合は必須
今後の対応方向　※有効性が「イ」の場合は必須

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）】

27決算額	2290百万 円	28予算額	3781百万 円	29予算算定額	2715百万 円

計画

取組内容	業績目標（中間アウトカム）
構造物等の延命化対策 ・輸送の安全を確保するために、中性化を抑制しコンクリートをはく落させないことが求められるが、地下の鉄筋コンクリート構造物は開業後50年以上経過したものが約半数となっており、中性化が着実に進行しているため、既設構造物の状況をふまえ計画的に実施する。 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。	予防保全対策:鋼製橋梁(約30橋)、PC橋梁(約70橋)、ﾄﾝﾈﾙ(約5km)の実施 天井・壁落下対策等:3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(約50橋)、PC橋梁(約180橋)、ﾄﾝﾈﾙ(約10km) 天井・壁落下対策等:2駅完了

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

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】

27決算額	1556 百万円	28予算額	1183 百万円	29予算算定額	1181 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、より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　守口変電所、弁天町変電所、大国町変電所、心斎橋変電所
信号保安設備更新　〈ATC〉 R6東吹田検車、R5阿波座、R5今里
〈連動装置更新〉 R1江坂、あびこ、R5野田阪神、谷町九丁目
R7大正、心斎橋、鶴見緑地、門真南
R4コスモスクエア
【撤退基準】（複数年事業）

前年度までの実績

変電所設備更新　大日変電所、守口変電所、弁天町変電所
信号保安設備更新　〈ATC〉 R6東吹田検車
〈連動装置更新〉 R1江坂、あびこ、新金岡、R5野田阪神、
R7大正、心斎橋、R4コスモスクエア

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

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		
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)

改善策　※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須

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】

27決算額	963 百万円	28予算額	1549 百万円	29予算算定額	250 百万円

計画

取組内容

ﾆｭｰﾄﾗﾑの車両・設備更新
・地上設備に対応した新型車両5列車の導入を実施する。
・無人運転を支援するための情報伝送装置・運転保安設備の更新工事

業績目標（中間アウトカム）

・ﾃﾞｼﾞﾀﾙ無線装置に対応した新造車両の導入達成率　60%
・PTC装置の更新
・信号保安設備更新〈連動装置更新〉 コスモスクエア、中ふ頭
【撤退基準】
（複数年事業）

前年度までの実績

・デジタル無線装置の導入
・PTC装置の更新
・信号保安設備更新〈連動装置更新〉 コスモスクエア、中ふ頭
・新造車両7列車導入

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

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		
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)

改善策　※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須

【様式2】

具体的取組１－３－４ 【プラットホームの安全対策】

27決算額	―百万 円	28予算額	―百万 円	29予算算定額	―百万 円

計画

取組内容	業績目標（中間アウトカム）
・プラットホームからの軌道転落・接触事故対策として、ホーム安全性向上に向けた対策を実施する。	・転落件数が多い、目の不自由なお客さまのご利用が多いといった駅を選定し、ホーム上に要員を配置するなど、人的サポートの充実。 ・可動式ホーム柵の整備に向けての課題の解決に向けての検討。 ・可動式ホーム柵以外の転落対策の実施に向けての検討。 【撤退基準】 (複数年事業)
	前年度までの実績

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)	

【様式2】

めざす成果及び戦略　1－4 【利用しやすい運賃設定】

計画

めざす状態＜概ね3～5年間を念頭に設定＞	戦略＜中期的な取組の方向性＞
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。	・平成26年4月の初乗り運賃値下げにより生じている1区運賃と2区運賃の較差を是正し、お客さまにより一層満足いただける運賃設定とする。
アウトカム＜めざす状態を数値化した指標＞	
「お客さま満足度調査」において、地下鉄運賃値下げに対して「満足」と回答された方の割合が、前回の運賃値下げ時の割合（66.2%：2015年調査）を上回る。	

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
			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１－4－1 【地下鉄運賃値下げ】

27決算額	―百万 円	28予算額	―百万 円	29予算算定額	805百万 円

計画

取組内容	業績目標（中間アウトカム）
・平成26年4月の初乗り運賃値下げにより、1区180円と2区240円との格差が大きくなっている。平成29年4月の消費税増税は2年半延期されることとなったが、1区と2区の運賃の較差を早期に是正するため、予定どおり平成29年4月に、2区運賃について10円の値下げを実施。	・平成29年4月に運賃改定を実施し、1区と2区の運賃較差を60円から50円に是正 【撤退基準】 （別途決定済（交通局経営会議で意思決定の上、議会等で説明）） **前年度までの実績** 平成28年度：運賃設定に向けた ・運賃値下げ原資の検討 ・監督官庁や相互直通運転社局等との協議 ・制度、設備等設計の完了

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１－４－２ 【小学生無料乗車の適用日拡大】

27決算額	5百万 円	28予算額	7百万 円	29予算算定額	11百万 円

計画

取組内容

沿線である大阪市内の小学生を対象に実施している市営交通を無料で利用いただける乗車証の配布について、夏休み期間のみならず、家族でのお出かけ機会が見込まれる冬休みを中心とした冬の期間にも拡大して実施する。
対象：大阪市内に在住・在学の小学生（約12万人）

業績目標（中間アウトカム）

アンケート調査により、この取組みがお出かけのきっかけになったと思うと回答した方の割合が80%を上回る。
【撤退基準】
アンケート調査の結果、上記割合が60%を下回れば、事業を再構築する。

前年度までの実績

平成25年度：7月20日～1月13日のうち5日間利用できる「おでかけKID’S 5 パスポート」を配布
平成26年度～28年度：夏休み期間中利用できる「お出かけKID'Sサマーパス」を配布

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

自己評価

取組実績

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

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)

課題 ※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

具体的取組１－４－３ 【1日乗車券「エンジョイエコカード」の利便性向上】

27決算額	―百万 円	28予算額	―百万 円	29予算算定額	―百万 円

計画

取組内容

エンジョイエコカードは、市営地下鉄・バスが一日乗り放題ということに加えて、観光スポットで提示することで割引を受けられる。さらに、民営化後は市外の魅力ある観光施設などを開拓し、連携するなど、利便性の向上を図る。

業績目標（中間アウトカム）

市外観光施設の情報を収集し、開拓・連携していく。

【撤退基準】 市外に魅力的な観光施設が無い場合取組みを再構築する。

前年度までの実績

市内38箇所の施設で提示割引を実施

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

自己評価

取組実績

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

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)

課題 ※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

【様式2】

めざす成果及び戦略　1－5 【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年間を念頭に設定＞

ICｶｰﾄﾞ戦略“Next Stage”に基づき、IC乗車券をｽﾀﾝﾀﾞｰﾄﾞｻｰﾋﾞｽとして発展させるとともに、ﾎﾟｽﾄﾍﾟｲ、ﾌﾟﾘﾍﾟｲﾄﾞの特徴を活かした、目指すべきｻｰﾋﾞｽ体系を提案し、実現していく。

アウトカム＜めざす状態を数値化した指標＞

IC定期券の導入後、5年を目途に自動改札機のICカード利用率（IC化率）80%を目指す。

戦略＜中期的な取組の方向性＞

ICカード戦略“Next Stage”に基づき、
・PiTaPaによる、さらなる高ｸｵﾘﾃｨなｻｰﾋﾞｽを提供する。
・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ﾋﾞｽとしてﾌﾟﾘﾍﾟｲﾄﾞICｶｰﾄﾞを発売するとともに、IC定期券ｻｰﾋﾞｽを提供する。

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

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

課題　※有効性が「イ」の場合は必須

今後の対応方向　※有効性が「イ」の場合は必須

具体的取組１－5－１ 【ICカード戦略″Next Stage″に基づくICサービスの実施】

27決算額	－百万 円	28予算額	159百万 円	29予算算定額	1670百万 円

計画

取組内容

ICｶｰﾄﾞ戦略“Next Stage”に基づくICｻｰﾋﾞｽとして、
　平成29年春
　　ICOCAの発売及びICOCAによる地下鉄単独定期券の発売
　平成30年以降
　　現在、磁気連絡定期券を発売している各社とのIC連絡定期券の発売を実施する。

業績目標（中間アウトカム）

・平成29年春にICOCA及びICOCAによる地下鉄単独定期券を発売し、磁気媒体をIC化する。
・現在、磁気連絡定期券を発売している各社とのIC連絡定期券の発売に向けて、各社と協議しながら、
　実施スケジュールを調整
　制度・運用・機器面からサービス概要を設計
【撤退基準】
（複数年事業）

前年度までの実績

・平成27年9月～平成28年6月：PiTaPa「ﾄﾘﾌﾟﾙ10ｷｬﾝﾍﾟｰﾝ」実施
・平成28年6月：PiTaPa「利用額割引プレミアム」実施
・平成28年7月：ICOCA定期券のｻｰﾋﾞｽ概要の確定
・平成29年3月（予定）：駅務機器等のｼｽﾃﾑ改修の完了

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

自己評価

取組実績

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

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)

課題　※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

【様式2】

具体的取組１－5－2 【OSAKA PiTaPa事業の推進】

27決算額	207百万 円	28予算額	389百万 円	29予算算定額	305百万 円

計画

取組内容	業績目標（中間アウトカム）
ICカード戦略"Next Stage"に基づき、実施する施策に合わせた、臨時入会デスクの設置やキャンペーン、スマホアプリの開発など魅力的なサービスを検討、実施し、OSAKA PiTaPa会員を獲得する。	29年度末、会員数、50万人を目指す。 【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。
	前年度までの実績
	平成28年度実績 28年9月末会員数 48万9千人

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

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)	

【様式2】

めざす成果及び戦略　１－６【ひとにやさしい施設等の整備】

計画

めざす状態＜概ね３～５年間を念頭に設定＞

・明るく清潔感があり、また、ひとにやさしく快適なサービスの提供を行い、お客さまの満足度の向上を目指す。
・外国からのお客さまに対する案内の強化を図る。

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：30年度までに70%以上

戦略＜中期的な取組の方向性＞

・明るくひとにやさしい駅空間及び車内空間を目指す。
・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を目指す。
・お客さまに列車情報、サービス情報をわかりやすく、リアルタイムで情報提供する。
・ｴﾚﾍﾞｰﾀｰ・ｴｽｶﾚｰﾀｰの整備を進める。

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

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

課題　※有効性が「イ」の場合は必須

今後の対応方向　※有効性が「イ」の場合は必須

具体的取組１－６－１【明るく快適な駅空間への改善】

27決算額	36百万 円	28予算額	449百万 円	29予算算定額	1414百万 円

計画

取組内容

御堂筋線グランドリニューアル事業
　新大阪外2駅において駅舎全体のデザインを刷新するグランドリニューアルを安全対策工事と時期を合わせ実施することで、各駅舎のイメージの刷新を行い、快適な駅空間を目指すとともにブランドイメージの向上を図る。

業績目標（中間アウトカム）

ｱﾝｹｰﾄ調査により、改造後の駅舎に「満足である」と感じるお客さまの割合90%以上（複数年事業のため、アンケート実施は改造後の年度に実施する）
【撤退基準】・ｱﾝｹｰﾄ調査により、改造後の駅舎に「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

新大阪駅工事中
中津設計完了

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

自己評価

取組実績

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

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)

課題　※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

具体的取組１－6－2 【案内機能の充実・インバウンド対策の強化】

27決算額	366百万 円	28予算額	685百万 円	29予算算定額	811百万 円

計画

取組内容

・国内外からのお客さまの快適な移動を支援するため、刷新した案内情報システムに基づき駅構内サインをリニューアル及びバス主要停留所等に多言語の掲出物等を掲出する。
・外国人旅行者への案内の充実として、通訳職員（中国語・英語）は一駅（現在5駅）の追加及び使用実態に応じたタブレット配置の最適化を行う。
・語学が堪能なサービスマネージャー及び外部講師を活用して、駅職員等に対する簡単な日常会話の習得を目的とした研修を実施する。

業績目標（中間アウトカム）

・駅構内サインリニューアル
　・前年度着手した交差駅1駅完成、新大阪駅及び主要駅1駅工事中
　・主要駅1駅及び交差駅1駅着手、主要駅3駅及び単独駅1駅の完成
・主要停留所（大阪駅前、なんば）等に多言語の行先等を掲出
・日本橋駅に通訳職員（中国語・英語）を配置
・三者通話が可能なタブレットの活用拡大
・外国語研修の実施により外国語バッジ着用者数、H29年度末で340名（H28年10月現在240名）
【撤退基準】（複数年事業）

前年度までの実績

■28年度実績
・R1・R5なんば駅及び梅田駅完成、新大阪駅及び主要駅1駅・交差駅1駅着手
・梅田駅・心斎橋駅及び天王寺駅に通訳職員（中国語・英語）を配置
・難波駅及び梅田駅に、Subway Information Counterを開設。
・外国語研修の実施により外国語バッジ着用者100名増（H28年4月140名→H28年10月現在240名）
・大阪駅前バスターミナルにおいて、日本語、英語、韓国語、中国語の4カ国語標記を一部取り入れた総合案内板を設置
・バス車内料金収納機の更新にあわせ、530両全車に多言語表示機能を搭載
■27年度までの実績
・R1・R3・R4本町駅、淀屋橋駅及び恵美須町駅完成

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

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	
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)

改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須

具体的取組１－6－3 【わかりやすい地下鉄出入口への改善】

27決算額	-百万 円	28予算額	246百万 円	29予算算定額	341百万 円

計画

取組内容

ウェルカムゲート整備事業
　・地下鉄の地上出入口を統一された分かりやすいデザインへ刷新することにより、国内外からの旅行者をはじめ全てのお客さまに地上から認識されやすく、またブランドイメージも向上する出入口へ改善する。

業績目標（中間アウトカム）

アンケート調査により、改造後の出入口が「分かりやすくなった」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、改造後の出入口に「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

■28年度実績
・2駅設計・工事発注

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

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	
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)

改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須

具体的取組１－６－４ 【ｴﾚﾍﾞｰﾀｰ・ｴｽｶﾚｰﾀｰの整備】

27決算額	2150百万 円	28予算額	968百万 円	29予算算定額	2390百万 円

計画

取組内容

・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ﾍﾞｰﾀｰを整備
・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

業績目標（中間アウトカム）

・ｴﾚﾍﾞｰﾀｰ整備の実施：8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

■28年度実績：
・ｴﾚﾍﾞｰﾀｰ整備の実施：8駅
・ｴｽｶﾚｰﾀｰ設置の実施：4駅

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

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

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)

改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須

具体的取組１－６－５ 【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】

27決算額	804百万 円	28予算額	5159百万 円	29予算算定額	9695百万 円

計画

取組内容

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》 御堂筋線4列車（40両）,ﾆｭｰﾄﾗﾑ車両5列車（20両）
・新型車両主要改善点
車内照明にLEDを採用、快適な座席
《車両ﾘﾌﾚｯｼｭ改造》 御堂筋線2列車（20両）谷町線1列車（6両）
四ツ橋線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
液晶式車内案内表示器の設置、車内照明にLEDを採用、
車外スピーカの設置

業績目標（中間アウトカム）

・ｱﾝｹｰﾄ調査により、地下鉄車内に対する満足度が27年度実績（67.2%）を上回ること。
【撤退基準】

前年度までの実績

■28年度の導入実績
《新型車両の導入》 御堂筋線2列車（20両）、ﾆｭｰﾄﾗﾑ6列車（24両）
《車両ﾘﾌﾚｯｼｭ改造》 7列車（48両）
ｱﾝｹｰﾄ調査による地下鉄車内に対する満足度：27年度（67.2%）

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

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

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)

改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須

具体的取組１－６－６ 【列車風対策】

27決算額	1百万 円	28予算額	51百万 円	29予算算定額	142百万 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箇所 【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箇所

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１－６－７ 【地下鉄の運行情報の充実】

27決算額	-百万 円	28予算額	12百万 円	29予算算定額	171百万 円

計画

取組内容	業績目標（中間アウトカム）
運行情報の充実 ・現在ホームにある表示器を、列車運行情報と運行支障情報の2種類に分別し、わかりやすい表示を行う。 　また、改札付近にも表示器を設置することにより、改札入場前のお客さまに対する情報の充実を行う。	・長堀鶴見緑地線（～30年度） 【撤退基準】(複数年事業) **前年度までの実績** 平成29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)

【様式2】

具体的取組1－6－8 【清潔感のある快適なﾄｲﾚへの改善】

27決算額	937百万 円	28予算額	282百万 円	29予算算定額	136百万 円

計画

取組内容

従来の駅ﾄｲﾚのﾏｲﾅｽｲﾒｰｼﾞを払しょくして、明るく清潔感あふれる快適空間に一新する。 平成24年度から28年度にかけて、今里筋線を除く地下鉄112駅において各駅1箇所以上のトイレのリニューアルを行ったが、それ以外の箇所の地下鉄トイレについてもリニューアルを行う。

・ﾄｲﾚﾘﾓﾃﾞﾙ　平成29年度から10年間で 52駅
　　平成29年度は6駅

業績目標（中間アウトカム）

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

■28年度実績
・ﾘﾓﾃﾞﾙ25駅、ﾘﾉﾍﾞｰｼｮﾝ1駅完成
■27年度までの実績
・ﾘﾓﾃﾞﾙ80駅　ﾘﾉﾍﾞｰｼｮﾝ6駅完成

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

自己評価

取組実績

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	
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)

課題　※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

【様式2】

めざす成果及び戦略　１－７【接客・接遇の向上】

計画

めざす状態＜概ね３～５年間を念頭に設定＞

・お客さまに地下鉄・ニュートラム、市バスをより安心してご利用いただけるよう、駅関係職員、自動車者運転手及び運行管理者のサービス介助士の資格取得を推進する。

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度H23年度結果から45%の削減を維持する。（H23年度18.1%をH29年度10%未満）
・毎年、駅関係職員150名がサービス介助士の資格を取得し、10年間で駅関係職員全員が取得。（今後の退職者数も考慮）
・5年間で自動車運転手及び運行管理者の半数以上が、サービス介助士の資格を取得。

戦略＜中期的な取組の方向性＞

・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ﾋﾞｽを提供するため、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ﾋﾞｽﾏﾈｰｼﾞ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。
・駅関係職員、自動車運転手及び運行管理者が、お年寄りやお身体の不自由な方に対する「安全な介助技術」、「おもてなしのこころ」を学ぶサービス介助士の資格を取得し、お客さまにより安心してご利用いただけるよう取り組むことで、お客さまに実感していただけるサービスアップの実現を目指す。

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

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

課題　※有効性が「イ」の場合は必須

今後の対応方向　※有効性が「イ」の場合は必須

具体的取組１－７－１【接客・接遇研修等（地下鉄）】

27決算額	5百万 円	28予算額	3百万 円	29予算算定額	7百万 円

計画

取組内容

・ｻｰﾋﾞｽﾏﾈｰｼﾞ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2回受講
・全乗務職員が乗務関係研修を1回受講
　（29～31年度の3年計画／駅関係職員全6回・乗務関係職員全3回）
・駅関係職員のサービス介助士資格取得講座の受講を推進し、「安全な介助技術」の習得と「おもてなしの心」を醸成し、お客さまサービスの充実を図る。

業績目標（中間アウトカム）

・研修受講者の理解度90%以上
・サービス介助士資格取得講座受講者の資格取得率100%
【撤退基準】
・研修受講者の理解度が90%未満であれば、30年度以降の研修内容を再構築する。
・サービス介助士資格取得講座受講者の資格取得率95%未満の場合は、取組内容を再検討する。

前年度までの実績

■28年度実績
・駅関係職員研修（1回予定）／理解度（未測定）
・乗務関係職員研修（2回予定）／理解度1回目（96.9%）・2回目（未測定）

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

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

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)

改善策　※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須

【様式2】

具体的取組１－７－２ 【サービス介助士の資格取得推進（自動車）】

27決算額	－百万 円	28予算額	2百万 円	29予算算定額	2百万 円

計画

取組内容	業績目標（中間アウトカム）
自動車運転手及び運行管理者のサービス介助士検定取得講座の受講を推進し、「安全な介助技術」の習得と「おもてなしの心」を醸成し、お客さまサービスの充実を図る。	サービス介助士資格取得講座受講者の資格取得率80%以上。 【撤退基準】 サービス介助士資格取得講座受講者の資格取得率60%未満の場合は、取組内容を再検討する。
	前年度までの実績
	サービス介助士資格取得講座 60名受講中

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　１－８【快適なバス待ち空間の創出】

計画

めざす状態＜概ね３～５年間を念頭に設定＞	戦略＜中期的な取組の方向性＞
バス停留所において、快適なバス待ちの環境を創出する。	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＞	
満足度調査における、バス停全体の満足度結果46.9%（H28年度）の1%以上の向上を目指す。	

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
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

課題　※有効性が「イ」の場合は必須

今後の対応方向　※有効性が「イ」の場合は必須

具体的取組１－８－１【バス停留所の美装化】

27決算額	11百万 円	28予算額	42百万 円	29予算算定額	42百万 円

計画

取組内容	業績目標（中間アウトカム）
バス停留所での待合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。	満足度調査における、日除けテント・バスシェルターの満足度結果60.1%（H27年度）の1%以上の向上を目指す。 【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
	日除けテント支柱塗り替え等の美装化を100基実施予定。

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

自己評価

取組実績	
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	
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)

課題　※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

【様式2】

重点的に取り組む主な経営課題

経営課題2 【地下鉄事業の民営化の推進】

計画

めざすべき将来像（最終的なめざす状態）＜概ね10～20年間を念頭に設定＞

・民営化を実現し、お客さま目線でスピーディかつ柔軟なサービス展開を行う。
・他の鉄道会社等と共同して関西圏全体を視野に入れた事業展開を進め、関西圏の総合的な鉄道ネットワーク機能の充実に寄与する。
・多種多様なサービス展開が可能となることで、地下のまちや沿線地域経済の活性化に貢献する。
・経営責任の明確化や経営の自由度を向上させ、企業を発展させる。
・また、民営化後の新会社が納税・配当を継続的に行うことで、その財源を市民サービスの向上に活用することができる。

現状（課題設定の根拠となる現状・データ）

（民営化を目指した取組み）
・平成24年度に、交通局に「経営」の意識を取り入れ、民間手法で「経営目標」・「数値目標」を掲げた「地下鉄事業中期経営計画」を策定し、サービスの改善・経営の健全化に取り組んできた。

年度	乗車人員（千人／日）	運輸収益（億円／年）	経常利益（億円）	経常利益率（%）	関連事業比率（%）
H23	2,281	1,435	167	11.1	4.7
H24	2,307	1,443	269	17.7	5.0
H25	2,351	1,471	303	19.5	5.7
H26	2,377	1,455	348	22.6	5.9
H27	2,429	1,474	374	24.0	5.9

※平成22年度に累積欠損金を解消している。
※平成26年度以降は新公会計ベース。
※関連事業比率は営業収益ベース。

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＞

・現在は継続的に黒字を確保できているが、今後、少子高齢化・人口減少が進むことによって、乗車人員の減少が続くと見込まれ、経営環境は厳しさが増すものと想定される。

・「行政の一組織」として適用を受ける法令等（地方自治法、地方公営企業法、地方公務員法、大阪市条例や規則・基準等）により、契約において手続きや期間を要するほか、予算の策定においても制約がある。このことから、顧客ニーズに即応する柔軟・スピーディな事業展開ができないことに加え、中長期的な視点からのコスト削減や効率的な事業運営を進めにくい状況となっており、また、関連事業を展開していくにも制約がある。
【具体的事例】
（ヒト）
・採用形態の二重構造（人事委員会採用と交通局採用）
・経営幹部の異動・組織の改廃における管理者権限の制約　など
（モノ）
・競争入札に際して必要な手続きや期間
・入札の結果として設備・システムにおける複数の製造メーカーの混在によるメンテナンス・更新コストの増嵩　など
（カネ）
・予算の策定・変更における管理者権限の制約
（関連事業）
・鉄道事業と相当因果関係を持つものへの限定
・子会社を活用した事業展開における制約　など

課題＜上記要因を解消するために必要なこと＞

・今後、確実に到来する少子高齢化・人口減少社会において、乗車人員の減少、運輸収入の減少が経営に影響を与える前に、将来にわたって都市インフラを維持・発展させるとともに、関連事業や新規事業を展開するためには、民営化を図る必要がある。
・また、公営ではさまざまな制約や限界があるため、事業をさらに成長・発展させるためには、民営化を図る必要がある。
・まずは、当面、100%市出資の株式会社化を図った上で、経営の自由度をより高め、経営力を強化する。

自己評価

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

【様式2】

めざす成果及び戦略　2－1 【地下鉄新会社への引継ぎに関する基本方針の推進】

計画

めざす状態＜概ね3～5年間を念頭に設定＞	戦略＜中期的な取組の方向性＞
・鉄道事業については、効率的な事業運営・お客さまサービスの向上に取り組む。	・新会社を設立し、地下鉄事業を引き継ぐ。 ・民営化に向けて、これまで取り組んできた施策をさらにブラッシュアップさせ、快適で便利な地下鉄を目指す。
アウトカム＜めざす状態を数値化した指標＞	
・大手私鉄並みの経常利益率を目指す。 ・納税・配当により年100億円の本市への財政貢献を果たす。	

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
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

課題　※有効性が「イ」の場合は必須
今後の対応方向　※有効性が「イ」の場合は必須

具体的取組2－1－1 【地下鉄新会社への引継ぎに向けた取組み】

27決算額	25百万 円	28予算額	70百万 円	29予算算定額	70百万 円

計画

取組内容	業績目標（中間アウトカム）
○民営化の際に必要な資産の移管にあたり、デューデリジェンスを実施する。 ○民営化の際に受け皿となる準備会社の設立に必要な手続きを行う。 ○事業の譲渡譲受及び産業競争力強化法の適用について国土交通省との調整を行う。 ○企業債の償還方法や資金調達方法等について国や金融機関等と調整を行う。 ○民営化を見据えた、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、労働組合と協議を進める。	・デューデリジェンス業務を継続して実施し、民営化時の出資額を確定させる。 ・準備会社の設立を行う。 ・国や金融機関等と許認可や資金調達等について協議を進め、合意を得る。
	前年度までの実績
	・デューデリジェンス業務を行い、民営化時の現物出資財産額の試算を行った。 ・地下鉄事業に属する資産の整理方針、職員に関する取扱いの考え方を取りまとめた。 ・国や金融機関等と具体的な協議を行った。 ・平成28年度：新会社への職員の転籍、雇用問題等について労働組合と協議

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

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)	

【様式2】

重点的に取り組む主な経営課題

経営課題3 【バス事業の民営化の推進】

計画

めざすべき将来像（最終的なめざす状態）＜概ね10～20年間を念頭に設定＞

・多額の累積欠損金や資金不足を抱えるなど公営としては存続できない状態であるバス事業の運営を、官民の適切な役割分担を再構築したうえで、経営効率の優れた大阪シティバス㈱に委ねることにより、市民・お客さまの移動手段として必要不可欠なバスサービスを持続的・安定的に提供していく。
・大阪シティバス㈱については、民間の経営能力、営業能力を取り入れ、持続的な自立経営を実現する。
・地下鉄新会社のグループ会社としてバス・地下鉄乗継割引制度やバスによる地下鉄沿線の利便性確保などサービスの一体性を発揮する。

現状（課題設定の根拠となる現状・データ）

・平成25年度において、すでに591億円の累積欠損金を抱えるなど事業体としては存続できない状態であった。さらに、平成26年度の住之江用地土地信託事業の和解金支払いによって多額の債務が加わり、累積欠損金は806億円、資金不足額が165億円、資金不足比率は経営健全化基準（20%）を大幅に超える140.9%にのぼり、経営健全化団体となった。

（バス事業の乗車人員及び経営状況の推移）

年度	乗車人員（千人/日）	運輸収益（億円/年）	経常損益（億円）	累積欠損金（億円）	累積資金残額（億円）	資金不足比率（%）
H23	219	123	▲43	▲635	▲9	6.7
H24	216	123	▲26	▲622	▲7	5.2
H25	209	122	4	▲591	15	―
H26	199	116	10	▲806	▲165	140.9
H27	204	118	12	▲794	▲157	131.6

※平成26年度以降は新公会計ベース

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＞

・バス事業の乗車人員は、平成27年度はインバウンドの影響などを受けやや回復したものの、それを除くと景気の低迷、少子高齢化、情報化といった社会経済情勢の変化などにより減少傾向にあり、今後も、確実に総人口が減少していく社会環境にあることに加え、生産年齢人口の減少により通勤・通学需要が大きく減少するため、事業の収入の根幹である運輸収入の減少リスクが高まる環境にある。
・これまで事業規模の見直しや民営化を前提とした局独自の給与カットによる人件費の削減、バス車両更新計画の見直し等による投資の抑制といった様々な経営改善に取組み、平成27年度は運輸収益は118億円、経常損益は12億円と3年連続の黒字は確保できたものの、現状の公営のままでは多額の累積欠損金や資金不足比率が解消する見込みは立たない。

課題＜上記要因を解消するために必要なこと＞

・多額の累積欠損金や資金不足は、公営企業を終結させることでしか対応し得ず、将来にわたって現在のサービス水準を維持していくためにも、民営化を実現していく必要がある。
・大阪シティバス㈱が、市バスの後継事業者として、将来にわたり持続的・安定的に市民・お客さまに必要なサービスを提供できるよう、引き続き運営コストの削減などに取組むことによって健全な経営基盤を確保する必要がある。さらには、貸切バス事業などの成長戦略にも取り組む必要がある。

自己評価

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

【様式2】

めざす成果及び戦略　３－１ 【大阪シティバス(株)への引継ぎに関する基本方針の推進】

計画

めざす状態＜概ね３～５年間を念頭に設定＞	戦略＜中期的な取組の方向性＞
・大阪シティバス㈱が健全な経営を安定的に行い、サービス水準の維持・向上を図る。	・大阪シティバス㈱へバス事業を引き継ぐ。 ・大阪シティバス㈱が持続的な自立経営を実現するため、引き続き運営コストの削減など経営改革を着実に進めて、経営基盤の強化を図るとともに、必要となる人材の確保に努め、貸切バス事業など様々な事業展開を検討する。
アウトカム＜めざす状態を数値化した指標＞	
・路線、運行回数、運賃などは原則として少なくとも10年は引継ぎ時の水準を維持する。 ・継続的に黒字経営を確保する。	

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
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

課題　※有効性が「イ」の場合は必須
今後の対応方向　※有効性が「イ」の場合は必須

具体的取組３－１－１ 【大阪シティバス(株)への引継ぎに向けた取り組み】

27決算額	-百万 円	28予算額	-百万 円	29予算算定額	-百万 円

計画

取組内容	業績目標（中間アウトカム）
・引継ぎに関する基本方針及びバス事業民営化プラン（案）をもとに、大阪シティバス㈱への一括譲渡に向けて具体的な取組みを進める。 ・大阪シティバス㈱への職員の転籍、民営化時の雇用問題等について、労働組合と協議を進める。 ・自立したバス事業者として、新たなバス事業の開拓に努めるとともに関連事業を検討するなど、引き続き大阪シティバス㈱の経営基盤強化に取り組む。	・大阪シティバス㈱への引継ぎに向けた検討の深度化を図る。 ・廃止条例案の可決後、円滑に事業を引継げるよう進捗管理を行う。 ・新たなバス事業による大阪シティバス㈱の収益拡大
	前年度までの実績
	・平成28年度：実務者レベルで諸課題の抽出及びスケジュール化実施 ・平成28年度：大阪シティバス㈱への職員の転籍、雇用問題等について労働組合と協議 ・新規路線開拓による大阪シティバス（株）の収益拡大

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

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)	