

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。

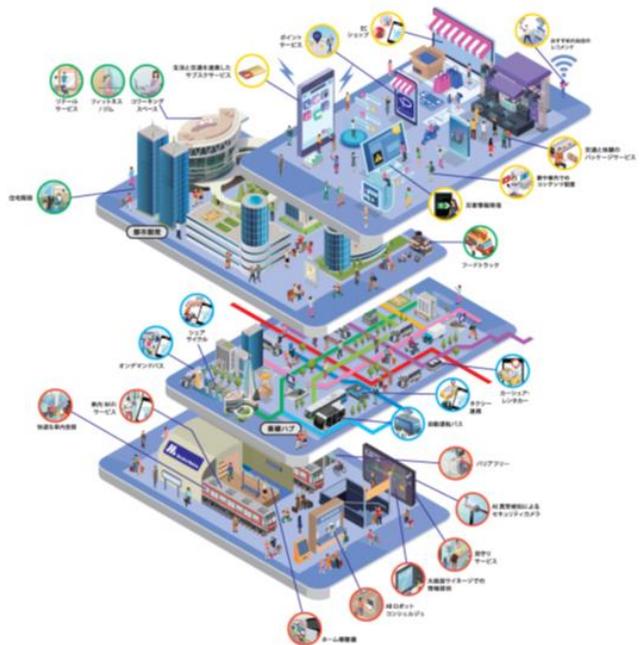
この都市型 MaaS 構想「e METRO」の一環である第 1 層の取組みとして、最新技術でストレスフリーな移動を実現するため、着実な運行の維持および安全・安心と快適性・利便性の拡充を徹底し、地下鉄を強化・進化させ、安全輸送を支えます。

【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。2023 年度は新たに四つ橋線 3 駅及び中央線 2 駅を整備しました。2023 年度末現在では、全駅設置済み路線の他、東梅田駅（谷町線）、西梅田駅・肥後橋駅・本町駅・四ツ橋駅・大国町駅（四つ橋線）、谷町四丁目駅・森ノ宮駅（中央線）に設置が完了しています。



- 谷町線
- 四つ橋線
- 中央線
- 堺筋線
- 御堂筋線
- 千日前線
- 長堀鶴見緑地線
- 今里筋線
- 南港ポートタウン線

全 26 駅で、2025 年度までに完了
全 11 駅で、2024 年度までに完了
全 14 駅で、2024 年度までに完了
全 10 駅
全 20 駅
全 14 駅
全 17 駅
全 11 駅
全 10 駅

全駅で既に設置済

お客さまの安全・安心を守る

Osaka Metro では、「全てのお客さまにより便利で快適に安心してご利用いただける地下鉄」を目指し、各駅のエレベーターや可動式ホーム柵の整備の推進および設備の維持をするために 2023 年 4 月 1 日より鉄道駅バリアフリー料金を収受しております。社会環境の変化とともに多様化する「お客さまニーズに合致した、誰もが使いやすい」最高水準のバリアフリー施設整備を実現します。

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すき間を解消するバリアフリー対策工事を進めており、車いすご利用のお客さま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お客さまなど、多くのお客さまの乗降の利便性を向上させております。



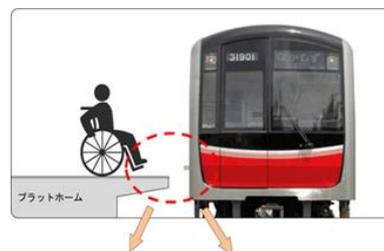
段差対策

ホーム床面を電車側に向けてスロープ状にかさ上げしています。路線によっては床面高さの異なる電車が混在しているため、一部の電車の段差が 20 から 70 ミリメートルとなっていますので、乗り降りの際はご注意願います。



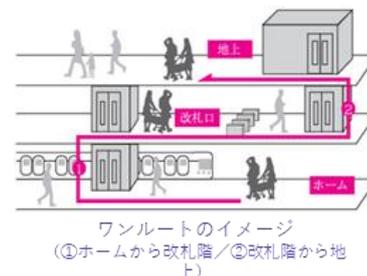
すき間対策

ホーム先端にくし状のすき間材（ゴム製）を設置し、電車とホームが接触しない最小限のすき間（約 20 から 35 ミリメートル）としています。ただし、ホームが曲線になっている箇所では、すき間が大きくなりますので、乗り降りの際はご注意願います。



バリアフリールート of 複線化

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。現在は、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んでおり 2023 年度は新たに堺筋本町駅 1 基設置しました。



サービス介助士・ユニバーサルマナー検定

ソフト面の取組みとしては、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 1,688 名（2023 年度末）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、自分とは違う誰かの視点に立って考え、自ら行動できる文化を醸成することで多種多様な人の考え方の違いや特性を理解し、共に働き、成長していく組織風土を目指すため、2022 年度には、駅関係スタッフを含む全社員が、ユニバーサルマナー検定 3 級を取得し、今後も継続して取得を目指します。

お客さまの安全・安心を守る

2023年度の鉄道事故等の発生状況と対応

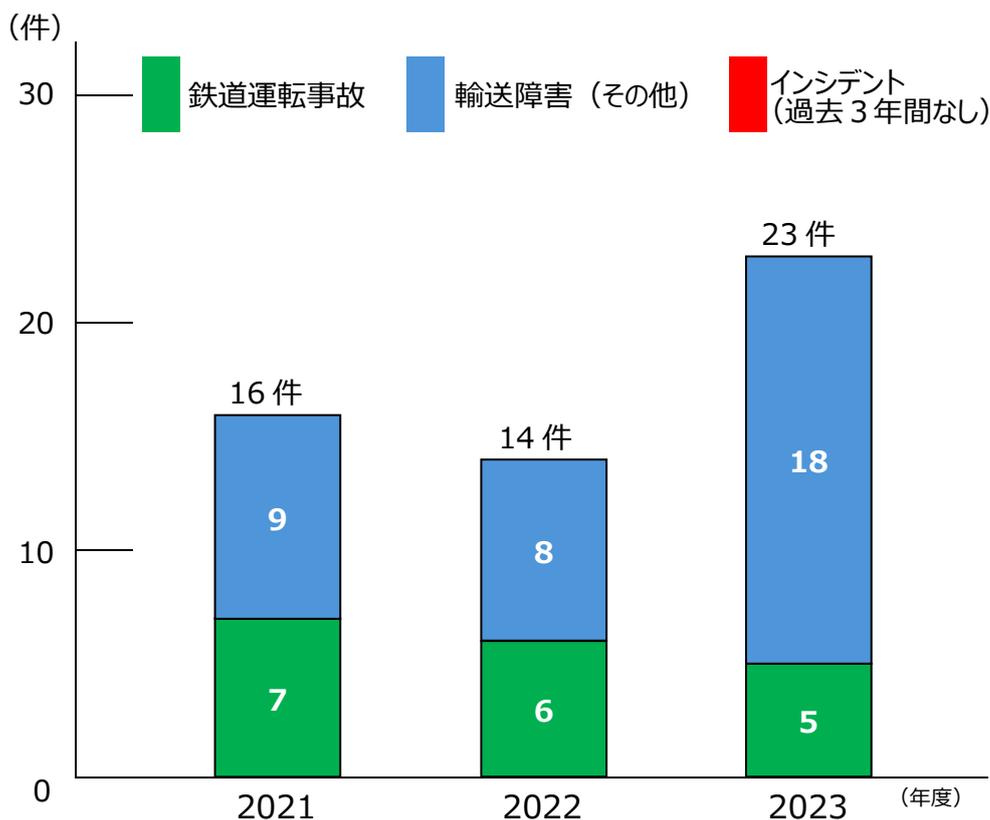
2023年度には鉄道事故等が23件発生しました。

- ・鉄道運転事故（線路内立入りや列車接触など）が5件
- ・輸送障害（風害やホース金具落下など）が18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、対策を立案・実行することにより、再発防止に取り組んでいます。

鉄道事故等の発生件数（過去3年間）



鉄道運転事故（5件）

- ・線路内立入り 1件
- ・ホーム上での列車接触 4件

輸送障害（18件）

- ・鉄道係員の取扱い誤りによるもの 1件
- ・車両故障によるもの 3件
- ・鉄道施設の故障によるもの 4件
- ・自然災害によるもの 2件
- ・その他（外的要因等、上記以外のもの） 8件

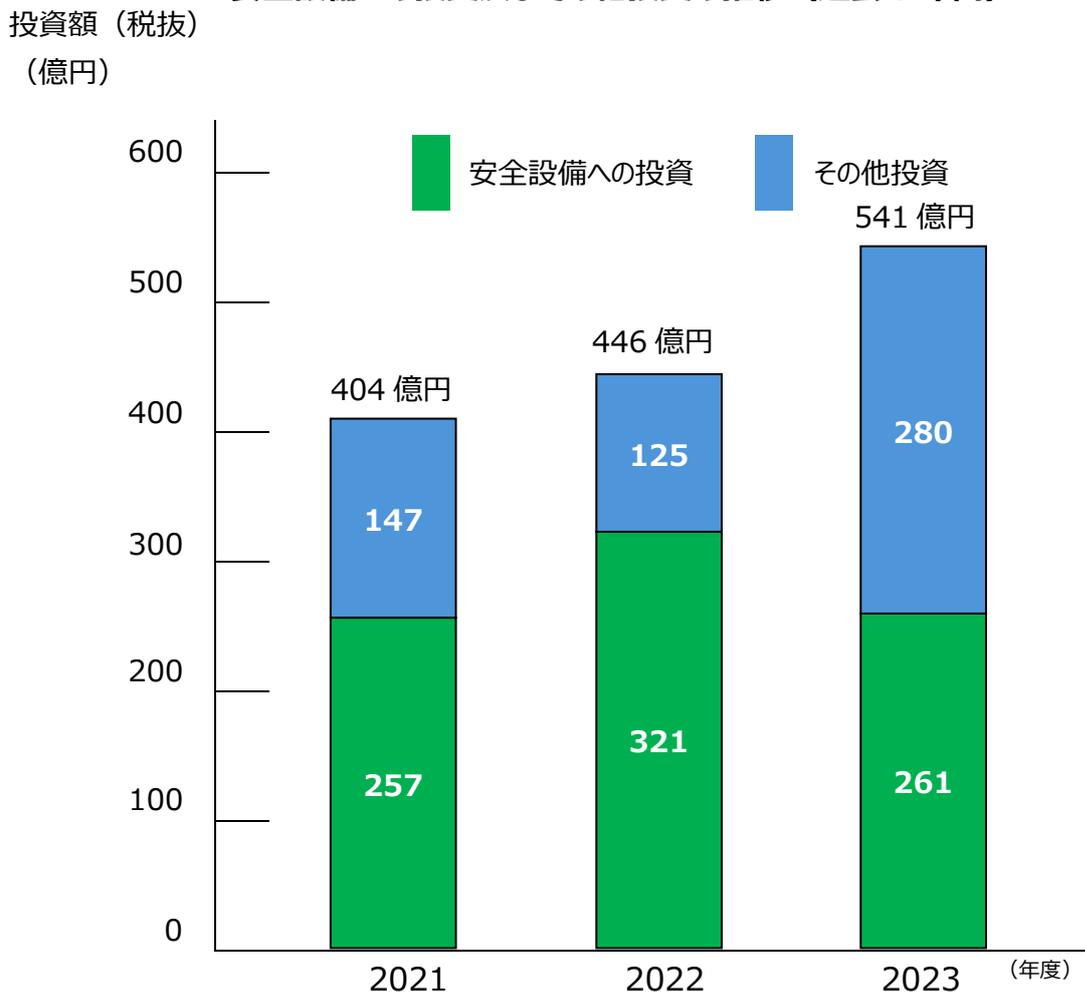
お客さまの安全・安心を守る

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。

2023 年度決算では、全体の投資額約 541 億円（前年度 + 95 億円）、安全関連設備投資は約 261 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 48%となりました。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）



安全設備への投資

- ・老朽設備取替 通信設備更新、変電設更新、機械設備更新、信号保安設備更新、駅設備整備
- ・保安・防災対策 可動式ホーム柵の設置、セキュリティ対策、耐震補強工事
- ・安定輸送対策 軌道改良工事、走行路改良
- ・その他 新型車両、車両更新、車両中間更新

その他の投資

駅グランドリニューアル、エレベーター設置工事、駅務機器更新、新規事業開発

お客さまの安全・安心を守る

電車の安全対策



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472両（1,888台）に設置しています。
（2023年度末時点整備数472/1,374両、2027年度末に全車両に設置完了予定）



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。



車いす・ベビーカースペース

車いす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す。



消火器

車両の火災等に備え、各車両に消火器を設置しています。



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車両から線路に降りていただくための設備です。
（避難の際には乗務員・駅社員の指示に従っていただきますようお願いいたします。）

駅の安全対策



駅構内防犯カメラの設置

お客さまの安全性向上のため、全133駅構内に3,249台の防犯カメラを設置しています。
（2023年度末時点）



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。



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。



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。



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業務用携帯電話等を配備し迅速な情報共有に努めています。



誘導灯

誘導灯には避難口誘導灯と通路誘導灯があります。フラッシュライトが併設されているものもあり、火災発生時にはフラッシュライトが点滅し、駅構内から安全に避難していただけます。