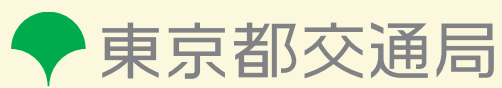


東京都交通局

# 2011 経営レポート



おかげさまで都民の足100周年

---

# はじめに

---

日頃より、都営交通をご利用いただき、ありがとうございます。

東京都交通局は、都営地下鉄、都営バス、都電荒川線、日暮里・舎人ライナー（新交通）、上野動物園モノレール、発電の6事業及びこれらに関連する事業を運営しています。

経営に当たっては、東京の都市活動や都民生活を支える公共交通機関としての使命を果たすため、安全・安心の確保を最優先に、接遇の向上や快適な施設の整備に取り組む一方、コスト縮減や業務運営の効率化などにも努めています。

東京都交通局は、明治44年8月1日に東京市電気局による路面電車事業と電気供給事業を開始してから、今年で100周年を迎えました。この歴史を踏まえ、今後も公営交通としての役割を果たし、東京の発展と都民生活の向上に貢献してまいります。

このレポートは、お客様や都民の皆様へ、主に平成22年度における東京都交通局の経営状況や様々な取組を紹介し、経営の透明性の向上を図ることを目的として作成しました。

本レポートを御覧いただき、御感想や、忌憚のない御意見をお寄せいただければ幸いです。

3月11日に発生した東日本大震災により、被災された皆様に心よりお見舞い申し上げます。

東京都交通局

---

## 目次

---

■ 東京都交通局のプロフィール	1
■ 経営計画	2
■ 経営の状況	3
■ 平成22年度運輸成績総表	3
■ 平成22年度決算総括表	4
■ 平成22年度損益計算書	6
■ 平成22年度貸借対照表	6
■ 財務指標	7
■ 災害に強く、事故のない都営交通をめざして（安全・安心の取組）	13
■ 心から喜んでいただけるサービスをめざして（お客様サービス向上の取組）	20
■ どなたにも利用しやすい都営交通をめざして（バリアフリーの取組）	25
■ 環境にやさしい都営交通をめざして（環境負荷低減の取組）	28
■ 公営交通としての社会的役割を果たします（行政施策との連携・社会貢献の取組）	33

# 東京都交通局のプロフィール

■ **事業開始**

明治 44 年 8 月 1 日 (東京市電気局が路面電車事業と電気供給事業を開始)

■ **所在地**

東京都新宿区西新宿二丁目 8 番 1 号

■ **職員数**

常時勤務職員 …………… 6,117 名  
再任用短時間勤務職員 …… 368 名

■ **事業概要**

交通局は、都営交通 (都営地下鉄、都営バス、都電荒川線、日暮里・舎人ライナー、上野動物園モノレール) の運営と発電事業を行っており、お客様からいただく運賃等によって経費をまかない、独立採算で経営を行う「地方公営企業」です。

● **都営地下鉄 (高速電車事業)**

浅草線・三田線・新宿線・大江戸線の 4 路線、営業キロ 109.0 km、駅数 106、車両数 1,094 両。一日当たり約 233 万人のお客様に御利用いただいています。



● **都営バス (自動車事業)**

運行路線 139 系統、営業キロ 781.5 km、車両数 1,462 両。一日当たり約 55 万人のお客様に御利用いただいています。



この他に、貸切観光バス (5 両) も営業しています。



地下鉄路線図

● **都電荒川線 (軌道事業)**

三ノ輪橋～早稲田間 12.2 km を営業。停留場数 30、車両数 41 両。一日当たり約 5 万人のお客様に御利用いただいています。



● **日暮里・舎人ライナー (新交通事業)**

日暮里～見沼代親水公園間 9.7 km を営業。駅数 13、車両数 70 両。一日当たり約 5 万 9,000 人のお客様に御利用いただいています。



● **上野動物園モノレール (懸垂電車事業)**

日本で最初のモノレールで、鉄道事業法に基づく交通機関として、上野動物園内で 0.3 km を営業。駅数 2、車両数 2 両。施設は東京都建設局が所有し、交通局が管理・運行しています。



● **発電 (電気事業)**

多摩川上流に 3 か所の水力発電所を保有し、年間約 15 万 5,000MWh を発電。発電した電気は、東京電力 (株) に販売 (卸供給) しています。



● **関連事業**

地下鉄駅構内への店舗の設置、土地・建物の賃貸、光ファイバーケーブルの貸付等の資産の有効活用や、広告事業などを行っています。

「経営レポート」の位置づけ

このレポートでは、交通局の取組 (主にステップアップ 2010 の取組事業) や財務状況について、その概要と経年データを掲載することで、近年の事業の状況をわかりやすく解説しています。

# 経営計画

## ■ 東京都交通局経営計画 -ステップアップ 2010-

- ▶ 期 間 … 平成 22～24 年度の 3 か年
- ▶ 事 業 数 … 91 事業（うち新規事業 25）
- ▶ 事 業 費 … 957 億円（うち 597 億円を「安全・安心の確保」に関する事業に重点的に投入）
- ▶ 効 率 化 … 148 人の職員定数を削減
- ▶ 財政収支 … 地下鉄、バス、都電、発電の 4 事業について、平成 24 年度に経常黒字を確保

### 経 営 方 針

私たちは、東京の都市活動や都民生活を支える公共交通機関として、お客様に信頼・支持され、ともに歩む都営交通をめざします。

このため、公共交通機関の使命である安全の確保を最優先に、多様化・高度化するニーズを的確に把握し、真にお客様本位のサービスの創造と不断の経営改革に取り組んでいきます。

#### 【お客様への 4 つの約束】

- お客様の安全・安心を何よりも大切にし、災害に強く、事故のない都営交通をめざします。
- お客様に心から喜んでいただけるサービスを提供し、快適で利用しやすい都営交通をめざします。
- 公営交通としての使命と社会的役割を十分に果たし、環境に優しく、地域の活性化に貢献する都営交通をめざします。
- 経営力を強化し、スリムで足腰の強い都営交通をめざします。

## ◆ 経営計画の全文と達成状況

ステップアップ 2010 の全文と計画の達成状況については、ホームページからダウンロードして御覧いただけます。

[東京都交通局ホームページ](#) > [経営情報](#) > [経営計画](#)

アドレス <http://www.kotsu.metro.tokyo.jp/information/plan/index.html>

【注】「ステップアップ 2010」の主な事業の達成状況については、本レポートにも掲載しています。  
（ **STEP UP** と表示 ）

【計画】 … 「ステップアップ 2010」 3 か年の計画    【実績】 … 22 年度の実績

## ◆ ステップアップ 2010 の達成状況

「ステップアップ 2010」の全 91 事業のうち、平成 22 年度は 88 事業を実施しています。その結果、9 割を超える 82 事業について目標を達成しました。

今後も、着実な実施に向けて取り組んでまいります。

## 経営の状況

交通局は、(1) 高速電車事業会計<都営地下鉄>、(2) 交通事業会計 (①自動車事業<都営バス>、②軌道事業<都電荒川線>、③新交通事業<日暮里・舎人ライナー>、④懸垂電車事業<上野動物園モノレール>)、(3) 電気事業会計<発電>の3つの会計を設け、地方公営企業法に基づいてそれぞれの事業を経理しています。

平成 22 年度は、都営地下鉄、都営バス、都電荒川線、日暮里・舎人ライナー、モノレールの5事業合計で約 10 億 9,100 万人（一日当たり約 299 万人）のお客様に御利用いただきました。

収支面では、都営地下鉄が約 90 億 8,000 万円、都営バスが約 10 億 900 万円、モノレールが約 2,300 万円、都電荒川線が約 400 万円の経常黒字となり、日暮里・舎人ライナーが約 18 億 3,400 万円の経常赤字となりました。

電気事業は、約 15 万 5,000MWh を発電。約 1 億 1,500 万円の経常黒字でした。

### ■ 平成 22 年度運輸成績総表

	都営地下鉄	都営バス			都電荒川線	日暮里・舎人ライナー	上野動物園モノレール
		乗 合	貸 切	計			
営業キロ (km)	109.0	781.5	-	-	12.2	9.7	0.3
路線・系統数	4	139	-	-	1	1	1
在籍車両数 (両)	1,094	1,462	5	1,467	41	70	2
走行キロ (千 km)	116,125	47,274	500	47,774	1,582	5,182	10
乗車料収入 (百万円/年)	127,586	33,082	374	33,456	2,330	3,988	100
同上 (税抜)	121,791	31,870	356	32,226	2,249	3,825	95
乗車人員 (千人/年)	848,668	201,212	920	202,132	18,074	21,488	804
乗車人員 (人/日)	2,325,117	551,267	2,519	553,786	49,517	59,034	2,706

	電 気
販売電力量 (MWh)	155,203
電力料収入 (百万円/年)	1,003
同上 (税抜)	955

### ◆ おかげさまで都民の足 100 周年

東京都交通局の歴史は、明治 44 [1911] 年 8 月 1 日、東京市が電気局を設置し、軌道事業（路面電車）と電気事業（火力発電）を開始したときに遡ります。

その後、関東大震災によって壊滅的な打撃を受けた路面電車の応急措置として、大正 13 [1924] 年に自動車事業（乗合バス）を開始。戦後は、昭和 32 [1957] 年に懸垂電車事業（上野動物園モノレール）と電気事業（水力発電）、昭和 35 [1960] 年に地下鉄事業（浅草線）を開始しました。

以降、昭和 43 [1968] 年に三田線、昭和 53 [1978] 年に新宿線、平成 3 [1991] 年に大江戸線を開業させ、交通ネットワークを拡充してきました。さらに、平成 20 [2008] 年に新交通事業（日暮里・舎人ライナー）を開始し、現在に至っています。様々な時代を経て、都営交通は平成 23 [2011] 年に創業 100 周年を迎えました。



銀座界隈を走る都電

■ 平成 22 年度決算総括表

(税抜、単位：百万円)

科目	会計	高速電車 事業会計	交通事業会計					電気事業 会計	合計
			自動車	軌道	新交通	懸垂電車	計		
収益的 収支	営業収益	130,237	35,106	2,692	3,937	96	41,831	940	173,008
	乗車料・電力料	121,791	32,226	2,249	3,825	95	38,396	926	161,113
	その他	8,445	2,880	442	112	1	3,435	14	11,895
	営業外収益	9,623	3,816	101	72	2	3,991	7	13,620
	一般会計補助金	6,908	1,124	36	24		1,185	1	8,094
	その他	2,715	2,692	64	49	2	2,806	5	5,527
	特別利益	320	324	3	1		327	0	647
	計	140,179	39,246	2,795	4,010	98	46,149	947	187,275
	営業費用	113,192	37,260	2,742	5,451	70	45,524	832	159,548
	人件費	33,669	24,433	1,058	917	36	26,444	241	60,354
	物件費	36,987	9,411	1,103	2,312	35	12,861	420	50,268
	減価償却費	42,536	3,416	582	2,221		6,219	172	48,926
	営業外費用	17,588	653	46	393	5	1,096	0	18,684
	利子及び取扱費	14,709	347		381		728		15,437
	その他	2,879	306	46	12	5	369	0	3,247
	特別損失	1							1
	計	130,781	37,913	2,788	5,844	75	46,620	832	178,233
	営業損益	17,045	△ 2,154	△ 51	△ 1,514	26	△ 3,693	108	13,460
	経常損益	9,080	1,009	4	△ 1,834	23	△ 798	115	8,396
	償却前損益	51,616	4,425	585	387	23	5,420	286	57,322
純損益	9,399	1,333	7	△ 1,834	23	△ 471	115	9,042	
前年度未繰越損益	△ 430,944	717	570	△ 5,139	40	△ 3,811	0	△ 434,755	
当年度未処分利益剰余金	△ 421,545	2,050	577	△ 6,973	63	△ 4,282	115	△ 425,712	
利益剰余金処分予定額							115	115	
当年度未繰越損益予定額	△ 421,545	2,050	577	△ 6,973	63	△ 4,282	0	△ 425,827	
資本的 収支	企業債	52,915	999		3,697	-	4,697		57,611
	一般会計出資金	14,093			930	-	930		15,023
	国庫補助金	11,713	138			-	138		11,851
	一般会計補助金	14,784	17			-	17		14,801
	その他	18,554	263			-	263		18,816
	計	112,058	1,417		4,627	-	6,045		118,103
	建設改良費	69,773	4,396	1,652	4,640	-	10,688	175	80,635
	企業債償還金	85,388	594			-	594		85,982
	その他	12,967		1		-	1		12,968
	計	168,128	4,990	1,653	4,640	-	11,282	175	179,585
収支差額	△ 56,070	△ 3,573	△ 1,653	△ 13	-	△ 5,238	△ 175	△ 61,482	
翌年度への繰越工事資金	△ 2,427	△ 475	△ 10	△ 40	-	△ 526		△ 2,952	
差引資金不足額	△ 58,496	△ 4,048	△ 1,663	△ 53	-	△ 5,764	△ 175	△ 64,434	
財源等 補てし	損益勘定留保資金	43,835	3,481	688	2,224	-	6,393	172	50,400
	前年度からの繰越工事資金	6,659	192			-	192	42	6,893
	その他	8,837	1,385	△ 137	△ 1,776	-	△ 528	200	8,510
	計	59,331	5,058	551	448	-	6,058	414	65,803
当年度資金残 (△不足)	835	1,010	△ 1,112	396	-	294	240	1,369	
当年度末累積資金残	50,696	33,182	866	△ 1,771	-	32,277	3,058	86,032	

**(1) 都営地下鉄（高速電車事業会計）**

震災等の影響により、乗車料収入が前年度を下回り、営業収益は対前年度比 1.5%減の 1,302 億 3,700 万円、経常収益は 2.0%減の 1,398 億 5,900 万円となりました。一方、営業費用は 1.4%増の 1,131 億 9,200 万円、支払利息の減少等により営業外費用が 6.9%減の 175 億 8,800 万円となり、経常費用は 0.2%増の 1,307 億 8,000 万円でした。

以上により、経常収支が黒字に転じた平成 18 年度から引き続き、90 億 8,000 万円の経常利益を計上しましたが、4,215 億円の累積欠損金と 1 兆 440 億円の長期債務を有しています。

設備投資では、浅草線 ATS（自動列車停止装置）の改良、駅施設のバリアフリー化、大江戸線ホームドアの設置などに 57 億 3,700 万円を投入しました。

**(2) 都営バス（自動車／交通事業会計）**

震災等の影響に加え、バス共通カードの発売終了の影響もあり、乗車料収入が減少したことから、営業収益は対前年度比 1.4%減の 351 億 600 万円、経常収益は 0.2%減の 389 億 2,200 万円となりました。一方、人件費や減価償却費が減少したことなどから、営業費用は 1.3%減の 372 億 6,000 万円、経常費用は 0.9%減の 379 億 1,300 万円でした。

以上により、10 億 900 万円の経常利益を計上しました。

設備投資では、低公害ノンステップバスの購入、バス停上屋の新設・建替などに 27 億 6,000 万円を投入しました。

**(3) 都電荒川線（軌道／交通事業会計）**

震災等の影響に加え、バス共通カードの発売終了の影響もあり、乗車料収入が減少しましたが、賃貸料収入が増加したことから、営業収益は対前年度比 10.1%増の 26 億 9,200 万円、経常収益は 11.1%増の 27 億 9,200 万円となりました。一方、車両更新による減価償却費の増により営業費用は 7.6%増の 27 億 4,200 億円、経常費用は 7.0%増の 27 億 8,800 万円でした。

以上により、400 万円の経常利益を計上しました。

設備投資では、新型車両の導入などに 8 億 7,000 万円を投入しました。

**(4) 日暮里・舎人ライナー（新交通／交通事業会計）**

震災等の影響を受けましたが、2 月までは前年度の乗車人員を上回っていたことから、営業収益は対前年度比 7.8%増の 39 億 3,700 万円、経常収益は 9.1%増の 40 億 1,000 万円となりました。一方、車両増備による減価償却費の増加などにより営業費用は 8.2%増の 54 億 5,100 万円、経常費用は 7.1%増の 58 億 4,400 万円でした。

以上により、18 億 3,400 万円の経常損失を計上、累積欠損金は 69 億 7,300 万円でした。

設備投資では、車両や駅の改修などに 1 億 3,400 万円を投入しました。

**(5) 上野動物園モノレール（懸垂電車／交通事業会計）**

営業収益は 9,600 万円、経常収益は 9,800 万円となりました。一方、人件費の減少などにより営業費用は 7.8%減の 7,000 万円、経常費用は 1.4%減の 7,500 万円でした。

以上により、2,300 万円の経常利益を計上しました。

**(6) 発電（電気事業会計）**

販売電力量の増により、営業収益は前年度比 6.8%増の 9 億 4,000 万円、経常収益は 6.3%増の 9 億 4,700 万円となりました。一方、営業費用は 4.2%減の 8 億 3,200 万円、経常費用は 4.2%減の 8 億 3,200 万円でした。

以上により、1 億 1,500 万円の経常利益を計上しました。

## ■ 平成 22 年度損益計算書

(平成 22 年 4 月 1 日～23 年 3 月 31 日、単位：百万円)

	高速電車 事業会計	交通事業会計					電気事業 会計
		自動車	軌道	新交通	懸垂電車	(計)	
営業収益	130,237	35,106	2,692	3,937	96	41,831	940
営業費用	113,192	37,260	2,742	5,451	70	45,524	832
営業損益	17,045	△ 2,154	△ 51	△ 1,514	26	△ 3,693	108
営業外収益	9,623	3,816	101	72	2	3,991	7
営業外費用	17,588	653	46	393	5	1,096	0
経常損益	9,080	1,009	4	△ 1,834	23	△ 798	115
特別損益	319	324	3	1		327	0
当年度純損益	9,399	1,333	7	△ 1,834	23	△ 471	115
前年度繰越利益剰余 (△欠損) 金	△430,944	717	570	△ 5,139	40	△ 3,811	0
当年度未処分利益剰余 (△欠損) 金	△421,545	2,050	577	△ 6,973	63	△ 4,282	115

## ■ 平成 22 年度貸借対照表

(平成 23 年 3 月 31 日、単位：百万円)

	高速電車事業会計	交通事業会計	電気事業会計
(資産の部)			
1 固定資産	1,611,584	187,091	4,217
(1) 有形固定資産	1,591,000	78,885	4,207
(2) 無形固定資産	5,375	294	3
(3) 建設仮勘定	3,011	282	6
(4) 投資	12,198	107,630	1
2 流動資産	129,274	44,766	3,196
(1) 現金	103	75	
(2) 預金	109,047	40,541	3,112
(3) 貯蔵品	1,833	178	
(4) 営業未収金	5,223	1,591	83
(5) 営業外未収金	3,799	303	1
(6) その他未収金	7,080	1,671	
(7) 前払費用	265	37	
(8) 前払金	1,924	370	
(9) 未収消費税等還付金			
資産合計	1,740,858	231,856	7,414
(負債の部)			
3 固定負債	543,067	39,998	531
(1) 地下鉄特例債	22,162		
(2) 一般会計長期借入金	155,000		
(3) 他会計長期借入金	90,000		
(4) 修繕準備引当金			285
(5) 退職給与引当金	25,726	17,111	216
(6) その他固定負債	250,179	22,887	29
4 流動負債	76,151	11,963	139
(1) 営業未払金	10,709	2,927	72
(2) 営業外未払金	698	13	
(3) その他未払金	54,386	6,027	56
(4) 未払消費税等	807	204	10
(5) 前受金	8,088	330	
(6) 預り金	1,463	2,461	1
負債合計	619,218	51,960	670
(資本の部)			
5 資本金	929,191	68,459	2,413
(1) 自己資本金 (一般会計出資金等)	402,542	36,479	2,413
(2) 借入資本金 (企業債)	526,649	31,980	
6 剰余金	192,449	111,437	4,332
(1) 資本剰余金 (補助金等)	613,994	18,719	1,646
(2) 利益剰余金 (△欠損金)	△ 421,545	92,718	2,685
資本合計	1,121,640	179,896	6,744
負債資本合計	1,740,858	231,856	7,414

注) 百万円未満の端数を調整していないため合計が一致しない場合があります。

■ 財務指標

企業の経営活動の結果は決算に集約されます。交通局の経営状況を客観的に評価するため、決算の数値に基づいて、財務に関する指標を算定しました。指標については、安定した事業運営の基本である収益性、効率性、健全性の観点から選定し、あわせて、独立採算のもと乗車料収入等がどのように使われているのか、単位当たりの収入と費用の分析も行いました。

注1) 指標・数値は税抜

注2) 日暮里・舎人ライナーについては、平成19年度の営業日数が2日(20年3月30日開業)のため、一部の指標を算出していません。

(1) 営業収益【収益性】 単位：百万円

売上に相当し、乗車料、電力料、関連事業収入等が含まれます。

事業	19年度	20年度	21年度	22年度
都営地下鉄	132,181	133,960	132,223	130,237
都営バス	36,643	36,034	35,595	35,106
都電荒川線	2,532	2,497	2,445	2,692
日暮里・舎人ライナー	32	3,351	3,653	3,937
モノレール	116	103	102	96
発電	930	957	881	940
関連事業(再掲)	11,253	11,432	10,816	10,028

【参考】乗車人員・販売電力量 単位：千人/年(発電はMWh)

事業	19年度	20年度	21年度	22年度
都営地下鉄	838,511	852,980	850,373	848,668
都営バス	208,717	206,559	205,089	202,132
都電荒川線	19,300	19,035	18,610	18,074
日暮里・舎人ライナー	156	17,864	19,975	21,488
モノレール	903	839	855	804
発電	116,566	145,175	91,727	155,203

【都営地下鉄】乗車人員が減少したため、営業収益は減少となりました。

【都営バス】乗車人員の減少傾向が続いており、営業収益は減少しました。

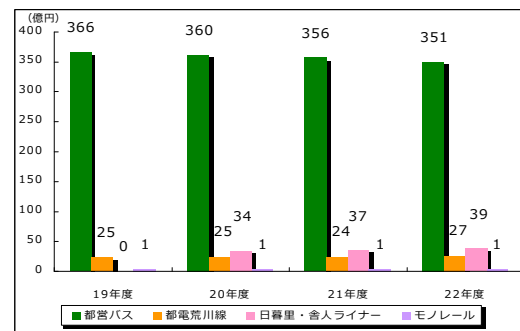
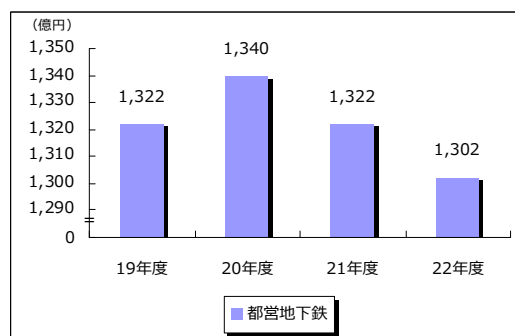
【都電荒川線】乗車人員が減少傾向にあるものの、賃料の増等により営業収益は増加しました。

【日暮里・舎人ライナー】乗車人員の伸びに支えられ、営業収益も着実に増加しました。

【モノレール】震災後の節電対策による営業休止等の影響により、営業収益が減少となりました。

【発電】販売電力量の増により、営業収益は増加しました。

【関連事業】景気低迷の影響により広告料収入が落ち込んだため、減少となりました。



(1) 営業収益の推移

## (2) 経常損益【収益性】 単位：百万円

企業の継続的な活動による損益で、本業の損益に財産収入や支払利息等を加えたものです。

事業	19年度	20年度	21年度	22年度
都営地下鉄	10,972	13,969	12,169	9,080
都営バス	2,060	768	773	1,009
都電荒川線	46	▲ 45	▲ 93	4
日暮里・舎人ライナー	▲ 1,552	▲ 1,783	▲ 1,780	▲ 1,834
モノレール	47	16	25	23
発電	26	145	22	115

【都営地下鉄】乗車料収入が減少したものの、減価償却費や支払利息等の費用が減少しており、平成 18 年度から引き続き経常利益を計上しました。

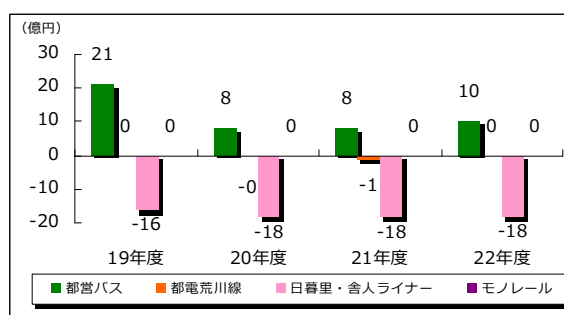
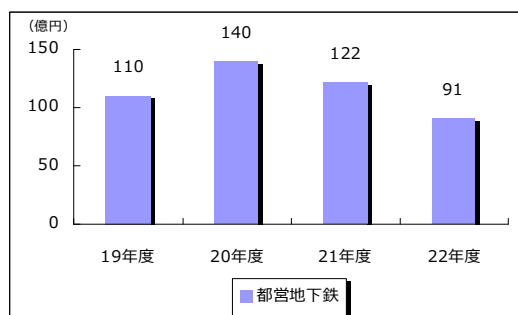
【都営バス】乗車料収入が減少し、人件費等の費用が減少したため、経常利益を確保しました。

【都電荒川線】乗車料収入が減少し、車両更新に伴う減価償却費等の費用も増加しましたが、賃貸料収入の増等により、経常利益を計上しました。

【日暮里・舎人ライナー】開業して間がなく、減価償却費や支払利息の負担が大きいことから、経常損失を計上しました。

【モノレール】節電対策で 3/12 以降の運転を休止したため、乗車料収入が減少したものの、経常利益を計上しました。

【発電】販売電力量の増により営業収益が増加したことから、経常利益を計上しました。



(2) 経常損益の推移

## (3) 経常収支比率【収益性】 単位：%

運行等に要する直接的な費用や施設等の減価償却費用に加え、支払利息等を含む経常的な費用が収益によりどの程度まかなわれているかを示します。

値が大きいほど収益性が高く、100 未満は費用が収益によりまかなえず、経常損失が生じていることを意味します。

事業	19年度	20年度	21年度	22年度
都営地下鉄	108.1	110.4	109.3	106.9
都営バス	105.3	102.0	102.0	102.7
都電荒川線	101.8	98.3	96.4	100.1
日暮里・舎人ライナー	-	65.6	67.4	68.6
モノレール	163.5	116.1	133.9	130.3
発電	102.9	117.6	102.5	113.8

注) (営業収益 + 営業外収益) ÷ (営業費用 + 営業外費用) × 100

【都営地下鉄、都営バス、都電荒川線、モノレール、発電】年度によって変動はあるものの、100 を超えています。

【日暮里・舎人ライナー】減価償却費や支払利息の負担が大きく経常損失を計上しているため、21 年度に引き続き 100 を下回っています。

**(4) 累積欠損金比率【収益性】** 単位：%

乗車料等の営業収益に対して、過去の「赤字」の累積である累積欠損金が何倍（100 = 1倍）に相当するかを示します。

事業	19年度	20年度	21年度	22年度
都営地下鉄	350.8	330.9	325.9	323.7
都営バス	4.4	0.2	(なし)	(なし)
都電荒川線	(なし)	(なし)	(なし)	(なし)
日暮里・舎人ライナー	-	100.2	140.7	177.1
モノレール	1.1	(なし)	(なし)	(なし)
発電	(なし)	(なし)	(なし)	(なし)

注) (累積欠損金÷営業収益) × 100

【都営地下鉄】平成 18 年度以降、純損益で利益を計上していることにより徐々に改善しています。

【都営バス】平成 21 年度に累積欠損金を解消しました。

【都電荒川線】累積欠損金はありません。

【日暮里・舎人ライナー】開業して間がなく、減価償却費の負担が大きいため、増加しています。

【モノレール】平成 20 年度に累積欠損金を解消しました。

【発電】累積欠損金はありません。

**(5) 職員定数【効率性】** 単位：人

東京都職員定数条例で定められた、交通局事業を運営するために任用できる職員数の上限です。業務の見直しや委託の拡大などの効率化により、平成 13 年度から 10 年連続で減少しています。

指標	19年度	20年度	21年度	22年度
職員定数	7,284	7,034	6,784	6,684

**(6) 職員 1 人当たり営業収益【効率性】** 単位：百万円

職員 1 人当たりの乗車料等の営業収益を示します。値が大きいほど効率性が高いことを意味し、売上が増える（乗客数の増加など）か、職員数が減ることで増加します。

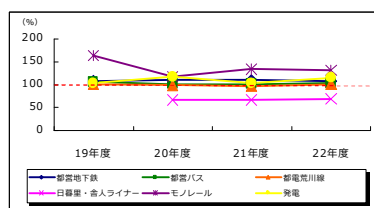
事業	19年度	20年度	21年度	22年度
都営地下鉄	36.7	37.0	36.8	36.6
都営バス	14.0	13.8	13.7	13.5
都電荒川線	18.7	18.1	17.4	20.9
日暮里・舎人ライナー	-	42.4	46.0	47.6
モノレール	21.4	16.7	18.9	13.7
発電	25.2	29.7	31.0	34.3

注) 営業収益÷職員数

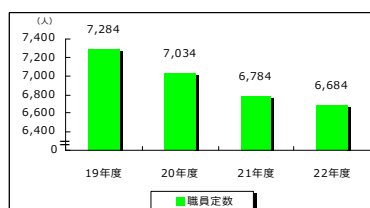
【都営地下鉄、都営バス】22 年度は営業収益が微減しましたが、職員数の削減により、ほぼ横ばいとなっています。

【日暮里・舎人ライナー】自動運転システムの採用などの効率化により、他事業と比べ値が高くなっています。

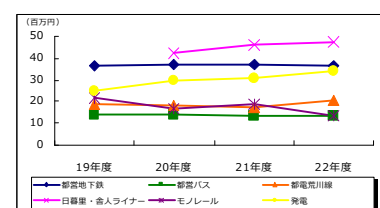
【都電荒川線、モノレール、発電】営業収益の動向により増減が見られます。



(3) 経常収支比率の推移



(5) 職員定数の推移



(6) 職員 1 人当たり営業収益の推移

**(7) 資金不足比率【健全性】** 単位：%

事業規模に対する資金不足額の比率です。「財政健全化法」（平成 19 年度施行）に定める地方公営企業の健全性を示す指標で、会計ごとに公表することが義務づけられています。

値が大きいほど経営状態が悪化していることを意味し、20%を超えると経営健全化計画を策定する必要があります。

事業	19年度	20年度	21年度	22年度
高速電車事業会計	(なし)	(なし)	(なし)	(なし)
交通事業会計	(なし)	(なし)	(なし)	(なし)
電気事業会計	(なし)	(なし)	(なし)	(なし)

注) 資金不足額 ÷ (営業収益 - 受託工事収益) × 100

※資金不足額：流動負債から流動資産を減じて所要の調整を行ったもの

【全会計】資金不足はありません。

**(8) 単位当たりの収益と費用**

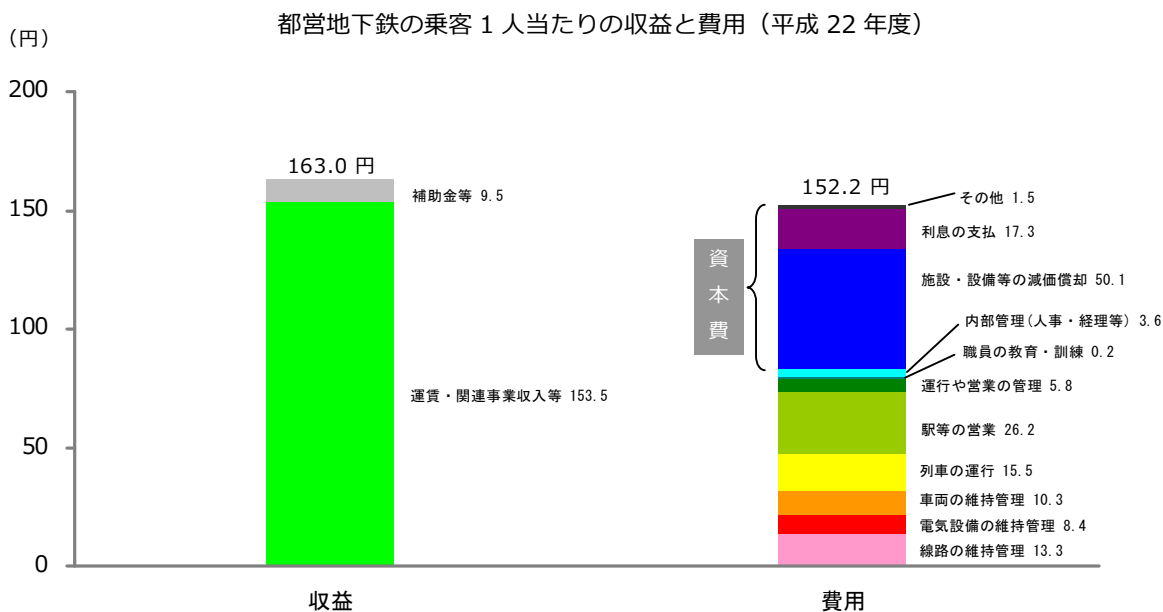
各事業の費用構成を分析するため、事業活動のどの部分にどのくらいのコストをかけているかについて、乗客 1 人当たり（発電事業については販売電力量 1 キロワット時当たり）に換算して示したものです。収支のバランスを把握するため、乗客 1 人当たりの収益についても、運賃や関連事業収入（営業収益）と補助金や受取利息等（営業外収益）に分けて示しています。

なお、事業の仕組みが異なるため、費用構成を事業間で単純に比較することはできません。

● **都営地下鉄**

平成 22 年度の乗客 1 人当たりの運賃・関連事業収入等は 153.5 円、火災対策やバリアフリー対策に係る補助金等が 9.5 円で、合わせて 163.0 円の収益に対し、費用は大きな順に、減価償却費が 50.1 円、駅等の営業に係る経費が 26.2 円、支払利息が 17.3 円となっており、総費用は 152.2 円です。

地下鉄は、多額の投資を必要とする施設等の償却の負担が大きく、借入（起債）によりその資金を調達するため、支払利息の負担も大きくなります。これらの費用については、資産の減価償却や企業債の償還が進むことにより徐々に減少していくことが見込まれます。

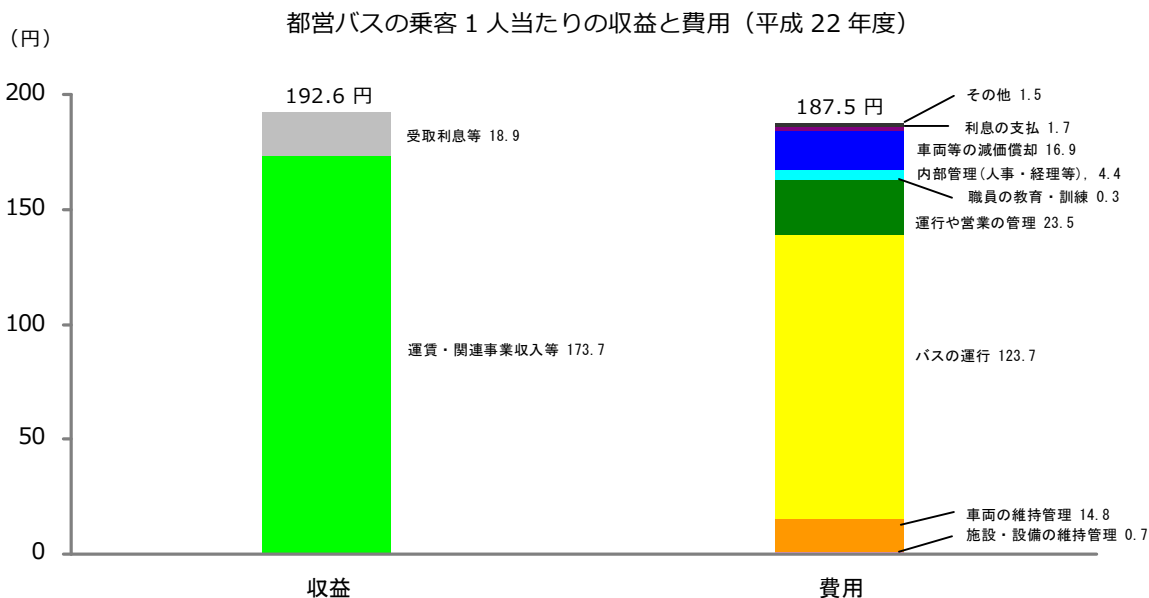


※資本費 = 減価償却費 + 支払利息

● 都営バス

平成 22 年度の乗客 1 人当たりの運賃・関連事業収入等は 173.7 円、受取利息等が 18.9 円で、合わせて 192.6 円の収益に対し、費用は大きな順に、乗務員の人件費などバスの運行に係る費用が 123.7 円、運行や営業の管理に係る費用が 23.5 円、車両等の減価償却費が 16.9 円となっており、総費用は 187.5 円です。

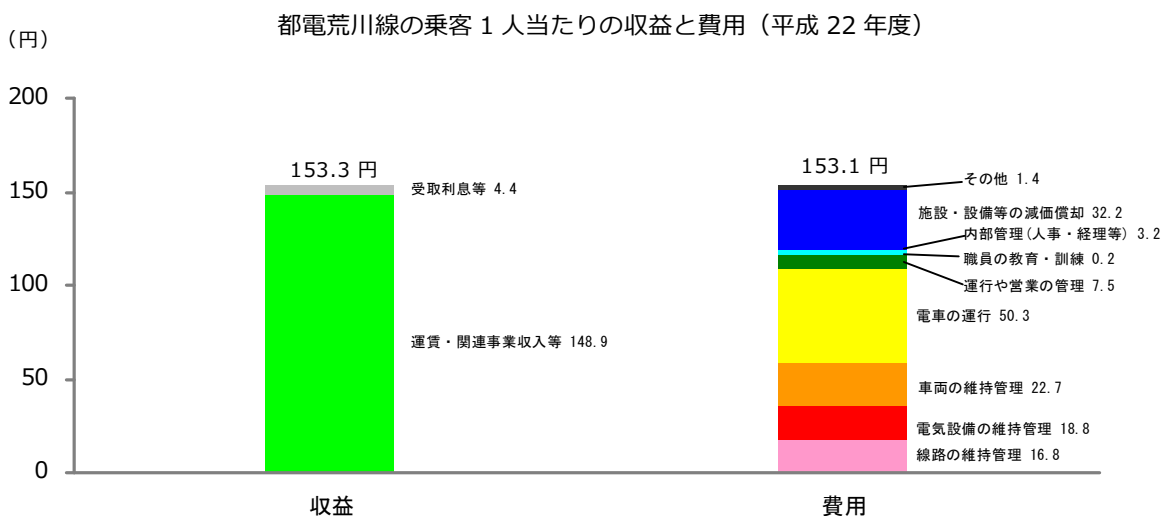
バスは、地下鉄と比べて施設等に対する投資が少ないため、運行に直接かかる費用の割合が大きくなっています。



● 都電荒川線

平成 22 年度の乗客 1 人当たりの運賃・関連事業収入等は 148.9 円、受取利息等が 4.4 円で、合わせて 153.3 円の収益に対し、費用は大きな順に、乗務員の人件費など電車の運行に係る費用が 50.3 円、減価償却費が 32.2 円、車両の維持管理が 22.7 円などで、総費用は 153.1 円です。

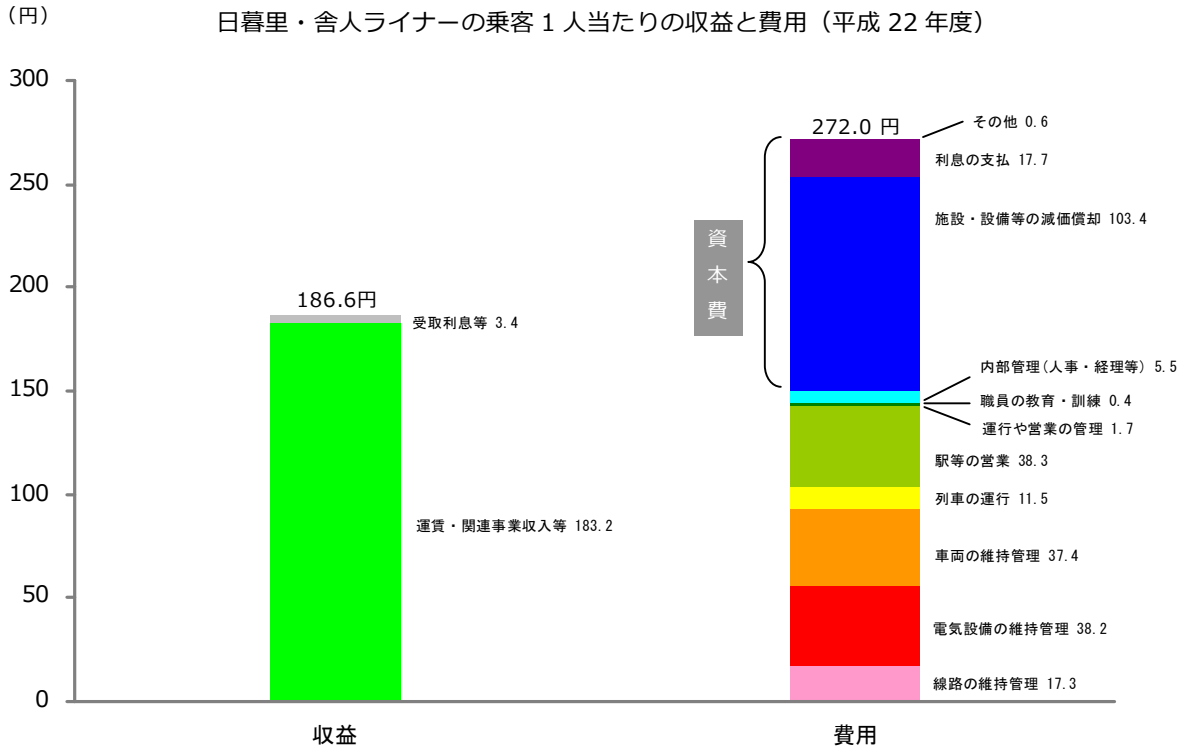
都電は、地下鉄と比べて施設等に対する投資が少ないため、運行に直接かかる費用の割合が大きくなっています。



## ● 日暮里・舎人ライナー

平成 22 年度の乗客 1 人当たりの運賃・関連事業収入等は 183.2 円、受取利息等が 3.4 円で、合わせて 186.6 円の収益に対し、費用は大きな順に、減価償却費が 103.4 円、駅等の営業が 38.3 円、電気設備の維持管理が 38.2 円などで、総費用は 272.0 円です。

開業して間がないため、設備や車両などの減価償却の割合が大きくなっています。



## ● 上野動物園モノレール

平成 22 年度の乗客 1 人当たりの収益 119.4 円に対し、費用は大きな順に、乗務員の人件費など運行に係る費用が 44.2 円、車両の維持管理が 27.4 円、電気設備の維持管理が 8.3 円などで、総費用は 91.1 円です。

モノレールは、施設を保有していないため、資本費負担は発生しません。一方、事業規模が小さいため、不測の障害などの事情が生じると収支が影響を受けやすい傾向にあります。

## ● 発電

平成 22 年度の販売電力量 1 キロワット時当たりの電力販売収入等 6.1 円の収益に対し、費用は大きな順に、発電所の維持管理が 4.4 円、業務の管理に係る費用が 0.8 円、送電設備の維持管理が 0.2 円で、総費用は 5.4 円です。

## ◆ 監理団体の活用 STEP UP

平成 22 年 4 月 1 日、東京交通サービス(株)は、交通局を支援し補完する団体としての位置付けを明確にし、これまで以上に、地下鉄事業等の保守業務を安定的かつ継続的に実施できるようにすることを目的として、東京都監理団体に指定されました。

交通局は、当団体との一体的な事業運営体制及び安全管理体制を構築することにより交通局の責任で行う業務を分担し、当団体を安全・安心の確保と経営の効率化の両立に寄与するものとして積極的な活用を図っていきます。



監理団体社員による荒川線の点検

## 災害に強く、事故のない都営交通をめざして

交通事業者にとって、お客様の安全・安心の確保はサービスの基本であり、最も重要な使命です。

交通局は、安全に係る基本的な姿勢を示した「安全方針」を定め、それを具体化した「安全重点施策」を毎年度策定し、これを着実に実施することにより、安全・安心の確保に努めています。

### 安全方針

私たちは、お客様の安全・安心を何よりも大切に、災害に強く、事故のない都営交通をめざします。

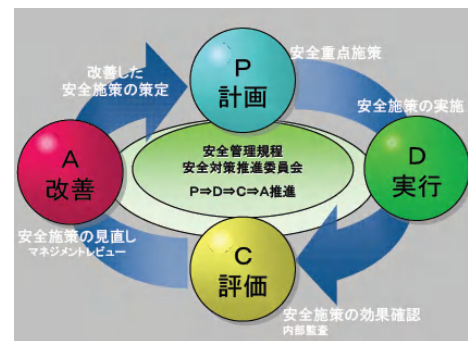
このため

- 決められたルールを確実に守ります。
- 日頃から情報を共有し、事故の“芽”を摘むことに努めます。
- 安全・安心な車両、設備などの提供に努めます。
- 安全を守るための取組を絶えず見直し、改善に努めます。

### 安全管理体制の強化 STEP UP

平成 18 年 10 月の運輸安全一括法の施行により鉄道事業法や道路運送法などが改正されたことに伴い、交通局は「安全管理規程」を制定して、安全管理の責任体制及びその管理方法を定めました。

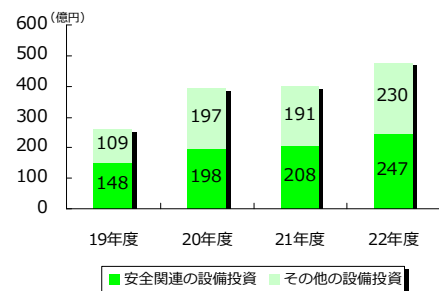
これに基づき、局長を委員長とする安全対策推進委員会で安全重点施策を策定（plan）し、局全体で実行（do）に移し、その結果を確認・評価（check）して、見直し（action）を行うことで、経営トップから現場事業所まで一丸となった継続的な改善に結びつけています。



### 安全に関する設備投資

お客様の安全・安心を確保するための設備投資に重点的に取り組んでいます。

平成 22 年度は、駅の防災改良工事や変電設備の機能強化などに約 247 億円を投資しました。



設備投資額の推移（電気事業を除く。）

### ◆ 安全報告書

安全に関する取組状況、事故の発生状況と再発防止対策などを取りまとめた「安全報告書」を作成・公開しています。ホームページからダウンロードして御覧いただけます。

東京都交通局ホームページ > 経営情報 > 安全報告書

アドレス <http://www.kotsu.metro.tokyo.jp/information/safety/index.html>

## ■ 都営地下鉄の安全運行

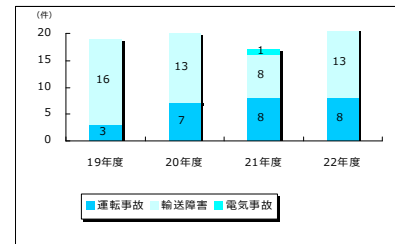
### 運転事故・輸送障害<都営地下鉄>

平成 22 年度の運転事故は 8 件（ホームでの車両との接触 6 件、ホームからの転落 2 件）でした。

また、輸送障害は 13 件（自殺目的による飛び込み 6 件、車両・施設等のトラブル 2 件、自然災害 5 件（雪害 1 件、震災 4 件））でした。

単位：件

年 度	19 年度	20 年度	21 年度	22 年度
運転事故	3	7	8	8
輸送障害	16	13	8	13



運転事故・輸送障害の推移

注 1) 運転事故：列車衝突・列車脱線・列車火災・踏切障害・道路障害・鉄道人身障害・鉄道物損の各事故

注 2) 輸送障害：鉄道による輸送に障害を生じた事態で、運転事故以外のもの

注 3) この他に、電気事故が 21 年度に 1 件発生しました。

注 4) 災害及びインシデント（運転事故が発生するおそれがある事態）の発生はありませんでした。

注 5) 震災とは、東北地方太平洋沖地震により、運転を一時見合わせたものを言います。地下鉄各線で 1 件ずつ計上しています。

### 都営地下鉄の安全対策（安心して列車にご乗車いただくために）

#### (1) 新型ATS **STEP UP**

制限速度を超えて信号機を通過したときに、自動的にブレーキをかける装置を導入しています。

- 【計画】 22 年度までに浅草線の ATS を、ATC 並みの機能を持つ新型 ATS (C-ATS) に改良
- 【実績】 浅草線に導入済み

注) ATS：自動列車停止装置（Automatic Train Stop）



新型 ATS (C-ATS)

#### (2) ATC

先行列車との間隔やカーブなどの条件によって決まる制限速度を超えたときに、自動的にブレーキをかけて列車の速度を制御する装置を導入しています。

- 三田線・新宿線・大江戸線に導入済み

注) ATC：自動列車制御装置（Automatic Train Control）



運転士異常時列車停止装置  
(ハンドルから手を離すと列車が自動停止)

#### (3) 運転士異常時列車停止装置

運転士が急病などで運転できなくなったときに、自動的に列車を停止させる装置を設置しています。

- 21 年度までに 145/145 編成に設置済み (100%)

#### (4) 非常通報器（車内インターホン）

車内で異常が発生したときに、お客様から乗務員や運輸指令所に通報できる装置を設置しています。

- 1,094/1,094 両に設置済み (100%)



非常通報器（車内インターホン）

**(5) 連結部転落防止幌**

ホームから車両と車両との間への転落を防止するため、車両間に幌を設けて隙間を少なくしています。

- 872/872 両に設置済み (100%)

注) 872 両: 全 1,094 両からホームドアが設置されている三田線の 222 両を除いた数



連結部転落防止幌

**(6) 変電所の機能更新 STEP UP**

列車の安定輸送を確保するため、変電所の設備を機能強化した最新の機器に更新しています。

年 度	19 年度	20 年度	21 年度	22 年度
更新箇所	2 所 5 基	2 所 3 基	2 所 9 基	1 所 2 基

- 【計画】24 年度までに 4 変電所 4 基の設備を更新予定
- ▼【実績】浅草線 1 基、新宿線 1 変電所 1 基を更新

**(7) A E D STEP UP**

お客様が心臓のポンプ機能が失われる心室細動の状態になったときに、速やかに心肺蘇生を行えるよう、自動体外式除細動器 (AED) を、地下鉄の全改札口に設置しています。

- 【計画】22 年度までに地下鉄の全改札口に設置
- 【実績】改札口 (72 か所) に増設し、地下鉄の全改札口に設置完了



A E D

**都営地下鉄の安全対策 (安心して駅をご利用いただくために)**

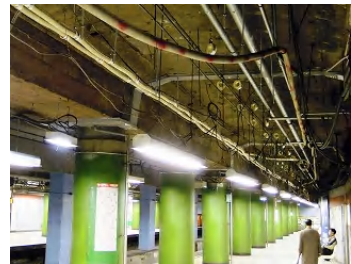
**(1) 防災改良工事 (排煙設備及び二方向避難路)**

駅構内に煙が拡散しないよう強制的に煙を排出する設備と、避難路がふさがれたときでも別の経路を選択できるようにする二方向避難路の整備を進めています。

年 度	19 年度	20 年度	21 年度	22 年度
駅 (割合)	77/93 ( 83%)	84/93 ( 90%)	86/93 ( 92%)	90/93 ( 96%)

- ▼【実績】4 駅を整備 (90 駅の整備を完了)

注) 93 駅: 全 106 駅から他社が管理する駅 [5] と地上駅 [8] を除いた数 (他社管理 5 駅は整備済み)



防災改良工事 (日本橋駅)

**(2) 蓄光板 (蓄光式避難誘導明示物)**

駅構内が煙で見えづらくなった場合でも避難方向が識別できるよう、自然発光素材を使った避難誘導サインを設置しています。

- 19 年度までに対象 93 駅に設置

注) 93 駅: 全 106 駅から他社が管理する駅 [5] と地上駅 [8] を除いた数 (他社管理 5 駅は設置済み)



蓄光板 (蓄光式避難誘導明示物)

### (3) 出入口止水板

集中豪雨等による駅出入口からの浸水を防ぐため、必要な箇所に止水板を設置しています。

- 対象 322 か所に設置

注) 322 か所：沿線自治体のハザードマップにおける浸水予想地域にある出入口の数

### (4) 駅構内監視カメラの機能強化 **STEP UP**

駅構内の防犯機能を高めるため、ホームに設置している運転用の監視カメラを活用して、ホーム上の映像を記録します。また、改札窓口にもカメラを新設します。

年 度	19 年度	20 年度	21 年度	22 年度
ホーム（駅） （割合）	33/101 （ 33%）	44/101 （ 44%）	54/101 （ 53%）	70/101 （ 69%）
改札窓口（駅） （割合）	0/101 （ 0%）	0/101 （ 0%）	0/101 （ 0%）	16/101 （ 16%）

- 【計画】 24 年度までに、ホーム運転用カメラの機能強化 47 駅（達成後 101 駅）、改札窓口カメラの新設（達成後 47 駅）予定
- ▼ 【実績】 ホーム運転用カメラの機能強化 16 駅、改札窓口カメラの新設 16 駅を整備

注) 101 駅：全 106 駅から他社が管理する駅 [5] を除いた数（他社管理 5 駅は整備済み。）

### (5) 列車緊急（非常）停止ボタン（スイッチ）

お客様がホームから転落したときなどに操作して、駅付近の列車を停止させる装置を設置しています。

- 103/103 駅に設置済み（100%）

注) 103 駅：全 106 駅から三田線の他社管理駅 [3] を除いた数



出入口止水板



非常停止ボタン

### ◆ 大江戸線ホームドアの設置 **STEP UP**

大江戸線では、ホーム上の安全対策を強化するため、平成 22 年度からホームドアの設置工事を進めています。

平成 23 年度の清澄白河駅を皮切りに、特に混雑する東南部から順次設置・稼働を行っていきます。

平成 25 年 6 月には大江戸線全駅に設置完了する予定です。



### ◆ 地下鉄シミュレーターの活用

地下鉄乗務員の運転能力と、事故や故障時の異常時対応能力を強化するため、浅草線電車運転シミュレーターを更新しました。また、新宿線乗務員養成シミュレーターを新たに導入し、研修に役立てています。

今後は運転士養成・車掌養成で活用することはもちろん、乗務員による 3 年目のフォローアップ研修や、10 年目のアドバンス研修などにも活用し、お客様の信頼に応えるため、職員の安全意識と業務知識のさらなる向上を目指します。



## ■ 都営バスの安全運行

### 事故・車両故障等〈都営バス〉

平成 22 年度、国土交通省に報告した事故等の件数は 107 件でした。 単位：件

項目 / 年度	19 年度	20 年度	21 年度	22 年度
車両火災	0	0	1	1
歩行者・自転車等との接触	1	3	4	5
オートバイとの接触	2	1	2	1
タクシーとの接触	1	0	1	0
発車時、急停車による車内転倒	4	17	2	1
ドアきょう圧による車内事故	3	1	0	0
乗務員の疾病による運行中止	4	7	2	0
乗用車からの被追突事故	0	0	0	1
乗務前点呼の一部不良	0	0	0	1
自動車の装置の故障	161	127	88	97
計	176	156	100	107

注) 道路運送法及び自動車事故報告規則に基づき国土交通大臣に報告した事故等の件数

### 都営バスの安全対策

#### (1) デジタル MCA 無線（音声通話専用無線）

災害時の情報収集や迅速な避難誘導指示を行うための通信手段として、音声通話専用無線を設置しています。（平常時は運行管理に活用しています。）

● 1,462/1,462 台に設置済み（100%）

#### (2) ドライブレコーダー **STEP UP**

車両に設置したカメラで車両周辺及び車内の状況を撮影し、映像と走行データ（速度、ブレーキ、ウインカーの状況など）を記録する装置を設置しています。

記録した映像やデータは乗務員の安全教育の資料として活用しています。

年度	19 年度	20 年度	21 年度	22 年度
両 (割合)	46/1,474 ( 3%)	138/1,456 ( 9%)	138/1,464 ( 9%)	138/1,462 ( 9%)

■ 【計画】 24 年度までに全車両に導入予定



ドライブレコーダーを活用した乗務員研修

#### ◆ ハザードマップの作成

アンケートにより乗務員から収集した「ヒヤリ・ハット情報」に基づいて、バス路線における運転上の注意箇所を示した地図（ハザードマップ）を、全ての営業所で作成しています。

注) ヒヤリ・ハット：事故には至らなかったが、ヒヤリ又はハットとさせられた、事故につながりかねない事例

## ■ 都電荒川線の安全運行

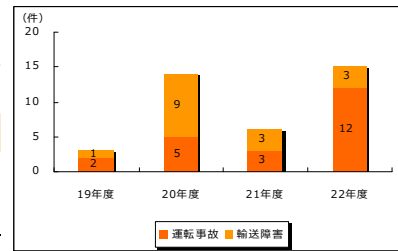
### 運転事故・輸送障害<都電荒川線>

平成 22 年度の運転事故は 12 件（軌道敷内における車両との接触 6 件、踏切障害 4 件、人身障害 2 件）でした。

また、輸送障害は 3 件（第三者による軌道内支障及び計画停電 2 件、自然災害 1 件（震災））でした。

単位：件

年 度	19 年度	20 年度	21 年度	22 年度
運転事故	2	5	3	12
輸送障害	1	9	3	3



運転事故・輸送障害の推移

注 1) 運転事故：車両衝突・車両脱線・車両火災・踏切障害・道路障害・軌道人身障害・軌道物損の各事故

注 2) 輸送障害：鉄道による輸送に障害を生じた事態で、運転事故以外のもの

注 3) 電気事故（感電死傷、電気火災等）、災害及びインシデント（運転事故が発生するおそれがある事態）の発生はありませんでした。

注 4) 震災とは、東北地方太平洋沖地震により、運転を一時見合わせたものを言います。

### 都電荒川線の安全対策

#### (1) ブレーキランプ

電車同士の追突や自動車との接触を防ぐため、ブレーキ作動時に点灯するランプを設置しています。

- 41/41 両に整備済み (100%)

#### (2) 車載映像記録装置

運転席からの前方映像や走行状況を記録する装置を設置しています。

- 41/41 両に整備済み (100%)

#### (3) 速度制御装置

最高運転速度を超過することがないように、時速 40 km を超えるとノッチ（アクセル）を入れていても自動的に加速を停止させる装置を、順次設置しています。

年 度	19 年度	20 年度	21 年度	22 年度
両	1/39	4/42	7/42	12/41
(割合)	( 3%)	( 10%)	( 17%)	( 29%)

▼【実績】新型車両の導入に併せて 5 両に設置

#### (4) 運転手異常時電車停止装置

運転手が急病などで運転できなくなったときに自動的に電車を止める装置を順次設置しています。

年 度	19 年度	20 年度	21 年度	22 年度
両	1/39	4/42	7/42	12/41
(割合)	( 2%)	( 10%)	( 17%)	( 29%)

▼【実績】新型車両の導入に併せて 5 両に設置



ブレーキランプ

## ■ 日暮里・舎人ライナーの安全運行

### 運転事故・輸送障害<日暮里・舎人ライナー>

平成 22 年度の運転事故はありませんでした。

また、輸送障害は 2 件（第三者障害 1 件（計画停電）、自然災害 1 件（震災））でした。

単位：件

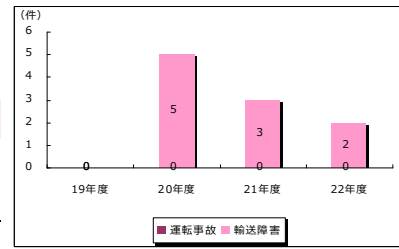
年度	19 年度	20 年度	21 年度	22 年度
運転事故	0	0	0	0
輸送障害	0	5	3	2

注 1) 運転事故：列車衝突・列車脱線・列車火災・踏切障害・道路障害・鉄道人身障害・鉄道物損の各事故

注 2) 輸送障害：鉄道による輸送に障害を生じた事態で、運転事故以外のもの

注 3) 電気事故（感電死傷、電気火災等）、災害及びインシデント（運転事故が発生するおそれがある事態）の発生はありませんでした。

注 4) 震災とは、東北地方太平洋沖地震により、運転を一時見合わせたものを言います。



運転事故・輸送障害の推移

### 日暮里・舎人ライナーの安全対策

#### (1) ATO・ATC

「出発～次駅での停止～ドアの開閉」をコンピューター制御で行う ATO と、制限速度を上回ったときに自動的にブレーキをかける ATC を導入しています。

##### ● 導入済み

注 1) ATO：自動列車運転装置（Automatic Train Operation）

注 2) ATC：自動列車制御装置（Automatic Train Control）

#### (2) 非常通報器・非常停止ボタン

車内で異常が発生したときに、お客様から指令室の係員に通報できる非常通報器と、緊急時には列車を自動的に停止させる非常停止ボタンを設置しています。

##### ● 70/70 両に設置済み（100%）



非常通報器・非常停止ボタン

#### (3) ホームドア

お客様の転落や列車との接触事故を防止するため、ホームドアを設置しています。

##### ● 13/13 駅に設置済み（100%）



ホームドア

### ◆ 都営交通 安全の日

「6月13日」は、平成6年に浅草線浅草橋駅で死亡事故が、平成18年に都電荒川線で衝突事故（負傷者27名）が発生した、交通局として決して忘れてはならない日です。

そこで、お客様の安全・安心の確保を最優先にする姿勢と決意を示す取組として、6月13日を「都営交通 安全の日」と定め、この日を中心に、幹部職員による職場巡回や研修（講演会）などを実施しています。

このような事故を二度と繰り返さないよう、職員一丸となって安全な輸送サービスの提供に取り組んでいきます。



事故防止研修

# 心から喜んでいただけるサービスをめざして

交通局は、お客様の視点に立った施設・車両の改良など、より便利で快適なサービスの提供に取り組んでいます。

さらに、サービス精神とホスピタリティあふれる職場づくりなど、ハード・ソフト両面で、お客様満足（CS：Customer Satisfaction）の向上に努めています。

## ■ お客様の声を事業に活かします

### お客様の声と情報提供

#### (1) お客様の声

平成 22 年度に、お客様サービス課に寄せられた「声」は 5,659 件で、21 年度に比べて約 37.5% (1,543 件) 増加しました。いただいた「声」は、サービス向上・充実に役立てるため、局全体に周知しています。

年度	20 年度				21 年度				22 年度			
	感謝	ご意見	苦情	計	感謝	ご意見	苦情	計	感謝	ご意見	苦情	計
地下鉄	59	1,380	195	1,634	51	1,549	161	1,761	87	2,433	158	2,678
バス	120	1,177	313	1,610	141	1,515	285	1,941	185	1,978	318	2,481
都電	6	62	11	79	4	93	8	105	6	104	15	125
新交通	6	264	18	288	2	172	15	189	2	180	79	261
その他	7	154	14	175	3	112	5	120	3	103	8	114
< 計 >	198	3,037	551	3,786	201	3,441	474	4,116	283	4,798	578	5,659

#### (2) ホームページアクセス件数

交通局のホームページでは、列車の運行情報や時刻表、運賃検索、グッズ・イベントなど都営交通の最新情報を提供しています。音声読み上げソフトに対応するなど利用しやすさにも配慮しています。

また、パソコンや携帯電話からリアルタイムでバスの現在位置が分かるサービスも提供しています。



100 周年記念サイト

年度	19 年度	20 年度	21 年度	22 年度
一日平均 (件)	約 33 万	約 34 万	約 25 万	約 34 万

注) 21 年度に集計方法を変更したため、20 年度以前との単純な比較はできません。

### ◆ 改善事例 STEP UP

御意見や御要望などの「お客様の声」や、「都営交通巡回モニター制度」におけるモニターの評価を集約・分析し、お客様サービスの改善に活かします。

※ 22 年度実例

お客様



都庁前駅のホーム階のエレベーター付近に、番線の方面等の記載があればもっと便利です。



エレベーター前の番線表示を改修し、方面別のご案内を記載することで、ご利用いただく番線を分かりやすくしました。

注) お客様の声を受けてサービスを改善した事例をホームページで紹介しています。

東京都交通局ホームページ > お問い合わせ > お客様の声を受けて  
 アドレス <http://www.kotsu.metro.tokyo.jp/enq/voice/index.html>

### ◆ 都営交通巡回モニター

平成 18 年度から、都営交通巡回モニター制度を実施しています。

都営交通を利用されている方の中からモニター（300 名）を募集し、職員の接客、案内サイン、車両や施設などについて、サービスのレベルを評価していただいています。

この他に、交通局幹部職員との意見交換会や施設見学会などを行い、いただいた評価や御意見等を事業運営の参考としています。



モニターによる施設見学会

## ■ サービス向上の取組

### 都営地下鉄のサービスアップ

#### (1) 地下駅の冷房化 **STEP UP**

お客様に快適に駅を御利用いただくため、地下駅について順次冷房化を進めています。

年度	19年度	20年度	21年度	22年度
駅	74/93	78/93	81/93	85/93
(割合)	( 80%)	( 84%)	( 87%)	( 91%)

■【計画】24年度までに10駅を冷房化（達成後、93駅）

▼【実績】4駅を冷房化

注）93駅：全106駅から他社が管理する駅〔5〕及び地上駅〔8〕を除いた数（他社管理5駅は冷房化済み）



駅の冷房機器

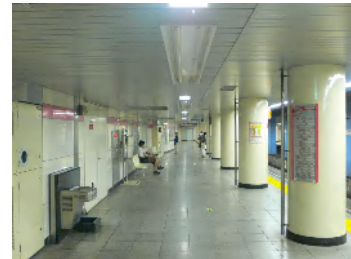
#### (2) 駅のリニューアル **STEP UP**

建設から年数が経過した浅草線と三田線の駅について、天井や壁などを改装し、明るく快適な駅づくりを進めています。

年度	19年度	20年度	21年度	22年度
駅	27/43	34/43	36/43	36/43
(割合)	( 63%)	( 79%)	( 84%)	( 84%)

▼【実績】浅草線2駅の実施設計

注）43駅：両線の駅〔47〕から、他社が管理する駅〔4〕を除いた数



駅のリニューアル

#### (3) 新宿線の10両編成化 **STEP UP**

新宿線の混雑緩和を図るため、新宿線車両について、現行の8両編成から10両編成にし、輸送力を増強します。将来は10両編成の新造車両に更新します。

年度	19年度	20年度	21年度	22年度
10両編成化〔編成〕	0	0	0	4

■【計画】22年度までに4編成2両増備

●【実績】4編成2両増備（8両の4編成を10両に変更）



10両編成化した車両

#### (4) 勝どき駅の混雑対策 **STEP UP**

大江戸線勝どき駅の混雑対策として、平成 22 年度に出入口を新設しました。さらに駅周辺の開発によるお客様の増加に対応するため、ホームの増設やコンコースの拡張を含めた駅の大規模改良を進めます。

- 【計画】22 年度までに A 4 出入口新設、大規模改良工事を同時進行（27 年度完成予定）
- 【実績】A 4 出入口新設



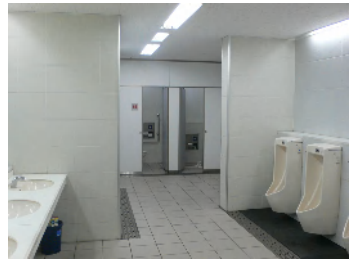
勝どき駅 A 4 出入口

#### (5) トイレのグレードアップ **STEP UP**

駅のトイレを、お客様が快適に御利用いただけるよう、ユニバーサルデザインを取り入れ、清潔感と機能性を備えたトイレへ計画的に改良していきます。

年度	19 年度	20 年度	21 年度	22 年度
整備箇所 (割合)	8/114 ( 7%)	13/114 ( 11%)	17/114 ( 15%)	27/114 ( 24%)

- 【計画】24 年度までに 32 か所を改良予定（達成後、49 箇所）
- ▼【実績】10 か所改良済み



グレードアップしたトイレ

#### (6) 案内サイン **STEP UP**

お客様の利便性向上を図るため、駅全体の案内サインを東京メトロと統一したデザインに改良しています。

年度	19 年度	20 年度	21 年度	22 年度
駅全体の改修 (割合)	2/101 ( 2%)	14/101 ( 14%)	24/101 ( 24%)	35/101 ( 35%)
ホーム案内板 (割合)	32/101 ( 32%)	96/101 ( 95%)	99/101 ( 98%)	101/101 (100%)

- 【計画】24 年度までに駅全体の案内サイン改修を 59 駅で完了予定（達成後、83 駅）
- ▼【実績】駅全体のサインを 11 駅で改修、ホーム案内板は 2 駅に設置し、全駅に設置完了



新しい案内サイン

#### (7) 親しみやすい駅長事務室 **STEP UP**

駅長事務室の入口をシースルー化し、お客様が利用しやすく親しみやすい事務室に改良します。

年度	19 年度	20 年度	21 年度	22 年度
整備箇所 (割合)	58/101 ( 57%)	69/101 ( 68%)	73/101 ( 72%)	88/101 ( 87%)

- 【計画】24 年度までに 25 駅で改良予定（達成後、98 駅）
- ▼【実績】15 駅で改良



シースルー化した駅長事務室

#### (8) 駅構内の店舗（専門店舗） **STEP UP**

お客様の多様なニーズに応えるため、駅構内に様々な店舗を出店しています。

- 62 店舗を出店



駅構内の店舗

## 都営バスのサービスアップ

### (1) バス停の上屋（屋根）・ベンチ **STEP UP**

お客様に快適にバスをお待ちいただけるよう、歩道の幅員が確保できる、支障物（埋設物、街路樹等）がないなどの条件を満たしている場所に、上屋（屋根）やベンチの整備を進めています。

年度	19年度	20年度	21年度	22年度
上屋〔累計〕	1,406	1,429	1,454	1,469
ベンチ〔累計〕	706	744	807	817
<参考>バス停総数	3,894	3,891	3,894	3,894

- 【計画】24年度までに上屋建替え 105 基、ベンチ新設 30 基予定
- ▼【実績】上屋 32 基、ベンチ 10 基を設置（建替を含む。）

注）老朽化や道路等の状況変化による撤去等があるため、設置実績数と増加数は一致しません。



景観に合った新型バス停

### (2) バス停における運行情報サービス **STEP UP**

お客様の利便性の向上のため、バスの接近状況を表示する装置の設置を進めております。

年度	19年度	20年度	21年度	22年度
接近表示装置〔累計〕	586	628	716	729
<参考>バス停総数	3,894	3,891	3,894	3,894

- 【計画】24年度までに簡易型接近表示 73 基、接近表示付き停留所 189 基、新型情報表示装置 10 基設置予定
- ▼【実績】22 基を設置

注）老朽化や道路等の状況変化による撤去等があるため、設置実績数と増加数は一致しません。



簡易型バス接近表示装置

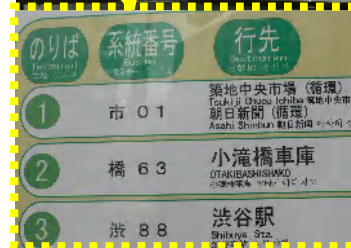
### (3) 外国人にもわかりやすいバス停 **STEP UP**

外国人観光客の利用が多い路線と、観光スポットを結ぶ路線のバス停及びターミナル等に設置している路線案内板に、英語・ハングル・中国語の表記を追加していきます。

年度	19年度	20年度	21年度	22年度
標識柱〔累計〕	30	135	237	317
路線案内板〔累計〕	10	30	50	60
<参考>バス停総数	3,894	3,891	3,894	3,894

- 【計画】24年度までに標識柱 240 本、路線案内板 10 基設置予定
- ▼【実績】標識柱 80 本、路線案内板 10 基を設置

注）18年度以前に設置した数（標識柱 24、路線案内板 13）を除く。



多言語表記の案内板

## 都電荒川線のサービスアップ

### 新型車両の導入

レトロ調のデザインを採用した特別仕様の新型車両（9000形）や、沿線のバラをイメージしたカラー（ローズレッド・バイオレット・オレンジ・イエロー）の新型車両（8800形）を導入しました。

- 9000形 2両、8800形 10両導入



レトロデザインの新型車両

地下鉄

バス

都電

ライナー

## 日暮里・舎人ライナーのサービスアップ

### (1) 車両の混雑対策 **STEP UP**

お客様が車内の中ほどまで入りやすいよう、既存車両の座席を一部ロングシート化するなど、車内レイアウトの改修を順次実施しています。あわせて、つり革や手すりを増設します。

年度	19年度	20年度	21年度	22年度
改造編成数 (割合)	0/12 ( 0%)	0/12 ( 0%)	3/12 ( 25%)	11/12 ( 92%)

■【計画】23年度までに9編成改修予定（達成後、12編成）

▼【実績】8編成改修（この他、ロングシート採用の新造車を2編成増備）



ロングシートを採用した車両

### (2) 列車運行情報表示装置

駅の改札口付近に列車の遅れ等の運行情報を表示するディスプレイを設置しました。

● 13/13 駅に設置済み（100%）

●【実績】13 駅に設置



列車運行情報表示装置

## ■ サービス推進活動

平成4年に、お客様本位のサービスの創造を目指して、交通局長を本部長とする「サービス推進本部」を立ち上げました。さらに、各職場の実態に合わせた具体的な活動を実践するため、各部にサービス推進部会、各課・各事業所にサービス推進チームを設置し、接客マニュアルの作成、施設の美化など、サービス改善のための取組を行っています。

また、平成13年度から「サービス推進運動表彰制度」を設け、サービス推進活動に積極的に取り組み、顕著な功績のあったチームに対する表彰を行っています。さらに、平成22年度からは「サービスシンポジウム」を開催し、経営のトップから第一線の事業所職員までが一堂に会して、組織横断的に課題解決に挑む風土づくりを行っています。



CSスローガンポスター

### － 平成22年度CSスローガン －

安全はひとつひとつの積み重ね サービスは一人ひとりの思いやり

### ◆ サービス推進強化月間

毎年10月を「サービス推進強化月間」とし、お客様本位のサービスの創造を目指して、様々な活動を行っています。

期間中は、サービス推進本部長（局長）をはじめとする幹部職員が、駅、バスターミナルなどを巡回してお客様へのあいさつやPRを行うほか、各事業所の職員と懇談してサービス推進の意義や必要性の浸透を図っています。

また、全職員がワッペンを着用するとともに、車内や駅にポスターを掲出して、お客様に強化月間の取組をPRしています。



幹部職員による現場巡回

# どなたにも利用しやすい都営交通をめざして

交通局は、すべての人にやさしい交通機関となるよう、「バリアフリー新法」や「東京都福祉のまちづくり条例」などを踏まえて、バリアフリー化に取り組んでいます。

## 都営地下鉄のバリアフリー対策（駅のバリアフリー）

### (1) 1ルートの確保 **STEP UP**

地上～改札階～ホーム階を結ぶエレベーターの整備（1ルートの確保）を進めています。

年度	19年度	20年度	21年度	22年度
駅	83/106	86/106	89/106	96/106
(割合)	(78%)	(81%)	(84%)	(91%)

- 【計画】24年度までに17駅の1ルートを整備（達成後、106駅）
- ▼【実績】7駅の1ルートを整備（96駅の整備を完了）



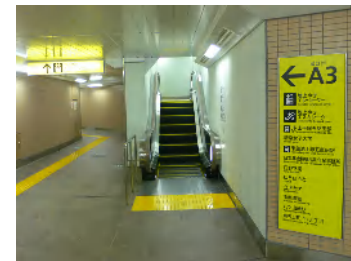
エレベーター（日本橋駅）

### (2) 乗換駅へのエスカレーター増設 **STEP UP**

乗換駅を中心にエスカレーターの整備を進めています。

年度	19年度	20年度	21年度	22年度
駅・基数【累計】	103駅759基	103駅763基	103駅766基	103駅770基

- 【計画】乗換駅7駅に10基を増設
- ▼【実績】乗換駅1駅に2基を増設



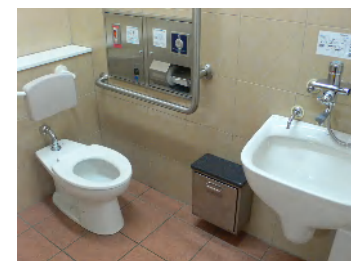
エスカレーター（五反田駅）

### (3) だれでもトイレの整備

体の不自由な方や乳幼児を連れた方などが利用しやすいよう、スペースを広く取るとともに、手すり、ベビーシート、オストメイト用の水洗装置などを備えたトイレの整備を進めています。

年度	19年度	20年度	21年度	22年度
駅	104/106	105/106	105/106	106/106
(割合)	(98%)	(99%)	(99%)	(100%)

- 【実績】1駅に整備（全駅に整備完了）



だれでもトイレ

### (4) 音声案内 **STEP UP**

視覚障害を持つお客様が駅を安心して御利用いただけるよう、駅構内のトイレやホーム階段付近に音声案内、また、改札口付近には音声案内付き触知図の整備を進めています。

年度	19年度	20年度	21年度	22年度
音声案内【累計】(か所)	10	22	34	95
触知図【累計】(か所)	46	46	46	51

- 【計画】24年度までに音声案内装置180か所、触知図15か所設置
- ▼【実績】音声案内を61か所、触知図を5か所に設置



音声案内付き触知図

注）音声案内：トイレやホーム階段に設置している誘導チャイム。上記以外、改札口や一部の地上出入口付近にも設置しています。

地下鉄

バス

都電

ライナー

## 都営地下鉄のバリアフリー対策（車両のバリアフリー）

### (1) 車いすスペースの設置

車内に車いす使用の方のためのスペースを設置しています。

- 145/145 編成に設置済み（100%）

### (2) LED 車内表示器の設置

LED（発光ダイオード）による車内表示器を設置し、文字による案内を行っています。

- ▼ 1,070/1,094 両に設置済み（98%）

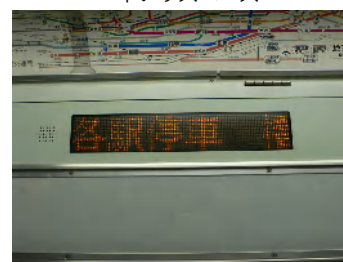
### (3) 車内点字シール

車内のドア付近に、号車番号とドア番号を点字で表記したシールを取り付けています。

- 1,094/1,094 両に貼付済み（100%）



車いすスペース



車内 LED

## ◆ プチ・バリアの解消 **STEP UP**

お客様がスムーズに駅を御利用いただけるよう、小さなバリアについても改修を進めています。

【例】濡れると滑りやすい床、出入口やトイレの小さな段差、階段の不連続な手すりなど

## 都営バスのバリアフリー対策

### ノンステップバスの導入 **STEP UP**

どなたでも容易に乗り降りできるよう、平成 11 年度から、更新するバス車両は全てノンステップバスとしています。

年 度	19 年度	20 年度	21 年度	22 年度
両	1,077/1,474	1,186/1,456	1,287/1,464	1,376/1,462
(割合)	( 73%)	( 81%)	( 88%)	( 94%)

- 【計画】 24 年度までに 228 両を導入（達成後、全車両）

- ▼ 【実績】 105 両を導入

注）ノンステップバス：床面の高さを約 30 cm とし、ステップをなくしたバス

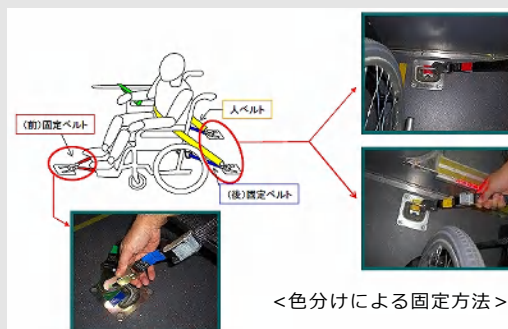


## ◆ 車いす固定方法の改善

バス車内における車いすの固定をより迅速・確実に行えるよう、「前向き・三点ベルト式固定方法」の改善を行いました。具体的には、床の固定金具と、金具と対になる固定ベルトを色分けするとともに、ベルトのフックに使用時の向きを表示するなどにより、固定に要する時間が大幅に短縮しました。（【改善前】 5～9 分 ⇒ 【改善後】 3 分）

今後導入する新車も同様に改良する予定です。

低コストで、安全性の向上と定時運行の確保に大きな効果を発揮しており、他のバス事業者にも普及が進みつつあります。



<色分けによる固定方法>

## 都電荒川線のバリアフリー対策

### (1) 停留場ホームのかさ上げ・スロープの整備

電車の床面とホームとの段差を小さくするため、ホームのかさ上げを行うとともに、スロープを整備しています。

- 30/30 停留場で整備済み (100%)

### (2) 車いすスペースの設置

車内に車いす使用の方のためのスペースを設置しています。

- 41/41 両に設置済み (100%)



かさ上げしたホームとスロープ

## 日暮里・舎人ライナーのバリアフリー対策

### (1) 1ルートの確保

地上～改札階～ホーム階を結ぶエレベーターを設置（1ルートの確保）しています。

- 13/13 駅で1ルート確保済み (100%)

### (2) だれでもトイレの設置

体の不自由な方や乳幼児を連れた方などが利用しやすいよう、スペースを広く取るとともに、手すり、ベビーシート、オストメイト用の水洗装置などを備えたトイレを設置しています。

- 13/13 駅に設置済み (100%)



だれでもトイレ

### (3) 車いすスペースの設置

車内に車いす使用の方のためのスペースを設置しています。

- 14/14 編成に設置済み (100%)



車いすスペース

### (4) LED 車内表示器の設置

LED（発光ダイオード）による車内表示器を設置し、文字による案内を行っています。

- 70/70 両に設置済み (100%)



LED 車内表示器

### (5) 車内点字シール

車内のドア付近に、号車番号とドア番号を点字で表記したシールを貼付しています。

- 70/70 両に貼付済み (100%)

## ◆ サービス介助士の配置 **STEP UP**

高齢者や体の不自由な方などが、いつでも快適に安心して御利用いただけるよう、駅係員による「サービス介助士」の資格取得を進めています。“介助の技術”と“おもてなしの心”を習得した駅係員を、都営地下鉄の全ての駅に配置しています。

注) サービス介助士：NPO 法人日本ケアフィットサービス協会の認定資格



バッジ

# 環境にやさしい都営交通をめざして

交通局は、平成 12 年度から環境マネジメントシステムを取り入れています。環境方針に基づいて毎年度、環境目標を設定し（plan）、目標の達成に努め（do）、その結果を検証して（check）、次年度の目標に反映させる（action）ことで、環境に配慮した事業運営を行っています。

## 環 境 方 針

### 【基本理念】

東京都交通局は環境に配慮した事業運営を行い、環境にやさしい公共交通の利用促進及び活性化をめざします。

都営交通は、東京の都市生活、都市活動を支える基盤的都市施設として、東京の公共交通の重要な一翼を担っています。

交通事業者として、その重要性を認識し、事業における環境への負荷を可能な限り低減するなど、積極的に行動します。

また、地下鉄、バス、都電などは交通機関のなかで環境にやさしいのりものであることから、東京都の交通需要マネジメント（TDM）施策に協力し、公共交通への誘導並びに交通ネットワーク整備・拡充による公共交通の利用促進及び活性化をめざします。

### 【基本方針】

- 1 環境関連の法規制等を遵守し、資源・エネルギーの適正管理を行い、環境の保全に努めます。
- 2 環境目的及び環境目標を設定し、その達成に努めます。そして、実施状況を定期的に調査し、見直すとともに継続的改善及び汚染の予防に努めます。
- 3 環境改善に主体的に行動できるよう、職員の育成を図ります。
- 4 環境にやさしい公共交通の利用を呼びかけていきます。

交通局は事業活動において

- ・紙使用量の削減
- ・電気使用量の削減
- ・廃棄物の削減及びリサイクルの推進
- ・水使用量の削減
- ・軽油使用量の削減
- ・バス排出ガス（窒素酸化物・浮遊粒子状物質等）の削減
- ・特定フロン使用量の削減
- ・列車運行時の騒音・振動等の削減
- ・水力発電によるクリーンエネルギーの供給

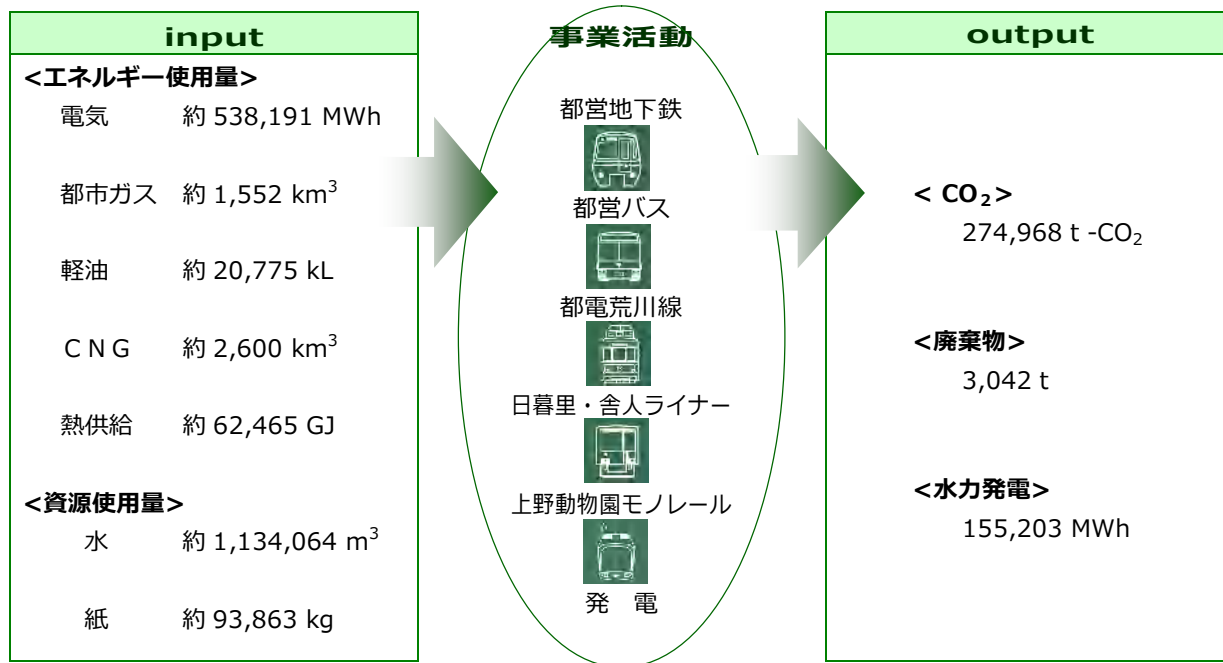
などに積極的に取り組むとともに、事業における投入資源の適正管理を行い、継続して環境の保全に努めます。

また、環境（エコ）定期券制度の維持拡大などを積極的に行うとともに、TDM 施策に資する、乗り継ぎ利便性の向上やわかりやすい乗車案内などお客様が利用しやすい公共交通づくりに努めます。

この環境方針は、全職員に周知するとともに、都民をはじめ誰もが入手できるよう公表します。

## ■ 交通局の事業活動と環境負荷

交通局は、事業活動により発生する環境負荷を定量的に把握し、環境対策に役立てています。  
 平成 22 年度の CO<sub>2</sub>（二酸化炭素）排出量は 27 万 4,968 t で、前年度に比べて 0.33%（899 t）減少しています。



地下鉄

バス

都電

ライナー

## ■ 環境負荷低減の取組

### 都営地下鉄の環境対策

#### (1) 省エネルギー車両の導入

従来のモーターに比べ電力使用量を約 30%低減できる、VVVF 制御方式の車両の導入を進めています。

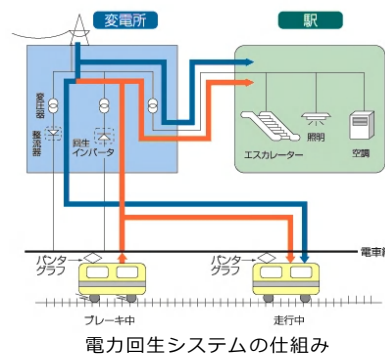
▼ 966/1,094 両を導入済み（88%）

注）VVVF（可変電圧・可変周波数）制御：直流の電流をインバーター装置で交流に変換し、構造が簡略で高出力な交流モーターで電車を走らせる仕組み。

#### (2) 電力回生システムの導入

電車のモーターがブレーキ時に発電機の役割を果たすことで電気が発生し、それを架線に戻して他の電車や駅で利用するシステムを導入しています。

● 145/145 編成に導入済み（100%）



### ◆ ごみのリサイクル

各駅に回収ボックスを設置し、駅や列車内で発生するごみのうち、新聞・雑誌類とビン・缶類を再資源化しています。分別収集にお客様のご協力をお願いします。

また、回収した使用済み乗車券は、トイレトペーパーに再生して各駅で使用しています。

### (3) エスカレーターの自動運転化

お客様が比較的少ない駅のエスカレーターについて、お客様の御利用時のみ自動的に運転するタイプに改修して、省エネルギー化を図っています。

#### ● 105 基を改修

注) 全 106 駅から他社が管理する駅 [5] を除いた 101 駅の状況



エスカレーターの自動運転化

### (4) トンネル湧水の河川への放流 STEP UP

トンネル内に湧き出す地下水を河川等に放流して、水質改善や修景用水として活用しています。

#### ● 地下鉄各線で実施中

### ◆ 東大島エコ・プロジェクト STEP UP

新宿線東大島駅をモデルとして、CO<sub>2</sub>排出量の少ない環境にやさしい駅とバス停づくりに取り組んでいます。

注) 主な実施内容は以下のとおりです。

- ・ 雨水を植栽に使用しています。
- ・ 風力発電及び太陽光発電を行い、植栽に雨水を供給する装置の電源に使用しています。
- ・ 駅舎の屋上及び壁面を緑化しています。
- ・ お客様がいないときはエスカレーターの運転を自動的に休止します。
- ・ ホームの暑さ対策として、直径 16 ミクロン (0.016 mm) の微小な人工の霧を噴霧しています。
- ・ 環境対応型バス停を設置しています。



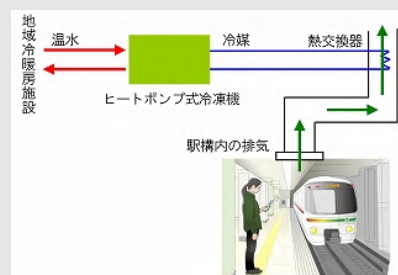
駅エコPRコーナー



環境対応型バス停

### ◆ 排熱回収システム

大江戸線新宿駅では、駅構内の機器や車両などから排出される熱を熱交換器で回収し、ヒートポンプ式冷凍機によって温水化して、地域冷暖房施設に供給しています。



排熱回収システムの仕組み

### ◆ ISO14001 の認証取得

新宿線の車両点検・整備を行っている大島車両検査場では、環境に配慮した事業活動を行うための国際規格である ISO14001 の認証を平成 12 年度に取得しました。登録後 3 年ごとに行われる更新審査にも合格しています。



大島車両検査場

## 都営バスの環境対策

### (1) 低公害バスの導入 **STEP UP**

最新の排ガス規制に適合し、省エネルギー法に基づく燃費基準を達成したバス車両の導入を進めています。

年度	19年度	20年度	21年度	22年度
両 (割合)	956/1,474 (65%)	1,047/1,456 (72%)	1,116/1,464 (76%)	1,173/1,462 (80%)

■【計画】24年度までに228両（うちハイブリッドバス62両）を導入

▼【実績】105両（うちハイブリッドバス20両）を導入

注）廃車があるため、導入実績数と増加数は一致しません。

### (2) グリーン経営認証の取得 **STEP UP**

燃料消費量のきめ細かな管理やエコドライブの実践による燃費改善など、環境に配慮した事業運営を行うことにより、グリーン経営認証を取得しています。

▼【実績】グリーン経営認証更新（6営業（支）所）

注）グリーン経営認証：（財）交通エコロジー・モビリティ財団が、環境に配慮した経営について、一定レベル以上の取組を行っている運輸事業者（バス、トラック、ハイヤー、タクシー）を認証する制度。



グリーン経営認証のロゴマーク

### ◆ 環境にやさしいバス車両 **STEP UP**

#### ■ ポスト新長期規制適合車

平成22年度から導入。現在では世界で最も環境にやさしいディーゼルバスです。以下の方式で規制をクリアしています。

- ≫ エンジン本体の燃料改善により、PMの発生を抑制する。
- ≫ 再生制御式DPFにより、さらにPMを減少させる。
- ≫ Noxを、尿素水を還元剤とする触媒で分解・除去する。

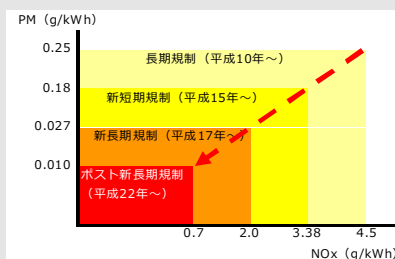
#### ■ ハイブリッド・ノンステップバス

平成19年度から導入。減速時にモーターを発電機として使用してバッテリーに電気を蓄え、発進時にバッテリーの電気でモーターを回してエンジンの駆動をアシストすることで、CO<sub>2</sub>を低減させています。（バッテリーを軽量化して屋根に搭載することで、ノンステップ化も実現しました。）

また、平成22年からはポスト新長期規制ハイブリッド・ノンステップバスを導入しています。



ポスト新長期規制適合車



排気ガス規制値



ハイブリッド・ノンステップバス

## 都電荒川線の環境対策

### 省エネルギー車両の導入 **STEP UP**

従来のモーターに比べ電力使用量を約 20%低減できる、VVVF 制御方式の車両の導入を進めています。

年 度	19 年度	20 年度	21 年度	22 年度
両 (割合)	6/39 ( 15%)	9/42 ( 21%)	12/42 ( 29%)	17/41 ( 41%)

■【計画】22 年度までに 5 両を導入

▼【実績】5 両を導入

注) VVVF (可変電圧・可変周波数) 制御：直流の電流をインバーター装置で交流に変換し、構造が簡略で高出力な交流モーターで電車を走らせる仕組み。



省エネルギー新型車両 8800 形

## 日暮里・舎人ライナーの環境対策

### (1) 電力回生システムの導入

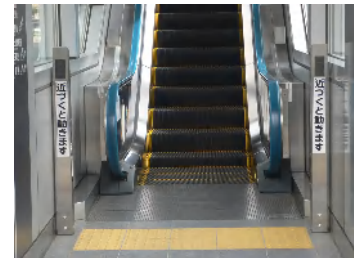
電車のモーターがブレーキ時に発電機の役割を果たすことで電気が発生し、それを架線に戻して他の電車や駅で利用するシステムを導入しています。

● 14/14 編成に導入済み (100%)

### (2) エスカレーターの自動運転化

駅のエスカレーターは、利用者がある時のみ自動的に運転するタイプを導入し、省エネルギー化を図っています。

● 66/66 基 (100%)



エスカレーターの自動運転化

## その他の取組

### 庁舎の屋上緑化・壁面緑化 **STEP UP**

地球温暖化の防止、建物の省エネルギー化等を図るため、庁舎の改修・改築に当たっては屋上や壁面の緑化を行っています。

年 度	19 年度	20 年度	21 年度	22 年度
か所[累計]	4	6	7	8

■【計画】22 年度までに新たに 1 か所を緑化

▼【実績】1 か所を緑化



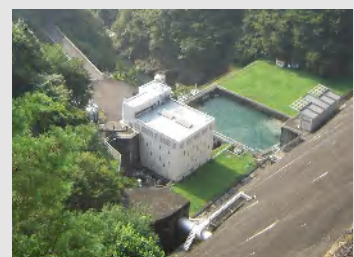
壁面緑化 (大島車両検修場)

### ◆ 環境にやさしい水力発電

水力発電は、発電時に CO<sub>2</sub> を排出しないため、石油などの化石燃料を使用する火力発電に比べて環境負荷の少ないクリーンなエネルギーです。

明治時代に東京市電気局としてスタートした当局は、戦前、路面電車の運行とともに火力発電を行っていたことから、戦後、多摩川上流での水力発電を開始しました。現在、3 か所の発電所で事業を行っています。

発電した電気は東京電力 (株) に販売 (卸供給) し、奥多摩及び多摩西部地域の安定的な電力供給に貢献しています。



多摩川第一発電所

# 公営交通としての社会的役割を果たします

交通局は、青少年育成、障害者福祉など東京都が進めている施策に積極的に協力するとともに、地元自治体や商店街などと連携しながら沿線地域の活性化に寄与しています。

## 行政施策との連携・社会貢献の取組

### (1) 職場体験や社会科見学の受入れ **STEP UP**

青少年の望ましい社会性や勤労観を育むことを目的として、東京都が実施している「わくわく Week Tokyo 事業」の趣旨に沿って、中学生の職場体験の場を提供しています。

また、社会科見学の受入れも行っており、地下鉄の駅やバス営業所、車両や線路の保守施設などを多くの児童・生徒が訪れています。

年度	19年度	20年度	21年度	22年度
職場体験受入校数	40	54	64	72

- 【計画】引き続き受け入れを拡大
- 【実績】駅で 21 校、バス営業所で 51 校受入れ（他に車両検修場でも受入れ）



中学生の職場体験

### (2) 障害者が働く店舗

障害者の自立と雇用を支援するため、地元自治体及び関係団体の協力を得て、駅構内に障害者が働く店舗を設置しています。

- 4 店舗を設置



小学生の社会科見学

### (3) ヘブンアーティスト

東京都の文化振興施策の1つで、審査会に合格したアーティストに公共施設を活動の場として提供しています。

交通局では、都営地下鉄の駅で、主に音楽部門のアーティストが活動しています。

- 大江戸線の3駅（都庁前・新宿西口・上野御徒町）で実施中

注）活動予定は、ホームページでご覧いただけます。

東京都交通局ホームページ > ニュース・イベント  
> ヘブンアーティスト

アドレス <http://www.kotsu.metro.tokyo.jp/newsevent/heavenartist/index.html>



障害者が働く店舗（大江戸線大門駅）

### (4) 「動く防犯の眼」ステッカー

東京都の治安対策の1つである「動く防犯の眼」ステッカーを、都営バス及び都電の車両に貼付しています。

- 都営バス・都電荒川線の車両に貼付



「動く防犯の眼」ステッカー

### (5) こども 110 番の駅

安全・安心な地域づくりに貢献するため、全国の鉄道事業者 171 社局が共同して「こども 110 番の駅」の取組を実施しています。

こどもが駅に助けを求めてきた場合、こどもを保護し、警察に通報するなどの対応をします。

- 都営地下鉄全駅で実施中

## (6) マタニティマーク STEP UP

妊娠初期には外見からは妊娠していることが分かりづらいことから、周囲からの理解が得られにくいという声もあり、交通局では、首都圏の主な鉄道事業者と共同で、マタニティマークを作成し、配布しています。このマークをつけているの方を見かけたときは、皆様のやさしいお心づかいをお願いします。

- 都営地下鉄全駅で配布中



マタニティマーク

## (7) マナー読本 STEP UP

子どもの頃から交通機関を利用する際のマナーを身につけてもらうため、小学4年生向けのマナー読本を作成・配布しています。

- 都内の全小学校（国・公・私立）に配布中

注) 冊子は、ホームページでもご覧いただけます。

東京都交通局ホームページ > Toei ファン > 守ろう！マナー  
> マナー読本

アドレス <http://www.kotsu.metro.tokyo.jp/fan/manner.html>



マナー読本

## (8) 花粉症対策 STEP UP

都営地下鉄の駅構内等にある店舗や自動販売機で、ICカード乗車券の電子マネー機能を利用して買い物をすると、その売上げの一部が「花粉の少ない森づくり運動」へ募金される仕組みにより、都の花粉症対策に協力していきます。

- 【実績】 寄付額 1,959 千円

## ◆ 愛され親しまれる都営交通をめざして

地域社会の一員として、沿線で開催されるお祭りやイベントなどに参加し、地域の方々との交流を図っています。

また、お客様の日頃のご利用への感謝を込めて、各種イベントを開催しています。

### ■ 主なイベント

- ≫ 都営地下鉄夏休みスタンプラリー (7/17~8/31)
- ≫ バスの日イベント 2010 (9/18)
- ≫ 都営地下鉄開業 50 周年記念フェスタ'10 in 浅草線 (12/4)



開業 50 周年記念フェスタ

## ◆ 沿線の魅力向上と地域活性化 STEP UP

日暮里・舎人ライナーでは、開業から3年を迎え、沿線の魅力向上と沿線地域の活性化に寄与するため、地元自治体と連携した地域密着イベントを積極的に展開しています。

また、唯一残った都電である荒川線では、「路面電車の日(6/6)」、「荒川線の日(10/3)」のイベントを実施しました。

今後も、地域に密着した路線として、地元自治体や商店街等と連携しながら、沿線の魅力の向上と地域の活性化に取り組んでまいります。



「路面電車の日」イベント

## ◆ 藝大デザインプロジェクト

平成 21 年度から東京藝術大学との産学連携事業である「藝大デザインプロジェクト」に取り組んでいます。これは、東京藝術大学美術学部デザイン科の大学院生が、実際に都営交通を利用して、そこで感じた問題点に対して専門ジャンルを活かした解決策を提案するものです。

学生からの提案を踏まえて事業の改善を検討していきます。

### ■ 22 年度の提案作品

#### ≫ と、BUS プロジェクト

「ミドリ＝都バス」を全面的に打ち出すことにより、誰が見ても一目で「都バス」と認識できるようにした。また、地下鉄からの乗り換えがわかりづらいことを改善するため、緑のタイヤ痕風の誘導サインを引くこととした。

また、都バスを更に印象付けるため、地下鉄車内や駅広告に統一感のある広告展開を実施することとした。

#### ≫ つくるーと

期間限定の新しいルートを利用者が作るイベントを開催する。既設のバス停の位置にピンを用いた白地図を用意し、ひもでピンとピンをつなぎながら自由にルートを引き抜いていく。参加者が「ひも」で引いた様々なルートについて、インターネット上で人気投票を行い、一番人気のあったルートを新路線に採用する。

#### ≫ IKIMASKY－イキマスカイ－

2011 年に竣工する「東京スカイツリー」の周辺にアクセスするバス路線「イキマスカイ」を新設し、統一デザインのバスとバス停を設置する。また、このバスに乗ると各主要ターミナルから、観光都市「浅草」までダイレクトにアクセスできる。観光客には浅草からレンタルサイクルに乗り換えていただき、下町を散策して情緒を満喫した上で、スカイツリーも楽しんでいただく。

#### ≫ あ Re : がとう

バスに乗るとき、最初にストレスを感じるのは、バス停での待ち時間。そこで、乗客がバス停に着いたときに、やさしい音声でバスの接近をお知らせする。また、バス車内で乗客が快適と思ったとき、降車時に感謝の気持ちを運転手に伝える「あ Re:がとう」ボタンを設置する。さらに、バス車内での事故防止を図るため、停車ボタンの LED ライトの色で、席を立っても安全な状態であることを全乗客に伝える。

これらのシステムを構築することにより、運転手と乗客のコミュニケーションを増やすことができる。

#### ≫ Train・ing

日本が世界に誇れる「おもてなしの精神」。日本を訪れた人達に、これをおみやげとして持って帰っていただくための本を作成する。また、外国人観光客向けに地下鉄の利用方法や路線図をわかりやすく説明する冊子を作成する。

注) 提案の概要と藝大生によるプレゼンテーションの様様をホームページでご覧いただけます。

東京都交通局ホームページ > Toei ファン > 東京藝術大学デザインプロジェクト

アドレス <http://www.kotsu.metro.tokyo.jp/fan/geidai/index.html>

### ◆ 駅空間の公共的活用

平成 23 年 3 月から、駅空間を活用して、お客様サービスの向上及び沿線地域の活性化を行っています。大江戸線清澄白河駅、新宿線森下駅においては、江東区と連携して、駅周辺地域の歴史的文化的特徴をパネルにして紹介しています。



清澄白河駅のパネル

### ◆ 東日本大震災に対する対応

平成 23 年 3 月 11 日 14 時 46 分に発生した東北地方太平洋沖地震は、東北地方を中心に壊滅的な被害をもたらすと同時に、首都圏の交通網にも大きな影響を与えました。

交通局では、地震発生後、地下鉄・バス等の運行を中止し、直ちに対策会議を開催しました。

運行再開に向け全職員が迅速かつ確な対応を行った結果、バスは 16 時から、都電は 16 時 37 分から運行を再開しました。また、地下鉄は、20 時 40 分に大江戸線が全線で再開し、他の 3 線についても、22 時までには運行を再開しました。

なお、地下鉄及びバスは、翌朝まで終夜運行を実施し、帰宅するお客様の足の確保に努めました。

一方で、各駅に帰宅困難者が集中し、多くの人で溢れ混乱するなど、いくつかの課題が浮き彫りになりました。今後はこれらの課題についての検討を行っていきます。

また、被災地に対し、公的な立場から、物資輸送や職員派遣など、さまざまな支援を行っています。



被災地への物資輸送

- 
- 
- このレポートについて、皆様の御意見や御感想をお寄せください。お寄せいただいた御意見等は、より分かりやすく充実した経営情報の公開や、今後の経営の参考とさせていただきます。
  - 御意見等は、交通局ホームページの「ご意見・ご要望」のページを御利用ください。

東京都交通局

検索 

<http://www.kotsu.metro.tokyo.jp/>

ご意見・ご要望



---

## 東京都交通局 2011 経営レポート

---

平成 23 年 12 月発行

編集・発行



東京都交通局

総務部 経営管理課

〒163-8001 東京都新宿区西新宿二丁目 8 番 1 号

電話 03-5321-1111（代表）

---

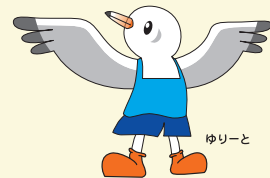


都電マスコット とあらん



都バスマスコット おれくる

東京に 多摩に 島々に 羽ばたけアスリート



ゆりと

スポーツ祭東京2013  
第68回国民体育大会・第13回全国障害者スポーツ大会