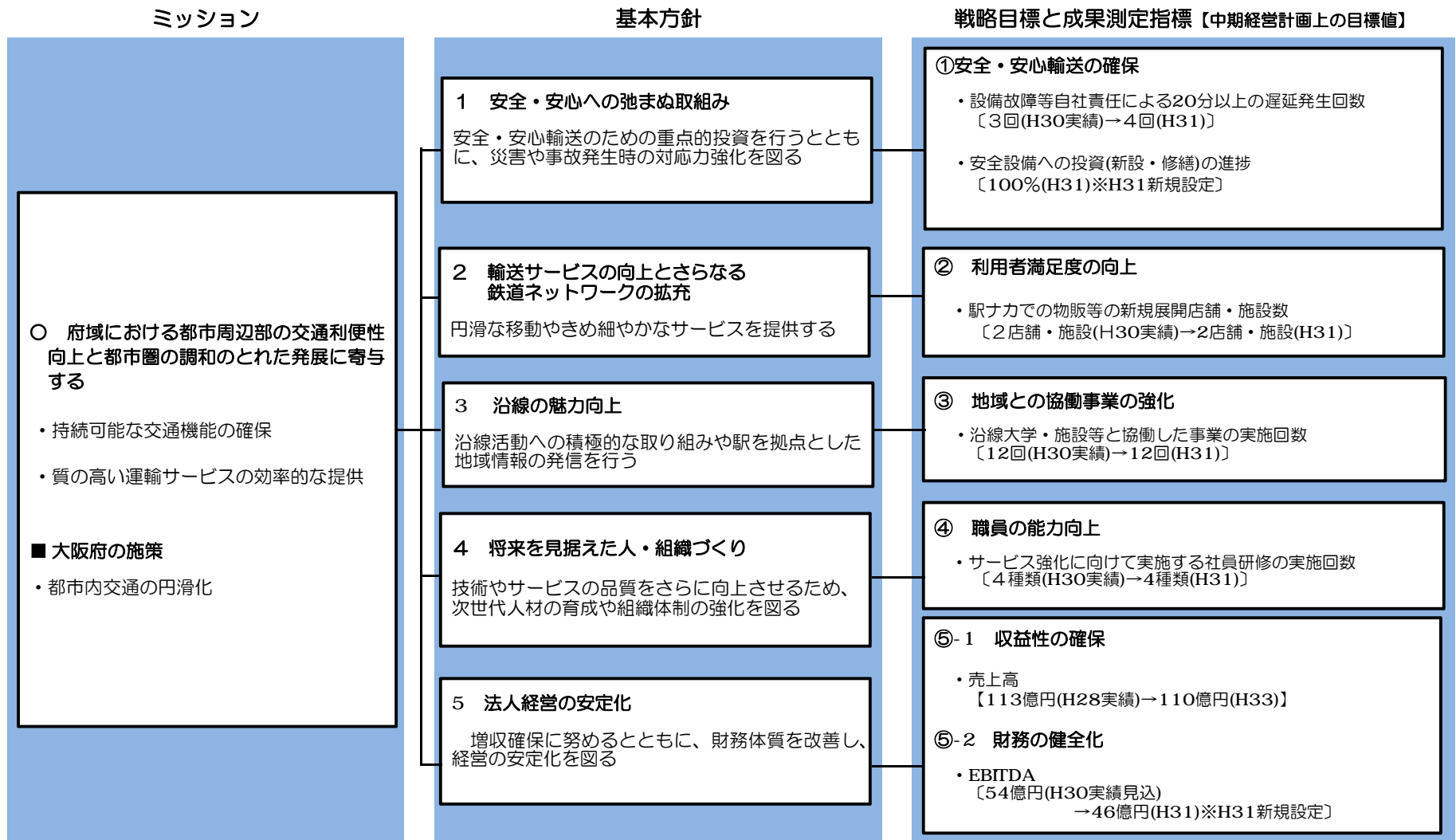


法人名	大阪高速鉄道株式会社
作成（所管課）	都市整備部交通道路室都市交通課

○ 経営目標設定の考え方



○ 平成30年度の経営目標達成状況及び平成31年度目標設定表

I. 最重点目標(成果測定指標)																										
戦略目標	成果測定指標	新規	単位	ウエイト (H30)	H29実績	H30目標	H31目標	ウエイト (H31)	中期経営計画 (H29～H33)		H31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]			H31目標	最終年度 目標																
① 安全・安心輸送の確保	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	2	4	↓4	30	-	-	<ul style="list-style-type: none"> 鉄道事業者にとって定時運行を含めた安全・安心輸送が最大の使命である。 そのため、維持補修(分岐器、ATC/TD、車両改修、運輸管理システム付帯設備等)により安全確保並びに定時運行に努めているものの、開業29年を経過し経年劣化等により故障発生リスクは年々高まっている。 しかしながら、設備故障等による遅延は社会に重大な影響を及ぼすことから、自社責任による20分以上の遅延を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。 															
	安全設備への投資(新設・修繕)の進捗 (進捗率=実績項目数/予定項目数)	☆	%	-	-	-	100	10	-	-	<ul style="list-style-type: none"> 安全設備への投資の状況を把握する上では、計画における設備投資の実施状況の進捗を示すことで、より直接的に投資状況を測定することが可能となる。 上記目標を達成するため、下記の5項目を本年度の重点取組項目と定め、その進捗率を目標とした。 ・車両ゴムブロック落下防止対策(全編成) ・行先案内板落下防止対策(全駅) ・可動式ホーム柵の設置(7駅) ・ATC/TD装置の更新(3機器室) ・非常用脱出シューターの搭載(1編成) (下記具体的活動事項参照) 															
法人経営者の考え方(取組姿勢・決意)									具体的活動事項																	
最重点とする理由、経営上の位置付け	<p>○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・ソフト両面から強化を図り、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>									<p>①安全・安定輸送確保のための重点的設備投資</p> <p>○大阪府北部地震被災検証委員会の検証結果に基づき、早急に車両や電気設備の設計見直しや計画的な修繕を行う。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>主な設備投資</th> <th>備 考</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>車両ゴムブロック落下防止対策</td> <td>地震対応、全編成。</td> </tr> <tr> <td>行先案内板落下防止対策</td> <td>地震対応、全駅。</td> </tr> <tr> <td>可動式ホーム柵の設置</td> <td>2018～22設備予定 2019は7駅(門真市、南茨木、空港、豊池、山田、万博、彩都西)</td> </tr> </tbody> </table> <p>※その他、碍子落下防止対策・地震被災推定システムの構築検討。</p> <p>○中期経営計画の設備投資計画に基づき、新技術の導入を行う。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>主な設備投資</th> <th>備 考</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ATC/TD装置の更新 (予定信号機能付き)</td> <td>2015～2020で10機器室を更新。 2019は3機器室(車庫・南茨木・門真市)</td> </tr> <tr> <td>非常用脱出シューターの搭載</td> <td>1編成</td> </tr> </tbody> </table>			主な設備投資	備 考	車両ゴムブロック落下防止対策	地震対応、全編成。	行先案内板落下防止対策	地震対応、全駅。	可動式ホーム柵の設置	2018～22設備予定 2019は7駅(門真市、南茨木、空港、豊池、山田、万博、彩都西)	主な設備投資	備 考	ATC/TD装置の更新 (予定信号機能付き)	2015～2020で10機器室を更新。 2019は3機器室(車庫・南茨木・門真市)	非常用脱出シューターの搭載	1編成
主な設備投資	備 考																									
車両ゴムブロック落下防止対策	地震対応、全編成。																									
行先案内板落下防止対策	地震対応、全駅。																									
可動式ホーム柵の設置	2018～22設備予定 2019は7駅(門真市、南茨木、空港、豊池、山田、万博、彩都西)																									
主な設備投資	備 考																									
ATC/TD装置の更新 (予定信号機能付き)	2015～2020で10機器室を更新。 2019は3機器室(車庫・南茨木・門真市)																									
非常用脱出シューターの搭載	1編成																									
最重点目標達成のための組織の課題、改善点	<p>【最重点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</p> <p>設備の維持修繕により安全確保並びに定時運行に努めてきたものの、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ことに加えて、大阪府北部地震被災検証委員会で耐震性の強化・安全性向上のための対策と検討の方針が示されたことから、大規模災害・事故等への対応も必要となっている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・大規模災害・事故等への対応力強化 ・設備の老朽化による故障発生時の増加 ・事故発生時の案内不足 ・代替輸送の重要性 <p>【最重点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"> ・大阪府北部地震被災検証委員会の検証結果に基づく対応 ・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>○安全・安定輸送確保のための鉄道設備の強化</p> <ul style="list-style-type: none"> ・開業29年を経過し、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。 <p>○大規模災害・事故等への対応力強化</p> <ul style="list-style-type: none"> ・大阪府北部地震被災検証委員会の検証結果を踏まえ、地震への対応力を強化する。 ・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。 <p>○安全・安心を支える人材づくり</p> <ul style="list-style-type: none"> ・次世代の人材育成及び技術継承に取り組む。 									<p>②大規模災害・事故等への対応力強化</p> <p>○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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・沿線の消防署や警察署、大阪府等と連携した非常時合同訓練 ・テロ対応訓練 ・情報伝達訓練 ・大規模停電を想定した対応訓練 等 <p>○災害時にお客さまにわかりやすい情報案内(インバウンド利用含む)ができるよう迅速な情報収集を行い、きめ細やかな情報発信に向けた仕組みを強化する。</p> <p>③安全・安心を支える人材づくり</p> <p>○過去の災害や輸送障害事象を次世代に継承できる研修を行い、人材育成を行う。</p>																

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 (H30)	H29実績	H30目標	H31目標	ウエイト (H31)	中期経営計画 (H29~H33)		H31目標設定の考え方 (数値の概観) ※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]			H31目標	最終年度 目標		
② 利用者満足度の向上	駅ナカでの物販等の新規展開店舗・施設数	店舗・ 施設	10	-	2	2	10	-	-	・お客さまのニーズに応えるため、要望がある駅ナカでの物販等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。	・お客さまのニーズを選定し、すみやかに設計・工事等を行い、年度内の完成を目指す。
					2						
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	12	12	12	10	-	-	・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する。	・沿線地域の活性化によってお客さまの利用促進を図るため、万博記念公園90周年、大阪空港等と連携を行う。 ・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	4	10	-	-	・多様化する利用者への対応力を強化し、ワンランク上のサービスを提供することを目指す。 ・H31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バイラルアップを目指す。	・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、通常の安全保安要員としての研修、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)

⑤-1 収益性の確保	売上高	億円	20	112	111	114	20	110	110	・H30年度は地震、台風の影響があったものの、沿線開業や大阪空港のリニューアル、休日の良天候による増収効果があり、H29年度の実績を上回る見込みとなっている。 ・H31年度は天候や空港リニューアルの反動減も見込まれ、また大阪府内の人口減少傾向に鑑みると予断を許さない状況にあるが、H30年度を上回ることを目標とする。	・新たなお客さまサービスの実施や万博記念公園・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。
					[113]						
⑤-2 財務の健全化	EBITDA (営業損益+減価償却費+固定資産除却費+ 長期前払費用)	☆ 億円	-	(58)	-	↓46	10	-	-	・新たなお客さまサービスなどの需要喚起策や駅ナカ事業の強化により、売上高の増加を見込むものの、昨年発生した大阪府北部地震の影響のため修繕費などの増加を考慮した目標値とする。	・新たなお客さまサービスの実施による利用者増加や、駅ナカの充実など積極的な兼業展開による増収を図る。 ・大阪府北部地震の影響により修繕費などは増加するものの、効率的な運営により経費の削減にも努める。
					([54])						
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	20.2	22	-	-	-	-		
					[20.5]						
安全・サービスへの投資	設備投資額	億円	10	23	60	-	-	50	H29~H33 計290億円	-	-
					[×56]						

【凡例】

- ・☆はH31年度からの新規項目
- ・×は目標値未達成
- ・↓は前年度実績比マイナスの目標値
- ・[]内の数値は、参考として記入した実績見込値
- ・()内の数値は、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

法人名

大阪高速鉄道株式会社

CS調査の実施概要

○平成30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	<ul style="list-style-type: none"> ・結節駅、終端駅等9駅でのアンケート調査 ・WEB調査 	<ul style="list-style-type: none"> ・大阪モノレールにご乗車いただいたお客さま ・ご乗車いただいてない方で、大阪府、兵庫県、京都府在住の方（WEB） 	<ul style="list-style-type: none"> ・アンケート： 配布6,910枚 回収3,284枚 ・WEB： 利用者434サンプル 未利用者440サンプル 	<ul style="list-style-type: none"> ・アンケート調査：H31.2.3～2.4 ・WEB調査：H31.2.3～2.10

実施結果の主な内容	実施結果を踏まえた取組	H31年度にめざす状態
<ul style="list-style-type: none"> ・現在当社を利用されているお客さまに対して、当社のサービス施策についての評価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を行った。 ・満足度については、「駅構内の設備・環境」（81.0%）、「駅係員・運転士の案内・対応」（78.2%）、「車内の設備・環境」（75.5%）が高い評価を得た。 ・満足度については、「駅構内の設備・環境」「駅係員・運転士の案内・対応」「車内の設備・環境」の「満足+やや満足」の平均が78.2%あり、具体的にはそれぞれトイレ、身だしなみ・言葉遣い、乗り心地が高評価を得ている（「不満足+やや不満足」の平均は3.1%）。 ・駅ナカでの店舗・施設のニーズとしては、コンビニ等の物販を除き、「コーヒー専門店」（38.6%）、「宅配便ロッカー」（22.0%）、「スイーツを提供する店舗」（18.0%）が多かった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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、昨年度に引き続きアンケート調査で要望のあった駅ナカでの物販等について新規展開を図る。 	<ul style="list-style-type: none"> ・お客さまから要望のあった駅ナカでの物販等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。

○平成31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	<ul style="list-style-type: none"> ・結節駅、終端駅等9駅でのアンケート調査 ・WEB調査 	<ul style="list-style-type: none"> ・大阪モノレールにご乗車いただいたお客さま ・ご乗車いただいてない方で、大阪府、兵庫県、京都府在住の方（WEB） 	未定	未定

■ 目標値未達成の要因について

〔1〕

H30年度の 成果測定指標	単位	H30年度の 目標値	H30年度の 実績値〔見込値〕
設備投資額	億円	60	〔56〕

未達成の要因と分析

・H30年度の設備投資にかかる実績の減少は、主に運管付帯設備の更新工事について、前年度（H29年度）の遅れ（一体的更新としたことによる発注遅れ）の影響や、放送設備の仕様検討の際に新たに詳細設計が必要となる機能が発見され、仕様検討および製作期間に変更が生じたため工期変更を行い、H30年度の出来高の一部をH31年度に持ち越したことなどによるもの。

今後の改善方策

・執行管理を適切に行い、設備の新設や修繕を図る。

法人名	大阪高速鉄道株式会社
-----	------------

■ 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

H30年度の成果測定指標	単位	H30年度の目標値
設備投資額	億円	60

●変更後

H31年度の成果測定指標	単位	H31年度の目標値
安全設備への投資（新設・修繕）の進捗 （最重点目標のプロセス指標）	%	100

<p>成果測定指標の変更（廃止）を希望する理由</p>	<p>・当社としては、定時運行を含めた安全・安心輸送が最大の使命である。が最大の使命であると考えており、安全設備への投資は着実に実行しなければならない。</p> <p>・安全設備への投資の状況を把握する上では、計画における設備投資の目的を満たす設備の新設・修繕項目の実施状況の進捗を示すことで、より直接的に投資状況を測定することが可能となる。</p> <p>（なお、安全設備への投資は、安全・安心輸送に直結するものであることから、本指標は、戦略目標「安全・安心輸送の確保」のプロセス指標とする。）</p>
------------------------------------	--

〔2〕

●変更前

H30年度の成果測定指標	単位	H30年度の目標値
売上高に占める人件費割合 （人件費/売上高）	%	22

●変更後

H31年度の成果測定指標	単位	H31年度の目標値
EBITDA（営業損益+減価償却費+固定資産除却費+長期前払費用）	億円	46

<p>成果測定指標の変更（廃止）を希望する理由</p>	<p>・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、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。</p> <p>・昨今、中期経営計画策定時の予測よりも売上高が順調であり、計画上の数値を充分満たす状況にある。</p> <p>・財務の健全化を示す成果測定指標としては、一般に、営業損益等などの直接的な指標が使われているが、安全・安心輸送を確保するため、設備投資に力点を置く当社の状況を鑑みると、営業損益に減価償却を戻した数値であるEBITDA性は、会社の経営安定性を示すことができうる、よりふさわしい指標である。</p> <p>・したがって、人件費割合に替えてEBITDAを財務の健全化の指標とする。</p>
------------------------------------	---

■ 平成30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	H30年度の実績値〔見込値〕	H31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

・常に適切な保守点検を行っているものの、平成2年6月開業からまもなく30周年を迎える中、設備の経年劣化等に伴う故障発生リスクが年々高まっている。

・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。

・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の設備更新を順次行っているところであり、過去の発生件数を考慮して、4回以内に抑えることを目標とする。

〔2〕

成果測定指標	単位	H30年度の実績値〔見込値〕	H31年度の目標値
駅ナカでの物販等の新規展開店舗・施設数	店舗・種類	2	2

マイナス（現状維持）目標の考え方

・お客さまの満足度向上に向けたサービスの拡充とともに、運輸収入以外の収入拡充も睨み、駅ナカ物販の新規展開を図ることとしている。

・そのため、H30年度より駅ナカでの物販の新規展開店舗・施設数を新たな成果測定指標とし、その目標を2店舗・施設とした。

・店舗等を開業するにあたっては、初期投資等のコスト面だけでなく、軌道法や道路法に基づく認可調整および工事調整が必要であり、また、昨今の人手不足の中、店員の確保や教育等に時間を要することから、単年度設置が可能な店舗数等は最大2店舗・施設と考える。

・引き続き、お客さまのニーズに対応するため、上記スケジュールを考慮し、2店舗・施設を目標とする。

<参考>

H30年度実績

・H30.4 蛸池駅 テナント（弁当屋）

・H31.1 南茨木駅 コンビニ（セブンイレブン）

■ 平成30年度実績比 マイナス（現状維持）目標の考え方について

〔3〕

成果測定指標	単位	H30年度の実績値(見込値)	H31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

・沿線地域の活性化によってお客さまの利用促進を図ることとしている。
 ・協働事業は、新規立ち上げのみならず、継続して事業を遂行していくことが非常に難しい。また、過去実施したイベントについても継続に尽力したにも関わらず中止になった事例があること、また、実施回数を増やすよりその時々のアピールポイント（例えばガンバ大阪、万博記念公園、大阪空港等）をうまく活用し新しい内容を展開していくことを重視していることから、継続できない場合の新規獲得も含めて、**H30年度目標値を維持することとする。**

〔4〕

成果測定指標	単位	H30年度の実績値(見込値)	H31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

・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、**H31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

■ 平成30年度実績比 マイナス（現状維持）目標の考え方について

〔5〕

成果測定指標	単位	H30年度の実績値(見込値)	H31年度の目標値
EBITDA（営業損益+減価償却費+固定資産除却費+長期前払費用）	億円	〔54〕	46

マイナス（現状維持）目標の考え方

・新たなお客さまサービスなどの需要喚起策や駅ナカ事業の強化により、売上高の増加を見込むものの、昨年発生した大阪府北部地震の影響のため修繕費などの増加を考慮した目標値とする。