安全報告書 2025

大阪市高速電気軌道株式会社

目次

P1 企業概要

P2 トップメッセージ

P3 2025 年 大阪・関西万博への貢献

・お客さまの安全・安心を守る
・運行の安全性を高める
・新しい設備や技術の導入

P10 Osaka Metro の方針・規程の体系

P11 Osaka Metro の安全管理の方法

・安全管理体制
・安全に関する会議の体制
・2025 年度 経営トップコミットメント
・安全重点施策・行動目標の策定
・運輸安全内部監査の実施
・現場社員との対話・コミュニケーション

P15 お客さまの安全・安心を守る

・都市型 MaaS 構想「e METRO」
・可動式ホーム柵の全駅設置
・段差・すき間対策
・バリアフリールートの複線化
・サービス介助士・ユニバーサルマナー検定
・電車の安全対策
・駅の安全対策
・2024 年度の鉄道事故等の発生状況と対応
・車両・施設の安全対策

P20 大規模災害・事故等を想定し備える

・巨大地震への対応
・お客さまを次の駅まで確実に輸送
・耐震対策
・台風・強風への対応
・浸水への対応
・地震・風水害に対する Osaka Metro の
事業継続計画（BCP）
・お客さまの救護を最優先に行動し、また冷静に
状況を判断し、最も安全と認められる行動をとる
・緊急時の多言語放送・表示

P26 安全・安心を担う人材を育てる

・社員への安全研修
・危険体感研修
・新しい技術を活用し人材を育てる
・安全に関する気づき情報等優秀事例表彰及び
本社部門における安全の取組み表彰
・専門研修・訓練

P30 日々の点検・メンテナンス

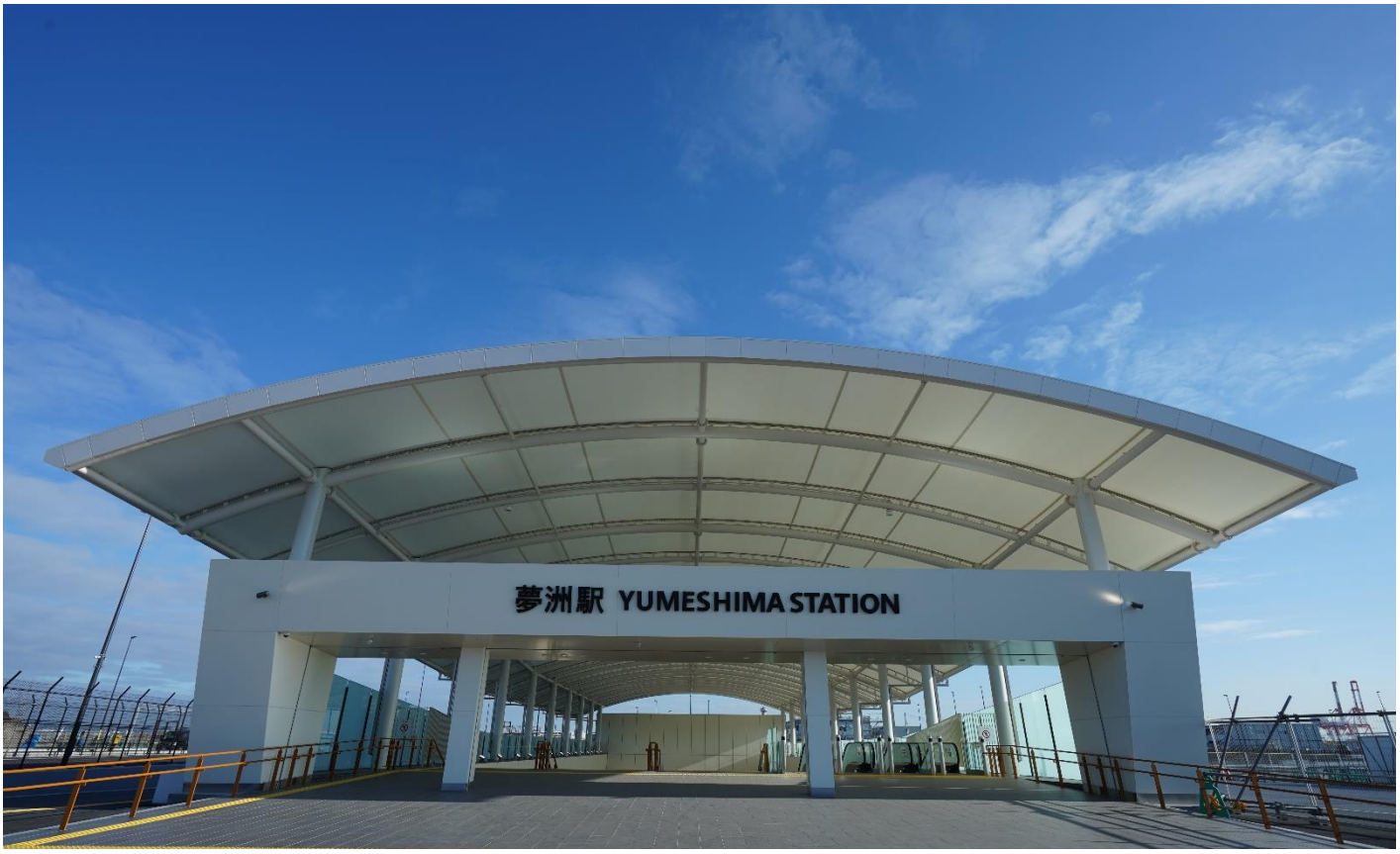
P31 新しい設備や技術の活用

**P32 Osaka Metro の情報発信・
お客さまモニター**

・Osaka Metro の取組みを情報発信
・Osaka Metro お客さまモニター

P33 全線路線図

企業概要



Osaka Metro

企業概要

社名	大阪市高速電気軌道株式会社
本社所在地	大阪市西区九条南 1 丁目 12 番 62 号
事業開始日	2018 年 4 月 1 日
代表者	代表取締役社長　河井　英明

「Metro（メトロ）」の語源は「首都の」「大都市の」を表す「metropolitan（メトロポリタン）」に由来しますが、世界の主要な都市の「地下鉄」を表す言葉として世界的に認知された名称で、多くの国・都市で使用されています。今後の大阪のさらなる国際化を見据え、グローバルスタンダードである「Metro」を愛称に取り入れることで、「名立たる世界の大都市の『Metro』と肩を並べるとともに、世界のどの『Metro』にも負けないくらい大阪らしい『Metro』になる。」という強い決意を込めています。

トップメッセージ

最高の安全・安心を追求し
大阪から元気を創りつづける

大阪市高速電気軌道株式会社
代表取締役社長　河井英明

平素より Osaka Metro をご利用いただき、誠にありがとうございます。また、日頃から当社の事業運営に対してご理解と温かいご支援を賜り、心より御礼申し上げます。

当社は、大阪市内を中心に 141.0km、134 駅の鉄道ネットワークを有し、社会経済活動やお客さまの日常生活に欠かせない移動手段であり、大阪の移動を支える社会インフラの根幹としての責任を負っています。この責任を果たすため、私たちは「安全はすべてに優先する」との強い決意のもとで、日々の保守・点検、訓練、運行管理など、すべての業務において細心の注意を払い、事故が発生しないよう努力を重ねています。加えて、近年、頻発する大雨や地震などの自然災害への備えを強化するとともに、デジタル技術導入による点検の高度化に取り組むなど、安全・安心に関わる投資も継続して実施しております。

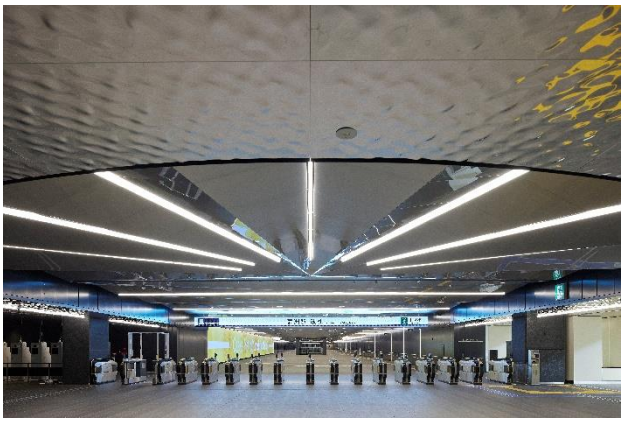
また、「ひとにやさしい交通機関」の精神のもと、駅や車内のバリアフリー設備の拡充や多言語案内・AI 案内サイネージの整備など、お客さま一人ひとりの視点に立ち、サービスの充実を図ることで、より快適で便利にご利用いただける環境づくりを行っております。

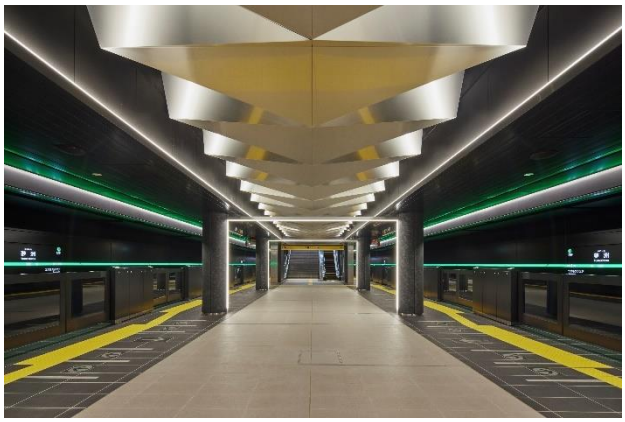
さて、2025 年大阪・関西万博がいよいよ開幕し、大阪は、今、国内外から多くの人々を迎え、活気にあふれています。Osaka Metro は、この大阪・関西万博の輸送を担う交通ネットワークの中核として、安全・安心な輸送サービスを徹底するとともに、輸送需要の大幅な増加に対応するため、列車の増発や案内体制の強化、アプリ等での情報発信などのサービス充実を図るほか、万博輸送に特化したシミュレーション訓練を強化するなど、すべてのお客さまに最高のサービスを提供できるよう万全の備えを整えております。また、中央線においては、自動運転化を見据えた最新技術を備える駅設備、新型車両を導入し、将来の企業環境の変化に対応するためのワンマン運転を開始しております。このように、万博をきっかけとして、将来に必要とされる交通の進化にも積極的に取り組んでおり、ハード・ソフト両面での強化を万博後の大阪の発展に繋げてまいります。

今後も、「お客さまに安心してご利用いただけること」を全社員の誇りとして、安全・安心の確保・向上のための取組みを全力で進めてまいります。皆さまにとって、Osaka Metro がこれからも信頼できる存在であり続けられるよう努力してまいりますので、引き続きのご支援を賜りますようお願い申し上げます。

2025 年　大阪・関西万博への貢献

Osaka Metro では、大阪・関西万博会場への直接アクセスする鉄道網として、安全・安定輸送の確保を目的に、次の取組みを実施しました。





万博輸送管理センターの設置

・万博輸送に関する情報の一元管理、社内外との調整業務

・来場者に応じた輸送計画の策定と見直し

中央線延伸、輸送力の増強

・中央線　コスモスクエア駅～夢洲駅間の延伸（2025 年 1 月 19 日開業）

・大阪・関西万博の入場人数予測に基づく列車運行ダイヤ（3 分 15 秒を 2 分 30 秒間隔）

・「子ども専用列車」、「子ども優先列車」の運行

・弁天町駅にて、混雑緩和のための乗換連絡通路の新設工事（西日本旅客鉄道株式会社と共同）、及び階段の改良工事を実施

・保守体制の充実、駅社員の増強、全社員による列車保安添乗、警備員の配置

お客さまの安全確保に向けて

・駅の安全対策「主要駅での駅グランドリニューアル」（15 駅中 7 駅が完了）

・AI 見守りサービス

・防犯カメラの増設

・可動式ホーム柵の設置

・地震や台風等の災害発生を想定したシミュレーション訓練の実施

・運行トラブル発生時の異常時運転計画の策定

快適性・利便性の向上

・QR コード・クレジットカードのタッチ決済対応（2024 年度完了）、顔認証改札の設置

・トイレリニューアル（累計 151 か所完了）

・運行情報、混雑情報の配信

2025 年　大阪･関西万博への貢献

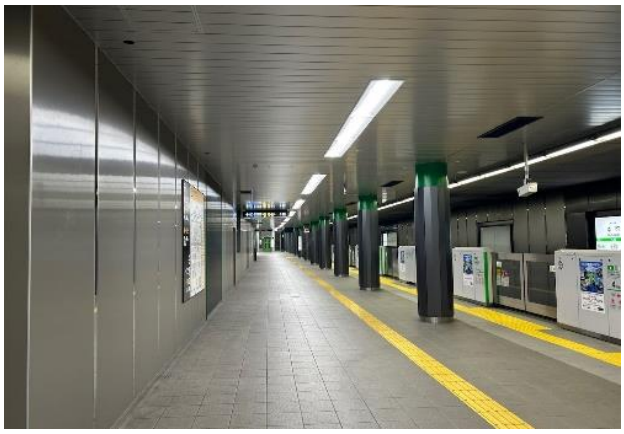
お客さまの安全･安心を守る

駅の安全対策

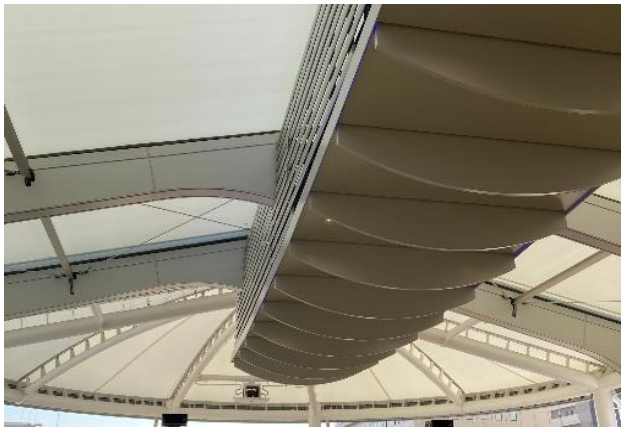
Osaka Metro では、大阪･関西万博の開催を前に、老朽化した駅の壁･天井の安全対策に加え、魅力的なデザインや機能を充実させることにより、駅自体を楽しんでいただける空間としてご提供する取組みとして、御堂筋線、中央線の主要駅で駅グランドリニューアル工事を実施しました。

中央線　堺筋本町駅　軌道対向壁
ホーム床･天井仕上げ

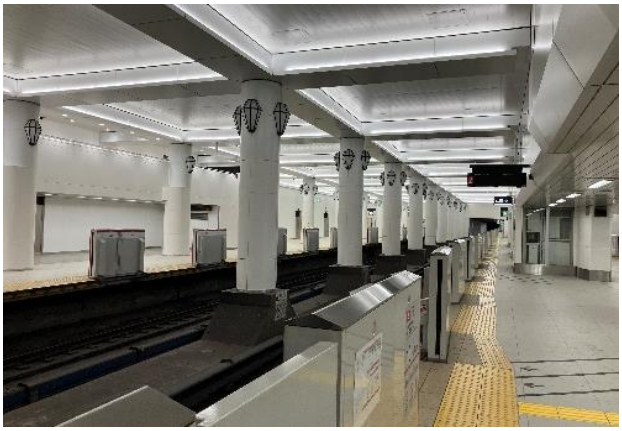
中央線　堺筋本町駅　コンコース床･天井仕上げ



中央線　本町駅　軌道対向壁
ホーム床･天井仕上げ



中央線　大阪港駅　屋根張替



御堂筋線　天王寺駅　軌道対向壁
ホーム床･天井仕上げ

2025 年　大阪・関西万博への貢献

異常時を想定した各種訓練

Osaka Metro では、大阪・関西万博の開催を見据え、関係機関と連携して異常時を想定した対応訓練を実施しました。現在開幕中の「大阪・関西万博」では、雑踏多客対応、運行トラブル対応、自然災害やテロ対応など、現場において瞬時に適切な状況判断や対応が出来るように備えています。

2024 年 7 月 31 日(水)　Osaka Metro・近鉄合同訓練

なんば駅　西改札付近で実施

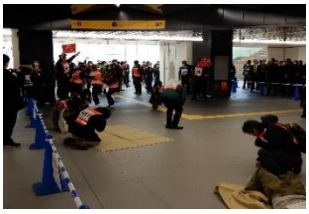
大阪・関西万博開催時に多くのお客さまのご利用が見込まれる Osaka Metro「なんば駅」、近鉄「大阪難波駅」において、不審者・不審物を発見した際における事業者間の連携強化を図る訓練を実施しました。

訓練では、事案発生後の駅社員の初動対応、警察・消防到着までのお客さまの誘導と不審者・不審物対応などの確認を行いました。

2024 年 9 月 3 日(火)　Osaka Metro 地震対応訓練

「大阪 880 万人訓練」に合わせて大阪府・Osaka Metro 合同で実施

大阪府が主催する「大阪 880 万人訓練」に合わせて、中央線森ノ宮駅において南海トラフ地震発生を想定した訓練を大阪府・Osaka Metro 合同で行いました。訓練では、初動（訓練参加者が身を守る行動）から安全な場所までの避難を行い、地震発生時における対応能力と防災意識の向上を図りました。



2025 年 2 月 4 日(火)　国民保護共同訓練

大阪府、大阪市、堺市、博覧会協会、警察、消防、DMAT、Osaka Metro 等で実施

大阪府・大阪市・堺市が主催する「国民保護共同訓練」を、中央線　夢洲駅にて実施しました。訓練では、緊急対処事態（NBC テロ）が発生した際の駅社員による適切な避難及び警察・消防・DMAT 等の関係機関が連携し、情報共有や救助活動などについて確認しました。NBC テロ対応は、周りが倒れ込むなどの異常を認めても負傷者に駆け付ける日頃の対応とは違い、負傷者に近付かないために瞬時の状況判断により、お客さまを避難させることの重要性を認識する機会となりました。

2025 年　大阪･関西万博への貢献

運行の安全性を高める

車両性能の向上

Osaka Metro では、大阪･関西万博における輸送に向けて、中央線で運用する車両の性能向上を行うとともに、運転士を支援する機能を運転台の周囲に集約搭載し、運行の安全確保を行っております。

・デッドマン装置

運転台に設置した列車の起動およびブレーキを操作するハンドル（主幹制御器）から手を離して一定時間経過後、自動的に列車を停止させるとともに、運転指令者へその状態を通報する装置

・車内モニター装置

運転台上部に設置したモニター画面に投影される映像により、運転士が着座状態でお客さまの乗降を確認し、扉の閉め操作を行うための装置

・スタンドマイク

運転台にスタンドマイクを設置し、運転士が着座状態で案内放送を行うための装置

・非常通報装置（運転指令者との遠隔通話機能）

緊急時に車内のお客さまから乗務員へ連絡する非常通報装置は、乗務員が応答できない場合においても、運転指令者が対応する機能を設けています

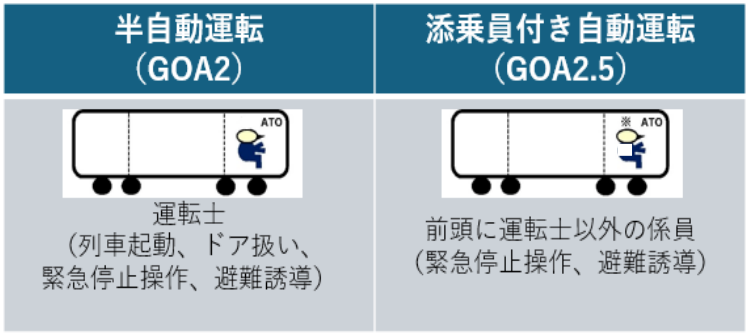
400 系車両運転室

自動運転実証実験（GoA2.5）を実施

人口減少社会を迎え、鉄道分野においても、運転士や保守作業員などの鉄道係員の確保、また運転士の養成が困難になり、将来的に係員不足が深刻な問題となることが予測されます。このことは、鉄道事業維持の観点から重要な課題であり、将来の業務効率化･省力化が必要になると考えられます。

Osaka Metro では、GoA2（半自動運転）について、中央線の一部区間（大阪港～夢洲間）、および千日前線、長堀鶴見緑地線の各全線に導入済みですが、新たな運行オペレーションの確立に向けて、中央線において 400 系車両を用いた GoA 2.5 の実証実験を行っています。

引き続きお客さまに安心してご利用いただけるよう、より安全で、より快適な鉄道サービスの実現に向けて取組みを行ってまいります。



GoA 2 と GoA 2.5 の違い

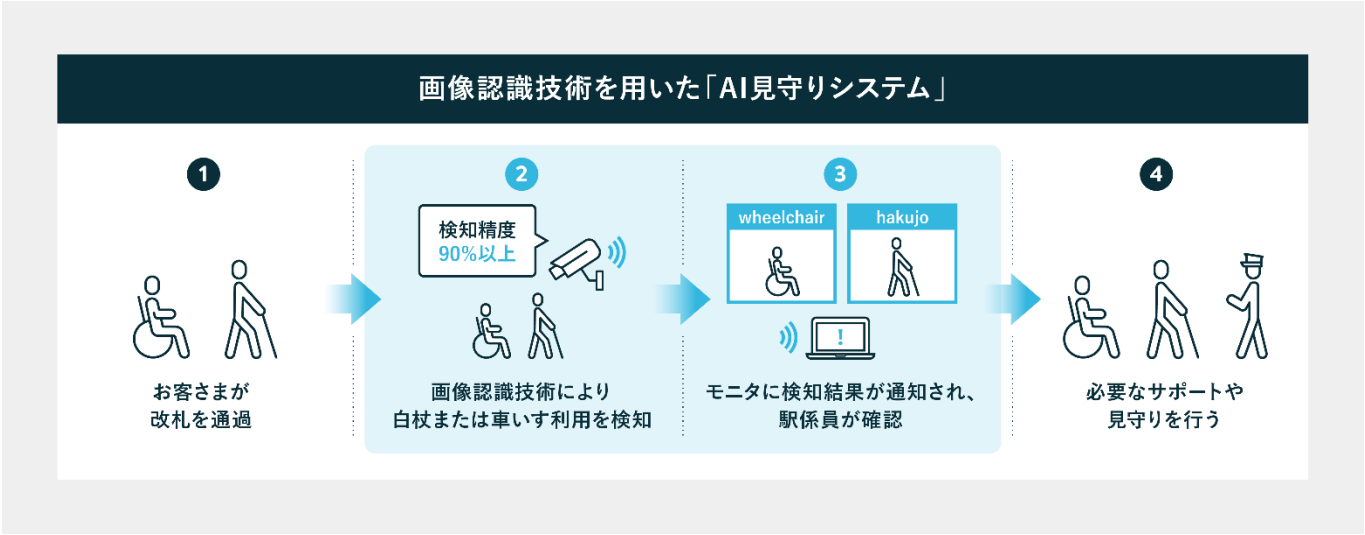
中央線 400 系車両

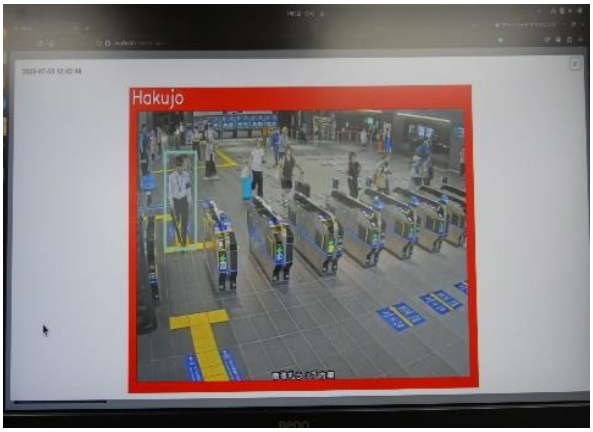
新しい設備や技術の導入

AI 見守りシステム

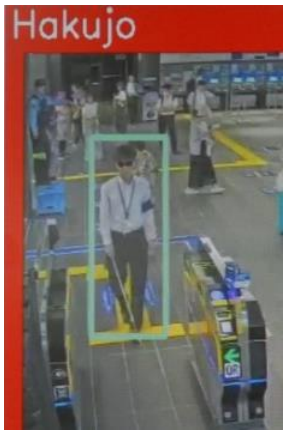
2024 年 9 月 25 日から、画像認識技術を用いて、白杖または車いすをご利用のお客さまが改札を通過された際に検知する「AI 見守りシステム」の導入を順次進めております。

本システムの導入により、駅係員が白杖または車いすをご利用のお客さまに早期に気づき、必要なサポートや見守りを行い、今後もお客さまに、より便利で快適にご利用いただけるよう、さらなるお客さまサービスの向上を図ります。（2025 年 4 月時点で夢洲駅を含む 47 駅で運用開始しています。）





駅長室専用モニター



白杖検知中

2025 年　大阪･関西万博への貢献

カームダウン･クールダウンスペース（夢洲駅）

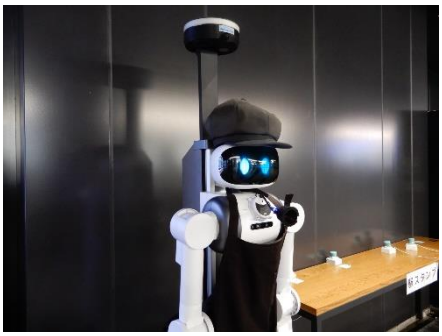
カームダウン･クールダウンスペースは、駅をご利用のお客さまが様々な理由により、パニックの状態になった時、または、静かなところに行きたくなった時に、外部の音や視線を遮断し気持ちを落ち着かせるためのスペースです。

夢洲駅の、改札内、改札外に設置しています。

多言語対応の案内ロボット「ugo」

2025 年大阪･関西万博に向けて国内観光客はもちろん訪日外国人観光客のさらなる増加が予想される中、多言語による質問に迅速に対応するサービス提供を図ります。

Osaka Metro では「ugo」の配置によるお客さまの反応や行動変容を調査し、より丁寧で的確なご案内ができるよう質の高いサービス提供の実現を目指します。



車内防犯カメラによる残留検知の導入

お客さまサービスの向上並びに安全･安心してご利用頂けるように、400 系車両において車内防犯カメラの映像を利用した残留検知を行っています。（2025 年 4 月から導入しています）

将来的には全列車で搭載する車内防犯カメラへの導入を目指していきます。

2025 年　大阪･関西万博への貢献

アプリやホームページでの運行情報･列車走行位置表示の発信

e METRO アプリおよび Osaka Metro ホームページの地下鉄運行情報において、路線図上に遅延状況や運行情報、列車走行位置、乗車位置案内を表示しています。新たに 2025 年大阪･関西万博のアクセスルート主要駅の混雑状況の見える化機能や列車混雑予測を追加しました。アプリやホームページでご覧いただけます。

iPhone　Android

地下鉄運行情報

駅混雑情報

乗降位置案内

列車走行位置①

列車走行位置②

列車混雑予測

Osaka Metro の方針・規程の体系

Osaka Metro では、安全を確保するための基本的な方針を定めています。
Osaka Metro では最上位の方針となる「企業理念」のほか、「企業理念」を実現するための行動をまとめた「行動指針」、コンプライアンス意識の醸成、浸透を図るためのルールをまとめた「行動規範」を定めています。また、全てのお客さまに地下鉄・ニュートラムを安心・信頼してご利用いただくために、輸送の安全確保に関する規範として「綱領・一般原則」並びに「安全方針」を定めその理念を確立することを、安全を確保するための基本的な方針としています。

綱領

・安全の確保は、輸送の生命である。
・規程の遵守は、安全の基礎である。
・執務の厳正は、安全の要件である。

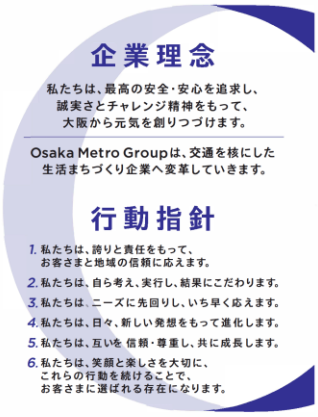
一般原則

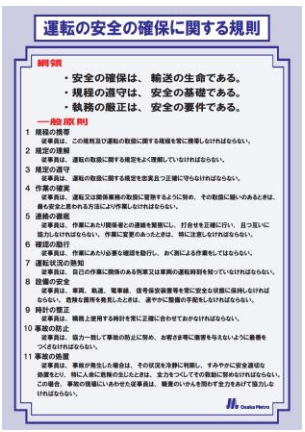
1　規程の携帯
2　規定の理解
3　規定の遵守
4　作業の確実
5　連絡の徹底
6　確認の励行
7　運転状況の熟知
8　設備の安全
9　時計の整正
10　事故の防止
11　事故の処置

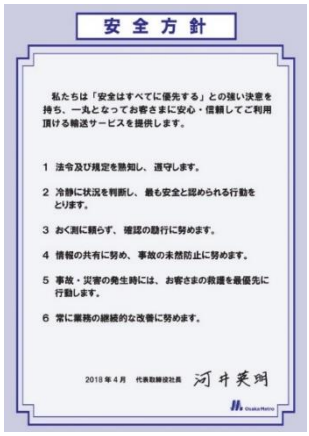
安全方針

私たちは「安全はすべてに優先する」との強い決意を持ち、一丸となってお客さまに安心・信頼してご利用頂ける輸送サービスを提供します。

1　法令及び規定を熟知し、遵守します。
2　冷静に状況を判断し、最も安全と認められる行動をとります。
3　おく測に頼らず、確認の励行に努めます。
4　情報の共有に努め、事故の未然防止に努めます。
5　事故・災害の発生時には、お客さまの救護を最優先に行動します。
6　常に業務の継続的な改善に努めます。







企業理念

会社の経営や活動に関する基本的な考え方、価値観、会社の存在意義を示したもの

行動指針

企業理念を実現するための具体的な考え方や行動を示したもの

行動規範

組織が守るべきルールをまとめたもので、コンプライアンス意識の醸成、浸透を図るもの

綱領・一般原則

鉄道事業に従事する者が常に心にとどめて忘れてはならない「規範」を示したもの

安全方針

安全を確保していくための「社員の安全行動の指針」を示したもの

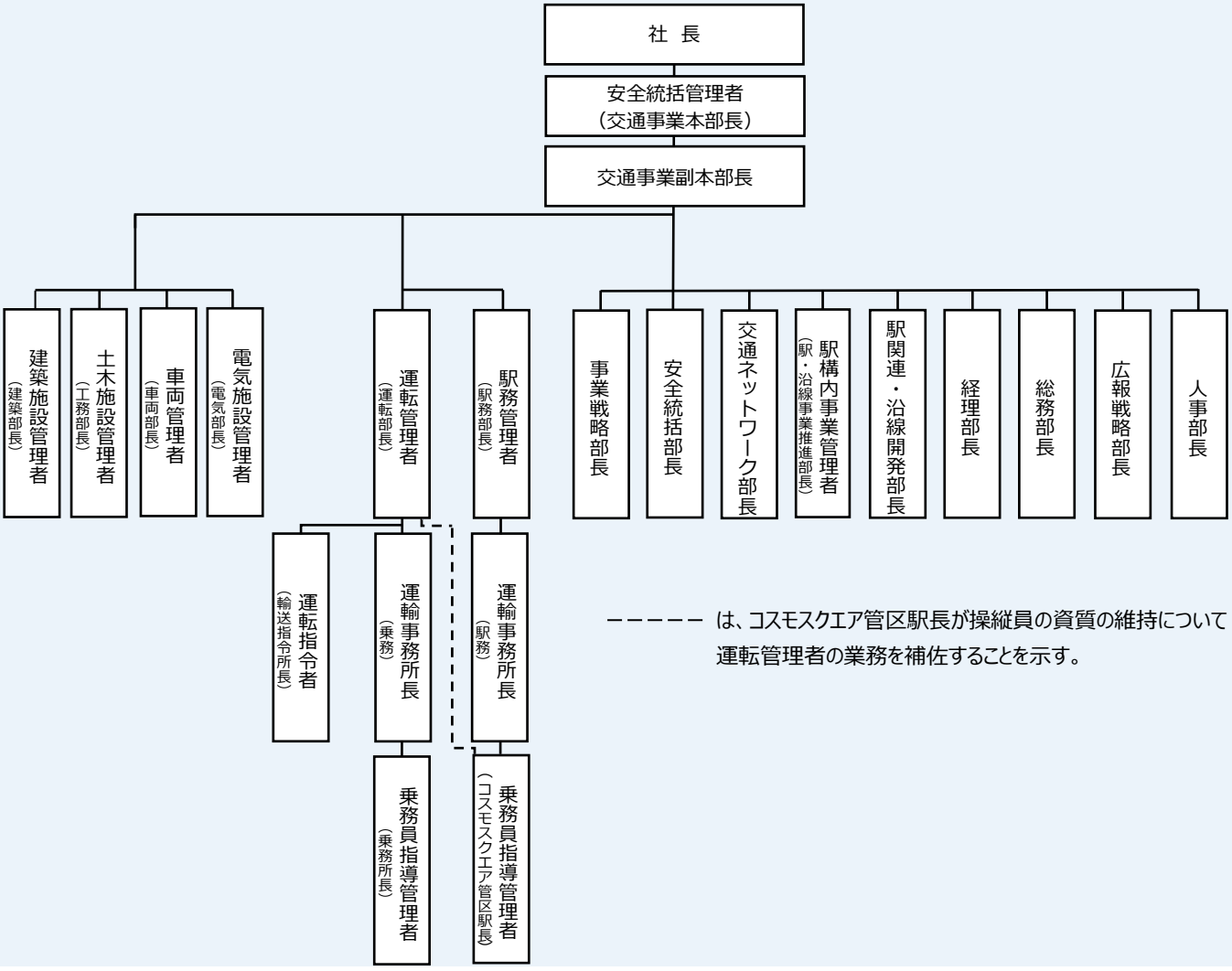
Osaka Metro の安全管理の方法

安全管理体制

Osaka Metro では、安全管理体制のもと目標を定め、安全の強化に努めています。

組織体制

輸送の安全を確保して事業を実施するため、「安全管理規程」を作成し、各管理者等の責務を明確にした体制を定めています。



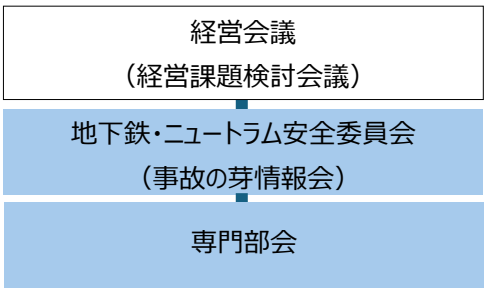
社　長	輸送の安全の確保に関する最終的な責任を負う
安全統括管理者	輸送の安全を最優先とする輸送業務の実施及び各管理部門を統括管理する
運転管理者	運行計画の設定及び改定、列車運行の管理、乗務員の運用、育成及び資質の維持、その他運転に関する業務を統括管理する
乗務員指導管理者	乗務員の資質の維持管理及び運転管理者への報告を行う責務を有する
他の管理者等	各部門において、輸送の安全確保に支障を及ぼさないよう担当施設などを維持管理する

Osaka Metro の安全管理の方法

安全に関する会議の体制

・地下鉄・ニュートラム安全委員会

安全で安定した輸送を提供するために欠くことのできない安全管理体制の構築と改善を図るため、安全統括管理者をはじめとする各管理者等によって構成する「地下鉄・ニュートラム安全委員会」を１年間に５回開催しています。



・地下鉄・ニュートラム安全委員会（事故の芽情報会）

事故または事故のおそれがある事態、もしくは輸送の安全確保に影響を与える情報を早期に共有し、これらの情報を分析、整理して再発防止及び未然防止の検討を行うことを目的とした「事故の芽情報会」を毎月１回開催しています。

・専門部会（運転保安部会、保守・点検部会、安全対策工事部会）

安全委員会にて更なる議論が必要と認めた事象について、背景要因の深掘り、原因の究明、再発防止対策を講じるための専門的な部会で「運転保安部会」、「保守・点検部会」、「安全対策工事部会」があります。

2025 年度　経営トップコミットメント

昨年度は、「組織能力・対応力の強化、安全風土の醸成」を掲げて取り組んできた。今年度は、2025 年大阪・関西万博において、最大限の貢献を果たす年であることから、「安全・安定輸送の確保、安全風土の醸成」を掲げる。ひとり一人が強い使命感と適切な緊張感を持ち続ける工夫と、組織が個人の強みを活かすことで安全・安定輸送を確保し、結果に繋がる取組みを実施することにより、「最高の安全・安心」を追求されたい。各管理者・部長はこの方針に基づき、安全重点施策及び行動目標を策定し、安全統括管理者の指揮のもと、輸送の安全確保に取り組まれたい。

1　大阪・関西万博会場へ直接アクセスする鉄道網として安全・安定輸送の確保

① 社員一人ひとりが強い使命感と適切な緊張感を持ち続ける
　◎基本動作の目的や意義を理解し、確実実施につながる取組みを行う
② 部門間での連携強化による安全・安定輸送の確保
　◎輸送障害発生時に組織を超え連携し迅速な対応を図る

2　安全風土の醸成

① 組織の目標達成に向けてベクトルを合わせ、一致団結して結果に繋げる
② 他責にすることなく責任を持って行動し、自身の意思に基づき役割を果たす
③ 最高の安全・安心を追求することで組織力の強化につなげる
　◎取組みの有効性を評価し、常に改善の意識を共有する

3　人材育成

① 個々人の更なるスキルアップにつながる教育
　◎上司は部下の発想の転換や視野を広げる取組みを実施する
　・役割を理解し、信念を持ってやり遂げる姿勢を身に着けさせる
② 実践を意識したシミュレーション訓練の実施
　◎ 常に有事を想定し、先を読んだ行動につなげる

Osaka Metro の安全管理の方法

安全重点施策・行動目標の策定

経営トップコミットメントに基づき、各管理者等が、前年度に実施した安全に関する取組みを振り返ることにより、新たな安全重点施策・行動目標・安全設備への支出計画を策定し、安全の確保に取組んでいます。

なお、これらの施策等は地下鉄・ニュートラム安全委員会にて、その進捗状況を四半期毎に報告し、必要な見直し・改善を継続的に行うことにより、お客さまに安心してご利用いただける地下鉄・ニュートラムを目指しています。

管理者等が策定した 2025 年度安全重点施策や行動目標の取組み項目（抜粋）

※各部共通取組み

・業務の有効性・効率性を確認するための自主監査の実施（監査機能の強化）

駅務管理者
・大阪・関西万博開催期間中のお客さまの安全確保に向けた雑踏対策の整備と警戒レベルに応じた巡視 ・始業時における確実な営業準備の実施
運転管理者
・大阪・関西万博期間中の安全・安定輸送の確保 ・事故災害等を想定した訓練の実施
電気施設管理者
・大阪・関西万博期間中の安全・安定輸送に向けた取組み ・安全風土の醸成
車両管理者
・大阪・関西万博輸期間中の安全・安定輸送の確保 ・ヒューマンエラー及び労働災害の防止に対する取組み
土木施設管理者
・大阪・関西万期間中の安全・安定輸送に向けた取組み ・ヒューマンエラーの防止及び輸送障害、労働災害防止に向けた取組み
建築施設管理者
・大阪・関西万博期間中の安全・安定輸送に向けた取組み ・ヒューマンエラーの防止及び輸送障害、労働災害防止に向けた取組み
安全統括部長
・大阪・関西万博開催に伴う安全・安定輸送の確保 ・安全風土の醸成

安全設備への投資

駅務管理者	AI 見守りシステムの追加導入	土木施設管理者	地震等災害対策
運転管理者	ITV カメラ・モニタの新設	建築施設管理者	浸水対策工事
電気施設管理者	信号保安設備更新工事	交通ネットワーク部長	可動式ホーム柵
車両管理者	防犯カメラの導入		

Osaka Metro の安全管理の方法

運輸安全内部監査の実施

運輸安全内部監査は、社内の安全管理体制が適切に確立され、機能しているかを確認するとともに、輸送の安全性を客観的に評価することを目的として実施しています。

監査は、経営トップである社長及び安全統括管理者、各部門を対象としています。

経営トップ及び安全統括管理者への監査

安全管理体制の有効性の評価と方針の確認

各部への監査

各部門に対して、主に次の点を確認しています。

1 関係法令及び安全管理文書に適合しているか
2 実施体制・手順等が確立され、PDCA サイクルが適切に機能しているか
3 安全管理体制がどのような効果を出しているか

経営トップへの運輸安全内部監査の実施

現場社員との対話・コミュニケーション

経営トップ、安全統括管理者をはじめとする経営層が、直接現場の社員とコミュニケーションを取ることで、共通した安全意識の向上に努めています。

社長現場巡視の実施

2025 年大阪・関西万博における輸送の要である中央線を担当する森之宮乗務所にて、経営トップによる現場視察と乗務員との意見交換を行いました。同乗務所には現在、大阪・関西万博対応のため他乗務所からの応援社員が加わり、重要な拠点として機能しています。巡視では、明るく協力的な職場の雰囲気、連携の良さ、士気の高さが印象的であり、安全・安心な輸送サービスの実現には現場のチームワークが不可欠であることを再認識しました。大阪・関西万博に向けて全社一丸となり、最大限の準備を進めてまいりました。

安全統括管理者等の現場巡視の実施

安全統括管理者をはじめとする現場第一線の活動を支える立場の経営層が、各種運動期間や自主監査などの機会を捉え、現場巡視と意見交換会を実施しています。

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。

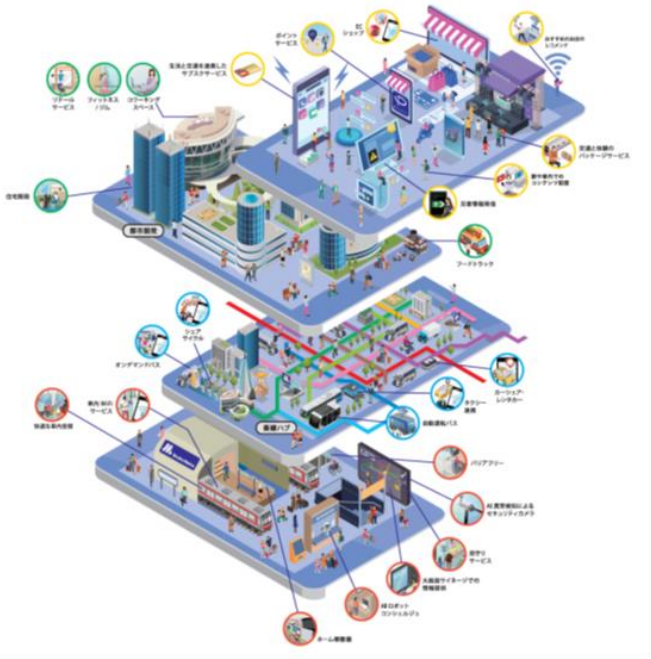
この都市型 MaaS 構想「e METRO」の一環である第 1 層の取組みとして、最新技術でストレスフリーな移動を実現するため、着実な運行の維持および安全・安心と快適性・利便性の拡充を徹底し、地下鉄を強化・進化させ、安全輸送を支えます。

【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

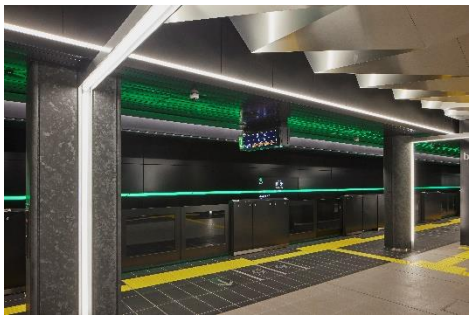
【第2層】自由自在な移動のパーソナル化
多様な交通手段がシームレスにつながるように整備（小型モビリティまで広く揃える）

【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	
四つ橋線	全 11 駅	全駅で設置済
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

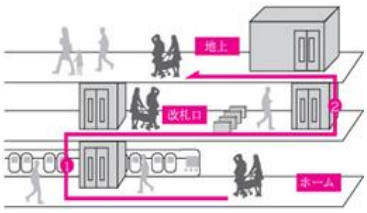
ホーム床面を電車側に向けてスロープ状にかさ上げしています。路線によっては床面高さの異なる電車が混在しているため、一部の電車の段差が 20 から 70 ミリメートルとなっていますので、乗り降りの際はご注意願います。
（全 134 駅のうち 102 駅で整備完了）

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）



ワンルートのイメージ
（①ホームから改札階／②改札階から地上）

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していただくため、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。

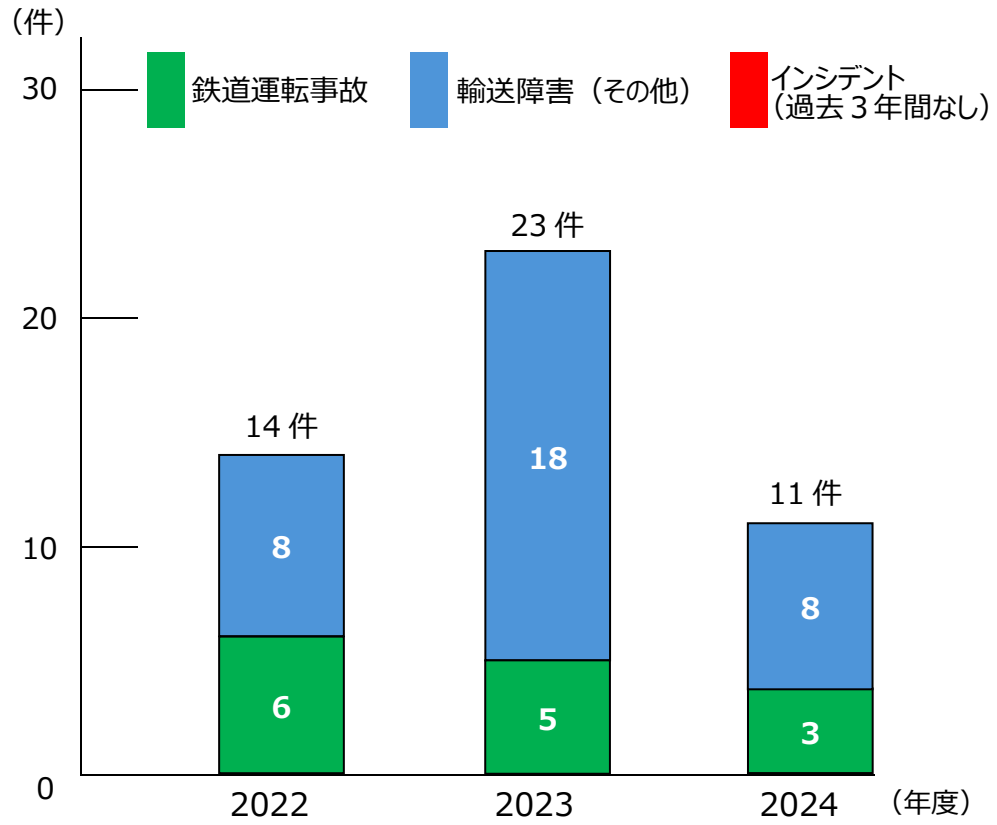
2024 年度の鉄道事故等の発生状況と対応

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

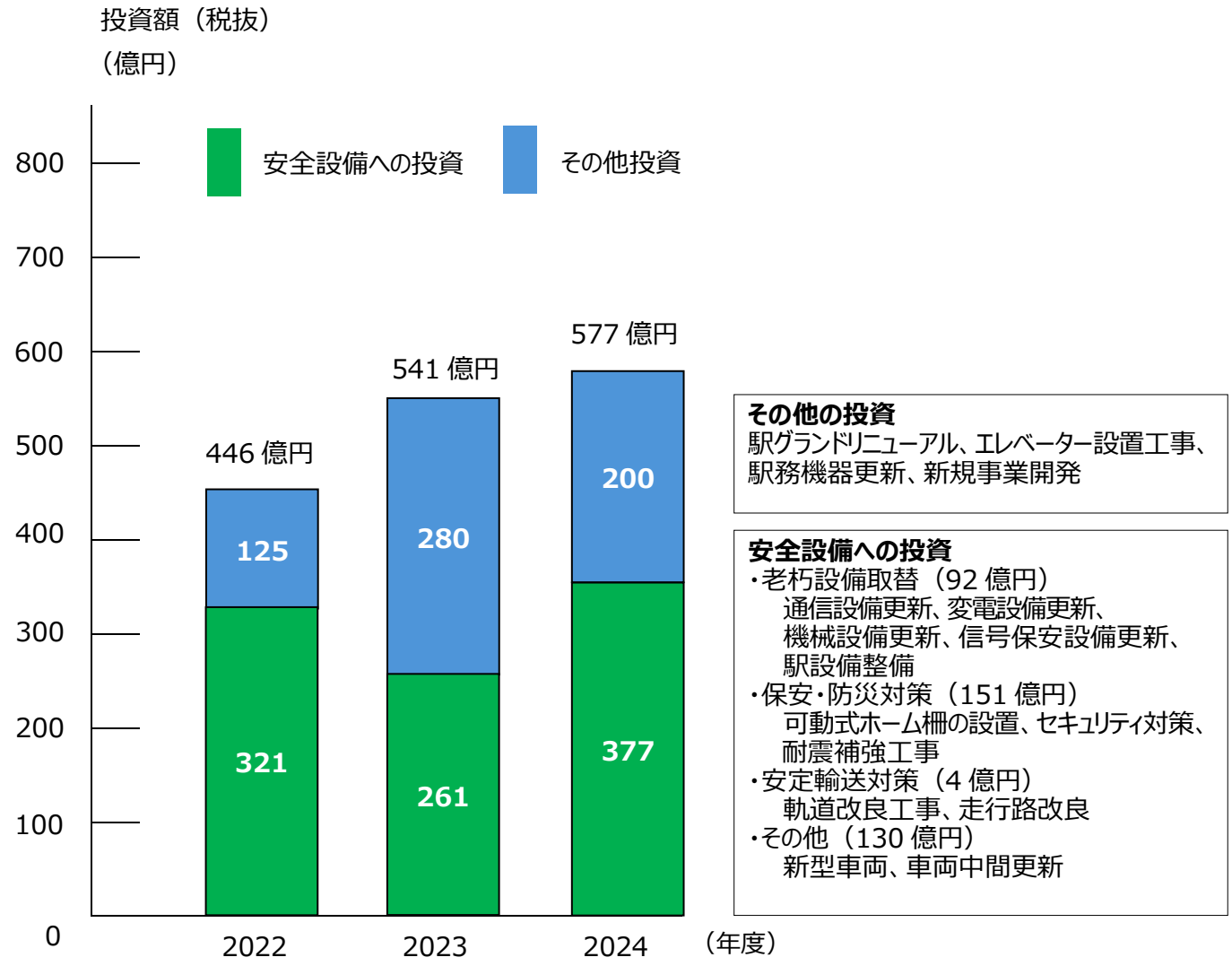
お客さまの安全・安心を守る

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）



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

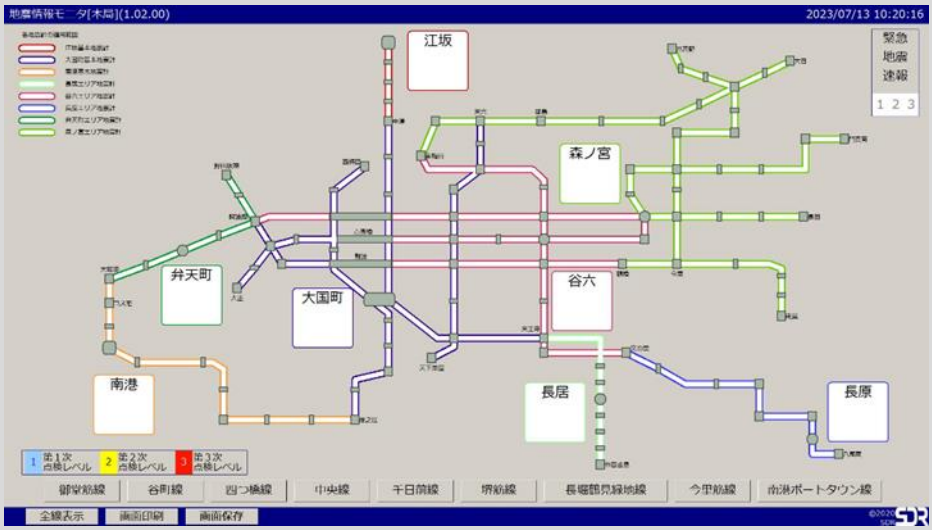
安全設備への投資
・老朽設備取替（92 億円）
　通信設備更新、変電設備更新、機械設備更新、信号保安設備更新、駅設備整備
・保安・防災対策（151 億円）
　可動式ホーム柵の設置、セキュリティ対策、耐震補強工事
・安定輸送対策（4 億円）
　軌道改良工事、走行路改良
・その他（130 億円）
　新型車両、車両中間更新

大規模災害・事故等を想定し備える

これまでの自然災害の教訓を踏まえ、巨大地震・津波・台風などに対する防災対策を徹底して推進しています。また、事故・自然災害及び安全輸送に支障を及ぼす恐れのある事態が発生した場合には、事故・災害対策本部を立ち上げ、関係部署が連携を図ることにより、迅速かつ的確な応急処置や復旧に努めています。

巨大地震への対応

巨大地震による激しい揺れは電車の運転に大きな影響を与えるため、気象庁からの緊急地震速報の展開に加え、基本地震計（３か所）及びエリア地震計（５か所）を設けています。地震の強さにより３段階の警報レベルを設定しており、警報レベルに応じて列車無線により乗務員に音声で異常を知らせ、速やかに緊急停止等の適切な運転処置を行います。



地震計配置図

基本地震計とは

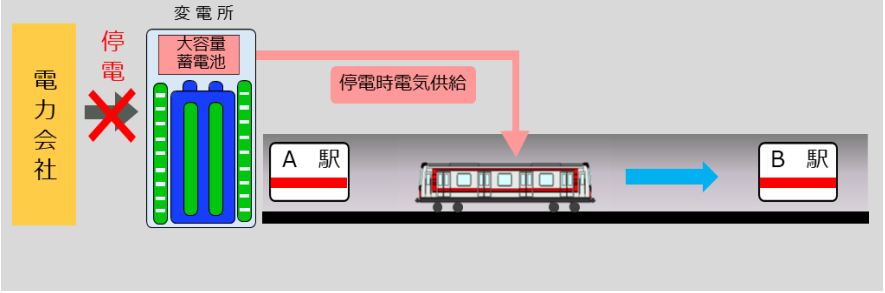
電車の運転処置を判断するための地震計

エリア地震計とは

早期の運転再開のため、必要となる点検のレベルを判断する地震計

お客さまを次の駅まで確実に輸送

地震発生時に電力会社からの電力供給が途絶えても、駅間にある電車が立ち往生することなく次駅まで運転することができるよう、津波浸水範囲の路線の中で必要な区間に大容量蓄電池を設置しています。



大規模災害・事故等を想定し備える

耐震対策

巨大地震による地下鉄構造物への被害を最小限に抑えるため、東日本大震災などから得られた知見や基準をもとに、中柱や橋脚の補強、高架橋の落橋防止等の耐震対策に取り組んでいます。

また、地震の揺れにより高架部において電車が脱線した場合に備え、逸脱防止ガード付きまくらぎや脱線防止レールの整備を進めており、2025 年度末までに全て完了する予定です。

さらに、2022 年度から、地上車庫や出入庫線で液状化の発生が想定されている場所を対象に、トンネル浮き上がりやレールの歪みを発生させないことを目的とした地盤改良等の対策工事を開始し、2024 年度末までに完了しました。

高架部サードレール脱落防止は 2019 年度に全て設置が完了しています。

液状化対策工事
（トンネル浮き上がり対策）

液状化対策工事
（軌道下地盤改良）

逸脱防止ガード付きまくらぎ

高架部サードレール脱落防止

大規模災害・事故等を想定し備える

台風・強風への対応

強風は電車の運転に大きな影響を与えます。Osaka Metro では地上を運転する区間（御堂筋線、中央線、ニュートラム）の安全運行を確保するため 5 箇所に風向風速計を設け、風速に応じて電車の運転取扱いを定めています。

風向風速計

地下鉄（御堂筋線、中央線）では、風速が毎秒 20 メートル以上になったとき、地上部を走行する電車は時速 40 キロメートル以下の注意運転を行い、風速が毎秒 25 メートル以上になったときは、全線または一部区間の運転を休止します。また、ニュートラムでは、風速が毎秒 20 メートル以上になったとき、駅から出発する電車の運転を休止し、駅間にある電車は時速 25 キロメートル以下で次駅まで運転ののち運転を休止します。さらに風速が毎秒 25 メートル以上になったときは、全線の運転を休止します。

路線	設置箇所
御堂筋線	新淀川橋梁部
中央線	天保山運河及び大阪港～朝潮橋間
ニュートラム	南港水路橋地点及び中ふ頭

風向風速計

台風接近時の対応

台風接近時の運行計画やお客さまへの情報提供などの指針となるタイムラインを作成しています。台風の進路や大きさなどによって、本社対策室の設置を判断し、タイムラインに基づき台風情報を参考に対応策や運休などの決定とお客さまへの情報提供などを行います。

タイムラインとは
（国土交通省 HP より）

災害の発生を前提に、防災関係機関が連携して災害時に発生する状況を予め想定し共有した上で、「いつ」、「誰が」、「何をするか」に着目して、防災行動とその実施主体を時系列で整理した計画です。防災行動計画とも言います。

国、地方公共団体、企業、住民等が連携してタイムラインを策定することにより、災害時に連携した対応を行うことができます。

台風対応訓練の実施

台風タイムラインに基づき、台風接近における事前準備や通過後の早期復旧・運転再開に向けた必要な情報収集とその対応、またお客さまへの適切な時期での情報発信等について、ロールプレイングやブレーンストーミングを用いた訓練を行い対応力や情報収集・発信の強化を図っています。

大規模災害・事故等を想定し備える

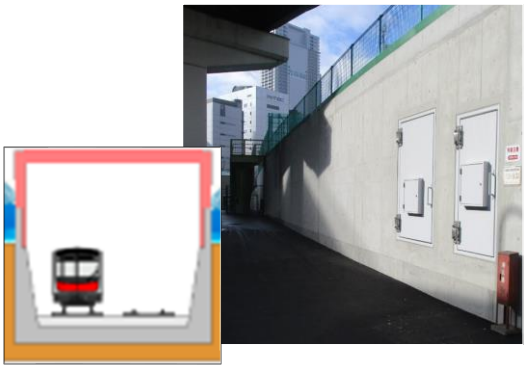
浸水への対応

津波への対策

2013 年 8 月に大阪府から南海トラフ巨大地震に伴う津波の浸水範囲が公開され、大阪市内沿岸部には 3 m 程度の津波が 2 時間以内に到達すると想定されています。このため、Osaka Metro ではお客さまの迅速な避難誘導や施設防護に取り組んでおり、地下～高架移行区間における側壁や換気口に対してもかさ上げを実施しています。（2026 年度末　完了予定）

側壁のかさ上げ

対策前



対策後

換気口かさ上げ

対策前

対策後

内水氾濫（ゲリラ豪雨）への対策

内水氾濫（ゲリラ豪雨）への対策として、Osaka Metro では駅出入口へ止水パネルを整備しており、定期的に設置訓練を行っています。

大規模災害・事故等を想定し備える

地震・風水害に対する Osaka Metro の事業継続計画（BCP）

大規模な自然災害（地震・風水害）において甚大な被害が見込まれる際に、当社の施設の被災、ライフラインの機能停止、資源の不足、情報の途絶等に伴い、業務の執行に様々な障害がある状況下において、お客さまや社員の安全確保を最優先に行動するとともに、地下鉄の運行再開を速やかに図り、都市機能を回復させることを目的として事業継続計画（BCP）を策定しています。

BCP の基本方針

方針１　お客さまの安全を最優先に行動すること
方針２　地下鉄の運行を早期に再開すること
方針３　地下鉄の施設を早期に復旧すること
方針４　必要な資源を確保すること
方針５　平常時からの準備を怠らないこと

BCP の流れ

お客さまの生命、身体及び経済活動等を守るという観点から、「発災後のいつ頃の時期までに非常時優先業務を開始・再開すべきか」を考慮し、発災後の時間軸を地震については７つのフェーズに、風水害については５つのフェーズに区分して対応します。

《地震発生（津波警報発令）時の流れ》

大地震発生　（津波警報発令）

BCP 発動

① お客さまの避難誘導や施設防護、社員の避難など

（津波襲来～津波警報解除）

② 被害状況の把握や応急復旧計画策定など
③ 復旧計画の策定など
④ 被害箇所の仮復旧作業の着手など
⑤ 応急復旧作業の完了など
⑥ 本復旧作業の着手など
⑦ 本復旧作業の完了

BCP 解除

《風水害発生時の流れ》

風水害による災害発生

BCP 発動

① お客さまの避難誘導 、車両退避、施設の防護、社員の避難など

風水害が発生

② 被害状況の確認、復旧計画の策定など
③ 復旧作業の着手、復旧状況の把握など
④ 営業再開、運行可能な車両による運転再開など
⑤ 本復旧作業の完了

BCP 解除

平常時における対応

① 被害状況の把握や応急復旧計画策定など
② 復旧計画の策定など
③ 行政機関等との協力
④ 教育・訓練の実施

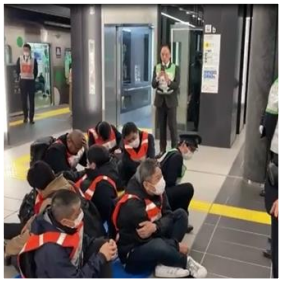
大規模災害・事故等を想定し備える

お客さまの救護を最優先に行動し、また冷静に状況を判断し、最も安全と認められる行動をとる

鉄道会社において、車内では想像もつかない凶悪な犯罪等が相次いで起こっております。また、近年それらを模倣した事件が多発している状況を踏まえて、自らが対処すべき立場になった時に、お客さまと社員自身の命を守るため防護盾を使用する訓練や、不測の事態に迅速に対応できる体制を確立し、警察、及び消防と連携して異常時におけるお客さまの安全を守ることを目的として訓練を行っています。

防護盾を使用する訓練

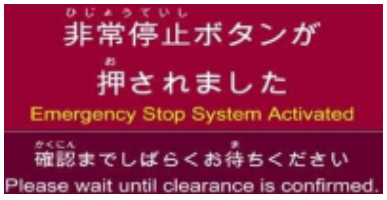
総合訓練



緊急時の多言語放送・表示

地下鉄・ニュートラムは、国内だけでなく、海外からのお客さまにもご利用いただいています。緊急事態が起こったときは、国内のお客さまのみならず、海外からのお客さまへの情報提供が欠かせません。

Osaka Metro では、地下鉄・ニュートラム全駅において、緊急時の案内をホームに設置している旅客案内表示装置にて多言語で表示しています。また、多言語での案内放送を行っております。海外からのお客さまにも安全・安心を感じていただけるよう、更なる取組みを進めてまいります。



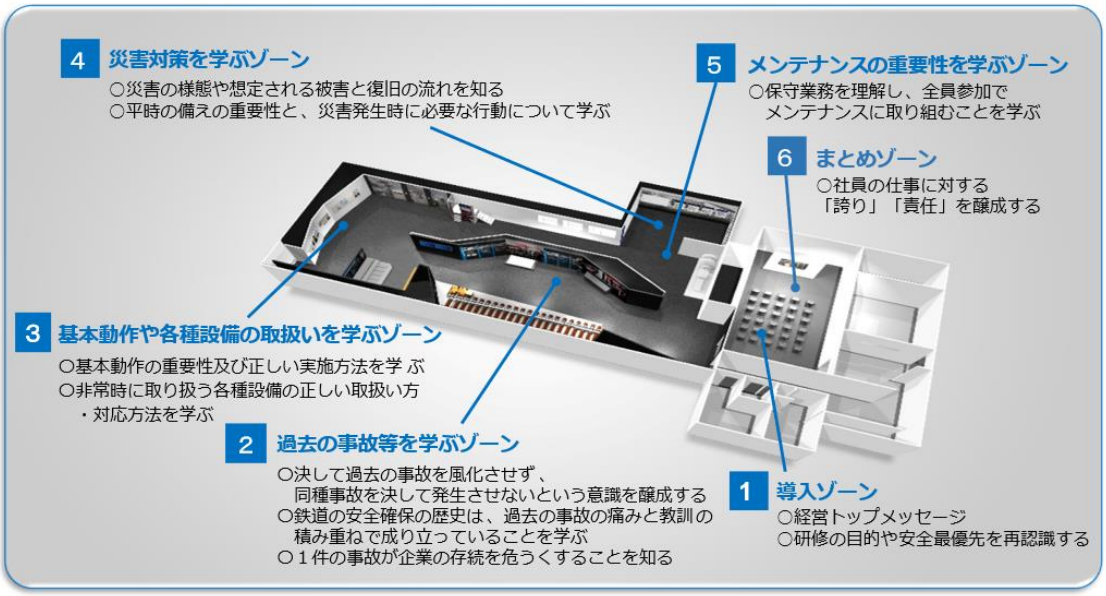
旅客案内表示装置に表示される多言語表示例

安全・安心を担う人材を育てる

社員への安全研修

地下鉄・ニュートラムの安全・安心は、社員一人ひとりの意識・行動のもとに確保されています。その意識・行動を育むために、Osaka Metro では「人づくり」に力をいれています。

「最高の安全・安心」を目指す Osaka Metro では、交通事業において最も重要な基本原則である「安全はすべてに優先する」という理念を全社員の心に深く刻むことを目的とした体験型研修施設「輸送の生命館」を設けています。



輸送の生命館では主に次の研修を実施しています。

1　全体安全研修（全社員対象）

過去に発生した事故・トラブルの原因や背景、現在定められているルールや取扱いがなぜあるのかを学び、決して同種の事故を繰り返さないという意識を高める体験型研修と、鉄道事業を安全に運営するための基礎的な知識や事例を基に事故等の予防策を考え、気づく力、考える力及び行動することの重要性を学ぶための研修

2　新規採用者研修（新規採用者）

新入社員に対して、鉄道の安全に関する基本的な知識を習得させるとともに、安全に対する理解と高い意識を身につけさせることで、Osaka Metro の一員として安全を最優先に行動できる企業人の育成するための研修

3　鉄道事業理解研修（キャリア採用者）

社会人経験をもって入社された社員に対しては、それまでの経験に関わらず、鉄道事業の基本的な理解を深めていただくとともに、組織の一員として安全を最優先に行動できるよう、鉄道事業特有の安全管理の考え方や手順を習得するための研修

安全・安心を担う人材を育てる

危険体感研修

労働災害体感研修

労働災害に対する教育は、机上教習では臨場感がなく、災害時の本当の怖さを伝えきれないことから、安全に対する意識を高めるため、危険体感施設（実際に危険を体感できる施設）にて体感研修を実施しています。

新しい技術を活用し人材を育てる

VR を活用した危険感受性向上訓練システム装置

VR（Virtual Reality：仮想現実）を活用した危険感受性向上訓練システム装置は、各作業環境で想定される危険な状況を VR 上で疑似体感し、危険に対するリスクの感度を向上させるものです。
CG（Computer Graphics：コンピュータを使った画像）での VR を活用することで、実映像では再現不可能な触車などの重大事故防止に関する訓練及び急曲線や渡り線部などの危険な場所を凝縮した空間の構築を可能とし、「安全」かつ「リアル」な危険体感が可能となっています。

この装置で訓練することにより、実作業に携わる社員には、鉄道従事者として、過去の教訓をよりリアルに体験し、教訓の継承や、危険感受性のさらなる向上を図り、実作業に携わらない社員には、職場の仲間がこのような危険な箇所で働いていることを強く共感することにより、全社員の「安全最優先」の意識を涵養するものです。

VR で再現した作業環境 4 箇所（イメージ画像）

急曲線部

直線部

渡り線部

停留場部

それぞれの作業環境の中には色々なイベントがあり、ヘッドマウントシステムを写真のように装着することで仮想空間に入り、各種体験ができるようになっています。

コーポレート部門

技術部門（2025 年度新規採用者）

安全・安心を担う人材を育てる

安全に関する気づき情報等優秀事例表彰及び本社部門における安全の取組み表彰

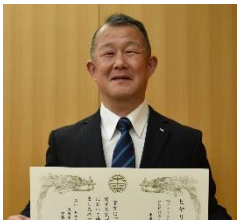
Osaka Metro 社員の全員参加による安全意識のさらなる向上及び職場環境の改善を図るとともに、安全輸送の更なる向上を目的として、事故の芽情報（ヒヤリハット、社員の気づき）に基づいて防止対策を実施し、安全確保に顕著な貢献があったと認められる社員もしくは事業所に対し表彰を行いました。また、本社部門における安全の取組みで優秀賞に選出された部の表彰を行いました。

（安全に関する気づき情報等の受賞した取組み内容）

・「梅田駅 A 階段の整理用ポールのぐら付き」
・「あびこ駅内の捻架（ネンガ）点の注意喚起」
・「フォークリフトの安全表記ライン（LED ラインライト）設置について」

（本社部門の受賞した取組み内容）

・レジリエンス・シミュレーション訓練の展開



専門研修・訓練（運輸系の研修等の一部を紹介）

異常時対応力を高める訓練

故障や災害などの事象への適切な対応力を高めるため、各乗務所に設置している運転シミュレータを使用した異常時対応訓練や、地震及び大津波を想定した避難誘導訓練等を行い的確かつ迅速な対応能力の更なる向上を図っています。

駅係員による駅扱い教育訓練や企画立案訓練等

輸送指令所から駅の信号機を遠隔制御できなかった場合に備え、当該駅の信号を操作して電車の安全運行を確保する駅扱い教育訓練や管区駅独自で訓練内容を企画し実施する企画立案訓練等を行っています。

安全・安心を担う人材を育てる

専門研修・訓練（技術系の研修等の一部を紹介）

電気部

毎年テーマを決めて「災害を想定した訓練」を実施しています。昨年度は、線路内に飛来物が侵入したことで列車の運行障害が発生していることを想定し、その際の連絡体制や処置について実技を交えて訓練を実施しています。

車両部

車両が脱線したことを想定した脱線復旧訓練や車輪が固渋して回転しなくなった場合を想定した車軸不回転の訓練、また、洪水の際に地上の検車場から地下にある本線への水の流入を防ぐため、鉄扉の開閉状況確認も含めた取扱い訓練なども実施しています。

工務部

作業や職場に潜む危険要因を発見・解決する能力を高め、ヒューマンエラーによる労働災害・事故防止を目的とした『保線 KYT 大会』を実施しています。リーダーを中心にベテラン社員と若手社員が一丸となり、危険を予知・予測し、リスクを先取りする感受性やチームワークを高め、職場におけるゼロ災害を目指しています。

建築部

一般地上建築とは異なる条件や環境を有する地下鉄の建築施設の管理において、事故やトラブル、自然災害等に柔軟に対応するため、個人と組織の能力向上を図る訓練や研修を実施しています。特に、若手社員を対象に適切な施設管理に必要な知識等の習得を目的とした、座学や現場管理における OJT 活動等を通じたサポート研修を実施しています。

日々の点検・メンテナンス

鉄道の安全は、さまざまな設備（ハード）と人（ソフト）によって支えられています。専門の技能を習得した技術関係の社員が地下鉄・ニュートラムをあわせて 137.8km に及ぶ線路と各種施設を「見る」、「聴く」、「触る」、「臭う」、「感じる」の五感をすべて働かせて日々確実にメンテナンスを行うことにより、安全で安定した輸送の提供に努めています。

電気施設の点検・メンテナンス

電気技術者は、電車の安全・安定輸送を確保するとともに、お客さまに快適にご利用いただくため、電気設備の保守を日夜実施しています。各種設備は電気指令所で 24 時間集中監視するとともに、設備故障時には、保守区社員が現場に駆け付け、故障箇所を特定し、部品交換や修繕を行っています。また、日々の点検では五感を働かせ設備の異常や変化の発見に努め、障害発生前に処置を施し、安全・快適にご利用いただくため尽力しています。

車両の点検・メンテナンス

車両技術者は、安全走行に重要な役割を果たす車輪の定期的な形状の測定及び目視・触手点検のほか、車両走行時の「音」にも注意を傾け、車輪の状態を把握し、損傷の早期発見に努めています。車輪に関する問題が発生した場合は、他の保守部門と連携しながら問題の解決を図っています。

線路や構築物の点検・メンテナンス

保線技術者は、日々の巡視検査において、電車走行時の「音」を聴き分け、目視や詳細調査をもとに軌道状態の確認を行っています。また、さらなる安全確保を目指し、軌道検測や撮影技術を用いた軌道モニタリングシステムの導入を行っています。構造物管理を担当する技術者は、事後保全だけではなく、事前に劣化を抑制する予防保全に力を入れて、構造物の延命化、輸送の安全確保に取り組んでいます。

建築物や建築設備の点検・メンテナンス

建築技術者は、建築仕上げ材の不具合を速やかに確認・把握するため、目視や打音による定期的な点検を実施しています。建築施設の状態から処置が必要と判断した部位について、応急措置や大規模修繕工事の計画・実施を行っています。また、駅構内での火災等を想定し、速やかに避難していただけるよう設置している防火シャッターなど防災設備の点検・整備を行っています。これら建築施設の予防保全に努め、安全で快適な施設の提供に取り組んでいます。

新しい設備や技術の活用

ドローン等を活用した地下鉄施設点検の実施

地下鉄駅の天井内は高所で狭く、各種配管やケーブル等が多く敷設されており、これまで人による施設点検が非常に困難でした。鉄道インフラの点検を効果的・効率的に行うため、指で持てるほど超小型で軽量なドローン（マイクロ・ドローン）を活用しており、点検員の作業環境の改善のほか、360 度カメラによる全範囲撮影等により、大幅な作業効率の向上や点検精度の向上に繋がっています。さらに、屋外の高架橋においては、空撮ドローンを活用した点検の導入に向けて、実証実験等を実施しています。

また、地下トンネルの構造物点検においても、カメラ画像診断技術等を活用した新たな点検手法の確立に向けて研究を進めています。ドローンによる定期構築点検を 25 駅で実施しました。

マイクロ・ドローン

駅天井内施設点検状況

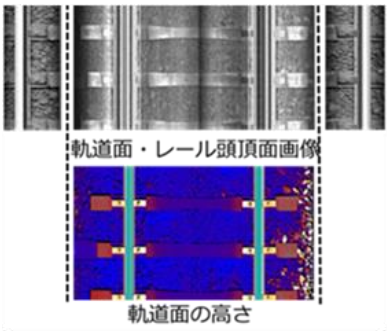
軌道モニタリングシステムの導入

保線の巡視点検は、営業時間内に作業員が徒歩で実施し、軌道の変位や材料の劣化・損傷の有無を点検することで、安全の確保に努めています。しかし、将来的な生産年齢人口の減少を見据え、また保守点検のさらなる高度化・効率化を図るため、点検作業の機械化・自動化を進めています。

その一環として、車両の床下にモニタリング装置を搭載し、点検の大部分を機械で実施する軌道モニタリングシステムの導入を推進しています。これにより、高頻度かつ高精度な点検の実現に加え、検査データの継続的な蓄積による技術の確実な継承、さらには軌道保守作業全体の効率化が期待されます。

現在は、専用保守台車にモニタリング装置を搭載し、システムの運用を開始しています。
さらに今後は、営業列車への装置搭載を進めており、2026 年度には中央線において、営業列車（400 系）への搭載による本格運用を開始する予定です。

軌道モニタリングシステム
専用保守台車



軌道モニタリングシステム
にて取得したデータ例

Osaka Metro の情報発信・お客さまモニター

Osaka Metro の取組みを情報発信

Osaka Metro では、ホームページや YouTube のほか、SNS、e METRO アプリなどお客さまとの様々な接点を活用して、安全・安心をお伝えするお知らせやサービスの情報を提供しています。

Osaka Metro ホームページ

Osaka Metro 公式アカウント（X）

Osaka Metro 公式チャンネル（YouTube）

Osaka Metro 安全ガイドブック

Osaka Metro 公式 YouTube チャンネル 「Metro News」配信一例

・これって電車あるある？～座席の座り方編～【Metro News＃107】
・それは OK！？　ホーム柵の近くではこれに気を付けて！【Metro News＃113】
・夢洲駅での大規模訓練！緊迫の現場に密着！【Metro News＃117】

Osaka Metro 安全ガイドブック

「安全ガイドブック」は、お客さまが地下鉄・ニュートラムをご利用時に災害等が発生した際、落ち着いて行動し、安全に避難していただくための方法をわかりやすく解説したものです。Osaka Metro ホームページに掲載しており、上記ＱＲコードからご覧いただけます。（日本語版を含む５言語を掲載）

Osaka Metro お客さまモニター

Osaka Metro では、一般のお客さまから公募した約 500 名を対象として「Osaka Metro お客さまモニター」活動を行っています。毎年 2 月から翌年 1 月までの 1 年間、Web アンケート、グループインタビュー、当社施設の見学会、イベント参加などを通じて、お客さまのご意見やご要望を幅広くお聴きすることで、これまで以上にお客さまの立場に立った経営や事業活動を進めています。

グループインタビューの様子

夢洲駅開業前施設見学の様子

▼第2期お客さまモニター調査結果はこちら

全線路線図

Osaka Metro は、大阪市を中心に地下鉄及びニュートラム 9 路線からなる交通ネットワークで、大阪の交通インフラを支えています。

本報告書は軌道法第 26 条及び鉄道事業法第 19 条の 4 に基づき、事業年度ごとに作成・公表しています。