

お客さまの安全・安心を守る

Osaka Metroでは、人と設備の両面からお客さまの安全・安心を守っています。

◎都市型MaaS構想「e METRO」

Osaka Metro Groupは、お客さま一人ひとりのニーズに合わせて、圧倒的に便利な交通を実現するとともに、4層をつないだ様々なサービスを一体的にご提供し、生活の質の向上に貢献する都市型MaaS構想「e METRO」の取り組みを推進しています。

この都市型MaaS構想「e METRO」の一環である第1層の取り組みとして、最新技術でストレスフリーな移動を実現するため、着実な運行の維持および安全・安心と快適性・利便性の拡充を徹底し、地下鉄を強化・進化させ、安全輸送を支えます。

【第4層】

サイバー空間での生活を豊かにするサービス
顧客データを基に、お客さま一人ひとりへ直接届くサービスを多重的に積み上げる

【第3層】

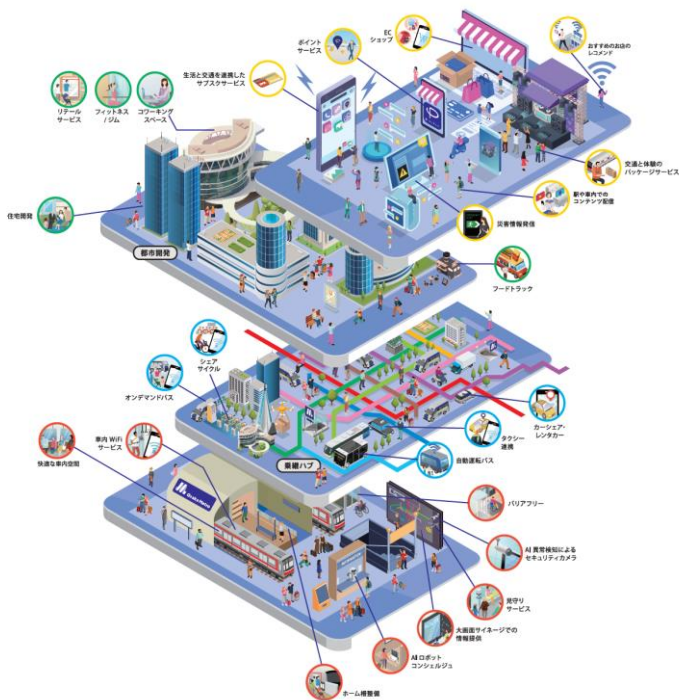
フィジカル空間での生活・都市機能の整備
乗継ハブなどの交通結節点を拡充すると共に、駅・駅周辺での各種サービス・施設を展開

【第2層】

自由自在な移動のパーソナル化
多様な交通手段がシームレスにつながるように整備（小型モビリティまで広く揃える）

【第1層】

最新技術でストレスフリーな移動
着実な運行の維持および安全・安心と快適性・利便性の拡充を徹底する



◎全駅への可動式ホーム柵設置を更に推進

お客さまの線路への転落を防ぐための可動式ホーム柵を設けており、引き続き整備拡充に努めています。2022年7月末現在では、全駅設置済み路線の他、東梅田駅（谷町線）、西梅田駅・大国町駅（四つ橋線）、堺筋本町駅・天下茶屋駅（堺筋線）に設置が完了しています。

可動式ホーム柵の整備スケジュール

谷町線	全26駅で、2025年度までに完了
四つ橋線	全11駅で、2024年度までに完了
中央線	全14駅で、2024年度までに完了
堺筋線	全10駅で、2022年度までに完了
御堂筋線	全20駅
千日前線	全14駅
長堀鶴見緑地線	全17駅
今里筋線	全11駅
南港ポートタウン線	全10駅

全駅で既に設置済



可動式ホーム柵（淀屋橋駅）

◎段差・すき間対策

可動式ホーム柵設置にあわせて、ホームと列車の段差と隙間を解消するバリアフリー対策工事を進めており、車椅子ご利用者の自力乗降が可能になったほか、ベビーカーや大型のキャリーバッグを持った利用者など、多くのお客さまの乗降の利便性を向上させております。

- (段差対策 : ホーム床面を列車側に向けてスロープ状にかさ上げしています。)
- (すき間対策 : ホーム先端にくし状のすき間材(ゴム製)を設置し、列車とホームが接触しないための最小限のすき間(20~30ミリメートル)としています)

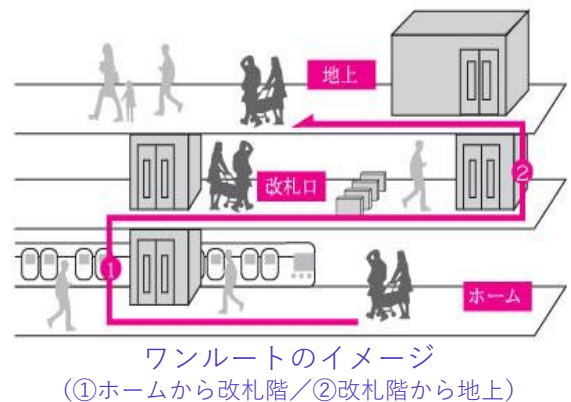


◎ワンルート※整備

駅構内をスムーズに移動できるよう地下鉄・ニュートラムの133駅全駅でワンルート整備及び全ての乗換駅における乗換え経路のワンルート整備を完了しています。

今後は、お客さまの利便性向上のため、バリアフリールートの複線化や他鉄道会社への乗換ルートの整備に取り組みます。

※「ワンルート」とは、お客さまがOsaka Metroをご利用になる際、地上からホームまで階段を使わずに移動できるルートのことです。



◎サービス介助士・応急手当普及員

Osaka Metroでは、お客さまに安心・信頼してご利用いただくために、各種バリアフリーの整備・推進に取り組んでいます。

ハード面では可動式ホーム柵設置やワンルートの整備などを推進。ソフト面としては、バリアフリー推進の一環として、駅関係スタッフの「サービス介助士」資格取得を推進しています。

これまでにOsaka Metroとして1,536名(在職)が取得しています。2025年度末までには、駅関係スタッフ全員の資格取得を目指し取り組んでいます。

また、救命に関する知識と技術を身につけることにより、安全に関する意識の向上を図るとともに、安心な社会づくりに貢献できるよう普通救命講習会を実施しています。継続的に受講できる体制を構築し、講師となる「応急手当普及員」は259名が在職しています。



普通救命講習の様子

お客さまの安全・安心を守る

◎2021年度の鉄道事故等の発生状況と対応

2021年度には鉄道事故等が16件発生しました。

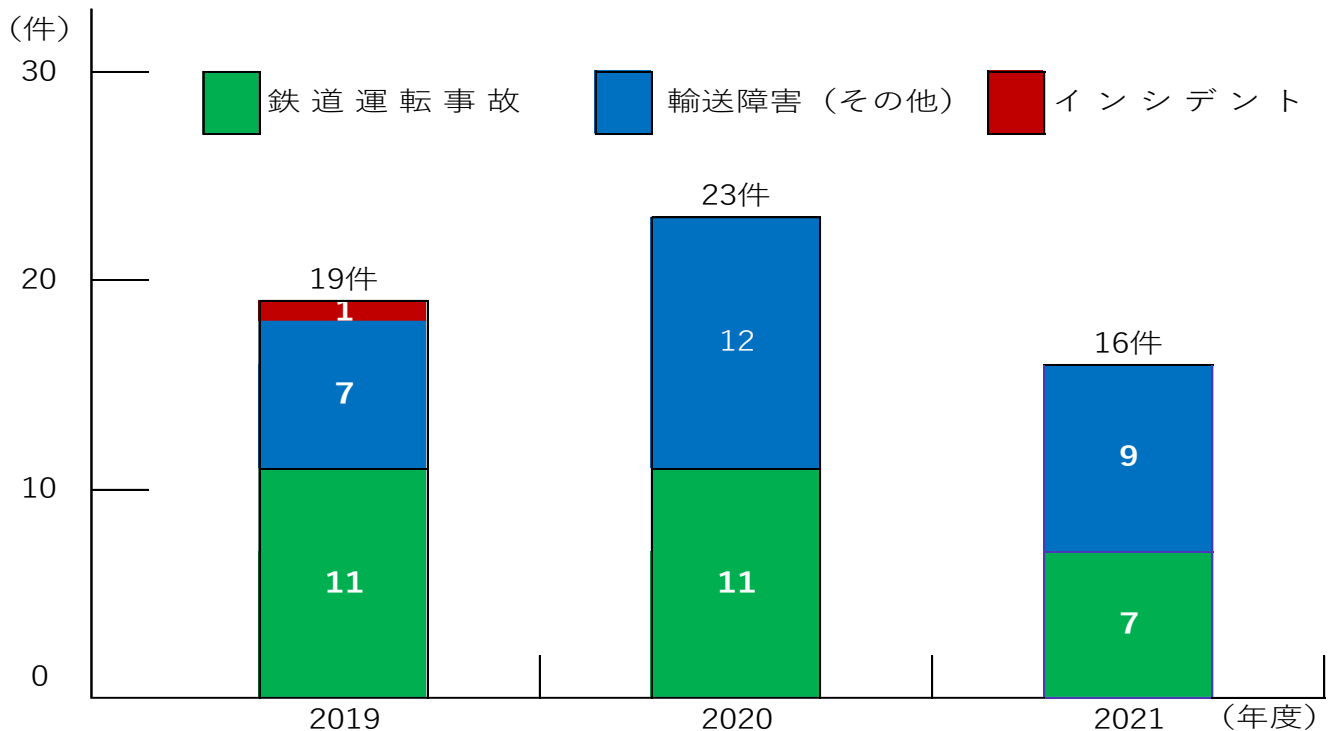
その内訳は、

- ・鉄道運転事故(線路内立入りや列車接触など)が7件
- ・輸送障害(高架部において線路内に障害物が飛来したものや隧道内のモルタル片が剥離したもの等)が9件ありました。

鉄道事故等の原因は様々ですが、お客さまに安心してご利用いただけるよう、駅やホームにおいて、不安全な状態が無いかを注視し、日々のメンテナンスも怠らずに行っています。

「安全委員会(事故の芽情報会)」においても、一つひとつの事象について原因を究明し、対策を立て、再発防止に取り組んでいます。

過去3年間の鉄道事故等の発生件数



2021年度の鉄道事故等の発生件数

① 鉄道人身障害事故(7件)

- ・線路内立入り
- ・ホーム上での接触

② 輸送障害(9件)

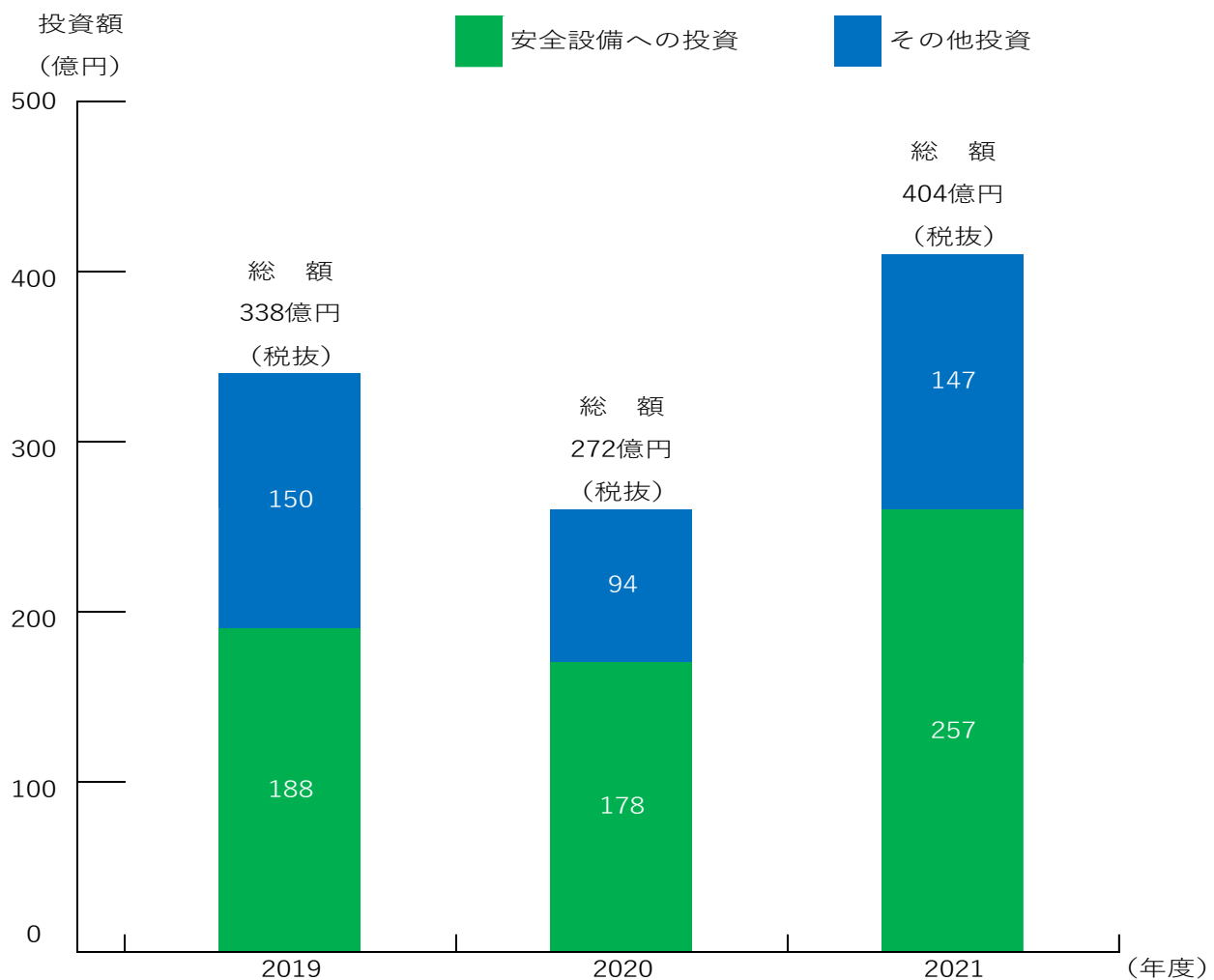
- ・御堂筋線天王寺駅構内ビニール袋燃焼
- ・御堂筋線梅田駅構内ホーム端部接触事象
- ・御堂筋線東三国駅～江坂駅間木製ボード線路内に飛来
- ・御堂筋線西中島南方駅～中津駅間木製ボード線路内に飛来
- ・千日前線日本橋駅構内清掃係員未使用ホーム通行
- ・堺筋線恵美須町駅～日本橋駅間モルタル片剥落
- ・今里筋線太子橋今市駅構内エレベーターシャフト内のコンデンサーガスパークし発煙
- ・南港ポートタウン線住之江公園駅～平林駅間軌道回路配線誤り
- ・南港ポートタウン線コスモスクエア駅構内非常発報回路の短絡誤動作

◎車両・施設の安全対策

Osaka Metroでは、以下のとおり、計画的に老朽設備取替、保安・防災対策、安定輸送対策、車両更新等、安全設備への投資を実施しています。

2021年度決算では、全体の投資額約404億円（前年度+132億円）、安全関連設備投資は約257億円（前年度+79億円）であり、全体の投資額に占める安全関連設備投資の割合は約64%となりました。コロナ禍の中、厳しい経営環境ではありますが、安全の確保に必要な老朽設備の更新や可動式ホーム柵設置、耐震対策等の投資は引き続き着実に実施していきます。

安全設備への投資及びその他投資の推移（過去3年間）



Osaka Metroの投資の内訳

○ 安全設備への投資

- ① 老朽設備取替 信号・電力・変電設備更新、車両検修施設機器更新、駅施設老朽更新等
- ② 保安・防災対策 可動式ホーム柵設置、防犯カメラ増設、火災対策
駅天井及び壁改修、高架・地下構造物耐震補強及び長寿命化等
- ③ 安定輸送対策 軌道改良、変電所改良等
- ④ 車両・その他 車両更新・中間更新改造、地上建物改修、研修施設整備等

○ その他投資

駅務機器更新、EV・ES設置、駅グランドリニューアル、新規事業開発等

お客さまの安全・安心を守る

◎電車の安全対策（一例）



① 非常通報装置

車内での異常を乗務員に知らせるための装置で、各車両の前後（ニュートラムは各乗降扉横）に設置しています。



② 車内防犯カメラの設置

安心して地下鉄・ニュートラムをご利用いただくため、車内防犯カメラを1000台設置しています。（2022年3月末時点）



③ 消火器

車両の火災等に備え、各車両に消火器を1本設置しています。

④ 車椅子（ベビーカー）スペース

車椅子やベビーカーをご利用のお客さまに安心してご利用いただくスペースで、固定用の金具付きロープを設けています。



⑤ 非常はしご

駅間に電車が停止して、その後の運転ができなくなった時に電車の先頭部から線路に降りていただくための設備です。

（弊社では線路のほとんどがトンネル構造のため、電車の先頭からの避難を原則としています。避難の際には乗務員・駅社員の指示に従って頂きますようお願い致します。）



◎駅の安全対策（一例）



① 非常停止合図装置

お客さまが線路に転落したときなどに、電車を直ちに停止させるための設備を設けています。



② 防煙垂壁・防火シャッター

ホームでの火災発生時に煙の流動を防ぎ、お客さまの避難経路を確保するための設備です。



③ 防災盤・火災報知器・消火栓

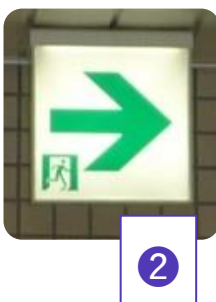
駅構内の防災設備等を集中管理するために、駅長室内に防災盤を設置しています。

火災の発生を駅長室に自動的に通報する感知器と消火に使う消火栓及び消火器を駅構内各所に設置しています。



④ 駅構内防犯カメラの設置

安心して地下鉄・ニュートラムをご利用していただくため、駅構内に3,116台の防犯カメラを設置しています。
(2022年3月末時点)



⑤ 誘導灯

誘導灯には①避難口誘導灯と②通路誘導灯があります。③フラッシュライトが併設されているものもあり、フラッシュライトが点滅し、お客さまが駅構内から安全な場所へ避難しやすくなっています。



⑥ 駅での迅速な情報連携

複雑な地下空間での迅速な連絡体制を整え、お客さまサポート及び見守り体制を強化するため、全駅長室・全改札口に通信機器やタブレット等を配備し迅速な情報共有に努めています。

お客さまの安全・安心を守る

◎「鉄道利用者の安全確保に関する包括連携協定」を締結

昨今の鉄道車内での事件を受け、お客さまの安全を確保するため、2021年12月17日に大阪府警察本部及び近畿運輸局との三者で「鉄道利用者の安全確保に関する包括連携協定」を締結しました。

犯罪が発生しにくい環境の整備や、万が一事件が発生した際の対応能力の向上を目指し、協力体制をより一層強固にしていきます。

車内傷害事件を想定した検証訓練

車内で刃物を持った犯人が、出発直後に乗客を刺傷する傷害事件が発生したとの想定の下、大阪府警察、大阪市消防局合同で訓練を実施しました。訓練では、ホーム柵と車両扉がずれて停止した場合などを検証しました。

防護盾の取扱い研修を実施

車内傷害事件等の対策として、2021年度より防護盾を導入し、2022年度中に全駅・全列車への配備を完了します。取扱いについては、大阪府警察指導の下での研修を実施し、万が一の事件発生の際に備えています。



◎信号冒進対策について

Osaka Metroでは、最高の安全・安心の追求を企業理念に掲げ、安全輸送を確保するために、これまでATCの導入を始め、常に先進的な技術を導入し設備の充実に努めてきました。

そのような中、2020年度に4件、2021年度に5件の信号冒進が発生させ、「お客さまを安全に目的地までお運びする」ことを使命とする運輸事業者として、お客さまの信頼を失うことになりかねない状況であると重く受けとめました。

信号冒進は、列車の衝突、脱線に繋がることはないものの、運行遅延に直結するとともに、非常ブレーキの動作によりお客さまが転倒する恐れがあるなど、安全を脅かす可能性があることから、確認指差喚呼などの基本動作の徹底による信号現示の厳守に対し、個人の問題とするのではなく、組織をあげて再発防止に取り組まなければならないと考え、今般、地下鉄・ニュートラム安全委員会（運転保安部会）で以下のとおり再発防止策を策定しました。

今後、確実に対策を実施していくとともに、その実施状況を確認しレビューを行うことで組織的に対策の改善を行って参ります。お客さまにより一層安心してご利用いただける輸送機関となるよう全力を挙げて取り組んで参ります。

再発防止策

ア ソフト対策

- ・入換信号機に対する基本動作の整理と規程化
- ・安全委員会での乗務環境の変化の確認
- ・「注意喚起映像」の作成
- ・列車発着時刻表の改善
- ・管理者（監督者等）による管理の強化

イ ハード対策

- ・0コード（ATC）送信による入換信号機の冒進対策
- ・車内信号方式化の推進による信号冒進対策