

目次

第1章 総説

第1節	序説	1
第2節	局事業の沿革	2
第3節	経営の基本	3
第4節	経営状況の推移	4
第5節	東京都交通局経営計画 2022	11
第6節	予算・決算	13
1	令和6年度予算	13
(1)	予算編成の基本方針	13
(2)	主要事業の概要	13
(3)	業務の予定量	14
(4)	収入及び支出	15
2	収支の状況(令和5年度決算)	17
(1)	概況	17
(2)	交通事業会計	17
(3)	高速電車事業会計	17
(4)	電気事業会計	17
第7節	組織と機構	21
1	事務分担(令和6年4月1日現在)	21
2	職員数	29

第2章 自動車運送事業

第1節	沿革と現状	31
第2節	主な取組	34
1	乗合バス事業	34
(1)	安全対策	34
(2)	お客様サービス	34
(3)	バリアフリー化の推進	42
(4)	環境対策	43
2	貸切バス事業	48
3	特定バス事業	49

第3章 軌道事業

第1節	沿革と現状	51
第2節	主な取組	51
1	安全対策	51
(1)	保守・改良	51
(2)	車両設備	52
(3)	各種訓練	53
(4)	AED(自動体外式除細動器)の設置	54
2	お客様サービス	54
(1)	車両の改良・更新	54
(2)	停留場の改善・整備	55
(3)	都電おもいで広場	55
(4)	三ノ輪橋おもいで館	55
(5)	各種乗車券	55
(6)	TOE I スマート定期券予約	56
(7)	貸切電車	56
(8)	東京さくらトラム(都電荒川線)の魅力発信	56
3	バリアフリー化の推進	56
(1)	停留場のかさ上げ	56

(2)	車両のバリアフリー	56
(3)	液晶2画面表示器	56
4	環境対策	56
(1)	沿線の緑化	56
(2)	省エネルギー車両の導入	56
(3)	環境(エコ)定期券制度	56
5	うるおいのある都市空間の創出への貢献	56

第4章 新交通事業

第1節	沿革と現状	59
第2節	主な取組	59
1	安全対策	59
(1)	列車運行管理と安全の確保	59
(2)	保守	59
(3)	車両設備	60
(4)	ホーム等での安全対策	60
(5)	雪害対策	60
(6)	地震対策	60
(7)	テロ対策	61
(8)	各種訓練	61
(9)	AED(自動体外式除細動器)の設置	61
2	お客様サービス	61
(1)	車両の改良・更新	61
(2)	ICカード乗車券「PASMO」	61
(3)	TOE I スマート定期券予約	62
(4)	一日乗車券の適用拡充	62
(5)	案内の充実	62
(6)	旅客誘致対策	62
3	バリアフリー化の推進	62
(1)	駅のバリアフリー	62
(2)	車両のバリアフリー	62
4	環境対策	63
(1)	省エネルギー車両の導入	63
(2)	電力回生システム	63
5	混雑対策	63

第5章 懸垂電車事業

第1節	沿革と現状	67
-----	-------	----

第6章 高速電車事業

第1節	沿革と現状	69
1	浅草線	69
2	三田線	69
3	新宿線	69
4	大江戸線	70
5	営業の概況	70
第2節	主な取組	82
1	安全対策	82
(1)	列車運行管理	82
(2)	安全設備	82
(3)	保守点検	82
(4)	ホーム等での安全対策	85

(5)	停電対策	86
(6)	火災対策	86
(7)	JR西日本福知山線事故を受けての 対応	87
(8)	浅草線ATSの改良	87
(9)	災害に対する備え	87
(10)	駅構内における痴漢対策	89
(11)	訓練	89
2	お客様サービス	90
(1)	相互直通運転	90
(2)	女性専用車の導入	90
(3)	混雑対策	90
(4)	大江戸線の車内騒音低減	91
(5)	駅の冷房化	91
(6)	自動改札機の導入・更新	91
(7)	自動券売機の更新	91
(8)	ICカード乗車券「PASMO」	91
(9)	一日乗車券特典ガイド「ちかとか」	92
(10)	都営交通ポイントサービス「TOK oPo」	92
(11)	TOEISスマート定期券予約	92
(12)	タッチ決済を活用した乗車サービス	92
(13)	TOKYO STARTER KIT の発売開始	93
(14)	駅ナンバリング	93
(15)	分かりやすい案内サインへの改良	93
(16)	トイレの改修	93
(17)	浅草線泉岳寺駅の大規模改良	93
(18)	浅草線リニューアル・プロジェクト	94
(19)	情報サービスの充実	94
(20)	「サービス介助士」の資格取得	95
(21)	コンシェルジュの配置	95
(22)	JNTO認定外国人観光案内所	95
(23)	ツーリストインフォメーションセ ンターの開設	95
(24)	タブレット端末による案内	95
(25)	多言語翻訳ディスプレイ	95
(26)	ロボットコンシェルジュの導入	95
(27)	放置自転車対策	96
(28)	子育て支援	96
3	地下鉄サービス一体化	97
(1)	東京の地下鉄のサービスの一体化	97
(2)	東京の地下鉄の一元化等に関する 協議会	97
(3)	東京の地下鉄の運営改革会議	97
4	バリアフリー化の推進	98
(1)	駅施設	98

(2)	人にやさしい車両	99
5	環境対策	101
(1)	電力回生システム	101
(2)	屋上・壁面緑化	101
(3)	地下鉄駅・車内LED照明	101
6	認定鉄道事業者制度	101

第7章 電気事業

第1節	沿革と現状	103
第2節	主な取組	104
1	営業の概要	104
2	電気事業における安全対策	104
(1)	施設の保守・点検	104
(2)	異常時の対応	104
3	再生可能エネルギーで発電した電気の 供給	104
4	大規模更新	104

第8章 関連事業

第1節	沿革と現状	107
第2節	主な取組	107
1	不動産の有効活用	107
2	広告事業	108
3	構内営業	109
4	光ファイバー事業	110
5	PHS、携帯電話、Wi-Fi (無線LAN)事業等	110
6	その他の事業	111
7	社会貢献への取組	111

第9章 安全管理体制の強化

第1節	運輸安全マネジメント制度	113
第2節	輸送の安全に関する取組	113
1	安全管理規程	113
2	安全管理体制	113
(1)	鉄・軌道事業	113
(2)	自動車事業	114
3	安全方針	114
4	安全重点施策	115
5	安全対策推進委員会	115
6	安全対策推進連絡会	115
7	安全管理体制の見直し	115
(1)	安全マネジメント内部監査	115
(2)	マネジメントレビュー	115
8	安全報告書	116
第3節	安全・安心への取組	116
1	都営交通安全の日	116
2	事故防止研修	116
3	輸送等に関する安全総点検	116
4	リスク管理の取組	116
(1)	グループ討議	116
(2)	ヒヤリ・ハット情報の活用	117

第10章 広報・サービス推進活動

第1節	広報活動	119
-----	------	-----

第1章

第2章

第3章

第4章

第5章

第6章

第7章

第8章

第9章

第10章

第11章

第12章

第13章

参考資料

1	役割	119
2	ホームページ・SNS・アプリ	119
(1)	ホームページ	119
(2)	SNS (X(旧 Twitter)、Facebook、Instagram 及び YouTube)	119
(3)	アプリ	120
3	パブリシティ活動	121
(1)	プレス発表	121
(2)	撮影許諾	121
4	パンフレット、広報誌などの発行	121
(1)	都営交通のあらまし	121
(2)	都営交通ガイド	121
(3)	ふれあいの窓	121
(4)	都バス路線案内 (みんくるガイド)	121
(5)	TOKYO都バス乗り隊歩き隊	121
(6)	東京さくらトラム沿線マガジン「さくらたび。」	121
(7)	日暮里・舎人ライナー沿線ガイドブック「にっとね」	121
5	ポスター等の作成	121
(1)	業務用ポスター	121
(2)	マナーポスター・動画	121
6	インバウンドの取組	122
7	PROJECT TOEI	122
8	経営情報の公開	122
第2節	サービス推進運動	122
1	東京都交通局サービス推進本部	122
2	サービス推進本部の活動状況	123
3	令和6年度サービス推進活動方針	123
(1)	主な取組	124
(2)	CSスローガン	124
4	お客様の声	124
5	都営交通モニター制度	124
(1)	概要	125
(2)	主な活動	125
6	外国人モニター調査	125
第3節	お客様センターの運営	125
1	これまでのお客様対応窓口	125
2	都営交通お客様センターの開設	125
3	お客様の声システムの運用	126
第4節	その他	126
1	制服	126

第11章 環境対策の推進

第1節	環境マネジメントシステム	127
第2節	主な取組	127
1	環境にやさしい施設の整備・物品の調達	127
2	環境取組の情報発信	128
3	TOKYOを活用した環境啓発	128
4	節電の取組	128

第12章 デジタル化の推進

第1節	デジタル化の歩み	129
第2節	デジタル化の現状	130
第3節	主な取組	130
1	東京都交通局電子情報処理基本計画	130
2	デジタル技術を活用したワークスタイルの革新	131
3	オープンデータの取組	131
4	シン・トセイにおけるリーディング・プロジェクト	131
(1)	混雑情報の提供プロジェクト	131
(2)	地下鉄軌道管理のデジタル化プロジェクト	131
(3)	遺失物問合せサービス向上プロジェクト	132

第13章 職員の能力開発と健康管理

第1節	人材確保	133
1	運輸系人事任用制度の概要	133
2	運輸系職員の人材確保	133
(1)	採用PRの強化	133
(2)	バス乗務員確保の取組	133
第2節	人材育成	133
1	基本方針	133
2	研修目標	134
3	研修用施設等	134
(1)	事故から学ぶ展示室	134
(2)	地下鉄運転シミュレータ	134
(3)	地下鉄信号連動教習装置	135
(4)	バス運転訓練車	135
(5)	バス教習専用車	136
(6)	都電荒川線運転シミュレータ	136
(7)	模擬実習設備	136
(8)	他団体との連携	136
第3節	職員の健康管理	139
1	健康診断	139
2	特別診断	139
3	SAS (睡眠時無呼吸症候群) 対策	139
4	精神保健対策	139
5	脳MRI健診	139
6	長時間労働対策	139
7	保健指導	140
8	安全衛生活動	140

参考資料

1	交通局の震災対策	141
2	交通局の新型インフルエンザ等対策	142
3	交通局の風水害対策	143
4	東京都政策連携団体等	144
5	都営バス運転系統一覧表	145
6	運賃表	147
7	都民に対する運賃の優遇措置一覧表	157
8	事業所一覧表	159