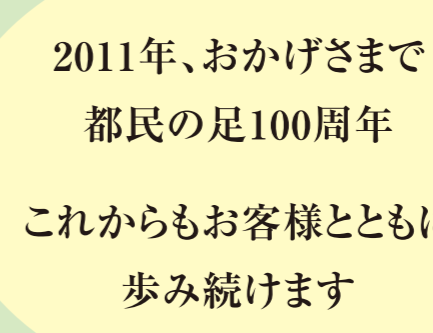
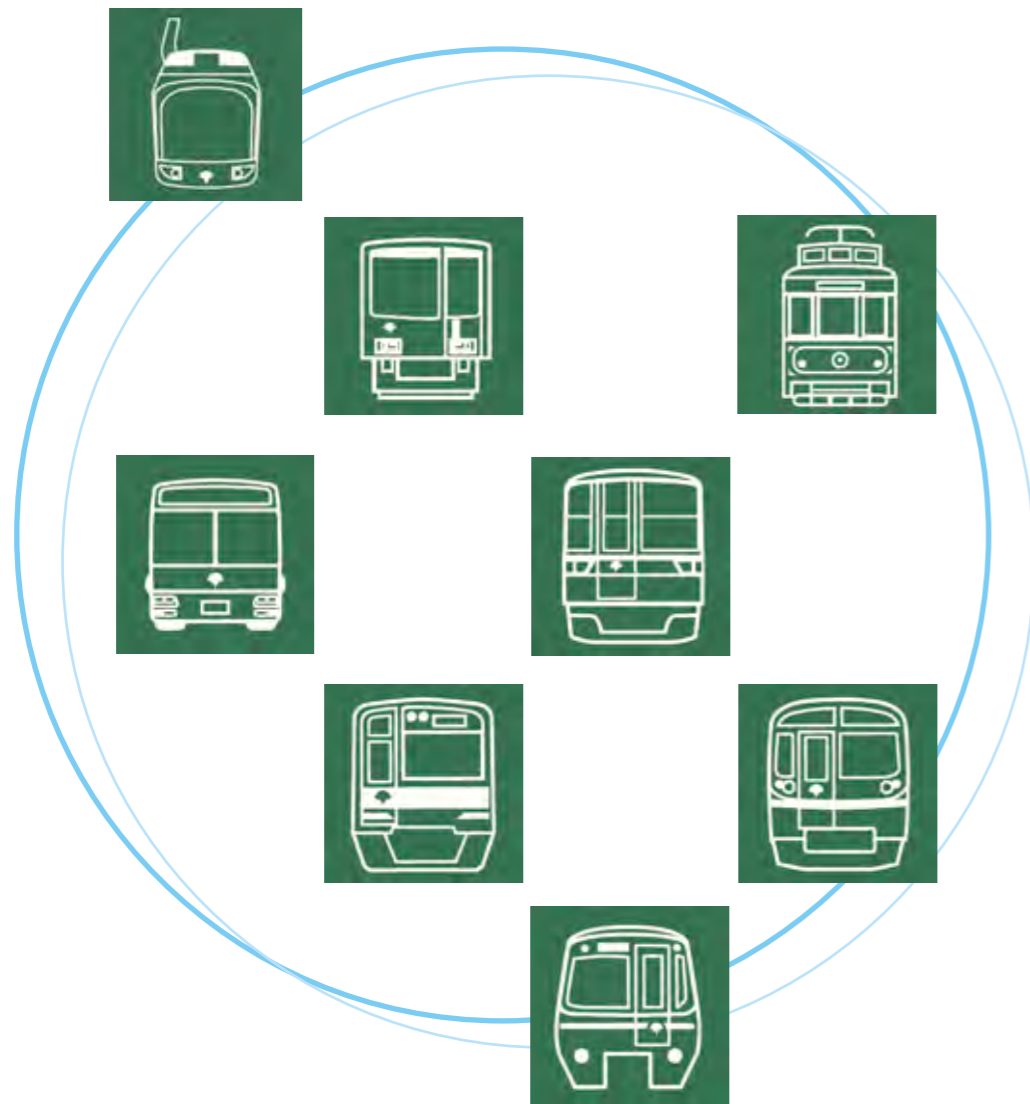


# 東京都交通局経営計画

## ステップアップ 2010 (概要版)



2011年、おかげさまで  
都民の足100周年  
これからもお客様とともに  
歩み続けます



※東京都交通局経営計画「ステップアップ2010」の全文は、  
交通局ホームページでご覧いただけます。

交通局ホームページ <http://www.kotsu.metro.tokyo.jp/>



平成22年2月  
東京都交通局

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。

「経営方針」で示した“お客様への4つの約束”を踏まえ、「安全・安心の確保」「質の高いサービスの提供」「社会的要請への対応」「経営力の強化」のテーマの下で、各計画事業に重点的に取り組んでいきます。

1 安全・安心の確保

■全21事業

- 安全管理体制の強化
- 安全輸送基盤の整備
- 運行管理機能の強化
- 駅施設・車両の安全性の強化

3 社会的要請への対応

■全23事業

- 環境対策の推進
- 沿線地域の活性化
- 福祉施策などの推進
- 行政施策との連携強化

2 質の高いサービスの提供

■全35事業

- 輸送力の増強・ダイヤの見直し
- 駅・停留所の快適性の向上
- 車両の快適性の向上
- 魅力あるサービスの開発

4 経営力の強化

■全20事業

- 効率化の推進と組織の見直し
- 関連事業の推進
- 関連団体の活用
- 人材育成と職場の活性化

<計画事業数> ■3か年に取り組む計画事業として、25の新規事業を含め、91事業を選定しました。  
(テーマ別の計画事業数は、再掲を含みます。)

財政収支の目標

■収支目標

- 地下鉄、バス、電気（発電）の各事業は、引き続き経常損益の黒字確保をめざします。
- 軌道事業（都電荒川線）は、平成24年度に経常損益の黒字確保をめざします。
- 新交通事業（日暮里・舎人ライナー）は、経常損益の改善をめざします。

■収支見込

(単位:億円)

経常損益	22年度	23年度	24年度
地下鉄	57	82	62
バス	5	3	3
軌道	0	△2	0
新交通	△31	△23	△20
電気	0	0	0

事業の方向性・目標

- 局の「安全方針」に基づき、毎年度策定する安全重点施策を着実に実施します。
- 安全マネジメント態勢を強化し、安全意識の浸透、安全風土の醸成を図り、ヒューマンエラー等に起因する事故やトラブルの防止を徹底します。
- 関係機関と連携を図りながら各種訓練を充実させ、事故等の異常時における迅速な対応や早期復旧体制を強化します。
- 安全性向上のために積極的な投資を行うとともに、施設・設備・車両等の適切な維持管理に努め、安全輸送を支える基盤の整備に万全を期していきます。

■ 主要な計画事業 ■

1 安全管理体制の強化

■安全マネジメント態勢の強化

お客様に安心して都営交通をご利用いただくため、安全確保に係るPDCAサイクルを適切に機能させ、安全マネジメント態勢を強化していきます。



■ドライブレコーダーの全車導入

事故やヒヤリハット情報の記録を事故分析や乗務員教育・訓練に活用し、事故防止を図るため、全ての路線バス車両にドライブレコーダーを導入します。



ドライブレコーダー画像

2 安全輸送基盤の整備

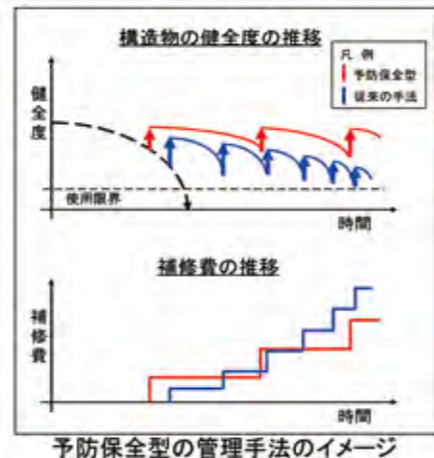
■地下鉄構造物の長寿命化【新規】

地下鉄構造物の長寿命化等を図るため、長期的視点に立って、将来の劣化を予測し、計画的な補修を行っていく予防保全型の管理手法を導入します。



■施設・車両の適切な維持・管理

地下鉄等の安全・安定輸送を確保するため、線路・信号通信などの施設や車両が、常に良好な状態にあるよう計画的に維持・管理していきます。



予防保全型の管理手法のイメージ

これまでの主な取組

- ・「安全方針」の策定、安全統括管理者の設置、内部監査の実施など安全マネジメント態勢の構築
- ・安全対策研修の充実による安全意識の向上  
「都営交通安全の日」創設（平成19年度）、事故から学ぶ展示室設置（平成19年度）
- ・運転士異常時列車停止装置（平成21年度までに地下鉄全車導入済）など乗務員補助設備の充実
- ・新たな火災対策基準に基づく、地下駅の排煙設備と二方向避難路の整備など火災対策の強化

3 運行管理機能の強化

■総合指令の構築

都営地下鉄の安全かつ正確な運行を確保するとともに、事故等への迅速な対応や早期復旧体制を強化するため、総合的かつ効率的な運行管理業務を行う総合指令を構築します。



■都電荒川線運行管理装置の更新【新規】

都電荒川線の安全・安定輸送を強化するため、運行管理装置を更新します。あわせて、運行情報の提供を充実させ、さらに利用しやすい都電荒川線を目指します。



安全・正確な運行の確保、異常時の迅速な対応・早期復旧体制の強化



総合指令のイメージ

4 駅施設・車両の安全性の強化

■大江戸線への可動式ホーム柵の整備

ホーム上の安全対策を強化するため、大江戸線全駅に可動式ホーム柵を設置します。また、他の路線についても、引き続き、整備に向けた検討を進めます。



■駅構内監視カメラの機能強化【新規】

地下鉄駅構内の防犯機能を高めるため、既設の監視カメラに録画機能を拡充します。また、改札窓口にもカメラを新たに設置します。



大江戸線可動式ホーム柵のイメージ

事業の方向性・目標

- ダイヤの見直し、混雑緩和など輸送サービスの向上に努めるとともに、情報提供・案内サービスの拡充に積極的に取り組んでいきます。
- お客様満足の向上を目指し、施設・車両のバリアフリー化など、快適で質の高いサービスを提供していきます。
- 地下鉄、バス、軌道、新交通を併せもつ強みを活かすとともに、東京メトロや相互直通運転各社との連携を強化し、交通ネットワーク機能を発揮したサービスを推進していきます。
- サービスマインドの向上や、お客様の声を活かしたサービス改善を図るなど、お客様本位のサービスを推進していきます。

■ 主要な計画事業 ■

1 輸送力の増強・ダイヤの見直し

■地下鉄、日暮里・舎人ライナーのダイヤの見直し

混雑緩和や利便性向上を図るため、都営地下鉄及び日暮里・舎人ライナーのダイヤを見直します。



■大江戸線への新造車両導入

大江戸線の混雑緩和を図るため、平成23年度に新造車両2編成16両を増備します。



通勤時間帯の混雑の様子

■バス路線・ダイヤの見直し

一層便利で魅力ある都営バスを目指すため、地域特性やお客様ニーズに合わせ、運行ルートやダイヤを見直します。



2 駅・停留所の快適性の向上

■大江戸線勝どき駅の大規模改良【新規】

勝どき駅の混雑対策として、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。



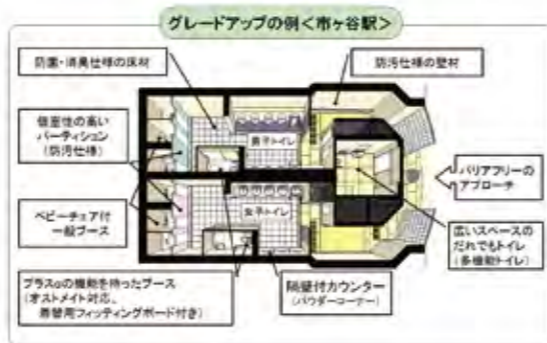
■トイレのグレードアップ【新規】

清潔感と機能性を備えたトイレへの改良を計画的に進めます。



■停留所における運行情報サービスの改善【新規】

停留所におけるバス接近表示装置（簡易型）の増設や更新を進めるとともに、新型の情報表示装置の試験的導入を行います。



バス接近表示装置(簡易型)

これまでの主な取組

- ・大江戸線の早朝深夜の増発や地域の再開発にあわせたバス路線の設定など、旅客需要に応じた路線
- ・ダイヤの見直し
- ・東京メトロと統一したホーム案内板（平成21年度末までに99駅設置）やバスの簡易型接近表示装置（平成15年度から21年度末までに500基以上設置）など、案内設備の充実
- ・地下鉄駅のリニューアルや雨に濡れない都電停留場への改良など、施設の快適性向上
- ・地下鉄駅のエレベーターの設置（平成21年度末までに94駅設置）やICカード乗車券PASMOの導入（平成18年度）など、移動のシームレス化の推進

3 車両の快適性の向上

■全車両のノンステップバス化

平成24年度までに、全ての路線バス車両を誰もが乗り降りしやすいノンステップバスにします。



■都電荒川線新型車両の導入【新規】

老朽化した7000形車両1両を新型車両に更新します。更新車両は、ユニバーサルデザインに配慮し、誰もが利用しやすい車両とします。



都電荒川線の車内(8800形の例)

4 魅力あるサービスの開発

■PASMOを活用したポイントサービスの導入【新規】

PASMOを活用し、都営交通のご利用に応じて貯まったポイントを、PASMOにチャージできるサービスを開始します。



■新たな情報提供サービスの導入【新規】

都営バスの運行情報サービスで、情報通信技術を用いた新たな情報提供サービスを開始します。



①近隣停留所案内



②停留所検索



③都営交通乗換経路検索

新たな情報提供サービスのイメージ

事業の方向性・目標

- CO<sub>2</sub>削減など地球温暖化の防止に貢献し、他の公共交通事業者をリードする役割を果たしながら、環境にやさしい都営交通の確立を目指します。
- 地域に密着した交通機関として、沿線の利便性を高めつつ、自治体や商店街などと協働して地域の活性化に寄与します。
- 様々な分野の行政施策と連携し、公営交通事業者としての役割を果たします。

■ 主要な計画事業 ■

1 環境対策の推進

■環境PRによる利用促進【新規】

公共交通の環境優位性などをPRし、自家用車から都営交通への転換を促進することにより、CO<sub>2</sub>削減に寄与します。



■低公害車両の積極的導入

更新するバス車両の全てを低公害ノンステップバスにします。また、環境にやさしいハイブリッドバスを引き続き導入します。



ハイブリッドバス

2 沿線地域の活性化

■都電荒川線、日暮里・舎人ライナーの魅力向上と沿線地域の活性化【新規】

都電荒川線及び日暮里・舎人ライナーの魅力の向上と沿線地域の活性化に寄与するため、地元自治体などと連携し、地域に密着したイベントなどを積極的に展開します。



都電荒川線と沿線のバラ



都電荒川線、日暮里・舎人ライナー沿線イベントの例

これまでの主な取組

- ・環境にやさしい駅づくり（新宿線東大島駅での「駅エコ・プロジェクト」の実施）、ハイブリッドバスの導入やグリーン経営認証の取得（平成21年度までに全てのバス営業所等）による環境対策の推進
- ・景観にマッチした停留場の整備（平成19年度に三ノ輪橋、20年度に庚申塚）や都電おもいで広場（平成19年度に整備）を活用したイベント開催等、地域の活性化に貢献
- ・障害者が働く駅構内店舗（平成19年度から21年度までに4店舗設置）など行政施策との連携強化
- ・違法駐車等を撮影するバスカメラを搭載（平成19年度に都01系統5両、20年度に都07系統5両）し、関係機関と連携した走行環境の改善への協力

3 福祉施策などの推進

■「サービス介助士」の資格取得の拡大

高齢者や障害を持つお客様などが、快適に安心して地下鉄をご利用いただけるよう、駅員の資格取得を拡大します。



■車いすの固定方法の改善

車いすを利用するお客様の安全性向上などを図るため、車いすの固定方法を改善します。



サービス介助士の訓練風景

4 行政施策との連携強化

■マタニティマークの普及への協力

出産や子育て支援のため、お客様へのマークの無償配布や普及促進のPRを継続して実施します。



マタニティマーク

■駅へのAEDの増設

都営地下鉄各駅に1台設置しているAED（自動体外式除細動器）を増設し、駅構内のすべての改札口に設置します。



■中学生の職場体験への協力

次世代を担う青少年の育成に寄与するため、引き続き「中学生の職場体験」に協力します。



AED(自動体外式除細動器)

事業の方向性・目標

- 安定的な事業運営を実現していくため、より効率的で弾力的・機動的な執行体制を構築します。また、コスト管理を徹底し、財務体質の改善を進め、経営資源の最適配分に取り組んでいきます。
- 関連事業を積極的に展開し、経営基盤を強化していきます。
- 監理団体等と経営目標を共有し、交通局グループ全体としての事業運営体制を構築していきます。
- 職務に対する高い意欲を持つ優れた人材の育成と技術の継承を計画的に進めていくとともに、職員がいきいきと能力を発揮できる職場環境を構築していきます。

■ 主要な計画事業 ■

1 効率化の推進と組織の見直し

■業務の見直し

庶務や経理などの定型的な仕事を中心に業務分析を行い、ワークフローの見直しによる生産性の向上を図ります。

■組織体制の見直し

業務の見直しに合わせて、簡素で効率的な組織体制を構築していきます。

■職員定数の削減

業務や組織の見直しなどの効率化を進めることにより、148人の定数削減を図ります。

2 関連事業の推進

■目黒駅前地区再開発への参画

地域の活性化に寄与するとともに、安定した収入を確保するため、再開発計画に参画していきます。

■駅空間の活用

安定的な収入を確保するため、専門店舗の出店や自動販売機の設置などを推進していきます。

■広告事業の積極的展開

媒体価値の向上による増収対策に取り組むとともに、広告事業展開の拡大を図るため、より効率的な事業執行体制を検討していきます。



駅構内店舗



広告付き停留所

これまでの主な取組

- ・バス営業所の管理委託（平成15年度から順次実施し、21年度末までに5支所を委託）、地下鉄駅の業務委託（平成15年度から順次実施し、21年度末までに44駅を委託）の拡大など効率化を推進
- ・有楽町イトシアの権利床の貸付け（平成19年度から）や駅構内店舗の増設（平成5年度から順次設置し、21年度末までに60店舗以上に拡大）など資産を有効活用
- ・バス停留所の上屋を活用（平成19年度から）し、新たな広告事業を展開
- ・平成20年度に交通局人材育成方針、OJT取組方針を策定
- ・経営アドバイザー委員会（平成17年度から設置）の助言を踏まえ、客観的な経営評価・分析を行い、平成20年度に「経営レポート」として公表

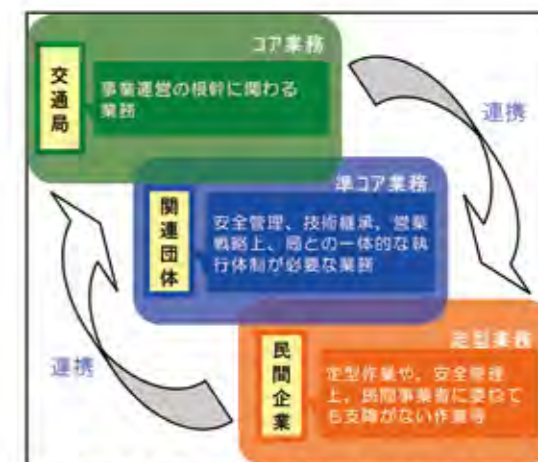
3 関連団体の活用

■交通局グループとしての事業運営

公共交通機関としての責務を果たしていくため、関連団体との連携を強化し、交通局グループとして一体的な事業運営に努めます。

■東京交通サービス㈱の監理団体化【新規】

東京交通サービス㈱を、鉄軌道事業の保守部門における準コア業務の担い手として位置づけ、連携を強化します。また、東京都監理団体として経営の透明性を高めていきます。



都営交通事業の一体的運営体制のイメージ

4 人材育成と職場の活性化

■技術力の維持・向上

技術の継承のため、研修の充実・強化を図ります。また、関連団体との人的交流を推進するなど、交通局グループ一体となって、技術力の維持・向上に努めます。

■プロフェッショナル職員の育成

OJTを充実させるとともに、局事業に関わる様々なテーマ別研修の充実を図ります。



バス車両の整備