

事業概要

令和3年版



東京都交通局

経営理念

私たち都営交通は、都民やお客様に信頼され、支持される公共交通機関として、安全・安心を何よりも大切にし、東京の都市活動や都民生活を支えていきます。

経営方針

- 都民やお客様の信頼に応えるため、安全・安心を最優先し、全職員が一丸となって、災害に強く、事故のない都営交通を実現します。
- お客様が求める質の高いサービスを提供し、快適で利用しやすい都営交通を実現します。
- 首都東京が抱える様々な課題に果敢に挑戦し、東京の発展に貢献する都営交通を実現します。
- 事業環境の変化にも迅速かつ的確に対応するとともに、中長期的に安定した事業運営を行っていくため、経営基盤を強化します。

安 全 方 針

私たちは、都民やお客様の信頼に應えるため、安全・安心を最優先し、全職員が一丸となって、災害に強く、事故のない都営交通を実現します。

このため

- 決められたルールを確実に守り、厳正に職務を遂行します。
- 常に情報を共有し、問題意識を持って職務に当たり、事故の芽を確実に摘み取ります。
- 安全・安心な車両、設備などを提供します。
- 安全を守るための取組を絶えず見直し、改善・実行します。

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 2019・・・・ 10
1	東京都交通局経営計画 2019 の策定・・ 10
2	令和2年度の取組状況・・・・・・・・ 11
第6節	東京 2020 オリンピック・パラリンピック 競技大会と交通局・・・・・・・・ 12
第7節	予算・決算・・・・・・・・ 14
1	令和3年度予算・・・・・・・・ 14
(1)	予算編成の基本方針・・・・・・・・ 14
(2)	主要事業の概要・・・・・・・・ 14
(3)	業務の予定量・・・・・・・・ 16
(4)	収入及び支出・・・・・・・・ 17
2	収支の状況（令和2年度決算）・・・・ 19
(1)	概況・・・・・・・・ 19
(2)	交通事業会計・・・・・・・・ 19
(3)	高速電車事業会計・・・・・・・・ 19
(4)	電気事業会計・・・・・・・・ 19
第8節	組織と機構・・・・・・・・ 23
1	事務分担・・・・・・・・ 23
2	職員数・・・・・・・・ 31
第2章 自動車運送事業	
第1節	沿革と現状・・・・・・・・ 33
第2節	主な取組・・・・・・・・ 35
1	乗合バス事業・・・・・・・・ 35
(1)	安全対策・・・・・・・・ 35
ア	定期点検整備・・・・・・・・ 35
イ	ドライブレコーダーの活用・・・・ 35
ウ	緊急放送・無線装置の搭載・・・・ 36
エ	テロ対策・・・・・・・・ 36
オ	各種訓練・・・・・・・・ 36
カ	AEDの設置・・・・・・・・ 36
キ	停留所安全性確保対策の実施・・・・ 36
(2)	お客様サービス・・・・・・・・ 36
ア	運行系統の整備・・・・・・・・ 36
イ	走行環境の整備・・・・・・・・ 37
ウ	情報提供の充実・・・・・・・・ 38
エ	停留所施設の改善・・・・・・・・ 40
オ	ICカード乗車券「PASMO」 ・・・・・・・・・・・・・・・・ 41
カ	都バスマスコットキャラクター 「みんくる」・・・・・・・・ 41
キ	その他の取組・・・・・・・・ 41
(3)	福祉対策（バリアフリー対策）・・ 44
ア	車両の導入・・・・・・・・ 44
イ	ベビーカー・車いすのご利用・・・・ 44
(4)	環境対策・・・・・・・・ 45
ア	低公害車両の導入・・・・・・・・ 45
イ	ZEVの検討・・・・・・・・ 46
ウ	低公害燃料の導入・・・・・・・・ 46

エ	環境（エコ）定期券制度・・・・ 48
オ	ソーラーパネル付きバス停留所・・ 48
2	貸切バス事業・・・・・・・・ 50
3	特定バス事業・・・・・・・・ 51

第3章 軌道事業	
第1節	沿革と現状・・・・・・・・ 53
第2節	主な取組・・・・・・・・ 53
1	安全対策・・・・・・・・ 53
(1)	保守・改良・・・・・・・・ 53
(2)	車両設備・・・・・・・・ 54
(3)	各種訓練・・・・・・・・ 55
(4)	AEDの設置・・・・・・・・ 56
2	お客様サービス・・・・・・・・ 56
(1)	車両の改良・更新・・・・・・・・ 56
(2)	停留場の改善・整備・・・・・・・・ 57
(3)	都電おもいで広場・・・・・・・・ 57
(4)	三ノ輪橋おもいで館・・・・・・・・ 57
(5)	各種乗車券・・・・・・・・ 57
(6)	貸切電車・・・・・・・・ 57
(7)	東京さくらトラム（都電荒川線）の 魅力発信・・・・・・・・ 58
3	福祉対策（バリアフリー対策）・・ 58
(1)	停留場のかさ上げ・・・・・・・・ 58
(2)	車両のバリアフリー・・・・・・・・ 58
(3)	液晶2画面モニター・・・・・・・・ 58
4	環境対策・・・・・・・・ 58
(1)	沿線の緑化・・・・・・・・ 58
(2)	省エネルギー車両の導入・・・・ 58
(3)	環境（エコ）定期券制度・・・・ 58
5	うるおいのある都市空間の創出への貢献 ・・・・・・・・・・・・・・・・ 58

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)	各種訓練・・・・・・・・ 61
(7)	AED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)	一日乗車券の適用拡充・・・・ 61
(4)	案内の充実・・・・・・・・ 61
(5)	旅客誘致対策・・・・・・・・ 61
3	福祉対策（バリアフリー対策）・・ 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・・・・・・・・ 62
(1)	省エネルギー車両の導入・・・・ 62

(2)	電力回生システム	62
5	混雑対策	62

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	87
(6)	火災対策	87
(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	88
(10)	訓練	89
2	お客様サービス	90
(1)	相互直通運転	90
(2)	女性専用車両の導入	90
(3)	混雑対策	91
(4)	駅の冷房化	91
(5)	自動改札機の導入・更新	91
(6)	自動券売機の更新	91
(7)	ICカード乗車券「PASMO」 の導入	92
(8)	TOKYO STARTER KIT の発売開始	92
(9)	駅ナンバリング	92
(10)	分かりやすい案内サインへの改良	92
(11)	トイレの改修	93
(12)	浅草線泉岳寺駅の大規模改良	93
(13)	浅草線リニューアル・プロジェクト	93
(14)	情報サービスの充実	94
(15)	「サービス介助士」の資格取得	95
(16)	コンシェルジュの配置	95
(17)	JNTO認定外国人観光案内所 の設置	95
(18)	ツーリストインフォメーションセ ンターの開設	95
(19)	タブレット端末による案内	95
(20)	ロボットコンシェルジュの導入	95
(21)	放置自転車対策	95

3	地下鉄サービス一体化	96
---	------------	----

(1)	東京の地下鉄のサービスの一体化	96
(2)	東京の地下鉄の一元化等に関する 協議会	96
(3)	東京の地下鉄の運営改革会議	96
4	福祉対策（バリアフリー対策）	97
(1)	駅施設	97
(2)	人にやさしい車両	98
5	環境対策	100
(1)	電力回生システム	100
(2)	屋上・壁面緑化	100
6	認定鉄道事業者制度	100

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	これまでの取組	107
-----	---------	-----

第2節	現状	107
-----	----	-----

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

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
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
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
第4節	新型コロナウイルス感染症への対応	117

1	駅設備や車両の消毒・車内換気の実施	117
2	ホームページや車内放送等による 情報発信	118
3	職員の新型コロナウイルス感染症対策	118
4	人流抑制の取組	119
5	大江戸線の運行	119

第 10 章 広報・サービス推進活動

第 1 節	広報活動	121
1	役割	121
2	ホームページ・SNS・アプリ	121
(1)	ホームページ	121
(2)	SNS (Twitter、Facebook、 Instagram 及び YouTube)	121
(3)	アプリ	122
3	パブリシティ活動	122
(1)	プレス発表	122
(2)	撮影許諾	123
4	パンフレット、広報誌などの発行	123
(1)	都営交通のあらまし	123
(2)	都営交通ガイド	123
(3)	ふれあいの窓	123
(4)	東京さくらトラム沿線マガジン 「さくらたび。」	123
(5)	一日乗車券特典ガイド 「ちかとく」	123
(6)	日暮里・舎人ライナー沿線ガイド ブック「にっとね」	123
(7)	都バス路線案内 (みんくるガイド)	123
(8)	TOKYO 都バス乗り隊歩き隊	123
5	ポスター等の作製	123
(1)	業務用ポスター	123
(2)	マナーポスター・動画	123
6	インバウンドの取組	124
7	PROJECT TOEI	124
8	経営情報の公開	124
第 2 節	サービス推進運動	124
1	東京都交通局サービス推進本部	124
2	サービス推進本部の活動状況	125
3	令和 3 年度サービス推進活動方針	125
(1)	主な取組	126
(2)	CS スローガン	126
4	お客様の声	126
5	都営交通モニター制度	126
(1)	概要	127
(2)	主な活動	127
6	外国人モニター調査	127
第 3 節	お客様センターの運営	127

1	これまでのお客様対応窓口について	127
2	都営交通お客様センターの開設	127
3	お客様の声システムの運用	128
第 4 節	その他	129
1	制服	129

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	131
第 2 節	主な取組	131
1	環境にやさしい施設の整備・物品の 調達	131
2	環境取組の情報発信	132
3	T o K o P o を活用した環境啓発	132

第 12 章 ICT 化の推進

第 1 節	ICT 化の歩み	133
第 2 節	ICT 化の現状	134
第 3 節	主な取組	134
1	東京都交通局電子情報処理基本計画	134
2	ICT を活用したテレワークの推進	135
3	オープンデータへの取組	135
4	5G 等デジタル技術の活用	135

第 13 章 職員の能力開発と健康管理

第 1 節	人材確保	137
1	運輸系人事任用制度の概要	137
2	運輸系職員の人材確保	137
第 2 節	人材育成	137
1	基本方針	137
2	研修目標	137
3	研修用施設等	137
第 3 節	職員の健康管理	143
1	健康診断	143
2	特別診断	143
3	SAS (睡眠時無呼吸症候群) 対策	143
4	精神保健対策	143
5	脳MRI 健診	143
6	長時間労働対策	143
7	保健指導	144
8	安全衛生活動	144

参考資料

1	交通局の震災対策	145
2	交通局の新型インフルエンザ等対策	146
3	交通局の風水害対策	147
4	東京都政策連携団体等	148
5	都営バス運転系統一覧表	149
6	運賃表	151
7	都民に対する運賃の優遇措置一覧表	161
8	事業所一覧表	163