



東京メトロ

社会環境報告書 2013

Tokyo Metro Social and Environmental Report 2013



INDEX

- 1 目次／編集方針
- 2 東京メトログループ 経営ビジョン
- 3 東京地下鉄株式会社 会社概要
- 5 トップコミットメント
- [特集1] 中期経営計画
- 7 東京メトロプラン2015
～さらなる安心・成長・挑戦～
- 12 東京メトロのコーポレート・ガバナンス

15 安全

- 16 さらなる安心の提供に向けて
- 17 日常の安全に向けた取組み
- 18 危機管理に向けた取組み

19 社会

- 20 お客様とともに
- 26 地域社会・国際社会とともに
- 29 社員とともに
- 32 取引先とともに／投資家とともに

33 環境

[特集2] 長期環境戦略

- 34 「みんなでECO。」
～お客様や沿線地域とともに目指す、
2020年度に向けた環境への取組み～
- 37 環境マネジメント
- 39 環境目標と実績
- 42 事業活動における環境負荷
- 43 東京メトロ自らのエコ化
- 48 東京メトロを使ってエコ
- 49 沿線地域とエコ

- 50 第三者意見／第三者意見を受けて

編集方針

「東京メトロ 社会環境報告書」は、東京メトロを支えてくださっているステークホルダーであるお客様、投資家、地域社会・国際社会などの皆様に、東京メトロの社会環境活動の取組みや考え方を広く発信することを目的にしています。

東京メトロの経営ビジョン・経営計画などの経営情報やコーポレート・ガバナンスをはじめ、鉄道事業者としての最大の使命である安全・安定運行への取組みやステークホルダーとのつながり、事業活動を通じた地球環境保全への取組みについて、幅広くご紹介しています。

また特集では、中期経営計画「東京メトロプラン2015～さらなる安心・成長・挑戦～」と長期環境戦略「みんなでECO」をそれぞれ取り上げ、全てのお客様に東京メトロを「安心」してご利用いただくための施策や、お客様や沿線地域とともに目指す2020年度に向けた環境への取組みをご紹介します。

本報告書には、アンケート用紙を添付しています。皆様とのコミュニケーションを通じ、より良い活動につなげていきたいと思っておりますので、ご意見・ご感想をお寄せくださいますようお願いいたします。

参照したガイドライン

- ・環境報告ガイドライン(2012年版、環境省)
- ・サステナビリティ・レポート・ガイドラインG3(2006年版、GRI)
- ・ISO 26000(国際標準化機構)

ISO 26000への対応

本報告書では、2010年に発行された社会的責任に関する国際ガイダンス規格「ISO 26000」を参考としています。同規格が示す7つの中核主題に合わせて取組みを分類し、該当する取組みに以下のマークをつけてご紹介しています。



- 対象範囲
原則として東京メトロ単体(ただし、経営計画及び活動事例の報告において、一部グループ会社の活動を含めています)
- 対象期間
2012年4月～2013年3月(ただし、継続的な取組みや重要な事項については、2013年度及び2011年度以前の情報を含めています)
- 報告書発行：2013年11月
(前回発行：2012年10月)
- 免責事項
本報告書には、東京メトロの現時点における計画や経営方針・経営戦略に基づいた将来の見通しが含まれています。これらは現時点で入手可能な情報から得られた東京メトロの判断に基づいており、諸与件の変化によって、実際の事業活動が異なる結果になる場合がありますことをご了承ください。

東京メトログループ 経営ビジョン

グループ理念

「東京を走らせる力」

私たち東京メトログループは、鉄道事業を中心とした事業展開を図ることで、首都東京の都市機能を支え、都市としての魅力と活力を引き出すとともに、優れた技術力と創造力により、安全・安心で快適なより良いサービスを提供し、東京に集う人々の生き生きとした毎日に貢献します。

経営方針

○ お客様に対して

- 安全を最優先に、シームレスな都心ネットワークを活かすとともに乗り換え利便性の向上を図り、より正確でスムーズな輸送サービスを提供します。
- 東京に集う人々のニーズを的確にとらえ、質の高いサービスを提供するとともに、運賃水準の維持に努めます。
- 駅の多機能化・バリアフリーを促進し、多くのお客様にご利用いただけるような快適で魅力ある空間を創出していきます。

○ 投資家に対して

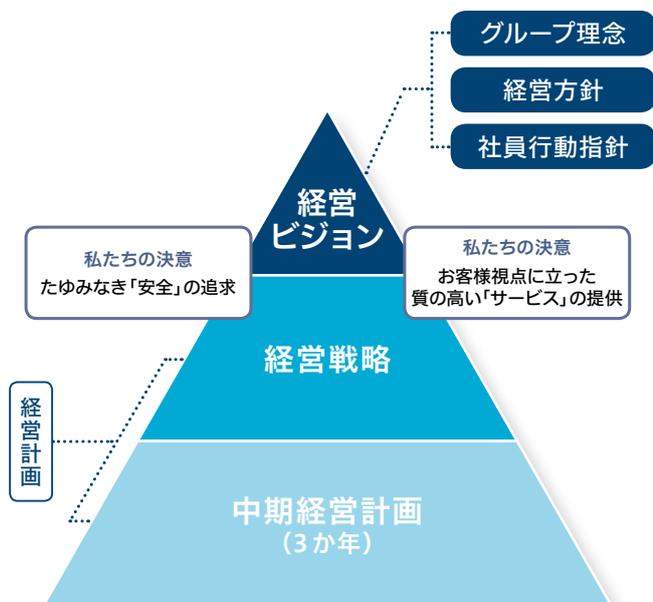
- 常に企業価値の向上を意識した経営を行い、グループ全体の収益力向上とコスト削減により健全な財務体質を維持するとともに、早期の上場と安定配当を可能とする利益体質を強化します。
- グループ成長のベースとして、業界最高水準を行く技術力の維持・向上に努めます。
- IR活動、ディスクロージャーに力を入れ、投資家との揺るぎない信頼関係を築きます。

○ 社会に対して

- 地球環境の保全に積極的に取り組みます。
- 優良な企業市民として、首都東京の発展と地域社会との共生、さらに国際社会への貢献に積極的に取り組みます。
- コンプライアンス重視の経営を実践し、倫理面からも評価される企業グループになります。

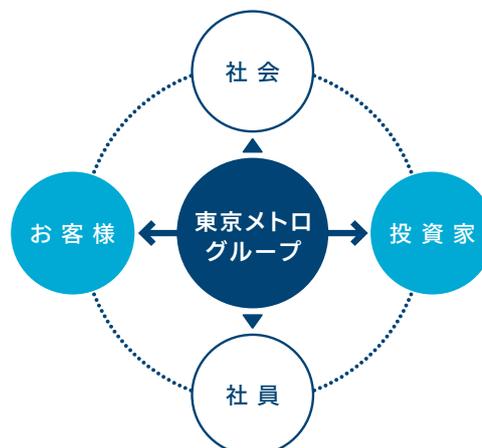
○ 社員に対して

- 社員のやりがい、働きがい、活力を引き出す企業グループになります。
- 民間企業として競争に勝つことのできるプロフェッショナル集団を目指します。
- 柔軟な発想と主体性を持ち、自ら問題を発見し解決できる人材を育成します。



社員行動指針

- 安全の大切さを心に刻み、社会からの揺るぎない信頼を獲得しよう。
- 世界都市東京のネットワークを支える者として、強い「自覚」と「責任感」を持とう。
- 常にお客様の視点に立ち、創造的で心に響くアイデアを形にしよう。
- 自由な議論とチームワークを大切にし、オープンで生き生きとした企業グループをつくらう。
- 民間企業としての自立意識を強く持ち、新たな利益を創造しグループ価値を向上させよう。



東京地下鉄株式会社 会社概要



- 名称 東京地下鉄株式会社
Tokyo Metro Co., Ltd.
- 本社所在地 東京都台東区東上野三丁目19番6号
- 設立 2004年4月1日
- 資本金 581億円
- 株主 政府(53.4%)、東京都(46.6%)
- 売上 3,436億円(2012年度)
- 事業内容
 1. 旅客鉄道事業の運営
 2. 関連事業の運営
 - 流通事業(駅構内店舗、商業施設の運営など)
 - 不動産事業(オフィスの賃貸など)
 - IT事業(光ファイバーケーブルの賃貸など)
- 従業員数 8,692名(就業人員)

(2013年3月31日現在)

東京メトログループ

- 東京地下鉄株式会社
- 株式会社メトロセルビス
(清掃業務全般及び役員・人材サービス業務)
- 株式会社メトロコマース
(物販、サービス業務及び駅務業務)
- メトロ車両株式会社
(車両関係保守業務)
- 株式会社メトロレールファシリティーズ
(工務関係保守業務)
- メトロ開発株式会社
(高架下の運営管理及び建設関連業務)
- 株式会社地下鉄メンテナンス
(電気関係保守業務)
- 株式会社地下鉄ビルディング
(オフィスの賃貸など)
- 株式会社メトロフードサービス
(飲食業及び福利厚生関係業務)
- 株式会社メトロプロパティーズ
(駅構内店舗、商業ビルなど商業施設の運営管理)
- 株式会社メトロアドエージェンシー
(広告媒体管理及び広告代理業務)
- 株式会社メトロフルール
(建物などの清掃業務)
- 公益財団法人メトロ文化財団
(博物館運営をはじめとする公益事業)

経営状況 (2012年度)

▶ 経営成績

(単位: 億円)

	2011年度	2012年度
営業収益	3,668 (3,320)	3,822 (3,436)
営業利益	750 (706)	881 (827)
経常利益	585 (549)	733 (688)
当期純利益	313 (299)	452 (430)

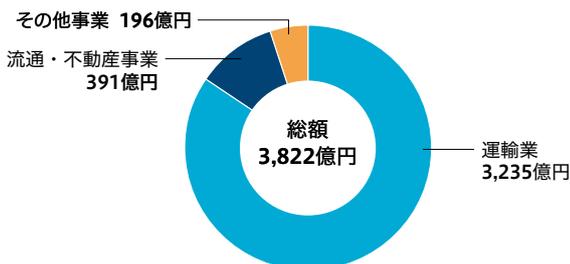
* 表内の左側は連結数値、() は単体数値

▶ 運輸成績

■ 旅客運輸収入(定期) ■ 旅客運輸収入(定期外) ○ 輸送人員



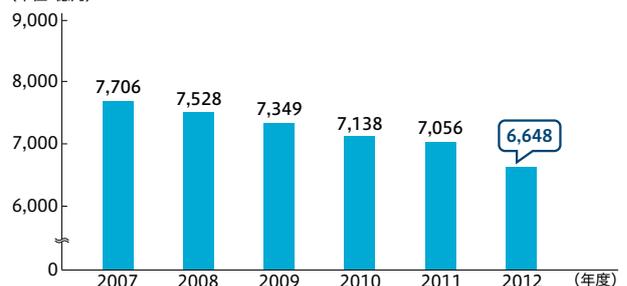
▶ セグメント別営業収益(連結・2012年度)



* 記載金額は1億円未満を切り捨てて表示しています。
* その他事業は、駅構内や電車内の広告を取り扱う広告事業、光ファイバーの賃貸などを行うIT事業です。

▶ 長期債務残高

(単位: 億円)



営業状況 (2012年度)

鉄道事業

東京都区部を中心に9路線からなる地下鉄ネットワークを保有し、東京の都市機能を輸送面から支える役割を果たしています。長年にわたって蓄積したノウハウをベースに、安全で安定した高密度な運行を実現しています。また、新型車両の導入など、最先端の技術を積極的に取り入れることで、国際都市・東京の交通を支えるライフラインとして常に進化しています。



営業路線

- G** 銀座線 (浅草～渋谷間) 14.3km
 - M** 丸ノ内線 (池袋～荻窪間) 24.2km (中野坂上～方南町間) 3.2km
 - H** 日比谷線 (北千住～中目黒間) 20.3km
 - T** 東西線 (中野～西船橋間) 30.8km
 - C** 千代田線 (綾瀬～代々木上原間) 21.9km (綾瀬～北綾瀬間) 2.1km
 - Y** 有楽町線 (和光市～新木場間) 28.3km
 - Z** 半蔵門線 (渋谷～押上間) 16.8km
 - N** 南北線 (目黒～赤羽岩淵間) 21.3km
 - F** 副都心線 (小竹向原～渋谷間) 11.9km
* 運行区間は和光市～渋谷間 20.2km
- | | |
|---------|--------------------|
| ○ 路線距離 | 全線 195.1km (営業キロ) |
| ○ 駅数 | 179 駅 (うち地上駅 21 駅) |
| ○ 車両数 | 2,719 両 |
| ○ 輸送人員数 | 1日平均 644 万人 |

関連事業

お客様満足度の向上を目指し、当社所有地や駅構内スペースの有効活用を中心とした関連事業を積極的に展開しています。

流通事業

駅を利用されるお客様が気軽に立ち寄れる、駅直結の「Esola池袋」などの商業ビル、駅構内の商業施設「Echika」「Echikafit」「Metropia」、売店「METRO'S」などを展開。また、クレジットカード「Tokyo Metro To Me CARD」を発行しています。



不動産事業

東京メトロ沿線を中心にオフィスビル、ホテル、住宅、ゴルフ練習場、レンタル収納スペースを展開しています。



広告・IT 事業

車内の「中ぶりポスター」や駅構内の「駅ばりポスター」のほか、車内や駅でのデジタルサイネージなど多種多様な媒体を提供しています。また、駅構内及びトンネル内での携帯電話やWiMAXならびに駅構内で使える無線LANサービスを導入し、駅の利便性を高めています。



「東京を走らせる力」の 実現を目指し、 「安心＝安全＋サービス」を 追求していきます。

多くのお客様にご利用いただく 首都圏の公共交通機関として

平素より東京メトロの事業活動にご理解を賜りまして、ありがとうございます。

東京メトロは、東京都区部を中心に9路線195.1kmの地下鉄網を運営し、うち7路線で他社と相互直通運転を実施、1日644万人のお客様にご利用いただいております。2013年3月には副都心線と東急東横線・横浜高速みなとみらい線との相互直通運転開始により、相互直通運転先を含め、そのネットワークは合計で532.6kmにもなる、首都圏の広域鉄道ネットワークの中核を担う企業です。

首都東京の都市機能を支える公共交通機関である東京メトロは、「東京の案内役」、「首都圏の鉄道ネットワークのつなぎ役」として、お客様を安全に確実に目的地にまでお届けすることはもちろん、お客様の日常をサポートする関連事業にも取り組んでいます。また、地域社会と密接なコミュニケーションを図るとともに、地球環境保全への取り組みやコンプライアンス経営に努めることにより、社会からも高く評価され、信頼される企業を目指しています。

なお、2020年に開催が決定した東京オリンピック・パラリンピックにつきましては、首都東京が大きな変革の時を迎える中、東京メトロが果たすべき役割と期待される使命をしっかりと果たしていきたいと考えています。

全てのお客様に「安心」をお届けすることで、 持続的な企業価値の向上を目指します

本年度は、東京メトロが発足して10年目を迎えます。本年度から始まった新たな中期経営計画「東京メトロプラン2015～さらなる安心・成長・挑戦～」においては、全てのお客様に「安心」してご利用いただけるよう、サブタイトルにある「安心」・「成長」・「挑戦」という3つのキーワードを計画の柱といたしました。

「安心」は、私たち鉄道事業者がお客様に提供する商品の品質そのものです。この「安心」を全てのお客様にお届けできるよう、「安心＝安全＋サービス」の考えのもと、「たゆみなき『安全』の追求」と「お客様視点に立った質の高い『サービス』の提供」の双方に取り組むことで、全てのお客様が不安や不便などのストレスを感じることなく、安心して地下鉄をご利用いただけるよう、より一層努力してまいります。

そして、これまで以上に、沿線エリアの魅力や価値の向上施策を、地域や相互直通運転先の各社と連携して取り組むとともに、街づくりにも積極的に連携し、人が集まるような駅施設の改善、さらに鉄道事業の強みを活かした関連事業の積極的な展開により、首都東京の成長とともに、東京メトロも「成長」していくことを目指してまいります。

さらに、1927年の上野～浅草駅間の開業以来、これま



東京地下鉄株式会社
代表取締役社長

奥 義光

で85年間培ってきた地下鉄建設・運営・メインテナンスのノウハウを活かした海外展開や、非常時の対応やトンネル・設備などのさらなる信頼性向上など、さまざまな観点で研究・開発に積極的に取り組み、社員一人ひとりが新たな可能性に「挑戦」していきます。

東京メトロは、これらの取り組みを通じて、持続的な企業価値の向上を図り、グループ理念「東京を走らせる力」の実現を図っていきます。

社会・環境への貢献を通じて、 首都圏のさらなる発展に寄与します

ここにお届けする報告書は、グループ理念「東京を走らせる力」に基づいて東京メトロが取り組んでいる社会・環境への貢献をはじめとした、さまざまな活動についてご紹介するものです。鉄道という公共インフラを担う企業である東京メトロの使命は、「昔も・今も・これからも」変わりません。

今後、中長期的には人口の減少、少子化・高齢化の進展など、経営環境は一層厳しさを増すことが予想されますが、東京メトロが将来にわたって期待される役割を果たしていくため、チャレンジングな各種施策を着実に、スピード感を持って実行していきます。

具体的には、「安心」・「成長」・「挑戦」の3つのキーワードのもと、7つの重点施策として、①震災対策・大規模浸

水対策などの自然災害対策の推進、②全ての路線への設置を目指すホームドア整備、③大規模な改良工事の実施などによる東西線輸送改善、④駅における1ルートのバリアフリー設備整備100%完了、⑤東洋初の地下鉄として東京の街をつないできた銀座線のリニューアル、⑥人の動きの創出とともに魅力的な商品開発を進める沿線活性化・営業推進、⑦海外都市鉄道整備事業参画などの海外への展開を掲げ、これらについての取り組みを進めてまいります。

また、地球環境保全については、本年度から長期環境戦略「みんなでECO.」を策定し、「東京メトロ自らのエコ化」、「東京メトロを使ってエコ」、「沿線地域とエコ」というテーマに基づき2020年度に向けた取り組みを進め、東京の環境負荷の低減と魅力と活力ある東京の実現に貢献していきたいと考えています。また、環境配慮型車両の導入や「東西線ソーラー発電所計画」の推進など、自社による環境負荷低減の施策を図ることにより、2020年度の鉄道事業における総エネルギー使用量を2009年度実績より増加させないことを目標としています。

以上のような施策について、東京メトロの社員一人ひとりが一丸となり、全力で取り組むよう努めてまいります。

皆様の一層のご理解とご支援を賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。



東京メトロプラン2015

～さらなる安心・成長・挑戦～

東京メトログループでは、2013年3月、新たな中期経営計画
「東京メトロプラン2015 ～さらなる安心・成長・挑戦～」を策定しました。

グループ理念「東京を走らせる力」の実現を目指し、
中長期視点で取り組むべきさまざまな施策を実現していくことで、持続的な企業価値の向上を図り、
全てのステークホルダーから信頼され、選択され、支持される企業グループを目指していきます。

私たちの決意

安心 = 安全 + サービス

～全てのお客様に安心してご利用いただくために～

全てのお客様に東京メトロを「安心」してご利用いただきたい。
それは、たゆみなき「安全」の追求と、お客様視点に立った質の高い「サービス」の提供、
この双方がそろって初めて可能になると私たちは考えます。
私たちは、お客様に「安心」をお届けできるよう、より一層努力していきます。

東京メトログループでは、2004年4月の発足から、グループ理念である「東京を走らせる力」の実現を目指し、さまざまな取組みを進めてきました。しかしながら、以下のような数多くの対応すべき課題がある状況です。

【課題】

- 鉄道事業におけるさらなる自然災害対策や危機管理機能の強化
- サービスの向上、人口減少・少子高齢化の進展への対応
- 関連事業における収益力向上
- 全事業領域における技術・技能の維持向上・伝承など

課題の解決へ向けて

東京メトログループは、「東京メトロプラン2015」期間である2013年度から2015年度までの3年間において、「さらなる安心を提供する」「東京とともに成長する」「新たな可能性に挑戦する」という3つのキーワードを基に、7つの重点施策をはじめとする各種施策を着実にスピード感を持ってチャレンジングに実行していきます。

中期経営計画における 3つのキーワードと

キーワード1 さらなる安心を提供する

「安心」とは、「安全」と、これを前提とした「サービス」の双方がそろって初めてお客様に提供できるものと考えます。東京メトログループはこれまでも、安全の確保やサービスの向上に取り組んできましたが、自然災害対策をはじめとする安全性の向上及び鉄道サービス向上への社会的要請の高まりを踏まえ、お客様に地下鉄を安心してご利用いただけるよう、より一層努力していきます。

施策① 自然災害対策の推進 p9

施策② ホームドアの整備 p9

施策③ 東西線輸送改善 p10

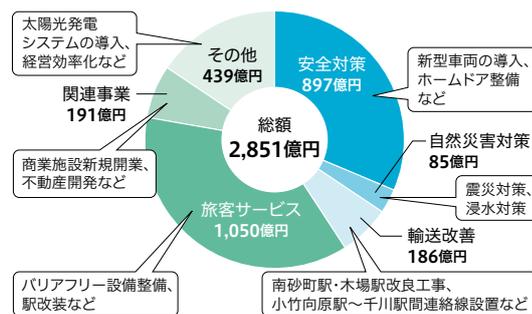
施策④ バリアフリー設備整備 p10

施策⑤ 銀座線のリニューアル p11

設備投資計画

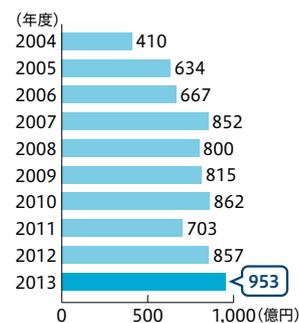
安全対策・自然災害対策や、鉄道サービス向上のための施策を多く実施することから、本中期経営計画期間における設備投資は、過去最大規模の2,851億円（計画期間3か年の合計額、年平均約950億円）を見込んでいます。

▶ 2013年度～2015年度の設備投資総額



* 記載金額は1億円未満は切り捨てて表示しています。

▶ 設備投資額の推移



経営目標値

本中期経営計画において達成すべき数値目標は右記のとおりです。

今後も「東京を走らせる力」というグループ理念のもと、企業価値の向上に向けた取組みを推進していきます。

● 連結キャッシュフロー

(当期純利益+減価償却費)の3か年総額

2013年度～2015年度目標
3,375億円

企業の価値を端的に表す要素であり、今後も長期的に増加させていく必要があるため、前計画に引き続き目標値として設定します。

● 連結D/Eレシオ

負債/株主資本

2015年度末目標
1.3倍

債務削減は進んでいますが、絶対額は依然大きいため、前計画に引き続き目標値として設定します。

● 連結ROA

営業利益/((前期末総資産+当期末総資産)÷2)

2015年度末目標
6.3%

多くの固定資産を擁する鉄道事業者として、引き続き資産の効率的な運用に取り組む必要があるため、前計画に引き続き目標値として設定します。

7つの重点施策

キーワード2 東京とともに成長する

東京メトログループは東京圏を事業基盤としており、その成長がグループの成長にもつながっていきます。東京メトログループは、首都東京の都市機能を支えるとともに、これまで以上に沿線エリアの魅力や価値を高める施策を、地域や相互直通運転先の各社などと連携して実施し、人の動きの創出にも取り組んでいきます。

施策⑥ 沿線活性化、営業推進 p11

キーワード3 新たな可能性に挑戦する

将来の経営環境の変化も踏まえ、東京メトログループのさらなる発展を目指し、安全の確保及び成長に資する新技術の研究・開発、既存領域における可能性の拡大に挑戦するとともに、新たな領域における可能性にも挑戦していきます。このため、社員一人ひとりが新たな施策や困難な課題にさらに積極的に取り組んでいきます。

施策⑦ 海外への展開 p11



お客様へ安心をお届けするために

経営企画本部 経営管理部長
川田 博之

このたび策定しました中期経営計画「東京メトロプラン2015～さらなる安心・成長・挑戦～」のメインテーマは、「安心」の提供です。全てのお客様に東京メトロを「安心」してご利用いただきたい。それは、たゆみなき「安全」の追求と、お客様視点に立った質の高い「サービス」の提供、この両方がそろって初めて可能になると考えています。

2013年度は新たな中期経営計画の初年度にあたります。経営環境が変化する中、解決すべき多くの課題が残されていますが、お客様に「安心」をお届けできるよう、グループ一丸となってより一層努力してまいります。



中期経営計画に関する
その他詳しい情報は、
下記WEBサイトで紹介しています。

<http://www.tokyo-metro.jp/corporate/profile/plan/>

キーワード1 さらになる安心を提供する

施策① 自然災害対策の推進

① 震災対策

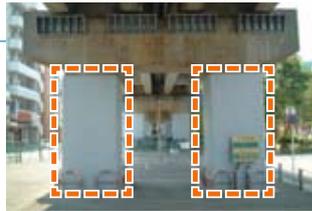
これまでに、国の通達に基づき高架橋柱や地下駅の中柱の補強工事、橋りょう・高架橋落橋防止対策を完了しています。これらの補強により、震度7クラスの地震動でも、トンネル、高架橋、地上建物は崩壊、崩落することはありません。

今後は、首都直下地震などに備え、従来補強不要と判定した高架橋の柱を対象に耐震補強工事を実施し、早期運行再開へ、さらなる安全対策を推進していきます。また、帰宅困難者対策条例に基づき、大規模災害発生時においてお客様の保護に努めます。

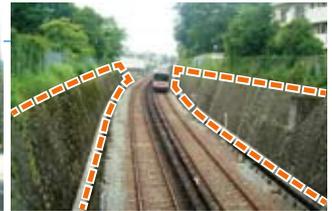
② 大規模浸水対策

中央防災会議や東京都ハザードマップの被害想定により、多くの駅において、浸水被害の可能性があることが判明しています。浸水などの恐れが生じた場合にはお客様の避難を第一として、安全かつ速やかに東京メトロ社員が地上まで誘導する体制を既に整備しています。加えて、出入口への止水板や防水扉の設置、トンネルへの防水ゲートの設置などを推進してきました。

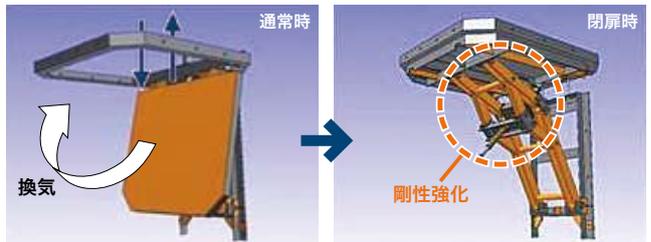
今後は、出入口への対策に注力するほか、換気口への新型の浸水防止機設置や、坑口（トンネルの入口部分）における対策の強化などをさらに進めていきます。



高架橋柱の補強



石積み擁壁の補強



浸水防止機

主な取組み		完了予定年度
震災対策	高架橋柱の補強 (約1,200本、2012年度から開始)	2015年度
	地上部の石積み擁壁の補強(約1,800m)	2017年度
大規模浸水対策	出入口の浸水防止の強化 (対象数412出入口)	2022年度
	換気口の浸水対策の強化 (全数511機のうち、2012年度末時点で185機対策済み)	2015年度
	坑口・地上駅・その他箇所	2022年度

施策② ホームドアの整備

東京メトロでは、ホームから線路内への転落事故や、ホームにおける列車との接触事故を防止するため、鉄道他社に先駆けて1991年の南北線開業時にホームドアを設置しました。2012年度末時点では、全駅のうち44%に設置済みです。

相互直通運転を実施している路線においては、扉の位置や数が異なる車両が乗り入れている場合があり、相互直通運転先の各社間において規格の統一が必要であるときは、ホームド

アの設置に時間がかかります。今後も相互直通運転先の各社と協議の上、全ての路線へのホームドア設置を目指します。



南北線ホームドア



丸ノ内線ホームドア



副都心線ホームドア

▶ ホームドア導入状況 (2013年3月末日現在)

導入路線	導入駅数	全179駅中 78駅に設置
南北線	19駅(全駅)	
千代田線	2駅(綾瀬駅、北綾瀬駅)	
丸ノ内線	28駅(全駅)	
副都心線	11駅(全駅)	
有楽町線	18駅	

▶ 丸ノ内線における転落事故件数



主な取組み

- 2013年度に有楽町線への設置を完了
- 銀座線への設置に順次着手すべく、ホーム補強工事などを実施
- 日比谷線・千代田線への設置について具体的な検討を実施
- その他未設置路線(東西線・半蔵門線)についても検討

【2013年度末】

全路線における設置率 **47%**

【2018年度末】

全路線における設置率 **56%**



有楽町線 設置完了



銀座線*1 設置完了

*1 大規模改良工事予定の駅を除きます。

施策③ 東西線輸送改善

東西線は、ダイヤ改正やオフピーク通勤の促進など、これまでさまざまな取組みを進めてきたものの、依然として混雑している路線です。南砂町駅や木場駅をはじめとした大規模な改良工事の実施により、混雑緩和及び乗降時間短縮による遅延防止を確実に実行していきます。

① 南砂町駅改良工事 (2020年度工事完了予定)

南砂町駅構内において、大規模掘削により線路及びホームを増設することで、同一方向に進む列車がホームの両側に交互に発着することが可能となります。これにより、十分な停車時間を確保することで、混雑緩和及び遅延防止を図ります。

② 木場駅改良工事 (2020年度工事完了予定)

木場駅構内において、大規模掘削により既設のシールドトンネルを解体し、ホーム、コンコースを拡幅するほか、エレベーター、エスカレーターを増設します。

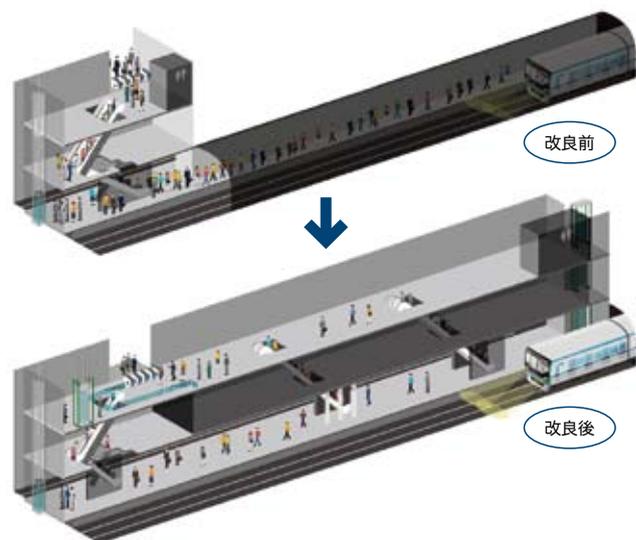
これにより、ホーム幅は6mから12mとなり、お客様の流れを分散し、ホーム階及び改札階の混雑を解消することで、安全性、利便性の向上を図ります。

なお、シールドトンネルの駅において、地下で列車を運行しながら地上から掘削を進め、既設のシールドトンネルを解体して新たな空間を生み出す工事は世界初となります。



南砂町駅線路・ホームの増設イメージ

【線路・ホーム増設】
同一方向の列車が交互に発着することにより、遅延の防止を図ります。



改良前後の木場駅イメージ

施策④ バリアフリー設備整備

東京メトロには古い路線が多く、都心部の狭い駅では、用地取得なども比較的困難であることから、バリアフリー設備整備には厳しい制約を克服する必要があります。このような状況でも、ホームと地上をつなぐバリアフリー設備を少なくとも1ルート確保するため、さまざまな工夫によりエレベーターなどの整備に努めてきました。これからも引き続き、積極的な用地取得などにより、バリアフリー設備の早期整備を進めます。

具体的には、エレベーターなどによる1ルート整備について、計画期間中(2014年度)に100%整備するほか、1ルート確保できた駅のうち、病院に近い駅などでの2ルート目以降のエレベーター整備推進、多機能トイレ(車椅子対応トイレ含む)の計画期間中(2015年度*2)の100%整備を予定しています。

*2多機能トイレについては、大規模改良工事予定の銀座線渋谷駅、丸ノ内線方南町駅、日比谷線広尾駅を除きます。

▶ 計画期間中のバリアフリー整備完了予定駅数

	2013年度	2014年度	2015年度
1ルート整備	14駅	6駅	—
多機能トイレ整備	8駅	—	2駅

▶ 2012年度完成の主なバリアフリー設備

線名	駅名	設備名	使用開始
銀座線	溜池山王駅	エレベーター	2012年4月
丸ノ内線	中野板上駅	エレベーター エスカレーター 多機能トイレ	2012年8月
	新高円寺駅	エレベーター 多機能トイレ	2012年12月
日比谷線	三ノ輪駅	エレベーター	2012年6月
有楽町線	辰巳駅	エレベーター	2012年7月



中野板上駅に整備したエスカレーター・エレベーター



辰巳駅に整備したエレベーター



新高円寺駅に整備した多機能トイレ

施策⑤ 銀座線のリニューアル

銀座線浅草駅～上野駅間が開業してから、2012年12月30日で85周年を迎えました。東洋初の地下鉄として東京の街をつないできた歴史を大切にしながら、先端の機能を取り入れ発信する路線というイメージの定着を目指し、【伝統×先端の融合】を路線コンセプトとした上で、銀座線全線のリニューアル

を実施します。主な取組みとして、エリアごとに設定したコンセプトに沿った「駅デザインコンペ」の結果を参考に、全駅を改装します。また、新型1000系車両への更新（2016年度までに38編成228両導入）、ホームドア設置に向けた補強工事などを実施します。



駅改装イメージ（駅デザインコンペ最優秀賞受賞作品）



銀座線1000系車両

キーワード2 東京とともに成長する

施策⑥ 沿線活性化、営業推進

東京メトロは、首都圏において、相互直通運転先を含めると532.6kmにわたる鉄道ネットワークの中核を担っており、その存在感を活かした「人の動き」の創出と「まちづくり」への貢献により、沿線の活性化につなげていきます。

具体的には、沿線地域や相互直通運転先の各社と連携した各種イベント及びタイアップの実施や、駅周辺の再開発との積極的な連携、地域の実情に応じた施設の整備、沿線地域の活性化につながるイベント企画・参加や協賛活動など、沿線地域との連携を密にし、地域活性化に貢献できるような施策を展開していきます。

営業推進施策については、お客様に東京でのお出かけを、地下鉄のご利用を通じてより楽しんでいただけるよう、シニアや外国人旅行者のお客様への利用促進施策などを展開することで、「人の動き」を創出します。



東京マラソンへの協賛



第20回台北国際旅行博覧会

キーワード3 新たな可能性に挑戦する

施策⑦ 海外への展開

東京メトロではこれまで、海外からの視察・訪問・研修の受け入れなど、国際協力や交流を推進してきました。また、海外に向けて鉄道コンサルティング業務を行う日本コンサルタンツ株式会社への出資などを行っています。

今後は、世界的な環境問題・交通問題による鉄道分野への需要の増加、政府策定の新成長戦略による官民一体となった鉄道インフラの海外輸出強化への取組みにより、東京メトロに対する国際協力・交流や支援要請がさらに高まっていくことが想定されます。そこで、これまでに培った地下鉄建設・運営ノウハウを活かし、海外都市鉄道整備事業に参画することで、グループとして新たな可能性に挑戦していきます。

海外都市鉄道整備事業については、2012年度から「ベトナム国ハノイ市都市鉄道規制機関強化及び運営組織設立支援プロジェクト」を開始しました。また、今後についても、日本コンサ

ルトンツ株式会社と協調し、海外都市鉄道整備事業プロジェクトへの参画により国際協力を推進していきます。



ベトナム・ハノイ市
都市鉄道整備事業への支援

▶ ハノイ市都市鉄道各路線(2号線、2A号線及び3号線)の概要

路線	建設中区間	建設路線長	計画路線長	建設・開業予定
2号線	Nam Thang Long ~ Tran Hung Dao	11.5km	35.2km	2016年 建設工事終了
2A号線	Cat Linh ~ Ha Dong	14km	14km	2015年開業予定
3号線	Nhon ~ Hanoi	12.5km	21km	2017年開業予定

* 建設・開業予定は、ベトナム国の発表によります。

東京メトロのコーポレート・ガバナンス

◎コーポレート・ガバナンス

コーポレート・ガバナンスに関する考え方

東京メトロは、全てのステークホルダーに提供する付加価値の向上に努めています。また、より信頼される企業となるため、経営の透明性・公正性を確保し迅速な業務執行に努めると

もに、コーポレート・ガバナンスの充実を図り、効率的な企業経営による経営基盤の強化を目指しています。

コーポレート・ガバナンス体制

東京メトロの取締役は13名の社内取締役で構成され、原則月1回の取締役会の開催により、法令または定款に規定するもののほか、経営に関する重要な事項についての決定及び業務執行の監督を行っています。また、社長の諮問機関である経営会議においては、経営に関する重要な事項について審議し、迅

速かつ適切な業務執行を行っています。

東京メトロでは監査役制度を採用しており、3名の社外監査役を含む監査役4名で構成される監査役会の開催のほか、取締役会など重要な会議への出席、重要な決裁書類の閲覧など、取締役の職務執行について厳正な監査を行っています。

内部統制システム

「コンプライアンスの推進」「財務報告の信頼性の確保」「業務の有効性・効率性の向上」「資産の保全」の4つの目的を達成するため、東京メトロにおける内部統制システムの基本方針を定め、業務の適正かつ効率的な遂行に取り組んでいます。

監査体制

東京メトロでは、内部監査、監査役監査、会計監査人監査が行われています。内部監査については、社長直轄の組織である監査室において、社内規程に基づく適正な業務の執行状況について内部監査を行うとともに、グループ会社の監査も行っています。監査役監査については、監査役会を定期的に開催し、監査方針及び監査計画に基づき、業務執行状況について監査を実施しています。また、必要に応じ各取締役から業務の執行状況についての個別聴取を行っています。加えて、監査役を補

佐するための専任スタッフとして監査役室を配置し、監査役監査の補助を行っています。会計監査人監査については、監査法人と監査契約を締結し、監査が行われています。

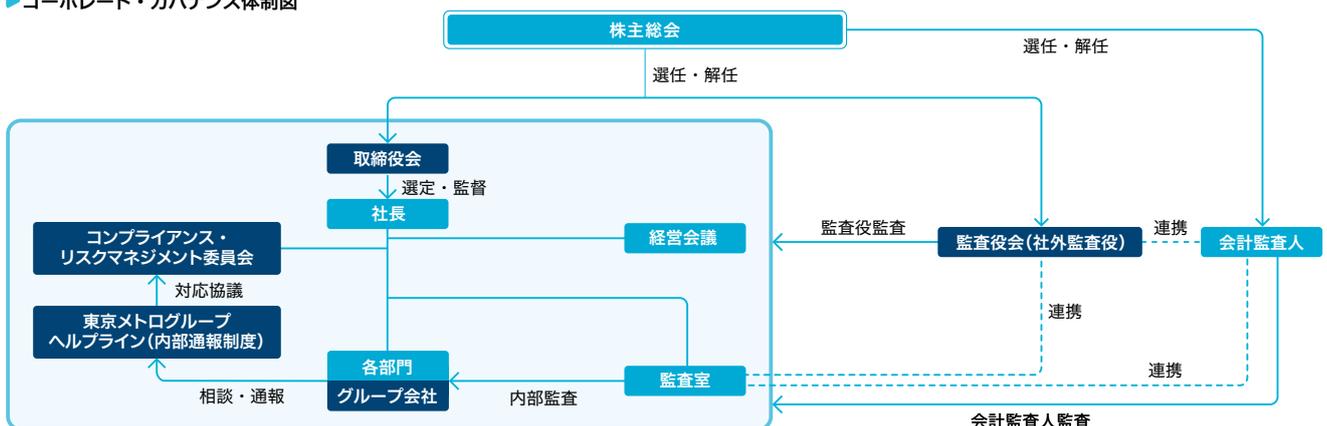
これらの監査の相互連携については、監査役は、監査室及び会計監査人から監査に関する報告を受けるほか、相互に緊密な連携を保ち、意見交換を行うなど、効果的な監査の実施に努めています。

グループガバナンス体制

グループ会社に対する管理体制を明確化し、指導及び育成を推進することにより、コーポレート・ガバナンスの強化と発展を図るため、「グループ会社管理規程」を制定しています。

これにより、東京メトロと各グループ会社の役割が整理され、今後の事業戦略の実行に応じ、グループとしての企業価値の最大化を図ります。

▶コーポレート・ガバナンス体制図



○コンプライアンス・リスクマネジメントの推進

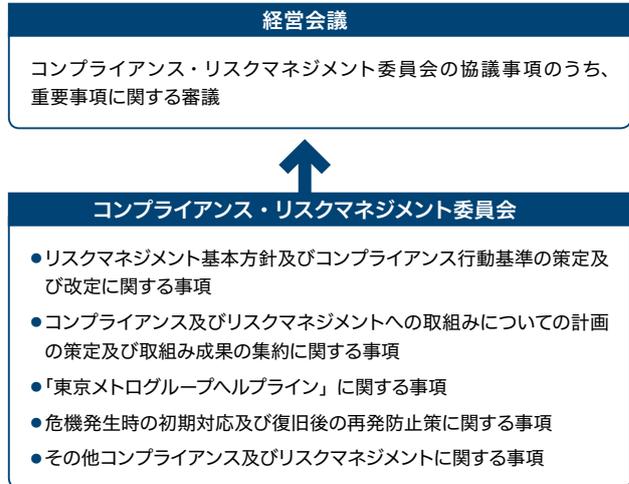
■コンプライアンス・リスクマネジメント推進体制



東京メトログループが倫理面からも評価される企業グループとなるため、コンプライアンス及びリスクマネジメントの推進・運用に関する基本的事項をまとめた「コンプライアンス・リスクマネジメント基本規程」を制定するとともに、取組み計画の策定や必要な対応を協議する「コンプライアンス・リスクマネジメント委員会」を設置しています。コンプライアンス・リスクマネジメント委員会で協議を行った事項のうち、重要事項に関しては経営会議で審議しています。

なお、コンプライアンス・リスクマネジメント委員会については2013年度から運営機能をさらに強化し、鉄道本部長及び事業開発部担当取締役を新たに委員に指名するとともに、弁護士を外部委員に加えることで、対策の実効性の担保や、透明性、公正性の確保を図っています。

▶コンプライアンス・リスクマネジメント推進体制



■リスクマネジメントの実施



リスクマネジメントの推進・運用に関する基本的事項を定めた「リスクマネジメント基本方針」を制定しています。各部門及びグループ会社において全てのリスクの洗い出しを行った上で取組み計画を策定し、この計画に従ってリスクマネジメントに取り組んでいます。

また、ステークホルダーに対して重大な影響を及ぼす事態（クライシス）の発生時においては、コンプライアンス・リスクマネジメント委員会を中心として、迅速に対応できる体制を構築しています。

2012年度は、東京メトログループ全体で取り組む対策優先リスクとして「リソース※の供給不足」「大規模地震」「大規模水

害」「製品・サービス」の4つのリスクを選定し、重点的に取り組みました。中でも「大規模地震」に関するリスクについては、東日本大震災を踏まえた取組みを実施しています。

なお、「リソースの供給不足」については、災害などが発生した場合に、電力をはじめとするさまざまなリソースの供給が不足・停止し、市民生活や企業活動に多大な影響を及ぼすことから、まず本社業務に関する事業継続計画（BCP）「リソースの供給不足編」を策定し、各部門が優先的に実施すべき業務の選定や要員の確保など、継続的な対策及び運用が可能となる仕組みを構築しました。

※リソース：資産・人員・物資などの経営資源

■コンプライアンス意識の浸透・定着



東京メトログループ役員及び社員が、あらゆるステークホルダーに配慮した公正な企業活動を行うとともに、そのために必要な心構えを自覚し実践させるため、以下(①～⑥)のとおり、研修の実施や教材の作成を通してコンプライアンス意識の浸透・定着に取り組んでいます。

①コンプライアンス行動基準

東京メトログループ役員及び社員がステークホルダーに対して果たすべき責任と、役員及び社員としての心構えをまとめた「東京メトログループコンプライアンス行動基準」を制定しています。

この行動基準に基づき、社員一人ひとりに高い規範意識と使命感を持った行動を促すために、名刺サイズの携帯カードを東京メトログループの全ての社員に配付しています。



コンプライアンス行動基準（携帯カード）

②コンプライアンスリーダーとの連携

東京メトロでは、総務部法務課をコンプライアンス担当部署とし、社内各部門に配置したコンプライアンス推進者及び現業部門各職場に配置したコンプライアンスリーダーとの意見交換などを通じて、全社的なコンプライアンス意識向上のための各種施策を行っています。

特に、各職場におけるコンプライアンス推進の中心的役割を果たすコンプライアンスリーダーに対しては、社員一人ひとりがコンプライアンスの重要性を理解し、職場ごとの特性や日々の業務に合わせた実践ができるよう、支援・育成を行っています。

③ 各種研修の実施

コンプライアンスに関して社員一人ひとりがそれぞれの立場に応じた知識を習得し、グループ全体でのコンプライアンス意識の向上を図るため、さまざまな機会での研修を実施しています。

2012年度は、東京メトログループの全ての社員を対象とした全社員研修のほか、経営層向けコンプライアンス講演会、新入社員研修、本社社員向け企業法務研修などの各種研修を実施しました。



全社員研修の様子

④ コンプライアンス教材の充実

社員一人ひとりがコンプライアンスについて理解を深め、自主的な学習を進められるよう、マニュアルやDVDなどの各種教材を充実させています。

業務においてコンプライアンスが関係する身近な事例を解説した「コンプライアンスマニュアル」や「著作権の基礎知識」「個人情報の保護」のほか、近年問題となっている「私生活における情報発信の留意点」についても教材を作成するなど、社会情勢や環境変化を踏まえて柔軟に対応しています。

また、グループ情報誌にもコンプライアンスや企業法務に関する記事を連載しており、継続的な意識啓発を図っています。



(左)コンプライアンスマニュアル
(右)私生活における情報発信の留意点

個人情報保護



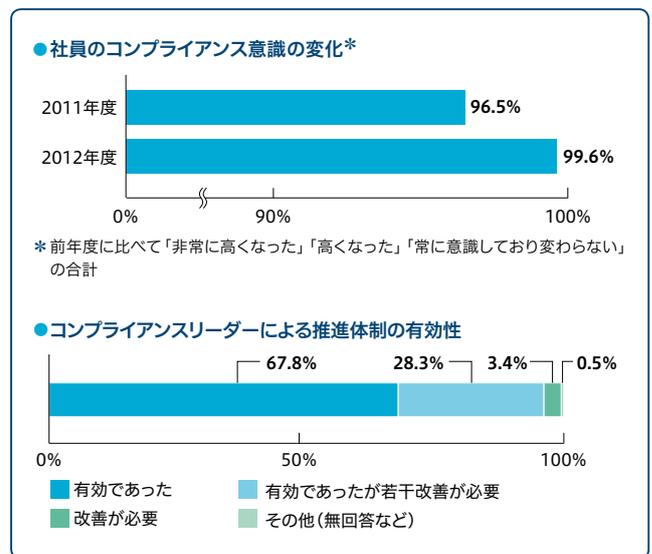
東京メトログループでは、定期券発売に必要な情報など、多くのお客様の個人情報をお預かりしています。そのため、個人情報の取扱いと保護について定めた「個人情報保護規程」「個人情報保護方針」を制定し(方針は駅やWEBサイトに掲出)、厳

⑤ コンプライアンス意識調査の実施

コンプライアンス意識の浸透・定着に向けた施策の効果や今後の課題を把握するため、「コンプライアンス意識調査」を実施しています。この調査は、グループ全社員の中から抽出した一定数の社員から無記名回答を得るもので、2012年度の主な結果は以下のとおりです。社員のコンプライアンス意識の変化については、『前年度に比べて「非常に高くなった」「高くなった」「常に意識しており変わらない』との回答が多く、前年度より向上しました。また、コンプライアンスリーダーを軸とした推進体制については、「有効であったが若干改善が必要」との意見が3割を占めるなど、今後のコンプライアンス推進にあたり重視すべき項目が明らかになりました。

これらの結果は、2013年度の取組み計画に反映させています。

▶コンプライアンス意識調査の結果



⑥ ヘルプラインの設置・運用

内部通報窓口として「東京メトログループヘルプライン」を設置し、東京メトログループ役員及び社員から、コンプライアンスに関する相談や違反に関する通報を受け付けています。また、相談・通報内容について社内調査を実施し、必要な対策を講じるなど、適切に対応しています。

正な管理を行うとともに、個人情報や情報セキュリティに関するマニュアルなどを整備し、社員への教育を徹底しています。

WEB <http://www.tokyoMetro.jp/privacy/>

安全

- さらなる安心の提供に向けて
- 日常の安全に向けた取組み
- 危機管理に向けた取組み

輸送の安全に係る役職員の行動規範

- 安全の確保を最優先として、一致協力して輸送の使命を達成することに努めます。
- 輸送の安全に関する法令や規程類を理解し、遵守して、厳正かつ忠実に職務を遂行します。
- 常に輸送の安全に関する状況を理解するように努めます。
- 職務の遂行に当たり、憶測に頼らず確認の励行に努め、疑いのあるときは、最も安全と思われる行動をとります。
- 事故・災害や、その他輸送の安全の確保に支障を及ぼすおそれがある事態が発生したときは、人命救助を最優先に、相互協力のもと、速やかに安全かつ適切な処置をとります。
- 安全に係る情報は、迅速かつ正確に関係箇所に伝達し、共有を図ります。
- 常に問題意識を持って行動し、業務の見直しが必要な場合は、積極的に対処します。

MESSAGE

役員と社員が一丸となり 安全管理体制の強化に努めています

お客様に「安心」して地下鉄をご利用いただきたい。そのためには、たゆみなき「安全」の追求とお客様視点に立った質の高い「サービス」の提供、この2つがそろっていなければなりません。これは新たな中期経営計画「東京メトロプラン2015」でお示した、私たちの決意です。

鉄道は「安全」が大前提です。この大前提となる「安全」をつくり上げ、そして維持していくために、私たちが講じている施策の一端をここで取り上げています。安全に関する設備やシステムを充実させることはもちろん、全ての役員と社員が一丸となって、安全・防災意識の高揚を図ることで安全管理体制の強化に努めていることがご理解いただけるものと思います。

通勤や通学などで普段ご利用されるときはもちろんのこと、万一、火災や自然災害が起きたときでも、東京メトロは安心だと思っていただけるよう、私たちはこれからも安全の確保に努めてまいります。



常務取締役 鉄道本部長
安全統括管理者

入江 健二



安全に関する情報は右記冊子で詳しく報告しています。



安全報告書 2013

 http://www.tokyometro.jp/safety/prevention/safety_report/

安全ポケットガイド

 http://www.tokyometro.jp/safety/prevention/safety_pocketguide/

さらなる安心の提供に向けて

◎2012年度の主要な取組み

自然災害発生に備えた取組み

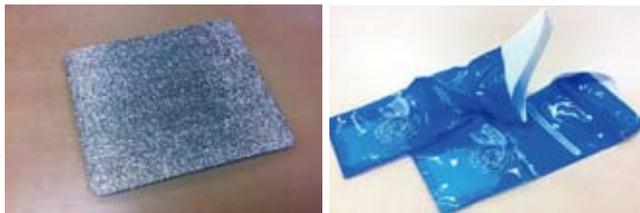


2011年3月に発生した東日本大震災を受け、東京メトロでは社内ワーキンググループを発足させ、大規模地震などの災害発生時における課題とその対応について、総合的に整理・検討を進めています。

2012年度に取り組んだ主な対策は、以下のとおりです。今後も、東日本大震災を教訓にさまざまな対策を推進し、お客様の安全・安心の確保と首都機能の早期回復に努めていきます。

① 防災用品の備蓄

災害の発生により帰宅が困難となったお客様に、駅構内で一時的にお待ちいただく環境を整えるため、2011年度に配備した飲料水及びアルミ製のブランケットに加え、簡易マット・救急用品・簡易トイレ・携帯用トイレを東京メトロが管理する全駅(170駅)に追加配備しました。



簡易マット、携帯用トイレ10万人分を用意

② 自動二輪車の配備

災害が発生した場合において、鉄道施設や地上部の被害状況などを早期に確認し、的確に状況を判断して、迅速に対応ができるよう、本社に自動二輪車4台を配備しました。

③ お客様への情報提供

災害が発生した際に、東京メトロが管理する全駅に設置している改札口ディスプレイに日本放送協会(NHK)の非常災害時緊急放送を放映し、お客様に災害に関連する情報を迅速にお伝えすることにより、災害の発生状況や被災状況、家族の安否などの情報収集にご活用いただけるよう運用を開始しました。また、全線で携帯電話がご利用いただけるよう環境整備を行い、事故・災害発生時などの非常時に列車内でもお客様による情報収集が可能となりました。



本社に配備した自動二輪車



非常災害時緊急放送のイメージ

トンネルの長寿命化



東京メトロでは全路線を対象に、外部有識者の指導を仰ぎながらトンネルの高度な詳細調査・劣化診断・将来予測などを行っています。研究の結果、トンネル内は地上部に比べ環境の変化が少なくコンクリートの劣化が進行しにくいことが判明している一方、漏水が発生している部分(特に地下水に塩分が含まれる場合)は、劣化の進行が早まるリスクがあるため、注意深い監視と対策を行う必要があります。

そのため、日常の巡回や2年ごとに行う通常全般検査、20年ごとに行う特別全般検査、検査に基づく補修・補強工事を確実に

に継続するとともに、塩害対策工事などの長寿命化技術の研究にも積極的に取り組み、トンネル維持管理レベルを高め、トンネルの長寿命化を図ります。



高所作業車による特別全般検査



塩害対策の例

各種訓練の実施



重大事故などの未然防止、事故発生時の円滑な対応及び安全意識の高揚のため、各種の訓練を実施し、安全の確保に努めています。

異常時総合想定訓練は、東京メトロの役員及び社員、グループ会社社員が参加し、乗務員や駅係員、技術部門係員など各職種の社員が、お客様の避難誘導・応急救護などの適切な措置がとれるよう訓練しています。2012年度は、綾瀬車両基地構内で、首都直下地震の発生による橋りょう上での列車脱線想定した訓練を実施しました。

また、2013年3月に都営地下鉄と合同で実施した帰宅困難者対応訓練では、両者の駅係員が連携して、負傷者の応急救護、一時避難場所への避難誘導、防災用品の配付を行いました。



異常時総合想定訓練



帰宅困難者対応訓練

日常の安全に向けた取組み

安全を確保するための整備の推進



駅と列車の安全対策



① ホーム転落・接触の防止

お客様のホームからの転落事故や、列車との接触事故を防止する対策として、ホームドアや可動ステップの設置を進めています。ホームドアは、ホームからの転落や線路内への侵入、列車との接触などを防ぎます。さらに、ホームドアを設置している駅のうち、曲線ホームにおいてホームと列車の間隔が大きい箇所には、可動ステップを取り付け、より一層の安全性向上に努めています。可動ステップは、ふだんはホームの下に格納され、列車のドア及びホームドアの開閉に連動して動作します。



ホームドア



可動ステップ

② 駅係員よびだしインターホン・非常停止ボタンの設置

ホームからのお客様の転落や不審物の発見など、さまざまな緊急事態に備えるため、駅事務所の係員と通話できる駅係員よびだしインターホンや、電車を緊急停止させるための非常停止ボタンを各駅ホームに設置しています。



駅係員よびだしインターホン



非常停止ボタン

③ 列車風対策

一部の駅のホームや階段などでは、列車の進入・進出時に比較的強い風が発生することがあり、これを列車風と呼んでいます。列車風によりお客様が転倒されるなどの危険を防止するため、風をトンネル内から直接地上部に放出する緩衝塔を設置して、その風速を低減させているほか、階段付近において、お客様に対し強風への注意を促す掲示や音声案内装置の設置、手すりの増設などを行っています。



緩衝塔につながる風洞



増設した手すり

④ AEDの設置

急病人などへの救急救命活動を円滑に行えるよう、東京メトロの全ての駅と事務所などにAED(自動体外式除細動器)を設置しています。AEDは、2005年度から設置を開始し、2008年6月までに全駅に設置が完了しています。



駅構内に設置したAED

危機管理に向けた取り組み

○災害や事故に対する整備の推進



駅と設備の防災対策



① 浸水対策

高潮や大雨による浸水に備えて、駅や換気口に対策を実施しています。浸水のおそれが高い駅出入口については、歩道面より高い位置に設置しているほか、止水板や防水扉を設置し、浸水による被害を防ぎます。また、道路面などに設置している換気口には浸水防止機を整備しており、遠隔操作により換気口を閉鎖して浸水を防ぎます。さらに、一部のトンネル内には、全面を封鎖する防水ゲートも設置しています。

なお、万一トンネル内が浸水した場合でも、ポンプでトンネル外に排水できるようにしています。



駅出入口の止水板



かさ上げした駅出入口と防水扉



駅出入口に設置した海拔表示

② 火災対策

2004年に改正された火災対策基準に基づき、火災対策設備の整備を進めています。具体的には、ホームから地上までの避難通路が一方だけの駅における二方向避難通路の確保や、排煙設備の整備、避難する方向を示す蓄光式明示物の設置、シャッターが閉まるときに一旦床面から2mの位置で停止しお客様の避難通路を確保する二段落としシャッターの整備、車両天井材の耐燃措置、車両の貫通扉の設置による延焼防止などに取り組み、大火源火災に対する安全性を向上させています。



排煙設備



二段落としシャッター



蓄光式明示物

強風対策

風の影響を受けやすい湾岸部や橋りょうには、風速計を設置し、総合指令所での監視のもと、風速に応じた運転規制を行っています。



総合指令所内の風速監視装置

地震対策

強い地震が発生したときには、東京メトロ沿線6箇所を設置している地震計から地震警報が表示され、直ちに震度の大きさに応じた列車の運転規制を行います。

さらに、沿線に設置している36箇所のエリア地震計からの計測値に応じた点検を実施します。

* 浸水対策、地震対策におけるその他の取組みは、p9「施策1 自然災害対策の推進」をご参照ください。

社会

- お客様とともに
- 地域社会・国際社会とともに
- 社員とともに
- 取引先とともに／投資家とともに

お客様 p20～25

- お客様サービスのさらなる向上を目指して
- お客様満足度向上に向けた取組み
- 誰もが使いやすい地下鉄へ
- より良い輸送サービスに向けて
- 都営地下鉄とのサービスの一体化
- 鉄道ネットワークを活かした「人の動き」の創出

地域社会・国際社会 p26～28

- 次世代育成支援
- スポーツ振興
- 沿線地域の活性化
- 東日本大震災被災地への支援
- メトロ文化財団での取組み
- 国際交流・国際支援

社員 p29～31

- チャレンジングな企業風土づくり
- 働き方の見直しとワークライフバランスの推進
- 研修の充実による社員の能力向上
- ダイバーシティに基づく職場づくり
- 安全で健康な作業環境づくり

取引先／投資家 p32

- 取引先との取組み
- 投資家との取組み

MESSAGE

ステークホルダーと関わりながら 社会的責任を果たしていきます

優良な企業市民としての社会的責任を果たすこと。これは、東京メトロが事業を継続していく上での大前提であると言えます。「社会」のページでは、東京メトロと、東京メトロのステークホルダーとの関わりを通じて、それぞれの施策やそれを実現するための仕組みなどについてご紹介しています。

「お客様とともに」ではさらなるサービス向上に向けたさまざまな施策を、「地域社会・国際社会とともに」ではスポーツやイベントなどを通じた地域の皆様との関わりや、ベトナム・ハノイ市の都市鉄道整備支援といった国際的な活動などを、「社員とともに」では社員が働きがいを持てるための環境整備や健康支援状況を、「取引先／投資家とともに」では、資材調達の流れやIR体制などについて触れています。

東京メトロの社会的責任に対する取組みをご覧いただき、「東京を走らせる力」となるよう進み続ける私たちの姿勢を感じていただければ幸いです。



代表取締役
副社長
安富 正文



お客様とともに

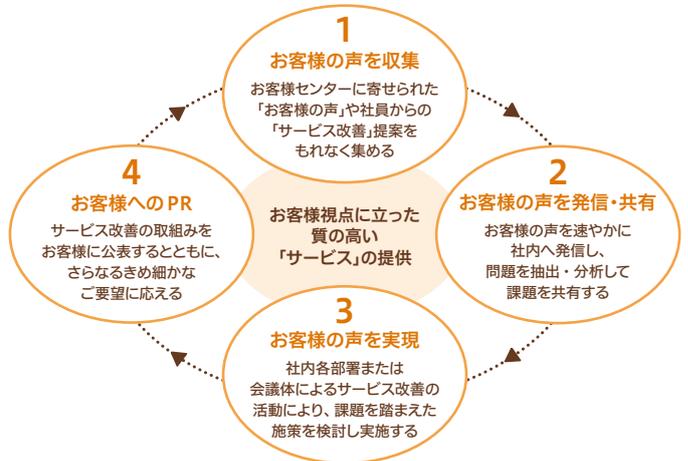
◎お客様サービスのさらなる向上を目指して

◎お客様のご要望・ご期待に応える4つの活動

東京メトロでは、「お客様の声」を貴重な経営資源と捉え、お客様の詳細なニーズを把握し具体的なサービスとして実現するために、右図のような4つの活動に取り組んでいます。

毎日お客様センターに寄せられる「お客様の声」は、年間約25万件(2012年度)にもなります。集められた声は速やかに社内へ発信し、問題を抽出・分析した上で課題を共有し、社内各部署または会議体などによる施策の検討を経て、サービス改善の実現に努めています。このような活動をもとに、ますます多様化するお客様のニーズを的確に捉え、お客様視点に立った質の高い「サービス」の提供を目指して取り組んでいます。

▶お客様のご要望・ご期待に応える4つの活動

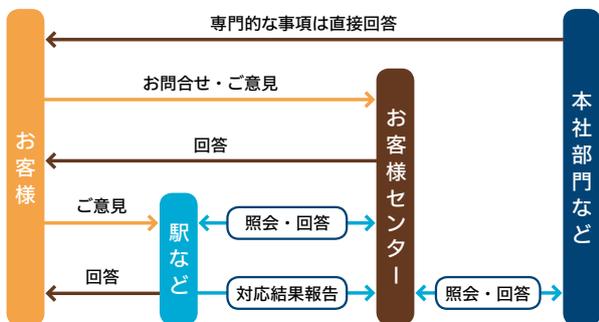


◎お客様の声をお聞きする体制

駅やお客様センターなどに寄せられる「お客様の声」をもれなく収集することが、お客様のご要望・ご期待に応える出発点であると考え、お客様の声を一元管理する「東京メトロお客様センター」を設置しています。

各駅などへ直接お申し出いただいた場合はもちろん、お客様

▶お客様の声をお聞きする体制



センターへの電話やEメール、ファックス、郵便などにより寄せられたお客様からのさまざまなご意見・ご要望は全て、お客様センターに集約しています。

より多くのお客様の声に耳を傾け、積極的にお応えするための体制整備を進めながら、今後もお客様の声を大切に、サービス改善に向けた環境づくりに努めていきます。



東京メトロお客様センター

【東京メトロお客様センター】

☎ 0120-104106

営業時間：9:00～20:00(年中無休)

郵便の宛先：〒110-8614 東京メトロお客様センター

WEB <http://www.tokyo-metro.jp/support/>

*音声のガイダンスに従って、お問合せ内容に当てはまる番号を選択してください。

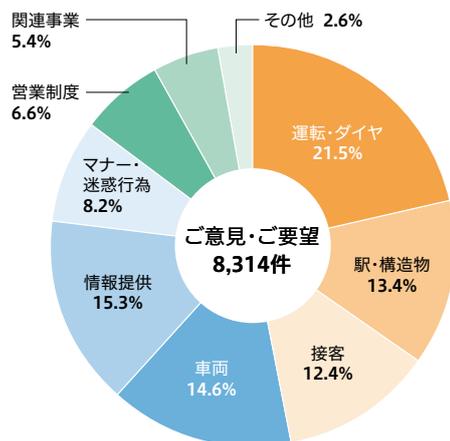
◎お客様からのご意見・ご要望を共有

お客様の声は、「週報」の形式で社内のイントラネット上に掲示しているほか、1年間にお客様センターへ寄せられたお客様のご意見・ご要望を定量的かつ具体的にまとめた「お客様の声～サービス改善提案書～」を作成し、社員から経営層まで同一の情報を共有しています。

2012年度に寄せられたお客様の声は約25万件で、2011年度と比較して18%増加しました。そのうち、ご意見・ご要望に関する件数は8,314件で、内訳は右記のとおりです。また、お誉め・お礼の件数は964件でした。

このご意見・ご要望をもとに、各職場できめ細かな改善を日々行うほか、複数部署による横断的な検討チームや会議体などを通じて施策を実施し、サービスの改善につなげています。

▶お客様からのご意見・ご要望(2012年度)



◎お客様満足度向上に向けた取組み

お忘れ物総合取扱所の日曜日営業開始と営業時間の拡大



お客様がよりスムーズにお忘れ物をお受け取りいただけるよう、2012年4月より、お忘れ物総合取扱所の日曜日営業を開始しました。さらに、2013年10月からは営業時間も拡大し、さらに利便性を向上させています。なお、お忘れになったその日にお客様の手元に戻らなかったり、お客様に連絡ができなかつ

たお忘れ物は、翌日お忘れ物総合取扱所に集め、3～4日*保管します。それ以降は警視庁遺失物センターに移送しています。

*夜間のお忘れ物は、翌々日になる場合があります。

【お忘れ物総合取扱所】

銀座線・日比谷線上野駅構内
営業時間：9:00～20:00
年中無休

銀座線への発車合図メロディの導入



2012年10月に、銀座線浅草駅・上野駅・銀座駅・溜池山王駅の4駅に、街のイメージに合わせた発車合図メロディを導入しました。

これまで、丸ノ内線や有楽町線（一部の駅を除く）、南北線、副都心線の駅で発車合図にオリジナルメロディを採用していましたが、今回は、それぞれの駅や街にゆかりのある曲を採用することで、その街を感じていただくとともに、お客様に東京

メトロの路線や駅に「愛着」や「馴染み」を持っていただくことを目指しています。

▶銀座線への発車合図メロディ導入 実施駅と採用曲

駅名	曲名
浅草駅	花（作曲：滝 廉太郎 作詞：武島羽衣）
上野駅	さくら（独唱） （作曲：森山直太郎 作詞：森山直太郎／御徒町風）
銀座駅	銀座カンカン娘（作曲：服部良一 作詞：佐伯孝夫）
溜池山王駅	溜池山王オリジナル

駅エスカレーターの事故防止対策



お客様にエスカレーターなどにおける事故防止へご協力いただけるよう、高低差が10m以上ある改札内のエスカレーター及び動く歩道の手すり18駅73基に、「手すりにおつかまりください」と記載したステッカーを2013年3月までに貼り付けました。これは、2012年3月に千代田線新御茶ノ水駅などのエスカレーターに試験導入した結果、お客様の手すり利用率が上昇し、

エスカレーターでの歩行率が減少する効果が認められたことから、導入箇所を拡大したものです。今後はご意見などを踏まえ、導入箇所のさらなる拡大を検討していきます。



ステッカーの貼り付けイメージ

車両座席のスタンションポール、車内吊手の増設



車両座席への定員着席及び立った状態での姿勢保持、吊手につかまりにくいお客様の立ち座りへの補助のため、座席幅440mm以上の車両に縦の手すり（スタンションポール）を増設しています。2012年度は75両に導入し、累計で1,157両への設置が完了しています。

また、車内の中ほどをご利用になるお客様など、多くの方が吊手をご利用いただけるよう、進行方向横向きに吊手を増設しています。

2012年度は、新造車両2編成及び更新を行った既存車両74編成に吊手を増設しています。



車両座席のスタンションポール



車内吊手

お客様の満足度向上のため、切替えトイレの設置などに取り組んでいます。

工務部建築課では、時代のニーズに合わせたトイレの更新をしています。近年ではお客様のご不便を軽減するため、半蔵門線三越前駅において一般トイレを切替えトイレにリニューアルしました。切替えトイレとは、清掃エリアと利用エリアを区切ることで、清掃中でも常にお客様に快適にご利用していただ



三越前駅の切替えトイレ

けるようにするものです。導入後にお客様にアンケートを実施したところ、「清掃中に気を遣わなくてよいので利用しやすくなった」といったご意見を多数いただきました。現在は切替えトイレのさらなる導入を進め、利便性の向上を図っています。今後は、駅ごとの利用者のニーズに合わせ、切替えトイレ以外にも多機能トイレと、一般トイレの一体的なユニバーサルデザインの導入など、あらゆるお客様がより快適にご利用いただけるような設備の充実に取り組んでいきます。

Metro's Voice



鉄道本部
工務部 建築課
松田 尚樹(左)
浅田 康夫(中)
高橋 謙路(右)

○誰もが使いやすい地下鉄へ

バリアフリー化の推進

全てのお客様に安全・安心をお届けできるよう、ハード・ソフト両面でのバリアフリー化に取り組んでいます。主な取組みとして、エレベーターやエスカレーター、段差を解消するためのスロープや階段昇降機、車内の車いすスペースの整備のほか、以下の施策にも取り組んでいます。なお、バリアフリー設備に関する情報については「バリアフリー便利帳」でご案内しています。バリアフリー便利帳は全駅で無料配布しており、東京メトロのWEBサイトからも閲覧いただけます。

①エレベーターの整備

エレベーターなどによるバリアフリーの1ルート整備を進めており、2012年度末日時点で118駅354基のエレベーターが整備完了しています。引き続き、1ルートが確保できた駅のうち、さらに整備の必要な場所については、2ルート目のエレベーター整備に取り組んでいます。

②多機能トイレの新設・改良

乳幼児をお連れのお客様や身体の不自由なお客様などにご利用いただけるよう、ベビーシートやベビーチェアなどの乳幼児用設備やオストメイト対応器具などを備えたトイレを整備しています。2001年から設置を進め、2012年度は42駅に設置が完了しました。

③誘導ブロック、音響案内・音声案内の整備

目の不自由なお客様にご利用いただけるよう、誘導用ブロック（線状ブロック・点状ブロック・ホーム縁端警告ブロック）や音響案内・音声案内を整備しています。



バリアフリー化された駅出入口



スロープ



車内車いすスペース



ホーム縁端警告ブロック



音声案内（スピーカー）



バリアフリー便利帳

▶主なバリアフリー設備の整備状況(138駅中*)

設備名	駅・基数
エレベーター	118駅・354基
エスカレーター	116駅・1,029基
階段昇降機	35駅・68基
多機能トイレ(車いす対応トイレ含む)	119駅

2013年3月31日現在

*全駅179駅のうち、他の鉄道会社に管理を委託している駅を除くとともに、複数の路線が乗り入れる駅を1駅としているため、エレベーターなどの整備対象は138駅としています。

サインシステムの充実

地下鉄に不慣れなお客様にも安心して快適にご利用いただけるよう、サインシステムを導入しています。乗車や乗換えのときはダークブルー、降車後出口に向かうときは黄色、駅構内設備などは白色に案内サインの色を統一し、視覚的な導線を作り出しています。サインシステムの基本デザインは都営地下鉄と共通化させており、地下鉄をご利用のお客様全てに分かりやすくしています。また、駅周辺案内図などを内照化して視認性の向上を図ったほか、のりばや出口の案内を大きく見せる柱巻きサインの設置や、路線記号・駅ナンバリングの導入、ユニバーサルデザインによる設計など、どなたにも分かりやすい工夫しています。これに加えて、新たな誘導サインとして床面サイン



駅サインシステム

黄色の案内サインは
【降車～出口】

ダークブルーの案内サインは
【乗車・乗換え】

インの導入や、一部の駅における駅周辺案内図のホームへの設置、相互直通運転を行う鉄道会社で導入された路線シンボルの記載など、サインシステムの改善を行っています。今後もお客様のご意見を積極的に取り入れながら見直しを随時行っていきます。



床面サイン



ホームに設置した駅周辺案内図



相互直通運転先の路線シンボルを記載したサインシステム



運行情報の提供



駅構内や列車内での情報提供のほか、お客様のライフスタイルに合わせた情報配信サービスなど、さまざまな機会での最新の運行情報を提供できるよう取り組んでいます。

① 駅や列車内における情報提供

改札口ディスプレイや運行情報表示器、ホームに設置した自動旅客案内装置で、東京メトロ各線や他社線の運行情報、振替輸送の情報などを随時提供しています。改札口ディスプレイでは、メトロネットワーク路線図を用いて表示しており、お客様にひと目で情報を把握いただけるデザインにしています。また、海外からのお客様にもご理解いただけるよう英語でも情報を表示しているほか、災害発生時にはNHKの非常災害時緊急放送を放映できるようにしています。

列車内では、一部車両のドア上部に設置された車内ディスプレイにて、東京メトロ各線や他社線の運行情報を表示しており、これにより移動中に遅延などが発生しても状況を確認することができます。

② お客様のライフスタイルに合わせた情報提供

WEBサイトのほか、メール配信やスマートフォン向けのアプリ、Twitterなどできめ細かな運行情報を提供しています。

運行情報メール配信サービスは、運転見合せや遅延などの情報をお客様の携帯電話、スマートフォン及びパソコンにメールで配信するサービスです。相互直通運転を行う鉄道会社や都営地下鉄の運行情報も配信しており、路線や曜日、時間帯など、お客様ご自身が設定された受信条件に合わせて、最新の情報をお届けします。

また、お客様により便利で快適にご利用いただくため、公式スマートフォンアプリ「東京メトロアプリ」を公開しています。東京メトロアプリでは、各路線の運行情報のほか、駅構内図や駅周辺地図などの駅情報を直感的な操作で確認できるほか、GPS機能を活用して現在地から最寄りにある東京メトロの駅を検索できます。

さらに、2013年3月からは、Twitterによる運行情報の配信も開始しています。東京メトロからのお知らせを配信するアカウントのほか、東京メトロの9路線それぞれにアカウントを開設しており、お客様が必要な路線のみを選択（フォロー）することができます。複数の情報発信手段を活用することで、お客様への迅速な運行情報の提供が安定的に可能となっています。



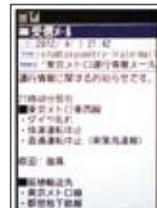
改札口ディスプレイ



運行情報の提供画面



東京メトロWEBサイト



運行情報メール配信サービス



運行情報表示器



車内ディスプレイ



東京メトロアプリ



Twitterによる情報配信

トンネル内の通信環境整備



地下駅構内及びトンネル内で、お客様の携帯電話によるインターネット接続やメールの送受信が可能となるよう、通信環境の整備に取り組みました。

トンネル内での携帯電話^{*1}については2013年3月に、高速モバイルインターネット通信サービスのWiMAX^{*2}は同年5月に、それぞれ東京メトロ全線でサービスがご利用いただけるようになりました。

これにより、地下駅構内やトンネル内でも、携帯電話などの通信機器がご使用いただけるようになり、より便利に地下鉄をご利用いただけます。また、事故や災害発



通信環境整備イメージ

生時などの非常時に、列車がトンネル内で停止した場合でも、情報収集の手段としてご活用いただくことができます。

- *1 携帯電話のサービスエリアは、連絡線設置工事中の有楽町線・副都心線小竹向原駅～千川駅間を除きます。(2016年度サービス開始予定)
- *2 WiMAXのサービスエリアは、他鉄道会社の管理駅(半蔵門線・副都心線渋谷駅、南北線目黒駅)を除きます。

【携帯電話のご利用に関するお願い】

車内では、これまでどおり携帯電話での通話はご遠慮いただき、優先席付近では電源をお切りください。車内での携帯電話のご利用マナーにつきましては、放送を適宜行うとともに、ポスターなどによりお客様にご協力をお願いしています。



2013年度のマナーポスター

○より良い輸送サービスに向けて

副都心線の5社相互直通運転開始



2013年3月16日、副都心線と東急東横線・横浜高速みなとみらい線が相互直通運転を開始しました。

この相互直通運転開始により、副都心線を中心に、東武東上線、西武有楽町線・池袋線、東急東横線、横浜高速みなとみらい線がつながり、広域にわたる鉄道ネットワークが形成され、通勤・通学やお買い物・観光などがさらに便利になりました。埼玉・東京西部エリアから、乗換えなしで横浜駅や元町・中華街駅へアクセスできるようになったほか、横浜エリアから東京の副都心(渋谷・新宿・池袋)エリアへの利便性が大幅に向上しました。

また、相互直通運転を行う鉄道会社5社で共同のロゴマーク及びキャッチコピーを決定し、各路線で掲出するポスターやラッピング電車、共同企画によるスタンプラリー、沿線でのイベントなどを通じて、相互直通運転の開始とそれに伴う利便性の向上をお客様に広くPRしました。



相互直通運転 出発式の様子



相互直通運転をPRしたロゴマーク

▶副都心線の相互直通運転 路線概要



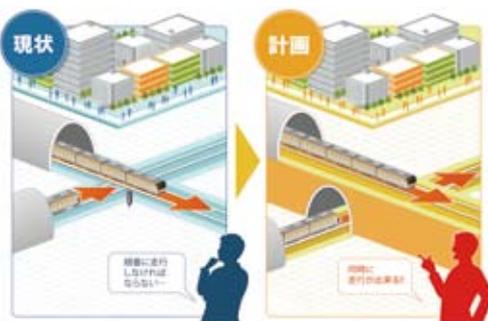
有楽町線小竹向原駅～千川駅間の連絡線設置



小竹向原駅～千川駅間の連絡線設置工事は、両駅間に連絡線を新設し、地下トンネル区間を立体交差化することで、有楽町線・副都心線における輸送の安定性を高めるものです。

この工事により、新木場方面、渋谷方面から、練馬方面または和光市方面それぞれに向かう列車が地下トンネル内で平面交差する複雑な構造が解消され、通過待ちによる時間調整が

▶小竹向原駅～千川駅の立体交差化イメージ



なくなり、遅延発生時の拡大抑制や輸送障害発生時におけるダイヤの早期回復などが図れます。また、副都心線の列車本数増加が可能となり、利便性の向上を図ることもできます。



小竹向原駅～千川駅間の連絡線

このうち、新木場方面行きの連絡線については、副都心線の5社相互直通運転開始に合わせて2013年2月に供用を開始しました。和光市方面行きの連絡線は、2016年度の供用開始を予定しています。

【小竹向原駅～千川駅連絡線設置工事 展示室】

連絡線設置工事に関する資料を公開する展示室を以下のとおり設けています。

所在：板橋区向原2-4-16 (小竹向原駅徒歩5分)

入場料：無料 開館時間：10:00～16:00 (月曜日休館)

○都営地下鉄とのサービスの一体化



お客様の利便性のさらなる向上のため、都営地下鉄とのサービスの一体化を積極的に進めています。2012年度は、2013年3月16日から、九段下駅(半蔵門線・都営新宿線)の乗換改善、秋葉原駅(日比谷線)と岩本町駅(都営新宿線)の乗換駅追加指定、後楽園駅(丸ノ内線・南北線)と春日駅(都営三田線・都営大江戸線)及び市ヶ谷駅(有楽町線・南北線・都営新宿線)の改札通過サービスを開始したほか、帰宅困難者対応合同訓練の実施など、東京都交通局と連携・協力し

た取組みを実施しています。2013年度は、9月27日から新たに六本木駅(日比谷線・都営大江戸線)で、改札通過サービスを開始し、今後、門仲仲町駅(東西線・都営大江戸線)においても同サービスの実施を予定しています。



仕切壁撤去後の九段下駅

○ 鉄道ネットワークを活かした「人の動き」の創出

「MANTA」による情報の発信



2013年2月から、東京メトロ駅構内で無線LANを使った新しい情報配信の試みとして、「MANTA (Metro Amusement Network Trinity App)」の実証実験をNTTブロードバンド・プラットフォーム株式会社(NTTBP)と共同で行っています。

「MANTA」では、専用のアプリをお客様のスマートフォンにインストールしていただくことで、東京メトロ駅構内でお客様の滞在駅の情報(時刻表・乗換位置案内・構内図)をはじめとした鉄道情報をご利用いただけるほか、ニュース、トレンド情報などを自動ダウンロードしていただくことができ、ダウンロードしたコンテンツはいつでもどこでもお楽しみいただけます。

また、海外からのお客様などにもご利用いただけるフリーインターネットサービスも提供しています。

今後はサービス拡大だけでなく、地域と連携したさまざまなコンテンツ制作も視野に入れ、より便利で楽しく新しいサービスを目指してまいります。



「MANTA」による情報の発信

再開発事業との連携



より良いまちづくりに寄与するため、駅周辺の再開発に際し、積極的な連携を図っています。

2012年度は、10月に丸ノ内線大手町駅においてオフィスビル「大手町フィナンシャルシティ」との連絡出入口を設置したほか、2013年3月に日比谷線東銀座駅において、歌舞伎座「木挽町広場」直結の連絡出入口を設置しました。さらに、2013年4月には、銀座線京橋駅において複合ビル「東京スクエアガーデン」との連絡出入口を設置しました。



大手町フィナンシャルシティとの連絡出入口 東京スクエアガーデンとの連絡出入口

企画乗車券の充実



東京にお出かけになるお客様に、東京メトロをお得で便利にご利用いただけるよう、東京メトロ全線が乗降り自由となる「東京メトロ一日乗車券」を発売しているほか、他鉄道会社の駅から東京メトロの駅までの往復乗車と東京メトロ一日乗車券をセットにした「メトロパス」シリーズを販売しています。また、地方や海外からのお客様向けには、「【旅行者用】東京メトロ一日乗車券・二日乗車券」や空港から都心までの電車・バスと東京メトロ一日乗車券がセットになった各種企画乗車券を販売しています。

2012年5月～12月には東京スカイツリーを券面にデザインした一日乗車券を限定で発売したほか、新たな企画乗車券

として2012年4月には京成電鉄及び東京都交通局と共同で「TOKYOウェルカムセット・都心アクセス&地下鉄共通パス」を、

2013年4月には成田空港と東京を結ぶバス「東京シャトル」と一日乗車券をセットにした「東京シャトル&メトロパス」の販売を開始するなど、より便利で魅力的な企画乗車券の充実を図っています。



(左)東京スカイツリーを券面にデザインした一日乗車券 (右)東京シャトル&メトロパス ポスター

海外からのお客様へのご案内



海外からのお客様に便利にご利用いただけるよう、英語・韓国語・中国語(簡体字)・中国語(繁体字)の4言語による外国語版WEBサイトを開設しているほか、地下鉄のご利用方法や沿線の観光スポット情報などを幅広くご紹介している案内リーフレット「Tokyo Metro Guide」を同じく4言語で発行しています。

また、銀座駅・新宿駅・表参道駅・渋谷駅*の合計4箇所に設置している案内所には英語を話せるスタッフが常駐し、国内のお客様に対してだけでなく、訪日外国人のお客様にも鉄道の乗換案内や沿線の観光案内を行うなど、さらに充実したサービ

スを提供しています。

*渋谷駅については東急電鉄と共同で運営しています。



(上)渋谷駅の案内所 (左)4言語で発行しているTokyo Metro Guide



地域社会・国際社会とともに

○次世代育成支援

出張授業の開催



次世代を担う人材を育成するため、中高生を対象とした出張授業を開催しています。2012年度は、東京大学生産技術研究所と共同で、高崎経済大学附属高等学校の生徒に対し出張授業を実施しました。会社の存在意義や当社の事業内容、鉄道車両を支える学術分野について3日間にわたり授業を行いました。また、技術系の若手社員との座談会を行うなど、これから

の進路や仕事について理解を深めていただきながら交流を図りました。今後もさまざまな場所で積極的に出張授業を開催していきます。



出張授業の様子

職場見学の受入れ



工場・検車区や駅施設など、各職場で職場見学の受入れを行っています。工場・検車区では、実際の業務の見学やパンタグラフの組立てなどの体験を、駅では構内放送の体験などを実施し、事業活動について理解を深めていただきました。

子供向けWEBサイトの運営



「地下鉄がおもしろくなる 東京メトロこども大学」は、クイズやゲームを交えながら地下鉄事業の理解促進や地球環境問題への啓発を図る子供向けWEBサイトです。日本の未来を担う

子供たちに、自由研究や総合学習の参考としてご活用いただける内容になっています。

 <http://kids.tokymetro.jp/>

インターンシップの実施



大学生・大学院生を対象に少人数制のインターンシップを行っています。2012年度は電気機械・土木・建築系専攻の大学生・大学院生を対象に、宿泊勤務を含む1週間の期間中、技

術系の業務を社員とコミュニケーションを取りながら行い、首都東京の都市機能を支える仕事の責任と重要性を実感していただきました。

○スポーツ振興

東京マラソンへの協賛



2007年の第1回大会から、東京メトロは特別協賛社としてアジア最大級のマラソン大会「東京マラソン」を支え、東京メトロの事業基盤である東京の発展に貢献しています。

2013年の大会では、大会開催前から、銀座線と丸ノ内線で、車内をマラソン一色にした「東京マラソン応援号」を運行したほか、東京マラソンを走るランナーを応援するスマートフォンアプリ「Tokyo Runner」を配信しました。また、大会当日は、東京メト

ログループ社員とその家族約130名が給水ボランティアに参加し、給水ブースでランナーに水を提供しながら声援を送り大会を支えました。



東京マラソンでの給水の様子

メトロスポーツ教室の開催



2013年5月、メトロスポーツ教室を開催し、小学校高学年のお子様と保護者ペアでご参加いただきました。このイベントは、公益財団法人日本サッカー協会「JFAこころのプロジェクト」が実施する「夢の教室」に、オリジナル企画として「マラソン教室」を合わせたものです。当日は、元陸上競技選手の千葉真

子さんをお迎えし、ゲームやマラソンで汗を流しながら、走る楽しさや夢を持つことの大切さなどを学んでいただきました。



メトロスポーツ教室の様子

○沿線地域の活性化

メトロファミリーパークの開催



お客様や沿線地域の方々に東京メトロへの理解を深めていただくため、2012年11月に綾瀬車両基地を一般公開し、さまざまな見学・体験やグッズ販売などを行う参加型イベント「メトロファミリーパーク in AYASE」を開催しました。

当日は、車両の乗車見学、子供制服撮影会や展示室などご家

族で楽しめるイベントを開催し、近隣招待者を含めた約13,000名のお客様に喜んでいただきました。



メトロファミリーパークの様子

有楽町線辰巳駅での干支イベントの開催



2012年から2013年の年末年始にかけて、ゆく年くる年の干支の名がついた有楽町線辰巳駅で、「辰」と「巳」をデザインした記念撮影ボードと記念スタンプを設置しました。

その結果、縁起の良い駅名として、テレビをはじめ多くのマスメディアに取り上げていただき、7,000名以上のお客様が来

駅されてスタンプを押されたり記念撮影をされるなど、盛況のうちにイベントは終了しました。



辰巳駅に設置した記念撮影ボード

非常用食品の寄贈



各職場で備蓄している非常用食品を更新の際に、一部の食品の賞味期限が残り約1年半に迫ったものは、これを廃棄せず、福祉施設などへの食品提供を行うフードバンクへ寄贈しています。具体的には、2013年に更新した非常用食品のうち、クラッカー約

500パック、白飯・五目ごはん各約1,000食について、8月にNPO法人セカンドハーベスト・ジャパンに寄贈しました。



非常用食品寄贈の様子

保育所の開設による沿線の子育て支援



沿線のお客様の子育てを応援するため、行政や保育事業者と連携し、待機児童数の多いエリアに保育所を開設しています。

現在、東西線行徳駅・西葛西駅・原木中山駅と千代田線綾瀬

駅で、駅近くの高架下にある東京メトログループの建物において、保育事業者が認可・認証保育所及び足立区小規模保育室を運営しています。

○東日本大震災被災地への支援

福島産直市の定期開催



東日本大震災及び原発事故などにより大きな被害を受けた福島県の復興・復興を支援するため、銀座駅コンコースにて「福島産直市」を開催しています。2012年9月に初めて開催して以来、これまでに3回開催しています。福島県に対し東京から応援の気持ち

を届けられるよう、一人でも多くの方に支援の輪が広がることを願い、銀座駅から福島県の魅力をお伝えしています。



福島産直市の様子

より地域に密着した活動に取り組んでいます。

私たちは東京メトロのサービスをより多くのお客様に知っていただくこと、交通事業者としての交通マナーの啓発を目的に、地域に密着した活動に取り組んでいます。



小学校訪問時の様子

後楽園駅務管区の特徴として、沿線に小学校が多いことが挙げられます。そこで、2012年度は地域の小学校を訪問し、「交通マナー」を

テーマに演劇やクイズを取り入れた小学生でも楽しく学べる構成の出張授業を行いました。小学生からは、交通マナー以外にも地震や異常時などについて質問を受けるなど、興味を持って取り組んでいただきました。また日常の取組みとして、バリアフリールートが分かりにくい駅において、手書きのご案内ポスターを作成するなどの工夫をしています。これらの活動を通じて沿線地域との距離が縮まり、東京メトロに親近感を持っていただけたと感じています。

Metro's Voice



鉄道本部
営業部 後楽園駅務管区

松田 勝美(左)
鴛田 純一(中)
宮下 政浩(右)

○メトロ文化財団での取組み

地下鉄博物館の運営



メトロ文化財団が運営する地下鉄博物館では、地下鉄が都市生活の中でどのような役割を担っているかなどを「みて、ふれて、動かして」学習するというコンセプトのもと、特に小中学生などの若い世代のお客様に理解していただけるような展示を行っています。日本で最初の地下鉄車両や運転シミュレ-

ーターなどを展示する常設展のほか、特別展やイベントも実施しています。

 <http://www.chikahaku.jp/>



地下鉄博物館

お客様への乗車マナーの啓発



お客様に地下鉄におけるマナーをご理解いただき、交通マナーの高揚を図るため、1974年9月からマナーポスターを東京メトロ各駅及び各車両に掲出しています。現在はメトロ文化財団が制作しており、2013年度は「マナーはココロ」を共通フ

レーズに、マナーにおける「思いやり」や「気づかい」を基本に、毎月交替りでマナーへのご理解とご協力を呼びかけています。

2013年度のマナーポスター



音楽の贈りものコンサートの開催



都内及び近郊の福祉施設、病院、特別支援学校などの施設に演奏者が出張する音楽会を主催し、音楽に触れる機会の少ない方々に生の演奏を楽しんでいただく「音楽の贈りものコンサート」を行っています。これまでに、2012年度の7回を含め

て計49回実施し、東京都交響楽団のメンバーなどの皆さんによる演奏を楽しんでいただきました。



音楽の贈りものコンサート

○国際交流・国際支援

事業者との交流・視察受入れ



世界各地の地下鉄事業者からの視察者の受入れや、国際協力機構(JICA)研修事業への協力を行い、積極的に国際社会への貢献に取り組んでいます。また、国際会議・展示会の場を通じて、東京メトロの都市交通鉄道システムの先進性のアピール

を図っています。

さらには、海外鉄道建設プロジェクト、国際協力機関への社員の派遣、日本コンサルタンツ株式会社への参画などを通じて、海外における地下鉄建設や運営技術への協力を行っています。

InnoTrans2012への出展



2012年9月にドイツ・ベルリンで開催された世界屈指の鉄道技術見本市「InnoTrans2012」に、日本の鉄道システムについて紹介するため、JR東日本と共同で出展しました。

出展ブースでは、2012年4月に運行を開始した銀座線1000系車両や地震対策をテーマとしたパネルを展示し、技術及び安

全方面における東京メトロの先進性をアピールしました。



InnoTrans2012の展示ブース

ハノイ市都市鉄道運営組織設立の支援



東京メトロがこれまで培ってきた地下鉄建設や都市鉄道運営のノウハウを活かすため、2013年2月、JICAが行う「ベトナム国ハノイ市都市鉄道規制機関強化及び運営組織設立支援プロジェクト」を受注しました。このプロジェクトは、ハノイ市の都市鉄道システムを構築するため、現地における都市鉄道の運営及び維持・管理を行う組織の設立などを支援するものです。

道整備事業支援プロジェクトチーム」を立ち上げたほか、3月には現地事務所を開設しました。

*ハノイ市都市鉄道整備事業については、p11「施策7 海外への展開」も併せてご参照ください。



現地事務所の開所式の様子

本業務を推進していくため、鉄道本部内に「ハノイ市都市鉄

社員とともに

○チャレンジングな企業風土づくり

チームメトロミーティング



経営層と社員が直接コミュニケーションを取り、意思疎通や相互理解を深めることを目的として、「チームメトロミーティング*」を実施しています。チームメトロミーティングでは、経営層が各職場を訪れ、日常業務における課題などについて、社員

と活発なディスカッションを行っています。2012年度は101回実施しました。

*2013年度より「タウンミーティング」から改称しました。



チームメトロミーティング

社内提案制度



お客様サービスや業務プロセスの改善などに関する「社内提案制度」を設けています。社員からの提案を実現することにより、企業価値の向上を図るとともに、一人ひとりの社員の意識を高めることを目的としています。

特に優れた提案に対して表彰を行っており、2012年度は、部長賞12件、特別賞6件を表彰しました。



社内提案制度表彰

企業価値向上活動表彰制度



事業の質を高める原動力である社員の創意工夫を活かし、自由闊達な議論を活性化させ、風通しの良い活力ある組織をつくるため、社員及びグループ会社社員を対象とした「企業価値向上活動表彰制度」を設けています。この制度は、安全推進、サービス向上、業務改善・収益性向上の3項目から構成され、2012年度はそれぞれの活動を発表する「安全推進発表会」「サービス

向上発表会」「業務改善・収益性向上発表会」にて合計33件の発表があり、表彰が行われました。



業務改善・収益性向上発表会

○働き方の見直しとワークライフバランスの推進

働き方の見直し



仕事と家庭の両立をはじめとして、社員がそれぞれのライフスタイルに合わせて無理なく、いきいきと働ける環境づくりを目指しています。業務の見直しにより仕事を効率化するほか、

本社では毎週水曜日をノー残業デーと設定し定時退社を促進するなど、ワークスタイルの改善を推進しています。

仕事と家庭の両立支援



次世代育成支援対策推進法(次世代法)に基づく行動計画の策定・実施、仕事と家庭の両立に向けた各種支援制度の導入及び強化を図るとともに、支援のためのハンドブック配布や研修などを通して仕事と家庭の両立について社員への啓発を行っています。2007年及び2010年には、これらの取組みが評価され、東京労働局長から次世代法に基づく認定を受けました。今後も引き続き、これら支援制度の利用促進に向けて取り組んでいきます。



次世代法に基づく認定マーク「くるみん」

▶主な支援制度

制度	内容
妊娠休暇制度	妊娠中の社員が、出産日または出産休暇開始日の前日まで取ることができる休暇です。
出産休暇制度	産前産後を通じて、14週まで(多胎妊娠の場合は22週まで)取ることができる休暇です。
育児休職制度	0歳～満3歳の子の育児をする社員は、育児休職を取得することができます。
子の看護休暇制度	0歳～中学校就学前までの子の育児をする社員が、子の看護のために取ることができる休暇です。
短時間勤務制度	0歳～小学校3年生までの子の育児をする社員は、1日または1週間の所定労働時間の一部を減じた短時間勤務を選択することができます。
育児介護等退職者再雇用制度	妊娠、出産、育児または介護による退職後、原則10年まで再雇用の機会があります。

○研修の充実による社員の能力向上

中長期的視点で、社員一人ひとりに研修効果を浸透させ、発揮させる必要性から、中期経営計画と対象期間を連動させた3年間の「中期研修基本計画」を策定しています。

2013年度に新たに策定した2015年度までの中期研修基本計画では、従来より引き続き安全意識の高揚、技術・技能の伝承、総合的な鉄道知識を持った社員の育成などを図るとともに、スピード感のある業務遂行ができる社員、チャレンジ精神を持った社員の育成なども図る研修を計画しています。

▶研修体系図

	管理職社員	監督職社員	一般社員	新入社員
階層別研修	昇進時研修			新入社員研修
	アドバンス研修	昇進時研修		新入社員 フォローアップ研修
目的別研修	基本セミナー			
	救命技能講習			
	バリアフリー基礎研修			
	部門間交流講座			
			鉄道総合技術 アカデミー	
外部機関 研修	ビジネススクール			
	交流研修会			
キャリア開発		キャリアアップセミナー		

○ダイバーシティに基づく職場づくり

社員一人ひとりがいきいきと働ける活気に満ちた職場づくりの土台は、「ダイバーシティ」であると東京メトログループは考えています。「ダイバーシティ」とは、性別や年齢、障がいの有無、働き方などの多様性を尊重し、個人の能力を引き出すとともに、企業としての総合力を高めていこうという考え方です。東京メトログループでは、この考え方をもとに人材の採用、活用を行っています。

▶就業人員

		男性	女性	合計
従業員数	現業	7,498名	169名	7,667名
	本社	883名	142名	1,025名
	合計	8,381名	311名	8,692名
平均年齢		37.8歳	30.8歳	37.6歳
平均勤続年数		17.4年	9.4年	17.1年

2013年3月31日現在

人権に関する啓発

社員一人ひとりが同和問題や民族、性別及び障がいなどの人権問題について正しい理解と認識を深めることを目的に「人権啓発推進委員会」を設置しているほか、新人研修などに人権教育を組み込み、人権擁護に関する意識啓発に継続的に取り組んでいます。

より女性が活躍できる場を

東京メトロでは、車掌、運転士、技術の現業部門への配属や、管理職への昇職など、女性が活躍する職場づくりを積極的に進めています。2012年度末現在、会社全体の女性雇用率はまだ高いとは言えませんが、女性が働きやすい職場環境の充実や人事

制度の活用により、その比率は年々高まっています。今後も引き続き、長期的な計画に基づき女性雇用率の向上を図るとともに魅力ある職場づくりに取り組んでいきます。

セクシャル・ハラスメント防止の取組み

職場などにおける性的いやがらせを防止するため、社内規程において社員への周知を図っているほか、社内に相談窓口を設置し、相談の受付から対策の検討に至る体制を整えています。

障がい者雇用の推進

障がい者の自立を支援するという企業の社会的責任を果たすため、障がい者の雇用の創出と機会の提供に持続的に取り組んでいます。2004年に設立された特例子会社※株式会社メトロフルールは、鉄道施設及び福利厚生施設における清掃業務と印刷業務、簡易作業業務などを行っています。2013年6月現在、東京メトロとメトロフルールを合わせた障がい者雇用

率は、法定雇用率の2.0%を上回っています。

※ 特例子会社：障がい者の雇用促進を目的として設立された子会社です。



福利厚生施設における清掃業務の様子

○安全で健康な作業環境づくり

労働災害の低減に向けて

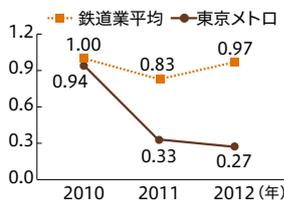


2012年の労働災害発生件数は36件でした。主に、つまづく、転倒する、挟まれるなどといった初歩的な原因によるものが引き続き発生しています。東京メトロでは、こうした災害を防ぐためには基本動作の励行などの取組みを確実に積み重ねていくことが大切と考え、安全衛生教育に取り組んでいます。

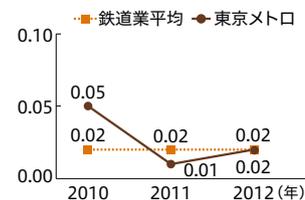
技術部門では、各職場において、KYT（危険予知トレーニング）活動やゼロ災運動、リスクアセスメントなどの取組みを通じて、社員の安全意識の高揚や職場における安全水準の向上に努めています。また、請負工事や委託作業における事故を未然に防止するため、地下鉄の特殊性を踏まえた安全教育を行っています。

一方で、駅係員や乗務員への暴力などといった第三者行為災害も近年増加傾向にあることから、お客様に対し暴力行為の防止を呼びかけるポスターを掲出するなど、鉄道業界全体で啓発活動に取り組んでいます。

▶ 災害発生率(過去3年間の度数率※1)



▶ 災害発生率(過去3年間の強度率※2)



※1 度数率：労働災害による死傷者数／延実労働時間数×1,000,000

※2 強度率：延労働損失日数／延実労働時間数×1,000

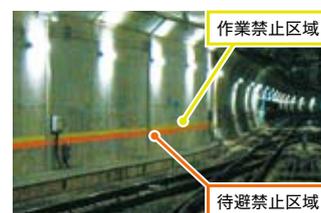
*一昨年度報告した上記グラフで2010年度の数値に誤りがありましたので修正しました。

地下鉄特有の労働環境ならではの取組み



トンネル内という地下鉄特有の作業環境の中で、列車通過時に待避をしなければならない区域を「待避禁止区域」、列車運行中に作業をしなければならない区域を「作業禁止区域」としてトンネ

ル内にラインを明示し、作業の安全性を確保しています。



待避・作業禁止区域

健康づくりにおける独自のプラン



「お客様の安全は社員の健康から」という考えのもと、社員が心身ともに健康で働ける職場づくりを進めており、健康支援センターにて、社員の自己管理支援の立場から健康管理意識の向上に取り組んでいます。2012年度は、がん、メタボリックシンドローム、たばこ、心の健康、歯の健康の5つを重点項目とし、心の健康に関しては「睡眠」に着目した衛生教育や歯みがき教育などを実施したほか、社内報での定期的な情報提供も行いました。

また、生活習慣病などの複合要因について情報を提供できる健康管理システムを活用し、社員の疾病予防と動力車操縦者（運転士）・運転関係係員の身体機能管理を中心とした健康支援に力を入れています。



産業医による健康支援

メンタルヘルスの保持・増進



メンタルヘルスについては、健康支援センターに専門の医師、臨床心理士を配置し治療体制を敷いています。また、総合生活相談室や健康保険組合の実施する保健事業において相談を受け付けており、心の病気の予防に努めています。

主体性を持った人財の育成で、東京メトロの成長につなげていきます。

Metro's Voice

研修センターの役割は、一人ひとりがさらなる安全とサービスを提供できる社員になれるようサポートすることです。その中で、私の担当している業務は、主に役職別に行う階層別研修のほか、研修を受ける社員が自主的に受講する目的別研修などを計画・実施することです。今期中期研修基本計画(2013年度～2015年度)では、中期経営計画を着実に実施するため、チャレンジ精神を持った社員の育成を目指しています。

私たちに求められているのは、安全意識の高揚や技

術・技能の伝承だけではありません。主体性と柔軟な発想を持ち、自ら課題を発見し解決する力も必要です。そのために、公開講座などの研修機会を増やして意欲ある社員に応えているほか、新たな施策や困難な課題に積極的に取り組む人財を育成するための研修も準備しています。自ら考え動く人財の育成を進めていくことにより、東京メトロの成長につなげていきます。



人事部 研修センター
竹村 久之

取引先とともに／投資家とともに

○取引先との取組み

資材調達における法令遵守

資材調達は、東京メトロの事業運営を支える上で非常に重要な役割を担っています。車両や機械設備、鉄道施設など、多岐にわたる資産を継続的に維持するため、良質な資材を適切な時期に、適正な価格で最良の取引先から購入することに努めています。

▶ 資材調達の流れ



工事における安全推進

東京メトロと取引先が一体となって安全性の向上を図り、工事における災害や事故を未然に防止するため、さまざまな安全推進活動を行っています。

具体的には、ヒューマンエラーによる災害や事故の排除に向けて、自社だけでなくグループ会社・取引先からもヒヤリ・ハッ

東京メトログループコンプライアンス行動基準において、取引先と対等な立場で公正な取引を行うことを定め、法令遵守を徹底しているほか、市場の動向や需要・在庫状況などの諸条件を十分に考慮し、鉄道統括部を中心に、安全な資材の安定的な調達を行っています。

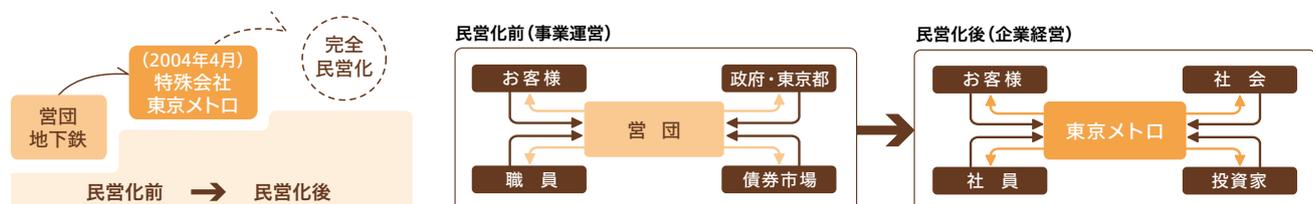
ト情報を収集し活用を図っています。また、地下鉄の建設工事などを担当する改良建設部では「ISO品質・環境フォーラム」を開催し、グループ会社も含めた社員及び工事取引先が参加して安全意識の徹底を図りました。

○投資家との取組み

完全民営化に向けて

特殊会社「東京地下鉄株式会社」は、帝都高速度交通営団（営団地下鉄）を前身として、2004年4月1日に誕生しました。2002年に公布・施行された「東京地下鉄株式会社法」では、「国と東京都は、特殊法人等整理合理化計画の趣旨を踏まえ、でき

▶ 完全民営化のプロセス



IR体制の確立に向けて

投資家の皆様に向けた財務状況の開示などについては、現在、金融商品取引法で求められている有価証券報告書などに加え、決算情報などをWEBサイトで開示しています。今後は、情報開示の方法や姿勢についてもさらに検討を行い、より積極的なIR^{※3}体制を構築していきます。

その第一歩として、決算公表時期の早期化を進めており、今後も一つひとつ改善を重ねることによって、迅速かつ適正な情報開示に努めていきます。

※3 IR：投資家向け活動（Investor Relations）

環境

- [特集2] 長期環境戦略「みんなでECO.」
- 環境マネジメント
- 環境目標と実績
- 事業活動における環境負荷
- 東京メトロ自らのエコ化
 - 地球温暖化防止
 - 廃棄物の削減・資源消費の削減
 - 環境負荷低減に向けた新技術の導入
 - 騒音・振動の低減
- 東京メトロを使ってエコ
- 沿線地域とエコ

東京メトログループ 環境基本方針

- ① 私たちは、エネルギー効率の高い交通手段である地下鉄の利便性の向上と利用促進を通じて、東京の環境改善に貢献します。
- ② 私たちは、エネルギーの効率的利用を心がけ、地球温暖化防止に努めます。
- ③ 私たちは、環境に優しい物品を積極的に使用し、資源消費や廃棄物の削減に努めます。
- ④ 私たちは、騒音や振動などの環境負荷の低減を図り、地域社会との調和を目指します。
- ⑤ 私たちは、環境に関する法規制を遵守し、環境汚染の予防に努めます。

MESSAGE

「みんなでECO.」のテーマに沿って環境保全に取り組んでいます

交通機関の中でもとりわけ環境に与える影響が少ない、というのが鉄道の特長です。東京メトロのお客様1人を1km運ぶときに排出するCO₂は2011年度に16.7gとなり、一般的な鉄道の値である21gを下回っていますが、これは多くのお客様に東京メトロをご利用いただいたことに加え、環境負荷を減らすための施策が計画どおりに進んだ結果と考えております。

これに甘んじることなく、環境保全のための取組みはこれからも継続していかなければなりません。そこで私たちは、2020年度までを対象期間とする東京メトログループ長期環境戦略「みんなでECO.」を新たに策定いたしました。「みんなでECO.」では、3つのテーマと数値目標を掲げており、2013年度以降の環境マネジメントはこれらのテーマに沿いながら、数値目標を達成できるよう進めていくこととなります。

ご乗車いただくたびに、地球にやさしい東京メトロを実感していただきたい。「みんなでECO.」というキーワードを通じて、環境に対する取組みを発信していきたいと考えております。



代表取締役
副社長
村山 寛司



長期環境戦略 みんな^でECO.

～ お客様や沿線地域とともに目指す、2020年度に向けた環境への取組み～

東京メトログループは、首都東京の都市機能を支える鉄道事業者として、2020年度に向けて、長期的かつ戦略的に、お客様や沿線地域とともに東京の環境負荷低減につながるさまざまな取組みを実施していくための長期環境戦略「みんな^でECO.」を新たに策定しました。「みんな^でECO.」は、「東京メトロ自らのエコ化」「東京メトロを使ってエコ」「沿線地域とエコ」の3つのテーマに基づき、積極的な環境保全活動を展開するものです。自社による環境負荷低減の施策を図るとともに、より安全で利便性の高い鉄道サービスを提供し、多くのお客様に地下鉄をご利用いただくことで環境負荷の低減に寄与するほか、沿線地域とともに環境保全活動を活性化し、魅力と活力あふれる東京の実現に貢献していきます。

▶ 東京メトログループ長期環境戦略「みんな^でECO.」取組みイメージ

2020年度に目指す姿

首都東京の都市機能を支える事業展開を通じ、
東京の環境負荷の低減と、魅力と活力あふれる東京の実現に貢献



長期環境戦略の策定について

長期的視点に立って環境への取組みを方向づける。そのような目的で、東京メトロとして初めて策定したのが東京メトログループ長期環境戦略「みんな^でECO.」です。

「みんな^でECO.」を構成する3つのテーマのうち、これまで力を入れてきたものが「東京メトロ自らのエコ化」です。今回はこれに加えて「東京メトロを使ってエコ」と「沿線地域とエコ」というテーマを設けました。

これは、省エネ対策などにより東京メトロ自身がエコ化することはもちろん、エコな東京メトロをより多くのお客様にご利用いただくことでさらなるエコを実現すること、加えて、沿線の皆様とともに東京をエコにしていくこと、という狙いを込めたものです。

名前のとおり、「みんな^で」で「ECO.」をつくり上げていくために、今後もさまざまな施策を展開してまいります。



総務部長
長谷部 昭二

みんな^①でE C O. ^③つのテーマ

2020年度までの目標を設定

「安全で質の高い鉄道サービスの提供」を着実に推進する一方で、省エネルギー施策に積極的に取り組むことにより、2020年度の鉄道事業における総エネルギー使用量を2009年度実績より増加させない

- 「東京メトロを使ってエコ」における利便性向上の施策や、近年の気候変動により、何も対策を講じなければ、エネルギー使用量はより増加していくことが想定されます。
- そこで、「東京メトロ自らのエコ化」で掲げる積極的な省エネルギー施策に取り組むことで、2009年度実績(998万GJ)より増加させないよう努めます。

東京メトロ

東京メトロ自らのエコ化

自社による環境負荷を低減するための主な施策

- 地球温暖化防止
 - 鉄道事業の省エネ化
 - 関連事業の省エネ化
 - 再生可能エネルギーの活用
- 廃棄物の削減、資源消費の削減
- 騒音・振動の低減
- 環境汚染の予防

* 詳細については、p43～47をご参照ください。

東京メトロ × お客様

東京メトロを使ってエコ

自らの環境負荷低減に並行して、東京メトログループ中期経営計画「東京メトロプラン2015」で掲げる「安全で質の高い鉄道サービスの提供」を着実に推進していきます。これにより、地下鉄の利便性向上を図り、より多くのお客様に安心してご利用いただくことで、環境負荷を可能な限り低減していきます。

より多くのお客様にご利用いただくことで環境負荷を低減するための主な施策

- 公共交通の利用促進
 - 円滑な移動の実現、バリアフリー設備整備の推進
 - 環境負荷の少ない地下鉄の利用促進
 - 情報発信ツールを活用した適時適切な情報の提供

* 詳細については、p22～24、p48をご参照ください。

▶ 情報発信ツールによる情報提供



▶ 駅施設のバリアフリー化推進



TOPIC

東西線浦安駅 環境配慮型駅へのリニューアル

「東京メトロ自らのエコ化」を推進するための取組みの一つとして、東京メトロは東西線浦安駅の環境配慮型駅へのリニューアルを進めています。2013年3月に、太陽光発電システムや壁面緑化、膜屋根の導入が完了し、今後はLED照明の導入を予定しています。



LED照明



壁面緑化

東京メトログループ長期環境戦略「みんなでECO.」では、

「東京メトロ自らのエコ化」「東京メトロを使ってエコ」「沿線地域とエコ」の3つのテーマを掲げ、積極的な環境保全活動を展開していきます。

エネルギー消費が少ない車両や機器の導入、再生可能エネルギーの活用による地球温暖化防止、リサイクル・リユースや資源の効率的な利用による廃棄物削減、振動・騒音の低減などの取組みをこれまで以上に積極的に推進し、事業活動における環境負荷を可能な限り低減していきます。

▶ 環境配慮型車両の導入



▶ 駅サインシステムのLED化



▶ 東西線ソーラー発電所計画の展開



東京メトロ × 沿線地域

沿線地域とエコ

「東京とともに成長する」との観点から、沿線地域と連携した環境保全活動を推進していくことで、東京に集う人々のいきいきとした毎日に貢献していきます。

沿線地域とともに環境保全活動を活性化するための主な施策

● 地域連携による環境保全

- 沿線地域と連携した環境保全活動の実施
- 沿線地域の環境緩和、生物多様性の保全

* 詳細については、p49をご参照ください。

▶ 地域清掃活動



▶ 「海の森」プロジェクトへの参加



○ 中期環境目標(2013年度～2015年度)の主な目標

2013年度～2015年度の中期環境目標として、長期環境戦略の考え方を踏まえ、以下のとおり設定します。

なお、数値目標については、毎年度各実績値をモニタリングしながら3か年で活動結果を評価していく予定です。

3つのテーマ	実施項目	目標
東京メトロ自らのエコ化	車両走行キロ当たり電車用電力使用量の低減	2015年度に2009年度比で 1%低減
	廃棄物のリサイクル推進	一般廃棄物・産業廃棄物(建設副産物を除く)のリサイクル率 90%以上達成
	建設副産物のリサイクル推進	建設発生土、アスファルト・コンクリート塊、コンクリート塊のリサイクル率 100%達成
東京メトロを使ってエコ	円滑な移動の実現/環境負荷の少ない地下鉄の利用促進/情報発信ツールを活用した適時適切な情報の提供	
沿線地域とエコ	沿線地域と連携した環境保全活動の実施/沿線地域の環境緩和/生物多様性の保全	

* 詳細については、p40をご参照ください。

環境マネジメント

○環境マネジメントシステム

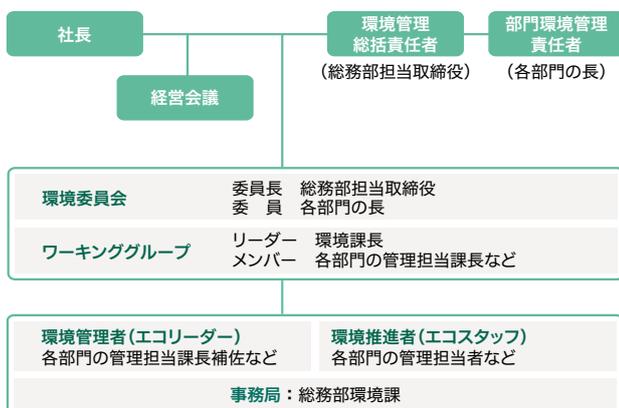
環境マネジメント推進体制



東京メトログループでは、地球環境問題を経営課題の一つとして捉え、経営方針に「地球環境の保全に積極的に取り組む」ことを明示しています。また、地球環境の保全に対する基本的な考え方をまとめた「東京メトログループ環境基本方針*1」を制定し、グループ全体で積極的な環境保全に取り組んでいます。

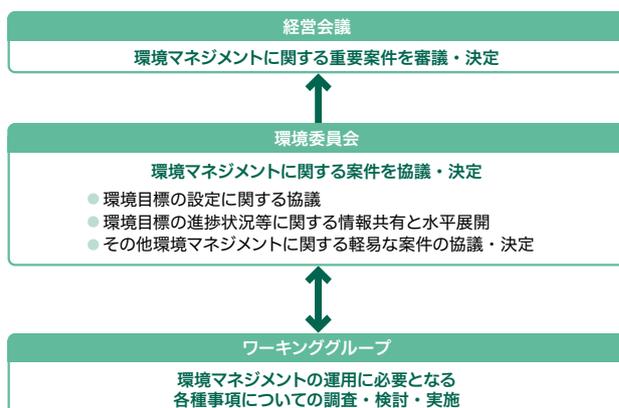
また、東京メトロでは、環境保全活動を全社的に推進するた

▶環境マネジメント推進体制



め、総務部担当取締役を環境管理総括責任者に、各部門の長を部門環境管理責任者に選任するとともに、環境マネジメントに関する案件を協議・決定する「環境委員会」を設置しています。なお、環境マネジメントに関する重要案件に関しては、社長の諮問機関である経営会議において審議しています。

*1 東京メトログループ 環境基本方針については、p33をご参照ください。



環境マネジメントシステムの運用

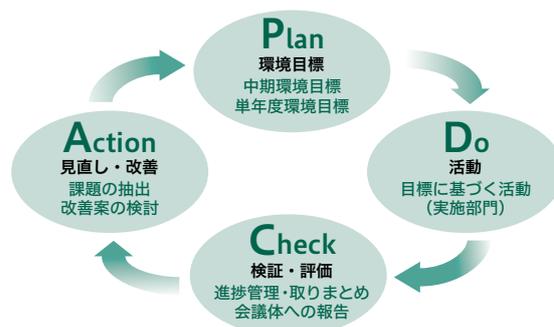


環境マネジメントシステムは、「環境マネジメント推進体制」のもと、PDCAサイクルに沿って運用しています。環境基本方針や長期環境戦略「みんなでECO。」に基づき、環境委員会にて環境目標を設定し(Plan)、目標の達成に向けて実施項目別に当該部門で活動し(Do)、活動の進捗状況を「環境目標管理シート」にて定期的に検証・評価し、結果を環境委員会にて報告しています(Check)。そして、必要により見直しを行い(Action)、環境保全活動を継続的に改善しています。

また、改良建設部においては、駅などの改良工事における環境・品質活動を通じて、さらなる環境意識の向上と情報共有化に取り組んでいます。2012年度は「ISO品質・環境フォーラ

ム」などの報告会に加え、社員及び改良工事関係者236名に対して環境意識診断を実施しました。

▶環境マネジメント推進体制におけるPDCAサイクル



グループ各社での環境マネジメント



東京メトログループ各社で環境マネジメントシステムを運用しており、「省エネ活動の推進」「改正省エネ法等の法規制への適切な対応」「紙使用量の削減」「紙コップの削減」「廃棄物管理の推進」「環境教育の実施」の計6項目をグループ共通の環境目標に設定し、環境保全活動に取り組んでいます。

また、グループ各社間での情報共有や連携の強化、環境マネジメントに関するレベルアップのために、グループ環境委員会を定期的に行い、グループ全体で環境マネジメントの定着に向け積極的に取り組んでいます。

○環境関連法規制の遵守

省エネルギー法への対応



鉄道事業については、2007年度から特定輸送事業者として、エネルギー消費低減のための中長期計画書と定期報告書を関東運輸局に提出しています。また、鉄道事業を除いた事業全体につ

いても、2010年施行の改正省エネルギー法に基づき、東京メトロ及び対象となる一部グループ会社において報告を取りまとめ、中長期計画書と定期報告書を関東経済産業局に提出しています。

東京都環境確保条例への対応



2009年の条例改正に伴い新たに創設された「地球温暖化対策報告書制度」の報告対象に、東京メトロが所有する中小規模事業所22物件が該当することから、各事業所のエネルギー使用量及び省エネルギー対策を取りまとめ、東京都に提出しています。

また、大規模事業所を対象とした「温室効果ガス排出総量削減義務と排出量取引制度」については、株式会社地下鉄ビルディングが該当しており、温室効果ガス削減に向けた施策に取り組んでいます。

建設リサイクル法への対応



駅などの改良工事で発生する建設副産物については、分別・再資源化が義務づけられています。2012年度における同法の対象工事については、リサイクルを進めています。*2詳細については、p45「建設副産物のリサイクル」をご参照ください。

アスベストの適正処理



過去に製造された一部車両の断熱材に微量に含まれるアスベストは、飛散の可能性がないことが確認されています。なお、車両を廃棄するときには、石綿障害予防規則などに基づき、飛

散防止処置として密閉空間で隔離処理し、アスベスト含有品を撤廃した上で解体処理を行っています。

PCB廃棄物の厳正管理・適正処理



PCB^{*}は人体に悪影響があることから、PCBを使用したコンデンサや安定器など約7万台の使用を禁止し、廃棄物として厳正に保管しています。また、PCB特別措置法に基づいて必要な毎年度の届け出を実施し、可能な限り早期の処理を目指しています。

2012年度は、指定処理工場にて、PCBを使用したコンデンサ587基の処理を完了したほか、保管品については状況確認と分別を実施し、厳正管理が継続できていることを確認しています。

* PCB：ポリ塩化ビフェニル (Polychlorinated Biphenyls)

フロン類の回収



駅構内及び車両用冷房装置で使用している冷媒については、オゾン層保護法に規定される施設などの指定フロンから代替フロンへ更新しています。2012年度は、駅施設などの冷房

装置107台、車両冷房装置96台（総計203台）の冷房装置を更新したほか、これに伴い廃棄された冷房装置から回収したフロン類は、フロン回収・破壊法に基づき、適正に処理しました。

○環境教育による啓発



より良い環境保全活動に取り組むためには、その活動主体である社員一人ひとりの意識向上が欠かせません。各部門の環境管理者・環境推進者、新任の管理職や新入



エコリーダー・エコスタッフ研修の様子

社員、グループ会社社員を対象に、さまざまな機会でも多くの社員へ環境教育を実施し、環境保全に関する意識の浸透を図っています。2012年度は、環境管理者・環境推進者を対象とした「エコリーダー・エコスタッフ研修」をはじめ、階層別研修や経営層向け講演会、グループ会社社員に対する社会環境報告

書の報告会などで計558名に環境教育を実施しました。

▶環境教育の主な実施状況(2012年度)

開催月	講座名	受講者数	対象者
2012年5月	エコリーダー・エコスタッフ研修	125名	各部門の環境管理者(エコリーダー)、環境推進者(エコスタッフ)
2012年6月	鉄道総合技術アカデミー「企業活動における環境保全」	24名	営業部・運転部・車両部・工務部・改良建設部・電気部の社員
2012年7月	改良建設部ISO品質・環境フォーラム2012	134名	改良建設部及び工務部の社員、グループ会社社員及び改良工事関係者
2012年11月～12月	社会環境報告書2012報告会(グループ会社)	141名	東京メトログループ各社の環境担当者など
2012年12月	経営層向け環境講演会	41名	全役員及び各部門の長、グループ各社等の社長

環境目標と実績

○ 中期環境目標(2010年度～2012年度)に対する2012年度実績及び3か年の総括



東京メトログループでは、2010年度から2012年度までの3か年で取り組む中期環境目標を設定し、環境問題に対応した6つの取り組みテーマごとに計画的に活動を進めてきました。

中期環境目標に対する2012年度及び3か年の実績は下表のとおりであり、概ね目標を達成することができました。

重点活動

- ① 環境配慮型車両の導入等によりCO₂削減を図り、地球温暖化防止に積極的に取り組むとともに、環境負荷の少ない地下鉄の利用促進を図ります。
- ② 東京メトロの環境保全活動を社内外に発信する環境コミュニケーション活動を推進します。
- ③ 環境マネジメントシステムの東京メトログループ全体での運用・定着を図ります。

▶ 2012年度 環境目標と実績

進捗状況：★★ は目標を大きく達成、★★★ は達成、★ は未達成

中期環境目標における実施項目	進捗状況	中期環境目標に対する2010～2012年度の3か年実績	2012年度の実績及び主要実施項目
地球温暖化防止			
① 環境配慮型車両の導入等の施策の実施による鉄道事業のCO ₂ 排出量の削減	★★★	活動の実施によるCO ₂ 削減量 11,139t* →2009年度比2.0%削減	●環境配慮型車両の導入：新造車両2編成20両を導入、既存車両10編成76両の制御装置を更新。うち7編成54両には永久磁石同期モータ(PMSM)を導入
② 環境配慮型車両等の導入による電車で電力の削減	★★★	環境配慮型車両等の導入により削減した電車で電力 1,922万kWh	●環境に配慮した列車運行の実施：運転士養成時に経済運転に関する教育を実施 ●環境配慮型駅設備の導入：6駅の駅照明をLED化 ●環境配慮型工場設備等の導入：コージェネレーション設備を車両基地5箇所にて運用、建屋内の空調を改善する送風システムを設置
③ 列車運行の環境効率性の向上(車両走行キロ当たり電車で電力使用量の低減) 数値目標：車両走行キロ当たり電車で電力使用量を2012年度に1990年度比で10%低減	★★★	車両走行キロ当たり電車で電力使用量 1.99kWh/C・km →1990年度比で12.7%低減となり数値目標達成	●受変電・送電効率の向上：5電気室に高効率変圧器を導入 ●自然エネルギーの活用：妙典駅に太陽光発電システム、浦安駅に太陽光発電システム及び膜屋根を導入 ●省エネ活動の推進及び改正省エネ法等の法規制への適切な対応◆：グループ全体で省エネ活動を実施、省エネ法及び東京都環境確保条例の改正に合わせ各種報告を提出
④ 旅客輸送の環境効率性の向上(ひと1人を1km運ぶためのCO ₂ 排出量の低減)	★★★	ひと1人を1km運ぶためのCO ₂ 排出量 16.7g-CO₂/人・km →1990年度比で2.9%低減	●環境負荷の少ない地下鉄の利用促進：各種イベントを通じて、お客様に環境にやさしい地下鉄の普及啓発を推進 ●低公害車の導入：低排出ガス車を7台導入(導入率94.3%)
廃棄物の削減			
廃棄物の削減及びリサイクル率の向上	★★	廃棄物総排出量 66,889t (2011年度：92,108t) リサイクル率 86.0% →2011年度比5.8ポイント減 リサイクル量 57,532t (2011年度：84,574t)	●駅におけるリサイクルの推進：使用済み乗車券・磁気定期券などカード類の100%リサイクルを達成 ●車両におけるリサイクルの推進：車両廃車時のアルミ車体リサイクル、車体のリユースを実施 ●電気設備・機器におけるリサイクルの推進：駅・トンネル用蛍光灯の100%リサイクルを達成 ●建設工事におけるリサイクルの推進：建設発生土、アスファルト・コンクリート塊、コンクリート塊のリサイクル100%を達成、建設泥土は99%のリサイクルを達成 ●事務所等におけるリサイクルの推進◆：グループ全体で廃棄物の分別収集及びリサイクルの実施
環境にやさしい物品の使用・資源消費の削減			
グリーン購入の推進(実施率97.5%以上の維持)	★★★	実施率 99.9%	●グリーン購入の推進：実施率99.9%を達成
紙使用量の削減(2009年度比3%削減)	★	2011年度実績比 17.8%増	●紙使用量の削減◆：資料作成増などにより、グループ全体で2011年度比17.8%増
水資源の効率的な使用の実施	★★	環境目標による再利用・節水等量 計 約97,800m³ (2011年度：約97,500m ³)	●駅・工場等で水資源を効率的に使用：車両自動洗浄機における再利用水の活用は、設備不具合のため使用率62.4%。トンネル内湧水は約94,000m ³ を渋谷川に放流
騒音・振動の低減			
騒音・振動対策の実施による車両の乗り心地の向上及び沿線環境の改善	★★★	●車両における騒音・振動の低減：車両走行状態監視装置を各路線で運用したほか、摩擦調整材噴射装置の実用化、低騒音型コンプレッサの導入、電動発電機の静止型インバータへの更新(SIV化)などの施策を実施 ●軌道における騒音・振動の低減：防振まくらぎを約1,075m敷設 ●建設工事における騒音・振動の低減：低騒音・低振動型建設機械を運用	
環境汚染の予防			
有害物質の厳正管理・適正処理の徹底	★★★	●PCB廃棄物の適正処理・厳正管理：早期処理可能なコンデンサ587基の処理を完了。未処理分については、厳正に保管し厳正管理を継続 ●VOCの削減：橋りょう及び駅構内塗装工事において、低VOC仕様の塗料を採用 ●新冷媒化の推進：駅冷房及び職場空調機器、車両冷房装置計203台の更新時に冷媒を代替フロンに更新	
環境意識の啓発			
社員一人ひとりの環境意識の向上	★★★	●環境教育の実施◆：エコリーダー・エコスタッフ研修、階層別研修など、グループ全体で計558名に環境教育を実施	
環境コミュニケーション活動の推進	★★★	●環境コミュニケーション活動の推進：「社会環境報告書2012」を10月に発行したほか、「海の森」苗木植樹ボランティア・苗木づくりなど社員参加型の環境保全活動を実施	
グループ全体での環境マネジメントシステムの推進	★★★	●環境マネジメントシステムの推進：グループ各社で共通目標に基づきマネジメントを運用し、進捗状況を「グループ環境委員会」にて情報共有	

*各活動の計画削減量の合計(計算値) ◆マークの目標については、東京メトログループ各社においても共通目標を設定しています。

◎中期環境目標(2013年度～2015年度)の策定



東京メトログループ長期環境戦略「みんなでECO。」を踏まえ、2013年度から2015年度までの3か年で取り組む中期環境目標については、下表のとおり策定しました。「みんなでECO。」において掲げた3つのテーマに基づき、実施項目・目標・取組

みなどを設定し計画的に活動を進めていきます。

東京メトログループはこれからも、環境目標の達成に向けた活動に取り組み、地球環境の保全に貢献していきます。

▶中期環境目標(2013年度～2015年度)

実施項目	目標
車両走行キロ当たり電車用電力使用量の低減	2015年度に2009年度比で 1%低減
廃棄物のリサイクル推進	一般廃棄物・産業廃棄物(建設副産物を除く)のリサイクル率 90%以上達成
建設副産物のリサイクル推進	建設発生土、アスファルト・コンクリート塊、コンクリート塊のリサイクル率 100%達成
グリーン購入の推進	実施率 97.5%以上 の維持
紙使用量の削減	2015年度のコピー用紙使用量を2010年度～2012年度平均から 3%削減

▶中期環境目標(2013年度～2015年度)の主な取組み

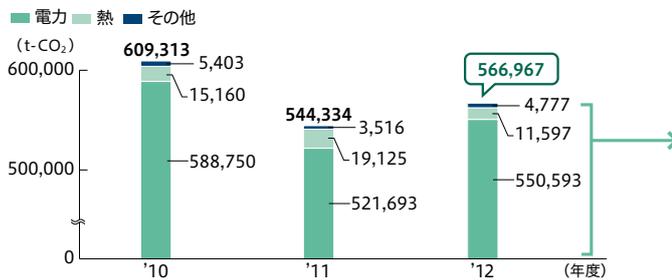
「みんなでECO。」 3つのテーマ	実施項目	主な取組み
東京メトロ 自らのエコ化	地球温暖化防止	
	鉄道事業の省エネ化	<ul style="list-style-type: none"> ●環境配慮型車両の導入：銀座線や千代田線に新造車両を導入するほか、丸ノ内線や半蔵門線での車両更新を実施(銀座線・千代田線新造車両、丸ノ内線更新車両に永久磁石同期モータ(PMSM)を導入) ●駅構内照明や車内照明、駅サインシステムのLED化：車両車内や駅構内にLED照明を順次導入するほか、各駅のサインシステムや駅出入口シンボルマーク(ハートM)についてもLED内照式のものに順次更新
	関連事業の省エネ化	●広告用看板のLED化：広告用看板をLED内照式のものに順次更新
	事務オフィスの省エネ化	●省エネ活動の推進◆：照明機器や空調の適正管理などの省エネ活動を継続
	再生可能エネルギーの活用	●太陽光発電システムの導入：東西線西葛西駅～西船橋駅間の地上駅全駅(8駅)に太陽光発電システムを導入する「東西線ソーラー発電所計画」を推進
	廃棄物の削減・資源消費の削減	
	環境にやさしい物品の使用	●グリーン購入の推進：事務用品などの購入時に環境にやさしい物品を購入
	資源の効率的な使用	<ul style="list-style-type: none"> ●コピー用紙の使用量削減：紙資源の効率的な使用による紙使用量の削減 ●車両自動洗浄機での再利用水の活用：検車区・工場の車両自動洗浄機において、再利用水を活用
	リサイクル、リユースの推進	<ul style="list-style-type: none"> ●廃棄物管理の推進◆：事務所ゴミの分別収集徹底、リサイクルの促進を実施 ●建設副産物のリサイクル：建設工事に伴い発生する建設発生土、アスファルト・コンクリート塊、建設泥土のリサイクルを実施
	騒音・振動の低減	
	騒音・振動の低減	●防振まくらぎの敷設やロングレール化の推進などを継続
	環境汚染の予防	
	環境汚染の予防	●PCB廃棄物の適正処理や車両アスベストの除去などを継続
東京メトロを 使ってエコ	公共交通の利用促進	
	円滑な移動の実現	●エレベーターやエスカレーター、多機能トイレ整備により駅施設のバリアフリー化を推進するほか、ICカード需要の拡大に伴いPASMO専用改札機を導入
	環境負荷の少ない地下鉄の利用促進	●沿線ウォーキング・スタンプラリーなど、沿線の自然や街並みを体験できるイベントを実施
	情報発信ツールを活用した 適時適切な情報の提供	●情報発信ツールの活用により、駅や車内において適時適切な情報を提供するほか、自動旅客案内装置の整備推進、駅構内無線LANを活用した情報配信サービスを実施
沿線地域とエコ	地域連携による環境保全	
	沿線地域と連携した環境保全活動の実施/ 沿線地域の環境緩和/生物多様性の保全	●沿線の皆様とのコミュニケーションを通じて、沿線地域の環境負荷低減に向けた取組みなどを推進
3つのテーマ共通	環境関連法規制の遵守	
	環境関連法規制の遵守◆	●省エネ法や東京都環境確保条例などの環境関連法規制に適切に対応
	環境意識の啓発	
	環境教育の実施◆	●社員への環境教育を継続
	環境保全活動に関する情報発信	●「みんなでECO。」による取組みのPRや社会環境報告書の発行などにより、環境保全活動に関する情報を発信

◆マークの目標については、東京メトログループ各社においても共通目標を設定しています。

CO₂排出状況

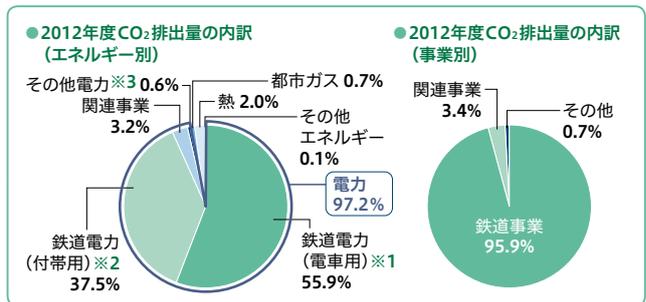
エネルギーの使用に伴うCO₂排出量は、下図のとおりです。電力の使用による排出が全体の約97%を占めており、電力のうち約96%が鉄道事業によるものです。

CO₂排出量の推移



* 前年度報告した「CO₂排出量の推移」で、2011年度の数値に誤りがありましたので修正しました。

2012年度は、電力需給が落ち着きを取り戻し、運行に支障をきたすほどの節電対策が回避されたことから、CO₂排出量は約567,000tとなり、2011年度に比べ約4%増加しました。



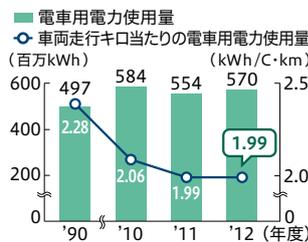
※ 1 鉄道電力 (電車用)：列車運行用 ※ 2 鉄道電力 (付帯用)：駅などの照明、信号、通信、バリアフリー施設、空調などの電気設備用 ※ 3 その他電力：東京メトロの関連事業施設、本社、研修センター、福利厚生施設などの建物用

列車運行の環境効率性

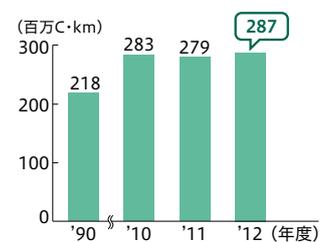
2012年度の「車両走行キロ当たりの電車用電力使用量」は、環境配慮型車両の導入の効果に加え、節電対策として車内空調の使用の見直し、車内照明の一部消灯を継続した結果、基準年の1990年度に比べ約13%の低減となりました。

なお、2010年度からの3か年累計では1,922万kWhの電車用電力を削減し、中期環境目標にて設定した目標値を上回る低減を達成しました。

車両走行キロ当たりの電力使用量



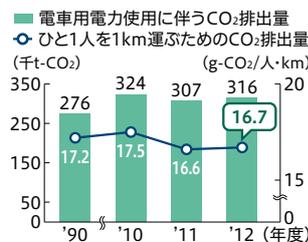
車両走行キロ



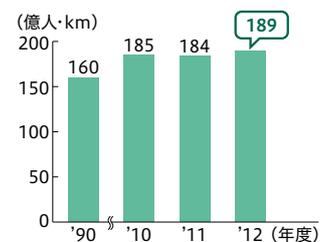
旅客輸送の環境効率性

2012年度の「ひと1人を1km運ぶためのCO₂排出量」は、電車用電力使用量及び延人キロがともに前年度より増えたことから16.7g-CO₂/人・kmとなり、前年度より微増となりました。

ひと1人を1km運ぶためのCO₂排出量



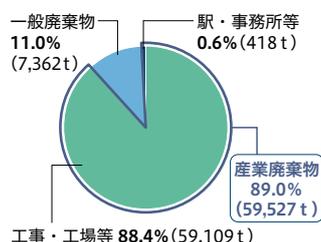
延人キロ (輸送人キロ)



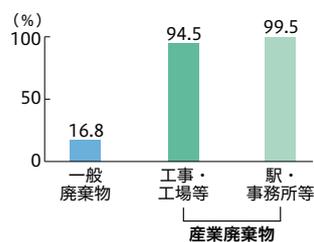
廃棄物排出・リサイクル状況

東京メトロから排出される廃棄物は、主に駅や事務所から排出されるものと、工事で排出されるものとで構成されています。このうち、駅の大規模改良などの工事や工場などから出る産業廃棄物が全体の約88%を占めています。

廃棄物総排出量の内訳(2012年度)

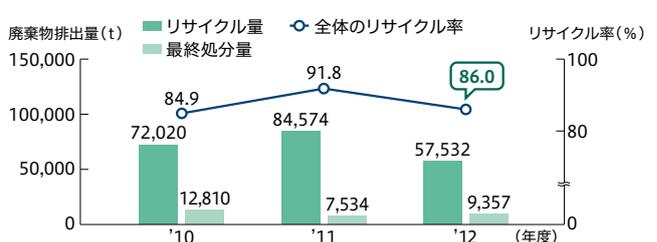


内訳別リサイクル率(2012年度)



2012年度は、総排出量が約66,900tとなりました。全体の廃棄物排出量、特にリサイクル率の高い建設副産物が前年度から大幅減となったために、全体のリサイクル率は86%となりました。

廃棄物排出量とリサイクル率

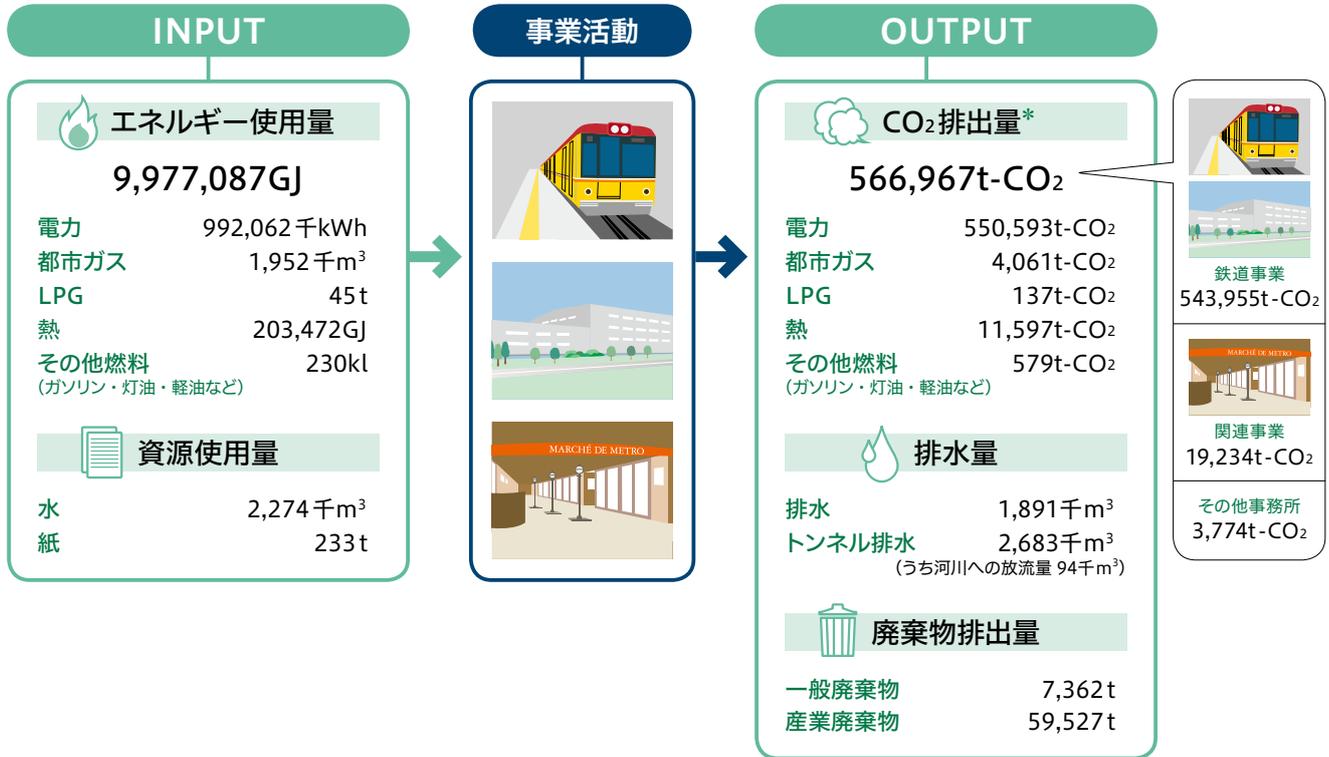


事業活動における環境負荷

事業活動に伴い消費するエネルギーや水などの資源をインプット、事業活動に伴って排出されるCO₂や廃棄物などをアウトプットとして定量的に把握し、環境保全活動を改善するための指標としています。

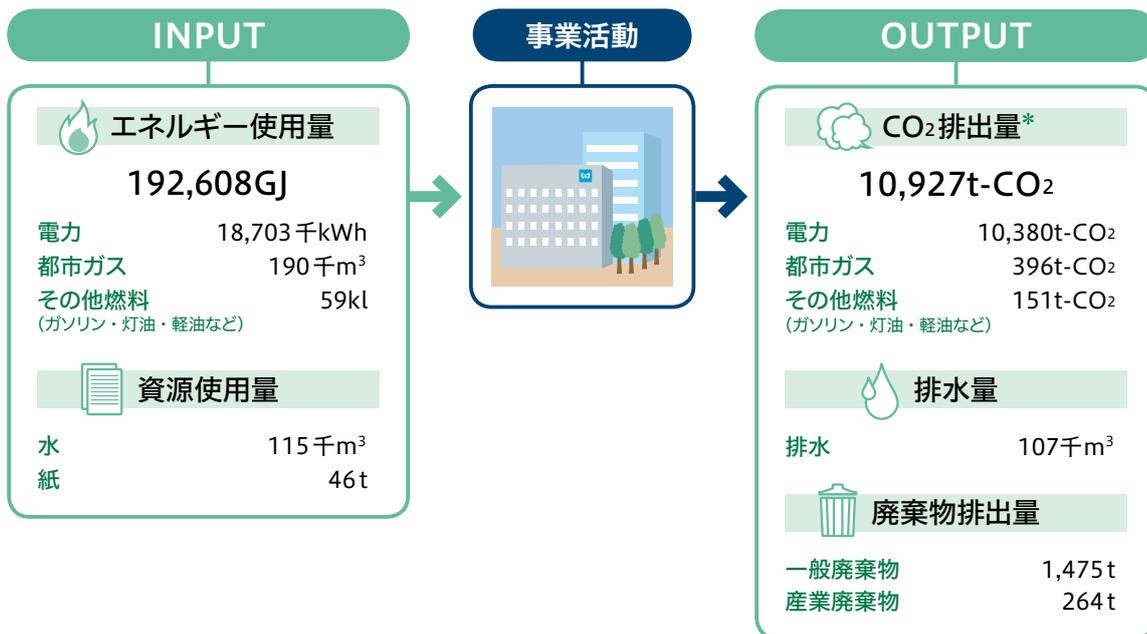
東京メトロのインプット・アウトプット

●対象範囲：東京メトロ単体の鉄道・駅及び関連事業施設、事務所 ●対象期間：2012年4月1日～2013年3月31日



東京メトログループ(連結子会社)^{※4}のインプット・アウトプット

●対象範囲：東京メトログループ各社の施設及び事務所 ●対象期間：2012年4月1日～2013年3月31日



* CO₂ 排出量については、CO₂ 排出係数として、0.555kg-CO₂/kWhを用いて算出しました。

※4 東京メトログループ(連結子会社)：(株)メトロセルビス、(株)メトロコマース、メトロ車両(株)、(株)メトロレールファシリティーズ、メトロ開発(株)、(株)地下鉄メンテナンス、(株)地下鉄ビルディング、(株)メトロフードサービス、(株)メトロプロパティーズ、(株)メトロアドエージェンシー、(株)メトロフルール 計11社

○車両における省エネルギー対策

省エネルギー車両の導入(1971年～1990年)

従来の電車のスピード制御は、不要な電力や運動エネルギーを抵抗器で熱エネルギーとして放出していました。その後、無駄な熱エネルギーを削減するため、電流をオン・オフすることでモータの電圧を連続的に制御する「チョッパ制御装置」を開発しました。また、ブレーキをかけた際に車両のモータを発電機として用い、発電された回生電力を架線に戻して走行中の他の電車で消費する「電力回生ブレーキ」を導入しました。

さらに、車体については、軽量化のためアルミニウム合金製の車体を採用しました。これらを導入した千代田線6000系車両が、1971年に日本初の「省エネルギー車両」として運行を開始しました。



千代田線6000系車両

環境配慮型車両へ(1991年～現在)

さらなる省エネルギー化と高性能化のため「VVVFインバータ制御装置」を導入し、1991年の南北線開業時に9000系車両に搭載しました。これは、直流を三相交流に変換して、交流モータを制御するもので、それまでのチョッパ制御装置に比べ電気の効率的な利用が可能となりました。これ以後導入した車両は全て、VVVFインバータ制御装置を搭載した「環境配慮型車両」です。

年以降、東西線05系車両において、アルミニウム合金が二層に重なっているオールダブルスキン構造を採用し、これにより遮音性、断熱性を高め、車体強度を向上させ、安全性を高めています。また、車体に使用されるアルミ合金の単一合金化を進め、リサイクル性の向上を図っています。



南北線9000系車両

また、アルミニウム合金製の車体を継承しており、現在は全ての車両がアルミニウム合金製の車体になっています。2004

永久磁石同期モータ(PMSM)

2010年度から千代田線16000系と銀座線1000系、車両改良工事を行った丸ノ内線02系において永久磁石同期モータ(PMSM)を採用しています。回転子に永久磁石を採用し、外側の電磁石と引き合って回転するためエネルギー使用効率の向上が図られています。また、発熱が抑えられることからモータ

の密閉構造化が可能となり、低騒音化やメンテナンスの軽減につながります。



永久磁石同期モータ(PMSM)

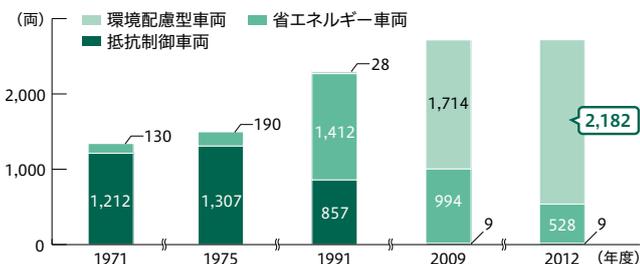
省エネルギーをリードする車両

東京メトロでは、前身である営団地下鉄の時代から、車両の省エネルギー化に積極的に取り組み、時代に合わせて、エネルギー効率に優れた車両を開発導入することで省エネルギー化を追求してきました。この結果、2013年3月末日現在、1971年以降の省エネルギーに配慮した車両の導入率は99.7%(2,719両中2,710両)、そのうちVVVFインバータ制御装置を搭載し

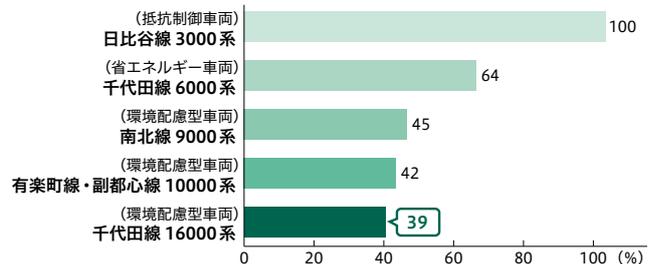
た環境配慮型車両は80.3%(2,719両中2,182両)となっています。

車両の走行用の消費電力量を比較すると、従来車である抵抗制御車両の3000系を100とした場合、省エネルギー車両の先駆けとなった6000系は64、環境配慮型車両である16000系は39となり、大幅な省エネルギー化が図られています。

▶省エネルギーに配慮した車両の推移



▶車両の走行用消費電力量の比較



○ 駅設備における省エネルギー対策

東京メトロでは、地下鉄という事業特性上、エスカレーターや冷房、照明など、多くの電気設備が必要となります。これらの設備で使用する電気エネルギーの削減を図るため、環境に配慮したさまざまな設備を導入しています。



氷蓄熱空調システム

夜間に製氷し、昼間にその冷熱を冷房などに利用するシステムを14の駅で採用しています。これにより、1日の電力消費のピークとなる昼間の電力負荷を低減しています。また、冷房用冷凍機の更新時にも、エネルギー効率の高い機器を導入しています。



氷蓄熱槽



チラー(冷凍機)

① 自動運転装置付エスカレーター

お客様のご利用が一定時間ない場合に、運転速度を微速または自動停止に切り替えるエスカレーターを採用しています。



自動運転装置付エスカレーター

② サインシステムなどのLED化

各駅の案内看板、運賃表、駅名看板などのサインシステムや駅出入口のシンボルマーク(ハートM)、広告看板について、LED内照式のものに順次更新して消費電力の削減を図っています。



(上)LEDを用いたサインシステム
(下)LEDを用いた駅出入口シンボルマーク

③ 照明のLED化

2011年度から、従来型の蛍光灯並みの明るさを発揮し、約40%の消費電力削減を見込む不燃性のLED照明を駅構内に導入しています。今後も、駅改良工事やトイレ改装工事などに合わせ順次導入を進めていきます。



LEDを用いた駅構内照明

④ 太陽光発電システム

地上駅のホーム屋根上に太陽光発電パネルを設置し、発電した電力をエレベーターや照明などの駅設備で使用しています。発電した電力量はホームの待合室などに設置した液晶ディスプレイで、リアルタイムに確認できます。



屋根上の太陽光発電パネル

2013年9月現在、太陽光発電システムは千代田線・東西線の7駅に導入されています。特に東西線では、「東西線ソーラー発電所計画」として地上駅(計8駅)に順次導入を進めており、東西線地上駅8駅での合算最大出力は約1MW(メガワット)となり、メガソーラー規模の発電能力を有することとなります。



ホーム待合室内のディスプレイ

⑤ 膜屋根(自然採光)

東西線南行徳駅及び浦安駅のホームに、自然光の透過性の高い膜屋根を導入しています。自然光を採り入れ、センサーでホームの明るさを検知し、きめ細かな照明操作を行っています。



膜屋根

○ 廃棄物の削減・資源消費の削減

グリーン購入の推進



事務用品をはじめとする物品の購入にあたり、グリーン購入を実施する判断基準を定めた「グリーン購入要領」を制定し、環境に配慮した物品を積極的に使用しています。また、紙類や文具類、OA機器など、特に購入頻度の高い11分野65品目については、重点的にグリーン購入を徹底しており、実施率

97.5%以上を目標に設定しています。

2012年度の実施率は99.9%となり、2011年度に引き続き目標を達成しました。



グリーン購入要領と購入品

車両基地での水資源の有効利用



車両基地では、車両の検査のために機器の洗浄などで多くの水を使用しています。排水は、水質を改善した上で下水に放流していますが、下水に放流するだけではなく、車両自動洗浄機による定期的な車体外観清掃や、定期検査時の台車洗浄装置などで再利用水として活用しています。車両に使用しているアルミニウムはデリケートな素材のため、イオン交換樹脂を使用した再生水装置を導入して水を再生しています。

2012年度は、車両基地全体で3,801m³を再利用水としてリ

サイクルし、車両自動洗浄機などで使用した6,093m³の水のうち約62%を再利用水で賄いました。



排水除害設備



車両自動洗浄機

紙使用量の削減



2012年度の紙の使用量は、グループ全体で280tでした。社会的な両面・集約印刷の実施など、効率的な紙使用の徹底に努めていますが、業務量の増加などにより、2011年度比で17.8%増となり、前年度比1%（3か年で2009年度比3%）の削減

目標は未達成となりました。

2013年度以降は、社内情報ネットワークの活用や各職場での効率的な紙使用を徹底し、さらなる紙使用量の削減を図ります。

車両の再利用とリサイクル性の向上



車両更新に伴い、各路線で活躍した旧型車両の再利用及びリサイクルを図っています。2012年度は、千代田線で活躍した6000系車両6編成60両をインドネシアの鉄道会社・KRLジャバタバックに譲渡したほか、資源の有効利用を図るため、2編成14両の車体をリサイクルしました。

また、新造車両導入時は、車体に使われるアルミニウム合金

の種類を全て統一したほか、座席のクッション材をリサイクル可能なポリエステル繊維製に更新するなど、リサイクルしやすい素材の導入に努めています。



インドネシアで活躍する05系車両

建設副産物のリサイクル



駅などの改良工事で発生した建設副産物は、さまざまな用途に再利用及び再生利用を図っています。建設発生土は、主に港湾施設や採石場跡の埋立て工事などで再利用を図っています。アスファルト・コンクリート塊、コンクリート塊は、再資源化施設に搬入し、道路復旧工事などの再生資材として活用しています。また、建設混合廃棄物は、分別収集を徹底して減量化を図っています。建設発生土、アスファルト・コンクリート塊、コンクリート塊は、2012年度もリサイクル率100%を達成しています。



建設発生土の再利用（採石場跡への埋立て）



駅で排出される廃棄物のリサイクル



お客様にご使用いただいた乗車券は、駅改札で回収後に100%リサイクルしています。乗車券には、普通乗車券や回数券などの紙製のもの、磁気定期券などのプラスチック製のカード類があり、紙製の乗車券はトイレ用紙、プラスチック製のカード類は固形燃料にリサイクルしています。また、2007年のICカード(PASMO)導入以降、お客様にICカードをご利用いただくことで乗車券の発行枚数の削減も実現しています。

駅で発生するゴミの回収については、「紙くずなど」「新聞・雑誌」「びん・かん・ペットボトル」の分別回収ボックスを設置し、分別収集を推進しています。分別回収ボックスは、防犯上の観点から中身が見える透明なものを採用しており、設置場所も各駅の改札口付近にしています。さらに、投入口には使用済みの乗車券を再利用したリサイクルボードを使用しています。

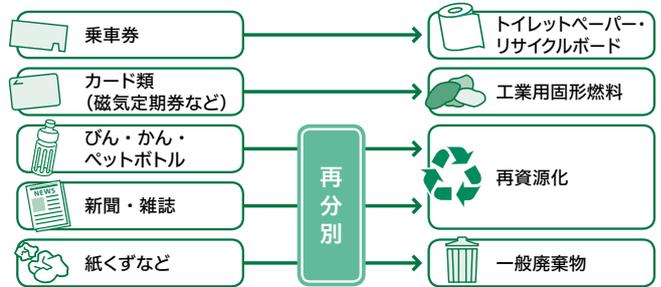


乗車券をリサイクルしてできたトイレ用紙



投入口にリサイクルボードを使用した透明な分別回収ボックス

▶ 駅で排出される廃棄物のリサイクルフロー



環境負荷低減に向けた新技術の導入

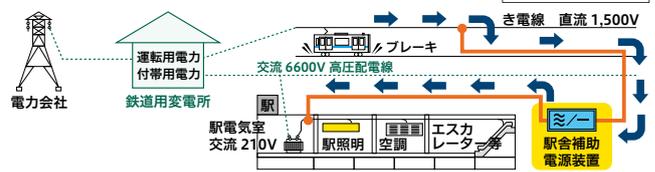
駅舎補助電源装置を使用した省エネ施策の研究



電車がブレーキをかけたときに発生する回生電力は、走行中の他の車両の力行(加速)に活用することで省エネルギー化が図られていますが、近くに力行する車両がない場合などに活用できないケースがあります。そこで、直流である回生電力を交流に変換し付帯用電力として活用する駅舎補助電源装置を用い、駅施設(照明や空調、エスカレーターなど)への活用を目指しています。2012年8月から12月に、西船橋変電所で実証実験を行ったところ、1日当たり一般家庭54軒分の使用量に

あたる540kWhの消費電力削減効果が得られました。設置スペースが約15m²とコンパクトであることも大きな特長で、今後、導入に向けさらに検討を進める予定です。

▶ 駅舎補助電源装置のイメージ図



補助電源装置へのSiC半導体素子の採用



2013年6月に導入した銀座線1000系第2編成から、車内空調装置や照明などに使われる電力を供給する補助電源装置に、世界で初めてSiC(シリコンカーバイド)半導体素子を採用しました。今日、世界で幅広く使われている電力用半導体素子はSi(シリコン)を素材としたものが主流です。東京メトロでは、半導体の大幅な性能向上を図るため、低抵抗、高温での動作が

可能、熱伝導度が高いなどの特長を持つSiCを素材とすることで、装置の大幅な小型・軽量化や、電力ロス低減による省エネルギー化、低騒音化などを実現しました。



SiC半導体素子を採用した補助電源装置

LED照明の導入により、省エネルギーと快適さを両立しています。

東京メトロでは2011年度から、駅構内の照明のLED化を進めています。LED照明への交換は、従来の蛍光灯並みの明るさを維持しながら、消費電力の約40%程度の削減が可能となるほか、長寿命でもあり交換周期が約3倍となるため、廃棄物の削減にもつながり、環境負荷低減に貢献でき



LED照明を導入した場所に貼付したロゴステッカー

きるものと考えています。また、社会での環境や省エネルギーへの意識の高まりや、東日本大震災以降の節電の動きもあり、LED照明は注目を集めていることから、お客様が見た目で分かりやすいよう、LED照明を導入した場所にはロゴステッカーを貼ることでお知らせしています。

今後も、駅改良工事や更新に合わせてLED照明を順次導入していき、消費電力を抑えながらお客様に快適にご利用いただけるよう努めていきます。

Metro's Voice



鉄道本部 電気部 電力課 日誌 徹

○騒音・振動の低減

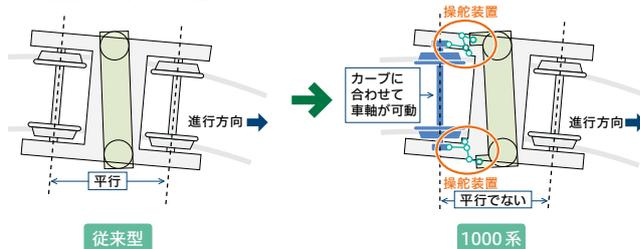
操舵台車の導入



車両走行安全性のさらなる向上を図るため、銀座線1000系車両に操舵台車を導入しました。操舵台車は自動車がカーブでハンドルを切るように、曲線を通過するときに車軸が自動的に舵を切ってスムーズに走行できる仕組みになっています。通常台車は、車軸が平行に配置されており、曲線を通過するときに、車輪とレールの摩擦により振動や騒音が発生しますが、舵を切れる操舵台車では通常の台車よりも曲線をスムーズに走行できるようになりました。その結果、走行安全性が向上し、振動や騒音も併せて抑えることができました。特にカーブの多

い地下鉄では、走行安全性の向上、騒音の低減に大きな効果が得られ、乗り心地の改善にも寄与しています。

▶操舵台車のイメージ図



車両用低騒音型コンプレッサーの導入



コンプレッサー（空気圧縮機）で圧縮された空気はブレーキ装置の作動や車両の扉の開閉などに使用されています。コンプレッサーの稼働時に発生する騒音を低減するため、低騒音型の

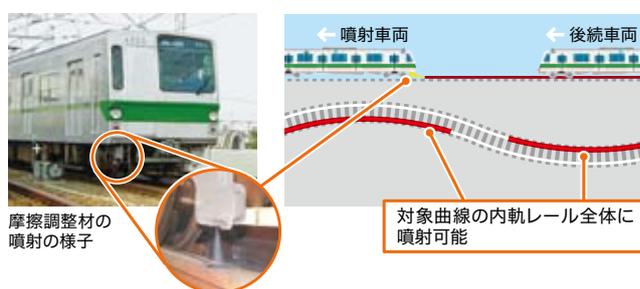
コンプレッサーの導入を進めており、2012年度は新たに導入した千代田線16000系車両2編成に計6台を導入しました。

摩擦調整材噴射装置の導入



カーブでのレールと車輪の接触による騒音や摩耗の発生などを低減するために、列車の運行状態に合わせて摩擦調整材をレールに噴射し、車輪とレールの摩擦状態をコントロールする車上装置を実用化し、活用しています。

▶摩擦調整材の噴射イメージ図



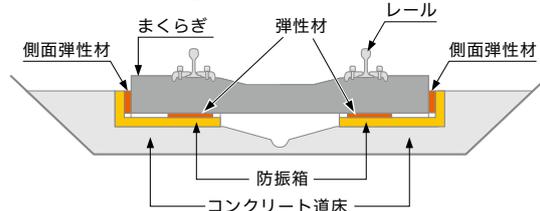
防振まくらぎの敷設



防振まくらぎとは、まくらぎとコンクリート道床の間にゴム製の弾性材を入れたものです。弾性材によって、列車走行時に発生する振動が周囲に伝わるのを軽減しています。

2012年度は、有楽町線・副都心線など計5路線、約1,075mの敷設工事を実施しました。

▶防振まくらぎの一般断面図



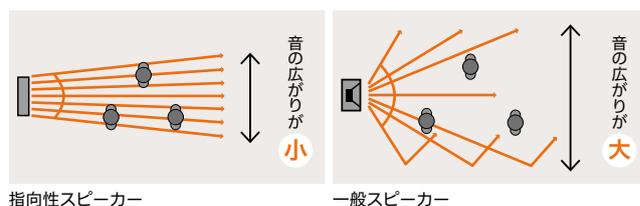
地上駅ホームへの指向性スピーカーの導入



一部の地上駅ホームにおいて案内放送による騒音を低減するため、音の伝わる範囲を限定できる指向性スピーカーを導入しています。

これにより、スピーカーの向いた方向だけに音波が発せられ、近隣への音の拡散を低減することができるとともに、隣り合うホームの案内放送との混同を防ぐ効果もあります。

▶指向性スピーカーの仕組み



東京メトロを使ってエコ

環境負荷の少ない地下鉄の利用促進

交通ICパーク&ライドサービスの展開



2012年10月に、タイムズ24株式会社と共同で、東京メトロ沿線で初めての「交通ICパーク&ライドサービス」を開始しました。

このサービスは、土・日・祝日にタイムズ中野区役所駐車場を利用し、交通ICカードを用いて東西線中野駅・JR中央線中野駅を利用していただくと、カード内に記録された降車履歴

によって駐車場の駐車料金が自動で優待料金となるものです。利用の際に、事前登録や乗車利用の証明など人を介する手続きが一切必要なく、どなたでも優待を受けることができます。

このサービスの導入により、お客様への利便性向上が図られ、駐車場及び鉄道の有効利用を促進するほか、都市部への自動車の流入抑制による環境負荷低減が期待できます。

交通ICパーク&ライドサービスの利用手順

- [1] タイムズ中野区役所駐車場で入庫時に駐車券を取り、駐車します。 [2] 交通ICカードを用いて中野駅を利用。
 [3] ① 出口精算機に駐車券を入れます。 ② 交通ICカードを降車履歴確認用リーダーにタッチします。 ③ 中野駅の利用日と駐車した日が同じであり、交通ICカードに中野駅での降車履歴があれば駐車料金が優待料金へ自動的に変更されます。 ④ 表示金額を交通ICカードやクレジットカード、現金で精算して出庫します。



自然や街並みを体験できるイベントの開催



鉄道が環境にやさしい交通手段であるということを知っていただき、より多くのお客様にご利用いただけるよう、自然や街並みを体験できる各種のイベントを開催しています。特に「東京まちさんぽ」は、東京メトロ沿線の特色あるエリアを歩きながら、

沿線の魅力を知っていただくウォーキングイベントで、年4回程度開催し、毎回多くの方にご参加いただいています。2012年度は、東京まちさんぽや東京メトロ線内スタンプラリーなどのイベントに、合計で約87,000名の方にご参加いただきました。

東京の都市機能を支える低環境負荷の輸送機関

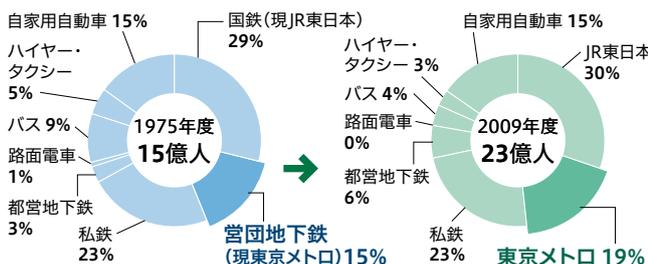


東京メトロでは、より便利に、より多くのお客様にご利用いただけるよう、前身である営団地下鉄の時代から、路線ネットワークの充実と輸送力の増強に努めてきました。1975年に6路線、総営業キロ123.9kmだったネットワークは、2013年3月末日現在、9路線、195.1kmとなりました。年間15億人だった輸送人員数は23億人に増え、都区部の輸送人員の19%（2009年度推計）を東京メトロが担っています。

これらネットワークの充実と輸送力増強への取組みを行うと同時に、東京メトロでは、少ないエネルギーで多くのお客様を

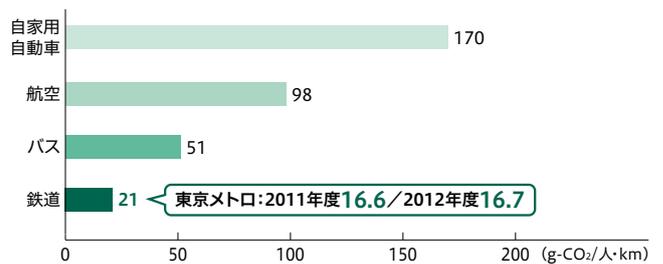
運べるエネルギー効率の良い輸送機関であるという鉄道の長所を活かし、東京のCO₂排出の抑制に貢献しています。単位輸送量当たりCO₂排出量（ひと1人を1km運ぶ場合に排出するCO₂の量）は、一般的に自家用自動車の170に対し鉄道は21であると言われています。これに対し、東京メトロの2012年度の単位輸送量当たりCO₂排出量は16.7という結果になりました。これは、お客様にもご協力いただいている東日本大震災以降の節電対策に加え、環境配慮型車両や省エネルギー設備の導入が計画通りに進んだことによるものと考えています。

東京都都区部の旅客輸送機関別輸送人員の推移



*「平成21年度版 都市交通年報」より作成

旅客輸送機関別 単位輸送量当たりCO₂排出量(2011年度)



*国土交通省「運輸部門における二酸化炭素排出量」をもとに作成

沿線地域とエコ

○沿線地域の環境緩和

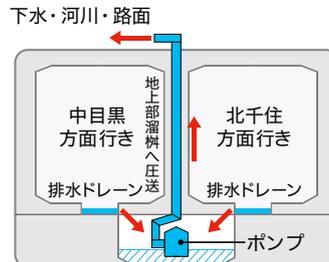
トンネル内湧水の活用



東京都からの要請を受けて、日比谷線恵比寿駅付近の地下鉄トンネル内に湧き出る地下水を、渋谷川まで導水の上放流をしています。この取組みにより、渋谷川の水量確保と水質改善がなされ、周辺地域におけるうるおいのある都市環境の再生が図られます。

2012年度は、日比谷線の恵比寿ポンプ室から渋谷川に、約94,000m³を放流しました。

▶トンネル内湧水の放流イメージ図



海の森プロジェクトへの参加



東京メトログループでは、東京都が主催する「海の森」プロジェクトに参加しています。この活動により、森がCO₂を吸収して地球温暖化を防止することや、海から都心に向かう「風の道」をつくることでヒートアイランド現象を抑止することを目指しています。

2012年度は、10月に東京メトログループ社員とその家族78名が苗木の植樹活動に参加したほか、2つの事業所で植樹用の苗木づくりに取り組みました。



植樹活動の様子



苗木づくりの様子

駅の緑化



東西線浦安駅では、環境配慮型駅へのリニューアル工事に合わせ、駅前広場に面する駅の正面口の一部を壁面緑化しました。

2階には常緑の低木、ホーム階にはつる植物による緑の壁をそれぞれ設けており、壁面を緑で覆うことで表面温度が下がるほか、周辺環境への熱の照り返しを防止し、近隣の環境・景観

保全に貢献しています。

また、雨水を利用した自動灌水装置を導入しており、これを用いて緑化した壁面への水やりを行っています。



壁面緑化された浦安駅

銀座線1000系車両が、2013年度ブルーリボン賞を受賞しました。

2012年4月に運行開始した銀座線1000系車両が、鉄道友の会が選定する2013年ブルーリボン賞を受賞しました。ブルーリボン賞は同会により1958年に制定され、毎年1回、前年中に営業運転を開始した車両の中から優秀と認めた車両に贈られるもので、地下鉄車両が受賞したのは今回が初めてです。



レモンイエローにラッピングされた1000系車両

銀座線1000系車両の特長として、操舵台車を採用したことで走行性能・快適

性が向上したほか、省エネルギー性を向上させるため効率の高い駆動モータやLED照明などを搭載し、最先端の技術を詰め込むことに心血を注ぎました。その一方、外観は開業当時の旧1000形車両を彷彿とさせ、なつかしさを感じさせるレトロ調なデザインとし、レモンイエローのラッピングで仕上げるなど、温かみを感じられる独自性の高い車両を実現しました。

今後も銀座線1000系車両を順次追加導入し、2016年度までに全ての銀座線車両を置き換える予定です。1000系車両が営業線を彩ることで、銀座線のイメージアップにつながればと期待しています。

Metro's Voice



鉄道本部
車両部 設計課
中村 大樹

第三者意見

東京地下鉄株式会社の「社会環境報告書 2013」を拝読させていただき、報告書に対する第三者としての意見を述べさせていただきます。

中期経営計画「東京メトロプラン2015」を公表され、安心・成長・挑戦という3つのキーワードと7つの重点施策を掲げられました。また、長期環境戦略「みんなでECO。」で2020年度に目指す姿を描かれています。極めて妥当、チャレンジングと評価します。

しかしながら、これらを策定された後、2020年東京オリンピック・パラリンピックが確定し、取り巻く環境が激変しました。対応については既に指示を出されているとお聞きし、トップコミットメントでも言及されています。この際、全社を挙げ、特に若手を結集し、時には外部の知恵も取り入れ、2030年あたりを念頭に置いた2020年プランを早急に策定されることを期待します。現在30歳の社員は2030年に47歳であり、若手の結集こそ成功のキーと考えます。それには2020年に実現していることを盛り込み、バック・キャストで具体策につなげていくことが望ましいと考えます。

僭越ながら、考えられる候補には以下のようなことがあると思われま

- 2020年に提供する世界最先端の安心(=安全+サービス)なメトロ及び関連サービス。
- 諸外国語をマスターした大量の従業員。そのためにも諸外国の地下鉄組織などとの職員交換留学制度の創設なども考えられる。
- 男女構成比率の抜本的改善。そのための多様性方針(含む、外国人採用方針)とロードマップの作成。女性の言語能力が高いので大量採用は上記にも有益。
- 遅くとも2020年には女性(社外)取締役の存在。
- 早い時期に代表的な国際行動原則などへのコミットメント。等々。

もちろん、多くが「東京メトロプラン2015」に入っていますが、抜本的な大改訂への期待です。これらは、企業体質を徹底的に強化し、長期的成功とグローバルに打って出る

ベースを作り上げることにつながる千載一遇のチャンスと考えます。

ところで、2013年は報告や開示制度で世界的に大きな動きがありました。GRIという世界的なCSR報告ガイドラインを策定する団体が第4版(G4)を5月に発行し、IIRC(国際統合報告協議会)が4月に統合報告のドラフトを公表し12月には初のフレームワークを発行する予定です。欧州委員会は非財務情報開示義務強化指令案を4月に出しています。これらに共通することは、長期的成功、長期的視点、そのための企業にとってのマテリアル(重要)事項についての経営の判断と開示です。上記欧州指令案には従業員500名超の企業についての多様性方針の策定と開示義務も規定されています。また、同委員会は2012年、上場企業約5,000社に対し非常勤取締役での異性(女性)の任命義務付け指令案も提案しています。すなわち、期待する2020年プランはこうした大きな世界の流れに沿ったものであるべきと考えます。

安全・環境への取組みは計画済みのもの、ヒアリングでお聞きした策定中・実験中のものなどを含め万遍なくすばらしいです。蛇足ながら、未発見リスクは常にありますので不断の努力継続維持が必須です。システムは手を入れないと崩壊することは多々の先例が語るとおりです。最後に報告はWEBサイトとの併用をしておられ、社会の大きな流れに沿ったもので評価しますが、不断の工夫が必要ということをお記しておきます。

NPO法人サステナビリティ日本フォーラム
代表理事

後藤 敏彦



NPO法人社会的責任投資フォーラム理事・最高顧問、グローバル・コンバクト・ジャパンネットワーク理事、地球システム・倫理学会常任理事、環境経営学会会長、環境コミュニケーション大賞審査委員など。東京大学法学部卒。

○ 第三者意見を受けて

後藤様には、昨年度に引き続き第三者意見として貴重なご意見を賜りました。この場をお借りして厚く御礼申し上げます。この社会環境報告書 2013では、特集1において中期経営計画「東京メトロプラン2015」を、特集2において長期環境戦略「みんなでECO。」をそれぞれ取り上げましたが、後藤様からは一定の評価をいただいた一方、2020年プランとして、

今後長期的視野に基づき施策を実現する上で大変示唆に富むご意見を頂戴いたしました。このご意見を踏まえ、来年度以降の社会環境活動を推進することで、首都東京の都市機能を支える公共交通機関としての社会的使命を果たす所存でございます。



常務取締役

村尾 公一

東京地下鉄株式会社

○ 本報告書に関するお問合せ先

東京地下鉄株式会社 総務部
〒110-8614 東京都台東区東上野三丁目19番6号

○ お客様ご案内窓口

東京メトロお客様センター

 0120-104106

* 音声ガイダンスに従って、お問合せの内容に当てはまる番号を選択してください。

- WEB <http://www.tokyometro.jp/support/>
- 郵便の宛先 〒110-8614 東京メトロお客様センター
- 営業時間 9:00 ~ 20:00 年中無休

○ 東京メトロの企業情報につきましてはホームページをご覧ください。

<http://www.tokyometro.jp>



みんなECO. 東京をつなぐ、未来をつなぐ
地球にやさしいメトロが走る。



環境にやさしい植物油インキで
印刷しています。



ユニバーサルデザイン(UD)の
考えに基づいた
見やすいデザインの文字を
採用しています。



色覚の個人差を問わず
出来るだけ多くの方に見やすい
ユニバーサルデザインにしています。