

多摩都市モノレール株式会社

経営改革プラン改訂版（2019年度）

1. 経営情報

1 基礎情報

平成30年8月1日現在

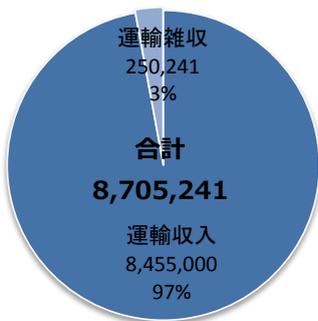
| | | | | |
|------------|--|---|-------------------------|------------|
| 団体名 | 多摩都市モノレール株式会社 | | | |
| 所管局 | 都市整備局 | | | |
| 設立年月日 | 昭和61年4月8日 | | | |
| 設立後の主な沿革 | 平成2年11月 第Ⅰ期工事着手(立川北～上北台) 平成3年11月 第Ⅱ期工事着手(多摩センター～立川北) 平成10年11月 第Ⅰ期区間開業 平成12年1月 第Ⅱ期区間開業 平成16年8月 運賃改定 平成26年4月 運賃改定 | | | |
| 所在地 | 東京都立川市泉町1078-92 | | | |
| 発行株式数 | 1,008,780 | 株 | 資本金 | 100,000 千円 |
| 都持株数 | 805,704 | 株 | | |
| 都持株比率 | 79.9 | % | | |
| 他の出資団体の持株数 | 沿線5市 | | 33,060 | 株 |
| | 民鉄3社 | | 89,760 | 株 |
| | 銀行等13団体 | | 80,256 | 株 |
| | その他 _____ 団体 | | | 株 |
| その他資産 | ・運営基地(立川市泉町1078-92) | | | 等 |
| 役職員数 | | | | |
| 常勤役員数 | 3 | 人 | (うち都派遣職員 0 人、都退職者 2 人) | |
| 常勤職員数 | 215 | 人 | (うち都派遣職員 10 人、都退職者 1 人) | |
| 非常勤職員数 | 13 | 人 | | |
| 団体の使命 | 多摩をつなぐモノレール事業者として、安全を最優先にお客様から信頼され喜ばれる交通サービスを実現し、多摩地域の魅力と活力の向上に貢献すること。 | | | |
| 事業概要 | 多摩都市モノレールの運行 | | | |

| 主要事業全体像 (平成29年度決算) (単位:千円) | 区 分 | 売上高 | 構成割合 | 営業費用 | 構成割合 |
|----------------------------------|--------|-----------|-------|-----------|-------|
| | 事業全体 | 8,705,241 | 100% | 6,770,723 | 100% |
| | 旅客運送事業 | 8,455,000 | 97.1% | 6,656,292 | 98.3% |
| | 付帯事業 | 250,241 | 2.9% | 114,431 | 1.7% |
| | | | | | |
| | | | | | |

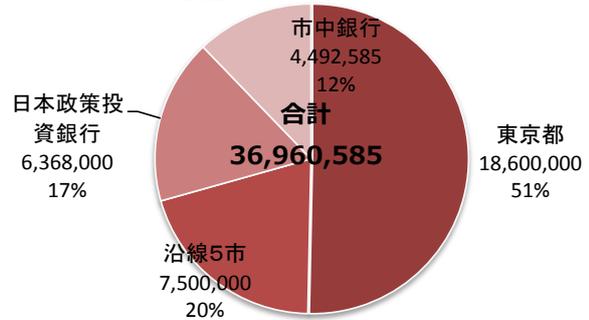
平成29年度 決算情報

※計数処理の関係で合計が合わない場合があります。

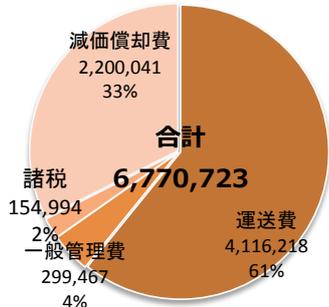
営業収益内訳(単位:千円)



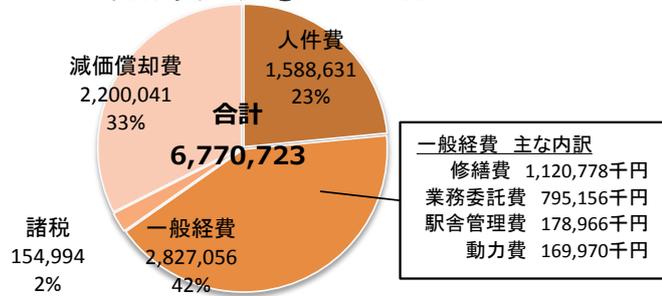
長期借入金内訳(単位:千円)



営業費内訳①(単位:千円)



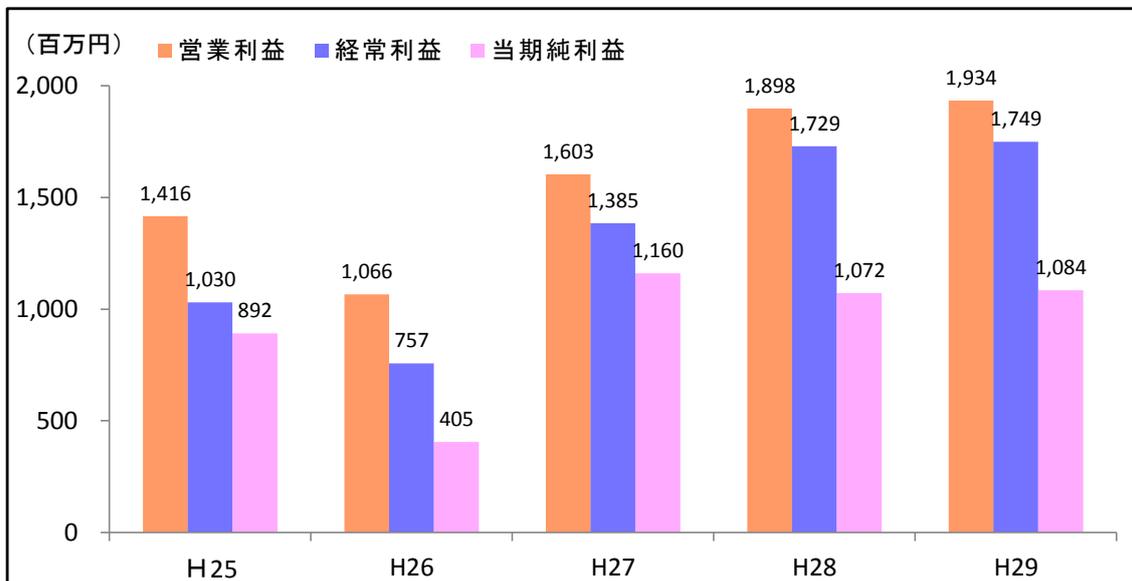
営業費内訳②(単位:千円)



一般経費 主な内訳

| | |
|-------|-------------|
| 修繕費 | 1,120,778千円 |
| 業務委託費 | 795,156千円 |
| 駅舎管理費 | 178,966千円 |
| 動力費 | 169,970千円 |

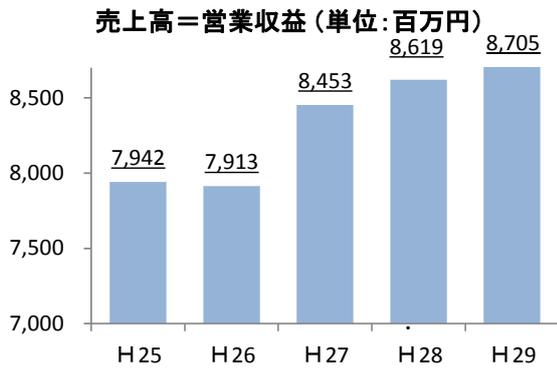
営業利益・経常利益・当期純利益の推移



2 平成25年度以降の事業実施状況

《「売上高」、「都財政受入額」、「職員数」の推移からの分析》

2-1 売上高から見る事業動向

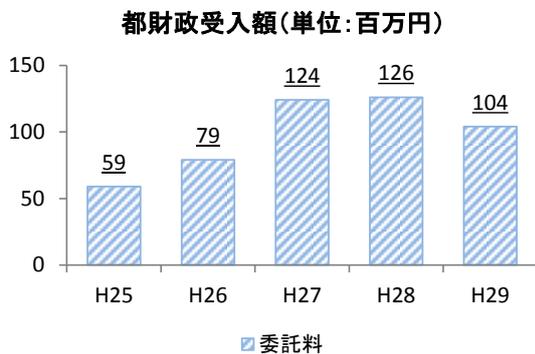


・消費増税の影響でH26は前期比マイナスであるが、沿線開発の進展や雇用環境の改善等により営業収益は全体的に増加傾向。

・特に、駅直結の大規模商業施設がH27年12月に開業したことにより、H27は前期比6.8%増、H28は2.0%増、H29は1.0%増。

・H30以降も多摩地域の人口増と同程度の伸び率で推移するものと想定している。

2-2 都財政受入額の推移から見る都施策との連動性(参考)



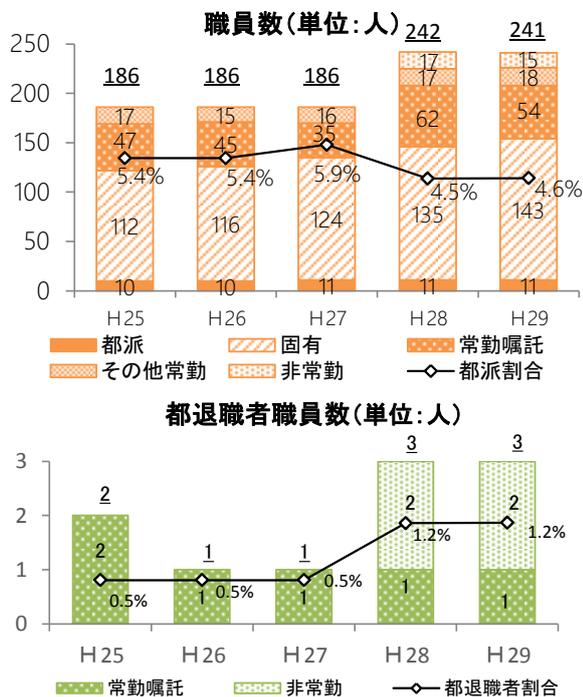
・当社における都財政受入額は、すべて都所有のインフラ部の大規模修繕工事の委託料である。

・都受託工事は再委託するため、損益計算書(営業外収益)上では、受託手数料(受託工事の数%)のみが計上される。

・毎年の受入額は、東京都策定の大規模修繕計画に基づき、当社と都が協定を結び、決定される。

・施設の更新時期を迎えているため、財政受入額は増加傾向。

2-3 職員数の推移から見る経営状況



・H28から社員定数に契約社員(常勤嘱託を含む)と再雇用・臨時社員(非常勤を含む)を含めることとなり、名目上は大幅増であるが、実質的には微増。

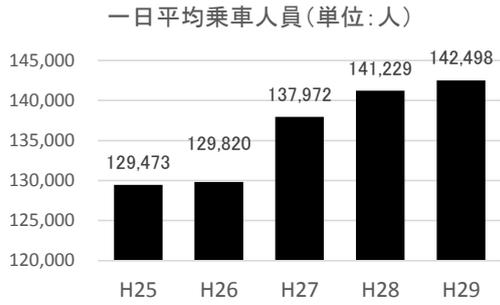
・都派は、都との連絡調整に携わる役割、及び、施設設備の修繕・更新に係る技術要員として在籍しており、過去5年間で人数はほぼ変化なし。固有社員は微増しているため、都派割合は減少傾向。

・都退職者は、大規模修繕等に係る技術要員として、1～3人で推移している。

| 事業分野 | 運輸事業 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------|--|-----|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-----|-------|--|-------|-------|-----|-------|-----|-------|-------|------|-------|-----|-------|-------|-----|-------|------|-------|-------|--|----|---|---|------|-----|----|-----|----|---|---|------|---|
| 事業概要 | 多摩都市モノレールの整備・運営・運行(上北台駅～多摩センター駅間) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 各指標に基づく分析 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 売上高 | <p style="text-align: center;">運輸事業にかかる売上高(単位:百万円)</p> <table border="1"> <caption>売上高 (百万円)</caption> <thead> <tr><th>年度</th><th>売上高</th></tr> </thead> <tbody> <tr><td>H25</td><td>7,729</td></tr> <tr><td>H26</td><td>7,696</td></tr> <tr><td>H27</td><td>8,219</td></tr> <tr><td>H28</td><td>8,377</td></tr> <tr><td>H29</td><td>8,455</td></tr> </tbody> </table> | 年度 | 売上高 | H25 | 7,729 | H26 | 7,696 | H27 | 8,219 | H28 | 8,377 | H29 | 8,455 | <ul style="list-style-type: none"> ・H26は消費増税の影響で前期比マイナスであるが、沿線開発の進展や雇用環境の改善等により営業収益は増加傾向。 ・特に、駅直結の大規模商業施設がH27.12月に開業したことにより、H27は大幅に増加。 ・H29以降は多摩地域の人口増と同程度の伸び率で推移するものと想定している。 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 年度 | 売上高 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| H25 | 7,729 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| H26 | 7,696 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| H27 | 8,219 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| H28 | 8,377 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| H29 | 8,455 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 事業費用 | <p style="text-align: center;">運輸事業における費用(単位:百万円)</p> <table border="1"> <caption>事業費用 (百万円)</caption> <thead> <tr><th>年度</th><th>人件費</th><th>外注費</th><th>その他</th><th>合計</th></tr> </thead> <tbody> <tr><td>H25</td><td>1,236</td><td>576</td><td>1,744</td><td>3,557</td></tr> <tr><td>H26</td><td>1,220</td><td>625</td><td>1,920</td><td>3,765</td></tr> <tr><td>H27</td><td>1,314</td><td>682</td><td>1,891</td><td>3,888</td></tr> <tr><td>H28</td><td>1,360</td><td>663</td><td>1,811</td><td>3,835</td></tr> <tr><td>H29</td><td>1,391</td><td>795</td><td>1,930</td><td>4,116</td></tr> </tbody> </table> | 年度 | 人件費 | 外注費 | その他 | 合計 | H25 | 1,236 | 576 | 1,744 | 3,557 | H26 | 1,220 | 625 | 1,920 | 3,765 | H27 | 1,314 | 682 | 1,891 | 3,888 | H28 | 1,360 | 663 | 1,811 | 3,835 | H29 | 1,391 | 795 | 1,930 | 4,116 | <ul style="list-style-type: none"> ・固有社員の増員や勤続年数増により、人件費は増加傾向。 ・老朽化に伴う設備修繕・更新の増加により、修繕費や施工管理業務に係る外注費は増加傾向。 ・売上高人件費率は、例年16～17%で推移しており、同業他社と比較し、低水準である。 | | | | | | | | | | | | |
| 年度 | 人件費 | 外注費 | その他 | 合計 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| H25 | 1,236 | 576 | 1,744 | 3,557 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| H26 | 1,220 | 625 | 1,920 | 3,765 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| H27 | 1,314 | 682 | 1,891 | 3,888 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| H28 | 1,360 | 663 | 1,811 | 3,835 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| H29 | 1,391 | 795 | 1,930 | 4,116 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 再委託費 | <ul style="list-style-type: none"> ・当社における都財政受入額は、すべてインフラ部の大規模修繕工事委託料である。 ・都受託工事は全て再委託するが、損益計算書には計上されない。 ・毎年の受入額は、東京都策定の大規模修繕計画に基づき、当社と都が協定を結び、決定される。 ・施設の更新時期を迎えているため、財政受入額は増加傾向。 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 職員構成 | <p style="text-align: center;">運輸事業における社員数(単位:人)</p> <table border="1"> <caption>職員構成 (人)</caption> <thead> <tr><th>年度</th><th>都派</th><th>固有</th><th>常勤嘱託</th><th>その他常勤</th><th>非常勤</th><th>都派割合</th></tr> </thead> <tbody> <tr><td>H25</td><td>17</td><td>101</td><td>47</td><td>2</td><td>0</td><td>1.2%</td></tr> <tr><td>H26</td><td>15</td><td>103</td><td>45</td><td>3</td><td>0</td><td>1.8%</td></tr> <tr><td>H27</td><td>16</td><td>109</td><td>35</td><td>4</td><td>0</td><td>2.4%</td></tr> <tr><td>H28</td><td>15</td><td>120</td><td>62</td><td>4</td><td>0</td><td>1.8%</td></tr> <tr><td>H29</td><td>16</td><td>122</td><td>53</td><td>5</td><td>0</td><td>2.3%</td></tr> </tbody> </table> | 年度 | 都派 | 固有 | 常勤嘱託 | その他常勤 | 非常勤 | 都派割合 | H25 | 17 | 101 | 47 | 2 | 0 | 1.2% | H26 | 15 | 103 | 45 | 3 | 0 | 1.8% | H27 | 16 | 109 | 35 | 4 | 0 | 2.4% | H28 | 15 | 120 | 62 | 4 | 0 | 1.8% | H29 | 16 | 122 | 53 | 5 | 0 | 2.3% | <ul style="list-style-type: none"> ・H28から社員定数に契約・再雇用・臨時社員を含めたため、名目上は大幅増だが、実質的には微増。 ・各区分の役割 都派＝経営管理、技術支援 固有＝自立・持続的経営を目指す上での中心的役割 常勤嘱託(民鉄派遣・契約)＝技術支援、人材支援 その他常勤＝運転士候補者 非常勤(再雇用・臨時)＝固有化推進にあたっての調整 |
| 年度 | 都派 | 固有 | 常勤嘱託 | その他常勤 | 非常勤 | 都派割合 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| H25 | 17 | 101 | 47 | 2 | 0 | 1.2% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| H26 | 15 | 103 | 45 | 3 | 0 | 1.8% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| H27 | 16 | 109 | 35 | 4 | 0 | 2.4% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| H28 | 15 | 120 | 62 | 4 | 0 | 1.8% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| H29 | 16 | 122 | 53 | 5 | 0 | 2.3% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

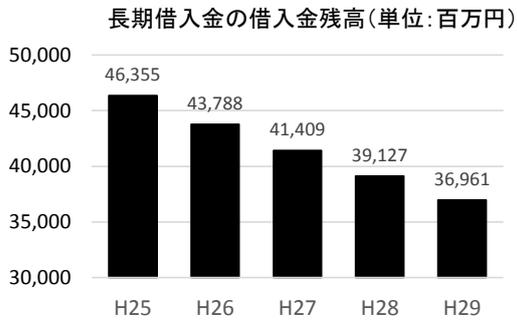
主な事業成果

事業成果①



- ・一日平均乗車人員は沿線開発の進展等により増加。
- ・多摩の都市間を結ぶ交通として、交通利便性の向上に貢献している。

事業成果②



<借入金総額>
 東京都:18,600百万円 沿線市:7,500百万円
 日本政策投資銀行:48,500百万円
 その他市中銀行:48,500百万円
 <借入金残高(H29年度末現在)>
 東京都:18,600百万円 沿線市:7,500百万円
 日本政策投資銀行:6,368百万円
 その他市中銀行:4,492百万円
 経営努力による運輸収入等の増加、効率的な設備投資等により、返済計画どおり着実に返済を行っている。完済の年度が近づいており、平成25年度をピークに、年度あたりの返済額は減少している。

2. 団体経営に関する現状分析・評価

【SWOT分析】

| | | 機会（ニーズの増加・役割の増大） | 脅威（ニーズの減少・役割の縮小） |
|------|------|---|--|
| 外部環境 | | <p>（社会経済・社会変化）</p> <ul style="list-style-type: none"> 沿線開発の進展（基地跡地における区画整理事業） 沿線に大学、研究施設が多い 東京 2020 大会による外国人旅行客の増加 <p>（ステークホルダー）</p> <ul style="list-style-type: none"> 自治体から延伸の要請があり、延伸が実現した場合、集客機会が増大 「集約型都市構造」を目指したまちづくりの動き <p>（競合他社）</p> <ul style="list-style-type: none"> 競合路線の不在（東西に走る交差路線を南北に結びネットワーク化する唯一の存在） | <p>（社会経済・社会変化）</p> <ul style="list-style-type: none"> 沿線施設の撤退、都心回帰 人口減少社会の到来 増税による不景気、運賃上昇 ネット広告の拡大による交通広告業界の売上減少 <p>（ステークホルダー）</p> <ul style="list-style-type: none"> 自治体から延伸の要請があり、延伸が実現した場合、コストが増大 |
| | 内部環境 | | <p>（人的資源）</p> <ul style="list-style-type: none"> 都及び民鉄からの技術的及び人的な支援 固有社員の成長深化 沿線自治体、交差路線との良好な関係構築 <p>（物的資源）</p> <ul style="list-style-type: none"> 高度な安全性及び定時性 駅の多さ＝集約型都市の核となる 眺望の良さ、観光的要素 視認性の高いデザイン <p>（財務的資源）</p> <ul style="list-style-type: none"> 安定的な運輸収入 人件費率の低さ |
| | | 強み | 弱み |

3. 自己分析を踏まえた経営課題

① 資金需要への対応

当社は2016年度末時点で100億円超の資金残高を有する一方で、次期中期経営計画(2018～2021年度)期間中においては123億円の借入金返済を予定している(長期借入金の合計391億円)。このことを踏まえ、経営改革プラン期間である今後3年間については、将来にわたって安定的で持続的な経営を続けていくため、97億円(2018年度34億円、2019年度33億円、2020年度30億円)の借入金返済や老朽化した施設設備の修繕・更新をしつつも、原則として新規借入れは想定せず事業を継続していくことを課題としている。

② 人事制度と組織体制

開業から20年近く経過し、乗車人員の大幅な増加や中核社員の固有化の進展など当社を取り巻く経営環境が大きく変化した一方で、これまで経営の安定化を第一の目標としていたため、人事制度や組織体制について抜本的な見直しができなかった。そのため、有期契約雇用を主とした採用のため優秀な人材を引き付けにくいことや、期待役割を示さない等級制度のため業績評価が不明瞭で意欲向上に繋がらないなど人事制度上の課題が顕在化している。

③ お客様サービスの向上

引き続きより多くのお客様にご利用いただくために不断のサービス向上により利便性・快適性を高めていくことが不可欠である。開業以来本格的なダイヤ改正を行っていないため、初電が遅く終電が早いことに対して改善を求める意見がお客様から寄せられているほか、年々混雑率は上昇してきている。また、無人駅が存在するため、駅の安全管理の強化や、障がいをお持ちの方をはじめとしたお客様の利便性の向上が課題である。施設・設備の老朽化への対応も急務であり、これらの諸課題を解決するために、お客様サービスの向上に向けた取組が必要である。

④ 沿線地域との連携

今後の人口減少下において、当社が自立的・持続的な経営を続けていくためには、地域との連携を今まで以上に強化し、沿線地域とともに発展していくことが不可欠である。不動産を有しない当社が多摩地域の発展に寄与するためには、車体や駅舎を有効活用し、唯一の南北路線である強みを生かした連携施策が求められる。また、モノレール・新交通システムにおいて、当社は全国一の輸送人員実績を有しながらも、都内在住者からの認知度が78.5%と他社(※)と比較し低水準であり、都内におけるプレゼンスが不十分である。

※ゆりかもめ97.0%、東京モノレール95.2%、りんかい線91.0%、日暮里舎人ライナー82.7%
都内在住18～60歳の男女1,205人に対するインターネット調査によるもの(当社調べ)

4. 経営課題解決のための戦略

① 安定した収益の確保と健全な財務体質づくり

今後3年間において、運輸収入、付帯事業収入、設備投資費の方針を定め、これら方針に基づく事業運営により、第2期中期経営計画期間中(2022~2024)に見込まれる新規借入金を想定しながら、自己資本比率50%以上、売上高営業利益率20%台維持を実現する。

② 将来を担う人材の育成と組織の強化

開業以来、経営状況や社員構成が大きく変化する中で、人事制度や組織体制については抜本的な見直しを行っておらず、様々な弊害が生じている。そのため、人事制度と組織体制の一体的な見直しを行い、やりがいや働きやすさを感じられる人事制度及び職場環境の整備、機能的な会社組織の構築に取り組む。

③ 利便性・快適性及びわかりやすさの向上によるお客様サービスの強化

今後の人口減少が見込まれる状況においても良好な経営を維持していくには、お客様の期待に応えるサービスを充実させ、より多くのお客様にご利用いただき、それによって生じる利益により更なるサービス向上に投資する、という好循環を作り出す必要がある。そのため、乗車人員の大幅増を踏まえたダイヤの見直しや、外国人観光客や障害をお持ちの方のご利用を想定した案内サービスの改善、施設・設備の更新による安全かつ快適な移動空間の創出等、お客様サービスの向上策を多面的に実施していく。

④ 沿線地域との連携と広報機能強化

多摩地域を南北に結ぶ公共交通機関として地域とともに発展していくため、地域連携事業について戦略的に取り組む体制を整備するとともに、当社とその沿線地域の価値を高める取組や沿線地域の活性化に寄与する取組を行っていく。また、2019年の開業20周年記念を起爆剤として、内外にこれまでの多摩地域への貢献や今後の会社及び多摩地域の発展可能性を訴求し、強力にPRしていく。

5. 2020年までの3年間の取組事項

① 安定した収益の確保と健全な財務体質づくり

【3年後の到達目標】

以下の取組を行うことにより、収益性及び財務の健全性を高めていく。

【収益性】売上高営業利益率 20%台を維持（2016年度:22%、2015:18%、2014:13%、2013:17%、2012:12%）

【健全性】自己資本比率 50%以上を達成（2016年度:42%、2015:40%、2014:38%、2013:37%、2012:35%）

| 個別取組事項 | 2018年度 | | 2019年度 | 2020年度 | 改訂の考え方 |
|------------------------|---|---|--|---|--|
| | 計画 | 実績値(11月末時点) | | | |
| 運輸収入の 安定的な確保 | 対前年度比 0.3%増 8,450百万円 お客様サービスの向上や地域連携、広報機能強化により、利用者の増加を図る。 | 2018年度中間決算 4,347百万円(対前年同期比0.6%増) ※2017年度中間決算 4,322百万円 | 対2018年度決算見 込比0.3%増 8,530百万円 お客様サービスの向上や地域連携、広報機能強化により、利用者の増加を図る。 | 対前年度比 0.3%増 8,555百万円 お客様サービスの向上や地域連携、広報機能強化により、利用者の増加を図る。 | 2019年度及び2020年度の目標値算定にあたって、2018年度の運輸収入決算見込額を使用した。 |
| 付帯事業収入 の維持 | 240百万円 ・新たな広告代理店との契約 ・広告新商品開発 ・グッズ販促（HPクレジット決済機能の追加等） ・駅構内の商業利用の拡充（宅配ボックス・駅構内ATMの設置、拡充） | 2018年度中間決算 130百万円(対前年同期比6.1%増) ※2017年度中間決算 122百万円 ・既存の広告代理店との関係強化 ・広告新商品開発 ・グッズ販促（出張販売、20周年グッズの発売） ・駅構内の商業利用の拡充（宅配ボックス9駅増設、立川南駅のコンビニ増床） | 対2018年度決算見 込比3%増 243百万円 ・広告代理店による沿線地域の営業ネットワーク構築 ・広告新商品開発 ・グッズ販路拡大（沿線行事に合わせた新規出店等） ・駅舎大規模改修に伴う駅構内の商業利用の拡充（コンビニスペース、広告スペースの拡充等） | 対前年度比 3%増 250百万円 ・広告新商品開発 ・グッズ新規開発検討 ・前年度取組の検証をふまえた駅舎大規模改修に伴う駅構内商業利用の更なる拡充 | 2019年度の目標値算定にあたって、2018年度の付帯事業収入決算見込額を使用し、2017年度の付帯事業収入の対前年度伸び率3%を乗じた。2020年度も同様の伸び率とした。 |
| 長期収支の試算及び試算に基づく事業の進捗管理 | 収支試算に基づく適切な進捗管理 | 収支試算に基づく適切な進捗管理を行った。 | 設備投資の優先順位をつけるなど資金需要を考慮しつつ、前年度決算・収入予測、事業計画の見直しに応じてローリングを実施 | 設備投資の優先順位をつけるなど資金需要を考慮しつつ、前年度決算・収入予測、事業計画の見直しに応じてローリングを実施 | |

② 将来を担う人材の育成と組織の強化

【3年後の到達目標】

以下の取組を行うことにより、優秀人材を引き付ける会社、成果が処遇に適切に反映し、優秀な人材が流出しない会社を目指す。

- ・2020年度の採用競争倍率 3.0倍以上（2016年度の採用競争倍率〈受験者／合格者〉3.0倍）
- ・2019年度～2020年度採用者の定着率（※）90%以上（2014～2016年度採用者の定着率88.9%）
※定着率：（過去3年間の採用者のうち現在も社員である者／過去3年間の採用者）×100

| 個別取組事項 | 2018年度 | | 2019年度 | 2020年度 | 改訂の考え方 |
|-------------------|--|--|--|---|---|
| | 計画 | 実績値(11月末時点) | | | |
| 社員の能力を引き出す人事制度の構築 | <ul style="list-style-type: none"> ・新制度移行準備（都への協議、規程類の見直し等） | <ul style="list-style-type: none"> ・新採用制度の導入 ・新評価制度の検討 | <ul style="list-style-type: none"> ・新評価制度の導入 ・新等級制度を踏まえた給与制度の検討 | <ul style="list-style-type: none"> ・新等級制度、給与制度の導入 | <p>来年度の新規採用から新卒者を正社員として採用し、それに伴い既存契約社員についても正社員登用を行うこととした。これにより従来の契約社員としての採用を前提とした社員のキャリアプランについては大幅な見直しが必要となり、現行の昇給・昇任制度、社員の等級制度について抜本的な見直しを予定している。当初2019年度に予定していた新給与制度の導入についても、昇級・昇任制度や等級制度の改正により大きな影響を受けることから一体として検討することとし、導入時期を2020年度とした。</p> |
| 機能的な組織体制の整備 | <ul style="list-style-type: none"> ・新組織移行準備（都への協議、規程類の見直し等） | <ul style="list-style-type: none"> ・新組織移行準備（都協議、規程類の見直し、社内向け説明資料の作成等） | <ul style="list-style-type: none"> ・組織改正実施に伴う人材育成 | <ul style="list-style-type: none"> ・組織改正実施に伴う人材育成 | <p>2019年度の組織改正でグループ制を導入することに伴い、業務の繁閑に応じてグループ内で柔軟に人材を活用するために、社員の能力をさらに向上させる人材育成を行う。</p> |
| 就労環境の改善に向けた取組 | <ul style="list-style-type: none"> ・職場環境の整備（女性用設備増設、駅務室の改修等） ・セキュリティゲート導入による社員証のICカード化 | <ul style="list-style-type: none"> ・職場環境の整備（立川南駅の駅務室等の改善、本社棟の分煙化） ・社員証のICカード化とセキュリティゲートの設置、本社部門におけるタイムカードによる出退勤管理の試行 ・時差出勤の導入 | <ul style="list-style-type: none"> ・職場環境の整備（駅舎大規模改修に伴う駅務室の環境整備） ・ICカード化に伴う業務効率化検討（出退勤管理システムの導入とタイムカードによる勤怠管理及び時差出勤の試行拡大） | <ul style="list-style-type: none"> ・職場環境の整備（駅舎大規模改修に伴う駅務室の環境整備、老朽化した本社棟改修に合わせ、女性仮泊施設の改善など働きやすい就労環境実現に向けた検討） ・ICカード化に伴う業務効率化（出退勤管理システムの本格導入） | <p>社員証のICカード化に伴い、本社部門と現場部門において出退勤管理システムを段階的に試行拡大し、2020年度までに全面的に導入することとした。</p> |

③ 利便性・快適性及びわかりやすさの向上によるお客様サービスの強化

【3年後の到達目標】

お客様のニーズを諸施策に反映させ、路線の利便性の向上、快適な移動空間の創出及びわかりやすい利用者案内を実現することにより、お客様アンケート調査の結果向上（項目「多摩モノレールの事業全般に対して満足していますか」2017年度 68.9%→2019年度 75%）を達成する。

※数値は、選択肢「満足」、「やや満足」、「どちらともいえない」、「やや不満足」、「不満足」、「利用したことがない」のうち、「満足」または「やや満足」と回答した者の割合

| 個別取組事項 | 2018年度 | | 2019年度 | 2020年度 | 改訂の考え方 |
|------------|--|---|--|---|---|
| | 計画 | 実績値(11月末時点) | | | |
| 路線の利便性の向上 | <ul style="list-style-type: none"> ダイヤ改正 多摩センター駅大規模改修 新たな駅業務体制の検討(無人駅の業務体制など) | <ul style="list-style-type: none"> ダイヤ改正に向けた準備 立川南駅大規模改修 駅業務体制の見直し | <ul style="list-style-type: none"> ダイヤ改正影響調査実施、分析 多摩センター駅大規模改修 新たな駅業務体制へ移行及び検証 事故事例集の作成・活用 | <ul style="list-style-type: none"> 立川北駅大規模改修着手 引き続き駅業務体制の見直し(有人化すべき駅の基準を検討) | <p>駅舎改修については、2018年7月に改正された新たなバリアフリーガイドラインへの対応が必要になったことから、施工中の立川南駅の設計変更のほか、本年度工事開始を予定していた多摩センター駅についても設計の見直しが必要になった。そのため、多摩センター駅については、当初は2018年度を事業期間としていたが、2017年度に発生した立川南駅の契約不調の影響と併せて計画見直しが必要となり、本年度契約、2019年度完成とした。これにより立川北駅については2020年度に、残る2駅についても2022年度までに工事に着手することとした。(当初計画では2022年度に竣工)</p> <p>駅業務体制については、引き続き最適な駅員配置を検討する。</p> <p>また、事故事例集を作成し、大規模改修に伴う事故の防止や輸送の安全確保を図るための実効性ある取組につなげる。</p> |
| 快適な移動空間の創出 | <ul style="list-style-type: none"> トイレのリニューアル(3駅) 車内空調設備増設(4編成) 駅舎照明LED化(6駅) | <p>2018年度末の竣工に向けて以下の工事について施工または施工準備中</p> <ul style="list-style-type: none"> トイレのリニューアル(2駅) 車内空調設備増設(4編成) 駅舎照明LED化(6駅) 車内温度計の設置(全編成) 床タイル、誘導ブロックの張替(1駅) | <ul style="list-style-type: none"> トイレのリニューアル(1駅) 車内空調設備増設(全編成完了) 駅舎照明LED化(全駅完了) 床タイル、誘導ブロックの全駅張替に係る計画策定 | <ul style="list-style-type: none"> 床タイル、誘導ブロックの張替え計画に基づく施工 | <p>2018年7月に改正されたバリアフリーガイドラインに対応し、トイレ(多機能便房)寸法の見直しのほか、誘導ブロックについても張替えが必要となった。誘導ブロックの施工時には、安全性向上のため、床タイルについても併せて張替を行うこととし、トイレリニューアルに優先させて行うよう計画を変更した。ただし、大規模改修を行う駅については効率性の観点からトイレリニューアルも合わせて施工する。</p> <p>トイレリニューアルは、多摩センター駅を2019年度に施工し、立川北駅を2020年度、玉川上水駅・高幡不動駅を2022年度に着手し、乗換駅以外(14駅)についても2024年度までに完了させる。</p> |

| 個別取組事項 | 2018 年度 | | 2019 年度 | 2020 年度 | 改訂の考え方 |
|-------------|--|---|---|---------|--|
| | 計画 | 実績値(11 月末時点) | | | |
| わかりやすい利用者案内 | <ul style="list-style-type: none"> ・駅サインに 4 か国語・駅ナンバリング (一部駅) ・駅表示器 (列車案内) に英語導入 ・車内表示器にナンバリング導入 ・デジタルサイネージ試験導入 (無人駅における運行情報提供の迅速化) ・ホームページリニューアル | <ul style="list-style-type: none"> ・駅サインに 4 か国語 (立川南駅)・駅ナンバリング (全駅) ・駅表示器 (列車案内) への英語導入に向け準備中 ・車内表示器にナンバリング導入 ・デジタルサイネージ試験機の設置 ・ホームページリニューアルを実施 ・IC 専用改札への誘導表示を導入 (8 駅) | <ul style="list-style-type: none"> ・デジタルサイネージの効果的活用方法の検討及び本格運用 ・ホームにおける整列ラインの検討 | | <p>駅サインの 4 か国語表示と駅ナンバリングは、当初計画では 2018 年度に一部の駅で実施し、2019 年度に全駅完了の予定であったが、ダイヤ改正に伴う駅名標の更新に合わせて前倒しで完了させる。</p> |

④ 沿線地域との連携と広報機能強化

【3年後の到達目標】

以下の取組を行うことにより多摩モノレールの認知度を高め、ファンを増やすとともに、地域のにぎわい創出に貢献していく。
 ・お客様アンケート調査の結果向上（項目「多摩モノレールの地域貢献全般について満足していますか」のうち「満足」または「やや満足」の割合 2017年度74.0%→2019年度80%）
 ・2020年度の定期外乗車人員 対2017年度比43万人増（2017年度2,224万人から毎年度0.65%増（※）に相当）対前年度伸び率の減少傾向（2016年度1.4%増、2017年度0.7%増、2018年度0.4%増（見込））に歯止めをかけ、定期外乗車人員を着実に増加
 ※2013年度から2017年度（沿線に大規模商業施設が開業した2015年度は除く）の定期外乗車人員の対前年度伸び率の平均

| 個別取組事項 | 2018年度 | | 2019年度 | 2020年度 | 改訂の考え方 |
|----------------|--|--|--|---|--|
| | 計画 | 実績値(11月末時点) | | | |
| 多摩モノレールの認知度の向上 | <ul style="list-style-type: none"> ブランド確立のためのプラン作成及びブランディング戦略に基づくPR活動 開業20周年記念事業の実施（I期開業の11月27日を皮切りに各種記念イベントを継続的に実施） | <ul style="list-style-type: none"> ブランド確立のためのプラン作成中及びPR活動を実施 開業20周年記念事業の実施（見晴らしツアー、記念グッズの販売、特設HPの設置等） | <ul style="list-style-type: none"> 広報を担う専管組織を新設し、情報発信力を強化 ブランディング戦略に基づく広報戦略の策定及びホームページやSNS等を活用した更なる情報発信 開業20周年記念事業の実施（II期開業の20年1月まで各種記念イベントを継続的に実施） | <ul style="list-style-type: none"> ブランディング戦略に基づくホームページやSNS、イベント等を活用した情報発信の充実 | 今年度の取組を踏まえ、2019年度、2020年度の個別取組事項の記載を追加した。会社の情報発信力を強化し、認知度の向上、イメージアップに取り組んでいく。 |
| 沿線企業・団体との連携 | <ul style="list-style-type: none"> 地域連携方針の策定 沿線市との会議体立上げ、意見・情報交換 沿線企業・団体との継続的な情報交換 | <ul style="list-style-type: none"> 沿線市との会議体の立ち上げ、意見・情報交換の実施 沿線企業・団体との継続的な情報交換 | <ul style="list-style-type: none"> 地域連携を担う専管組織を新設し、沿線市・企業等との情報交換、企画を推進する体制を整備 沿線市との会議体における意見・情報交換を踏まえたコラボ企画の実施 沿線企業・団体との情報交換を踏まえたコラボ企画の実施 | <ul style="list-style-type: none"> 沿線市との会議体における意見・情報交換を踏まえたコラボ企画の実施（前年度取組の検証、実施） 沿線企業・団体との情報交換を踏まえたコラボ企画の実施（前年度取組の検証、実施） | 地域連携を進めるにあたり、企画力を強化するための取組について記載した。 |
| 地域のにぎわいへの貢献 | <ul style="list-style-type: none"> 新規企画列車等の運行 にぎわい創出に資する新規イベント（例：沿線マルシェ）の検討 基地まつりの開催（新規取組事項の検討・実施） セット券販売 沿線行事に合わせた臨時列車の企画・運行 | <ul style="list-style-type: none"> 新規企画列車等の運行 にぎわい創出に資する新規イベント（マルシェ） 基地まつりの開催（沿線企業との連携、記念乗車券等の先行販売） セット券販売 沿線行事に合わせた臨時列車の運行（スポーツ試合（東レパン・パシフィックオープンテニストーナメント、Bリーグほか）、音楽イベント、花火大会等） | <ul style="list-style-type: none"> 新規企画列車等の運行 にぎわい創出に資する新規イベントの実施 基地まつりと周年事業を連携して開催 セット券販売枚数の増加 沿線行事に合わせた臨時列車の企画・運行（顧客満足度調査等による利用者のニーズ収集、反映） 駅を活用した地域情報の発信 | <ul style="list-style-type: none"> 新規企画列車等の運行 基地まつりの開催（新規取組事項の検討・実施） 立川北地区再開発に合わせた新規セット券の開発に向けた交渉 前年度取組の検証をふまえた、沿線行事に合わせた臨時列車の企画・運行 駅を活用した地域情報の発信（前年度取組の検証、改善） | 駅を活用した沿線地域の魅力発信等、地域活性化の取組について追記した。 |