

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5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 | 15 |
| (4) | 収入及び支出 | 16 |
| 2 | 収支の状況（令和4年度決算） | 18 |
| (1) | 概況 | 18 |
| (2) | 交通事業会計 | 18 |
| (3) | 高速電車事業会計 | 18 |
| (4) | 電気事業会計 | 18 |
| 第7節 | 組織と機構 | 22 |
| 1 | 事務分担（令和5年4月1日現在） | 22 |
| 2 | 職員数 | 30 |

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 | 33 |
| 1 | 乗合バス事業 | 33 |
| (1) | 安全対策 | 33 |
| (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) | 貸切電車 | 56 |
| (7) | 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 | 57 |
| 第2節 | 主な取組 | 57 |
| 1 | 安全対策 | 57 |
| (1) | 列車運行管理と安全の確保 | 57 |
| (2) | 保守 | 57 |
| (3) | 車両設備 | 58 |
| (4) | ホーム等での安全対策 | 58 |
| (5) | 雪害対策 | 58 |
| (6) | 地震対策 | 58 |
| (7) | テロ対策 | 59 |
| (8) | 各種訓練 | 59 |
| (9) | AED（自動体外式除細動器）の設置 | 59 |
| 2 | お客様サービス | 59 |
| (1) | 車両の改良・更新 | 59 |
| (2) | ICカード乗車券「PASMO」 | 59 |
| (3) | 一日乗車券の適用拡充 | 60 |
| (4) | 案内の充実 | 60 |
| (5) | 旅客誘致対策 | 60 |
| 3 | バリアフリー化の推進 | 60 |
| (1) | 駅のバリアフリー | 60 |
| (2) | 車両のバリアフリー | 60 |
| 4 | 環境対策 | 61 |
| (1) | 省エネルギー車両の導入 | 61 |
| (2) | 電力回生システム | 61 |
| 5 | 混雑対策 | 61 |

第5章 懸垂電車事業

| | | |
|-----|-------|----|
| 第1節 | 沿革と現状 | 65 |
|-----|-------|----|

第6章 高速電車事業

| | | |
|-----|------------|----|
| 第1節 | 沿革と現状 | 67 |
| 1 | 浅草線 | 67 |
| 2 | 三田線 | 67 |
| 3 | 新宿線 | 67 |
| 4 | 大江戸線 | 68 |
| 5 | 営業の概況 | 68 |
| 第2節 | 主な取組 | 80 |
| 1 | 安全対策 | 80 |
| (1) | 列車運行管理 | 80 |
| (2) | 安全設備 | 80 |
| (3) | 保守点検 | 80 |
| (4) | ホーム等での安全対策 | 83 |
| (5) | 停電対策 | 85 |
| (6) | 火災対策 | 85 |

| | | |
|------|------------------------------|----|
| (7) | J R西日本福知山線事故を受けての 対応 | 85 |
| (8) | 浅草線ATSの改良 | 85 |
| (9) | 災害に対する備え | 86 |
| (10) | 駅構内における痴漢対策 | 87 |
| (11) | 訓練 | 87 |
| 2 | お客様サービス | 88 |
| (1) | 相互直通運転 | 88 |
| (2) | 女性専用車の導入 | 89 |
| (3) | 混雑対策 | 89 |
| (4) | 大江戸線の車内騒音低減 | 89 |
| (5) | 駅の冷房化 | 89 |
| (6) | 自動改札機の導入・更新 | 90 |
| (7) | 自動券売機の更新 | 90 |
| (8) | ICカード乗車券「PASMO」 | 90 |
| (9) | 都営交通ポイントサービス「T o K o P o」 | 90 |
| (10) | TOKYO STARTER KIT の発売開始 | 91 |
| (11) | 駅ナンバリング | 91 |
| (12) | 分かりやすい案内サインへの改良 | 91 |
| (13) | トイレの改修 | 91 |
| (14) | 浅草線泉岳寺駅の大規模改良 | 92 |
| (15) | 浅草線リニューアル・プロジェクト | 92 |
| (16) | 情報サービスの充実 | 92 |
| (17) | 「サービス介助士」の資格取得 | 93 |
| (18) | コンシェルジュの配置 | 93 |
| (19) | J N T O認定外国人観光案内所 | 93 |
| (20) | ツーリストインフォメーションセ ンターの開設 | 93 |
| (21) | タブレット端末による案内 | 93 |
| (22) | ロボットコンシェルジュの導入 | 94 |
| (23) | 放置自転車対策 | 94 |
| (24) | 子育て支援 | 94 |
| 3 | 地下鉄サービス一体化 | 95 |
| (1) | 東京の地下鉄のサービスの一体化 | 95 |
| (2) | 東京の地下鉄の一元化等に関する 協議会 | 95 |
| (3) | 東京の地下鉄の運営改革会議 | 95 |
| 4 | バリアフリー化の推進 | 96 |
| (1) | 駅施設 | 96 |
| (2) | 人にやさしい車両 | 97 |
| 5 | 環境対策 | 99 |
| (1) | 電力回生システム | 99 |
| (2) | 屋上・壁面緑化 | 99 |
| (3) | 地下鉄駅・車内LED照明 | 99 |
| 6 | 認定鉄道事業者制度 | 99 |

第 7 章 電気事業

| | | |
|-------|-------------------------|-----|
| 第 1 節 | 沿革と現状 | 101 |
| 第 2 節 | 主な取組 | 102 |
| 1 | 営業の概要 | 102 |
| 2 | 電気事業における安全対策 | 102 |
| (1) | 施設の保守・点検 | 102 |
| (2) | 異常時の対応 | 102 |
| 3 | 再生可能エネルギーで発電した電気の 供給 | 102 |
| 4 | 大規模更新 | 102 |

第 8 章 関連事業

| | | |
|-------|------------------------------|-----|
| 第 1 節 | 沿革と現状 | 105 |
| 第 2 節 | 主な取組 | 105 |
| 1 | 不動産の有効活用 | 105 |
| 2 | 広告事業 | 106 |
| 3 | 構内営業 | 107 |
| 4 | 光ファイバー事業 | 108 |
| 5 | PHS、携帯電話、Wi-Fi (無線LAN)事業等 | 108 |
| 6 | その他の事業 | 108 |
| 7 | 社会貢献への取組 | 109 |

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 | 111 |
| 第 2 節 | 輸送の安全に関する取組 | 111 |
| 1 | 安全管理規程 | 111 |
| 2 | 安全管理体制 | 111 |
| (1) | 鉄・軌道事業 | 111 |
| (2) | 自動車事業 | 112 |
| 3 | 安全方針 | 112 |
| 4 | 安全重点施策 | 113 |
| 5 | 安全対策推進委員会 | 113 |
| 6 | 安全対策推進連絡会 | 113 |
| 7 | 安全管理体制の見直し | 113 |
| (1) | 安全マネジメント内部監査 | 113 |
| (2) | マネジメントレビュー | 113 |
| 8 | 安全報告書 | 114 |
| 第 3 節 | 安全・安心への取組 | 114 |
| 1 | 都営交通安全の日 | 114 |
| 2 | 事故防止研修 | 114 |
| 3 | 輸送等に関する安全総点検 | 114 |
| 4 | リスク管理の取組 | 114 |
| (1) | グループ討議 | 114 |
| (2) | ヒヤリ・ハット情報の活用 | 115 |
| 5 | 新型コロナウイルス感染症への対応 | 115 |

第 10 章 広報・サービス推進活動

| | | |
|-------|--|-----|
| 第 1 節 | 広報活動 | 117 |
| 1 | 役割 | 117 |
| 2 | ホームページ・SNS・アプリ | 117 |
| (1) | ホームページ | 117 |
| (2) | SNS (X(旧 Twitter)、Facebook、 Instagram 及び YouTube) | 117 |
| (3) | アプリ | 118 |

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

| | | |
|-----|------------------------------|-----|
| 3 | パブリシティ活動 | 119 |
| (1) | プレス発表 | 119 |
| (2) | 撮影許諾 | 119 |
| 4 | パンフレット、広報誌などの発行 | 119 |
| (1) | 都営交通のあらまし | 119 |
| (2) | 都営交通ガイド | 119 |
| (3) | ふれあいの窓 | 119 |
| (4) | 東京さくらトラム沿線マガジン 「さくらたび。」 | 119 |
| (5) | 一日乗車券特典ガイド 「ちかとく」 | 119 |
| (6) | 日暮里・舎人ライナー沿線ガイド ブック「にっとね」 | 119 |
| (7) | 都バス路線案内(みんくるガイド) | 119 |
| (8) | TOKYO都バス乗り隊歩き隊 | 119 |
| 5 | ポスター等の作製 | 120 |
| (1) | 業務用ポスター | 120 |
| (2) | マナーポスター・動画 | 120 |
| 6 | インバウンドの取組 | 120 |
| 7 | PROJECT TOEI | 120 |
| 8 | 経営情報の公開 | 120 |
| 第2節 | サービス推進運動 | 120 |
| 1 | 東京都交通局サービス推進本部 | 120 |
| 2 | サービス推進本部の活動状況 | 121 |
| 3 | 令和5年度サービス推進活動方針 | 122 |
| (1) | 主な取組 | 122 |
| (2) | CSスローガン | 122 |
| 4 | お客様の声 | 122 |
| 5 | 都営交通モニター制度 | 123 |
| (1) | 概要 | 123 |
| (2) | 主な活動 | 123 |
| 6 | 外国人モニター調査 | 123 |
| 第3節 | お客様センターの運営 | 123 |
| 1 | これまでのお客様対応窓口について | 123 |
| 2 | 都営交通お客様センターの開設 | 123 |
| 3 | お客様の声システムの運用 | 124 |
| 第4節 | その他 | 125 |
| 1 | 制服 | 125 |

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 | TOPPO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 | ICTを活用したテレワークの推進 | 131 |
| 3 | オープンデータへの取組 | 131 |
| 4 | 5G等デジタル技術の活用 | 131 |

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 | 133 |
| 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 |