



東京メトロ

# 社会環境報告書 2014

Tokyo Metro Social and Environmental Report 2014



# 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]**
- 7 ～2020年東京オリンピック・パラリンピックに向けて～  
「東京メトロ“魅力発信”プロジェクト」
- 11 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～」進捗報告
- 14 東京メトロのコーポレート・ガバナンス

## 17 安心=安全+サービス

- 18 たゆみなき「安全」の追求
- 19 日常の安全に向けた取組み
- 20 危機管理に向けた取組み
- 21 お客様視点に立った「サービス」の提供

## 27 社会

- 28 東京・地域とともに走る東京メトロ
- 31 社員とともに走る東京メトロ
- 34 取引先とともに／投資家とともに

## 35 環境

- 36 長期環境戦略  
「みんなでECO。」進捗報告
- 37 環境目標と実績
- 39 東京メトロ自らのエコ化
- 45 東京メトロを使ってエコ
- 46 沿線地域とエコ
- 47 環境マネジメント
- 49 事業活動における環境負荷

- 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とするものです。

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、「東京メトロ“魅力発信”プロジェクト」を取り上げ、安全性やサービス水準をこれまで以上に向上させるとともに、より楽しくご利用いただくことを目指した施策をご紹介しています。

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G4(2013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を中心に、経営計画及び活動報告・データにおいて、グループ会社の活動を含めて報告しています。
- **対象期間**  
2013年4月～2014年3月(ただし、継続的な取組みや重要な事項については、2014年度及び2012年度以前の情報を含めています)
- **報告書発行：2014年11月**  
(前回発行：2013年11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、諸条件の変化によって、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活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・バリアフリーを推進し、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。

グループ理念

経営方針

社員行動指針

経営  
ビジョン

私たちの決意  
たゆみなき「安全」の追求

私たちの決意  
お客様視点に立った  
質の高い「サービス」の提供

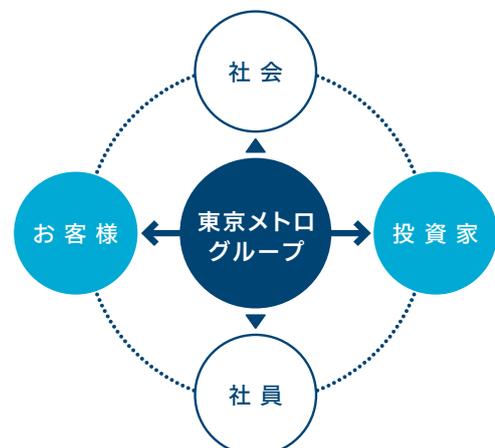
経営戦略

経営計画

中期経営計画  
(3 年)

## 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成しよう。
- 自由な議論とチームワークを大切に、オープンで生き活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 3,553億円(2013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 9,158名(就業人員)  
(2014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務・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  
(オフィビルなどの運営管理)
- 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 (2013年度)

### ▶ 経営成績

(単位: 億円)

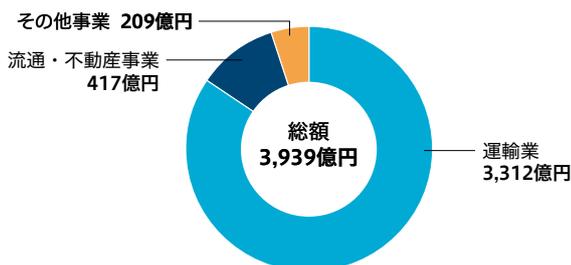
	2012年度	2013年度
営業収益	3,822(3,436)	3,939(3,553)
営業利益	881(827)	1,003(938)
経常利益	733(688)	865(814)
当期純利益	452(430)	516(493)

\* 表内の左側は連結数値、( )は単体数値

### ▶ 運輸成績

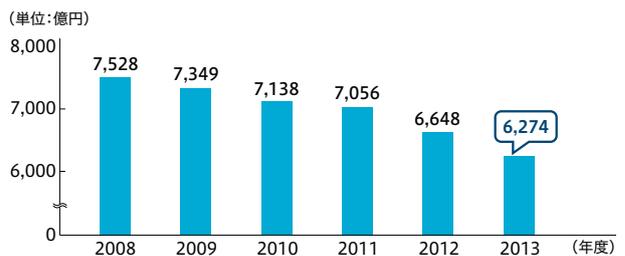


### ▶ セグメント別営業収益(連結・2013年度)



\* 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



## 営業状況 (2013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 2,705 両
- 輸送人員数 1日平均 673 万人

### ■ 関連事業

鉄道事業とのシナジー効果の発揮を基本に、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」「Echika fit」「Metro pia」、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「中づりポスター」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。



○ Top Commitment トップコミットメント

新たな10年に向かって  
「安心」をお届けすることで  
企業価値の向上を目指します。



東京地下鉄株式会社  
代表取締役社長

奥 義光

## 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グループ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673万人のお客様にご利用いただいております。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。

2014年4月1日、東京メトロは創立10周年を迎えました。これまでの10年について皆様へ感謝し、新たな10年に向かってお客様を安全に確実に目的地へお届けすることはもちろん、駅商業施設等の展開など、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。

## 「安心」「成長」「挑戦」の取り組みを通じて、 グループ理念の実現を目指します

2014年度は、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～」の2年目に当たり、「安心」・「成長」・「挑戦」の3つのキーワードに基づき、計画を実行しております。

「安心」は、東京メトロがお客様に提供する商品の品質そのものであり、「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」の両方が必要です。引き続き、自然災害対策や鉄道の実安全・安定運行に向けた取り組みを進めるとともに、本年度中に100%の駅でエレベーター等による1ルートを整備するなど、全てのお客様に安心をお届けするため一層努力してまいります。そして、まちづくりへの連携、沿線の魅力や価値の向上施策の実施、人が集まる駅施設への改善、さらにバリアフリー設備整備のための用地の開発など、鉄道事業の強みを活かした関連事業の展開により、首都東京とともに、東京メトロも「成長」していくことを目指します。さらに、東西線における新型ホームドアの実証実験など安心のための研究・開発や、ノウハウを活かした海外展開の実施など、施策の実現と新たな可能性に向けて社員一人ひとりが「挑戦」する企業風土をより一層醸成してまいります。

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」の実現を図ってまいります。

## 各種施策を着実に実行し、 期待される役割を果たしていきます

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」に基づき、社会・環境への貢献をはじめとする東京メトロのさまざまな活動をご紹介します。公共インフラとしての鉄道事業者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。

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まいります。

その中でも特に、2020年の東京オリンピック・パラリンピックに向け、今後増加が見込まれる外国人や障がいをお持ちのお客様をはじめとする、全てのお客様が利用しやすい地下鉄を目指し、安全やサービス等の「総点検」を実施しました。その結果を踏まえ、「東京メトロ“魅力発信”プロジェクト」を2014年9月に策定しました。「東京の魅力」と「東京メトロの魅力（安心）」の発信をテーマとし、「沿線地域との連携、東京を楽しく」「地下鉄をわかりやすく快適に」「世界トップレベルの安心でお出迎え」の3つをキーワードに掲げ、「東京の案内役」「東京圏の交通ネットワークの中核」という役割を果たすべく、本プロジェクトを着実に実行してまいります。

さらに、地球環境保全については、2020年度に向けた長期環境戦略「みんなでECO.」の「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テーマに基づき、環境負荷の低減と魅力と活力ある東京の実現に貢献します。特に、「安心」のためのバリアフリー化やホームドア設置促進などによる今後のエネルギー使用量の増加に対し、環境配慮型車両の導入などの環境負荷低減施策を実施し、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に、東京を環境面からも支えてまいります。

以上のような施策について、東京メトログループ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、よろしくごお願い申し上げます。

～2020年東京オリンピック・パラリンピックに向けて～

特集

# 「東京メトロ“魅力発信”プロジェクト」

東京メトロでは、2013年10月に「2020年東京オリンピック・パラリンピック対策推進本部」を立ち上げ、安全やサービス等に関する総点検を実施しました。この総点検の結果を踏まえ、オリンピック・パラリンピックの開催後も見据えながら、「東京メトロ“魅力発信”プロジェクト」を策定しました。オリンピック・パラリンピック開催都市の重要な交通インフラとして、安全性やサービス水準をこれまで以上に向上させることはもちろん、より楽しくご利用いただくことを目指し、「東京の魅力」と「東京メトロの魅力(安心)」の発信をテーマに策定したものです。今後、国や東京都、他の交通事業者、沿線の皆様など関係者とも連携・協調しながら、このプロジェクトを着実に実行していきます。なお、本プロジェクトは、これまで計画していた施策に加え、施策の前倒しや新規施策の追加も合わせて取りまとめたもので、関連する設備投資額(2014年度～2020年度)は、総額約4,000億円を見込んでいます。

## 「東京メトロ“魅力発信”プロジェクト」のテーマとキーワード

### ■「東京の魅力」の発信

沿線地域の皆様とも連携・協調しながら、東京メトロ駅周辺エリアの魅力を発信し、日本はもとより海外からのお客様にも、東京を存分に楽しんでいただくことを目指していきます。

### ■「東京メトロの魅力(安心)」の発信

他の交通事業者とも連携しながら、地域の玄関でもある駅をはじめとする東京メトロの諸施設をお客様が安心してご利用いただけるよう、安全性やサービスの水準をより一層向上させ、東京圏の重要な交通インフラとしての役割を果たしていきます。

### [キーワード]

1

沿線地域との連携、  
東京を楽しく

▶p8

2

地下鉄をわかりやすく  
快適に

▶p9

3

世界トップレベルの  
安心でお出迎え

▶p10

# 1 沿線地域との連携、東京を楽しく

## 東京の魅力の発信基地

地域と連携した駅周辺のエリア・歴史／文化・観光情報等の沿線情報の発信により、東京の魅力をより一層感じていただけます。

### 主な取組み

- 東京の魅力の発掘、発信
  - ・観光資源の発掘、発信
- エンターテインメント情報、沿線情報の提供
  - ・WEBサイトにおける東京観光情報や東京メトロのご利用方法の多言語での提供
  - ・車内ディスプレイでのニュースや沿線情報の提供
  - ・冊子やアプリ等による沿線情報の提供



沿線情報の提供

## 駅周辺とメトロを一体化

駅周辺エリアとの共同イベントの開催や企画の盛り上げにより、地下鉄を使った東京のお出かけをより楽しんでいただけます。

### 主な取組み

- イベントの開催
  - ・沿線地域と一体となったイベントの開催や企画の盛り上げ
  - ・駅や車内でのイベントの開催
- オリンピック・パラリンピック期間中の特別な企画
  - ・関連情報の提供
  - ・駅構内での特別イベントの開催
  - ・駅構内、車両の特別装飾



イベントの開催

## 駅は地域の玄関口

駅ごとのコンセプトに沿った改良等の実施により、駅に降りた時からまちの雰囲気を感じ、楽しく・快適にご利用いただけます。

### 主な取組み

- 銀座線全駅ほか駅改装、改良\*
  - ・沿線地域の玄関口である駅の、地域の特色を活かした改装、改良

\* 渋谷、新橋、虎ノ門の3駅については2022年度までに工事完了予定です。

概算投資予定額【2014～2020年度】  
約800億円



駅出入口改良

駅改良

(イメージ)

(イメージ)

# 2 地下鉄を わかりやすく快適に

## 欲しいときに、欲しい情報を

先端技術の活用による位置情報の提供などにより、お出かけの際も、必要な情報が必要なときに得られるようになります。

### 主な取組み

- 訪日外国人向け無料Wi-Fiの、より使いやすい環境の整備
- 位置情報の提供、先端技術の活用
  - ・ 駅構内ナビゲーションサービス
  - ・ AR技術を用いたナビゲーション、エンターテインメントコンテンツ
- 運行情報等データなどのオープン化によるアプリ開発促進
- エンターテインメント情報、沿線情報の提供\*
 

\* 詳細についてはp8をご参照ください。
- 災害情報や運行状況も、ディスプレイや音声により多言語での提供



改札口ディスプレイ



運行情報の提供画面

概算投資予定額【2014～2020年度】 約50億円

## 多言語情報の充実化

WEBサイト等を通じた多言語での情報提供など、ご旅行前の情報収集や来日後の情報取得もわかりやすくご利用いただけます。



東京を案内するウェルカムボード

### 主な取組み

- 駅構内での情報提供の充実
  - ・ サインシステムの見直し
  - ・ 駅構内への液晶ディスプレイ型の自動旅客案内装置導入
  - ・ 訪日外国人対応強化のための駅員教育
- 券売機の改良
  - ・ 多言語対応、操作性の向上

概算投資予定額【2014～2020年度】 約200億円

## 車内も楽しく快適に

車内ディスプレイの3画面化をはじめ、天気予報やニュースなどの情報配信により、車内で楽しく・快適にお過ごしいただけます。

### 主な取組み

- 車内での案内情報の充実
  - ・ 車内への液晶ディスプレイの設置
  - ・ 銀座線・日比谷線等における3画面化
  - ・ 車内ディスプレイの外国語対応強化
  - ・ 英語での車内放送の充実

概算投資予定額【2014～2020年度】 約100億円

### 車内ディスプレイの3画面化

(イメージ)



# 3 世界トップレベルの 安心でお出迎え

## ホームドア整備加速

全ての路線へのホームドア整備を加速化することで、ホーム上をさらに安全にご利用いただけます。



ホームドアの設置

(イメージ)

### 主な取組み

#### ●ホームドアの設置

- 銀座線各駅への設置完了  
(大規模改良工事予定の駅を除く)、  
日比谷線・千代田線各駅への順次導入  
(新型ホームドアの設置も含め検討)
- 競技会場の最寄駅等、主要駅への  
ホームドア先行設置を推進

概算投資予定額【2014～2020年度】 約280億円

## 震災・大規模浸水対策(自然災害対策)

震災や大規模浸水などの自然災害対策を推進し、首都東京の都市機能の保持につなげていきます。

### 主な取組み

#### ●震災対策

- 高架橋柱の補強約1,200本、  
地上部の石積み擁壁の補強約1,800m

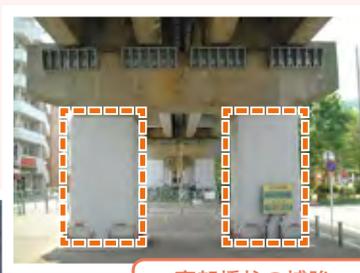
#### ●大規模浸水対策

- 出入口の浸水対策約400箇所、換気口等の浸水対策  
約130箇所、坑口への防水ゲート設置4箇所  
(2022年度までに対策完了予定)

#### ●総合指令所の機能強化

- 建物の免震化・防水化、非常電源の長時間化、  
通信設備の多重化
- 案内放送やディスプレイ表示による、  
自然災害発生時の全駅への英語での一斉情報提供

概算投資予定額【2014～2020年度】 約580億円



高架橋柱の補強



防水ゲートの設置

## バリアフリー設備整備の推進

全駅へのエレベーター1ルート整備を完了させるなど、シームレスに、ストレスなく移動できる環境を整えます。

### 主な取組み

#### ●エレベーターの整備

- 全駅へのエレベーター1ルート整備100%
- エレベーター複数ルートを、乗換ルート等へ整備

#### ●多機能トイレの整備100% (大規模改良工事駅除く)

概算投資予定額【2014～2020年度】 約470億円

### バリアフリー設備 (エレベーター)



(イメージ)

## [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～ 進捗報告

東京メトログループでは、2013年3月、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。以下、2013年度の進捗状況をご報告します。

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、下記のような数多くの対応すべき課題がある状況です。

### 【対応すべき課題】

- 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

## 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。

課題の解決に向け、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ます。

## 中期経営計画における3つのキーワードと7つの重点施策

### 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、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。

### 重点施策① 自然災害対策の推進

#### ① 震災対策

これまでに、国の通達に基づく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されていた高架橋の柱を対象に耐震補強工事を実施し、早期運行再開に努めるため、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。

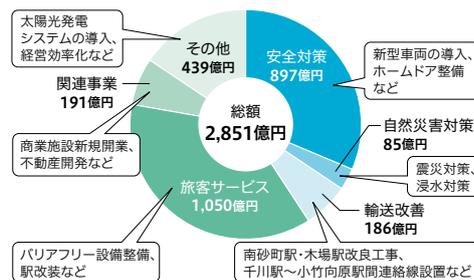
今後は、出入口への対策に注力するほか、換気口への新型の浸水防止機設置や、坑口（トンネルの入口部分）における対策の強化などをさらに進めていきます。

	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年度から開始し、 <b>383本完成</b> )	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出入口のうち、 <b>25箇所完成</b> )	2022年度
	換気口の浸水対策の強化 (全数で511機のうち、2013年度末時点で <b>313機対策済み</b> )	2015年度
	坑口・地上駅・その他箇所	2022年度

## 設備投資計画

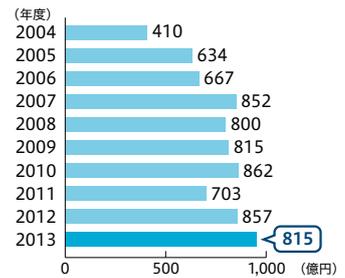
3年間の設備投資総額は過去最大規模の2,851億円を見込んでいます。安全対策に897億円、自然災害対策に85億円、輸送改善に186億円、旅客サービスに1,050億円など、鉄道事業に投資するほか、関連事業に191億円を投資します。

### ▶ 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



\*前年度報告した2013年度の「設備投資額」は予算上の数値のため、実績値に修正しました。

## 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下記のとおりです。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。

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.tokyometro.jp/corporate/profile/plan/>



## 重点施策② ホームドアの整備

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。2013年度末時点では、全駅のうち47%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。

### 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

### ▶ ホームドア導入状況 (2014年3月末現在)

導入路線	導入駅数	全179駅中 84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	24 駅 (全駅)	

## 重点施策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あり、混雑緩和及び乗降時間短縮による遅延防止が必要です。そのため、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、抜本的な対策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、線路及びホームを増設します。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で、十分な停車時間を確保することにより、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、ホーム幅の拡大のほか、エレベーター・エスカレーターの増設により、お客様の流れを分散し、ホーム階及び改札階の混雑解消を図ります。

## 重点施策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、多くの駅が都心部に位置することから狭あいであり、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（段差解消）について、計画期間中（2014年度）に100%整備するほか、1ル

### ▶ 計画期間中のバリアフリー整備完了予定駅数

	2013年度(完了)	2014年度	2015年度
1ルート整備(段差解消)	15 駅	6 駅	—
多機能トイレ整備	8 駅	—	2 駅

## 重点施策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。

一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（車いす対応トイレ含む）の計画期間中（2015年度\*）の100%整備を予定しています。

\*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。

### ▶ 2013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	田原町駅	エレベーター	2014年3月
	新宿駅	多機能トイレ	2013年6月
丸ノ内線	東高円寺駅	エレベーター	2013年5月
	南阿佐ヶ谷駅	多機能トイレ	2013年8月
	中野新橋駅	多機能トイレ	2013年12月
	上野駅	多機能トイレ	2013年10月
日比谷線	人形町駅	多機能トイレ	2013年9月
	綾瀬駅	エレベーター	2013年9月
千代田線	湯島駅	多機能トイレ	2013年9月
	神保町駅	多機能トイレ	2013年8月

## 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ます。東京メトログループは、首都東京の都市機能を支えとともに、これまで以上に沿線

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（大規模改良工事予定の駅を除き2018年度末完了予定）に向けた補強工事などを実施します。

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。

## 重点施策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います。その存在感を活かして、「人の動き」の創出と「まちづくり」への貢献、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、協賛活動など、沿線地域との連携を密にし、地域活性化に貢献します。また、地下鉄をご利用いただいて東京のお出かけを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さまへの利用促進施策により、「人の動き」を創出します。

## 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。

## 重点施策⑦ 海外への展開

東京メトロでは、海外からの視察・研修の受入れなど国際協力を推進し、海外の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、「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」などを行っています。今後は、世界的な環境・交通問題による鉄道分野への需要の増加、政府の新成長戦略による官民一体の鉄道インフラの海

外輸出強化により、東京メトロに対する協力・支援要請が高まるのが想定されます。これまでに培った地下鉄建設・運営ノウハウを活かし、日本コンサルタ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、グループとして新たな可能性に挑戦していきます。



# 東京メトロのコーポレート・ガバナンス

中期経営計画

コーポレート・ガバナンス

安心・安全・サービス

社会

環境

## 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12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。

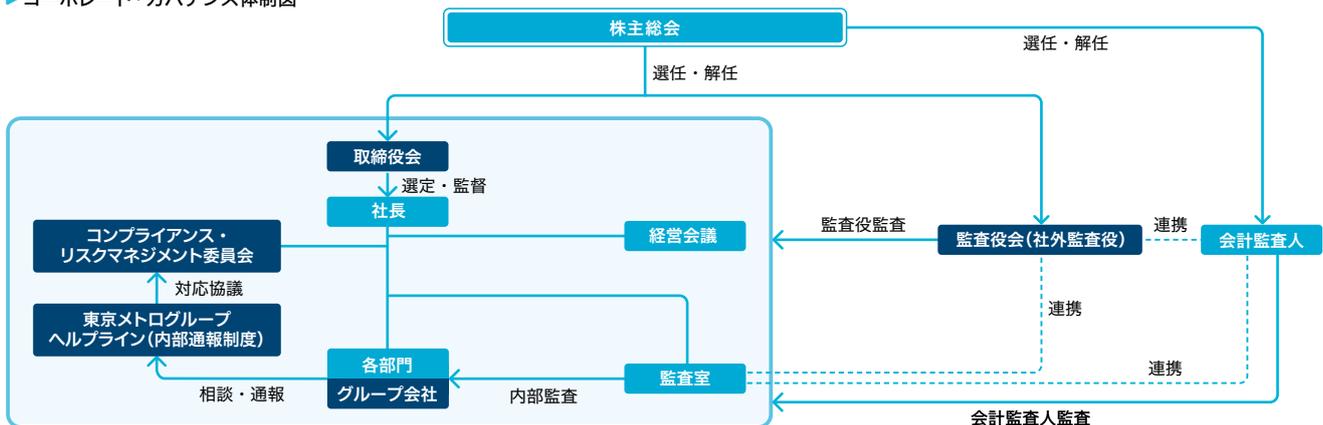
これらの監査の相互連携については、監査役は、監査室及び会計監査人から監査に関する報告を受けるほか、相互に緊密な連携を保ち、意見交換を行うなど、効果的な監査の実施に努めています。

### ■ 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

#### 経営会議

コンプライアンス・リスクマネジメント委員会の協議事項のうち、重要事項に関する審議



#### コンプライアンス・リスクマネジメント委員会

- リスクマネジメント基本方針及びコンプライアンス行動基準の策定及び改定に関する事項
- コンプライアンス及びリスクマネジメントへの取組みについての計画の策定及び取組み成果の集約に関する事項
- 「東京メトログループヘルプライン」に関する事項
- 危機発生時の初期対応及び復旧後の再発防止策に関する事項
- その他コンプライアンス及びリスクマネジメントに関する事項

## ■ 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むことにより、「安心」のお届けにつなげています。

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。

2013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」

「新型インフルエンザ」「情報漏えい」の5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。

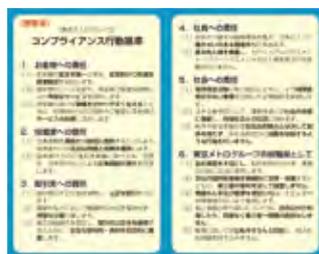
なお、「リソースの供給不足」については、災害などが発生した場合に、電力、水道、建物・設備をはじめとするさまざまなリソースの供給が不足・停止し、市民生活や企業活動に多大な影響を及ぼすことから、既存の本社業務に関する事業継続計画(BCP)「リソースの供給不足編」に基づき、各部門が優先的に実施すべき業務の選定や要員の確保など、継続的な対策及び運用が可能となる仕組みを構築しています。

## ■ コンプライアンス意識の浸透・定着

東京メトログループ全役職員が、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全役職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」を制定しており、例えば、ステークホルダーのうちお客様への責任として「安全を第一」「安定的かつ快適な鉄道輸送」等を記載しています。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。

2013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

### ■ 個人情報の保護

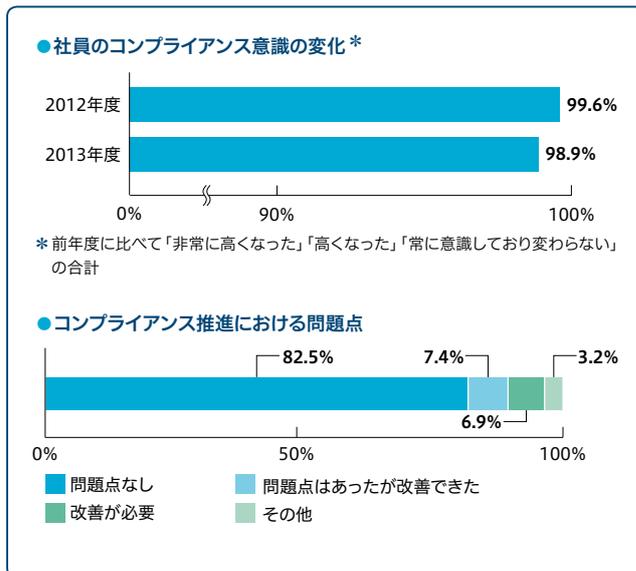
東京メトログループでは、定期券発売に必要な情報など、多くのお客様の個人情報をお預かりしています。そのため、個人情報の取扱いと保護について定めた「個人情報保護規程」「個人情報保護方針」を制定し(方針は駅やWEBサイトに掲出)、厳正

### 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、2013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、前年度と比較しほぼ横ばいとなりました。また、コンプライアンス推進における問題点については、「改善が必要」との意見が約7%あり、今後のコンプライアンス推進に当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、2014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。

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。

<http://www.tokyometro.jp/privacy/>

# 安心 = 安全 + サービス



## MESSAGE

「安全」の追求と「サービス」の提供を通じて「安心」をお届けしていきます。

お客様が「安心」して地下鉄をご利用いただくためには、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」の提供が必要不可欠であり、この2つを肝に銘じ、私たちは日々業務を遂行しています。

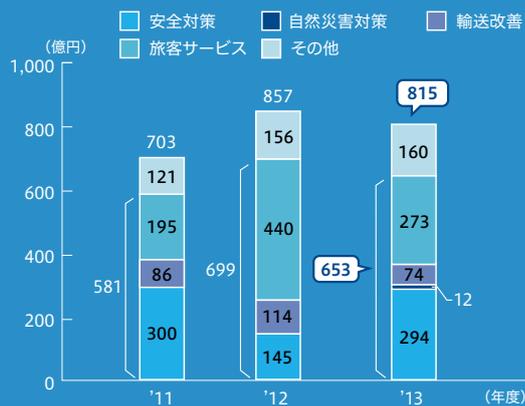
「安心=安全+サービス」の章では、安全性の維持・向上を図るための災害や事故に備えた施設・設備の整備、帰宅困難者対策や、サービス向上のための混雑緩和、バリアフリー設備整備、お客様のご意見を活かす取組みなどを取り上げています。

鉄道事業者の大前提である安全・安定運行を確保するため、全ての役員と社員がこれらの取組みを着実に実行し、これからもお客様にさらなる「安心」をお届けしていきます。



常務取締役 鉄道本部長  
安全統括管理者  
入江 健二

## 安心をお届けするための設備投資実績



\* 記載金額は1億円未満を切り捨てて表示しています。  
\* 2012年度まで「自然災害対策」は、「安全対策」に含まれていましたが、2013年度から独立して計上しています。

安全に関する情報は下記冊子で詳しく報告しています。



安全報告書 2014  
WEB [http://www.tokyo-metro.jp/safety/prevention/safety\\_report/](http://www.tokyo-metro.jp/safety/prevention/safety_report/)

安全ポケットガイド  
WEB [http://www.tokyo-metro.jp/safety/prevention/safety\\_pocketguide/](http://www.tokyo-metro.jp/safety/prevention/safety_pocketguide/)



# たゆみなき「安全」の追求

## I 役員及び社員が一丸となって取り組む安全管理体制の強化

中目黒における日比谷線列車脱線衝突事故の反省に立って、このような悲惨な事故を決して繰り返さないという強い決意を持ち、輸送の安全に対する意識改革や設備改良に取り組んできました。私たちは「安全」を確保するためには、全社員がたゆまぬ努力を継続することが必要であると考えます。日比谷線列車

脱線衝突事故を風化させることなく、全社員が安全を最優先する意識を持ち、安全文化を築き上げることが私たちの大きな務めです。

たゆみなき「安全」の追求、これが鉄道を運行する私たち東京メトログループの使命です。

### ■ 安全方針

東京メトロでは、たゆみなき「安全」の追求のため、安全方針として、「輸送の安全に係る役職員の行動規範」を制定し、安全を最優先する企業風土の醸成と定着を図っています。

また、各事業年度ごとに「安全防災対策の重点目標」を定め、当該目標を肝に銘じ、役員及び社員が一丸となって安全管理体制の強化に取り組んでいます。

#### 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、臆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。

### ■ 日常の安全確保／危機管理

日常の安全確保のため、社長を最高責任者として、安全統括管理者の鉄道本部長をはじめ、運転管理者の運転部長、乗務員指導管理者の乗務管区長及び検車区長それぞれの責任を明確にして、安全管理体制を構築しています。

安全管理の方法としては、輸送の安全に関する計画の策定、その計画の着実な実行、実行状況を管理・検証し、改善するというPDCAサイクルを運用し、安全情報を共有することにより、

安全管理の実施、不断の見直しに取り組んでいます。

そのほか、安全に係るさまざまな設備や施設の整備・改良を実施し、お客様の安全を確保しています。

一方、危機管理として、事故・災害等が発生した場合は、非常体制のもと、速やかに対応処置を行っています。また、地域防災ネットワークを整備し、同時多発的な事態にも柔軟に対応します。

## I 2013年度の主要な取組み

### ■ お客様の安全確保と安全意識向上の促進

#### ① 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、東京メトロでは災害発生時には、さまざまな対策によりお客様の安全の確保と首都機能の早期回復に努めています。2013年度には、震災発生時などの停電に備え、車両に搭載する非常用走行バッテリー及び地上に設置する非常用地上バッテリー装置を使用し、走行実験を行いました。また、災害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ため、飲料水、アルミ製ブランケット、簡易マット、簡易トイレなどの防災用品を、東京メトロ

が管理する全駅(170駅)に継続して備蓄しています。

#### ② お客様の安全意識向上の促進

2014年7月から、全国の鉄道事業者等と共同でエスカレーター安全利用を呼びかけるキャンペーンを実施しています。お客様のエスカレーターのご利用に際し、転倒されたり、他のお客様と衝突し転倒させるなど危険な事故につながる場合もあるため、安心して利用できるよう「みんなで手すりにつかまろう」などを呼びかけています。



# 日常の安全に向けた取組み

## 安全を確保するための施策



### 鉄道施設の維持管理

安全運行を支えるために、車両や線路、信号設備、電力設備等の鉄道施設について、技術部門が技術基準に基づき計画的に点検・保守を行い、適切な状態を維持しています。特に地下鉄事業者の取組みとして、トンネルの長寿命化があります。外部有識者の指導を仰ぎながら、全路線のトンネルの詳細調査・劣化診断・将来予測などを行っており、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

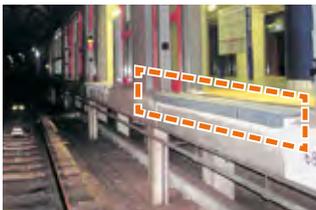
明しています。

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、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。

### 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ため、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。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、可動ステップやホーム先端に転落防止ゴムを設置し、間隙を減らすことで転落を防止します。また、乗降時にお客様の軌道内転落が比較的多い駅に対して転落検知マットの設置を推進し、より一層の安全性向上に努めています。



転落防止ゴム



転落検知マット

#### ② 非常停止ボタンの設置

お客様の転落や不審物の発見などの緊急事態に備え、電車を緊急停止させる非常停止ボタンを各駅ホームに設置しています。



非常停止ボタン

#### ③ 列車風対策

一部の駅では、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ます。この列車風によるお客様の転倒事故などを防止するため、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、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。

#### 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。

### 安定運行の管理

列車の運行に際し、駅・総合指令所等の連携のもと、駅間またはホーム上それぞれにおいて、駅係員・乗務員（運転士・車掌）がお客様の安全確認を行い、必要に応じ総合指令所の指示を受け、安全・安定輸送に努めています。



# 危機管理に向けた取り組み

## 災害や事故に対する設備の整備

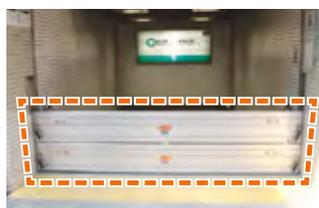


### 駅などの防災対策

#### ① 浸水対策

高潮や大雨による浸水に備え、浸水のおそれが高い駅出入口は、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をしています。また、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、防煙とともに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、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箇所に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り組みは、p11「重点施策1 自然災害対策の推進」をご参照ください。



# お客様視点に立った「サービス」の提供

## サービス行動規範・サービス向上のキーワード

東京メトロでは、お客様視点に立った質の高い「サービス」を提供するため、「サービス行動規範」を制定するとともに、サービスの向上を図るためのキーワードを策定し、全ての役員及び社員

がこの規範を遵守しています。

これらの取組みを通じて、鉄道業界におけるお客様満足度ナンバーワンとなることを目指します。

### サービス行動規範

- 1 私たちは、お客様の安全と輸送の安定を確保するため厳正に職務を遂行します。
- 2 私たちは、お客様に感謝の気持ちをもって誠実に接します。
- 3 私たちは、「お客様の声」に耳を傾けお客様に喜ばれるサービスを迅速に提供します。

この「サービス行動規範」は、お客様にご満足いただくサービスを提供するための心構えです。東京メトログループの役員及び事業に携わる者は常にこの規範を順守し、一致協力して行動します。

### サービス向上のキーワード

#### 【一致協力】

一人一人が、お互いの仕事を理解し、様々な職場や社員の「強み」「アイデア」を結集すれば、必ずお客様に喜ばれるサービスが形になります。

#### 【誠実】

一人一人が、真心をもってお客様と接すれば我々の気持ちは必ずお客様の心に響きます。

#### 【厳正】

一人一人が、自分に厳しくそして正しく行動すれば、必ずお客様からの厚い信頼を獲得できます。

#### 【迅速】

一人一人が、できるかぎり速く「お客様の声」に応えれば、お客様のさらなる喜びに繋がります。

## より良い輸送サービスに向けて

### 混雑緩和・遅延解消対策

東西線においては、木場駅のホーム及びコンコース拡幅・昇降機設備等の大規模改良、茅場町駅のホーム延伸、南砂町駅の線路・ホームの増設等の各種改良工事を実施しています。また、有楽町線・副都心線においては小竹向原駅～千川駅間の連絡線設置工事、丸ノ内線においては方南町駅のホーム延伸による

池袋方面からの直通運行に向けた整備を行っています。さらに、千代田線においては北綾瀬駅～綾瀬駅間の10両編成直通運行に向けた北綾瀬駅ホーム延伸工事を実施します。

これらの工事により、駅構内の混雑緩和や乗降時間短縮による遅延防止を図っていきます。

### 相互直通運転による利便性の向上

東京メトロはこれまで、お客様の利便性向上を目指し、各路線において他鉄道会社と相互直通運転を実施してきました。2013年3月に副都心線と東急東横線・横浜高速みなどみらい線との相互直通運転を開始したことにより、東京メトロ7路線に

おいて8社と相互直通運転を実施し、相互直通運転先を含めネットワークは合計で532.6kmに及んでいます。首都圏の広域鉄道ネットワークの中核を担う企業として、このネットワークを強化し、利便性の向上に取り組んでいます。

### 都営地下鉄とのサービスの一体化

お客様の利便性の向上に向け、東京都交通局と連携しながら、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。

2013年度には、日比谷線・都営大江戸線六本木駅と東西線・都営大江戸線門前仲町駅において、改札通過サービスを開始しました。また、2014年4月から、国内外からの旅行者向けの両地下鉄共通乗車券「Tokyo Subway Ticket」（一日券・二日券・三日券）の発売を開始するとともに、従来個別に発行

していた一日乗車券等購入者向けの特典ガイドブックを統合し、「ちかとかく」として共同発行しています。



Tokyo Subway Ticket

# 誰もが便利に安心して使える地下鉄へ

## ■ 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。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などを整備しています。なお、整備状況は「バリアフリー便利帳」でご案内しており、全駅で無料配布するとともに、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、2013年度末日時点で128駅359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カー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、2013年度は11駅に設置が完了しました。

### ③ 誘導ブロック、音声案内・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)や音声案内・音声案内を整備しています。



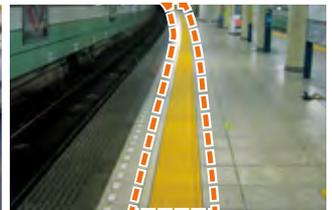
バリアフリー化された出入口



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	128駅・359基
エスカレーター	116駅・1,029基
階段昇降機	45駅・98基
多機能トイレ(車いす対応トイレ含む)	132駅

2014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。

## ■ 海外からのお客様へのご案内

海外からのお客様向けに、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する「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旅客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っています。

さらに、2014年4月からは、一度アプリをダウンロードすればオフラインでご利用いただける乗換検索アプリ「Tokyo Subway Navigation for Tourists」を配信するなど、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。



(左)東京メトロ銀座駅観光案内所



(右)Tokyo Subway Navigation for Touristsアプリのアイコン  
(下)案内リーフレット「Tokyo Metro Guide」



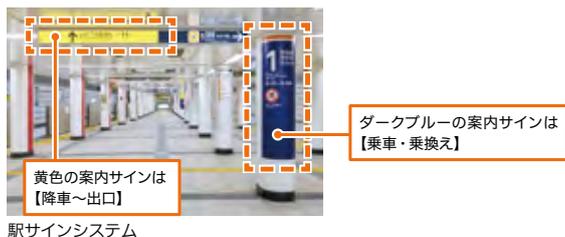
中期経営計画  
コーポレート・ガバナンス  
安心・安全・サービス

社会

環境

## ■ 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、乗車や乗換えはダークブルー、降車後の出口は黄色、駅構内設備などは白色に統一した視覚的な導線として、サインシステムを導入しています。基本デザインは都営地下鉄と共通化し、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、駅周辺案内図などの内照化や、のりば・出口の案内を大きく見せる柱巻きサインの設置、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の工夫をしています。これに加えて、床面サインや、駅周辺案内図のホームへの設



駅サインシステム

置、他の鉄道会社で導入された路線シンボルの記載など、今後もお客様のご意見を積極的に取り入れながら随時改善していきます。



床面サイン

ホームに設置した駅周辺案内図



他社の路線シンボルも記載したサイン

## ■ 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、ホームの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、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、海外からのお客様向けに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します。

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、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、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」では、各路線の運行情報、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、Twitterによる運行情報の配信においては、東京メトロからのお知らせのほか、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より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利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

手段としてご利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をご遠慮いただき、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

## ■ 鉄道ネットワークを活かした「人の動き」の創出

### ■ 再開発事業との連携

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、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。このような観点から、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。

#### ▶再開発事業との連携状況

再開発事業名	最寄駅
大手町1-6計画(大手町タワー)	東西線大手町駅
日本橋室町地下歩道計画Ⅲ期	銀座線三越前駅

2013年度は、東西線大手町駅において2013年8月に複合ビル「大手町タワー(オーテモリ)」との連絡出入口を設置したほか、銀座線三越前駅において2013年5月と2014年1月に日本橋室町地下歩道を介して商業施設「ユイト」「コロド室町」との地下通路接続を行い、快適な歩行者空間ネットワークの創出に協力しました。



大手町タワー(オーテモリ)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り降り自由となる「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

#### ▶その他の企画乗車券

販売開始時期	共同先	企画乗車券名
2013年10月	Peach Aviation、京成電鉄	「KEISEI SKYLINER & METRO PASS」 (Peach航空機内で販売)
2014年4月	ジェイアール四国バス	「ドリーム & 東京メトロきっぷ」
2014年7月	京成電鉄、京浜急行電鉄、東京空港交通、京成バス、東京都交通局	「Keisei Skyliner & Tokyo Subway Ticket」※ 「WELCOME! Tokyo Subway Ticket」 「リムジン & サブウェイパス」 「東京シャトル & サブウェイパス」

※ Keisei Skyliner & Tokyo Subway Ticket: Tokyo Subway Ticket (一日券・二日券・三日券)と京成スカイライナー特急券・乗車券(片道または往復)がセットになった乗車券

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」に加え、東京メトロと都営地下鉄が乗り放題となる「Tokyo Subway Ticket」を2014年4月より販売しているほか、「Tokyo Subway Ticket」と空港から都心までの電車・バスがセットになった各種企画乗車券を販売しています。



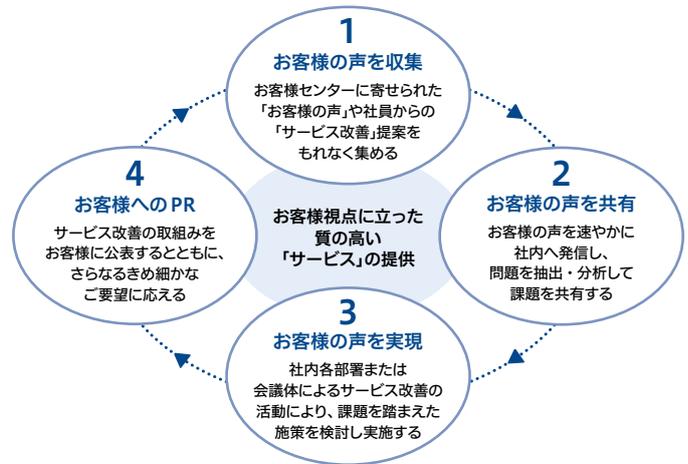
# お客様の声を活かす取組み

## お客様の要望・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22万件（2013年度）にもものぼります。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

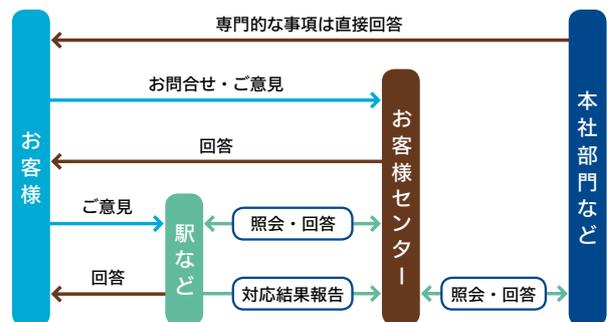
お客様のご要望・ご期待に応える出発点として「お客様の声」をもれなく収集するため、「東京メトロお客様センター」を設置しています。各駅などへ直接いただいたり、電話やEメール、ファックス、郵便などにより寄せられたお客様からのご意見・ご要望は全て、お客様センターに集約しています。

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、半年ごとにご意見・ご要望をまとめた「お客様の声 半期報・年報」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。

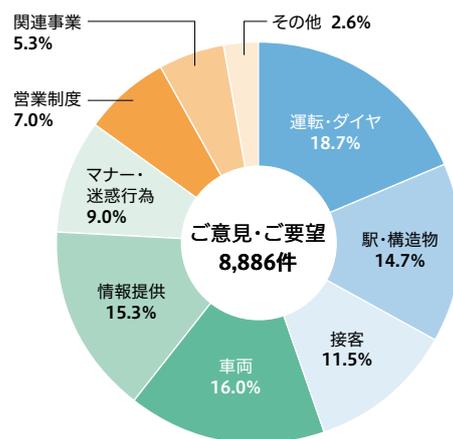
2013年度に寄せられたお客様の声は約22万件で、2012年度と比較して10%減少しました。このうちご意見・ご要望に関するものは8,886件で、お誉め・お礼の件数は1,001件でした。このご意見・ご要望をもとに、各職場できめ細かな改善を日々行うほか、複数部署による検討チームや会議体などを通じて施策を実施し、サービスの改善につなげています。

より多くのお客様の声に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し、サービス改善に努めていきます。

▶お客様の声をお聞きする体制



▶お客様からのご意見・ご要望（2013年度）



### 【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

<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。

## お客様モニター制度

2013年度から「お客様モニター制度」を開始し、幅広い層のお客様計500名にモニターとして、アンケート及びグループインタビューにお答えいただいています。また、異常時総合想定訓練・車両基地公開イベントへのご招待などを行い、東京メトロの「安心＝安全＋サービス」などへのご理解を深めていただく機会

としています。全体の約9割のお客様モニターに概ねご満足いただいております。そのご意見をもとにお客様サービスのさらなる向上を目指してまいります。



異常時総合想定訓練

# 東京メトロ10の約束

2014年度から、サービス向上の活動目標を「東京メトロ10の約束」として、以下のとおり、お客様にお約束するとともに、達成度や成果の公表を開始しました。

## ① 旅行者向けウェルカムボードの設置

浅草駅、池袋駅、東京駅の3駅に、観光スポットへの行き方や東京メトロのご利用方法をご案内する「ウェルカムボード」を設置します。英語・中国語・韓国語・日本語の4言語に対応しており、初めて東京を訪れた外国人旅行者等のお客様に安心をお届けします。

## ② 車内照明のLED化

銀座線、丸ノ内線、東西線、有楽町線、半蔵門線、南北線、副都心線の計7路線で行います。

## ③ 車内吊り手の増設

車内の中ほどでもおつかまりいただけるように、銀座線、丸ノ内線、日比谷線、東西線、半蔵門線の5路線で吊り手の増設を進めます。

## ④ 駅構内空調の整備

新富町駅、辰巳駅、西ヶ原駅、志茂駅の4駅で新たに駅構内空調を整備します。

## ⑤ 車内空調のパワーアップ

銀座線、丸ノ内線、東西線、半蔵門線の4路線で車内の空調能力を改善します。

## ⑥ ホーム上のベンチをリニューアル・増設

九段下駅、千駄木駅、新富町駅など10以上の駅でホームにあるベンチのリニューアル・増設を実施します。

## ⑦ エレベーターの新設

銀座線上野駅、新宿駅、中野新橋駅、千駄木駅、千代田線大手町駅、半蔵門線三越前駅の6駅でエレベーターを新設します。

## ⑧ 多機能トイレの整備

虎ノ門駅、落合駅、千駄木駅、永田町駅の4駅7箇所が多機能トイレを整備します。

## ⑨ 案内サインのリニューアル

さらにわかりやすく安心してご利用いただけるよう、新しい案内サインを上野駅で先行実施します。

## ⑩ 運転再開見込時間を10分以内にお知らせ

運転見合せ等が発生したときに、運転再開までのどのくらいの時間を要するか、駅や車内での放送や改札口ディスプレイ等を通して10分以内にお知らせします。

# 平成26年度 東京メトロ10の約束



中期経営計画

コーポレート・ガバナンス

安心・安全・サービス

社会

環境

# 社会



## MESSAGE

### ステークホルダーとの相互関係を深め 社会とともに成長していきます。

東京メトログループでは、東京の都市機能を支え、社会の持続的発展に寄与するため、ステークホルダーとのさまざまな相互関係を築いています。その相互関係を深め、広げていくことは、社会的責任を果たすとともに、社会と東京メトロの双方の発展につながると考えています。「社会」の章では、沿線地域・国際社会や社員、取引先、投資家等ステークホルダーとの相互関係に関する施策をご紹介します。沿線地域の活性化に資する活動、教育・文化・スポーツ、国際協力に関する活動や、社員の育成、意識改革等による組織の活性化、社員が働きがいを持てる環境整備のほか、取引先との公正な取引の実施、投資家に向けたIR活動などを取り上げています。このような取組みを継続し、グループ理念「東京を走らせる力」の実現に努めてまいります。



代表取締役  
副社長  
安富 正文

### 東京メトロとステークホルダーとの関わり





# 東京・地域とともに走る東京メトロ

## 地域・国際社会へ向けて

東京圏を事業基盤とする東京メトログループは、首都東京の都市機能を支えるため、さまざまな施策を実施しています。今後、少子高齢化等が見込まれていますが、これら施策の実施により、

東京の都市としての魅力と活力を引き出し、沿線地域の活性化につなげたいと考えています。また、国際社会へ貢献するため、積極的に国際協力・交流活動を実施しています。

## 沿線地域の活性化

### 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であり、スポーツと文化が融合した東京の魅力を実感できる「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。

2014年の大会では、プレイベントとして「東京マラソン

EXPO2014」が行われ、ブースを出展しました。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。

### 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・認証保育所及び小規模保育室を運営しています。

### 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に、2013年11月10日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12,000名のお客様に喜んでいただきました。



イベントの様子

## 次世代育成支援

### 鉄道ワークショップの開催

東京大学生産技術研究所と連携して、中高生を対象に「鉄道ワークショップ」を開催しました。2013年度は、車輪が曲がる仕組みについて、中野工場での見学及び東京大学生産技術研究所駒場リサーチキャンパスで鉄道車輪の模型を使用した講義と

実験を行い、鉄道を通じて科学に関する理解を深めていただきました。



鉄道ワークショップの様子

### JFAこころのプロジェクト「夢の教室」への協賛

公益財団法人日本サッカー協会が実施している、「夢の教室」\*に協賛しました。2013年度は、市川市内の東西線沿線の小学校にて、元サッカー日本代表の名良橋晃さんをはじめとするス

ポーツ関係者が授業を行いました。



「夢の教室」の様子

\* 夢の教室：先生として派遣されたスポーツ関係者が「夢を持つことやそれに向かって努力することの大切さ」を伝えていくプログラムです。

中期経営計画

コーポレート・ガバナンス

安心・安全・サービス

社会

環境

## ■ 職場見学の受入れ

工場・検車区では実際の業務の見学、駅では構内放送の体験、乗務管区では事務室の見学などの内容でそれぞれ職場見学として受け入れるとともに、それぞれの職場の近隣小

学校への訪問を実施しています。



職場見学の受入れの様子

## ■ 地下鉄博物館の運営

地下鉄博物館は、日本で初めての地下鉄に関する博物館です。運営は公益財団法人メトロ文化財団が行い、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

## ■ 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。2013年度は技術系（電気機械・土木・建築）及び事務系の大学生・大学院生を対象に、1週間の期間中、社員とコミュニケーションを取りながら各々の業務を通して、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。



インターンシップの様子

## 東京メトロ創立10周年

東京メトロは、2014年4月1日に創立10周年を迎えました。

2004年4月1日、東京地下鉄株式会社として新たにスタートして以来、グループ理念「東京を走らせる力」の実現のためにさまざまな取り組みを進めてきました。これまでを振り返り10年間の感謝の気持ちを表すとともに、これからも皆様に信頼され、選ばれ、愛される東京メトログループを目指し、2014年4月1日からの1年間、東京メトロ創立10周年記念行事を実施しています。 <http://tokyometro10th.jp/>



東京メトロ創立10周年ロゴマーク

### ① 東京メトロショートストーリーコンテスト(6月～7月)

東京メトロで起こった出来事、東京ならではの心温まるエピソードなど、“うれしい未来”を感じさせるストーリーを募集しました。お寄せいただいたショートストーリーは、小説家・脚本家の柴崎竜人さん、モデル・国連WFP日本大使の知花くららさんにも審査いただき、グランプリ等の受賞作品は、駅構内、電車内、東京メトロ10周年スペシャルサイト等に掲載しました。その取り組みを通じて、国際都市、東京の未来に希望を感じることのできる作品をお客様と共有しています。



東京メトロショートストーリーコンテストの告知ポスター

### ② オープンデータ活用コンテスト(9月～)

日本の鉄道事業者として初めて全線の列車位置、遅延時間等に係る情報をオープンデータで公開し、当該データを活用したアプリの開発を競う「オープンデータ活用コンテスト」を実施しました。日頃、東京メトロをご利用いただいているお客様をはじめ、2020年東京オリンピック・パラリンピック開催を見据え、日本と海外からのお客様にも利便性の高いアプリの開発を後押ししています。



オープンデータ活用コンテストの告知ポスター

## 地域貢献活動

### 福島県復興支援

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旧・復興を支援するため、銀座駅コンコースで、「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、2013年度末までに4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

### 非常用食品の寄贈

各職場で備蓄している非常用食品更新の際に、一部の食品は賞味期限が約1年以上残っているため、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、2014年に更新した非常用食品のうち、白飯・五目ごはん各約6,000袋、パン缶約6,000缶、クラッカー約3,000缶な

ど、合計約2万食以上を各職場から回収し、順次NPO法人セカンドハーベスト・ジャパンに寄贈しています。



非常用食品寄贈の様子

### 音楽の贈りものコンサートの開催

メトロ文化財団では、コンサート会場などで音楽に触れる機会の少ない方々にも生の演奏を楽しんでいただくこと、都内及び近郊の福祉施設、病院、特別支援学校等の施設で演奏する音楽会「音楽の贈りものコンサート」を開催しています。2013年度は7回、

2013年度末までに計56回実施し、東京都交響楽団のメンバー等による演奏を多くの方に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、海外の鉄道関係者との交流や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。その一環として、2014年4月、交通事業者

の国際組織である国際公共交通連合 (UITP) の「アジア・太平洋部門会議」を、東京においてJR東日本と共同開催しました。

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。

### ハノイ市都市鉄道整備事業への支援

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、国際協力機構 (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」を日本コンサルタンツ株式会社と共同で受注し、ハノイ市の都市鉄道の運営及び維持・管理を行う組織の設立支援などを行っています。

その一環として2013年12月、ハノイ市及びJICAと協力して「JICAハノイ市都市鉄道セミナー」を開催し、現地の方々をはじ

め都市鉄道関係者に都市鉄道についての理解を深めていただきました。

また、2014年2月には、ハノイ市都市鉄道管理委員会と東京メトロにおいて、相互の理解と友好の絆を強めるとともに、成長著しいハノイ市の都市交通課題の解決と都市鉄道事業の発展に寄与するため、友好・協力に関する覚書を締結しました。

\*ハノイ市都市鉄道整備事業については、p13「重点施策7 海外への展開」も併せてご参照ください。



# 社員とともに走る東京メトロ

## Ⅰ チャレンジングな企業風土づくり

### ■ キャリア構築及び研修の充実による能力向上

東京メトロでは、総合職とエキスパート職の2つの職種で社員が活躍しています。

キャリア形成に関しては、総合職は、入社時に配属された一つの部門にとどまることなく、部門横断的なジョブローテーションにより俯瞰的で経営的なものの見方ができるようにします。エキスパート職は、基本的には入社時の部門のまま、現場においても技術や技能を磨きながら、安心をお届けするプロフェッショナルとしてのキャリアを積み重ねます。

また、このキャリアを積む過程において、研修を充実させることにより社員の能力向上を図っています。そのため、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年度から2015年度までの中期研修基本計画では、従来から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を図る研修なども計画しています。

#### ▶ 研修体系図(東京メトロ)

	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			
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			

### ■ 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、2013年度は、部長賞17件、特別賞4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、2013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31件の発表があり、表彰が行われました。



企業価値向上活動表彰

### ■ 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、会社の現状の課題認識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。2013年度は97回実施しました。



チームメトロミーティングの様子

# 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、これらの取り組みが評価され、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(東京メトロ)

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。

## 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優秀な人材の採用、活用を行っており、女性及び障がい者雇用の促進につなげています。

### ▶就業人員(東京メトロ)

		男性	女性	合計
		従業員数	7,792名	184名
	現業	7,792名	184名	7,976名
	本社	1,028名	154名	1,182名
	合計	8,820名	338名	9,158名
	平均年齢	38.6歳	31.3歳	38.3歳
	平均勤続年数	18.0年	9.7年	17.7年

2014年3月31日現在

## 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。2013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。

## 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、簡易作業業務を行っています。2014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。

中期経営計画

コーポレート・ガバナンス

安心・安全・サービス

社会

環境

## ■ 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な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。

## ■ 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取り組んでいます。

## I 安全で健康な作業環境づくり

### ■ 労働災害の低減に向けて

お客様に安心して地下鉄をご利用いただくためには、社員が安心して業務を遂行できる環境が必要であるという考えのもと、安全な職場づくりのための取組みを進めています。

東京メトロにおける労働災害は、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です。このような労働災害の低減や、社員の安全と健康の確保、職場環境の維持向上を図るため、部門ごとに安全衛生委員会または安全衛生会議を設置し、災害の防止、疾病の予防等について調査審議しています。また、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、請負事業者等に対し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。

### ■ 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。2013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、メタボリックシンドロームの強化策として肥満対策「肥満改善チャレ

ンジ」を展開しています。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。

### ■ 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。

#### Metro's Voice

#### 育児休職制度を活用して、仕事と家庭を両立しています。

育休取得検討のきっかけは2人目の子の妊娠で、育児や家事をしっかりサポートしたいという思いから、上司と相談しました。休職期間、私が3歳の長女と毎日のように公園に出掛けている間は、妻が3か月の長男の世話をし、分担して子育てをしました。

職場には休職中も顔を出し、2か月の育休後に復帰しましたが、復帰の日を迎えたときは、正直あと1か月休みたいなと思いました。しかし、運転士の仕事は感覚が大事なので、それ以上休むと取り戻すのが大変と考え、

気持ちを切り替えました。

終わってみると本当にあっという間でしたが、こうして触れ合う機会を持てたことは、子どもにとってもいい経験だったと思います。

今の時代、男女が協力して生活するのは当然であると思います。でもまだまだ男性の育児休職は一般的ではありません。私はこの職場ではキャリアが長いので、今回の私の行動で、後輩たちが自分も育休を取ろうという雰囲気が出てきたのではないかと思います。



鉄道本部  
運転部 丸ノ内線乗務管区  
高木 徹



# 取引先とともに / 投資家とともに

中期経営計画

コーポレート・ガバナンス

安心・安全・サービス

社会

環境

## I 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。

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。

#### ▶ 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。

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

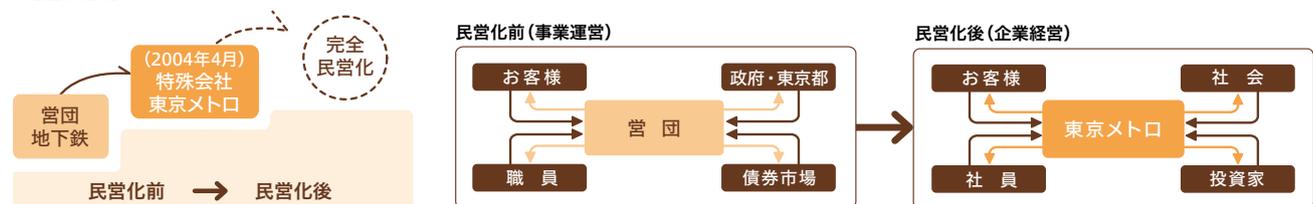
## I 投資家との取組み

### ■ 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

る限り速やかにこの法律の廃止、その保有する株式の売却など必要な措置を講ずる」旨規定されています。東京メトロは、この趣旨に沿って、できる限り早期の完全民営化が可能となるよう、経営基盤の確立に努めていきます。

#### ▶ 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\*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。

\* IR：投資家向け活動 (Investor Relations)

# 環境



## MESSAGE

### 「みんなでECO.」で環境負荷低減と魅力と活力ある東京の実現に貢献します。

東京メトロでは、2020年度までの長期環境戦略「みんなでECO.」に基づき、さまざまな取組みを実施しております。「環境」の章では、長期環境戦略と中期環境目標達成に向けた施策などをご紹介します。数値目標に対する進捗状況とともに、長期環境戦略の「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」のテーマに基づく、自社による環境負荷低減のための省エネルギー施策、地下鉄の利用促進施策、沿線地域と取り組む環境保全施策などを記載しています。鉄道が多くのお客様を一度に輸送できる低環境負荷型の交通機関であること、そして、環境保全を通じて魅力と活力あふれる東京の実現を目指す私たちの取組みをご理解いただければ幸いです。



常務取締役  
村尾 公一

### 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。



## [長期環境戦略]

# みんな<sup>で</sup>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～ 進捗報告

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<sup>で</sup>ECO.」を策定しています。これは、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。

以下、2013年度の進捗状況をご報告します。

2020年度を目指す  
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



### ▶ 3つのテーマに基づいた環境保全活動

#### 東京メトロ自らのエコ化

地球温暖化防止や廃棄物の削減、環境汚染の予防、騒音・振動の低減により環境負荷を可能な限り低減しています。

**【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、p39～44をご参照ください。

#### 東京メトロを使ってエコ

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、東京の交通機能における環境負荷を可能な限り低減しています。

**【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、p21～24、p45をご参照ください。

#### 沿線地域とエコ

沿線活動と連携した環境保全活動を推進し、東京に集う人々のいきいきとした毎日貢献していきます。

**【主な施策】**

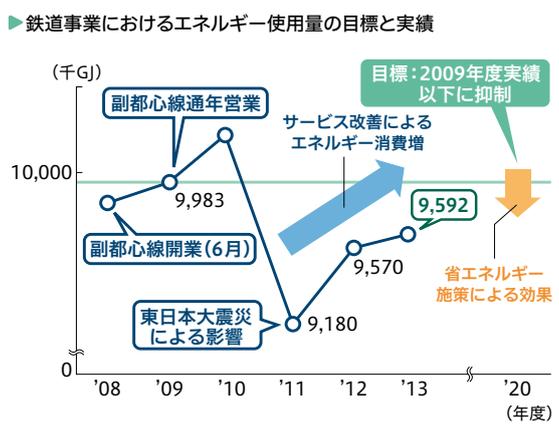
- 地域連携による環境保全
  - 沿線地域と連携した環境保全活動の実施
  - 沿線地域の環境緩和、生物多様性の保全

\* 詳細については、p46をご参照ください。

**2020年度までの目標を設定** 東京メトログループでは「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ことを目標としています。 \*2009年度は現在の9路線が年間を通じて稼働した初年度です。

- 「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(9,983千GJ)より増加させないよう努めます。

右図のグラフのとおり、ホームドア設置などの安全対策や、バリアフリー設備設置などのサービス向上施策を実施することで、消費電力量は増加していますが、LED照明や環境配慮型車両の導入などの省エネルギー施策の実施により鉄道事業全体としてはエネルギー使用量の増加抑制に努めています。



中期経営計画

コーポレート・ガバナンス

安心・安全・サービス

社会

環境



# 環境目標と実績

東京メトログループでは、長期環境戦略「みんなでECO.」において『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ことを目標とした上で、下記のとおり、中期環境目標を設定しています。

## 中期環境目標(2013年度～2015年度)に対する2013年度実績

### ▶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 <b>1%低減</b>
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 <b>90%以上達成</b>
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 <b>100%達成</b>
グリーン購入の推進	実施率 <b>97.5%以上</b> の維持
コピー用紙使用量の削減	2015年度のコピー用紙使用量を2010年度～2012年度平均から <b>3%削減</b>

### ▶中期環境目標(2013年度～2015年度)の主な取組みと2013年度実績

進捗状況：★★は目標を大きく達成、★★★は達成、★は未達成

「みんなでECO.」 3つのテーマ	実施項目	進捗 状況	中期環境目標に対する 2013年度の実績	2013年度の実績及び 主要実施項目	
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	環境配慮型車両の導入	★★★	車両走行キロ当たり電車用電力使用量の低減 <b>1.96kWh/C・km</b> →2009年度比 <b>2%減</b>	●新造車両11編成66両を導入、既存車両9編成64両の制御装置を更新。うち5編成30両には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24編成140両、駅構内17駅にLED照明を導入したほか、各駅のサインシステムや各駅の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	★	●344面の広告用看板をLED内照式のものに更新	
	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～西船橋駅間の地上駅全駅（7駅）に太陽光発電システムを導入	
	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	★★★	実施率 <b>98.7%</b>	●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	コピー用紙の使用量削減 ◆	★	2013年度目標値比 <b>6.4%増加</b>	●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、55.4%を再利用水に活用	
	リサイクル、リユースの推進	廃棄物管理の推進 ◆	★★★	リサイクル率 <b>93.5%</b>	●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	★★★	リサイクル率 <b>100%</b>	●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、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促進	★	●防振まくらぎを480m敷設	
	環境汚染の予防				
環境汚染の予防	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402基の処理を完了。 未処理分については、厳正に保管し適正管理を継続		
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 エスカレーター 多機能トイレ整備の推進	★★★	●エレベーター5駅、エスカレーター1駅、多機能トイレ11駅の駅施設にバリアフリー化を推進、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	自然や街並みを体験できる イベントの開催	★★★	●沿線ウォーキング・スタンプラリーをはじめとする「鉄道でエコ」型イベントを実施	
	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					
沿線地域と連携した環境保全活動の実施		★★★	●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.」の展開や社会環境報告書の発行などにより、東京メトロの環境への取組みをPR		

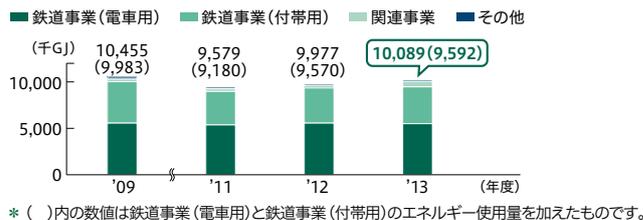
◆マークの目標については、東京メトログループ各社においても共通目標を設定しています。

# エネルギー使用量

事業活動に伴うエネルギー使用量は、右図のとおりです。鉄道事業による排出が全体の約95%を占めています。

2013年度は、夏季の猛暑の影響や鉄道サービスの拡充に伴い、10,089千GJとなり、2012年度に比べ約1%増加しましたが、基準年の2009年度に比べると約3.6%の低減となりました。

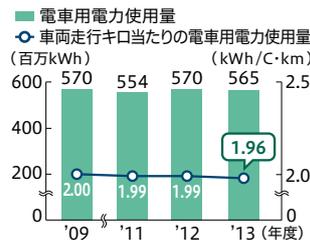
▶エネルギー使用量の推移



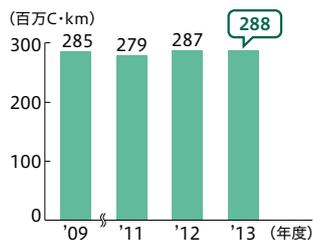
# 列車運行の環境効率性

2013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方法の見直し、車内照明の一部消灯を継続した結果、基準年の2009年度に比べ2%の低減となりました。

▶車両走行キロ当たりの電力使用量



▶車両走行キロ

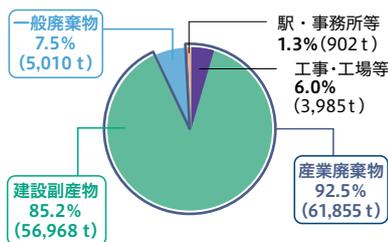


# 廃棄物排出・リサイクル状況

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92.5%を占め、産業廃棄物の中でも建設副産物が85.2%となりました。

2013年度の一般廃棄物・産業廃棄物のリサイクル率は93.5%となり、2012年度に比べ1.4%減少しました。また、建設副産物のリサイクル率は100%となり、中期環境目標にて設定した目標値を達成しました。

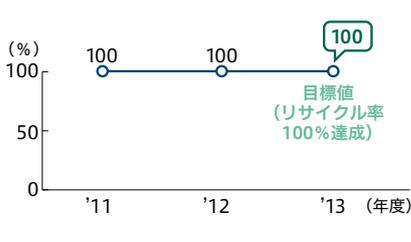
▶廃棄物総排出量の内訳(2013年度)



▶一般廃棄物・産業廃棄物\*のリサイクル率推移



▶建設副産物リサイクル率推移



## Metro's Voice 環境負荷低減に貢献した5000系に感謝しています。

5000系車両は、1964年に東西線最初の開業区間である高田馬場駅～九段下駅間用として製造されました。1966年には、軽量化による電力消費量の低減等につながるアルミ合金製車両が導入され、営団地下鉄初の試みとして注目されました。1988年以降はさらに省エネルギー化を図った「環境配慮型車両」05系が導入され、徐々に5000系は削減され、2014年5月で



5000系

引退を迎えました。

私は1994年に東西線の深川工場に配属され5000系の整備にあたっていました。当時は5000系と05系の車両がおおよそ半々の割合で混在しており、省エネルギー化が図られている05系に比べ、5000系は車両保守が難しく手間と時間がかかっていました。営業線で故障した際に翌朝まで寝ずに対応したことなど苦労した思い出がたくさんあります。5000系の引退は残念ですが、50年に及ぶ歴史を走り続け、環境負荷低減に貢献してきた5000系に感謝の言葉を送りたいです。



鉄道本部  
車両部 深川検車区  
澤間 俊男



# 東京メトロ自らのエコ化 | 地球温暖化防止

## I 車両における省エネルギー対策

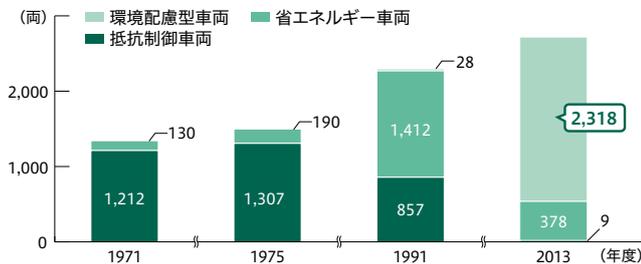
東京メトロでは、前身の営団地下鉄の時代からチョップパ制御装置やVVVF制御装置など、時代に合わせたエネルギー効率の良い環境配慮型車両の開発・導入に積極的に取り組んできました。

### ■ 省エネルギーをリードする車両

車両の省エネルギー化に努めてきた結果、2014年3月末時点では、省エネルギーに配慮した車両の導入率は99.7% (2,705両中2,696両)、VVVFインバータ制御装置を搭載した環境配慮型車両は85.7% (2,705両中2,318両) となっています。

2014年5月末日現在、運用している省エネルギーに配慮し

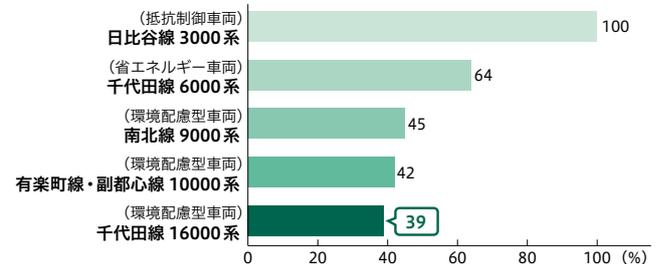
#### ▶ 省エネルギーに配慮した車両の推移



た車両は100%になりました。

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。

#### ▶ 車両の走行用消費電力量の比較



### ■ 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「チョップパ制御装置」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、発電された再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、それまでのチョップ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。

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

### ■ さらなる環境負荷低減に向けて

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)

# 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

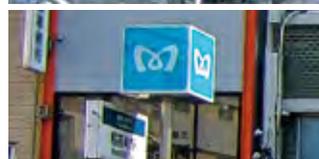
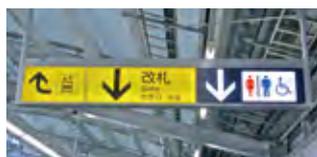
お客様のご利用が一定時間ない場合に、運転速度を微速または自動停止に切り替えるエスカレーターを採用しています。



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

2014年8月現在、太陽光発電システムは千代田線・東西線の8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



# 東京メトロ自らのエコ化

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

## I 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当たり、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。

2013年度の実施率は98.7%となり、2012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

### ■ コピー用紙使用量の削減

2013年度のコピー用紙の使用量は、グループ全体で232.8tでした。全社的な両面・集約印刷の促進など、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、2013年度の目標値218.7t(2013年度～2015年度の3年間で3%を削減する目標のうち2013年度分)に比べ6.4%増となり、

2013年度分の削減目標は未達成となりました。

2014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、さらなるコピー用紙使用量の削減を図ります。

### ■ 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。

2013年度は、車両基地全体で3,315m<sup>3</sup>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5,981m<sup>3</sup>の水のうち約55%を再利用水で賄いました。



排水除害設備



車両自動洗浄機

### ■ 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、2013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)



### ■ 車両の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リサイクルを図っています。2013年度は資源の有効利用を図るため、銀座線01系11編成63両、東西線05系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。

## ■ 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トーパー、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。

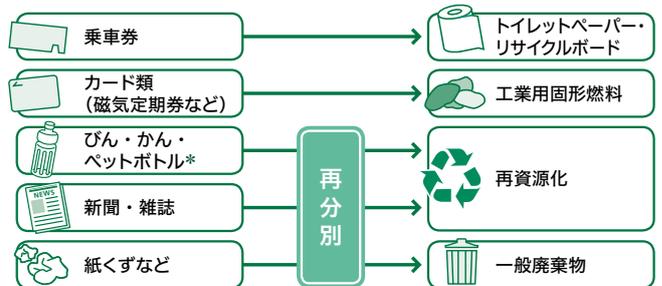


乗車券をリサイクルしてできた  
トイレトーパー



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



\* びん・かん・ペットボトルは産業廃棄物です。

## ■ エレベーターの更新

東京メトロでは、地下にエレベーターを設置するために、昇降路上部に機械室の設置が不要な油圧式エレベーターを採用してきました。2000年度からは、新たに開発されたロープ式エレベーター機器全てを昇降路内に設置した機械室がないエレベーターを採用しています。

ロープ式エレベーターは油圧式に比べ、より少ない消費電力

で動かすことができます。

消費電力の削減を目的に、2013年度は1基の油圧式エレベーターをロープ式に更新しました。



ロープ式エレベーター

## ■ 高効率変圧器の導入

東京メトロでは、従来の変圧器より電力のロスが少ない高効率変圧機を、2006年度から導入しています。

2013年度は千代田線日比谷駅や町屋駅など12箇所の電

気室に高効率変圧器を導入しました。



高効率変圧器

## ■ 駅トイレへの節水栓の設置

お客様にご利用いただく駅トイレでの節水の一環として、トイレの改修工事に合わせ節水栓の設置を進めています。

2013年度は、南北線飯田橋駅や有楽町線豊洲駅など10駅

11箇所のトイレに節水栓を設置しました。



節水栓を設置した麹町駅のトイレ

## ■ 自動出札機等の再資源化

機器の更新が必要となった自動改札機や自動出札機(券売機など)を再資源化しています。解体作業は人の手で行い、電線や廃プラスチックなどに分別されます。さらに異物の除去や破砕などにより、再利用しやすい形にし、銅原料や建材などにリサイクルしています。



自動券売機 解体前



自動券売機 解体中

## 環境負荷低減に向けた新技術の導入

### ■ 地中熱利用空調システムの導入

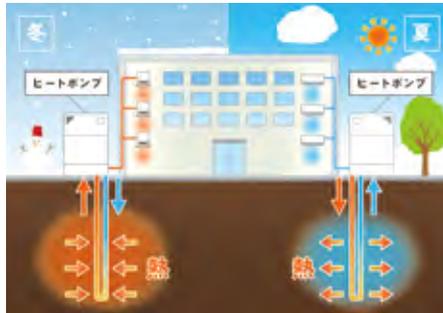
地中の温度は1年を通じてほぼ一定となります。四季のある日本では、夏と冬に地上と地中との間で10℃から15℃もの温度差が生じています。地中熱利用空調システムはこの温度差を効率的に利用するものです。

ヒートポンプを活用し、熱媒体である水や不凍液等を地中に循環させ、高い温度の物体から熱を奪い、低い温度の物体に伝える装置です。

石油・石炭などの化石燃料を直接使用しないため、二酸化炭素排出低減が図れるほか、ヒートポンプを用いて高効率な運転を行うため、エネルギー消費量を抑制できます。また、夏季は冷房排熱を大気中に放出せず地中に吸収させることによりヒート

アイランド現象の抑制効果が見込めます。現在、総合研修センター（仮称）及び中野車両基地に導入を進めています。

#### ▶ 地中熱利用空調システムのイメージ図



### ■ 駅補助電源装置の導入

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、近くに加速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。そこで東西線妙典駅では、直流である回生電力を交流に変換する駅補助電源装置を用い、駅の照明や空調、エスカレーターなどへ活用しています。

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軒分の使用量に当たる540kWhの消費削減効果が得られました。また、本装置で余剰な回生エ

ネルギーを吸収することにより停止精度の向上が期待できます。設置スペースが約15㎡とコンパクトであることも大きな特長で、今後他の駅にも設置する予定です。

#### ▶ 駅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。



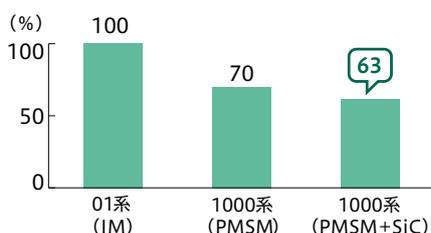
SiC半導体素子を採用した補助電源装置

### ■ PMSMとSiCを用いた主回路システムの採用

2015年度営業運転開始予定の銀座線1000系車両から、PMSM（永久磁石同期モータ）及びSiC（シリコンカーバイド）半導体素子を用いたVVVFインバータ制御装置等を組み合わせた主回路システムを採用します。PMSMとSiCを用いたVVVFインバータ制御装置の組合せは世界初です。現在1000系車両に運用中のPMSMをさらなる省エネルギー化を目指して改良し、効率の向上を図りました。この新設計のPMSMとSiCを用いたVVVFインバータ装置等を組み合わせることにより、システム全体の消費電力を削減します。銀座線01系のIM（誘導電動機）主回路システムと比較し、改良された本システムでは、IM

主回路システム比で約37%の削減が可能となる見込みです。これは、1日平均にすると1編成当たり一般家庭92世帯分の消費量に当たる920kWhの電力を削減できることになります。

#### ▶ 銀座線で使用する車両の走行用消費電力量の比較





# 東京メトロ自らのエコ化 | 騒音・振動の低減

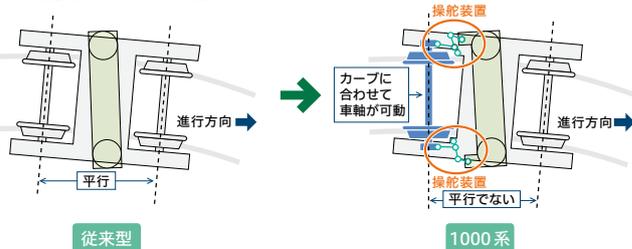
## I 騒音・振動の低減

### ■ 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、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

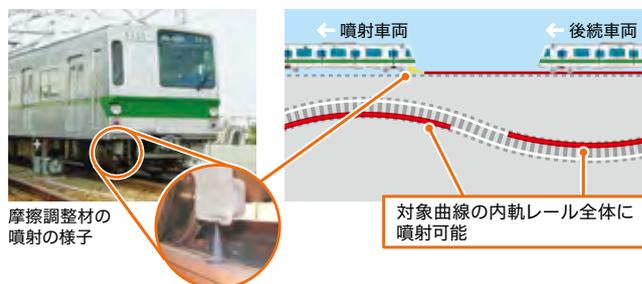
コンプレッサー（空気圧縮機）で圧縮された空気はブレーキ装置の作動や車両の扉の開閉などに使用されています。コンプレッサーの稼働時に発生する騒音を低減するため、低騒音型の

コンプレッサーの導入を進めており、2013年度に導入した銀座線1000系車両11編成に計22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。

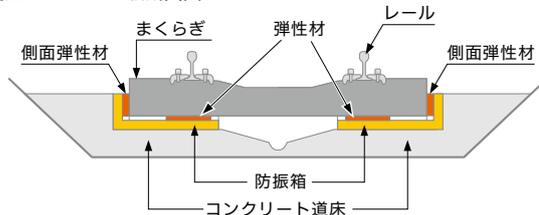
▶ 摩擦調整材の噴射イメージ図



### ■ 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。2013年度は、丸ノ内線及び千代田線の2路線約480mの敷設工事を実施しました。

▶ 防振まくらぎの一般断面図

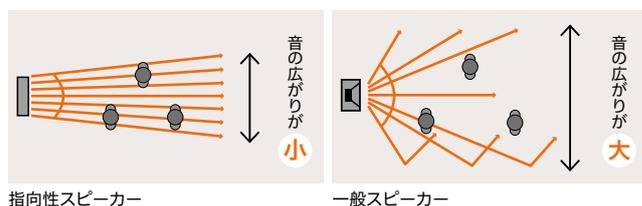


### ■ 地上駅ホームへの指向性スピーカーの導入

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



中期経営計画

コーポレート・ガバナンス

安心・安全・サービス

社会

環境



# 東京メトロを使ってエコ

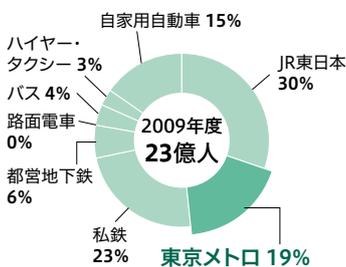
## I 東京の都市機能を支える低環境負荷の輸送機関

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、2014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）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

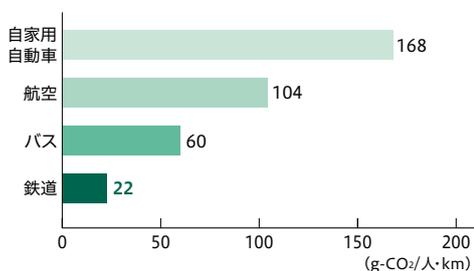
を活かし、東京のCO<sub>2</sub>排出の抑制に貢献しています。単位輸送量当たりCO<sub>2</sub>排出量（ひと1人を1km運ぶ場合に排出するCO<sub>2</sub>の量）は、一般的に自家用自動車の170g-CO<sub>2</sub>/人・kmに対し、鉄道は21g-CO<sub>2</sub>/人・kmであると言われています。これに対し、東京メトロの2013年度の単位輸送量当たりCO<sub>2</sub>排出量は15.8g-CO<sub>2</sub>/人・kmという結果になりました。お客様にもご協力いただいている東日本大震災以降の節電対策に加え、環境配慮型車両や省エネルギー設備の導入が計画どお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



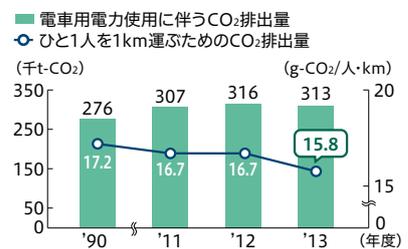
\* 出典：平成21年版 都市交通年報

▶ 旅客輸送機関別 単位輸送量当たりCO<sub>2</sub>排出量(2012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

▶ ひと1人を1km運ぶためのCO<sub>2</sub>排出量



\* 前年度報告した「ひと1人を1km運ぶためのCO<sub>2</sub>排出量」で2011年度の実績に誤りがありましたので修正しました。

## I 地下鉄利用の促進に向けた取組み

東京メトロでは、次のような取組みを通じて、地下鉄をより多くのお客様に安心して利用いただくことで、東京全体の環境負荷を可能な限り低減していくことを目指しています。

### ■ 円滑な移動の実現

エレベーターやエスカレーター、多機能トイレの整備による駅施設のバリアフリー化の推進や、混雑緩和、遅延解消対策

を実施することにより、多様なお客様が地下鉄をよりスムーズにご利用いただけるような施策を進めています。

\* 詳しくはp21「より良い輸送サービスに向けて」、p22「誰もが便利に安心して使える地下鉄へ」をご参照ください。

### ■ 環境負荷の少ない地下鉄の利用促進

鉄道の利用促進を目指し、自然やまち並みを体験できる各種イベントの開催により、鉄道が環境にやさしい交通手段であることを知っていただいています。また、2012年より「交通

ICパーク&ライドサービス」を中野駅で提供し、都市部への自動車の流入抑制による環境負荷低減にもつなげています。

### ■ 情報発信ツールを活用した適時適切な情報の提供

最新の運行情報のさまざまな機会を通じた提供や、地下鉄に不慣れなお客様にもわかりやすいサインシステムの導入等を行っています。

\* 詳しくはp22「誰もが便利に安心して使える地下鉄へ」をご参照ください。



# 沿線地域とエコ

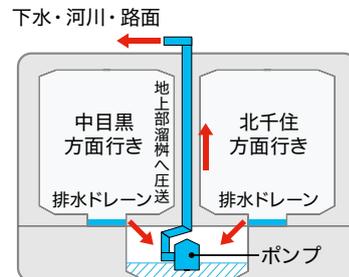
## I 沿線地域の環境緩和

### ■ 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、周辺地域における潤いのある都市環境の再生が図られます。

2013年度は、日比谷線の恵比寿ポンプ室から渋谷川に、約90,004m<sup>3</sup>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CO<sub>2</sub>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。

2013年度は、11月に東京メトログループ社員とその家族97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

### Metro's Voice

### 植樹ボランティアへの参加で環境への理解が深まりました。

私は東京都が主催する「海の森」プロジェクトに3年連続参加しています。「海の森」プロジェクトはふだん立ち入ることができない広大なゴミの埋立地に、苗木を植樹し、美しい森に生まれ変わらせる計画です。

はじめは、特に環境に関して深く考えずにこのイベントに参加しましたが、今はこのイベントをきっかけに環境についてこれまで以上に意識するようになりました。日常生活の中では、なるべくCO<sub>2</sub>を排出しない

よう節電・節水やムダな紙を出さないなど環境負荷の低減に努めています。小さなことですが、その積み重ねが「持続可能な社会」への一歩だと考えたからです。

また、幼い娘とこのプロジェクトに参加していますが、親子で楽しく植樹ができるのも大きな魅力です。都心では自然に触れ合う機会も少なく、木を植えることも貴重な経験であるため、娘にとっても良い刺激になっています。今後このようなプロジェクトをきっかけに、一人でも多くの方が環境について考え行動できればと思います。



総務部  
法務課  
福田 陽



植樹後の集合写真

中期経営計画

コーポレート・ガバナンス

安心・安全・サービス

社会

環境



# 環境マネジメント

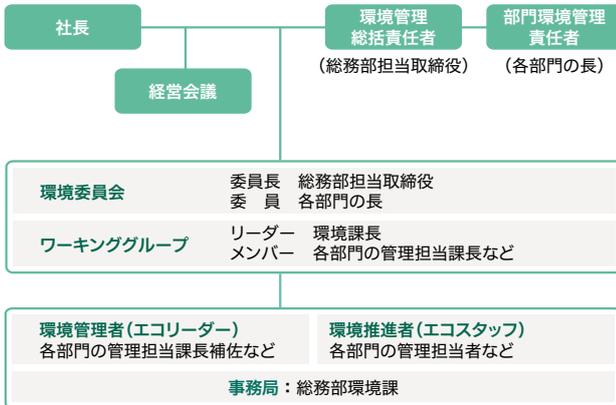
## I 環境マネジメントシステム

### ■ 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。

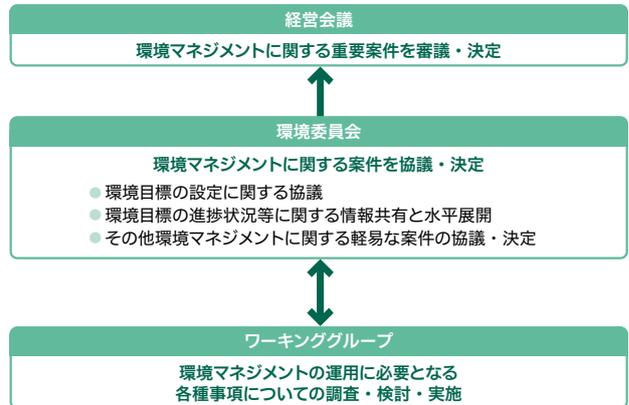
また、東京メトロでは、環境保全活動を全社的に推進するため、

#### ▶ 環境マネジメント推進体制



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、p35をご参照ください。

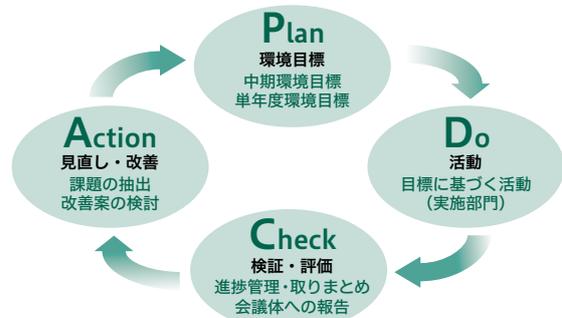


### ■ 環境マネジメントシステムの運用

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。2013年度は「ISO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183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」「廃棄物管理の推進」「環境教育の実施」の計5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。上記に加え、環境マネジメントシステムをグループ全体でより一層定着させるため、2013年度か

らグループ各社ごとに独自の環境目標を設定しています。

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さらなる発展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。2013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、p41「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や、一部事務所の天井内に含まれるアスベストは、封じ込め対策を実施し、適正に管理しています。また、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。なお、新たにアスベストが発見された場合は、法令に基づき適正に処理をします。

## ■ 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。

2013年度は、指定処理工場にて、PCBを使用したコンデンサ402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。2013年度は、駅施設などの冷房装置

330台、車両冷房装置130台(総計460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。2013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768名に環境教育を実施しました。

### ▶ 環境教育の主な実施状況(2013年度)

開催月	講座名	受講者数	対象者
2013年5月	エコリーダー・エコスタッフ研修	116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)
2013年8月	改良建設部ISOフォーラム2013	183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
2013年12月～2014年2月	社会環境報告書2013報告会(グループ会社)	391名	東京メトログループ各社の環境担当者など
2014年2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
2014年3月	経営層向け環境講演会	34名	全役員及び各部門の長、グループ各社等の社長

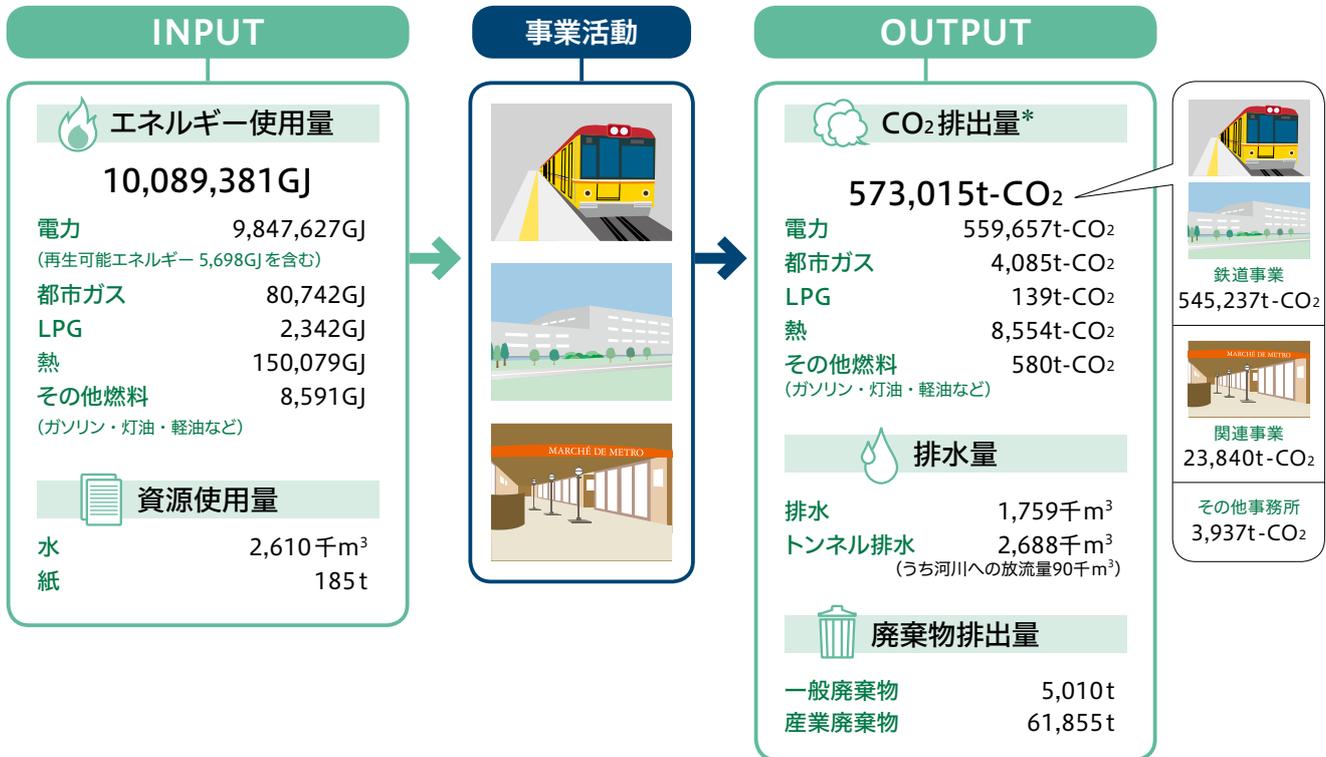


# 事業活動における環境負荷

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CO<sub>2</sub>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。

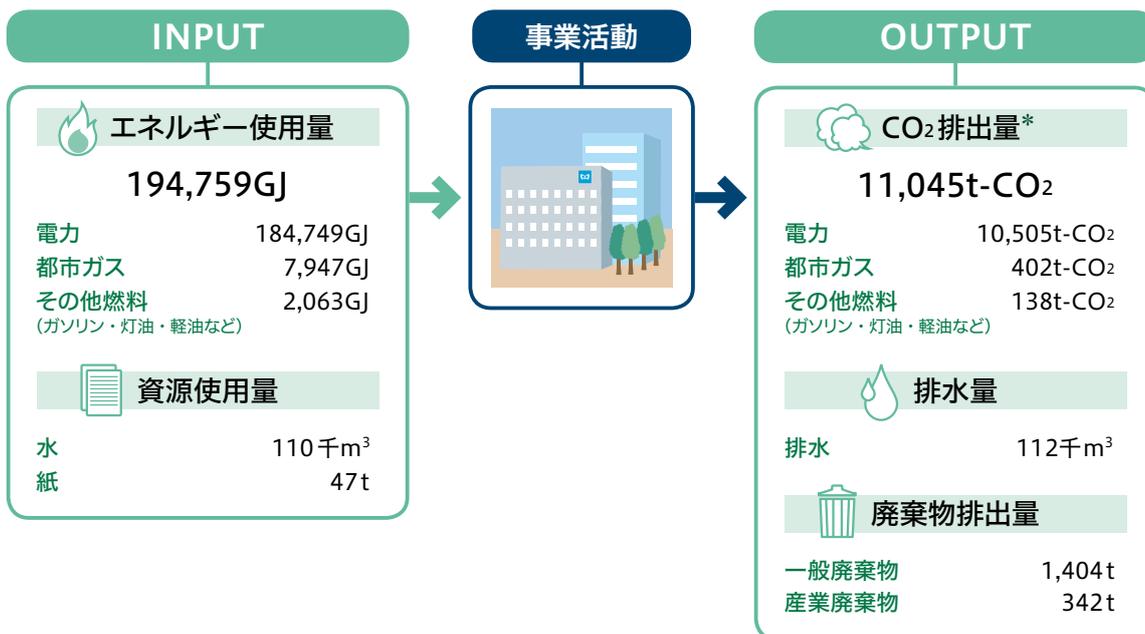
## 東京メトロのインプット・アウトプット

●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：2013年4月1日～2014年3月31日



## 東京メトログループ(連結子会社)\*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：2013年4月1日～2014年3月31日



\* 購入した電力由来のCO<sub>2</sub>排出量については、CO<sub>2</sub>排出係数として、0.555kg-CO<sub>2</sub>/kWhを用いて算出しました。

※ 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

## 第三者意見

高崎経済大学経済学部  
教授

水口 剛



筑波大学卒。ニチメン、英和監査法人等を経て1997年より高崎経済大学講師。2008年より現職。専門は環境会計、環境情報開示、責任投資。現在、社会的責任投資フォーラム共同代表理事。主な著書に『責任ある投資』（岩波書店）、『環境と金融・投資の潮流』（中央経済社）など。

着実に堅実な取組みに敬意を表します。これをさらに進めて、御社の力をもっと世界の課題解決に役立てるために、10年後、20年後の世界がどうなっているべきかを想定した超長期ビジョンの検討を始められることを期待します。

### より高いレベルでの安心を

第三者意見の執筆に先立って、常務取締役の村尾様をはじめ、御社の皆様とお話をさせていただき、安心=安全+サービスにける意気込みを感じました。特に安全については、日常管理と危機管理の両面で徹底されていると思います。お話の中での「安全管理の中核は現場の従業員です」との言葉にも深く共感します。とはいえ最近は、「これまでに経験したことのない」と形容されるような大雨が毎年のように発生していますので、想定するレベルをさらに引き上げて、一層の安全対策をお願いしたいと思います。

2020年の東京オリンピック・パラリンピックに向けた「東京メトロ“魅力発信”プロジェクト」にも期待しています。地下鉄と一体となった東京の魅力を世界の人に発信することは、環境負荷の低い都市モデルを示すことになり、今後の海外展開にもプラスに働くと考えます。また、これを機にバリアフリー化を前倒しで進めることにも大賛成です。高齢者や障がい者の利便性を高めることは、まさに社会的課題への取組みと利用者増を両立させる戦略的な取組みだと思います。

ダイバーシティに向けた取組みも着々と進められていると思いますが、女性の活躍という点では課題もあるようです。さまざまな制約があることは理解できますが、今後はますます男女分け隔てのない社会になると考えられますので、一層の取組みを期待しています。

### 超長期の環境ビジョンに向けて

環境問題に関しては、2020年に向けた長期環境戦略「みんなでECO.」を策定され、取り組んでおられます。地下鉄は自家用車と比べて圧倒的に環境効率の良い移動手段ですから、利用を促進すること自体が環境対策でもあるという「東京メトロを使ってエコ」というコンセプトは、もっとアピールしてよいと思います。また自社の環境負荷の低減を目指す「東京メトロ自らのエコ化」でも着実に成果を上げておられます。「世界初」の技術やアイデアも大変多いと伺いました。この点も、もっと前面に打ち出してよいのではないのでしょうか。

一方で将来に向けたビジョンの打ち出し方は、まだ控えめな印象があります。堅実な社風を反映して、確実にできることを書くという姿勢なのだとは拝察しますが、今後は社会的課題の解決に向けた、より挑戦的な姿勢が求められるものと思います。

例えば、2050年までに世界全体で温室効果ガスの排出量を半減させる必要があります。このことを考えたとき、世界には御社の培ってきた技術や運行ノウハウを必要とする都市が数多くあることに気がきます。それは非常に大きな環境負荷削減の機会であると同時に、有望な成長戦略ともなります。ぜひ、2020年よりもっと先の、10年後、20年後を見据えた超長期の環境ビジョンを大胆に打ち出してほしいと思っています。

## ■ 第三者意見を受けて

水口様には、第三者意見として貴重なご意見を賜り、この場をお借りして厚く御礼申し上げます。本報告書では、2020年に向けた取組みをご紹介します。水口様から一定の評価をいただいた一方、当社の環境負荷低減を目指す「東京メトロ自らのエコ化」について前面に打ち出すことへのご意見をいただきましたので、今後はさらに説明を工夫申し上げたいと思います。

また、超長期の環境ビジョン策定に関し大変有用となるご指摘をいただきました。2020年に向けた取組みを実施する中でこれらのご意見を参考とし、より広い視野を持ち、都市機能を支える鉄道事業者として社会環境活動を推進してまいります。



総務部長  
長谷部 昭二

## 東京メトロは今年 創立10周年を迎えました。



毎日ご利用いただく多くの方々に支えられ、2014年4月1日、東京メトロは10周年を迎えることができました。ご利用いただいている地下鉄や店舗だけでなく、そのまち、東京の毎日にもこれまで以上の快適なサービス、きめ細かな対応を追求していきます。誰もが、もっとうれしくなる東京メトロに、誰もが、もっとうれしくなる東京に、私たち東京メトロの次の10年が始まります。

## 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。