

# 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

社長以下役員及び部長が、直接社員と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。



社長の巡視

### 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。

夏季の安全輸送推進運動



役員や部長と社員の対話

### チームメトロミーティング

役員や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、安全意識の高揚を図っています。

平成26年度は112回実施しました。



チームメトロミーティング



社長・役員・社員の訓練

### 訓練への参加

社長以下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。



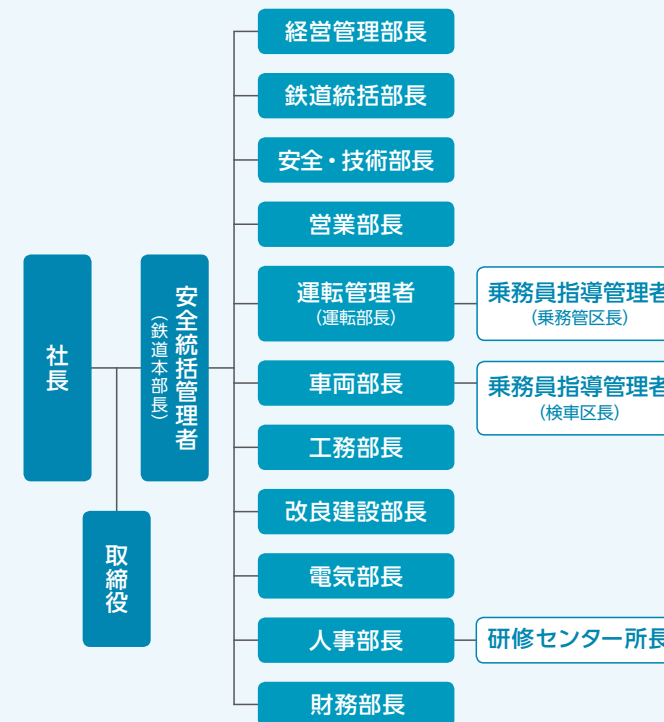
年末年始の輸送等に関する安全総点検



異常時総合想定訓練

## 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。

平成26年4月現在



役員や部長の訓示

### 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、役員や部長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。



「安全の日」講演会



事故防止オープンセミナー



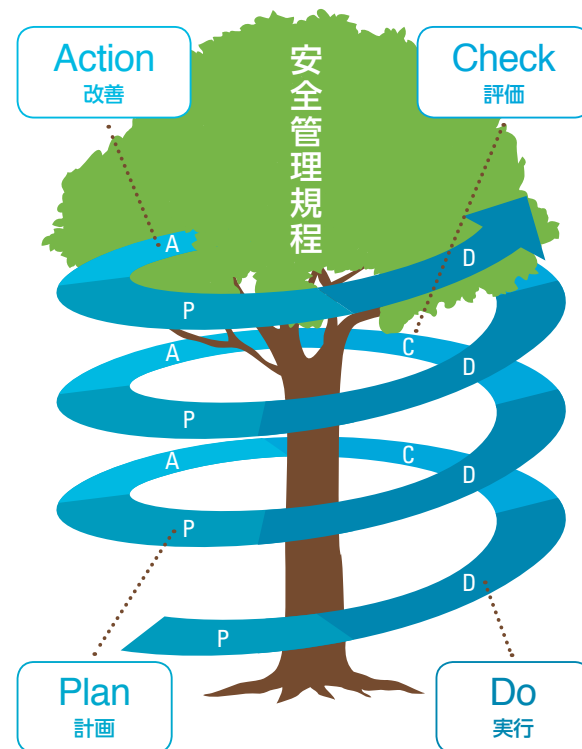
# 安全管理の方法

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)、必要な改善を図っています(Action)。

### ▶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(平成26年度)

#### 【実施期間】

平成26年9月1日～9月18日(実日数11日間)

#### 【対象職場】

41箇所(本社6部門、現業35職場)

#### 【安全内部監査で確認した優れた取組の主な事例】

- ヒューマンエラーの排除の取組について、安全推進プロジェクトを発足し、ヒヤリ・ハット情報の投稿の定着を目的に会議を定期開催。そこでヒヤリ・ハット情報の投稿について、推進及び検討を行ったほか、「安プロ通信」(新聞)を発刊し、プロジェクト活動の内容、管区内のヒヤリ・ハット情報、地域防災ネットワークの訓練活動など、各種の安全活動の周知を図っていた。
- 管区独自の取引先等を網羅した連絡体制対応マニュアルを作成し、事故が発生した際の連絡体制を構築していた。
- 毎月18日をヒヤリ・ハットの日と定め、事例発表を行う機会を設けるほか、安全衛生会議等を通じて、グループ会社及び取引先ともヒヤリ・ハット情報の共有を図り、職場全体で啓発と実践活動を行っていた。

※今年度より更なる安全管理体制をグループ全体で構築するために、グループ会社の安全内部監査を実施することとし、平成26年度は2社を対象に実施した。

## ○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

「輸送事業者における安全管理の進め方に関するガイドライン」に規定される14項目について、書類確認等が行われました。

#### 【実施期間】

平成26年5月20日・21日

#### 【評価された取組(抜粋)】

- 経営トップが自社の安全性のレベルを把握し、更に安全を高めるための方向性を示して社内に展開することにより、自社の課題(継続性の確保・マンネリ化防止)への対応を推進していること。
- 自社のヒヤリ・ハット情報等の取組状況の検証から課題把握し、ヒヤリ・ハット投稿フォームの見直し及び情報の分類・整理・傾向把握の仕組みの改善を図ったこと。

#### 【更なる取組を期待する事項】

- 内部監査は、「監査」の語感から監査を受ける部署はネガティブなイメージを抱かれやすい傾向があるため、ISO内部監査研修等で説明される内部監査手順・手法に拘らず、被監査部署の監査イメージを変化させることを念頭に置き、更なる活性化を図ること。

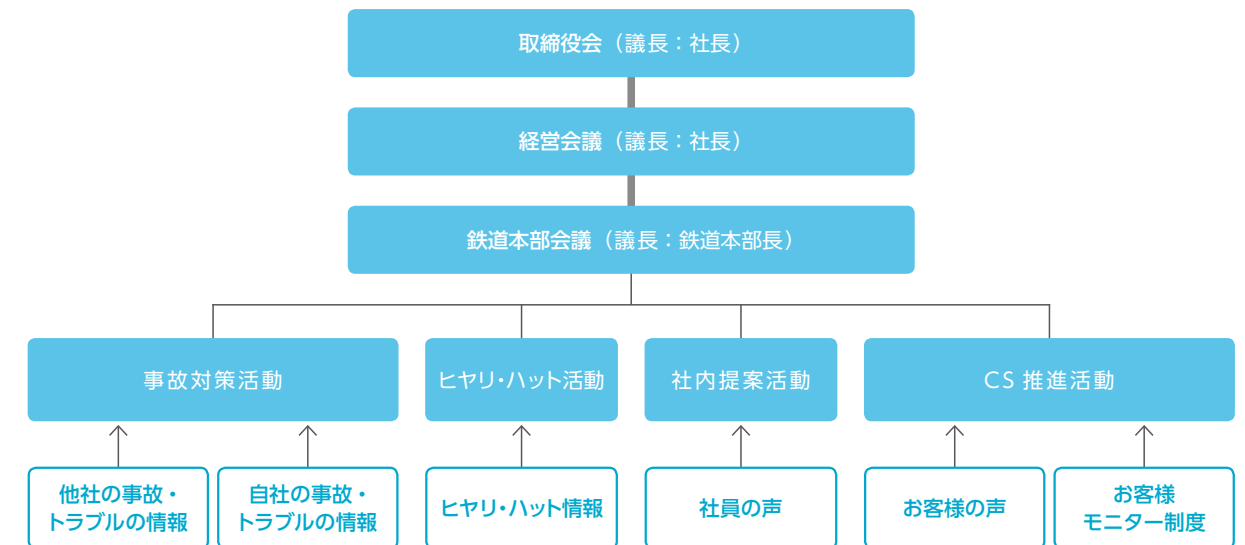


運輸安全マネジメント評価の様子

## 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。

## 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、速やかに社内の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

