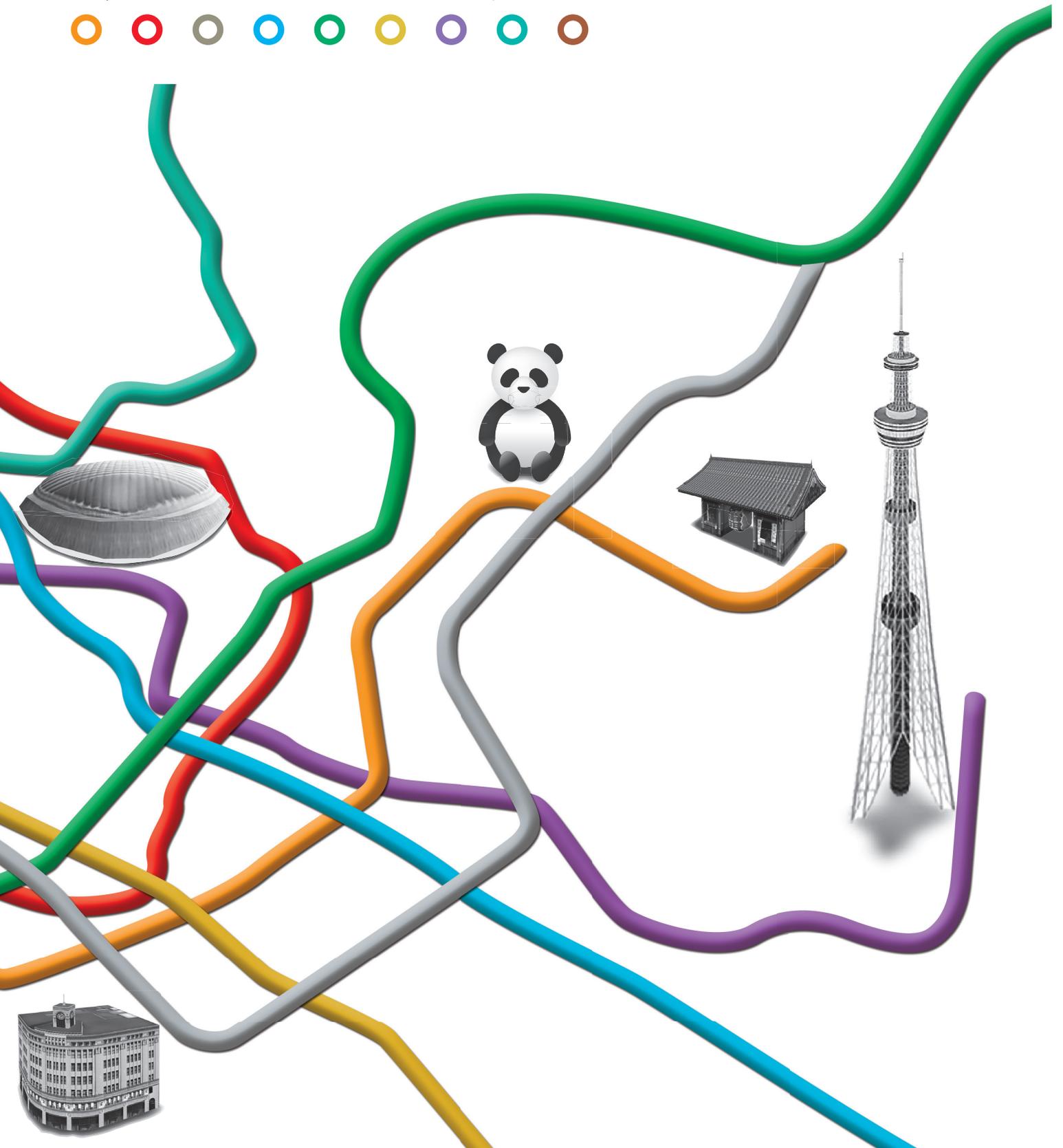


東京メトロ

社会環境報告書 2016

Tokyo Metro Social and Environmental Report 2016



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 トップコミットメント
- 5 **【特集】**
【東京メトロプラン2018】
- 10 東京メトロのコーポレート・ガバナンス

13 **安心=安全+サービス**

- 14 たゆみなき「安全」の追求
- 15 日常の安全と危機管理に向けた取組
- 17 お客様視点に立った「サービス」の提供
- 23 **【特集】**
総合研修訓練センター オープン!!

25 **社会**

- 26 東京・地域とともに
- 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**

- 34 環境マネジメント
- 35 長期環境戦略「みんなでECO。」
- 36 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 事業活動における環境負荷

- 48 第三者意見／第三者意見を受けて

- 49 東京地下鉄株式会社 会社概要

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、地域社会などの皆様に、東京メトロの社会環境活動の取組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・中期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について、幅広くご紹介しています。

また、特集では、ともに今年度からスタートした中期経営計画「東京メトロプラン2018」と総合研修訓練センターを取り上げ、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、「安心」の提供を支える「人」を育成する取組についてご紹介しています。

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年度版、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を分類し、該当する取組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の単体(ただし、経営ビジョン、経営戦略、中期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**
2015年4月～2016年3月(ただし、継続的な取組や重要な事項については、2016年度及び2014年度以前の情報を含めています。)
- **報告書発行:2016年10月**
(前回発行:2015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、東京に集う人々の活き活きとした毎日に貢献します。

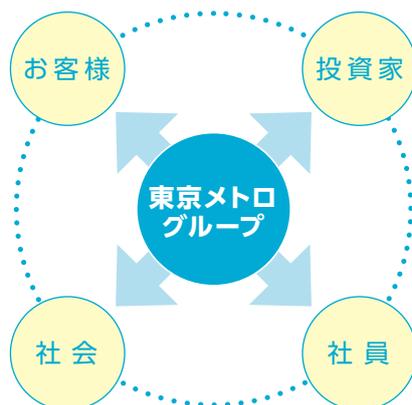
経営方針

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。

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。



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財を育成します。

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ます。
- 首都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」を持って行動します。
- 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ます。
- 自由な議論とチームワークを大切に、オープンで活き活きとした企業グループを構築します。
- 自主自立意識を強く持ち、新たな利益を創造しグループ価値の向上を図ります。

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。

○ Top Commitment トップコミットメント

「安心の提供」と「成長への挑戦」で
「東京を走らせる力」の実現を
目指します。

▶日比谷線に導入予定の環境配慮型車両13000系



東京地下鉄株式会社
代表取締役社長

奥 義光

「東京の案内役」、「東京圏の交通ネットワークのつなぎ役」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の地下鉄を運営し、うち7路線で他社と相互直通運転を実施しております。そのネットワークは、相互直通運転先を含め、合計で532.6kmにもなり、1日707万人のお客様にご利用いただく、首都圏の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当社は、「東京の案内役」、「東京圏の交通ネットワークのつなぎ役」として、お客様を安全かつ確実に目的地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積極的に取り組んでおります。また、地域社会との密接なコミュニケーションや、地球環境保全への取組、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おります。

「安心の提供」と「成長への挑戦」によりさらなる企業価値向上を目指します

今年度から新たにスタートした中期経営計画「東京メトロプラン2018」においては、2つのキーワード「安心の提供」と「成長への挑戦」を柱として取り組んでまいります。

「安心の提供」としては、「安心=安全+サービス」の考えのもと、「世界トップレベルの安心」を世界中から集う全てのお客様に提供する地下鉄を目指し、ハード・ソフト両面で各種施策の実施をこれまで以上に加速してまいります。

特に自然災害対策については、お客様の安全確保を最優先に、災害発生時の被害の拡大防止や早期運行再開に向けた施策を推進し、首都東京の都市機能の維持に努めてまいります。

「成長への挑戦」としては、「安心の提供」を大前提とした上で、新たな価値を生み出す取組の全てを「成長」と位置づけ、積極果敢に挑んでまいります。

首都東京の魅力や、長きにわたって築き上げてきた広大なネットワークと鉄道運営のノウハウといった経営資源を最大限に活用し、駅を拠点に周辺地域の活性化や東京の街づくりに貢献するとともに、人の動きや集まりの創出に取り組んでまいります。

同時に、東洋初の地下鉄事業者としての誇りと自信を持って、新技術の開発・導入に挑み、世界の地下鉄

のトップランナーたる地位を築いてまいります。

また、東京2020オリンピック・パラリンピックオフィシャルパートナー（旅客鉄道輸送サービス）として、開催都市の重要な交通インフラに寄せられる期待に応えるべく、円滑な輸送サービスを提供し、地下鉄をわかりやすく快適にご利用いただき、日本国内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けるよう東京2020大会の成功に貢献してまいります。

社会環境の変化に対応し、持続可能な事業を展開します

ここにお届けする報告書は、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。

中長期的な人口減少、自然災害リスク等の課題を認識しつつ、グループ理念「東京を走らせる力」の実現を目指し、持続的な企業価値向上の取組を着実に進めてまいります。

具体的には、「安心の提供」として高架橋柱補強等の震災対策や出入口等への大規模浸水対策などの自然災害対策の推進、ホームドアの整備などの鉄道の安全・安定運行に向けた取組、駅の大規模改良やバリアフリー設備整備といったお客様視点に立ったサービスのさらなる充実等に取り組むとともに、「成長への挑戦」として駅周辺の活性化等による需要の創出、積極的な関連事業の拡大、海外事業の新たな展開及び新技術の開発・導入等に積極的に取り組んでまいります。

加えて、これらの実現を確かなものとするため、コスト削減や生産性の向上を通じた効率的な事業運営、新設した総合研修訓練センターでの実践的な訓練を通じた人材育成などにより、経営基盤の強化を図ってまいります。

さらに、経営課題の1つである地球環境保全についても、新たに今年度から3か年の中期環境目標を策定し、環境配慮型車両13000系や駅補助電源装置の導入などを積極的に進めます。2020年度の当社の全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する長期環境戦略「みんなでECO.」に基づき着実に経営を進めることにより、環境負荷の低減を通じて魅力と活力ある東京の実現に貢献してまいります。

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、よろしく願い申し上げます。

東京メトロプラン2018

このたび、2016年度から2018年度までの3か年の新たな中期経営計画「東京メトロプラン2018」を策定いたしました。

「安心の提供」「成長への挑戦」をキーワードとし、3か年の中期経営計画期間で各種施策を積極的に進めていきます。



安心の提供

「安心＝安全＋サービス」の考えのもと、「世界トップレベルの安心」を提供する地下鉄を目指し、ハード・ソフト両面での各種施策をこれまで以上に加速させていきます。優れた技術や考え方を取り入れ、困難な課題にも積極的に取り組んでいきます。

成長への挑戦

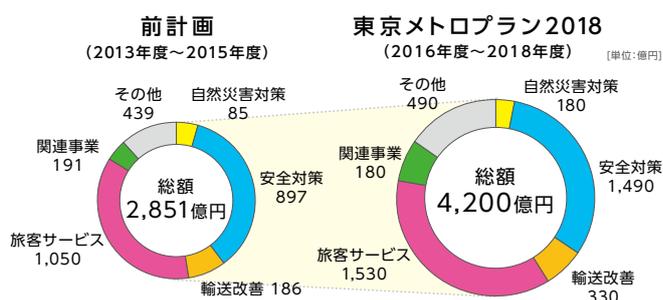
「安心の提供」を大前提とした上で、新たな価値を生み出す取組の全てを「成長」と位置づけます。需要の創出や関連事業の拡大、海外鉄道事業の新たな展開、業務提携による新事業などにも積極的に取り組んでいきます。

経営基盤の強化

「安心の提供」「成長への挑戦」の実現を確かなものとするために、経営の仕組みの構築、環境保全活動、効率的な事業運営、オープンで生き生きとした企業風土づくりなどに取り組み、経営基盤の強化を図っていきます。

設備投資計画

東京2020オリンピック・パラリンピックも見据え、首都東京の重要な交通インフラに寄せられる期待に応え、全てのお客様に「安心」して地下鉄をご利用いただけるよう、自然災害対策・安全対策の強化やサービス向上に資する施策の加速化とともに、新規施策の追加も合わせて、3か年の設備投資額は、過去最高の規模となる4,200億円を見込んでいます。



経営目標値

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
2016年度～2018年度目標

3,890億円

企業の実力を端的に表すキャッシュ創出力は、今後も長期的に増加させていく必要があります。前計画に引き続き連結キャッシュフローの増加を目指します。

連結D/Eレシオ

債務残高／純資産
2018年度末目標

1.0倍

投資に伴う負債増加が見込まれる中でも、一定の財務の健全性を確保した経営を行い、連結D/Eレシオ1.0倍を目指します。

連結ROA

営業利益／((期首総資産+期末総資産)/2)
2018年度末目標

6.0%

積極的な投資活動によって資産が増加するものの、連結ROAは6.0%の水準の確保を目指します。

1 安心の提供

1-1 自然災害対策

■ 震災対策

国の通達に基づき高架橋柱や地下駅の中柱の補強、橋りょう・高架橋落橋防止対策は完了しており、震度7クラスの地震動でもトンネル、高架橋、地下建物は崩壊、崩落することはありません。首都直下地震等の震災発生時にも早期の運行再開ができるよう、高架橋の柱、構造物の耐震補強工事も進めています。



高架橋柱補強



石積み擁壁

■ 大規模浸水対策

中央防災会議「大規模水害に関する専門調査会」及び東京都「洪水ハザードマップ」の被害想定をふまえ、駅出入口の止水板の改良、腰壁の嵩上げ、出入口の完全防水化、坑口（トンネルの入口部分）等への浸水対策を進めています。従前から高潮等の対策としていくつかの駅出入口に防水扉を設置していましたが、2014年8月、想定浸水深が2m以上とされる東西線茅場町駅12番出入口を、防水扉を設置した完全防水型の出入口に改良しました。出入口周囲を強化ガラスで覆い、前面をスチール製の防水扉で閉じることで水の流入が防げます。今後100か所以上の出入口を完全防水型の出入口に改良する予定です。トンネル部の坑口については、2016年7月現在、3か所に防水ゲートを設置しており、さらに4か所の設置に向け取り組んでいます。また、換気口に設置した浸水防止機も、想定浸水深から改良が必要となった102か所（511機）全てについて、耐圧能力を既設2mから新型6mへと改良しています。



浸水対策前



浸水対策後



坑口浸水対策（防水ゲート）

■ 大規模停電対策

災害発生等による停電時にも、駅構内及びトンネル内は非常用発電機により、車両はバッテリーにより照明や放送機能等が維持されます。さらに、停電によって列車が駅間に停車した場合でも、最寄駅まで走行が可能となるよう、地上や車両への非常用走行バッテリーの整備を進めています。

自然災害への対策		開始年度	完了予定年度	
震災対策	高架橋柱約1,200本の補強 (2015年度末時点で1,064本完成)	2012年度	2017年度	
	地上部の石積み擁壁約1,800mの補強 (2015年度末時点で累計約168m完成)	2012年度	2017年度	
大規模浸水対策	出入口約400か所の対策 (2015年度末時点で125か所完成)	2011年度	2022年度	
	換気口の対策の強化(2015年度末時点で全て完了)	2011年度	2015年度完了済	
	坑口・地上駅・変電所等への対策	2011年度	2022年度	
	タイムライン*を活用した情報提供の実施		2018年度	
大規模停電対策	非常用走行バッテリーの車載 (銀座線は2015年4月営業開始)	銀座線	2015年度	2018年度
		丸ノ内線	2018年度	2022年度
	長大橋りょう区間4か所への非常用走行バッテリー整備	日比谷線隅田川橋りょう	2015年度	2022年度
		東西線荒川・中川橋りょう (2016年3月完成)		
		東西線江戸川橋りょう		
千代田線荒川橋りょう				

*タイムラインとは、例えば台風などにより被害の発生が想定されるエリアにおいて、関係機関の間で「いつ」、「誰が」、「何を」するのかをあらかじめ共有しておくものです。平成27年5月には「荒川下流タイムライン」が策定されました。

■ 異常時の体制の確立

事故・災害等に備え、各種訓練等を進めています。お客様の避難誘導、応急救護等を円滑に行えるよう、総合研修訓練センター等を活用し、駅係員、乗務員、技術部門の社員と横断的な応援体制を築き、他の交通機関等とも連携して訓練していきます。

改札口ディスプレイや駅構内・車両内での放送等では日本語のほか英語（一部、中国語・韓国語も）を用い、適時適切な情報提供を行っています。また、全駅に飲料水やブランケット等を配備しており、引き続き適切に管理していきます。

1-2 ホームドアの整備・新型車両の導入

■ ホームドアの整備

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し、ホーム上の事故0が達成できるよう、相互直通運転各社と協議し、全ての路線へのホームドア早期設置を目指していきます。

ホームドア設置工事の実施		
銀座線	2017年度から設置開始*1	2018年度完了予定*2
千代田線	2018年度から設置開始	2020年度完了予定
日比谷線	2020年度から設置開始	2022年度完了予定

*1 2016年3月上野駅（渋谷方面行ホーム）への先行設置完了

*2 大規模改良工事を行っている渋谷駅・新橋駅を除く。

2015年度末の整備駅

丸ノ内線、有楽町線、南北線、副都心線の全駅
千代田線綾瀬駅（北綾瀬方面行ホーム）、北綾瀬駅
銀座線上野駅（渋谷方面行ホーム）

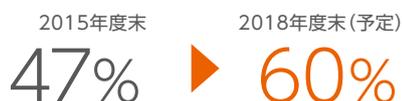


銀座線上野駅（渋谷方面行ホーム）

● 東西線九段下駅（中野方面行ホーム）における新型ホームドア実証試験の実施

車両のドア位置及びドア幅が異なる列車が運行されている路線では、車両の規格の統一又は規格が異なる車両へ対応できる新型のホームドア設置が必要です。早期導入に向け、新型のホームドア（大開口ホームドア）の実証試験を、2016年3月から2017年3月頃まで東西線九段下駅（中野方面行ホーム）にて実施しています。新型ホームドア実証試験の結果等も踏まえ、日比谷線、東西線及び半蔵門線における東京2020オリンピック・パラリンピックの競技会場最寄駅等へ先行設置を進めています。

ホームドア整備率

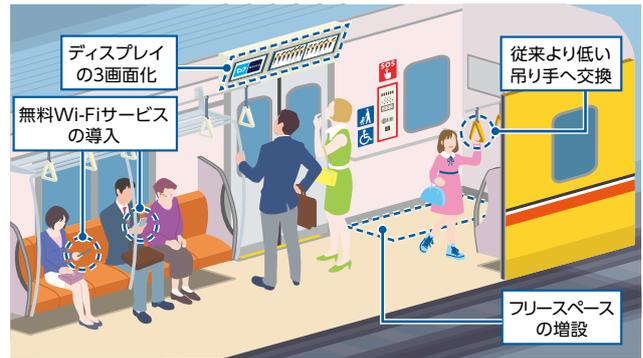


■ 新型車両の導入

新型車両の導入や既存車両のリニューアル工事等の実施により、さらなる安全性の向上に加え、車両内の快適性及び省エネルギー性の向上を図っていきます。

新型車両の導入		
銀座線 (全40編成)	2012年度から順次営業開始	2016年度完了予定
丸ノ内線 (6両編成車両・全53編成)	2018年度から順次営業開始	2022年度完了予定
日比谷線 (全44編成)	2016年度から順次営業開始	2020年度完了予定
東西線 (ワイドドア車両・3編成)	2016年度から順次営業開始	2017年度完了予定
千代田線 (全37編成)	2010年度から順次営業開始	2017年度完了予定

既存車両のリニューアル工事の実施		
東西線 (17編成)	2012年度から順次営業開始	2021年度完了予定
南北線 (8編成)	2016年度から順次営業開始	2018年度完了予定



1-3 輸送サービスの改善

■ 東西線の輸送改善

混雑率の緩和が喫緊の課題である東西線において、ホームの増設・延伸や折返し線の整備などの大規模改良工事を実施していきます。

- 飯田橋駅～九段下駅間における折返し線の整備 ▶2019年度供用開始予定
- 茅場町駅におけるホーム延伸等 ▶2020年度供用開始予定
- 木場駅におけるホーム・コンコース拡幅等 ▶2021年度供用開始予定
- 南砂町駅における線路・ホームの増設等 ▶2021年度供用開始予定

■ 各路線での取組

各路線において列車遅延を解消し、快適な輸送サービスをお届けするため、丸ノ内線方南町駅や千代田線北綾瀬駅のホーム延伸など大規模な改良工事や列車の増発を進めています。ま

た、定例的な各路線の輸送状況、遅延状況を踏まえた分析や警備員の配置を増やすことなどで混雑緩和を図り、さらなる輸送の安定化を実現していきます。

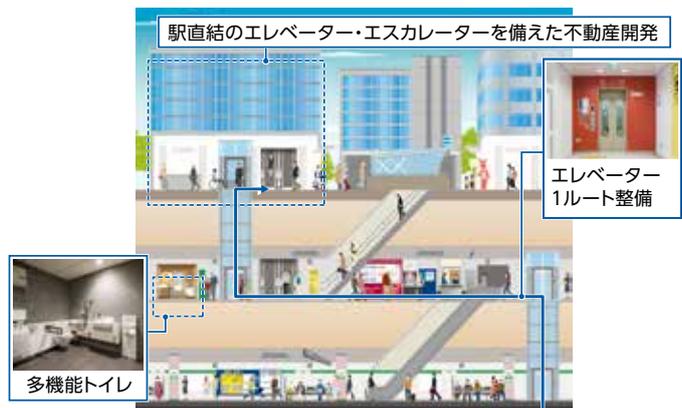
- 銀座線
 - ・浅草線構内における折返し線整備による上野駅～浅草駅間の列車増発及び遅延防止 ▶2020年度実施予定
- 丸ノ内線
 - ・方南町駅のホーム延伸による池袋方面からの6両編成列車直通運行及び中野坂上駅～方南町駅間の運行形態の見直し ▶2019年度実施予定
 - ・高密度かつ安定的な列車運行に適した、CBTC(無線式列車制御)システムの導入による高い遅延回復効果の獲得と事故等に強い運行形態の実現 ▶2022年度実施予定
- 千代田線
 - ・北綾瀬駅のホーム延伸による代々木上原方面からの10両編成列車直通運行による遅延防止 ▶2018年度実施予定

1-4 バリアフリー設備整備

高齢者やお身体が不自由なお客さまも、安心してご利用いただけるよう、引き続きバリアフリー設備整備を積極的に推進していきます。2014年度に1ルート整備率(段差解消)100%を達成し、さらに全駅へのエレベーター1ルート整備と多機能トイレの整備を進めるとともに、エレベーターによる複数ルートや乗換ルートの整備を進めています。

- 全駅へのエレベーター1ルート整備、複数ルート、乗換ルート整備
エレベーター1ルート整備 (2015年度末整備率81%)
▶2019年度完了予定
- 全駅への多機能トイレの整備 (2015年度末整備率97%)
▶2017年度完了予定

*大規模改良工事を行っている渋谷駅を除く。



1-5 銀座線リニューアル

2017年12月30日で浅草駅～上野駅間の開通90周年を迎える銀座線で、より快適にご利用いただけるよう、リニューアルを進めています。

東洋初の地下鉄として東京の街をつないできた歴史も大切にしながら、先端の機能を取り入れ発信する路線としてのイメー

銀座線エリアコンセプト



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実施します。

銀座線リニューアルの内容		
5つのエリア毎の全駅改装	2015年度から開始	2017年度完了予定*1
ホームドアの設置	2017年度から設置開始*2	2018年度完了予定*3
新型車両の導入(全40編成)	2012年度から営業開始	2016年度完了予定
渋谷駅の移設工事	2008年度から開始	2019年度新ホーム供用開始予定
新橋駅の大規模改良	2014年度から開始	2022年度併用開始予定
地下鉄開通90周年を記念した各種イベント等の実施		2017年度実施予定

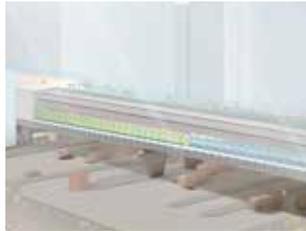
*1 浅草駅～神田駅の下町エリア。以降順次全駅の改装を実施

*2 2016年3月上野駅(渋谷方面行ホーム)への先行設置完了

*3 大規模改良工事を行っている渋谷駅・新橋駅を除く。



改装後の上野駅イメージ



移設工事後の渋谷駅イメージ
(全体俯瞰)



移設工事後の渋谷駅イメージ
(ホーム)

1-6 利便性・快適性向上

地下鉄をわかりやすく快適にご利用いただけるよう駅の利便性・快適性向上に努めていきます。

■ 情報提供・ご案内の強化

現在4か所ある旅客案内所を6か所に増設するとともに、サービスマネージャー配置駅を不慣れなお客様のご利用が多い駅に拡大していきます。また、案内サイン・自動旅客案内装置をリニューアルし、訪日外国人のお客様をはじめ、全てのお客様に充実した情報をわかりやすくご案内します。

■ 駅空間の快適性向上

トイレ改装に合わせて便座クリーナー、温水洗浄便座等を設置するとともに、多機能トイレを引き続き導入するほか、ホームのベンチをご利用しやすいようにバランス良く配置していきます。

■ 利便性向上に関するその他施策

新たに乗換駅を設定してネットワークの利便性向上を図ります。また、ワイド画面で多言語にも対応し、路線図や観光スポットから検索してきっぷを購入できるシンプルでわかりやすい次世代券売機を都営地下鉄と共同で開発していきます。

2 成長への挑戦

2-1 お客様ニーズへの対応・2-2 東京とともに成長

■ お客様ニーズを捉えたサービス・商品の提供

首都圏在住者や国内地方からの旅行者へのご利用機会の創出に加え、シニア、訪日外国人のお客様のニーズを捉えた各種施策を検討、実施していきます。

■ 駅周辺の活性化

沿線地域や相互直通運転先の各社との連携を密にし、これまで以上に沿線地域の魅力を発掘・発信し、価値を高める施策を実施していきます。また、東京でのお出かけをより楽しんでいただけるような取組を進め、駅周辺の魅力向上に努めていきます。

2-3 関連事業の拡大

■ 不動産事業

駅直結のエレベーターやエスカレーター、さらには地下空間と一体となった建物を整備していくことを目指していきます。

■ 流通・広告事業

お客様の利便性を高めるため、駅ナカ売店型コンビニへの転換や、訪日外国人のお客様のニーズにもお応えするサービスを積極的に提供していきます。



駅ナカ売店型コンビニの展開



コンコースデジタルサイネージ広告
[Metro Concourse Vision]

2-4 海外事業の新たな展開

これまで培った地下鉄建設、運営・維持管理のノウハウや国際協力の経験を活かし、日本の鉄道文化に自信を持って、従来の取組から一歩踏み出して海外都市鉄道ビジネスへの参画を目指すなど、海外事業の新たな展開に力を入れていきます。

- ハノイ市都市鉄道整備事業への支援
- 国際協力の推進
- 国際交流の推進
- 新たな海外都市鉄道ビジネスへの参画に向けた取組



海外支援・調査箇所

2-5 新たな事業領域への挑戦

東京を経営基盤とし、首都東京の魅力と活力、地下鉄ネットワーク、地域の玄関口である駅、多くのお客様のご利用等、私たちが保有する経営資源を活用し、新たな事業領域に挑戦していきます。

産学連携やオープンイノベーションプログラムなどを通じたベンチャー企業等との外部連携を探りながら、良き仲間とともに互いの強みを発揮した事業に取り組み、東京メトロの成長に向けた新たな可能性を引き出します。

2-6 新技術の開発・導入

鉄道の安全性、サービスの向上に加え、地域・社会環境への貢献、業務効率化の追求に向け、世界の地下鉄の最先端を行く新技術の開発・導入や、ICTの積極的な活用を通して、企業価値の向上を図っていきます。

●安全性・サービスの向上

列車運行情報やお客様からのご意見等を踏まえた、安全性向上、適切な情報・快適な空間の提供に向けた新たな開発を推進していきます。

●環境負荷の低減

列車の回生電力*の活用をはじめとする電力の有効活用を拡大し、地域と連携した環境負荷低減施策を推進していきます。
*回生電力とは、電車がブレーキをかけたときに発生する電力のことです。

3 経営基盤の強化

3-1 経営の仕組みの構築

東京メトログループは全てのステークホルダーに支持されるよう、中長期的な企業価値の向上に努めていきます。

●コーポレート・ガバナンス体制

●コンプライアンス・リスクマネジメントの推進

*コーポレート・ガバナンス体制及びコンプライアンス・リスクマネジメントの推進の詳細については、P.10～12をご参照ください。

●国際調達に関する対応への体制の推進

将来の株式上場及び今後の日 EU・EPA 交渉締結を見据え、透明・公平・公正かつ品質を担保した調達制度の構築・運用を目指します。

3-2 環境保全活動

東京メトログループは、地球環境保全を経営課題の1つと捉え、低環境負荷型の交通機関であ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様々な取組を実施していくための長期環境戦略「みんなで ECO.」を策定しています。この中で、3つのテーマと2020年度に目指す姿を定め、それらに基づき積極的な環境保全活動を展開していきます。

●太陽光発電システムの導入

●環境配慮型車両の導入

●駅構内照明のLED化



西船橋駅における太陽光パネル

3-3 効率的な事業運営

コスト削減や生産性の向上を通じた効率的な事業運営の推進に取り組んでいきます。

●コスト削減の推進

社員一人ひとりの創意工夫や仕事のやり方の見直しを通じて、将来も見据えたコスト削減の取組をグループ全体で推進していきます。

●生産性の向上

ペーパーレス化、無線 LAN 環境の整備等、ICTの活用やフリーアドレスの導入を通じて、ワークスタイルの改善を進めていきます。

3-4 オープンで生き活きとした企業風土づくり

オープンで生き活きとした企業風土づくりを行い、東京メトログループの発展を実現するための人財を育成していきます。

●人財育成

総合研修訓練センターを活用して組織全体で「現場力」を高めるとともに、多様な経験を積む機会を設け、「挑戦」する人財を育てます。

●働き方の見直しとワークライフバランスの推進

仕事と家庭の両立をはじめ、社員が各々のライフスタイルに合わせ無理なく、生き活きと働ける環境づくりを目指します。

●チャレンジングな企業風土づくり

「社内提案制度」で社員からの提案を実現し、企業価値向上を図ります。また、社員と経営層が一体となって会社づくりを行うような企業風土をつくっていきます。

●ダイバーシティに基づく職場づくり

性別や年齢、障がいの有無、働き方などの多様性を尊重し、社員一人ひとりが生き活きと働ける職場を目指しています。

東京メトロのコーポレート・ガバナンス

コーポレート・ガバナンス体制

□ 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、法令又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。

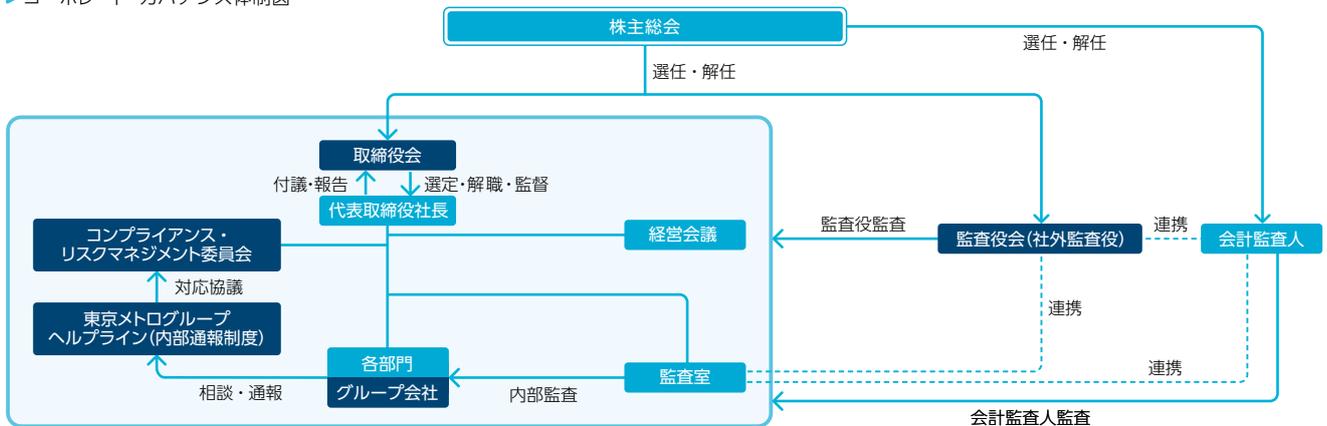
東京メトロでは監査役制度を採用しており、3名の社外監査役を含む監査役4名で構成される監査役会の開催のほか、取締役会など重要な会議への出席、重要な決裁書類の閲覧など、取締役の職務執行について厳正な監査を行っています。

□ 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



□ 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。

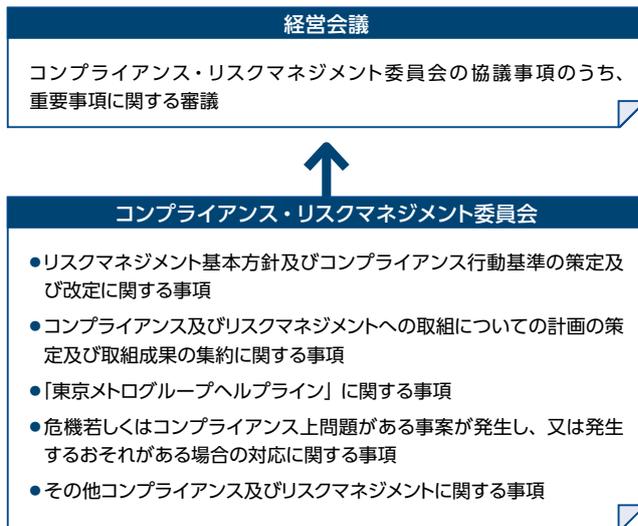
コンプライアンス・リスクマネジメントの推進

□ コンプライアンス・リスクマネジメント推進体制

コンプライアンスについては、法令の遵守だけでなく企業倫理の徹底や環境問題への取組などを含めて捉えており、これを実践することで全てのステークホルダーからの信頼を獲得するとともに、企業価値の向上につながるとの考えに基づき、当社グループ全体のコンプライアンス体制の強化に取り組んでいます。

また、リスクマネジメントについては、会社を取り巻く様々なリスクに対して、最小かつ経常化されたコストで適切な処理を行うことにより、事業の継続と安定的な発展を確保していくためのものとして捉え、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。

▶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

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、東京メトロの「安心」の一端を担っています。

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。

2015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「自然災害」「インフラ老朽化」「情報漏えい」「テロ」「薬物・飲酒」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「自然災害」に関するリスクについては、大規模地震を想定した机上訓練及び政府による新型インフルエンザ等対策訓練実施に伴い、連絡訓練を実施しました。

なお、東京メトロでは事業継続計画(BCP)を策定し、各部門が優先的に実施すべき業務や要員確保など、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。

リスクマネジメント基本方針

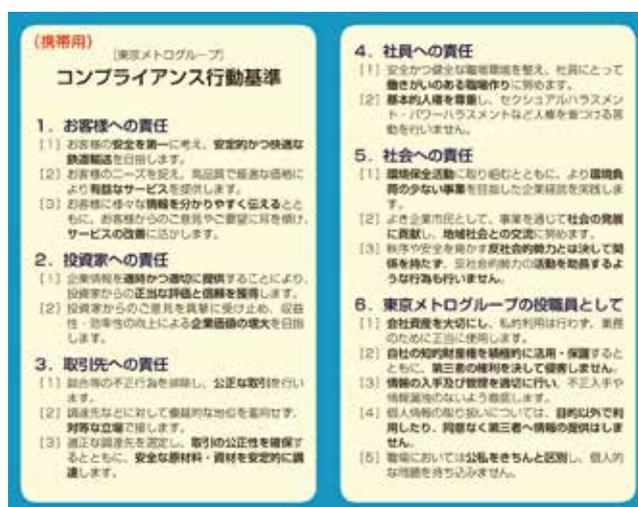
1. 私たちは、ステークホルダーの生命・身体・利益を損なわないように活動します。
2. 私たちは、社会環境の変化の動向を注視してリスクを的確に把握し、これらのリスクに対し適切な処理に努めます。
3. 私たちは、関連する法令等の制定・改正等の動向を注視し、コンプライアンス行動基準、法令等を常に遵守します。
4. 私たちは、リスクが顕在化した場合や法令に違反する事態が発生した場合、責任ある行動をとるとともに、再発防止のために最善を尽くします。

□ 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の制定・配付

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、様々な機会で開催しています。

2015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。

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

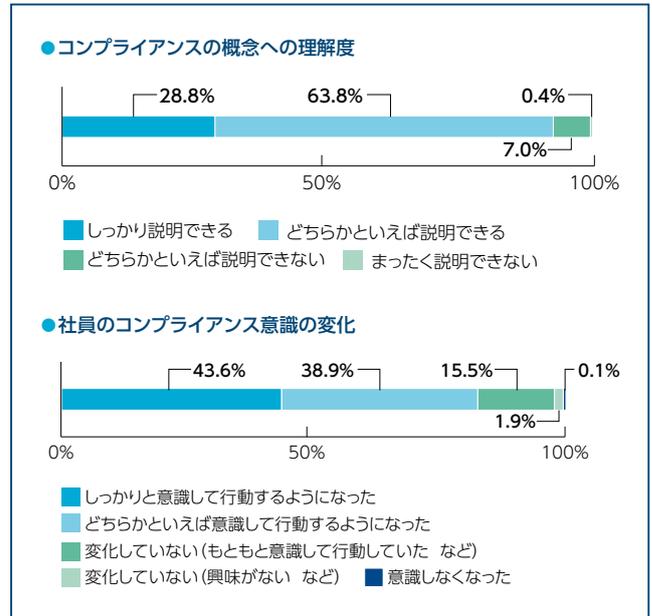
□ 個人情報の保護

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

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、東京メトログループ全ての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、2015年度の主な結果は以下のとおりです。これらの結果を、2016年度の取組計画に反映させています。

▶コンプライアンス意識調査の実施



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等から、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.tokyo-metro.jp/privacy/](http://www.tokyo-metro.jp/privacy/)

安心 = 安全 + サービス



▶IFC(インフォメーションカウンター)の様子

メッセージ MESSAGE

**「現場力」を高めながら
さらに安全で便利・快適な地下鉄を目指します。**

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に、全社員が安全最優先の意識を持ち、組織能力としての「現場力」を高めながらたゆみなく「安全」を追求し、また、「地下鉄をわかりやすく快適に」するべくお客様視点に立った質の高い「サービス」を提供するという強い決意のもと、日々業務を遂行しております。

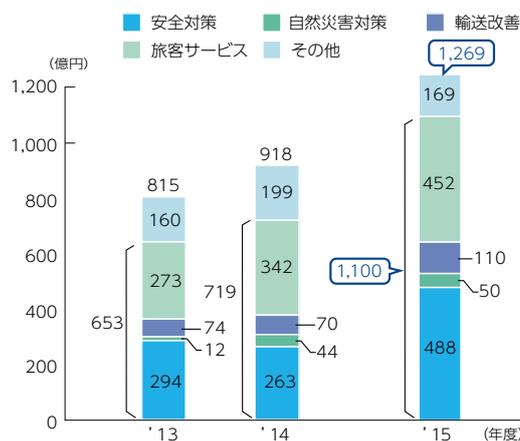
この「安心=安全+サービス」編では、私たちが取り組んでいる、事故防止や自然災害対策などの安全性の維持・向上と危機管理に向けた施策、混雑緩和やバリアフリー設備整備、お客様の声を活かす取組などのサービスレベルの向上に向けた施策をご紹介します。

自然災害対策をはじめ、各種施策に取り組み、安全で、便利で快適な設備とサービスを備えた地下鉄を作り上げてまいります。



専務取締役鉄道本部長
安全統括管理者
山村 明義

安心をお届けするための設備投資実績



*記載金額は、表示単位未満を切り捨てているため、合計と内訳が一致しない場合があります。

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 2016

http://www.tokyo-metro.jp/safety/prevention/safety_report/

安全ポケットガイド

http://www.tokyo-metro.jp/safety/prevention/safety_pocketguide/



たゆみなき「安全」の追求

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

2000年3月の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固い決意を持ち、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、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。

□ 日常の安全確保

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、安全に係る様々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。

お客様に向けた取組

□ 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

2011年3月に発生した東日本大震災の経験に基づき、東京メトロでは様々な対策により、災害発生時におけるお客様の安全確保への取組を続けています。対策の一つとして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に、2011年度から順次、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)に配備し、継続して備蓄しています。さらに2014年度からは、東京メトロが管理する全てのエレベーター内に飲料水や簡易トイレといった非常用品を設置しています。

② お客様の安全意識向上の促進

2010年3月から全国の鉄道事業者等と共同でエスカレーターの安全利用を呼びかけるキャンペーンを実施しています。2015年度は7～8月に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」などを呼びかけました。

日常の安全と危機管理に向けた取組

□ 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。特に東京メトロ特有の取組として、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。

□ 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、駅間又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。

ホーム転落・接触の防止

お客様のホームからの転落・列車との接触事故を防止するため、ホームドア(1)の設置を進めているほか、曲線のホームと列車の間隔が大きい箇所に可動ステップや転落防止ゴムを設置し、間隙を小さくしています。



転落防止ゴム

火災対策

2004年に改正された火災対策基準に基づき、ホームから地上までの二方向避難路の確保や排煙設備(2)、避難する方向を示す蓄光式明示物(3)を設置しています。また、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(4)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



シャッター



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)(14)を設置しています。

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(15)をホーム上に設置しています。



非常停止ボタン

Metro's Voice | 私たちが安心を支えています。

車両部の中には、車両を分解して点検・修理する工場と、日常的な点検・修理をする検車区があります。どちらの業務にも共通していることは、強い使命感と責任感を持って作業することです。車両という大きなものを点検しているため、チームワークを大事しながら作業中の声掛けや作業終了箇所を何度も確認することで、作業の見落としがないかを徹底します。車体の小さなネジ1本の緩みも故障や事故につながる可能性があるため、気を張り巡らせて作業に集中し、東京メトロの安全・安定輸送を支えています。



環境配慮型車両 13000系の前で

浸水対策

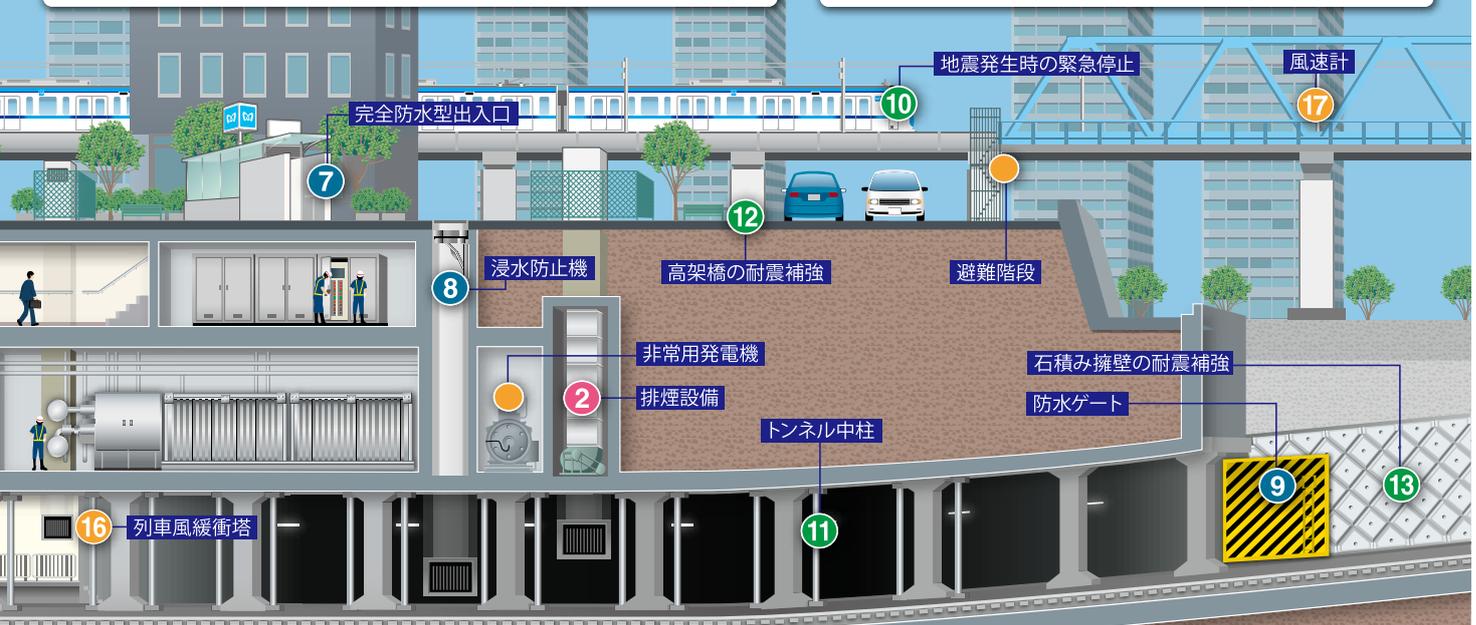
大雨による浸水に備え、浸水のおそれが高い駅出入口は歩道面より高い位置に設置(5)しているほか、止水板(6)や防水扉(7)を各出入口に設置しています。また、道路面などに設置している換気口には遠隔操作により換気口を閉鎖する浸水防止機(8)を整備しています。さらにトンネルの断面を閉鎖することができる防水ゲート(9)を要所に設置しています。



出入口と防水扉

地震対策

東京メトロ沿線の6か所に設置している地震計で震度5弱以上を検知したときは、全列車を自動的に緊急停止(10)させます。また、これまでに完了している阪神・淡路大震災被害状況に応じたトンネル中柱(11)、高架橋等(12)の緊急耐震補強工事に加え、首都直下型地震等に備えた高架橋柱及び地上部の石積み擁壁(13)の耐震補強工事を実施しています。



列車風対策

列車の進入・進出時に強い風が発生する駅では、お客様の転倒事故などを防止するため、トンネル内から直接地上部に風を放出する緩衝塔(16)を設置して風速を低減させているほか、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。

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(17)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。

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職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。

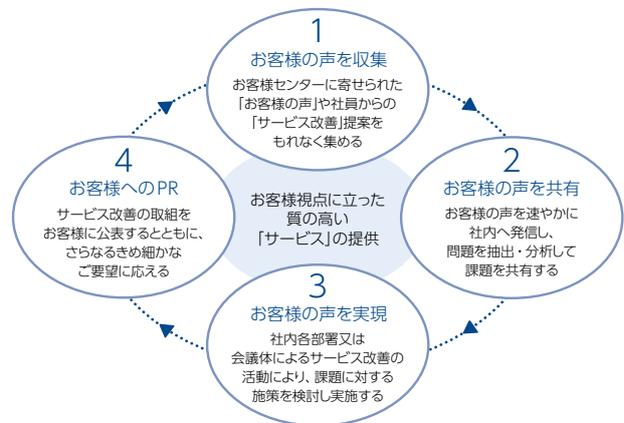
お客様の声を活かす取組

□ 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。

お客様センターへのお問合せは約20万件、うち、ご意見・ご要望は約1万件です。集められたご意見・ご要望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、社内各部署又は会議体などでの施策の検討を経て、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」の提供を目指しています。

▶ お客様のご要望・ご期待に応える4つの活動



□ 東京メトロの約束

2014年度から、サービス向上の活動施策と数値目標を「東京メトロの約束」として、お客様にお約束するとともに、達成度

や成果をご報告しています。2016年度は以下の項目を目標に掲げています。

28 東京メトロの約束

約束 その1 電車の運行をもっとスムーズにします。

約束 その2 ご案内をもっとわかりやすくします。

約束 その3 駅と車内をもっと安心・快適にします。

* 詳しい内容は東京メトロ公式ホームページをご覧ください。

□ お客様の声をお聞きする体制

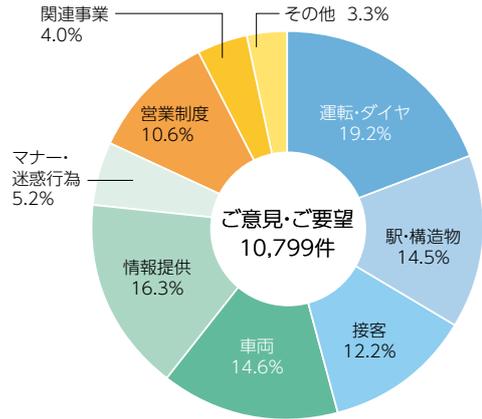
お客様のご要望・ご期待に応える出発点として「お客様の声」を広く収集するため、「東京メトロお客様センター」を設置しています。各駅などへ直接お申し出いただいたり、電話や公式ホームページから寄せられたお客様からのご意見・ご要望は全て、お客様センターに集約しています。

お客様の声は、「週報」の形式で社内情報ネットワーク上に掲示しているほか、ご意見・ご要望をまとめた「お客様の声 四半期報・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。

2015年度に寄せられたご意見・ご要望は10,799件でした。これらのご意見・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。

また、2015年度のお誉め・お礼の件数は1,093件でした。

▶お客様からのご意見・ご要望 (2015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

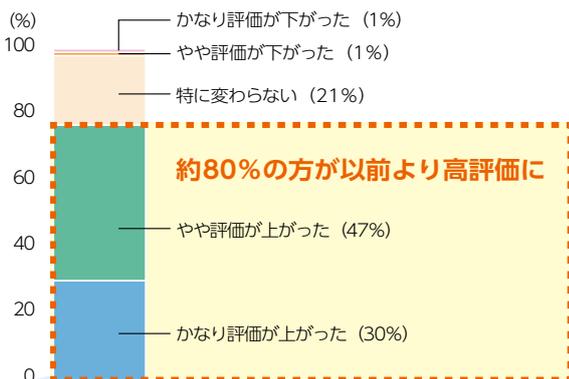
2013年度から「お客様モニター制度」を開始し、毎年幅広い層のお客様約500名にモニターとして、アンケート及びグループインタビューにお答えいただいています。また、異常時総合想定訓練・車両基地公開イベントにご参加いただき、東京メトロの「安心=安全+サービス」などへのご理解を深めていただく機会としています。モニター活動を通じて約8割の方から東京メトロの評価が上がったとの回答をいただきました。

お客様モニターの声をもとにお客様サービスのさらなる向上を目指していきます。

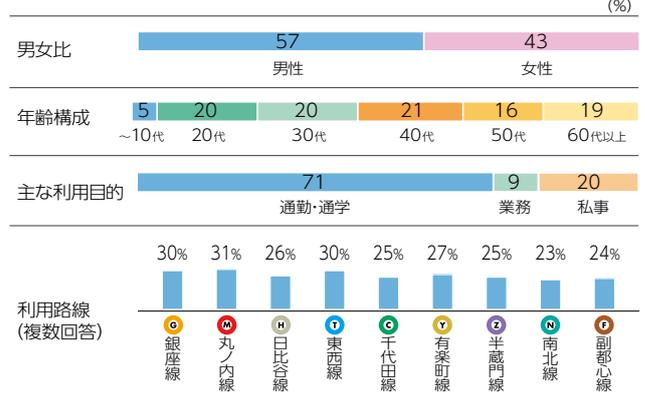


異常時総合想定訓練

▶お客様モニター経験後の東京メトロへの評価 (2015年度)



▶お客様モニターの構成比 (2015年度)



▶東京メトロ全体に対する評価

項目	項目への評価 (%)*	
	総合評価	お客様モニター終了時アンケート (対象 476名)
総合評価	86	86
安全・安心して鉄道を利用できること	85	85
電車の運行が安定していること	68	68
電車の利便性が高いこと	84	84
駅構内や車内の快適性が高いこと	62	62
駅構内や車内の清潔性が高いこと	71	71

*「かなり評価できる」「やや評価できる」と回答した方の割合

お客様モニター活動の感想

- 災害時の対策などにもしっかり力を入れていると感じた。(20代・女性)
- 沿線の地域活性化に取り組みされていて、イメージが良くなった。(50代・女性)
- 利用者の意見に耳を傾け、利便性や安全の向上に努めていることがわかった。(40代・男性)

誰もが便利に安心して使える地下鉄へ

□ 訪日外国人のお客様へのご案内

● インターネットにおける情報発信

訪日外国人のお客様向けに、東京メトロに関する情報や旅行中に便利なツールをご紹介している外国語版WEBサイト、乗換検索アプリ「Tokyo Subway Navigation for Tourists」や、Facebookを中心としたSNS（ソーシャルネットワーキングサービス）を活用した東京観光情報の配信を行っています。そのほか、2016年4月からは株式会社ぐるなびや東京急行電鉄株式会社などと共同で、海外からのお客様向けに、目的や用途によって必要な情報やサービスを提供するガイドサービス「LIVE JAPAN PERFECT GUIDE TOKYO」を開始しています。



LIVE JAPAN
PERFECT GUIDE
TOKYO

日本語 英語 中国語 (簡体字・繁体字) 韓国語
マレーシア語 インドネシア語 タイ語



Facebook など

英語 中国語 (簡体字・繁体字)
韓国語 タイ語



「Handy Safety Guide」

英語 中国語 (簡体字・繁体字) 韓国語

● 駅構内における情報発信

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」や安全への取組内容を紹介している「Handy Safety Guide」を発行しているほか、2013年11月から訪日外国人のお客様に便利な情報を記載した案内看板「ウエルカムボード」の設置を進め、現在14駅に設置しています。

● サービスマネージャー及び旅客案内所

タブレット端末を活用し、駅構内を移動しながら、東京メトロの利用方法や駅周辺情報などをご案内するサービスマネージャーや、PC等を活用し、東京メトロの利用方法や駅周辺情報などをご案内する旅客案内所（銀座駅・新宿駅・表参道駅・渋谷駅*に設置）を設置しています。

*渋谷駅については東京急行電鉄株式会社と共同で運営しています。



「Tokyo Metro Guide」

英語 中国語 (簡体字・繁体字)
韓国語 タイ語

● 次世代券売機の導入

訪日外国人のお客様に、より快適に地下鉄をご利用いただけるよう、東京都交通局と共同で従来型よりもデザイン性、操作性の改善を図り、シンプルでわかりやすく使いやすいものとなりました。これにより、運賃表を確認することなく券売機画面の直感的な操作のみで、乗車券をお買い求めいただけます。

● 企画乗車券の販売

訪日外国人のお客様を対象としたお得なきっぷを販売しています。詳しくはP.22「企画乗車券の充実」をご覧ください。



サービスマネージャー



旅客案内所

日本語 英語 中国語



次世代券売機

日本語 英語 中国語 (簡体字・繁体字) 韓国語



Metro's Voice | 訪日外国人のお客様から頂いたお礼の言葉

あるとき、訪日外国人のお客様から「四ツ谷駅構内で帽子を失くしてしまったので探してほしい」とのご依頼がありました。慣れない英語での対応の中で、聞き取った情報をもとに関係各所に連絡を取るなど、捜索に当たりました。後日、そのお客様がわざわざ駅事務所を訪れてくださり、慣れない日本語で「ありがとうございました」とお礼の言葉を伝えてくださいました。

このときの経験から、英語が得意でなくても笑顔を心掛け、気持ちよく日本に滞在していただけるよう、心のこもったご案内を心掛けたいと思いました。(情野) また、言葉の壁があっても、一生懸命伝えようとすればお客様も応えてくださるということを改めて実感しました。(新井)



霞ヶ関駅務管区
溜池山王地域
情野 秀和



日本橋駅務管区
日本橋地域
新井 早苗

□ バリアフリー化の推進

全てのお客様に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、2015年度末日時点で130駅370基のエレベーターを整備し、1ルート整備率(段差解消)100%、エレベーター1ルート整備率81%となりました。引き続き、エレベーターによる1ルート、複数ルートや乗換ルートへ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、2015年度は8駅に設置し、整備率は97%となりました。

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。



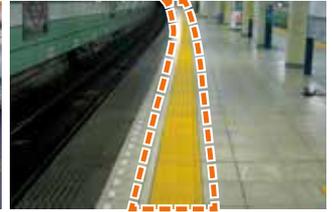
バリアフリー化された出入口



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	130駅・370基
エスカレーター	116駅・1,033基
階段昇降機	43駅・74基
多機能トイレ(車いす対応トイレ含む)	134駅

2016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。
*2015年度の多機能トイレの増設数は8駅ですが、そのうち7駅は車いす対応トイレの改装又は追加設置のため、駅数は昨年度の133駅から1駅増の134駅となっています。

□ サインシステムの充実

全てのお客様に安心してご利用いただけるよう、乗車や乗換えはダークブルー、出口は黄色、駅構内設備は白に色分けしたサインシステムを導入しています。

また、都営地下鉄との基本デザインの共通化をはじめ、東京の地下鉄をご利用になる全てのお客様がわかりやすいような様々な工夫をしています。加えて、現在のサインシステムの導入から約10年が経過したことから、社会環境の変化やお客様のニーズに対応したサインシステムへのリニューアルを行い、他の鉄道会社も含めた路線シンボル・駅ナンバリング表



駅サインシステム

ダークブルーの案内サインは【乗車・乗換え】

黄色の案内サインは【降車～出口】

記の充実や、駅構内設備及び駅周辺施設のご案内強化、案内サインの集約・大型化などを図った新たなサインシステムを順次全駅へ展開していきます。



集約・大型化した案内サイン



路線記号・駅ナンバリングを大きく配した案内サイン



他の鉄道会社の駅ナンバリングも記載した案内サイン



周辺施設の案内を強化し、探しやすくなった案内サイン

□ 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、様々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、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4言語(日・英・中(簡体字)・韓)で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。

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ご用意することで、お客様への迅速かつ安定的な運行情報の提供を可能にしています。



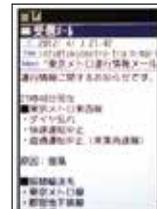
改札口ディスプレイ



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んでいます。

現在では、東京メトロ全線の地下駅構内やトンネル内でも、携帯電話*1や高速モバイルインターネット通信サービスのWiMAX*2などの通信機器のサービス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、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、南北線日黒駅)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、優先席付近では混雑時には携帯電話の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。



ご案内用ポスター

より良い輸送サービスに向けて

□ 混雑緩和・遅延対策

有楽町線・副都心線小竹向原駅～千川駅間で実施していた連絡線設置工事において、池袋方面の連絡線に続いて和光市方面の連絡線が2016年2月に完成しました。また、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。さらに、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6両編成列車直通運行に向けた整備、さらに、千代田線においては北綾瀬駅～綾瀬駅間の10両編成列車直通運行に向けた北綾瀬駅ホーム延伸工事を行っています。

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。現在では、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。今後も引き続き、首都圏の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きます。

□ 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。

2015年度には、青山一丁目駅における改札通過サービスを開始するとともに、国内外の旅行者向け両地下鉄共通乗車券「Tokyo Subway Ticket」の24時間単位化(24・48・72時間有効)を実施しました。また、国会議事堂前駅及び都営地下鉄都庁前駅で先行

導入してきた駅名の英訳表記付記を新宿御苑前駅、明治神宮前(原宿)駅、代々木公園駅及び水天宮前駅に展開しました。



Tokyo Subway Ticket

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

東京メトロでは、沿線地域や相互直通運転先の各社との連携を密にし、各種イベントの実施や企画乗車券の発売など、地域活性化に貢献できるような施策を展開しています。また、沿線地域の活性化に繋がるようにイベントへの参加や協賛活動をするほか、駅周辺の再開発に際し、積極的な連携を図り、より良いまちづくりに寄与しています。

▶再開発事業との連携状況

再開発事業名	最寄駅	完成予定年度
大手町一丁目第3地区第一種市街地再開発 (大手町フィナンシャルシティグランキューブ)	千代田線大手町駅	2016年度
大手町1-1計画(大手町ホトリア)	千代田線大手町駅	2016年度
京橋二丁目西地区市街地再開発 (京橋エドグランド)	銀座線京橋駅	2016年度
日本橋二丁目地区市街地再開発	銀座線日本橋駅	2018年度

□ 企画乗車券の充実

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、東京メトロ全線が使用日の終電まで乗り降り自由の「東京メトロ一日乗車券」を、2016年3月に、使用開始から24時間有効な「東京メトロ24時間券」に変更しました。

また、2016年4月からは、他鉄道会社の駅から東京メトロの駅までの往復と東京メトロの1日乗り放題の乗車券をセットにした「東京メトロパスシリーズ」を値下げしました。このほ

か、2015年12月から、京浜急行電鉄株式会社及び都営地下鉄と共同で、訪日外国人のお客様を対象としたお得なきっぷ「WELCOME! Tokyo Subway Ticket (round trip)」を、2016年5月から、東海旅客鉄道株式会社と共同で、小田原・熱海～東京駅間の往復新幹線に東京メトロの1日乗り放題を加えた「新幹線&メトロ東京日帰りきっぷ」を発売しました。



東京メトロ24時間券



新幹線&メトロ東京日帰りきっぷ



総合研修訓練センター オープン!!

2016年4月、「総合研修訓練センター」が開所しました。

この施設は、これまで各所に点在していた各部門の研修施設を統合するとともに営業線に準じた訓練線と研修棟を有し、時間的・空間的制約を受けずに「本番さながら」の訓練ができる場となっています。

研修・訓練を重ねるとともに部門間の連携を深め、東京メトログループの総合力を高めていきます。



施設内容紹介

所在地／東京都江東区新木場4丁目4番15
面積／敷地面積 約27,000㎡ 延床面積 約19,000㎡

全体図



■ 訓練線設備

各種分岐器、軌道、ロングレール／カテナリー架線(1500V)、剛体架線(1500V)、第三軌条／各種信号設備、保安装置／模擬駅(3両ホーム：2駅、10両ホーム：1駅)／訓練線トンネル(約180m)／訓練用高架橋・橋りょう／訓練用エレベーター、エスカレーター

■ 技術実習線

■ 研修棟

一般教室：9室／動力車操縦者専用教室：2室／CAI教室：2室／シミュレータ・車両教材室：2室／安全懇想館／SSC(ステップアップステーションセンター)／講堂(約500人収容)／食堂

■ 運転実習線

運転実習線(列車走行エリア)

トンネル区間と地上区間を兼ね備え、実車を使用した、総合的な訓練が可能になっています。トンネルのほか3両ホーム、また、訓練線と離れた場所に10両ホームも設けられており、10両ホームでは10両編成を据え付けた実地訓練も行うことができます。研修棟の1階・2階には、ホーム・コンコース・エスカレーター・ホームドアなどの駅設備がそろった「模擬駅」を設けています。実車が走行するため緊張感を持って、本物の駅さながらの訓練を行うこともできるようになっています。

これまでの営業線で起きた事例を題材に、関係部門の社員が集まり、営業線と同様の車両、設備を使って訓練を行うなど、いままでできなかった部門横断訓練がいつでも実施できるようになりました。



技術実習線 (非通電エリア)

通常、列車が走行しないため、失敗を恐れずに設備の分解や修理などの実地訓練が行えます。訓練の成果を競う技能競技会も行い、技術・技能の伝承を進めています。また、東西線で使用しているものと同じ構造の橋りょうも設け、構造を学び、補強・点検などの訓練をすることも可能です。



SSC (ステップアップステーションセンター)

改札・窓口、券売機など、駅そのものを再現した施設です。上部から訓練の様子などを見られるよう、開放的な吹き抜けの構造をとっており、駅業務における知識と技能を磨き、先輩や同僚とも接客や技術を共有、伝承できるようになっています。



けいそう 安全繫想館 (旧「事故に学ぶ展示室」)

鉄道事故の資料展示やヒューマンエラーの疑似体験により、安全の大切さを“目で見て、耳で聞いて、心で感じる”ことのできる施設です。決して忘れてはならない日比谷線列車脱線衝突事故はもちろんのこと、過去の事故の貴重な教訓を風化させることなく、『安全確保』への強い想いを未来に繋いでいこうとの思いが込められています。同じ過ちを二度と繰り返すことがないように、更に安全意識の高い企業風土を築き上げていくことを目的として開設されました。「人間の起こす失敗(エラー)は背景(要因)がある」ことを理解させ、ヒューマンエラーを未然に防ぐための「気づき」を養う場として今後も十分に活用し、事故防止と安全の確保に努めていきます。



シミュレータ・車両教材室

7000系と16000系を使った仮想運転訓練や、お客様案内シミュレーションを行うことができる設備です。スクリーン映像を改良して高度なCGが使用され、より現実に近い環境を体感できます。



電気教習室

営業線に設置されている電気設備(変電設備、電機設備、信号設備等)を設置し、列車運行に影響がない環境で、実物に触れて学ぶことができます。



講堂

社員向けの安全に関する講演会や技能向上に向けた各種発表会などが行われます。約500人収容可能で、災害時には一時避難場所にもなります。



太陽光パネル・屋上緑化・壁面緑化

屋上には太陽光パネルを設け、センター内の補助電源として活用しています。また、屋上緑化や壁面緑化により断熱性を向上させるとともに、地中熱を冷暖房の熱源として利用するなど環境負荷低減に努めています。



担当者のコメント



総合研修訓練センター
所長

川上 幸一

総合研修訓練センターの役割は、社員が腕を磨く「場」と「仕組み」を提供することです。センターでは、教室で「知識」を習得するだけでなく、運転実習線、技術実習線、橋りょう、SSC、シミュレータ、スケルトン教室等において「実技」を身に付けることができるようになりました。さらに、鉄道本部各部署に集まってもらい、過去の輸送障害事象を訓練線で再現し、復旧までの連絡等を行う「部門横断合同訓練」も新たに実施いたします。

このような「場」と「仕組み」を用いた人材育成により、お客様から「以前にも増して安心して利用できるようになった」と思っていただけのような東京メトロにしていくことで、お客様や社会に恩返ししていきたいと思っております。

社会



▷キッズニア東京での仕事体験の様子

メッセージ MESSAGE

あらゆるステークホルダーとの連携により 地域社会の発展に貢献します。

私たちの経営基盤である首都東京は、魅力に満ちた世界有数の都市であり、東京の発展・駅周辺の活性化とともに私たちの成長があるといえます。私たちは、首都東京の都市機能を支えるとともに、社会の一員としてステークホルダーとの関係を維持しながら事業活動を行うことで、優良な企業市民としてその社会的責任を果たしていきたいと考えております。

「社会」編では、沿線地域の活性化や次世代育成の支援に資する活動、国際協力に関する活動、安全・健康面のみならず、社員のチャレンジの支援やダイバーシティを尊重する環境整備、取引先との公正な取引や投資家との対話の実施といった施策をご紹介します。これらの様々なステークホルダー

と連携しながら実施している施策を継続し、グループ理念である「東京を走らせる力」の実現に努めてまいります。

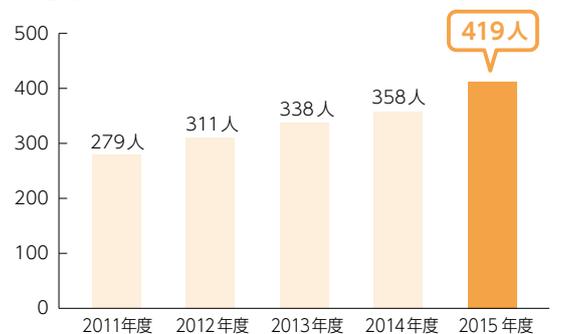
専務取締役経営企画本部長
高山 輝夫



女性雇用の促進

東京メトロでは、女性用の宿泊施設の整備などにより、事務部門だけでなく、駅、車掌、運転士のほか技術の現業部門へも配属するなど、女性の採用を進めています。

▶女性従業員数推移





東京・地域とともに

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、様々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。2016年の大会

では、プレイベントである「東京マラソンEXPO2016」において、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、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

沿線地域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、東西線西葛西駅・行徳駅・妙典駅・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。

□ 車両基地公開イベント

2015年11月29日に綾瀬車両基地にて「メトロファミリーパークinAYASE」を、2016年5月29日に和光車両基地にて「メトロどきどき体験隊inわこう」を開催しました。普段入ることのできない車両基地を公開し、様々な体験・見学をしていただくことにより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

くことを目的とした参加型のイベントです。両イベントともに、車両の展示や、子ども制服撮影会、メトロのお仕事体験などご家族で楽しめる内容を実施し、近隣招待者も含めて「メトロファミリーパークinAYASE」では約15,400名、「メトロどきどき体験隊inわこう」では約4,200名のお客様に喜んでいただきました。

次世代育成支援

□ キッズニア東京への出展

2015年4月から、子ども達があこがれの仕事にチャレンジし、楽しみながら社会の仕組みを学ぶことができる「キッズニア東京」において「地下鉄」パビリオンを出展しています。普段見ることができない車両や軌道のメンテナンス、また電車の運転士の仕事を体験する

ことにより、地下鉄への興味とともに、仕事の意義ややりがいに関する理解を深めていただく内容になっています。



「地下鉄」パビリオンの様子

□ 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。2015年度は、電気モーターの仕組みについて、東京メトロの車両基地の見学や東京大学生産技術研究所駒場リサーチキャンパスでNゲージや電気モ

ーター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。



中野車両基地見学の様子

□ 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。2015年度は、市川市内、練馬区内及び江東区内の小学校にて、元サッカー日本代表の戸田和幸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：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。



「夢の教室」での授業の様子

□ 職場見学の受入れ・訪問

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

□ 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。2015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

□ 地下鉄博物館

地下鉄博物館は、1986年7月に開館し、今年で30周年を迎えた日本で唯一の地下鉄の博物館です。運営は公益財団法人メトロ文化財団が行っており、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、「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に理解していただけるよう様々な展示を行っています。日本初

の地下鉄車両の展示や運転シミュレーターなどのほか、地下鉄の歴史や乗車券の変遷などを紹介する特別展やイベントも実施しています。



地下鉄博物館

東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会 オフィシャルパートナーに決定

～「旅客鉄道輸送サービスオフィシャルパートナー」として東京2020大会の成功に貢献します～

An official partner of the Tokyo 2020 Olympic and Paralympic Games

東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会 オフィシャルパートナー



東京2020オフィシャルパートナー(旅客鉄道輸送サービス)

2016年6月7日、公益財団法人東京オリンピック・パラリンピック競技大会組織委員会と「東京2020オフィシャルパートナー(旅客鉄道輸送サービス)」契約を締結しました。

東京の魅力を伝える「東京の案内役」、円滑な輸送サービスを提供する「東京圏の交通ネットワークのつなぎ役」という役割を果たし、地下鉄をわかりやすく快適にご利用いただき、日本国内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けるよう努めていくことで、交通の面から東京2020大会の成功に貢献していきます。

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、2015年度末までに8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、賞味期限が約1年以上残っている食品を廃棄せずに、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、2015年に、アルファ米約2,700食、クラッカー約700缶などの非常用食品、合計約8,000食及び非常用飲料水(500ml)約

98,000本を各職場から回収し、順次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

□ 音楽イベントの開催

東京メトログループでは様々な音楽イベントをお届けしています。

東京メトロでは、日頃のご利用に感謝を込めて、定期的な銀座駅コンコース(銀座のオアシス)において音楽ステージ「Metro Music Oasis」を開催しています。

また、メトロ文化財団では、福祉活動に寄与するため、都内及び近郊の福祉施設、病院等において「音楽の贈りものコンサート」を

開催し、2015年度末までに計72回実施しています。そのほか、気軽に楽しくクラシック音楽に触れていただくことを目的とした「メトロポリス・クラシックス」コンサートをホールにて開催するとともに、青少年などへの音楽文化の普及を図る文化活動の一環として、定期的に地下鉄博物館において「メトロコンサート」及び2015年度には駅構内において「ステーションコンサートin渋谷」を開催しました。

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など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都市鉄道システムにおける東京メトロの先進性のアピールを図っています。その一環として、2015年は、6月にイタリア・ミラノで開催された「UITP(国際公共交通連合)総会・

展示会」に、9月に中国・深圳で開催された「UITPアジア・太平洋部門会議」に、10月にドイツ・ミュンヘンで開催された「UITP都市鉄道部門会議」に参加しました。

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、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・管理を行うハノイ・メトロ・カンパニー(HMC)の設立を支援しました。

また、2015年6月にHMCが設立されたことに伴い、HMCと東京メトロとの間で、友好と協力に関する覚書を締結しました。この覚書に基づき、今後のHMCの事業遂行に際し、必要となる支援を通じて、ハノイ市都市鉄道の発展に寄与していきます。

*ハノイ市都市鉄道整備事業への支援については、P.8「2-4 海外事業の新たな展開」も併せてご参照ください。

社員とともに

チャレンジングな企業風土づくり

□ キャリア形成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なものを見方ができるように、エキスパート職は基本的には入社時の部門において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、キャリアを積んでいきます。

また、中長期的視点で、社員一人ひとりに研修効果の浸透を図り、社員が能力を十分に発揮できるよう、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、充実した研修体系により社員の能力向上を図っています。

2016年度から2018年度までの中期研修基本計画では、中期経営計画の2つのキーワード「安心の提供」「成長への挑戦」

を踏まえ、「現場力」「挑戦」とそれを支える『「個」の力』を強化テーマとして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	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			

□ 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モチベーション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、2015年度は、部長賞17件、特別賞7件を授与しました。



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、自由闊達な議論を喚起し、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、2015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、審査の上、表彰されました。



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。2015年度は108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、活き活きと働ける環境づくりを目指しています。業務の見直しによる仕事の効率化により労働

時間を短縮したほか、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。

□ 仕事と子育ての両立支援

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、仕事と子育て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、2010年及び2015年には、これらの取組が評価され、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、出産日又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日又は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、育児又は介護による退職後、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

社員一人ひとりが活き活きと働ける活力に満ちた職場をつくるためには「ダイバーシティ」が重要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

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・活用を行っており、女性及び障がい者雇用の促進につなげています。

□ 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。2015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、女性が働きやすいことを目指した職場環境の整備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が活躍する職場づくりに取り組むとともに女性雇用率の向上を図っていきます。

▶ 就業人員（東京メトロ）

		男性	女性	合計
従業員数	現業	7,836名	242名	8,078名
	本社	1,034名	177名	1,211名
	合計	8,870名	419名	9,289名
平均年齢		38.1歳	31.3歳	37.8歳
平均勤続年数		17.3年	8.9年	16.9年

2016年3月31日現在

□ 障がい者雇用の推進

障がい者の自立を支援するとともにダイバーシティの観点から、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。2016年7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。

□ セクシャル・ハラスメント防止の取組

職場などにおける性的ないやがらせを防止するため、社内情報ネットワーク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。

□ 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。

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を進めています。

東京メトロでは、労働災害の低減や、社員の安全の確保と健康の保持、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又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、労働災害を防ぐためには基本動作の励行などの取組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、鉄道業界全体で第三者行為による災害防止の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。重点項目として、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つを設定し、特にメタボリックシンドロームの対象者を減少させる強化策として「肥満改善チャレンジ」の展開、心の健康に

関する講習の充実、衛生教育や歯みがき教育などの実施のほか、定期的な情報提供も行っています。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、2015年度からストレスチェック制度を導入し、全社員を対象に年1回のストレスチェックを実施するとともに、メンタルに関する相談窓口を開設しています。また、健康支援センターに専門の医師・臨床心理士を配置した

治療体制を敷くとともに、メンタル教育を展開しています。

さらに、総合生活相談室で生活全般の悩みに関する相談を受け付けているほか、健康保険組合の実施する保健事業において心身の病気の予防にも努めています。



取引先とともに / 投資家とともに

取引先との取組

□ 資材調達における法令遵守

東京メトロの事業運営を支える上で、資材調達は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、様々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。

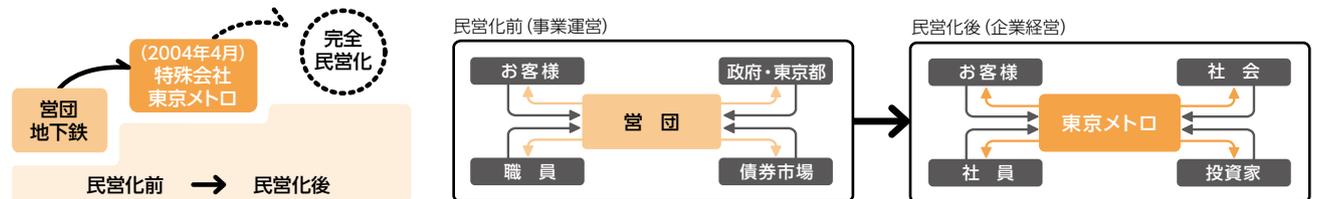
ト情報を収集し活用を図っています。また、大規模改良工事などを担当する改良建設部では「ISOフォーラム」を開催し、グループ会社も含めた社員及び工事取引先が参加して安全意識の徹底を図っています。

投資家へ向けた取組

□ 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



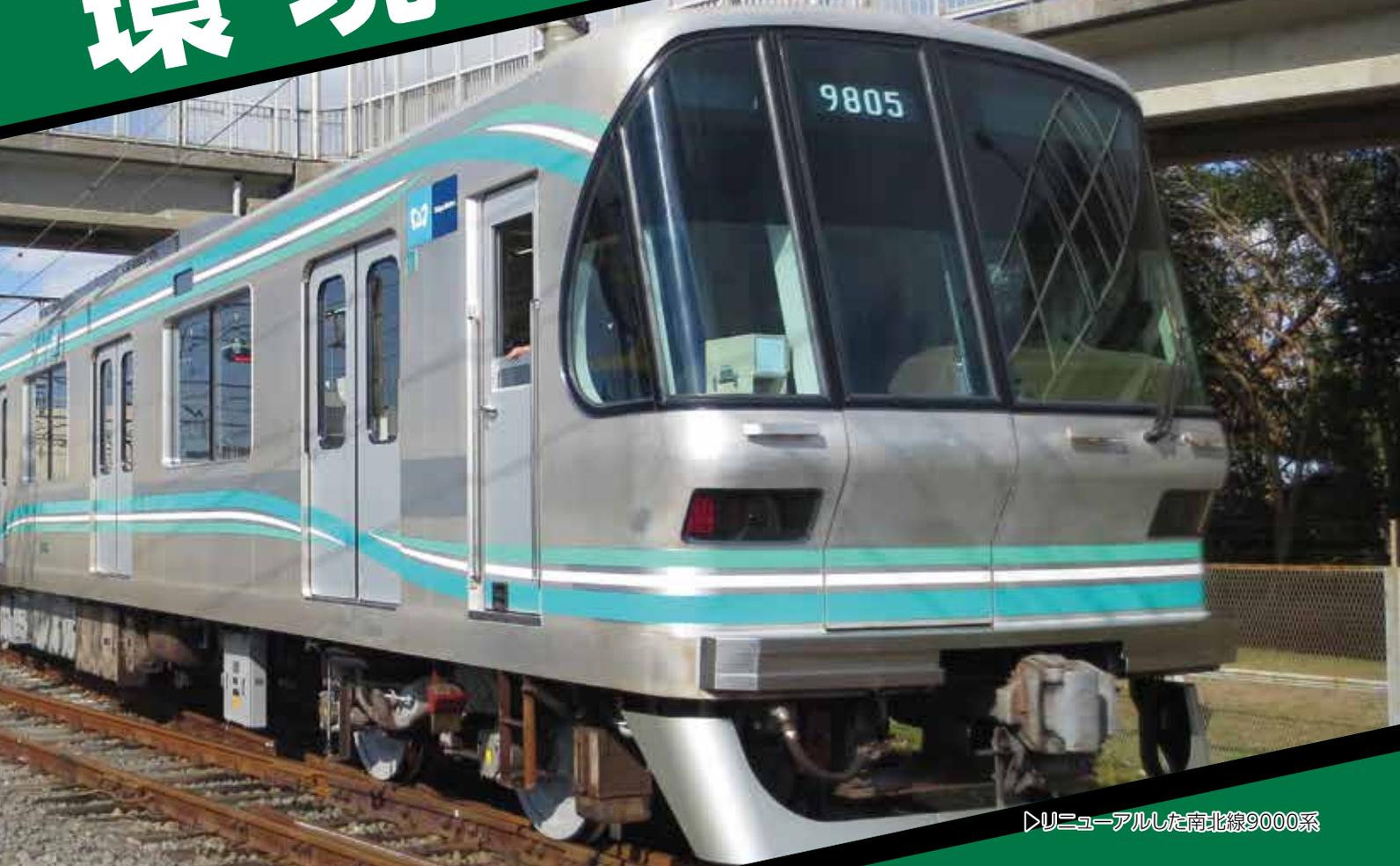
□ IR体制の確立に向けて

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*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



▷リニューアルした南北線9000系

メッセージ MESSAGE

長期的で戦略的なビジョンをもって 環境負荷の低減に積極的に取り組みます。

東京メトログループは、地球環境保全を経営課題の一つと捉え、低環境負荷型の交通機関である鉄道事業者として、2020年度に向けた長期環境戦略「みんなでECO.」を策定し、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様々な取組を実施しています。

「環境」編では、それぞれの取組を「みんなでECO.」の3つのテーマである「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」に分類してご紹介するほか、東京メトログループの環境マネジメントシステムについてご紹介します。

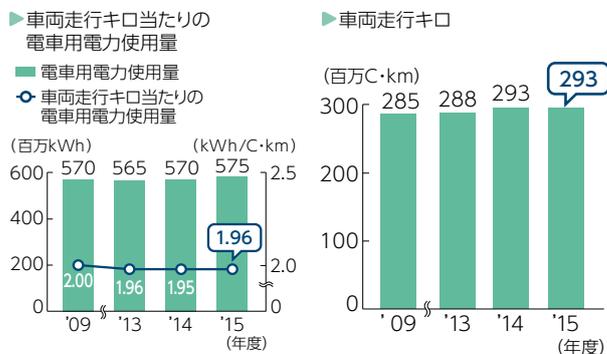
今年度は、中期経営計画期間に合わせた中期環境目標を設定しました。COP21で採択されたパリ協定の発効も視野に入れつつ、これまでも増して環境保全の取組を進め、東京の環境改善に貢献してまいります。



常務取締役
環境管理総括責任者
村尾 公一

列車運行の環境効率性

2015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、節電対策として見直した車内空調の使用方法を継続した結果、基準年の2009年度に比べ2%の低減となりました。



環境マネジメント

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、環境に関連する法規制を遵守し、環境汚染の予防に努めます。

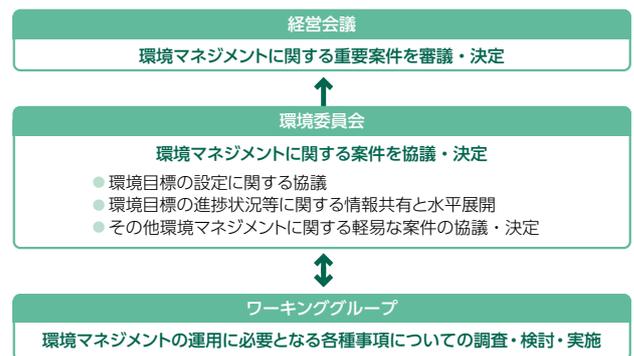
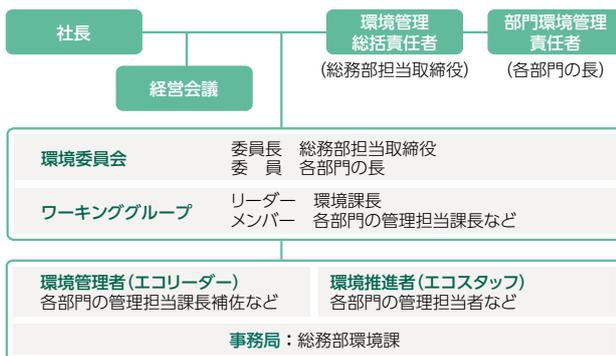
環境マネジメントシステム

□ 環境マネジメント推進体制

東京メトロでは、環境保全活動を全社的に推進するため、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。

▶ 環境マネジメント推進体制



□ 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(Act)、環境保全活動を継続的に改善しています。

に取り組むため、2015年度は「ISO報告会」を行いました。

▶ 環境マネジメント推進体制におけるPDCAサイクル



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

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

ループ会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。



[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

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様々な取組を実施していくための長期環境戦略「みんなで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、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年度の当社の全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。

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

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。

【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、P.39～44をご参照ください。



銀座線 1000系車両

東京メトロを使ってエコ

自らの環境負荷低減と並行して、「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。

【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、P.17～22、P.45をご参照ください。



エレベーター

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、東京に集う人々の生き生きとした毎日に貢献していきます。

【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、P.46をご参照ください。

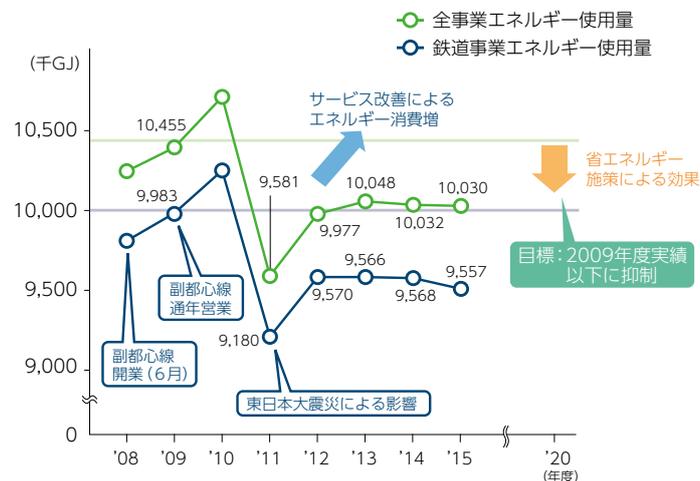


地域清掃活動

□ 2020年度に目指す姿

「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(10,455千GJ)より増加させないよう努めます。

▶ エネルギー使用量の目標と実績





環境目標と実績

中期環境目標(2016～2018年度)の策定

東京メトログループでは新たに2016年度から2018年度までの3か年で取り組む中期環境目標について、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(2016～2018年度)

実施項目	目標
車両走行キロ当たり電食用電力使用量の低減	2018年度に2009年度比で 2.5%低減
グリーン購入の推進	実施率 98.0%以上 の維持
コピー用紙使用量の削減	2018年度のコピー用紙の総使用量を2010～2012年度総使用量から 3%削減
廃棄物のリサイクル推進	一般廃棄物・産業廃棄物のリサイクル率 92.5%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

▶中期環境目標(2016～2018年度)の主な取組

「みんなでECO.」 3つのテーマ	実施項目	主な取組
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、丸ノ内線、日比谷線及び千代田線に新造車両を導入するほか、東西線及び南北線で車両更新を実施（銀座線・丸ノ内線・日比谷線・千代田線の新造車両及び東西線の更新車両にPMSM（永久磁石同期モータ）を導入） ●駅構内照明や車内照明、駅サインシステムのLED化：車内や駅構内の照明に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：四ツ谷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：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、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・スタンプラリーをはじめとするイベントを実施
	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。

中期環境目標 (2013～2015年度) に対する2015年度実績及び3か年の総括

2013年度から2015年度までの中期環境目標に対する2015年度及び3か年の実績は以下のとおりとなりました。5項目のうち4項目で目標を達成した一方、「コピー用紙使用量の削減」では総使用量を531.5tから529.3tへと若干ながら削減できたものの、残念ながら目標を達成するには至りませんでした。

▶中期環境目標 (2013～2015年度)

評価：◎は目標を大きく達成、○は達成、×は未達成

実施項目	目標	評価	実績
車両走行キロ当たり電車で電力使用量	2015年度に2009年度比で 1%低減(2009年度 2.00kWh/C・km)	◎	1.96kWh/C・km ➡ 2009年度比2%減
グリーン購入の推進	実施率 97.5%以上 の維持	◎	2013年度：98.6%/2014年度：98.2%/2015年度：99.4%
コピー用紙使用量の削減	2015年度のコピー用紙の総使用量を2010～2012年度総使用量から 3%削減	×	101.1% ➡ 目標値比1.1%増
廃棄物のリサイクル推進	一般廃棄物・産業廃棄物のリサイクル率 90%以上達成	◎	2013年度：93.4%/2014年度：91.3%/2015年度：95.6%
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	◎	2013年度：100%/2014年度：100%/2015年度：100%

▶中期環境目標 (2013～2015年度) の主な取組と2015年度実績

評価：◎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	評価	中期環境目標に対する2015年度の実績	2015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で電力使用量の低減 1.96kWh/C・km ➡ 2009年度比2%減	● 新造車両17編成130両を導入、既存車両2編成20両の制御装置を更新。うち1編成10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84編成662両、駅構内25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り口サインマーク (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	◎	● 1,319面の広告用看板を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	
	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 99.4%	● 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の削減 ◆	◎	2015年度目標値比 3.0%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	廃棄物管理の推進 ◆	◎	リサイクル率 95.6%	● 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 100%	● 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1,196m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・厳正管理	×	● 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 エスカレーター 多機能トイレ整備の推進 PASMO専用改札機の導入	◎	● エレベーター (2駅)・エスカレーター (3駅)・多機能トイレ (8駅) 整備により駅施設の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 (77通路) 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	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。

環境コンプライアンス

□ 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国土交通省に提出しています。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経済産業省に提出しています。

□ 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27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。2015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。

*詳細については、P.41「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、一部の建物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7万台の使用を停止し、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出を実施し、可能な限り早期の処理を目指しています。

2015年度は実績がありませんでしたが、指定工場にて、PCBを使用した器具の処理をするほか、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 (Poly Chlorinated Biphenyl)

□ 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。

2015年度は、駅施設などの冷房装置183台、車両冷房装置

480台(総計663台)の冷房装置を更新したため、これに伴い廃棄された冷房装置から回収したフロン類や現在使用中の機器については、フロン排出抑制法に基づき、厳正に管理しています。

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、様々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。2015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、新入社員研修や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432名に環境教育を実施しました。

▶ 環境教育の実施状況(2015年度)

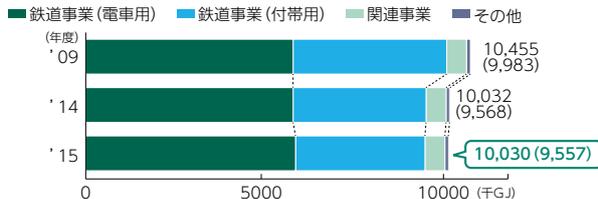
開催月	講座名	受講者数	対象者
2015年4月	新入社員研修	24名	東京メトロの新入社員(総合職)
2015年5月	エコリーダー・エコスタッフ研修	105名	各部門の環境管理者(エコリーダー)、環境推進者(エコスタッフ)
2015年6月	鉄道総合技術アカデミー「企業活動における環境保全」	27名	営業部・運転部・車両部・工務部・改良建設部・電気部の社員・グループ会社社員
2016年1月~3月	社会環境報告書2015報告会(グループ会社)	191名	東京メトログループ各社の環境担当者など
2016年3月	改良建設部2015年度ISO報告会	85名	改良建設部及び工務部の社員、グループ会社社員及び改良工事関係者

東京メトロ自らのエコ化 地球温暖化防止

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。鉄道事業による使用量が全体の約95%を占めています。

2015年度は、鉄道サービスの拡充に伴い、10,030千GJとなり、2014年度に比べ約0.01%減少し、基準年の2009年度に比べると約4%の低減となりました。



* ()内の数値は鉄道事業(電車用)と鉄道事業(付帯用)のエネルギー使用量を加えたものです。

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制御装置やVVVFインバータ制御装置など、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

従前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に変換して放出していましたが、熱エネルギーを削減するため、半導体を利用して電流をオン・オフすることでモータの電圧を連続的に制御する「チョップ制御装置」を開発しました。また、ブレーキ時にモータを発電機として発生させた電力を架線に戻して走行中の他の電車で消費する「回生ブレーキ」を導入しました。さらに、軽量化のためアルミニウム合金製の車体を採用し、これらを導入した千代田線6000系が、1971年に世界初の「省エネルギー車両」として運行を開始しました。

になっており、2004年以降の新造車両においては、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、遮音性、断熱性を高めるとともに車体強度を向上させ、安全性を高めています。

さらなる省エネルギー化と高性能化のため、直流を三相交流に変換して交流モータを制御する「VVVFインバータ制御装置」を1991年の南北線開業時に9000系に導入しました。これによりチョップ制御装置に比べ電気の効率的な利用が可能となり、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。

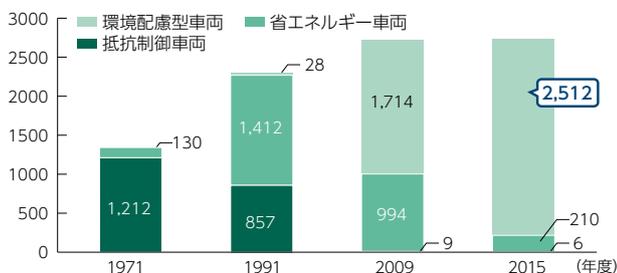
車両の走行用の消費電力量を比較すると、従来車である抵抗制御車両の日比谷線3000系を100とした場合、省エネルギー車両の先駆けとなった6000系は64、環境配慮型車両である千代田線16000系は39となり、大幅な省エネルギー化が図られています。

2016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99.8% (2,728両中2,722両)、VVVFインバータ制御装置を搭載した環境配慮型車両は92.1% (2,728両中2,512両) となり、運用している車両は全て省エネルギーに配慮したものとなっています。

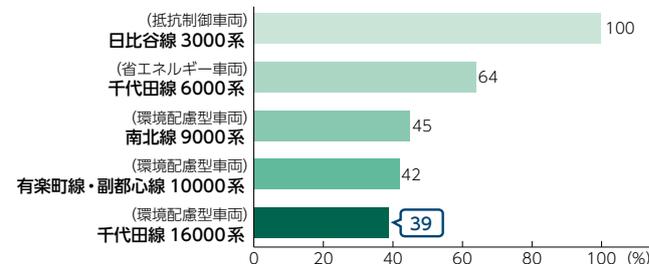


千代田線 16000系

▶ 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



□ 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系と東西線05系においてPMSM (永久磁石同期モータ) を採用しています。PMSMはこれまでの車両で使用していた誘導電動機と比較してエネルギー使用効率の向上や軽量化が図られているほか、モータの低騒音化や

メンテナンスの軽減につながっています。

このほか、SiC(シリコンカーバイド)半導体素子を用いた主回路システム等を導入しています。

* SiCを用いた技術については、P.43「環境負荷低減に向けた新技術の導入」も併せてご参照ください。



PMSM (永久磁石同期モータ)

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、照明や冷房、エスカレーターなど、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、環境に配慮した様々な設備を導入しています。

① 太陽光発電システム

地上駅のホーム屋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。

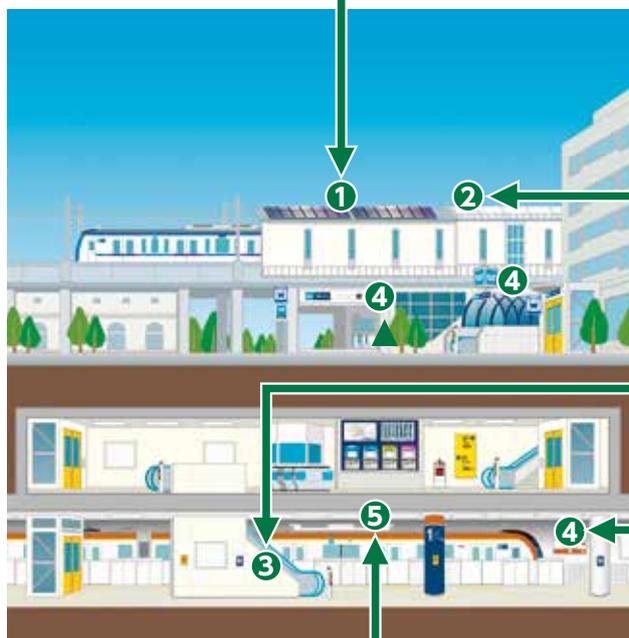
2016年6月現在、太陽光発電システムは日比谷線・東西線・千代田線の合計10駅に導入されています。特に東西線では、地上駅8駅での合算最大出力が約1MW(メガワット)となる「東西線ソーラー発電所」が完成し、2015年度の年間発電電力量は、約102万kWh/年(一般家庭約300世帯分の年間電気使用量)になりました。



屋根上の太陽光発電パネル



ホーム待合室内のディスプレイ



② 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

③ 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、運転速度を微速又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

⑤ 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 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。



LEDを用いたサインシステム(上)と駅出入口シンボルマーク(下)

氷蓄熱空調システム

東京メトロでは夜間の電力を利用し、製氷して蓄え、これを昼間の駅冷房などに活用する氷蓄熱システムを14の駅で導入しています。これにより、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)

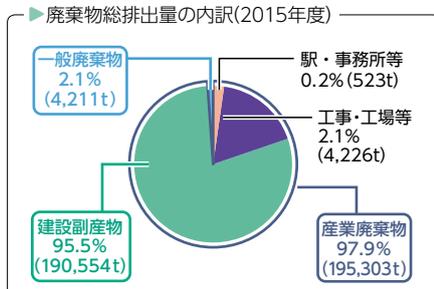


廃棄物の削減・資源消費の削減

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97.9%を占め、産業廃棄物の中でも建設副産物が全体の95.5%となりました。

2015年度の一般廃棄物・産業廃棄物のリサイクル率は95.6%、建設副産物のリサイクル率は95.6%、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。



▶ 一般廃棄物・産業廃棄物*のリサイクル率推移



*建設副産物を除きます。

□ 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。

2015年度の実施率は99.4%となり、2014年度に引き続き目標を達成しました。

□ コピー用紙使用量の削減

2015年度のコピー用紙の使用量は、グループ全体で212.0t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、2015年度の目標値208.7t(2013年度～2015年度の3年間で3%を削減する目標のうち2015年度分)に比べ1.5%増となり、

2015年度分の削減目標は残念ながら未達成となりました。

2016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、車両清掃や検査のために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するほか、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。

2015年度は、車両基地全体で2,897m³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5,761m³の水のうち約50.2%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、様々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、2014年度に引き続き2015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ットペーパーに、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。このうち、トイレットペーパーについては、本社及び各駅のトイレで使用しています。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。

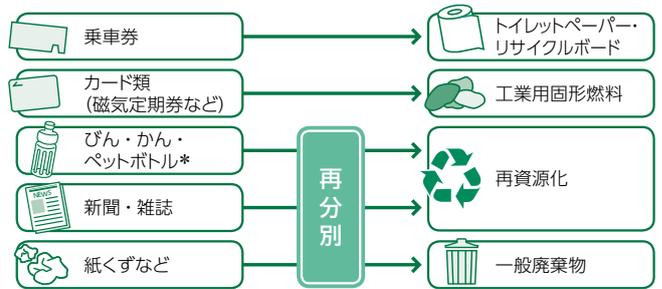


乗車券をリサイクルしてできたトイレットペーパー (名鉄協商)



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、出入口等の限られたスペース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で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、2015年度は12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器を、2006年度から導入しています。変圧器は夜間等の電力を消費していない状態でもエネルギーを消費しています。高効率変圧器はこの電力を消費していない状態でのエネルギー消費を少なくした変圧器です。

2015年度は丸ノ内線御茶ノ水駅や四谷三丁目駅など10か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。

2015年度は、千代田線大手町駅や南北線永田町駅など6駅8か所のトイレに節水栓を設置しました。



千代田線大手町駅



南北線永田町駅

□ 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を行い、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です。四季のある日本では、夏と冬に地上と地中との間で10℃～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。

地中熱利用空調システムは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、CO₂排出削減が図れるほか、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。これまでに、中野車両基地に続いて総合研修訓練センターに導入しました。

▶ 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、走行中の他の電車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。近くに加速する電車がいない場合などに活用できないケースがあります。そこで、東京メトロでは、直流である回生電力を交流に変換する駅補助電源装置の導入を検討し、2012年8月～12月に、西船橋変電所で実証実験を行いました。その結果、540kWh/日(一般家庭54世帯分)の使用量に当たる消費削減効果が得られ、また、設置スペースが約15㎡とコンパクトであることから導入を決定し、2014年6月に東西線妙典駅に

設置して以降、計8か所に設置しており、駅の照明や空調、エスカレーターなどへ活用しています。2015年度は8か所で1,363kWhの電力量を削減しました。

▶ 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(2次車)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。



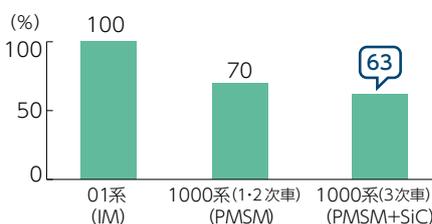
SiC半導体素子を採用した補助電源装置

□ PMSMとSiCを用いた主回路システムの採用

2015年4月に営業運転を開始した銀座線1000系(3次車)から、PMSM(永久磁石同期モータ)及びSiC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ています。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。3次車以前の1000系に使用している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インバータ制御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

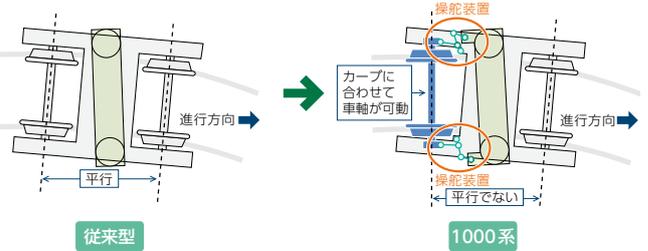
騒音・振動の低減

□ 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。2015年には公益財団法人発明協会が主催する全国発明表彰において「発明賞」を受賞しました。

▶ 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、2015年度に導入した銀座線1000系10編成、千代田線16000系7編成、東西線05系1編成の計44台を加え、累計で295台を導入しています。

□ 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。

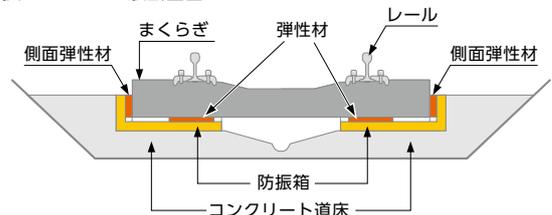
▶ 摩擦調整材の噴射イメージ図



□ 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。2015年度は、銀座線、丸ノ内線、日比谷線、千代田線及び有楽町線の5路線約1,196mの敷設工事を実施しました。

▶ 防振まくらぎの一般断面図

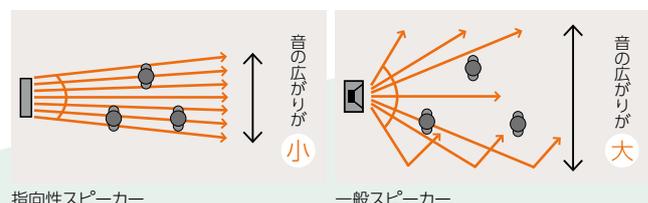


□ 地上駅ホームへの指向性スピーカーの導入

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



コーポレート・ガバナンス

安心・安全・サービス

社会

環境



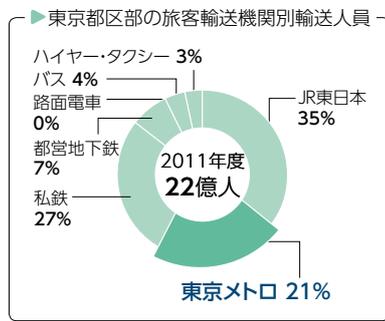
東京メトロを使ってエコ

東京の都市機能を支える低環境負荷の輸送機関

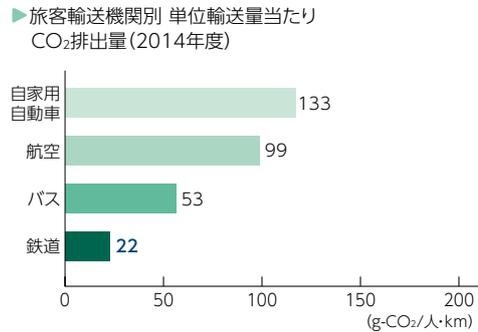
東京メトロでは、より便利に、より多くのお客様にご利用いただけるよう、前身である営団地下鉄の時代から、路線ネットワークの充実と輸送力の増強に努めてきました。1975年に6路線、総営業キロ123.9kmだったネットワークは、2016年3月末日現在、9路線、195.1kmとなりました。年間15億人だった輸送人員数は23億人に増え、都区部の輸送人員の19%（2009年度）を東京メトロが担っています。

これらネットワークの充実と輸送力増強への取組を行い、より多くのお客様にご利用いただくことで、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

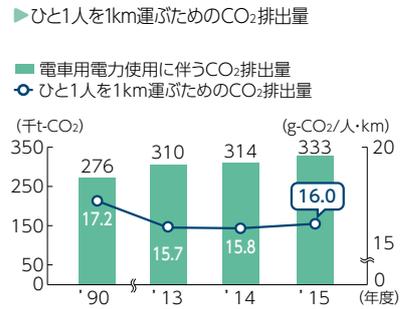
という鉄道の長所を活かし、東京のCO₂排出の抑制に貢献しています。単位輸送量当たりCO₂排出量（ひと1人を1km運ぶ場合に排出するCO₂の量）は、一般的に自家用自動車の133g-CO₂/人・kmに対し鉄道は22g-CO₂/人・kmであると言われています。これに対し、東京メトロの2015年度の単位輸送量当たりCO₂排出量は16.0g-CO₂/人・kmという結果になりました。このような結果は、お客様にもご協力いただいている東日本大震災以降の節電対策に加え、環境配慮型車両や省エネルギー設備の導入が計画どおりに進んだことによるものと考えています。



* 出典：平成 25 年版 都市交通年報



* 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



地下鉄利用の促進に向けた取組

東京メトロでは、次のような取組を通じて、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 P.19～21「誰もが便利に安心して使える地下鉄へ」、P.22「より良い輸送サービスに向けて」をご参照ください。

□ 環境負荷の少ない地下鉄の利用促進

地下鉄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、地下鉄が環境にやさしい交通手段であることをご理解いただけるよう努めています。また、

2012年から「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

最新の運行情報の様々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によ

り、より使いやすい地下鉄を目指しています。

* 詳しくは P.19～21「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。

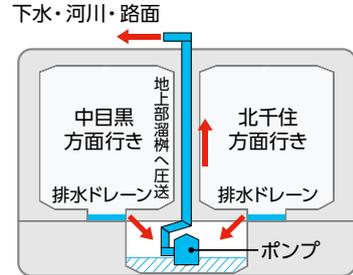
沿線地域の環境緩和

□ 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。

2015年度は、日比谷線の恵比寿ポンプ室から渋谷川に、約91,522m³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。

2015年度は、11月に東京メトログループ社員とその家族164名が苗木の植樹活動に参加し、東京2020オリンピック・パラ

リンピックの会場予定地に多くの木々を植え、自然豊かな森の整備に貢献しました。



植樹活動の様子

□ 水田除草体験イベントの実施

2016年度の新たな取組として、7月に東京都足立区内の足立都市農業公園において、同公園内の無農薬無化学肥料で作付けする水田の除草体験を実施しました。

今回の活動には、東京メトログループ社員とその家族74名が参加し、水田にはカエルやタニシなどの多様な生物が生息し、除草剤などの農薬を使用しないことでそれらの住環境を維持して

いることを学んだほか、手作業での除草作業をすることでそれらの生物と触れ合うことができ、参加者たちの環境保全意識の向上を図ることができました。



水田除草作業の様子

□ 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

□ 駅周辺清掃活動の実施

東京メトロでは、CS活動の一環として、地元の自治体や周辺住民と合同で、駅構内や出入口上屋、駅周辺等の清掃活動を実施しています。2015年度は、上野駅務管区、北千住駅務管区などで実施しており、今後も実施駅を拡大していく予定です。

全に貢献しています。



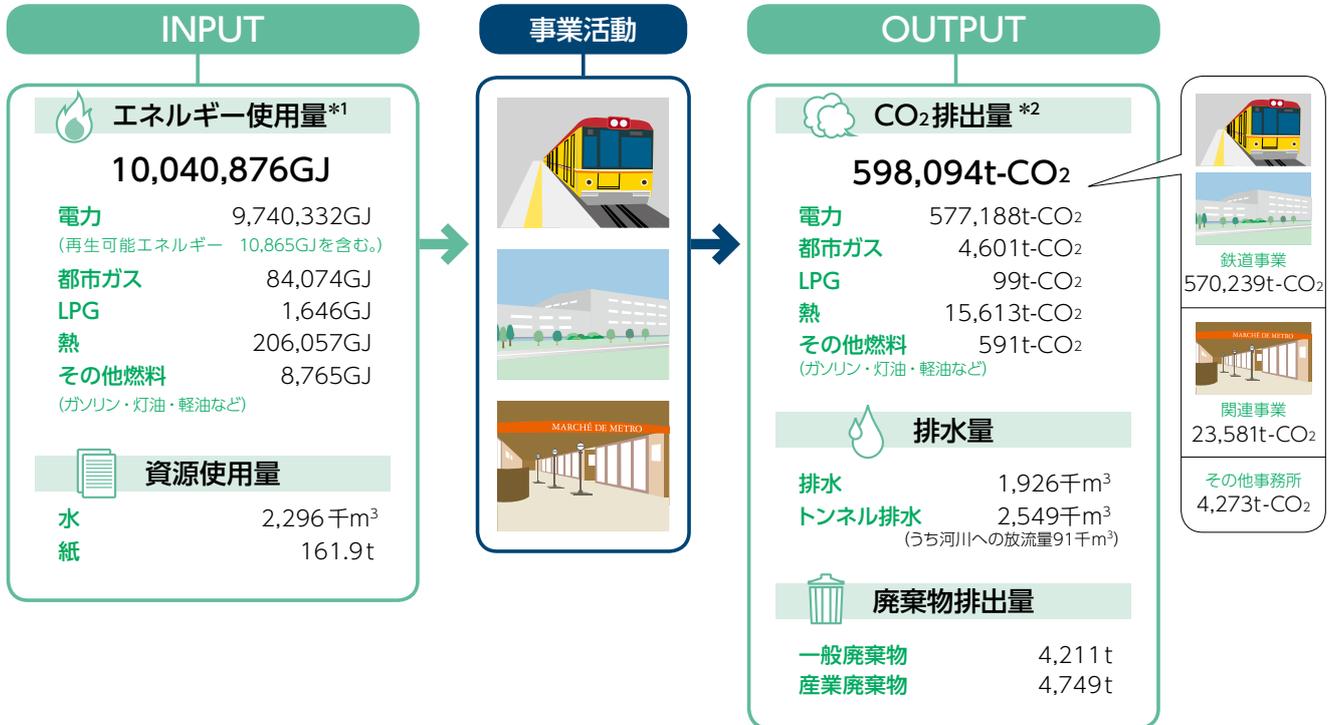
北千住駅周辺での活動の様子

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。

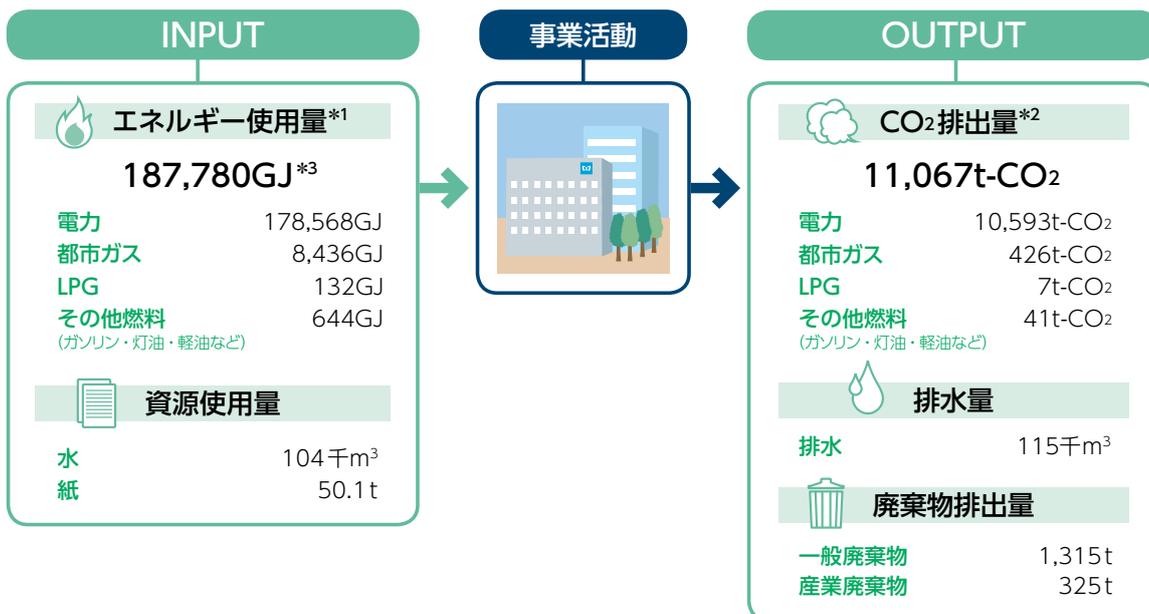
東京メトロのインプット・アウトプット

●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：2015年4月1日～2016年3月31日



東京メトログループ(連結子会社)*3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：2015年4月1日～2016年3月31日



*1 記載数値は、表示単位未満を切り捨てているため、合計と内訳が一致していません。

*2 購入した電力由来のCO₂排出量については、CO₂排出係数として、0.579kg-CO₂/kWhを用いて算出しました。

*3 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)メトロライフサポート、(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 (2016年4月1日付けで(株)メトロフードサービスは(株)メトロライフサポートに商号変更いたしました。)

第三者意見



東京都市大学環境学部教授
幸せ経済社会研究所所長
枝廣 淳子

環境・社会面の方針や取組をわかりやすく伝える報告書になっています。特に、車両や駅などの施設、運行システムなど、あらゆる面で省エネ・低炭素化の技術を開発し、実用化しつつけていることを高く評価します。

今後のCSR・環境経営及び環境・社会報告の改善に向けて、何点か述べます。

1つめは、グローバル企業としての意識と視座をより前面に打ち出してほしいということです。東京メトロは、世界主要都市の1つである東京の交通の5分の1を担う、世界にとっても地球にとっても重大な企業です。完全民営化に伴い投資家もグローバル化するでしょう。自信を持って、国内・社内だけでなく、グローバルな認識を示してください。

まずは、トップがグローバルな環境・社会の情勢をどのように考えているのか、その中で自社の役割をどのように位置づけているのかを語ってほしいと思います。

世界にとっての大きな転換点になるであろうSDGsとCOP21のパリ協定締結後に出される最初の報告です。気候変動とともに生物多様性や水のひっ迫など、グローバルな環境問題への視座を求めます。また、社会面でも自社の社員の待遇だけではなく、貧困、格差の拡大など、現在の日本が直面している社会的課題にも取り組む姿勢を求めます。

長期的なビジョンも求められます。現在の2020年の環境目標「総エネルギー使用量2009年度実績より増加させない」にはパリ協定が反映されていません。省エネに再生

可能エネルギーも組み合わせることで、CO₂排出量の削減を目標にしてほしいと思います。その際、パリ協定で世界がコミットした「実質的にCO₂排出ゼロ」の方向性を念頭に目標を設定する必要があります。

環境面では、全社的に環境意識を啓発し、行動につなげていく取組を進めてください。環境教育の受講者数や環境イベントの参加者数の報告はありますが、社員数から考えると、より全社的な取組が必要です。

自らのエコ化で、廃棄物の削減の進展はすばらしいですが、資源の投入側の報告も求めます。建築資材の種類と量、木材調達の現状、グリーンな木材調達の基準の有無などです。森林問題は大きな世界的な課題として投資家も注目しています。

社会面では、人権へのさらなる取組が求められます。ダイバーシティは女性や障害者が対象となっていますが、LGBTや外国人労働者、高齢者などへの方針も求められます。

報告全般について、制度や調査の存在だけでなく、どのように運用され、どのような課題認識と改善につながっているかを報告してください。たとえば環境教育、ヘルプライン、コンプライアンス意識調査、セクハラ防止など。

最後に、グローバル企業を目指し、英語での情報発信の強化を求めます。「東京メトロの技術で世界のCO₂を減らす」という気概で、世界へのより積極的な情報発信を望みます。

東京メトロの環境・社会面での取組とその報告・情報発信がさらに進化することを楽しみにしています。

□ 第三者意見を受けて

枝廣様には、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。当社の施設等における省エネ・低炭素化の取組に枝廣様から一定の評価を頂いた一方、グローバルな環境問題への視座の醸成やパリ協定を反映させた長期的な目標の設定を、とのご意見を頂きました。また、環境教育の拡充、よりエシカルな経営への取組など、当社が取り組むべき課

題に関しましても大変有用なご指摘を頂きました。これらを参考とし、国際都市「東京」を支える鉄道事業者として、今後も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 3,757億円(2015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 9,289名(就業人員)
(2016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**
- 株式会社メトロサービス
(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
(オフィスビルなどの運営管理)
- 株式会社メトロライフサポート
(人事・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及び外食事業運営管理)
- 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)

(2016年4月1日付けで(株)メトロフードサービスは(株)メトロライフサポートに商号変更いたしました。)

経営状況(2015年度)

▶ 経営成績

(単位: 億円)

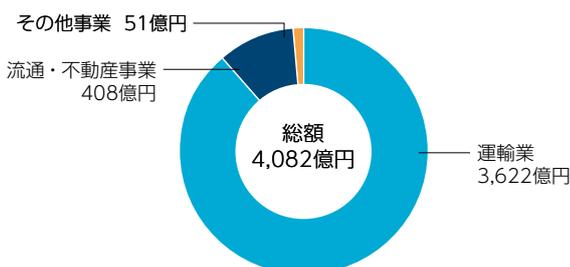
	2014年度	2015年度
営業収益	3,998(3,616)	4,082(3,757)
営業利益	972(898)	1,014(948)
経常利益	895(840)	886(835)
親会社株主に帰属する当期純利益(当期純利益)	523(497)	576(553)

*表内の左側は連結、()は単体

▶ 運輸成績

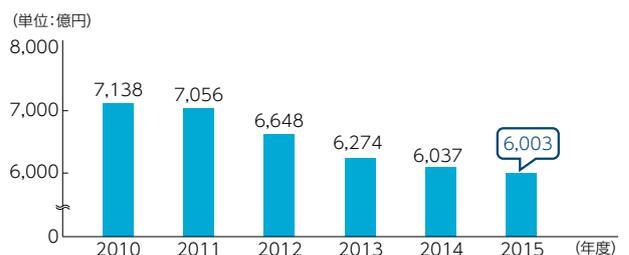


▶ セグメント別営業収益(連結・2015年度)



*記載金額は、表示単位未満を切り捨てているため、合計と内訳が一致しない場合があります。
*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(2015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・東京を支える交通インフラ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 2,728 両
- 輸送人員数 1日平均 707 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・情報通信事業

車内の「中づくりポスター」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、トンネル内における携帯電話通信環境の改善、駅構内で使用可能な無線LANサービスの導入など、車内や駅の利便性を高めています。



みんなの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。



UD
FONT

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。

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>

