



# 安全管理体制

社員と経営層が積極的にコミュニケーションを取ることで、安全意識の共有・向上に努めています。また、社長を最高責任者とする安全管理体制を確立しています。

## 社員と経営層とのコミュニケーション



### 現業職場への巡視

夏季の安全輸送推進運動と年末年始の輸送等に関する安全総点検では、社長が最高責任者となって、輸送の安全の確保についての取組等を確認するとともに、直接現場を巡視して社員を激励しています。



年末年始の輸送等に関する安全総点検



夏季の安全輸送推進運動

### チームメトロミーティング

役員及び部長が社員と課題をディスカッション形式で議論し、相互理解を深めることで、安全意識の共有・向上を図っています。2017年度は121回実施しました。



チームメトロミーティング

### 訓練への参加

役員及び社員が参加する異常時総合想定訓練をはじめ、関係部門が横断的に復旧処置に関わる訓練を行うことで、お客様の安全確保に努めています。



異常時総合想定訓練

### 講演会等での訓示

毎年開催される安全に係る講演会等において、役員から訓示があります。経営層から社員に直接語りかけることにより、安全意識の共有・向上を図っています。



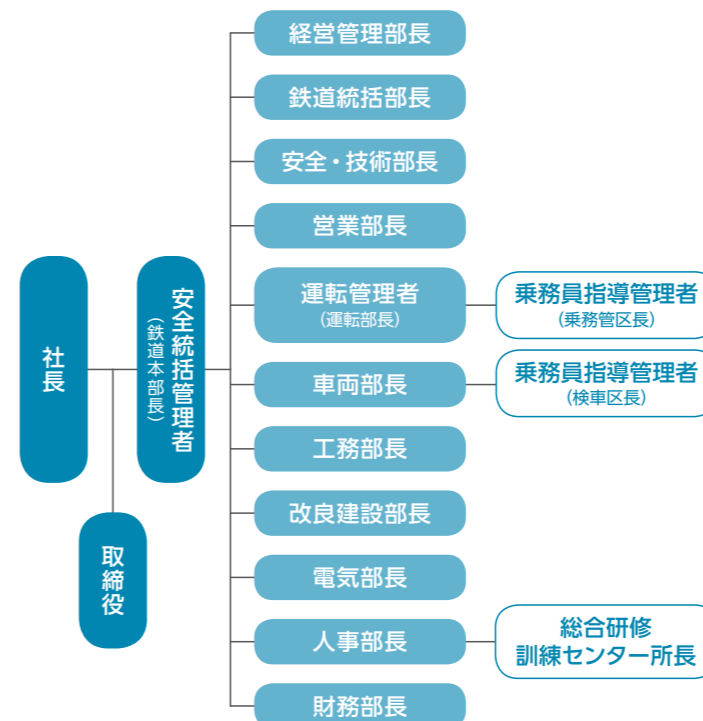
安全講演会



「安全の日」講演会

### 安全の確保に係る体制

社長を最高責任者として、安全統括管理者である鉄道本部長をはじめとする各管理者等の責務を明確にして、安全管理体制を構築しています。



#### ● 主な管理者等とその責務

社長	輸送の安全の確保に関する最終的な責任を負う。
安全統括管理者	鉄道施設、車両及び運転の安全性並びに相互の部門間の整合性を確保するとともに、安全確保を最優先し輸送業務の実施及び各管理部門の統括管理をする。
運輸管理者	安全で安定した輸送を確保するため、運輸関係の係員、施設及び車両を総合的に活用し、運行計画の設定、乗務員と車両の運用、その他運転に関する業務を管理する責務を有する。
乗務員指導管理者	乗務員の資質の維持管理と資質の充足状況に関する定期的な確認及び運輸管理者への報告に関する事項等の業務を行う責務を有する。

2017年4月現在

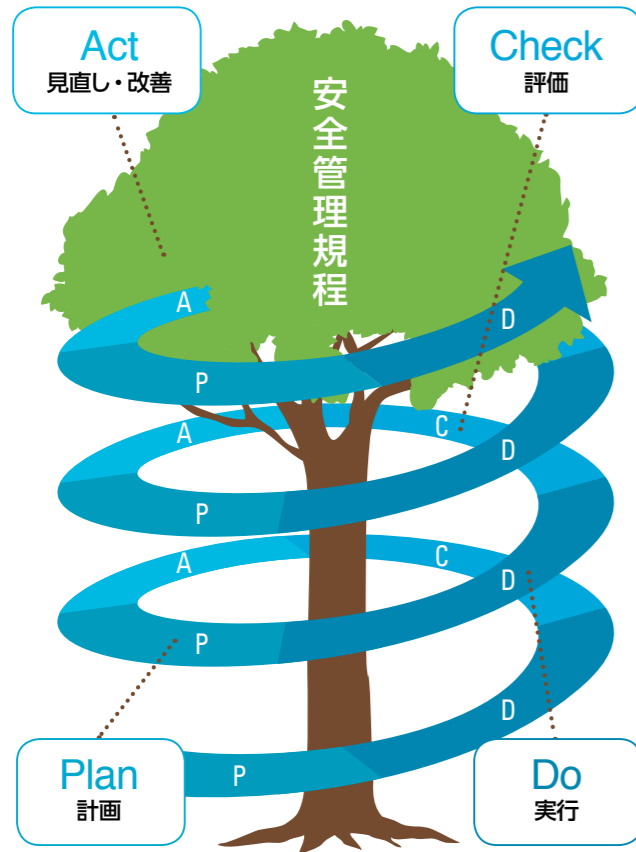
# 安全管理の方法

PDCAサイクルを運用し、安全情報を共有することで、安全管理体制の見直しを継続的にを行っています。

## PDCAサイクルで継続的な見直し

輸送の安全の確保に関する計画を策定し(Plan)、これを着実に実行し(Do)、その進捗状況を管理・検証して(Check)、必要な見直し・改善を図っています(Act)。

### ●安全管理体制のスパイラルアップ



### 安全管理体制に係る内部監査(2017年度)

#### 【実施期間】

■東京メトロ  
 本社：2017年9月25日～10月3日(実日数4日間)  
 現業：2017年6月27日～7月31日(実日数11日間)

■グループ会社  
 2017年9月7日・9月14日

#### 【対象職場】

■東京メトロ：46箇所(本社7箇所、現業39箇所)  
 ■グループ会社：4社

#### 【安全内部監査で確認した優れた取組の主な事例】

- ◎ベビーカーの引き摺り事故や、盲導犬をお連れのお客様の転落事故を受け、お客様と接する機会の少ない技術系の職場においても、就業時間内外に関わらずホーム上の安全に気配りできるよう指導していた。
- ◎ヒヤリ・ハット情報の活用を力を入れ、全国安全週間に併せてヒヤリ・ハット体験アンケートを職場内の全員を対象に実施した。その結果を項目別に整理してフィードバックを行い、安全への意識向上を図っていた。
- ◎中期経営計画の「安全の提供」について、確実に意識して作業を実施するとともに、2017年度の分岐器のレール亀裂、折損を教訓とし、各作業に応じた具体的な取組を定め再発防止を図っていた。

## 国土交通省による評価

国土交通省による定期的な運輸安全マネジメント評価を受け、安全管理体制の見直しに反映しています。

### 運輸安全マネジメント評価の内容

#### 【実施期間】

2017年10月31日・11月1日

#### 【評価された取組(抜粋)】

- ◎経営トップが自社を取り巻く環境変化に伴う課題を把握し、継承すべき技術の整理、継承するための体制、教える側の力量の向上を組み合わせ対応を図っていること。
- ◎ヒヤリ・ハット情報は、自社に加えグループ会社からも収集を行っており、さらには収集数が増加していることについて、収集促進の取組が効果を表していること。
- ◎個々の社員が主体的に考え、行動する「部門横断訓練」については、安全意識を実践に結び付け、事故の予防保全に寄与することが期待できる取組を実施していること。
- ◎内部監査を活性化するための取組を図っていること。

#### 【更なる取組を期待する事項】

- ◎予防保全の考え方について、さらに浸透・周知が深まるよう対応を進めること。

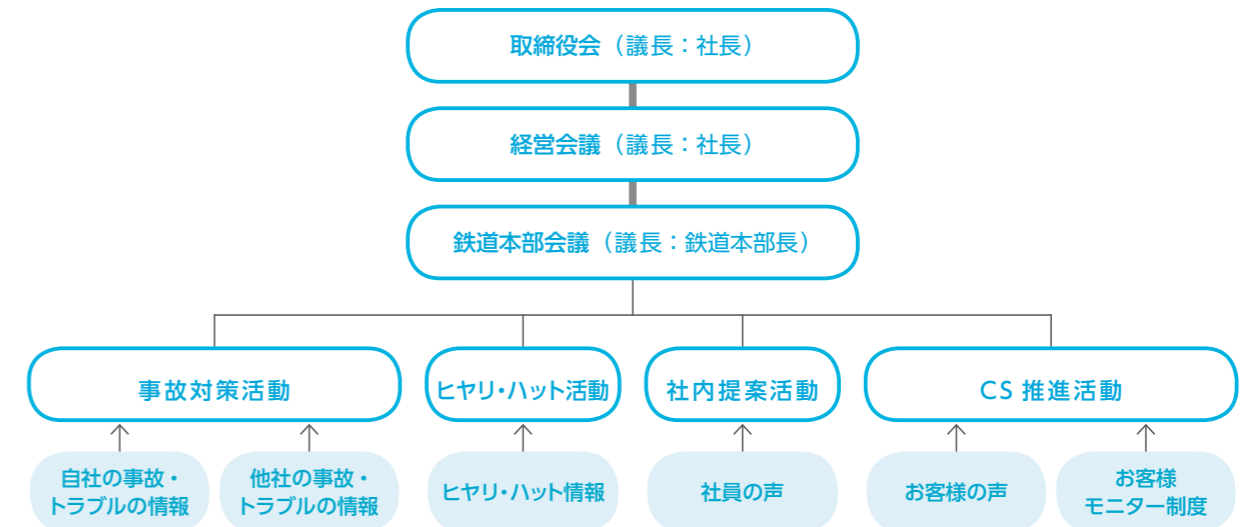


運輸安全マネジメント評価の様子

## 安全情報の管理

輸送の安全の確保に係る取組については、鉄道本部会議の後、経営会議で審議し、特に重要な事項に関しては、取締役会で決定します。各会議体には、お客様の声や現場の情報を受けた各種活動の進捗状況などが定期的に報告され、情報の水平展開と安全管理の徹底に努めています。

### ●安全に係る情報の流れ



## 情報の共有化

日々の事故情報等の概要をまとめた総合指令所概況日報や、現業部門から収集されるヒヤリ・ハット情報、新規事業や業務改善についての社内提案などの各種活動の情報を社内イントラネット等に掲載し、全社員がいつでも見ることができ、担当業務や職場内研修に活用しています。

## 東京メトログループ安全委員会

東京メトロが鉄道に関する業務を一部委託しているグループ会社の社長で構成された東京メトログループ安全委員会により、グループ会社と一体になって、安全管理体制が適切に運営され、有効に機能しているか議論、情報共有を行っています。

## お客様の満足度向上への取組

東京メトロでは、お客様満足(CS)向上を推進するための仕組みを構築しています(右図)。

お客様センターに寄せられた「お客様の声」は、速やかに社内関係部門にフィードバックすることにより、施策の迅速な実施につなげています。

### ●CS推進体制

