

お客さまの安全・安心を守る

都市型 MaaS 構想「e METRO」

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。

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。

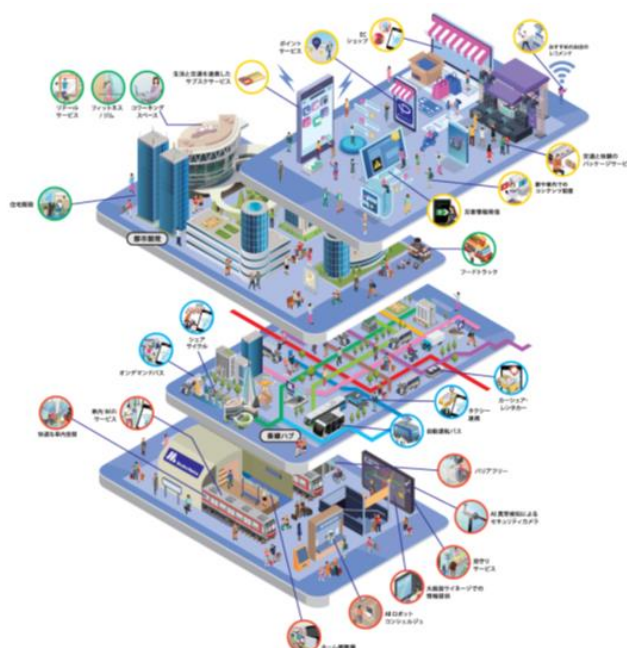
この都市型 MaaS 構想「e METRO」の一環である第 1 層の取組みとして、最新技術でストレスフリーな移動を実現するため、着実な運行の維持および安全・安心と快適性・利便性の拡充を徹底し、地下鉄を強化・進化させ、安全輸送を支えます。

【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

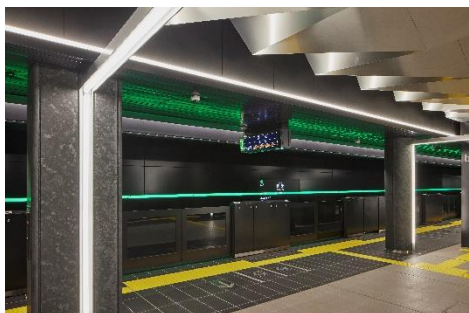
【第 2 層】
自由自在な移動のパーソナル化
多様な交通手段がシームレスにつながるように整備（小型モビリティまで広く揃える）

【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



可動式ホーム柵の全駅設置

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。2024 年度は四つ橋線全駅を整備しました。2025 年度に谷町線全駅への設置完了を予定しています。（2024 年度末現在では、谷町線全 26 駅のうち 6 駅に設置が完了しています。）



谷町線	全 26 駅で、2025 年度に完了	全駅で設置済
四つ橋線	全 11 駅	
中央線	全 15 駅	
堺筋線	全 10 駅	
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	

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安全性・利便性を向上させております。

(2026 年度に完了予定)



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。

(全 134 駅のうち 102 駅で整備完了)

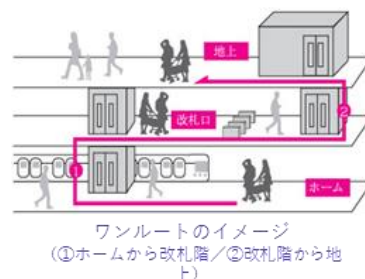


すき間対策

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の複線化

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 134 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に取り組んでいます。（2024 年度 13 駅で整備完了 2025 年度以降も継続整備）



サービス介助士・ユニバーサルマナー検定

当社では、バリアフリー対応の一環として駅係員を中心に「サービス介助士」資格の取得を進めており、入社時の研修時間などを活用して計画的に実施しています。

また、2022 年度からは全社員を対象に「ユニバーサルマナー検定 3 級」の取得により、多様な立場への理解と配慮する気持ちを育んでいます。これらの取り組みにより、誰もが安心して利用できる駅サービスの提供につなげています。

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68編成（2,272台）に設置しています。（2024年度末時点整備数68/220編成、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。）

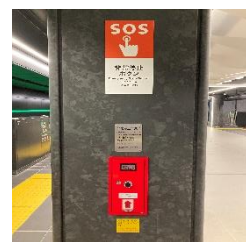
駅の安全対策

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134駅構内に3,305台の防犯カメラを設置しています。（2024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。

お客さまの安全・安心を守る

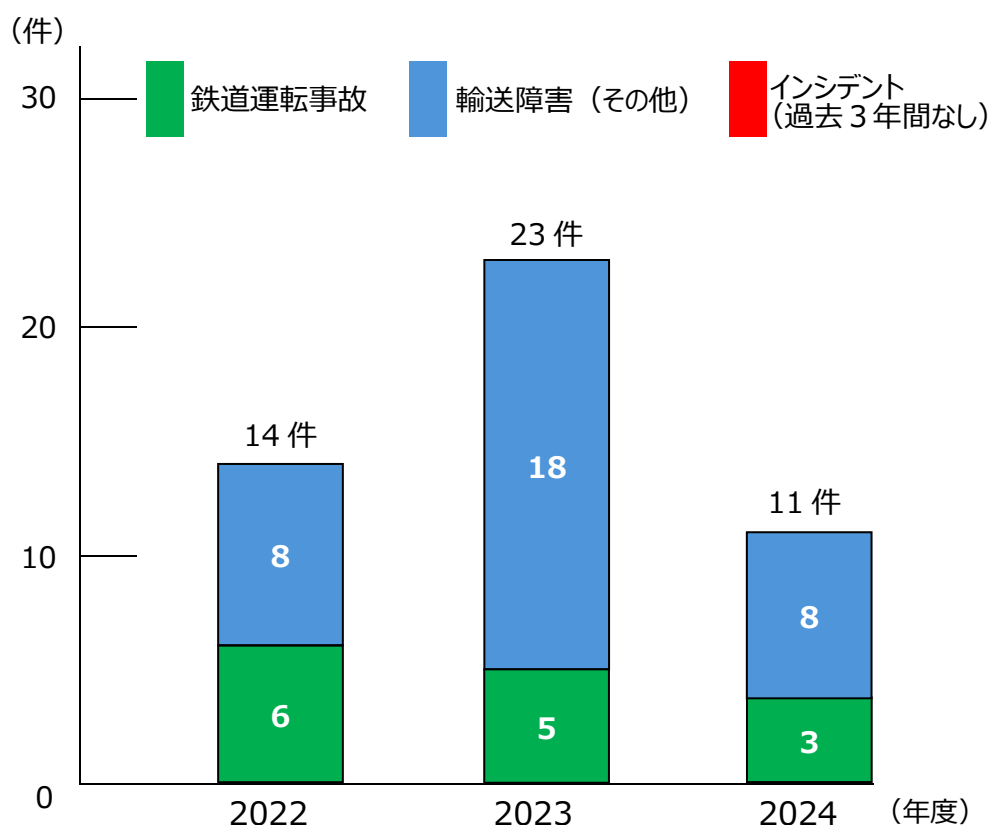
2024 年度の鉄道事故等の発生状況と対応

2024 年度に発生した鉄道事故等は、合計で 11 件となりました。内訳は、ホームからの転落や列車との接触などの鉄道運転事故が 3 件、保守作業車の不具合や車両故障などによる輸送障害が 8 件です。

発生要因はさまざまではありますが、当社では、お客さまに安心してご利用いただけるように、駅構内やホームにおける不安全箇所の早期発見と対策に努めております。また、日常の点検・整備を着実に実施し、事故やトラブルの未然防止に取り組んでおります。

今後とも、安全の確保を最重要課題と位置づけ、全社一丸となって再発防止とサービスの向上に努めてまいります。「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（3 件）

- ・ホームから転落 1 件
- ・ホーム上での列車接触 2 件

輸送障害（8 件）

- ・保守作業車の故障 1 件
- ・車両故障によるもの 1 件
- ・鉄道施設の故障によるもの 2 件
- ・その他（外的要因等、上記以外のもの） 4 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、万博への最大限の貢献および万博を契機にした更なる発展に向け、車両の導入や駅の改良などの輸送力増強に係る安全設備への投資を実施しています。

2024 年度決算では、全体の投資額約 577 億円（前年度 + 36 億円）、安全関連設備投資は約 377 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 65%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）

