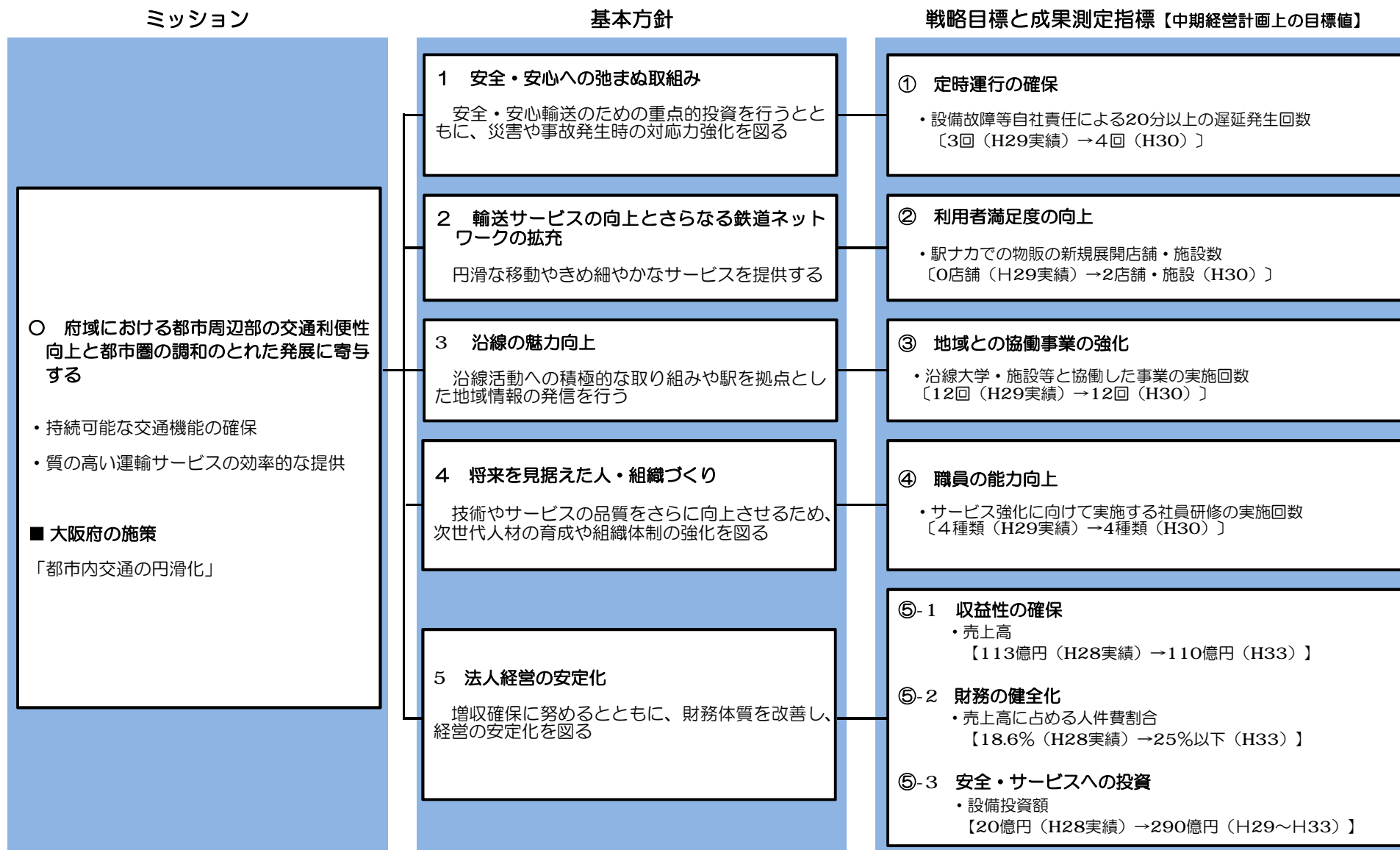


法人名	大阪高速鉄道株式会社
作成（所管課）	都市整備部 交通道路室 都市交通課

○ 経営目標設定の考え方



○ H29年度の経営目標達成状況及びH30年度目標設定表

I. 最重要目標(成果測定指標)																															
戦略目標	成果測定指標	新規	単位	ウェイト (H29)	H28実績	H29目標	H30目標	ウェイト (H30)	中期経営計画 (H29～H33)		H30目標設定の考え方 (数値の根拠) ※累積数値による目標設定の場合は、その理由も記載																				
						実績(見込)			H30目標	最終年度目標																					
① 定時運行の確保	設備故障等自社責任による20分以上の遅延発生回数		回	30	1	4 3	↓4	30	—	—	・定時運行の確保は鉄道事業者にとって最大の使命であり、設備故障等による遅延は社会に重大な影響を及ぼす。 ・設備の維持修繕(分岐器、ATC/TD、車両改修、運輸管理システム付帯設備等)により安全確保は行っているものの、開業28年を経過し経年劣化に伴う故障発生リスクは年々高まっている中、少なくとも自社責任による20分以上の遅延は最小限にとどめるべく指標とした。 ・数値目標については、過去の最大発生回数である5回(H19)を下回る4回以下と設定した。 ・なお、法令における国への報告義務は30分以上の遅延であるのに対し、国への報告義務より厳しい20分以上の遅延を指標としている。																				
法人経営者の考え方(取組姿勢・決意)						具体的活動事項																									
最重要とする理由、経営上の位置付け	<p>・大阪モノレール中期経営計画H29～H33の4つの柱のひとつである、「安全・安心への弛まぬ取組み」において、安全・安定輸送をより強固なものとするため、重点的に設備投資や改修、新技術の導入に取り組むとともに、災害や事故発生時の対応力強化を図ることとしている。</p> <p>・ハード・ソフト両面で強化を図り、お客さまから信頼される鉄道を目指すことが公共交通機関の使命である。</p>																														
最重要目標達成のための組織の課題、改善点	<p>【最重要目標達成のための課題】</p> <p>■長時間に及ぶ輸送障害の発生 設備の維持修繕により安全確保は行ってきたものの、経年変化等により故障が発生した場合に復旧まで長時間に及ぶ事象が出てきている</p> <ul style="list-style-type: none"> ・設備の老朽化による故障発生数の増加 ・事故発生時の案内不足 ・代替輸送の重要性 <p>【最重要目標達成のための改善点】</p> <p>■1ランク上の安全への取組み</p> <ul style="list-style-type: none"> ・安全・安定輸送のための重点的投資 ・安全マネジメント体制の一層強化 																														
活動方針	<p>成果測定指標の目標を達成するために、中期経営計画の4つの柱の一つ、「安全・安心への弛まぬ取組み」に基づき、下記の項目について取り組むこととする。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 安全・安定輸送確保のための鉄道設備の強化 開業後30年を迎える施設・設備の適切な維持更新を進めるとともに、新技術の導入に取り組む。 ● 大規模災害・事故等への対応力強化 ・災害や事故発生時に、お客さまへの迅速な対応と分かりやすい情報発信により安心を提供する。 ・大規模な遅延発生時には、運行可能な区間での折り返し運転や振替輸送、バス等による代替輸送が早期に開始できるよう、引き続き社内体制の強化並びに関係機関との協議を行う。 ● 安全・安心を支える人材づくり ・次世代の人材育成及び技術継承に取り組む。 <p>参 考(安全安定輸送に向けたその他の取組み)</p> <p><安全安定輸送に関する基本的な考え方> 安全に関する取り組みの意志を簡潔に伝えるため、社員に対する経営トップのコミットメントとして、「安全方針」、並びに安全に行動するための判断基準となる「安全行動規範」を定め、全役員・社員への周知・徹底を図るとともに、万が一事故が発生した場合にお客さまの安全確保や第三者被害の防止、タイムリーな情報提供など、全社員が取るべき行動と基本的な心構えを定めた「大阪モノレール災害等への心構え・指針」により、指示待ちでなく自らがお客さま最優先の行動が取れるよう周知している。</p>																														
						<p>①安全・安定輸送確保のための鉄道設備の強化</p> <p>(単位:億円)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>主な設備投資</th> <th>H30年度(予定)</th> <th>備 考</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>新型車両(3000系)の導入</td> <td>10</td> <td>H30は1編成を増備 H31～33で8編成を更新</td> </tr> <tr> <td>既存車両の改造 (ATC更新、非常用脱出シューター搭載)</td> <td>6</td> <td>既存車両13編成中、H29は5編成完了 H30は5編成を改造(H29～33)</td> </tr> <tr> <td>ATC/TD装置の更新 (予告信号機能付き)</td> <td>10</td> <td>H27～32で10機器室を更新、H47までの保守 H30は4機器室(空瀬・柴原・万博・南茨)</td> </tr> <tr> <td>可動式ホーム柵の設置</td> <td>1</td> <td>H30～設置予定 H30は千里中央駅設置予定</td> </tr> <tr> <td>運輸管理システム付帯設備の更新 (放送設備、駅監視器等)</td> <td>8</td> <td>H30で実施</td> </tr> <tr> <td>分岐器設備の更新及び修繕 (ロック装置や制御盤等)</td> <td>3</td> <td>H33までに33基を更新・修繕(受託を含む)</td> </tr> </tbody> </table> <p>②大規模災害・事故等への対応力強化</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 輸送障害を未然に防止する活動として、ヒヤリ・ハット活動や「他山の石」活動をさらに推進する。 ○ 異常時対応訓練を実施し、不測の事態が発生した時に、被害を最小限に抑えるとともに、お客さまへ分かりやすく正確な情報案内ができるよう、日ごろから対応力の強化に努める <ul style="list-style-type: none"> ・沿線市消防、警察、大阪府等と連携した非常時合同訓練・情報伝達訓練 ・テロ対応訓練 ・分岐器非常転換訓練 等 <p>③安全・安心を支える人材づくり</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 運転・駅・指令などが合同で訓練が可能な研修施設を設置する。 ・運転シミュレーターの導入 <p><社内体制> これら安全安定輸送確保への取組みに対しては、「安全管理規程」に基づいた安全マネジメント会議の定期的・継続的な開催、輸送に関する内部監査等を通じて、計画(P)、実行(D)、評価(C)、改善(A)サイクルが効果的に機能するよう取り組む。</p>					主な設備投資	H30年度(予定)	備 考	新型車両(3000系)の導入	10	H30は1編成を増備 H31～33で8編成を更新	既存車両の改造 (ATC更新、非常用脱出シューター搭載)	6	既存車両13編成中、H29は5編成完了 H30は5編成を改造(H29～33)	ATC/TD装置の更新 (予告信号機能付き)	10	H27～32で10機器室を更新、H47までの保守 H30は4機器室(空瀬・柴原・万博・南茨)	可動式ホーム柵の設置	1	H30～設置予定 H30は千里中央駅設置予定	運輸管理システム付帯設備の更新 (放送設備、駅監視器等)	8	H30で実施	分岐器設備の更新及び修繕 (ロック装置や制御盤等)	3	H33までに33基を更新・修繕(受託を含む)
主な設備投資	H30年度(予定)	備 考																													
新型車両(3000系)の導入	10	H30は1編成を増備 H31～33で8編成を更新																													
既存車両の改造 (ATC更新、非常用脱出シューター搭載)	6	既存車両13編成中、H29は5編成完了 H30は5編成を改造(H29～33)																													
ATC/TD装置の更新 (予告信号機能付き)	10	H27～32で10機器室を更新、H47までの保守 H30は4機器室(空瀬・柴原・万博・南茨)																													
可動式ホーム柵の設置	1	H30～設置予定 H30は千里中央駅設置予定																													
運輸管理システム付帯設備の更新 (放送設備、駅監視器等)	8	H30で実施																													
分岐器設備の更新及び修繕 (ロック装置や制御盤等)	3	H33までに33基を更新・修繕(受託を含む)																													

II. 設立目的と事業内容の適合性(事業効果、業績、CS)

戦略目標	成果測定指標	新規	単位	ウエイト(H29)	H28実績	H29目標	H30目標	ウエイト(H30)	中期経営計画(H29~H33)		H30目標設定の考え方(数値の根拠) ※累積数値による目標設定の場合は、その理由も記載	戦略目標達成のための活動事項
						実績(見込)			H30目標	最終年度目標		
② 利用者満足度の向上	利用者満足度(新たなサービス施策) ※アンケートの上位二段階の回答の割合		%	10	-	60 62.3	-	-	-	-	-	-
	駅ナカでの物販の新規展開店舗・施設数	☆	店舗・施設	-	-	- 0	2	10	-	-	<ul style="list-style-type: none"> お客さまのニーズに応える新たな施策を行うことにより満足度向上に直結させる。 H29年度アンケート調査において、要望がある駅ナカでの物販関係について新規展開する。 成果測定指標として、その目標数値を2店舗・施設の新規展開とする。 	H29年度アンケート調査等においてお客さまからの要望があるコンビニエンスストア等の店舗を積極的に展開し、満足度の向上させるとともに社の方針である兼業の増収を図る。
③ 地域との協働事業の強化	沿線大学・施設等と協働した事業の実施回数		回	10	11	12	12	10	-	-	<ul style="list-style-type: none"> 沿線地域の活性化ならびにお客さま増加を図るため、沿線の企業・施設・大学などとの連携を強化し、活動状況に応じた取組みを行う。 	<ul style="list-style-type: none"> ガンバ大阪、太陽の塔、大阪空港、大阪万博誘致等と連携を図る。 マナー啓発活動や地域との清掃活動に参加するなど地域と一体となった活動を行う。
						12						
④ 職員の能力向上	サービス強化に向けて実施する社員研修		種類	10	-	4	4	10	-	-	<ul style="list-style-type: none"> 中期経営計画において、将来を見据えた人・組織づくりにつながることを最終目標としていることから、中期経営計画の進捗管理指標として一定の数値目標を設定。 H30年度目標においても英語能力や認知症知識・救急救命技術等について継続し深めて定着させる。 	<ul style="list-style-type: none"> 駅における利用者の多様化(高齢者や外国人旅客の増加)に伴い、現場での対応も困難になる中、通常の安全保安員としての研修、接遇研修以外にも第一線の現業社員(運転士・駅係員)における今日的な社会要請に応えるため、英語研修や認知症研修・救急救命研修等に取り組む。
						4						

III. 健全性・採算性(財務)、コスト抑制と経営資源の有効活用・自立性の向上(効率性)

戦略目標	成果測定指標	新規	単位	ウエイト(H29)	H28実績	H29目標	H30目標	ウエイト(H30)	中期経営計画(H29~H33)		H30目標設定の考え方(数値の根拠) ※累積数値による目標設定の場合は、その理由も記載	戦略目標達成のための活動事項
						実績(見込)			H30目標	最終年度目標		
⑤-1 収益性の確保	売上高		億円	20	113	110	111	20	110	110	<ul style="list-style-type: none"> 目標数値は中期経営計画を上回る水準で設定。 エキスポシティ来訪者の反動減など周辺施設の影響により売上上げは減少傾向にある。 経営努力により売上減少傾向に歯止めをかけH29年度と同水準の維持に努める。 	<ul style="list-style-type: none"> 万博記念公園・大阪空港などの周辺施設と連携し戦略的な需要喚起を行う。 加えて駅ナカの充実など積極的な兼業展開により増収を図る。
						111						
⑤-2 財務の健全化	売上高に占める人件費割合(人件費/売上高)		%	10	18.6	21	↓22	10	-	25	<ul style="list-style-type: none"> 目標数値は中期経営計画に基づき設定。 中期経営計画期間中は、25%以下と設定し、徐々に必要な人員を確保する。 中長期での要員計画に基づき、採用を実施。H30年度においても22%の範囲内で運転士や技術係員等優秀な人材を確保していくため目標指標とした。 	<ul style="list-style-type: none"> 内部統制・ガバナンスの強化や適切な経営判断に向けた体制の確立 中期経営計画に基づく今後のサービス・安全への重点的投資や、門真市以南延伸事業の円滑な推進を見据えた組織の拡大充実 運転分野や技術分野などにおける専門技術の伝承 兼業拡大に向けた組織の拡大充実
						20.1						
⑤-3 安全・サービスへの投資	設備投資額		億円	10	20	40	60	10	48	59 H29~H33計290億円	<ul style="list-style-type: none"> 目標数値は中期経営計画をベースにH29年度からの繰り越しを加味して設定。 南伸事業本格実施までに老朽化した営業区間の設備について現中期経営計画期間内に重点的に更新を行う。 	<ul style="list-style-type: none"> 安全安定輸送の確保をより強固なものとするため、新型車両の導入や、ATC/TD装置更新、可動式ホーム柵の設置など鉄道施設の維持更新を積極的に行う。
						×25						

【凡例】

- ☆はH29からの新規項目
- ・()は当該年度の経営目標として設定していないため、参考として記入した実績値
- ×は目標値未達成
- ↓は前年度実績比マイナスの目標値

法人名

大阪高速鉄道株式会社

C S 調査の実施概要

○ 平成 2 9 年度の実施結果

調査内容	実施方法	アンケート等対象者	対象者数	実施時期
利用者満足度調査	・結節駅等9駅でのアンケート調査 ・W E B 調査	・大阪モノレールご利用のお客さま ・利用頻度の低い方、未利用者	・アンケート： 配布3,535枚 回収1,628枚 ・W E B： 利用者236サンプル 未利用者461サンプル	・アンケート調査：H30.1.18 ・W E B 調査：H30.1.18～1.25

実施結果の主な内容	実施結果を踏まえた取組	平成30年度にめざす状態
<p>・従前の定点観測的なアンケートに加え、定期券割引率拡大等の新規サービス施策についての効果やこれからの取り組みに対するニーズを調査するとともに、現在大阪モノレールを利用されていない方及び利用頻度の低い方に対しても潜在的なニーズの掘り起こしニーズの深掘りを行った。</p> <p>・その結果、定点観測での全体満足度は72.3%となりこれまで同様相対的な傾向は変わらなかった。</p> <p>・また、これまで評価の低かった運賃等項目は、IC定期券導入や定期券割引率拡大等の新たなサービス施策を実施し、62.3%と高い評価が得られた。</p>	<p>・お客さまのニーズに応える施策を行うことにより満足度を向上させるため、アンケート調査で要望のあった駅ナカでの物販について新規展開を図る。</p>	<p>・お客さまから要望のあった駅ナカでの物販について複数の店舗・施設を新規展開することによって、お客さまの満足度を向上させ併せて兼業の収益を上げる。</p>

○ 平成 3 0 年度の実施方針

調査内容	実施方法	アンケート等対象者	対象者数	実施時期
利用者満足度調査	・結節駅等9駅でのアンケート調査 ・W E B 調査	・大阪モノレールご利用のお客さま ・利用頻度の低い方、未利用者	未定	未定

法人名

大阪高速鉄道株式会社

■ 目標値未達成の要因について

〔1〕

29年度の 成果測定指標	単位	29年度の目標値	29年度の実績値 (見込)
設備投資額	億円	40	25

未達成の要因と分析	<p>H29年度の設備投資にかかる実績の減少は、主に列車無線装置及びATC/TD装置の更新工事について完了・納品が遅れたため、計画上H29年度に予定していた内約15億円がH30年度支払になったためである。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・列車無線装置については、完了前の試験調整時に電波の不具合が発生した。 ・ATC/TDについては、H28年度に更新した同機器において故障が発生し、その原因調査及び対策に時間を要した。
今後の改善方策	<p>いずれもH29年度の計画策定時に想定していなかった事情変化があり完了・納品が遅れたものであり、スケジュールに余裕がなかったことから年度を超えたものである。</p> <p>よって、今後は年度計画策定時に事情変化を見込んだ工期・発注時期を設定することとし、併せてスケジュール管理を適切に行い計画の年度を超えないように努める。</p>

■ 成果測定指標変更（廃止）希望の理由について

（※大阪府から成果測定指標の変更を提示した場合は除く）

〔1〕

●変更前

29年度の 成果測定指標	単位	29年度の目標値
利用者満足度（新たなサービス施策） （前回アンケート時、同様5段階評価を予定） ※上位二段階の回答割合	%	60

●変更後

30年度の 成果測定指標	単位	30年度の目標値
駅ナカでの物販の新たな展開店舗・施設設置数	店舗・施設	2

成果測定指標の変更（廃止）を 希望する理由

・H29年度は、H27年度アンケート調査結果で数値的に満足度の低い分野（新規施策に関する項目）について満足度の向上を図った。
 ・その結果目標値であった60%を上回る62.3%となり満足度は向上した。
 ・H30年度はアンケート調査で要望のあった駅ナカでの物販の新規展開店舗・施設数を成果測定指標として、その目標数値は2駅で2店舗・施設として新規開業を目指す。

【理由】

①アンケート調査のニーズの中でもダイヤ改正や運賃などに比べて物販に関しては昨今改善があまり進んでいない。
 ②以前からアンケート調査以外にも駅員に対して同様の意見が多かった。
 ③社の方針として兼業の増収が図っていくために、お客さまのニーズにあった駅ナカ施設を積極的に推進することとしている。

■ H29年度実績比 マイナス（現状維持）目標の考え方について

〔1〕

成果測定指標	単位	29年度の実績値 (見込)	30年度の目標値
設備故障等自社責任による20分以上の遅延発生回数	回	3	4

マイナス（現状維持）
目標の考え方

- ・平成2年6月開業から25年以上が経過し、適切な保守点検を行っているが、設備の経年劣化等に伴う故障発生リスクが高まっている。
- ・国土交通省の定める規則では、30分以上の遅延について報告義務があるが、経営目標ではそれより厳しい20分以上の遅延を対象としている。
- ・年間の回数は、故障発生リスクが年々高くなる中において老朽化した営業区間を重点的に更新を行っているところであり、現在のところは「これ以上増やさない」として、昨年度と同様に4回とした。

■ H29年度実績比 マイナス（現状維持）目標の考え方について

〔2〕

成果測定指標	単位	29年度の実績値 (見込)	30年度の目標値
沿線大学・施設等と協働した事業の実施回数	回	12	12

マイナス（現状維持）目標の考え方	<ul style="list-style-type: none"> ・沿線地域の活性化によってお客さまの利用促進を図る。 ・実施回数を増すよりその時々のアピールポイント（例えばガンバ大阪、太陽の塔、大阪空港、大阪万博誘致等）をうまく活用し新しい内容を展開していくことを重視する。 ・よって実施回数は昨年同数の12回を目標値として設定した。
------------------	--

〔3〕

成果測定指標	単位	29年度の実績値 (見込)	30年度の目標値
サービス強化に向けて実施する社員研修	種類	4	4

マイナス（現状維持）目標の考え方	<ul style="list-style-type: none"> ・より充実した内容で過不足なく必要な研修を実施し、その成果の定着を図ることが当社の持続的な発展に結びつくと考え、H30年度目標においても英語研修や認知症研修・救急救命研修等の実施を指標とし、目標値を設定した。
------------------	---

法人名

大阪高速鉄道株式会社

■ H29年度実績比 マイナス（現状維持）目標の考え方について

〔4〕

成果測定指標	単位	29年度の実績値 (見込)	30年度の目標値
売上高	億円	111	111

マイナス（現状維持）目標の考え方

・H30年度は中期経営計画を上回る水準で設定。
 ・売上高の大部分である運輸収入が右肩下がりのため、H28年度ピークに売上高は減少傾向にある中、H29年度は兼業も含めた努力の結果、目標を上回ることができた。
 ・H30年度も需要喚起策および兼業を積極的に展開し、経営努力により売上げの減少傾向に歯止めをかけH29年度と同水準を維持するよう努めることとして目標を設定した。

〔5〕

成果測定指標	単位	29年度の実績値 (見込)	30年度の目標値
売上高に占める人件費割合（人件費/売上高）	%	20.1	22

マイナス（現状維持）目標の考え方

・過去に採用抑制をしてきた結果、特に管理部門での人材不足が顕著になっている中、組織として持続的に成長を続ける為
 ①内部統制・ガバナンスの強化や適切な経営判断に向けた体制の確立
 ②中期経営計画に基づく今後のサービス・安全への重点的投資や、門真市以南延伸事業の円滑な推進を見据えた組織の拡大充実
 ③運転分野や技術分野などにおける専門技術の伝承
 ④兼業拡大に向けた組織の拡大充実
 が急務であり、優秀な人材の確保・組織体制の強化が必要である。
 ・一方、周辺施設の影響が大きい運輸収入・売上高が伸び悩んでおり、経営状況も横ばいであるため、人件費を適切にコントロールする必要がある。
 ・そのため、中期経営計画においてその期間中売上高に占める人件費割合を25%以下と設定しながら、その範囲内で中長期での要員計画に基づき採用を実施しているところである。
 ・このような中、H30年度は増収に向けた努力をしながらも人件費を適切にコントロールし、中期経営計画の範囲内である22%以下を上限として運転士や技術員、事務員等の優秀な人材を確保していく(H30年度は12名採用予定)。