

Tokyo Metro



東京地下鉄株式会社
社会環境報告書
2009



東京メトロ



Tokyo Metro

会社概要

(2009年3月31日現在)

- **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3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** 3,462億円(2008年度)
- **事業内容**
 1. 旅客鉄道事業の運営
 2. 関連事業の運営
 - 不動産事業(オフィスの賃貸等)
 - 商業テナント事業(駅構内店舗、商業施設の運営等)
 - IT事業(光ファイバーケーブルの賃貸等)
- **従業員数** 8,427名
(就業人員)

営業状況

- **営業路線**
 - 丸ノ内線**
(池袋～荻窪間)24.2km
(中野坂上～方南町間)3.2km
 - 銀座線**
(浅草～渋谷間)14.3km
 - 日比谷線**
(北千住～中目黒間)20.3km
 - 千代田線**
(綾瀬～代々木上原間)21.9km
(綾瀬～北綾瀬間)2.1km
 - 半蔵門線**
(渋谷～押上間)16.8km
 - 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
 - 東西線**
(中野～西船橋間)30.8km
 - 有楽町線**
(和光市～新木場間)28.3km
 - 南北線**
(目黒～赤羽岩淵間)21.3km
- **路線距離** 全線195.1km(営業km)
- **駅数** 179 駅
- **車両数** 2,665両
- **輸送人員数** 1日平均636万人(2008年度)



関連事業

○ **不動産事業**
資産の有効活用を図るため、オフィスビル、住宅、ビジネスホテルなどの事業を展開しています。



○ **商業テナント事業**
地下鉄駅スペースを有効活用し、「メトロピア」や「Echika」として飲食・物販などのサービスを展開しています。



○ **IT事業**
これからの情報通信の核となる光ファイバーを地下鉄網とともに張り巡らせて賃貸事業を推進。駅構内無線LANサービスも導入しています。



○ **広告事業**
車内の中張りポスター、駅構内などの駅ばりポスター、更にはデジタルサイネージなど、多様な広告媒体を提供しています。



東京メトログループ

東京地下鉄株式会社

株式会社メトロセルビス

(清掃業務全般及び役員・人材サービス業務)

株式会社メトロコマース (物販、サービス業務及び駅務業務)

メトロ車両株式会社 (車両関係保守業務)

株式会社メトロレールファシリティーズ (工務関係保守業務)

メトロ開発株式会社 (高架下の運営管理及び建設関連業務)

株式会社地下鉄メンテナンス (電気関係保守業務)

株式会社地下鉄ビルディング (オフィスビル等の運営管理)

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)

株式会社メトロスポーツ (スポーツ施設運営業務)

株式会社メトロプロパティーズ

(駅構内店舗、商業ビル等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 (建物等の清掃業務)

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)

編集方針

東京地下鉄株式会社(以下「東京メトロ」)は、2006年度から社会環境報告書を発行し、本報告書が4回目の発行となります。

今回は、特集として、東京の都市機能を支える東京メトロの姿を、環境保全活動の側面からご紹介するとともに、東京メトロのお客様満足度向上を目指して取り組む社員の活躍ぶりを取り上げました。

また、東京メトロを支えていただいているお客様や社会、投資家など全てのステークホルダーの皆様に向け、東京メトロの経営基盤とそれに基づく社会環境活動の詳細について紹介しています。

本報告書には、アンケート用紙を添付しております。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、忌憚のないご意見をお寄せくださいますようお願い申し上げます。

○対象範囲

- ・東京メトロ単体での活動を報告対象範囲としています。
- ・活動事例の報告については、一部グループ会社の活動を含めています。

○対象期間

2008年度(2008年4月1日～2009年3月31日)の取り組みを対象としていますが、継続的な取り組みや重要な事項については、2009年度及び2007年度以前の情報を含めています。

○参照したガイドライン

- ・環境省「環境報告ガイドライン(2007年版)」
 - ・GRI※「サステナビリティ・リポーティング・ガイドラインG3(2006年版)」
 - ・環境省「環境会計ガイドライン(2005年版)」
 - ・(社)日本民営鉄道協会「民鉄事業環境会計ガイドライン(2008年版)」
- ※GRI: Global Reporting Initiativeの略称

○報告書発行: 2009年10月

- ・前回発行: 2008年11月
- ・次回発行予定: 2010年10月

目次

会社概要	1
編集方針/目次	2
トップコミットメント	3

特集1

東京の環境負荷低減に向けて	5
---------------	---

特集2

お客様満足度向上を目指して	9
---------------	---

東京メトロの経営基盤

経営ビジョンと経営計画	11
コーポレート・ガバナンスと内部統制	13
リスクマネジメント	15
コンプライアンス	16

安全・安定運行への取り組み

■ 安全・安定運行のために	17
---------------	----

地球環境と東京メトロ

環境基本方針・推進体制	21
環境目標と取り組み実績	23
事業と環境の関わり	25
地球温暖化を防止するために	26
廃棄物を削減するために	29
資源消費を削減するために	31
騒音・振動を低減するために	32
環境汚染を予防するために	33
環境会計	34

社会と東京メトロ

お客様のために	35
社会のために	40
株主・投資家のために	44
社員のために	45

第三者所見	48
-------	----



多くのお客様にご利用いただく 公共交通機関として

平素より東京メロをご利用いただきまして、ありがとうございます。

東京メロは、東京都区部を中心に9路線195.1kmの地下鉄網を運営する首都圏の鉄道ネットワークの中核を担う鉄道会社です。

一日636万人のお客様にご利用いただく公共交通機関として、輸送の安全の確保を何よりも優先しながら利便性、快適性の向上に取り組むとともに、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むなど、お客様の視点に立った充実したサービスの提供に努めています。

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、地球環境保全活動への取り組みやコンプライアンス経営に努め、社会からも高く評価される企業グループを目指しています。

持続的な発展に向けた ステップアップを図ります

東京メロでは、中期経営計画「Step Up Tokyo Metro Plan 2009」に基づき、これまで以上に「お客様視点」に立ったより優れたサービスの提供に努めるとともに、経営基盤の整備・強化を図っています。今後もこれらの取り組みを推進し、あらゆるステークホルダーからの期待に応え、持続的に企業価値を向上させることを目指してまいります。

社会・環境への貢献を通じて、 東京の更なる発展に寄与していきます

ここにお届けする報告書は、東京メロが「東京を走らせる力」というグループ理念の実現に向けて取り組んでいる、さまざまな活動についてご紹介するものです。

今日の企業経営には、情報化や国際化、少子高齢

あらゆるステークホルダーからの 期待に応え、持続的な 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

梅崎 壽



化の進展、地球環境問題への関心の高まりなどの社会情勢の変化に伴い、多くの取り組みが求められています。特に、地球環境問題については、国や地域、企業といった枠組みを超えて取り組まなければならない重要な課題となっています。

鉄道事業者である東京メトロにおいては、エレベーター、エスカレーターをはじめとしたバリアフリー設備の充実や、駅構内のリニューアル、トイレの整備など、お客様に快適にご利用いただくための取り組みを進めるとともに、エネルギー効率に優れた新型車両の導入などの取り組みを行っております。

公共性の高い鉄道事業者として、東京メトロは、こうした社会的要請や各ステークホルダーからのニーズを的確に把握し、誠実に対応していくことが、持続的な発展のために必須であると考えます。そして、そのための社内体制づくりを進め、コーポレート・ガバナンスや

コンプライアンス、リスクマネジメントといった、企業経営の根幹の強化に取り組んでいます。

また、地球環境の保全についても、経営方針の一つに掲げ、積極的に取り組んでいます。鉄道は、優れた輸送効率を有し、マイカーに比べて約9分の1のCO₂排出量で人を運ぶことができます。この事業特性を活かし、東京メトロでは利便性の向上と利用促進を通じて、より多くのお客様にご利用いただき、社会全体としての環境負荷の低減に資することを目指しています。

これからも東京メトロは、東京都心部という事業基盤の可能性を活かした多彩な事業展開を推進してまいります。そして、社会、環境に貢献できる企業として、東京の更なる発展に寄与していきたいと考えています。

皆様の一層のご理解とご支援を賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。

1 東京の環境負荷低減に

東京の都市機能を支える 低環境負荷の輸送機関として

*統計やデータの整合性を考慮し、東京メトロの現況と1975年当時とを比較しました。



都区部の交通の18%を担う交通基盤

私たち東京メトロは、より便利に、より多くのお客様にご利用いただけるよう、前身である帝都高速度交通営団(営団地下鉄)の創立以来、ネットワークの充実と輸送力の増強に努めてきました。

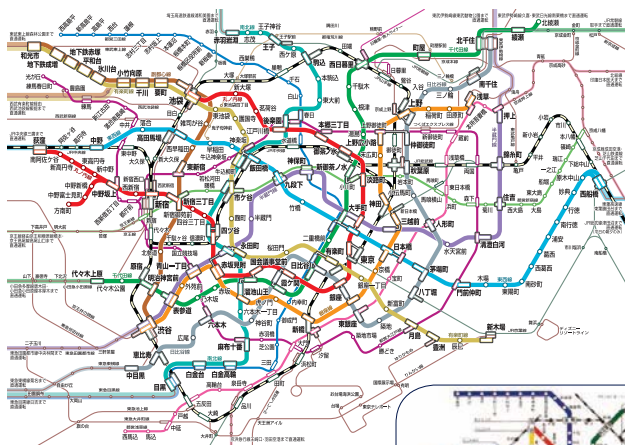
1975年に6路線、総営業キロ123.9kmだった地下鉄ネットワークは、2008年6月の副都心線開業により、9路線、195.1kmとなりました。15億人だった輸送量も23億人に増え、都区部では第2位の輸送量を誇る交通機関として、都区部の輸送人員の18%(2006年度推計)を東京メトロが担っています。

サービスや機能の拡大に伴い増えたCO₂

都区部の輸送人員の約1/5を担う東京メトロでは、事業活動に多大なエネルギーを消費しています。

2008年度の東京メトロの事業活動に伴い排出されたCO₂は563千t-CO₂、1975年度の約2倍となりました。これは、ネットワークの拡充やダイヤの高密度化、バリアフリー化のためのエレベーター・エスカレーターの設定や駅冷房の整備に代表される、サービスや駅機能の向上などに伴い、事業活動に必要なエネルギー消費量が増大してきた結果です。

路線図

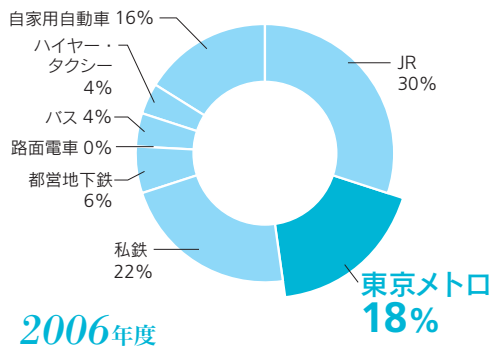


2009年

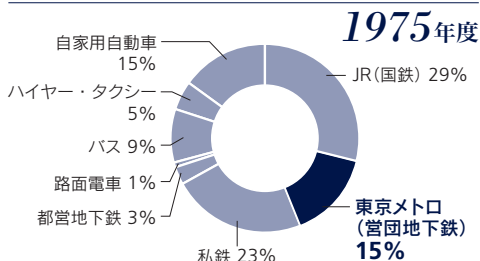
1975年

*東京メトロ以外の他社線も含む

東京都都区部の輸送機関別輸送人員



2006年度



1975年度

*[平成20年版 都市交通年報]より作成

向けて

東京都区部を中心にきわめて密なネットワークを形成する東京メトロは、エネルギー効率の高い輸送機能と省エネルギー化された駅設備などにより、首都東京の都市機能を支えています。より便利で環境に配慮した地下鉄を目指し、これからもたゆまぬ努力を続けていきます。



エネルギー効率の高い輸送機関として 低炭素社会に貢献

一方で、鉄道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として、東京のCO₂排出の抑制に貢献しています。2008年度の東京メトロの単位輸送量あたりのCO₂排出量は17.0g-CO₂/人・kmとなり、自家用乗用車の約1/10のCO₂排出でお客様を運ぶことができます。

この東京メトロを更に多くのお客様にご利用いただけるよう、駅の利便性向上や新型車両の導入など、より便利で快適な運行を目指した取り組みも進めてまいります。

更なる低負荷型鉄道を目指して

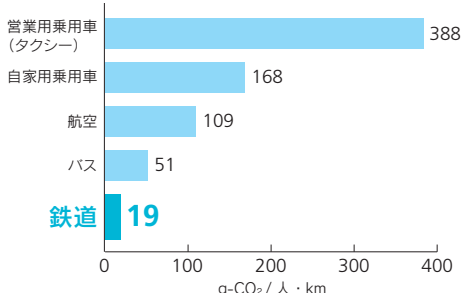
私たちは更なるエネルギー効率の向上を目指して、環境配慮型車両の導入促進や運行方法の工夫など、さまざまな環境保全活動に取り組んでいます。例えば、1975年ごろ使用していた車両(3000系)に比べると、最新の車両(10000系)のエネルギー効率は約58%向上し、単位輸送量あたりのCO₂排出量は約10%削減されました。

東京メトロは、首都東京の、ひいては日本の低炭素化を担う企業グループとして、その責任を認識し、より環境負荷の少ない交通機能の提供を目指した取り組みを進めてまいります。

東京メトロのCO₂排出量・ 単位輸送量あたりのCO₂排出量



旅客輸送機関別単位輸送量あたりの CO₂排出量(2007年度)



* 運輸部門の地球温暖化対策について(国土交通省)

車両の性能



エネルギー効率に優れた副都心線・有楽町線用の10000系車両

2009年



1975年

当時日比谷線を走行していた3000系車両

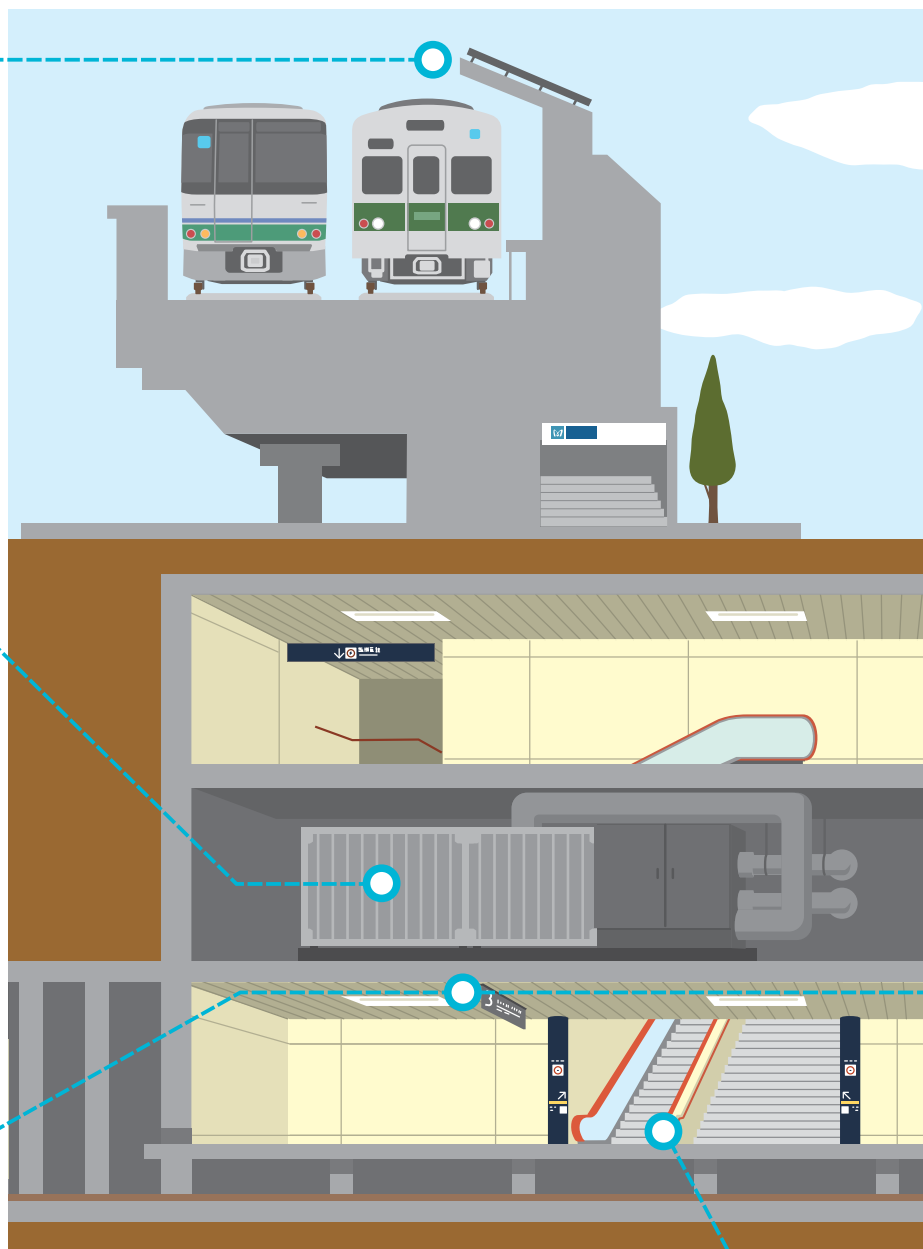
地球温暖化防止に向けて 省エネルギー設備などの導入を進めています。

10000系車両などの環境配慮型車両をはじめ、エスカレーターや照明など、地下鉄のさまざまな場所で、CO₂削減に向けた設備の導入を進めています。

*地球温暖化防止に向けた取り組みと2008年度の実績については、p26-28も合わせてご参照ください。

太陽光発電システム

千代田線北綾瀬駅の駅舎の屋根上に、太陽光を利用した発電システムを設置しています。これにより、晴天時には最大20kWの電力を供給することができ、約19,000kWh/年の電力削減が見込まれます。また、年間約10t-CO₂(クスノキ27本分)のCO₂の削減効果が期待できます。



氷蓄熱システム

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です。夜間は電力使用量が少ないため、化石燃料による電力供給はほとんど行われていません。そのため、夜間電力を使用することで、CO₂の排出量削減に寄与しています。



氷蓄熱槽

チラー(冷凍機)

LED案内看板

副都心線区間で導入されたサインシステムは、光源をこれまでの蛍光灯から、長寿命で効率性の高いLEDへと変更しました。これにより、使用電力量を低減し、環境への配慮を実現しています。



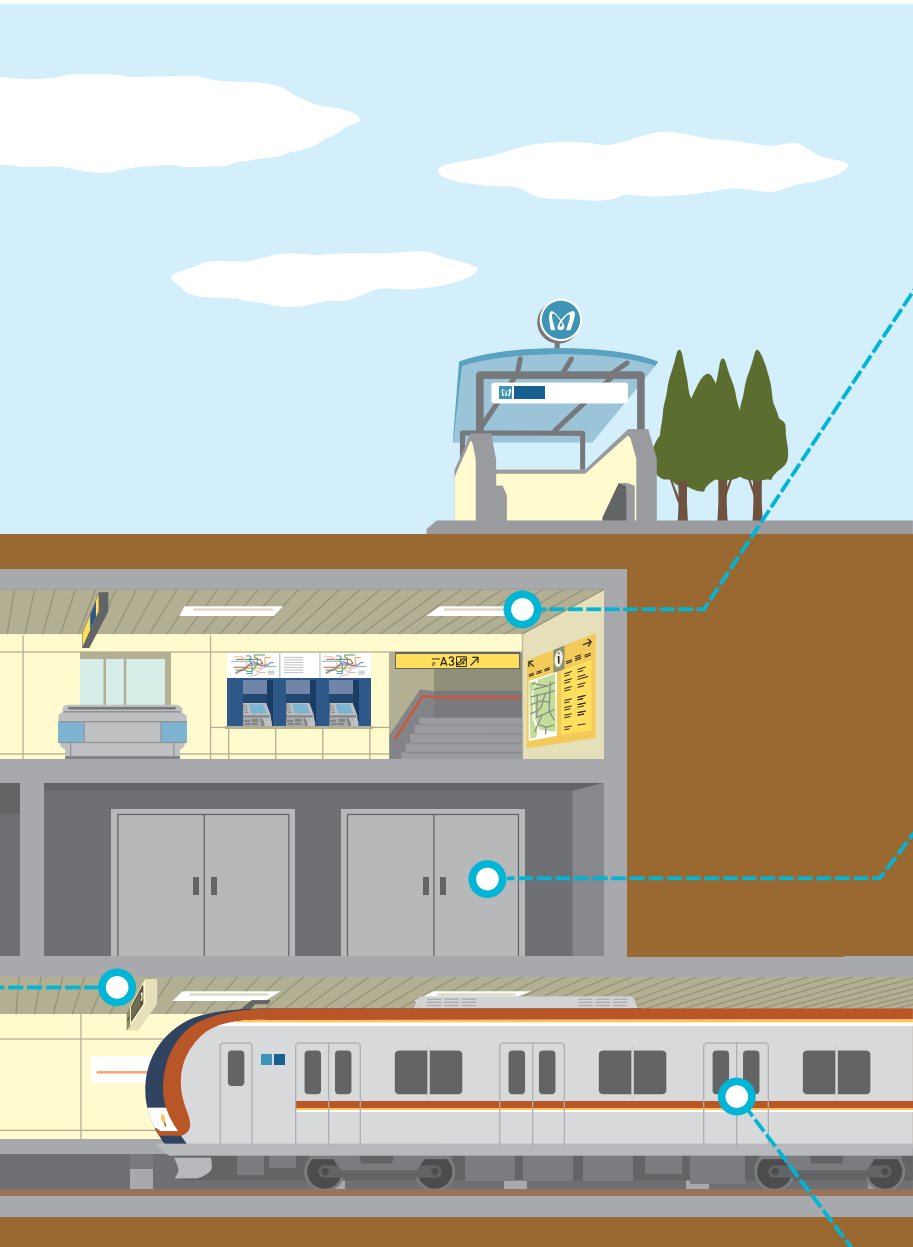
LEDを用いたサインシステム

LED方式の表示機器

自動運転装置付エスカレーター

お客様の利用がない場合は、エスカレーターの運転速度を自動的に停止または微速運転に切り替えるエスカレーターを採用することにより、通常運転時に比べて停止時及び微速運転時の使用電力量が削減され、環境負荷の低減が図れます。





変電所 力率改善用進相コンデンサ

モーターを使った機器などを動かすと、理論上、機器を動作するのに必要な電力以外に、余分な電力も要します。力率改善用進相コンデンサは、この余分な電力を削減しています。これにより、電力を有効利用できるなど、省エネ化が図れます。



インバーター照明機器

照明についても、発光効率の高いインバーター照明機器の一般化による省エネルギー化が浸透してきました。東京メトロでも、消費電力が少なくとも発光効率が高く、設置台数を減らしても同じ明るさが得られるHfインバーター照明機器を採用し、省エネ化を図っています。



高効率変圧器

2003年の省エネ法改正に伴い、エネルギー消費効率の基準値をクリアしたトップランナー変圧器(高効率変圧器)を導入しています。この変圧器は、CO₂排出量を削減し、大幅なランニングコストの低減を図るなど、地球環境にやさしい変圧器です。



環境配慮型車両

10000系車両はアルミ合金のリサイクル性を向上させた車両となっています。一般的に車両で使用可能なアルミ合金の種類は多岐に渡りますが、10000系車両では、できる限り1種類のアルミ合金に統一を図り、廃車後のアルミリサイクルを容易にできるよう配慮した設計を行っています。また、アルミ車体は軽量のため、少ないエネルギーで走行することができます。



10000系車両



10000系車内

2 お客様満足度向上を目指して



時代の変化とともにお客様から寄せられる声は増加し、その内容は多様化・高度化してきました。その声に応え、より良いサービスを実現するために、お客様満足度向上を追求していきます。

*具体的なお客様満足度向上の取り組みについてはp35-39をご参照ください。

駅 務 員

🔍 心に響くサービスがモットーです

求められるお客様目線の接客

ホーム周辺での安全管理やお客様への対応が私たちの役割です。最近では、直通運転などの輸送サービスが充実していく一方で複雑さが増し、お客様から「行き方がわかりづらい」などのご意見をいただくことがあります。お客様の心に響くサービスを提供するためには、お客様の目線に立つことが大切です。どうしたらお客様にわかりやすく伝えられるのかということを常に考え、より良い接客を心がけています。



駅務員の主な仕事

- ・改札やホームなど特定の場所での対応
- ・駅のホーム整理などの安全管理
- ・電車遅延などのトラブル時の対応

日本橋駅務管区
丸山 哲文

東京メトロのファンになっていただけるように

日々の業務では、お客様のご様子を察して、可能な範囲で進んでお声がけするようにしています。お子様をベビーカーに乗せたお客様が駅の階段をご利用になられた際、こちらからお手伝いをさせていただくなど、ちょっとした心づかいからお客様が喜んでいただくと、私も嬉しく感じます。今後もさまざまな業務の経験を重ねながら、お客様視点に立った心に響くサービスを心がけ、一人でも多くのお客様に東京メトロのファンになっていただけるよう努めていきます。

社員同士で切磋琢磨

社内では、駅務員の接客技術向上のために「接客選手権」という競技会を開催しており、日常業務で起こりうる場面での接客技術を競います。私も昨年参加させていただきましたが、自己の接客技術を磨くとともに、ほかの参加者の優れた接客技術や姿勢を参考にできるとも良い機会となりました。また、競技の見学者など周囲への刺激にもなり、良い意味での競争心を育む機会にもなっています。



接客選手権の様子

笑顔での対応を心がけています

幅広い知識で広範なエリアに対応

サービスマネージャーは2004年の東京メトロの発足に伴い導入されました。私たちは駅構内を広範囲にわたって巡回しながらお客様への対応を専門的に行っています。東京は日本一観光客が集まる地域ということもあり、海外からの方への対応も多数あります。朝礼で行われる英語の接客トレーニングなど、語学力を磨くことも欠かせません。また、おすすめのランチスポットや観光地を聞かれることも多く、社員同士お互いの経験を共有しそれをマニュアルに追加することによって、幅広い知識を身につけるようにしています。



プロ意識を持ち、それぞれのお客様に適したサービスを

心からの笑顔を決やさないために、日々の健康管理をしつ

りに行っています。また、お客様の声を傾聴し、本当に求めていることを察してすばやく対応することが、お客様の大切な1日をお手伝いすることにつながっていると思っています。お客様のことを思いついた対応に「ありがとう」と言ってもらえることが何よりも嬉しいです。ご利用いただいているお客様への感謝の気持ちを忘れずに、更に高いレベルのサービス提供を目指していきます。

サービスマネージャーの主な仕事

- ・駅構内を巡回しながらお客様をご案内
- ・きっぷうりば付近での乗車券購入のお手伝い
- ・目的地の近辺まで同行してご案内

サービスマネージャー
小西 綾子



潜在的なニーズを探っています

施策の実行をサポート

この4年間でお客様からお寄せいただいたご意見・ご要望の件数はほぼ倍増し、東京メトロに求められる価値はますます多様化しています。社会の変化の中で、一人でも多くのお客様の声にお応えするために、情報を各部署に提供し、CS推進事務局としてお客様に満足いただける施策を推進することが私たちの役目です。施策を実現するためには多くの部署の協力が欠かせません。そのために部署間の意見を積極的に調整し、部門横断的に施策が実現できるようサポートしています。



粘り強く取り組みを形に

最近の施策では、「お客様のために傘の水切り機を駅に設置できないか」という社員からの提案があげられます。さまざまな課題もありましたが、何度も協議を重ね各部署に理解を得て試験を実施したところ、通行者の約3割が利用するという高いニーズが明らかになり、本格的導入に向けて調整を進めるに至っています。社員からの提案やお客様の声をもとに、現地調査を

施した上で、粘り強く調整を行う。施策を形にしていくことは大変ですが、楽しさとやりがいを感じています。

お客様の声から価値を見出す

お客様の声の中には潜在的なニーズが数多く隠されており、私たちにとってはとても貴重で大切です。更に良質なサービスを提供するために、今後も積極的に価値を見出し、迅速に施策として反映できるよう励んでいきたいと思っています。

お客様サービス課の主な仕事

- ・研修などを通して社員のお客様満足に対する意識の向上を促す
- ・日々蓄積されるお客様の声をまとめ、社内に発信
- ・複数部署との調整を行い、実行をサポート
- ・お客様満足度向上のために実施した施策をお客様にPR

鉄道本部 鉄道統括部
お客様サービス課
佐々木 翼



東京メトロの 経営基盤



グループ理念「東京を走らせる力」となるべく、経営基盤の強化に取り組みます。また、より広いステークホルダーからの期待に応え、社会から評価される企業を目指します。

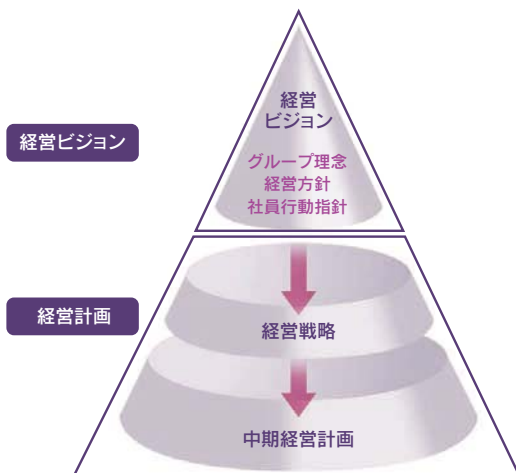
経営ビジョンと経営計画

経営基盤の強化に努め、 「持続的な企業価値の向上」を目指します。

完全民営化を視野に入れた「グループ理念」や、その実現のための指針である「経営方針」など、経営基盤を強化することで、持続的な企業価値向上に努めています。

経営ビジョン

「経営ビジョン」とは、東京メトログループの完全民営化以降をも見据えた企業経営の思想です。長期的な視点で「グループのありたい姿」を示した「グループ理念」、東京メトログループがその実現のために、お客様、社会、投資家、社員に対して何を提供していくのか、そのために何をするのかを示した「経営方針」、それらに基づき社員がとるべき行動を示した「社員行動指針」から構成されています。



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、安心して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。

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」を持とう。
- 常にお客様の視点に立ち、創造的で心に響くアイデアを形にしよう。
- 自由な議論とチームワークを大切に、オープンで生き活きとした企業グループをつくろう。
- 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。



経営方針

お客様に対して

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

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確立します。それにより、早期の上場と安定配当を可能とする利益体質を構築します。
- 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材を育成します。

経営計画

経営計画は、経営ビジョンを具現化するための「経営戦略」と、その着実な実現に向けた3カ年「中期経営計画」から構成されます。

経営戦略

安全・安定性の向上及び社会との調和を前提に、各事業戦略を実行するとともに、各事業戦略の実行を支える経営の仕組みの整備及び実際に戦略を実行する主体となる東京メトログループ一人ひとりの社員の意識改革を行い、企業価値の向上を目指します。

中期経営計画 “Step Up Tokyo Metro Plan 2009”

持続的な企業価値の向上を目指す

2007年度からの3年間を計画期間とする中期経営計画「Step Up Tokyo Metro Plan 2009」を策定しました。前中期経営計画に引き続き、経営基盤の整備・強化を推進し、これま

で以上に「お客様視点」に立った、より優れたサービスを提供することで、「持続的な企業価値の向上」を図ります。

実施計画の主な項目

- 鉄道輸送の安全・安定運行を維持するとともに、更なる信頼性の向上に取り組みます。
- 鉄道ネットワークの充実を図り、便利な鉄道を創造します。
- すべてのお客様が使いやすい駅を目指します。
- お客様のニーズにあった商品開発・情報提供を推進します。
- 成長のエンジンとなるべく、関連事業の積極的な展開を促進します。
- 持続的な成長を図るためコスト削減・生産性改善活動など効率的な企業経営を推進します。
- 計画の実行主体である人材の育成・社員の意識改革に取り組みます。
- 企業運営の前提となる社会的責任を果たします。

数値目標(連結)

キャッシュフロー※1(3カ年総額) 2,920億円(2004~2006年度実績) ▶ 3,200億円(2007~2009年度目標)

※1 キャッシュフロー(Cash Flow):企業の営業活動によって得られた資金状況を示す指標
*本計画では、当期純利益+減価償却費の合計を意味します。

D/E レシオ※2 3.4倍(2006年度実績) ▶ 2.2 倍

※2 D/E レシオ(Debt Equity ratio):負債/株主資本で算出される、企業の財務上の安全性を示す比率

ROA※3 7.3%(2006年度実績) ▶ 7.3%

※3 ROA(Return on Assets):総資産営業利益率(営業利益/総資産)

中期経営計画の数値目標(連結)の状況

2008年度の決算実績は、キャッシュフロー:1,129億円、

D/Eレシオ:2.5倍、連結ROA:6.9%でした。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り組みを推進していきます。

信頼される企業となるために、 コーポレート・ガバナンスの充実に努めています。

全てのステークホルダーへの提供価値を高め、信頼される企業になるため、東京メトロ及び東京メトログループ全体でのコーポレート・ガバナンスの強化を進めています。

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と体制

東京メトロは、お客様、社会、投資家、社員など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、信頼される企業として、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・ガバナンスの充実に努め、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。

東京メトロの取締役会は社内取締役13名で構成され、原則として毎月1回開催し、法令または定款に規定するものや、経営に関する重要な事柄についての決定及び業務執行に対する監督を行っています。また、迅速で適切な業務執行を行うために、「経営会議」を社長の諮問機関として設置し、経営政策や重要事項などについて審議しています。

東京メトロでは、監査役制度を採用し、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、取締役会その他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。

監査体制の連携強化

東京メトロでは、内部監査、監査役監査、会計監査人監査を行っています。

内部監査については、社長直轄の組織である監査室に14名を配置し、社内規程に基づく適正な業務の執行状況について計画的に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。

2008年度は、監査計画に基づき、東京メトロ全部門の主要業務の執行状況について、また、グループ会社の主要業務の執行状況について、それぞれ関係書類の閲覧及び担当者とのヒアリングによる監査を実施しました。

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するとともに、必要に応じ各取締役から業務の執行状況について個別聴取するなど、厳正な監査を行っています。

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、監査を実施しています。

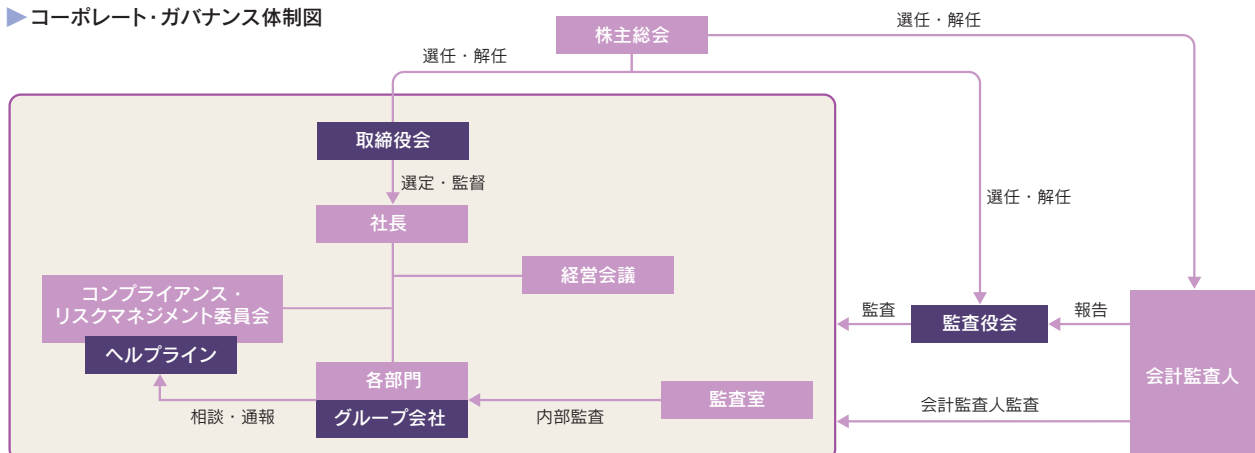
これらの監査の相互連携を強化するため、監査役は監査室及び会計監査人から監査に関する報告を受けるほか、相互に緊密な連携を保ち意見交換を行うなど、効果的な監査を実施するよう努めています。

グループガバナンス体制の整備

東京メトログループの各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、本体・グループ会社の役割が整理され、今後の事業戦略の展開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

内部統制システムの整備と運用

東京メトロでは、内部統制システムの適切な整備・運用によりコーポレート・ガバナンスの徹底を図り、企業価値向上に努めています。

内部統制システムの基本方針

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・効率性の向上及び資産保全を達成するため、当社における内部統制システムの基本方針を次のとおり決議しています。

① 取締役・使用人の職務の執行が法令及び定款に適合することを確保するための体制

- コンプライアンスに関する規程及び行動基準に基づき、コンプライアンスを重視した職務の執行を推進します。
- 副社長を委員長とするコンプライアンスに関する委員会を設置し、必要な案件を協議します。
- 監査室は、各部門の業務全般について内部監査に関する規程に基づき監査を実施します。
- コンプライアンスの一層の浸透を図るため、すべての役職員を対象とする研修を継続的に実施します。
- 内部通報制度を設け、コンプライアンスに反する行為又は疑問のある行為に対して適切に対処します。
- 財務報告の信頼性を確保するための内部統制を整備及び運用します。
- 秩序や安全を脅かす反社会的勢力とは決して関係を持たず、反社会的勢力の活動を助長するような行為は行いません。

② 取締役の職務の執行に係る情報の保存及び管理に関する体制

- 取締役の職務執行に係る文書に関し、文書管理に関する規程に基づき適切に保存及び管理します。

③ 損失の危険の管理に関する規程その他の体制

- リスクマネジメントに関する規程及び基本方針に基づき、リスク管理体制を構築し、具体的リスクへの対応を適切に実施します。
- 副社長を委員長とするリスクマネジメントに関する委員会を設置し、必要な案件を協議します。
- 鉄道輸送の安全確保のため、事故、災害及び不測の異常事態に関しては、事故、災害等の対策に関する規程に基づき適切に対応するほか、鉄道輸送について更なる安全管理体制の充実を図ります。

④ 取締役の職務の執行が効率的に行われることを確保するための体制

- 社長を議長とする取締役会を開催し、経営に関する最重要事項の審議、取締役の職務執行状況の監督等を行うほか、経営の機動的かつ円滑な遂行のために、社長を議長とする経営会議を開催し、経営に関する重要事項を審議します。
- 取締役会において中期経営計画に基づく経営目標値及び業績評価指標を踏まえた年度計画を策定し、業績の管理を行います。
- 業務組織、業務分掌、職制及び職務権限に関する規程に基づき、組織的かつ効率的な職務執行を図ります。

⑤ 当社及びグループ会社から成る企業集団における業務の適正を確保するための体制

- コンプライアンス及びリスクマネジメントに関する規程に基づき、コンプライアンス及びリスクマネジメントへの取組みを、グループ

全体として推進します。さらに、内部通報制度の相談・通報範囲をグループ全体とします。

- グループ会社管理に関する規程に基づき、グループ全体の適かつ効率的な業務執行を図ります。
- 財務報告の信頼性を確保するための内部統制を、グループ全体の取組みとして推進します。
- グループ会社における重要事項の決定については、当社の承認を必要とします。
- 監査室は、グループ会社の業務全般について内部監査に関する規程に基づき監査を実施します。

⑥ 監査役がその職務を補助すべき使用人を置くことを求めた場合における当該使用人に関する事項

- 監査役室に室長を含む使用人数名を置き、監査業務を補助すべき専属の使用人とします。

⑦ 上記の使用人の取締役からの独立性に関する事項

- 監査役室は業務執行部門から独立した組織とし、監査役室長は監査役の命を受け、監査役の監査に関する補助業務を行います。
- 監査役室の使用人の人事については、監査役と事前協議します。

⑧ 取締役及び使用人が監査役に報告するための体制その他の監査役への報告に関する体制

- 監査室は、内部監査結果について社長に報告後、監査役に報告します。
- 取締役及び使用人は、監査役に対し、計算書類及びその附属明細書、株主総会に提出する議案及び書類並びに会社に著しい損害を及ぼすおそれのある事実及び後発事象に関する文書を提出するとともに、業務執行に関する重要な決裁文書等の文書類を回付し、説明を行います。
- 取締役及び使用人は、監査役会規程の定めるところに従い、監査役会において報告を行います。

⑨ その他監査役の監査が実効的に行われることを確保するための体制

- 代表取締役は、監査役と定期的に意見交換を行います。
- 取締役は、監査役が重要な会議に出席し、必要に応じて意見を述べることができるよう措置します。
- 監査室及び会計監査人は、監査役又は監査役会に、監査に関する報告をするほか、相互の監査計画についての意見の交換を図り、連絡を密にします。
- 監査役又は監査役会は、その職務の執行上必要がある場合は、社長の承認を得て監査役室以外の使用人に臨時に監査に関する業務を行わせることができます。

リスクマネジメントの運用により、 重要なリスクの把握と対応に努めています。

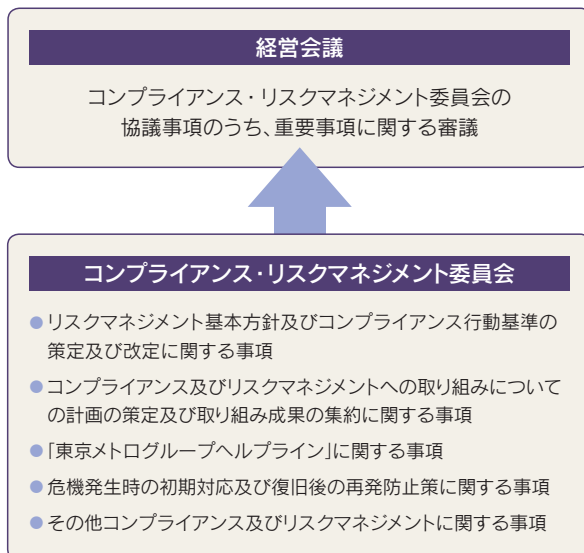
さまざまな経営上のリスクを見据え、グループ全体でリスクに備えるための体制づくりを進めることが、企業価値の向上につながると考えています。

リスクマネジメント

東京メトログループ 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。

▶ リスクマネジメント推進体制



リスクマネジメント推進体制

東京メトロでは、2005年4月に「リスクマネジメント基本方針」に沿って、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定めた「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、計画の策定や必要な対応について協議・検討する「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。

リスクマネジメントの実施状況

東京メトロでは、各部等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、コンプライアンス・リスクマネジメント基本規程に基づき、リスクマネジメントに関する年度計画を策定し、この計画に従ってリスク対策を検討・実施しています。

2008年度は、下記の7つのリスクを対策優先リスクとして選定し、リスク対策に取り組みました。

- 外部犯罪リスク
- 製品・サービスリスク
- 人材流出リスク
- 感染症リスク
- 従業員の不正・犯罪リスク
- 地震・災害リスク
- 社内事務リスク

このうち、「感染症リスク」については、鳥インフルエンザなど新型インフルエンザの発生に備え、マスク等対策用品の配備などを進めてまいりました。2009年度についても、対策計画の策定に向けて、引き続き検討を進めています。

クライシス対応体制

お客様の安全をはじめ、ステークホルダーに対し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(ただし、事故・災害等の発生時にあっては、「事故・災害等対策規程」に基づく事故・災害等対策本部)を中心として、迅速に対応できるような体制づくりを進めています。

*具体的な安全対策・防災対策についてはp17～20をご参照ください。



コンプライアンス

コンプライアンスに対する意識を浸透させ、公正な企業活動を行います。

法令や条例、社内規程の遵守はもとより、社会的倫理や通念、慣習に従って適正な行動をとることによって、あらゆるステークホルダーに配慮した事業展開を目指しています。

コンプライアンス

コンプライアンス行動基準・コンプライアンスマニュアル

2005年4月に制定した「東京メトログループコンプライアンス行動基準」は、ステークホルダーに対して果たすべき責任と役職員としての心構えをまとめたものです。この行動基準は、常時携帯できるようカード形式で作成し、全役職員に配付しています。また、行動基準についての理解を深めるため、身近な事例を解説した「コンプライアンスマニュアル」を作成し、全役職員に配付しています。2009年9月には、社会情勢の変化などを踏まえ、これまでのマニュアルの内容を見直し、新マニュアルを配付しました。

コンプライアンス研修・教育

東京メトロでは、コンプライアンス・リスクマネジメント基本規程に基づき、コンプライアンスの取り組みに関する年度計画を策定し、この計画に従ってコンプライアンスへの取り組みを推進しています。

このうち、研修については、「階層別研修」や「全社員研修」を実施しています。「全社員研修」は、年度ごとにテーマを決めて、東京メトログループの全役職員に対して実施するもので、2009年度は「インサイダー取引規制について」をテーマに取り上げ、実施しています。

個人情報保護

東京メトロは、定期券販売に必要な情報など、お客様の個人情報をお預かりしており、その取り扱いと保護について、重要な社会的責任と認識しています。このため、「個人情報保護規程」「個人情報保護方針」を制定し、厳正な管理体制を整備しています。この方針は駅などで掲出しているほか、ホームページでもご覧いただけます。

また、個人情報の取り扱いを解説した「個人情報保護マニュアル」を作成し、個人情報の重要性について啓発に努めています。

ヘルプラインの設置・運用

東京メトログループの全役職員からコンプライアンスに関する通報・相談を受け付ける窓口として「東京メトログループヘルプライン」を開設し、問題の早期発見・解決に努めています。

東京メトログループ コンプライアンス行動基準

私たち東京メトログループの全役職員は、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することが、グループの持続的かつ安定的な発展にとって不可欠であると考えています。私たちは、以上のことを具現化した「東京メトログループコンプライアンス行動基準」を定め、グループ理念の実現に向け、法令、規則の遵守はもちろんのこと、常識や倫理を重んじて行動します。

① お客様への責任

- (1) お客様の安全を第一に考え、安定的かつ快適な鉄道輸送を目指します。
- (2) お客様のニーズを捉え、高品質で最適な価格により有益なサービスを提供します。
- (3) お客様に様々な情報を分かりやすく伝えるとともに、お客様からのご意見やご要望に耳を傾け、サービスの改善に活かします。

② 投資家への責任

- (1) 企業情報を適時かつ適切に提供することにより、投資家からの正当な評価と信頼を獲得します。
- (2) 投資家からのご意見を真摯に受け止め、収益性・効率性の向上による企業価値の増大を目指します。

③ 取引先への責任

- (1) 談合等の不正行為を排除し、公正な取引を行います。
- (2) 調達先などに対して優越的な地位を濫用せず、対等な立場で接します。
- (3) 適正な調達先を選定し、取引の公正性を確保するとともに、安全な原材料・資材を安定的に調達します。

④ 社員への責任

- (1) 安全かつ健全な職場環境を整え、社員にとって働きがいのある職場作りに努めます。

- (2) 基本的人権を尊重し、セクシュアルハラスメント・パワーハラスメントなど人権を傷つける言動を行いません。

⑤ 社会への責任

- (1) 環境保全活動に取り組むとともに、より環境負荷の少ない事業を目指した企業経営を実践します。
- (2) よき企業市民として、事業を通じて社会の発展に貢献し、地域社会との交流に努めます。
- (3) 秩序や安全を脅かす反社会的勢力とは決して関係を持たず、反社会的勢力の活動を助長するような行為も行いません。

⑥ 東京メトログループの役職員として

- (1) 会社資産を大切にし、私的利用は行わず、業務のために正当に使用します。
- (2) 自社の知的財産権を積極的に活用・保護するとともに、第三者の権利を決して侵害しません。
- (3) 情報の入手及び管理を適切に行い、不正入手や情報漏洩のないよう徹底します。
- (4) 個人情報の取り扱いについては、目的以外で利用したり、同意なく第三者へ情報の提供はしません。
- (5) 職場においては公私をきちんと区別し、個人的な問題を持ち込みません。

安全・安定運行 への取り組み



鉄道事業の運営は安全の確保を第一の課題として行うものとし、お客様の安全を最優先に、コンプライアンスを重視した経営を推進して、「安全・安定性の向上」及び「社会との調和」を目指しています。

安全・安定運行のために

お客様の安全を第一に、安全管理体制の充実による輸送の安全確保に努めています。

輸送の安全確保は何より優先すべき使命です。地下という特殊な環境下で安全・安定輸送、地震など異常時への対応について取り組みを徹底し、使命を遂行する努力を重ねています。

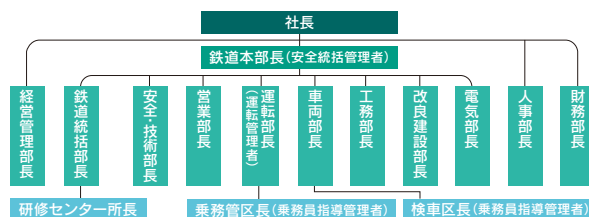
輸送の安全の確保に関する基本的な方針

役員及び社員は輸送の安全を確保するため、常に次の事項を心掛けて行動いたします。

- 安全の確保を最優先とし、一致協力して輸送の使命を達成することに努めます。
- 安全に関する関係法令等を遵守して忠実に職務を遂行し、その職務の遂行に当たっては、臆測によらず確認の励行に努め、最も安全と思われる取扱いを行います。
- 常に輸送の安全に関する状況を理解するように努め、安全に係る情報は、迅速かつ正確に関係箇所に伝達し、その共有化を図ります。
- 事故・災害等の発生時には、人命救助を最優先に行動し、相互に協力して速やかに安全かつ適切な処置をとります。
- 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。

▶ 安全管理体制

社長を最高責任者とし、輸送の安全の確保に関する業務を統括する安全統括管理者をはじめ、運転管理者、乗務員指導管理者及び各責任者の責任体制を明確にして、安全管理体制を構築しています。



2009年4月1日現在

輸送の安全の確保に関する基本方針に基づき、毎年度、「安全防災対策の重点目標」を設定し、役員及び社員が一丸となって事故防止に努め、安全で安定した輸送の確保に努めています。

▶ 平成20年度安全防災対策の重点目標

① 事故等の総件数の対前年度比減

係員取扱不良件数、車両故障件数、設備故障件数及び請負取引先による事故やミス等の総発件数を前年度より減少させるため、数値目標を設け、安全・安定輸送の確保を図りましょう。

② ヒューマンエラーの排除

一人ひとりが、自社・他社の事故事例やヒヤリ・ハットの体験を学び、なぜヒューマンエラーが発生するかを考え、規程類を遵守してヒューマンエラーの防止に努めましょう。

③ 事故・災害・事件対応の充実

駅構内や列車内、車両基地等の施設の巡回及び警戒・警備は目的を持って行い、犯罪の未然防止に努めましょう。

地域防災ネットワーク活動を一層充実させ、全社的な危機管理意識の醸成に努めるとともに、事故発生時の対応能力向上に努めましょう。

日ごろから、異常気象等の情報に注意を払い早期の対応に努めましょう。

④ 請負工事及び委託作業における事故防止

請負工事及び委託作業における作業の安全管理について、事業者としての責任を踏まえた指導及び十分な打合せを行い、事故の防止に努めましょう。



安全管理体制の構築

東京メトロでは、2006年10月に制定した「安全管理規程」に基づき、輸送の安全確保に関する施策や事故対策の計画などを策定しています。また、安全管理体制の維持・向上を図るため、安全マネジメントのPDCA(計画、実施、評価、改善)サイクルを実行しています。更に、安全管理体制に係る内部監査を毎年行い、取り組みの状況、規程類の整備、事故情報の有効活用方法などについて、的確な指導や安全管理が実際に行われているか点検し継続的な改善を図っています。

安全管理の方法

- 安全管理に関する会議の開催
- 役員による現業職場への巡視
- 事故発生時の緊急体制の整備
- 事故情報の共有化
- タウンミーティングの実施

▶ 安全管理体制に係る内部監査実績(2008年度)

部門名	職場数	部門名	職場数
営業部	4	電気部	6
運転部	4	鉄道統括部	1
車両部	6	経営管理部	1
工務部	3	人事部	1
改良建設部	2	財務部	1

安全への取り組み

設備などの更新による保安度向上

東京メトロでは、安全に関わる設備に必要な施策を計画的に実施しています。特に信号保安設備であるCS-ATC(車内信号式自動列車制御装置)の新CS-ATC化を有楽町線にて進めるなど、更なる安全性の向上を目指しています。

設備などの更新実績

- 信号保安設備の改良
有楽町線新富町～新木場駅間の新CS-ATC化の取り組み
- 車両の更新
有楽町線・副都心線への新型車両10000系車両導入



新CS-ATC 対応の有楽町線車両

安全な走行を確保する技術について

東京メトロは、列車の速度を絶えず監視し、制限速度を超えた場合、自動的に制限速度以下に戻すATC(Automatic Train Control=自動列車制御装置)をいち早く導入しました。現在、東京メトロの全路線で、CS(Cab Signal)-ATCを導入しています。

これは、線路脇ではなく運転室に信号機に相当するものを設置し、走行中も絶えず制限速度を表示するシステムです。なお、現在は従来のCS-ATCを更に高性能化した新CS-ATCを導入し、保安度を向上させるとともに乗り心地の改善や運転効率の向上を図っています。



進行

停止

震災対策の推進

大地震に備えて、トンネルや高架橋等の耐震性の再検討を行い、構造物及び建物の緊急耐震補強工事を実施しています。

また、早期の運転再開ができるように過去の地震を教訓として、既設の6台の地震計に加えてエリア地震計を33台増設し、これまで全線同一方法だった点検を詳細なエリアごとに必要な点検をするように変更しています。

更に、2007年10月から、気象庁から発信される緊急地震速報を活用した「早期地震警報システム」の運用を行い、地震対策を強化しています。



早期地震警報装置画面図



店舗部高架橋橋脚耐震補強

火災対策の推進

東京メトロでは、大規模火災に対する安全性向上のために、避難誘導設備、排煙設備、二段落としシャッター、消火栓設備などの整備、ケーブルの耐燃措置、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、設備の整備に取り組んでいます。



排煙設備(排煙機)

設備などの主な整備実績

- 避難誘導設備の整備
- 蓄光式明示物の整備
- 排煙設備の整備
- 車両貫通扉の設置
- 二段落としシャッター整備

駅における防災管理施設について

東京メトロの駅には、自動火災報知設備をはじめ、非常放送設備・排煙設備・消火設備などを整備しています。これらの設備は、駅事務所内の防災管理施設で集中管理され、駅構内を総合的に監視しています。



駅の防災管理施設

万一、火災が発生した場合でも、お客様の避難誘導や消火活動などが迅速・的確に行える体制をとっています。

風水害対策の推進

台風や大雨による風水害の対策として、気象情報の有効活用や浸水防止設備(止水板、防水扉、防水ゲート、浸水防止機)の整備などを行っています。特に都市部では、局地的大雨による水害が多く発生しています。そのため、より精度の高い情報を短時間で入手するために「東京メトロ気象情報オンラインシステム」を導入しています。これにより、早期の浸水防止対策に活用しています。また、強風時の安全対策として、風速計を橋りょうなどの強風による影響を受けやすい場所に設置し監視を行っています。



東京メトロ気象情報オンラインシステム

駅の安全対策

お客様の安全を確保するため、さまざまな設備の導入により安心してご利用いただけるよう努めています。

駅の安全対策に関する実績

- ホームドア・可動式ホーム柵・可動ステップの設置
- 転落防止警報装置の試験
- 非常停止ボタンの設置
- 駅係員よびだしインターホンの設置
- 自動体外式除細動器(AED)の設置
- 列車風対策の推進



丸ノ内線の可動式ホーム柵



非常停止ボタン

鉄道テロ対策

日々の輸送に関する安全維持向上だけでなく、現在厳しさを増す国際テロ情勢や駅構内の犯罪などに備え、警戒・警備を

実施しています。

また、従来の「防犯・監視カメラ」の機能を向上させた「セキュリティカメラ」を設置するなど監視体制の充実を図っています。

2008年度は、北海道洞爺湖サミット開催に伴い、東京メトロ全路線における安全確保のため、警察や関係機関と連携を図り警備体制の強化を実施しました。



不審物発見の協力を依頼するポスター

鉄道テロ対策の実績

- セキュリティカメラの設置
- 中身の見えるゴミ箱の設置
- 不審物の発見などに関するご協力をお客様にお願いするポスターやテロップの掲示及び放送の実施
- 駅係員及び警備員による駅構内の巡回実施
- 駅売店員・清掃員の「テロ対策協力ワッペン」の着用

サミット開催に伴い、更に警備強化した主なもの

- 新たな警備ベストと腕章着用による駅構内、列車、車両基地、線路内、諸設備の巡回警備強化
- ゴミ箱撤去、コインロッカー閉鎖、自動販売機の販売停止

安全文化の構築・技術の伝承への取り組み

社員の研修

ヒューマンエラーを排除し輸送の安全を確保するためには、知識と技能を備えた人材の育成が重要です。そのため、各種の研修を実施することにより輸送における安全性の確保に努めています。

研修に関する実績

- 乗務員養成研修
- CAI(コンピュータによる補助教材)を活用した教育の実施
- 電車運転シミュレーターを活用した研修
- 駅の信号取扱者などの研修
- 鉄道総合技術アカデミー※1
- 事故防止に関する研修
- 事故防止オープンセミナーの開催
- 「事故に学ぶ展示室」を活用した研修
- 救命技能講習

※1 鉄道総合技術アカデミー(企業内スクール): 東京メトロが培ってきた地下鉄運行のノウハウや技術を、将来を担う若手社員に伝承していくため、毎年、25名程度を選抜して開催する研修です。



車掌用シミュレーター



運転士用シミュレーター



「事故に学ぶ展示室」について

2007年3月、研修センター内に「事故に学ぶ展示室」を開設し、過去の重大事故発生時において、安全の確保に努めてきた歴史及び教訓を風化させないようにしています。

また、本施設を活用し各種研修や職場内教育における事故防止教育を行い、安全確保の意識高揚に役立てています。



事故に学ぶ展示室

各種の安全活動

重大事故などの未然防止、事故発生時の円滑な対応及び安全意識の高揚のための取り組みなど、各種の安全活動を実施し、安全の確保に努めています。同時多発的な事故災害やテロに対して、お客様の避難誘導、救護などを円滑に行えるよう、駅係員や乗務員のほかに車両、工務、改良建設、電気の各部の現業社員が、職種を越えた横断的な応援体制(12ブロックに分けた地域防災ネットワーク)を構成し、消防署や警察署などと連携した異常時総合想定訓練などを実施しています。

また、請負工事や委託作業における事故の未然防止のため、地下鉄の特殊性を踏まえた安全教育を行うなど、鉄道運行の安全と作業員の安全の維持向上を目指しています。

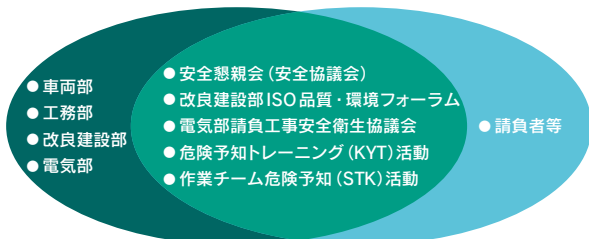
安全活動の実績

- ヒヤリ・ハット情報の収集と活用
- 地域防災ネットワークの活動
 - －警察署とのNBC(核物質、生物剤または化学剤)テロ対処訓練など
- 請負工事及び委託作業における事故防止の活動
- 安全に関する各種職場内活動
 - －KYT(危険予知トレーニング)活動、ゼロ口運動、点呼時などの安全教育、OJT(職場内教育)など
- 各種講演会の開催
 - －安全講演会、安全の日講演会、警察・消防による講習会など



警察署とのNBCテロ対処訓練

▶ 技術部門と請負者等との安全の取り組み



緊急時対応訓練

お客様の安全を確保するために、万一の事故、災害など不測の緊急事態が発生した際、「迅速」「冷静」「的確」に判断し

行動ができるよう、異常時を想定したさまざまな訓練を実施しています。

訓練に関する実績

- 対策本部設置・運営訓練
- 異常時総合想定訓練－避難誘導、救出救護など
- 緊急時における各機関初動連絡訓練 ● 自衛消防活動訓練



自衛消防活動訓練審査会



避難誘導訓練

安全研究

過去の事故を教訓に、安全性の維持・向上、車両走行安定性の向上や騒音の低減を目指した研究などにも取り組んでいます。

安全研究に関する実績

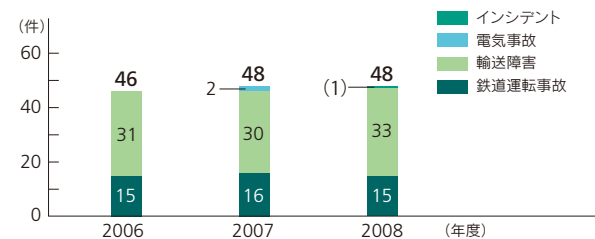
- 車両走行状態監視装置の開発・導入
- PQモニタリング台車の開発・実用化
- 摩擦調整材車上噴射装置の開発

鉄道事故等の状況

2008年度は、鉄道運転事故等が48件発生しました。内訳は、鉄道運転事故^{※2}が15件で、そのほとんどが飲酒されたお客様のホーム上での列車との接触によるものなどであり、有責事故は発生していません。輸送障害^{※3}は33件、輸送障害と併発のインシデント^{※4}は1件でした。電気事故^{※5}及び災害の発生はありませんでした。

なお、これらの事故については、原因とともにその要因を分析し、再発防止対策を講じて、事故の再発防止に努めています。

▶ 事故等の総発生件数の推移



※2 鉄道運転事故とは、「列車衝突事故」「列車脱線事故」「列車火災事故」「踏切障害事故」「道路障害事故」「鉄道人身障害事故」「鉄道物損事故」をいいます。

※3 輸送障害とは、列車に運休または30分以上の遅延が生じた事故をいいます。

※4 インシデントとは、鉄道運転事故などが発生するおそれがあると認められる事態をいいます。

※5 電気事故とは、「感電死傷事故」「電気火災事故」「感電外死傷事故」「供給支障事故」をいいます。



鉄道は環境にやさしい交通手段ですが、電力を多量に使用するなど環境へのインパクトが大きいことも事実です。環境保全に取り組み、企業市民として信頼されるよう、その責務を果たしています。

環境基本方針・推進体制

環境基本方針・環境マネジメント体制を整備し、グループ全体で取り組んでいます。

地球環境問題を一つの経営課題として捉え、「地球環境の保全」を経営方針に明示しています。また、環境マネジメント推進体制を構築することにより、積極的な環境保全に取り組んでいます。

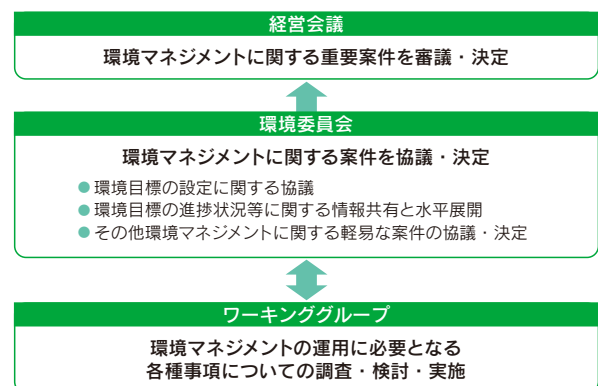
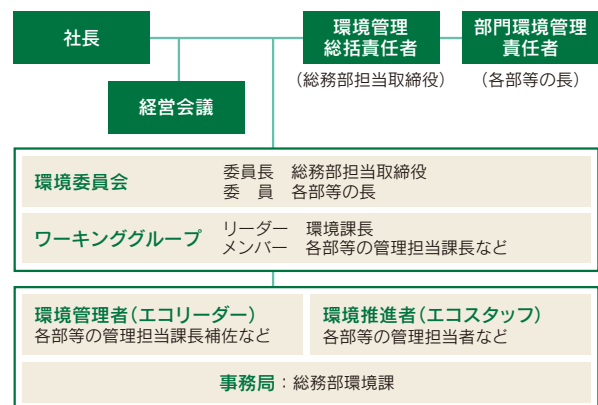
環境基本方針・環境マネジメント体制



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。

▶ 環境マネジメント推進体制





環境マネジメントシステムの運用

これまで部門ごとに実施してきた環境保全活動を全社的に推進するため、2005年度に環境マネジメントシステムを構築しました。このシステムは、「環境マネジメント推進体制」のもと、PDCA※1サイクルの流れに沿って運用されています。環境基本方針に基づいて環境目標を設定し(Plan)、目標の達成に向けて全社員で活動し(Do)、活動の進捗状況を定期的に検証・評価し(Check)、必要により見直しなどを行い(Action)、環境保全活動を継続的に改善しています。

※1 PDCA : Plan(計画)、Do(実施)、Check(評価)、Action(改善)

■ 建設工事における環境マネジメント

東京メトロでは、地下鉄の建設工事などを担当する改良建設部においてISO14001※2の認証を取得しています。1999年に認証取得して以来、毎年「環境報告会」を開



ISO報告会

催し活動事例などの報告を行い、社内での情報共有を進めてきました。また、2004年のISO9001※3認証取得後は、「ISO報告会」として環境・品質に関する活動の情報共有化を図っています。

環境マネジメントシステムと品質マネジメントシステムを車の両輪として効果的に運用することにより、人と地球にやさしい地下鉄を目指しています。

※2 ISO14001: 国際標準化機構(International Organization for Standardization)による環境マネジメントシステムの国際規格

※3 ISO9001: 国際標準化機構による品質マネジメントシステムの国際規格

■ グループ各社へのマネジメント拡大

東京メトログループ各社では、これまで事業活動に沿ってさまざまな環境保全活動を実施してきましたが、グループ全体としての環境負荷の把握や活動実績の取りまとめなど、グループ全体での環境マネジメントシステムの構築が課題となっていました。

そこで2007年12月から、東京メトロではグループ各社の活動状況などを調査し、グループ各社と協力して、環境マネジメントシステムのグループ全体への拡大展開に向けた取り組みを開始しました。

2008年4月からは、グループ共通の環境目標を設定し、グループ各社でも環境マネジメントシステムの運用を開始しています。

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。2008年度は、新たに新入社員やグループ社員向けの環境教育を実施するなど教育対象を拡大し、より多くの社員へ環境保全に関する意識の浸透を図りました。

▶ 環境教育の実施状況(2008年度)

開催月	講座名	受講者数	対象者
4月	新入社員研修 「企業活動における環境保全」	30	2008年度 新入社員
5月	新任指定職研修基本セミナー 「企業活動における環境保全」	31	新任指定職 など
5月	新任管理者研修基本セミナー 「企業活動における環境保全」	68	新任課長補佐・ 現業長など
6月	鉄道総合技術アカデミー 「鉄道を取り巻く環境」	23	営業部・運転部・ 車両部・工務部・ 改良建設部・電 気部の社員
6月～ 7月	エコリーダー・エコスタッフ 研修	146	各部等の環境管 理者(エコリー ダー)、環境推進者 (エコスタッフ)
7月	東京メトログループ 環境担当者研修	15	東京メトログル ープ各社の環境担 当者など
12月	東京メトロ社会環境報告書 2008報告会(グループ)	113	東京メトロ グループ各社の 環境担当者 など
12月	新任研修基本セミナー 「企業活動における環境保全」	66	各部等の主任・ 副主任など
2008年度 受講者合計		492	

環境関連法規制の遵守状況

2008年度も、法規制の遵守状況の一斉点検を行い、環境関連法規制についての違反、訴訟などが発生していないことを確認しました。

外部表彰の受賞

環境省の主催する「第12回環境コミュニケーション大賞」において、東京メトロの環境活動実績等をまとめた冊子「社会環境報告書2008」が「環境報告優秀賞」を受賞しました。本表彰は、環境報告書や環境CMなど、事業者の環境に関するコミュニケーション活動について、優秀な事例を表彰するものです。



2009年3月に行われた表彰式

環境目標と取り組み実績

取り組みテーマごとに具体的な目標を設定し、計画的に活動を進めています。

東京メトロでは、「地球温暖化防止」や「廃棄物の削減」など、環境問題に対応した「取り組みテーマ」ごとに詳細な環境目標を設定し、計画的に活動を進めています。2008年度の取り組み実績は下表のとおりとなり、概ね目標を達成することができました。2008年度からは、環境マネジメントシステムのグループ拡大展開を踏まえ、グループ全体での目標を設定し、その達成に向けた活動に取り組んでいます。

環境目標と実績

取り組みテーマ	環境目標	2008年度	
		目標	実績
地球温暖化防止	省エネ活動の推進	省エネ活動の推進	空調温度の適正管理、電気使用の管理徹底等省エネルギー活動を実施
	環境配慮型車両の導入	新造車両の導入 / 76両	新造車両を導入 / 副都心線10000系70両、南北線9000系6両
		制御装置更新 / 42両	有楽町線7000系、半蔵門線8000系の制御装置更新(WVVF化)工事を実施 / 42両
	環境に配慮した列車運行の実施	経済運転の実施	動力車操縦者養成時等に経済運転(惰行運転の活用等)に関する教育を実施
		回送運行距離の縮減	ダイヤ改正時に回送運行距離の縮減を考慮
	低公害車の導入	低公害車の導入 / 14台	自動車導入・更新時におけるハイブリッド車等低公害車を導入 / 計画変更により13台導入
	環境に関するイベントの実施	沿線ウォーキング・スタンプラリーの実施	東京メトロ沿線ウォーキング・スタンプラリー(東京メトロ線内・他社共同企画)を実施
	環境配慮型駅設備等の導入	自動運転装置付エスカレーターの導入 / 6駅	利用のない時には微速運転となる微速待機型のエスカレーターを導入 / 6駅
		氷蓄熱システム設備の導入 / 7駅	駅の空調システムに、夜間電力を用いて製氷し、昼間の冷房に使用する氷蓄熱システムを導入 / 7駅
		インバーター式照明機器の導入 / 9駅※1	駅の照明機器に高効率インバーター式機器を導入 / 工事工程の見直しにより8駅に導入
LED案内看板の導入 / 10駅		副都心線各駅等へのLED式案内看板等を導入 / 工事工程の見直しにより9駅に導入	
地域冷暖房システムの導入 / 1駅		地域熱供給会社から冷水を購入し、空調に使用する地域冷暖房システムを導入 / 1駅	
環境配慮型工場設備などの導入	—	—	
受変電・送電効率の向上	高効率変圧器の導入 / 21電気室	電力ロスを低減する高効率変圧器を導入 / 工事工程の見直しにより10電気室に導入	
自然エネルギーの活用	太陽光発電システムの導入 / 1式	地上駅屋根改修時に、太陽光発電システムを導入 / 1式	
廃棄物の削減	廃棄物管理の推進	廃棄物管理の推進	分別収集の徹底、リサイクルの促進
	使用済み乗車券のリサイクル	乗車券のリサイクル / リサイクル率100%	お客様の使用済み乗車券・カード類等をリサイクル / リサイクル率100%
	建設副産物のリサイクル	建設副産物のリサイクル / 建設発生土・アスファルト塊・コンクリート塊:100% / 建設汚泥:70%	工事において、建設副産物をリサイクル / 建設発生土・アスファルト塊・コンクリート塊:100% / 建設汚泥:100%
	車両のリサイクル	車両用蛍光管のリサイクル / リサイクル率100%	使用済みの車両用蛍光管をリサイクル / リサイクル率100%
	電気設備・機器のリサイクル	—	—
環境にやさしい物品の使用・資源消費の削減	グリーン購入の推進	グリーン購入の推進 / 実施率97.5%	事務用品等購入時にグリーン購入を実施(紙類は集計対象外) / 実施率99.9%
	紙使用量の削減	紙使用量の削減 / 2006年度比1%削減	両面印刷・集約印刷等、紙資源の効率的な使用方の徹底に努めたが、2006年度比6%増加
	水資源の効率的な使用	車両自動洗浄機再利用水の活用 / 再利用水使用率85%以上	車両自動洗浄機における再利用水の活用 / 再利用水使用率91.5%
		トンネル内湧水の活用	トンネル内湧水の河川放流を実施
駅トイレへの節水栓の設置 / 19駅23箇所	駅トイレへ節水栓を設置 / コスト削減活動の推進により、88駅111箇所	駅トイレへ節水栓を設置 / コスト削減活動の推進により、88駅111箇所	
騒音・振動の低減	車両における騒音・振動の低減	車両走行状態監視装置の運用	車輪のフラットによる振動発生状況を監視し、随時車輪転削を実施
		摩擦調整材噴射装置の導入	車両側から摩擦調整材を噴射させ、騒音を低減させる装置の導入試験・研究を実施
		車両用低騒音型コンプレッサーの導入 / 23台	新造車両に低騒音型スクロール式コンプレッサーを導入 / 23台
	軌道における騒音・振動の低減	防振まくらぎ敷設促進 / 22km	防振まくらぎ敷設工事を実施 / 22km
工事における騒音・振動の低減	騒音・振動対策型建設機械の活用	荒川・中川橋りょうへ騒音・振動対策型のレール締結装置を導入 工事において低騒音・振動型建設機械(バックホー・クレーン等)を活用	
環境汚染の予防	有害物質の厳正管理・適正処理	PCB廃棄物の早期・適正処理	PCB処理工場の受入停止により処理実績なし
		アスベストの厳正管理・適正処理	廃棄処分車両におけるアスベスト撤去工事を実施
	新冷媒化の推進	VOCの削減 / 削減量2t	橋りょう及び駅構内塗装工事において低VOC塗料を使用 / 削減量2.1t
空調機などにおける新冷媒化の推進 / 新冷媒化台数280台	空調機などにおける新冷媒化の推進 / 新冷媒化台数280台	駅冷房装置、車両冷房装置等の冷媒更新工事を実施 / 新冷媒化台数311台	
環境意識の啓発	環境教育の実施	環境教育の実施 / 延べ280名	各種研修時に社員への環境教育を実施 / 延べ492名

※1 社会環境報告書2008では10駅となっていますが、そのうち1駅については導入済みであることが判明したため、目標を9駅に変更しました。
 ※2 各活動の計画削減量の合計



目標達成度: 達成 未達成 未着手

		2009年度	掲載内容 掲載ページ
		目標	
	目標達成度		
活動の実施による CO ₂ 削減量*2 5,880t (参考: 2007年度6,700t)		省エネ活動の推進*	28
		新造車両の導入 / 116両	08・27
		制御装置更新 / 36両	27
	—	主電動機更新 / 6両	—
		経済運転の実施	27
		回送運行距離の縮減	27
		低公害車の導入 / 10台	28
		沿線ウォーキング・スタンプラリーの実施	27
		—	07・28
		—	07・28
		インバーター式照明機器の導入 / 5駅	08・28
		—	07・28
		地域冷暖房システムの導入 / 2駅	28
	—	高効率冷凍機の導入 / 6駅	—
	—	省エネルギー診断の利用	—
	—	工場設備等の省エネ化	—
		高効率変圧器の導入 / 7電気室	08・28
		太陽光発電システムの導入	07・28
廃棄物総排出量 126千t (2007年度比+26千t)		廃棄物管理の推進*	29
		乗車券のリサイクル / リサイクル率100%	29
		建設副産物のリサイクル / 建設発生土・アスファルト塊・コンクリート塊: 100% 建設汚泥: 90%	30
		車両用蛍光管のリサイクル / リサイクル率100%	30
リサイクル量 120千t (2007年度比+31千t)	—	車体のリサイクル / リサイクル率100%	29
	—	駅・トンネル用蛍光管のリサイクル / リサイクル率100%	—
紙使用量 12.3t増 (2006年度比+6%)		グリーン購入の推進 / 実施率97.5%	31
		紙使用量の削減* / 2008年度比1%削減	31
再利用・節水等量計 16千m³ (2007年度比+2千m ³)		車両自動洗浄機再利用水の活用 / 再利用水利用率 85%以上	31
		トンネル内湧水の活用	31
		駅トイレへの節水装置の設置 / 11駅 14箇所	31
	—	車両手洗い洗浄設備への節水装置の設置 / 7箇所	—
—		車両走行状態監視装置の運用	32
		摩擦調整材噴射装置の導入	32
		車両用低騒音型コンプレッサーの導入 / 35台	32
	—	電動発電機更新 / 6台	—
		防振まくらぎの敷設促進 / 2km	32
		—	32
		低騒音・低振動型建設機械の活用	28
		PCB廃棄物の早期・適正処理	33
		アスベストの厳正管理・適正処理	33
		VOCの削減 / VOC削減量 3t	33
		空調機における新冷媒化等の推進 / 新冷媒化台数 200台	33
		環境教育の実施* / 580人	22

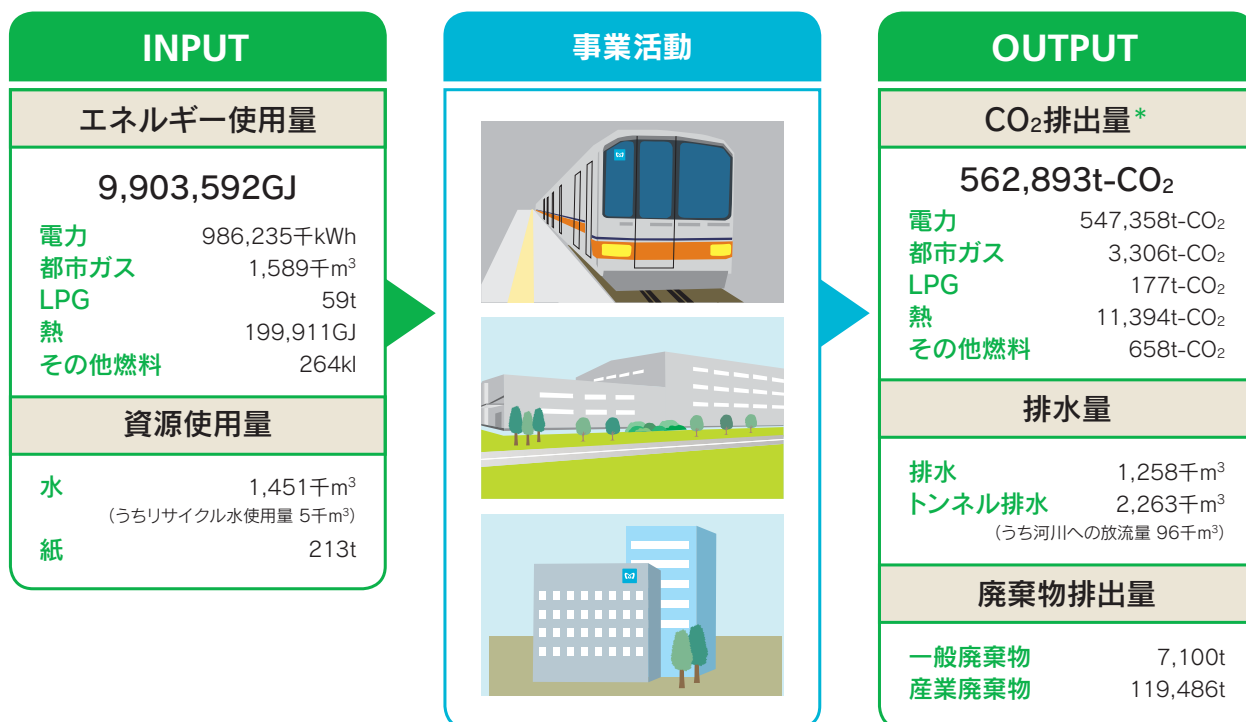
* マークの目標については、東京メトログループ各社においても共通目標を設定しています。

事業活動に伴う環境への負荷を定量的に把握し、環境への取り組みの基礎としています。

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、排水などをアウトプットとして定量的に把握し、改善のための指標としています。

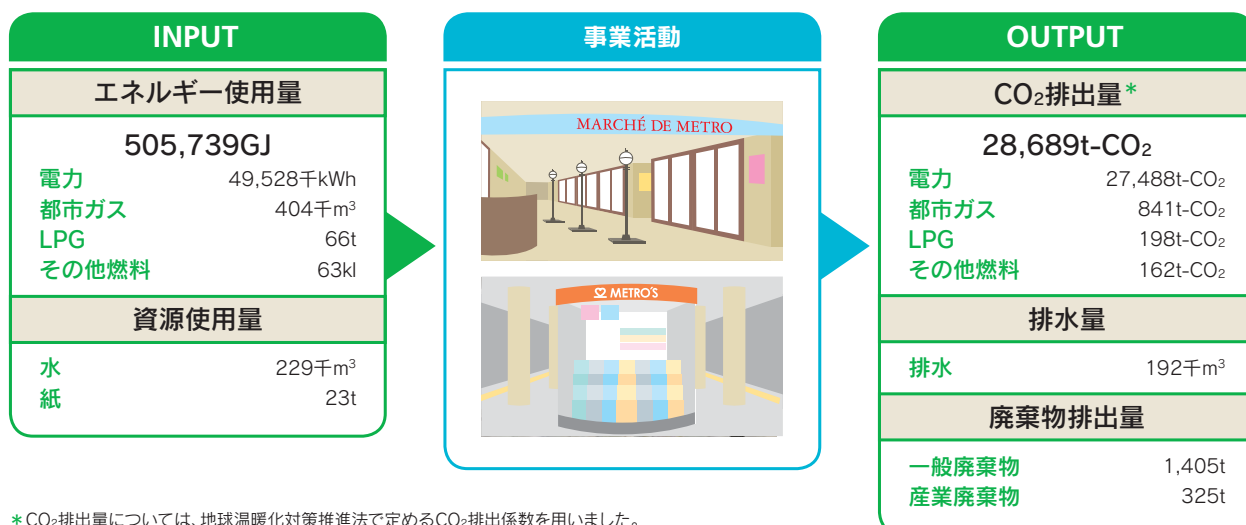
東京メトロのインプット・アウトプット

●対象範囲：東京メトロ単体の鉄道・駅及びその他関連施設、事務所 ●対象期間：2008年4月1日～2009年3月31日



東京メトログループ会社※1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会社の施設及び事務所 ●対象期間：2008年4月1日～2009年3月31日



* CO₂排出量については、地球温暖化対策推進法で定めるCO₂排出係数を用いました。

※1 東京メトログループ会社：メトロセルビス、メトロコマース、メトロ車両、メトロレールファシリティーズ、メトロ開発、地下鉄メンテナンス、地下鉄ビルディング、メトロフードサービス、メトロスポーツ、メトロプロパティーズ、メトロアドエージェンシー、メトロフルール 計12社



地球温暖化を防止するために

環境に配慮した車両や駅設備の導入などにより、CO₂排出量の削減を図っています。

地球温暖化の防止に向け、エネルギーの効率的利用を実現する施策を通じてCO₂排出量を削減する取り組みを進めています。

2008年度の主な目標・実績

○環境配慮型車両の導入

・新造車両の導入

目標 76両 ▶ 実績 76両

・制御装置更新

目標 42両 ▶ 実績 42両

○環境配慮型駅設備の導入

・自動運転装置付エスカレーターの導入

目標 6駅 ▶ 実績 6駅

・氷蓄熱システム設備の導入

目標 7駅 ▶ 実績 7駅

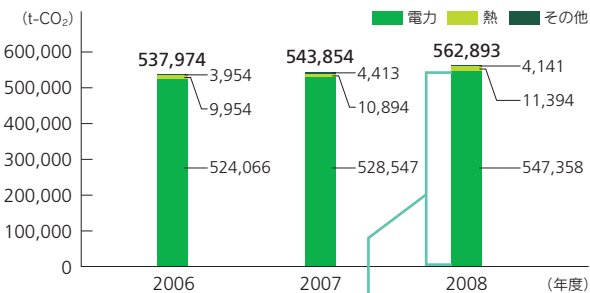
地球温暖化防止への取り組み

CO₂排出状況

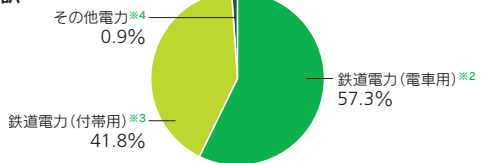
エネルギーの使用に伴うCO₂排出量は、下図のとおり電力の使用によるものが東京メトロ全体の97%を占めており、そのうち99%が鉄道事業によるものです。

2008年度も、環境配慮型車両の積極的な導入などの省エネルギー施策を推進しましたが、6月の副都心線開業などに伴う鉄道電力の増加の影響で、CO₂排出量は2007年度に比べ約19千t-CO₂(3.5%)増加しており、今後も更なる省エネルギー施策の強化を進めていく必要があると考えています。

▶ CO₂排出量の推移



電力の内訳



※2 鉄道電力(電車用)：列車運行用

※3 鉄道電力(付帯用)：駅などの照明、信号、通信、バリアフリー施設、空調などの電気設備用

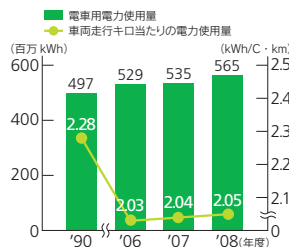
※4 その他電力：東京メトロ直営の関連事業施設、本社、研修センター、福利厚生施設などの建物

鉄道運行の環境効率性

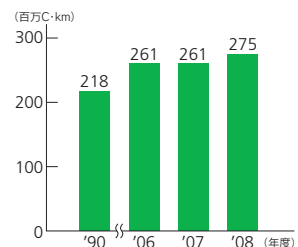
■ 列車運行の環境効率性

東京メトロでは、列車運行に伴うエネルギーの効率的な使用を図るため、「車両走行キロ当たりの電力使用量」を列車運行の環境効率性を示す指標として、その低減を目指しています。2008年度は、副都心線開業などにより電力使用量が増加したため、前年度に比べわずかに増加しましたが、基準年である1990年度に比し10%の低減となりました。

▶ 車両走行キロ当たりの電力使用量



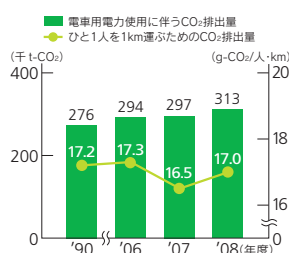
▶ 車両走行キロ



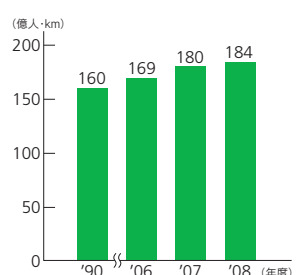
■ 旅客輸送の環境効率性

東京メトロでは、旅客輸送の環境効率性の更なる向上を目指しています。2008年度は、副都心線の開業により、「ひと1人を1km運ぶためのCO₂排出量」は17.0g-CO₂/kmとなり、2007年度に比べると増加しましたが、1990年度に比し1.2%の低減となりました。

▶ ひと1人を1km運ぶためのCO₂排出量



▶ 延人キロ



地球環境と東京メトロ

鉄道運行における取り組み

■ 環境配慮型車両の導入

東京メトロにおける最大の使用エネルギーは電力であり、中でも列車の運行に使用する電力は、全体の50%以上を占めています。この電力使用を削減するために、東京メトロでは、車体にアルミ合金を採用して軽量化を図るとともに、制御方式を電機子チョップ方式から高周波分巻チョップ方式、更にVVVFインバータ制御方式へと変更するなど、その時代に合わせたエネルギー効率に優れた環境配慮型車両の導入を進めています。2008年度は、環境配慮型車両として、新たに副都心線・有楽町線の10000系新造車両70両、南北線の9000系新造車両6両を導入しました。また、既存の車両についても、有楽町線及び半蔵門線の車両計42両について、VVVFインバータ制御装置への更新工事を実施しました。

▶ 環境配慮型車両のポイント

① VVVF※インバータ制御装置

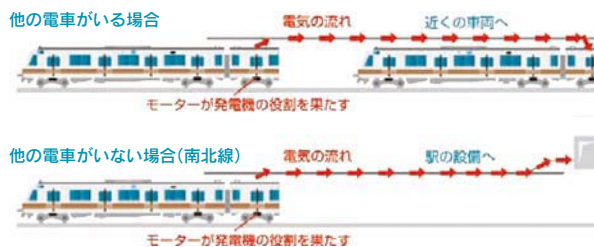
半導体素子を高速に入り切りして回転数に応じた最適な電圧と周波数を作り出せる「VVVFインバータ制御装置」を導入することで、必要な電気だけを取り込むことができるようになり、従来の車両に比べ電気を効率良く利用することができます。



※VVVF: 可変電圧可変周波数 (Variable Voltage, Variable Frequency) の略

② 電力回生ブレーキ

ブレーキをかけた際に、車両のモーターが発電機の役割を果たして発電される電気を架線に戻し、走行中のほかの電車に送る仕組みのことで、東京メトロでは現在ほぼ導入済みとなっています。南北線では、電力回生ブレーキから送られた電力が、駅の照明やエスカレーターなどの駅設備でも使用されています。

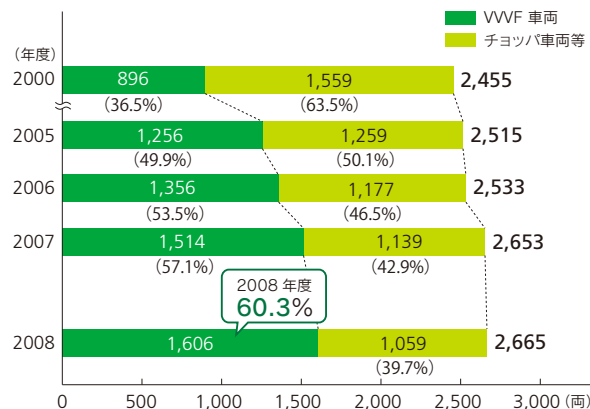


③ アルミニウム車体

アルミニウムで造られた車体は、ステンレスなどで造られた車体より軽いので、より少ないエネルギーで走行することができます。東京メトロでは、全ての車両がアルミニウム車体となっています。



▶ 保有車両の内訳の推移



* 固定資産登録日を基準とした車両数

■ 環境に配慮した列車運行の実施

東京メトロでは、列車運行に係るエネルギー削減を図るため、環境に配慮した列車運行に取り組んでいます。具体的には、列車を運転する動力車操縦者の養成時に、惰行運転など、エネルギーの効率的な利用に資する運転方法について教育を実施しています。2008年度は、約70名に対して教育を行いました。

また、ダイヤの改正時には、回送運行の距離が最小限となるよう配慮しています。

環境に関するイベントの実施

鉄道が環境にやさしい交通手段であるということを知っていただき、より多くのお客様にご利用いただけるよう、各種のイベントを開催しています。

2008年度は沿線の名所を徒歩で巡る「東京まちさんぽ」や私鉄6社共催の「花と寺めぐりスタンプラリー」を開催しました。

また、2008年10月から月ごとに沿線の散策エリアを紹介する、「ぶらり東京新発見!」ポスターを作成し、駅構内に掲出しました。ポスターでは、マイカーを利用しなくても鉄道と徒歩で行くことのできる沿線の自然豊かなスポットや、駅員さんおすすめめの散策コースなどを紹介しています。



「ぶらり東京新発見!」ポスター



「東京まちさんぽ」ポスター



駅設備での取り組み

■ 環境配慮型駅設備の導入

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用空調機器、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、各種の環境に配慮した駅設備を導入しています。

* 地球温暖化防止のための具体的な取り組みについては、特集1 (p5 ~ 8) も合わせてご参照ください。

■ 自動運転装置付エスカレーターの導入

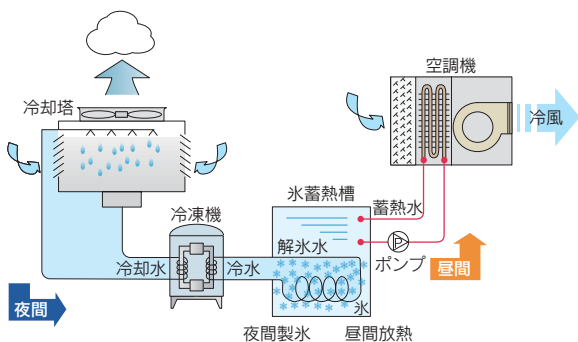
お客様が近づくと、センサーが感知し作動する自動運転装置付エスカレーターを導入しています。一定時間お客様の利用のない際に、停止状態となる「完全停止型」のものと、微速運転となる「微速待機型」のものがあり、新たに開業した副都心線の各駅にも、これらのエスカレーターを導入しました。2008年度は副都心線6駅(雑司が谷～明治神宮前)に計91台導入しました。

■ 氷蓄熱システムの導入など

氷蓄熱システムは、夜間の電力を利用して氷を製造して蓄え、これを昼間の駅冷房などに活用するもので、化石燃料の使用率が大きい昼間の電力量削減、CO₂排出量抑制を図ることができます。丸ノ内線新大塚駅や南北線王子神谷駅などに導入されており、2008年度には、副都心線6駅(雑司が谷～明治神宮前)、南北線の王子駅にも導入しました。

また、一部の駅では地域冷暖房システムを導入し、地域熱供給会社から送られた冷水を活用して冷房を行っています(2008年度末現在、計36駅に導入)。2008年度は、副都心線池袋駅に導入しました。

▶ 氷蓄熱空調システム図



■ 照明設備での対策

地下という環境のため、駅構内やトンネル内には多くの照明機器が必要となります。駅構内では、照明機器の更新時に高効率のインバーター照明機器など、電力効率に優れた照明機器を導入しています。

また、駅構内の各種表示機器については、LED方式の表示機器を導入し、使用電力量の削減を図っています(2008年

度はインバーター照明を8駅、LED案内看板を9駅に導入)。

■ 受変電・送電効率の向上

東京メトロでは、列車の運行から駅の電気設備に至るまで、多様な用途で電気を使用しています。これらの電気の受変電・送電にあたり、電力のロスを最少化するなど、効率的な電力の使用に向けて、さまざまな工夫を凝らしています。

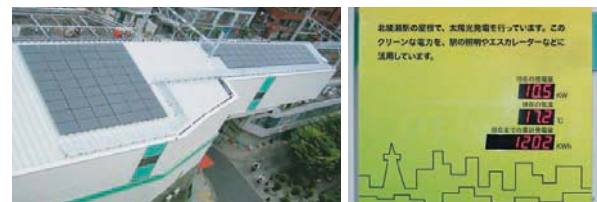
■ 高効率変圧器の導入

高効率変圧器は、従来の変圧器よりも電力のロスが少ないものです。東京メトロでは2006年度から導入を開始しており、2008年度は、副都心線雑司が谷駅、西早稲田駅など10箇所の電気室に導入しました。

■ 自然エネルギーの活用

環境にやさしいクリーンな自然エネルギーの活用に向けて、2008年9月に太陽光発電システムを千代田線北綾瀬駅に導入しました。太陽光発電パネルをホーム屋根上に設置し、晴天時には最大20kWの電力を供給することができます。

また、駅ホームには表示装置を設置し、リアルタイムで発電の状況をご覧いただくことができます。



太陽光発電パネル

表示装置

その他業務などでの取り組み

■ 低公害車の導入

東京メトロでは、CO₂排出量の削減を目指し、業務で使用する自動車にハイブリッド車などの低公害車を導入しています。2008年度はハイブリッド車を5台、低排出ガス車を8台導入しました。その結果、2008年度末の登録台数102台のうち、約77%の79台が低公害車(うちハイブリッド車33台)となっています。

また、副都心線建設工事においては、天然ガス(CNG)自動車や電動化建設機械(テレスコなど)の導入などにより、CO₂の排出量削減と騒音や振動の低減を図りました。

■ 省エネ活動の推進

日本の温室効果ガスを1990年比6%削減しようという「京都議定書」の目標達成に向けて、政府が「国民運動」として位置付けている「チーム・マイナス6%」に企業として参加し、冷暖房の温度調整、アイドルストップなど日常レベルでの省エネ活動を社員一人ひとりに徹底しています。

廃棄物を削減するために

廃棄物の削減・資源の有効利用に努め、循環型社会の実現に貢献しています。

循環型社会を目指して、使用済み乗車券や建設副産物、車両などのリサイクルを進めており、グループ全体に廃棄物の削減・資源の有効利用の取り組みが広がってきています。

2008年度の主な目標・実績

○ 廃棄物管理の推進

○ 使用済み乗車券のリサイクル

目標 100% ▶ 実績 100%

○ 建設副産物のリサイクル

・発生土等 目標 100% ▶ 実績 100%

・建設汚泥 目標 70% ▶ 実績 100%

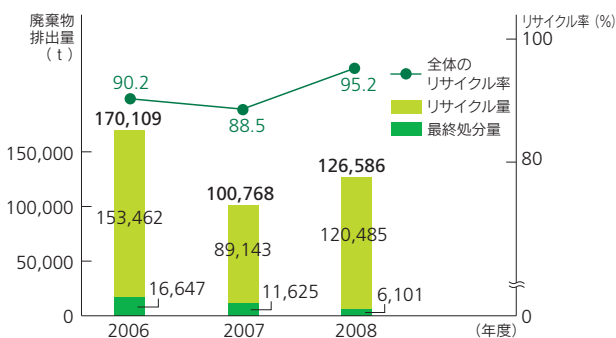
廃棄物削減への取り組み

廃棄物排出・リサイクル状況

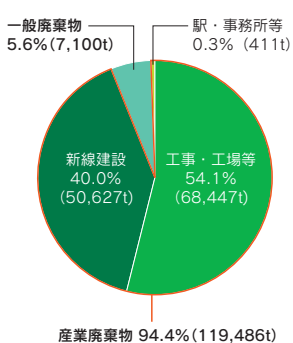
東京メトロから排出される廃棄物には、主に駅や事務所から排出されるものと、工事で排出されるものがあります。そのうち副都心線建設を含めた工事から出る廃棄物が全体の90%以上と大半を占めています。

2008年度の排出状況は下図のようになり、バリアフリーや火災対策、駅の大規模改良などによる工事増加のため、総排出量は2007年度比で約26%増となりましたが、一方で最終処分量は約47%減となり、2007年度比で全体のリサイクル率は6.7ポイント向上しました。

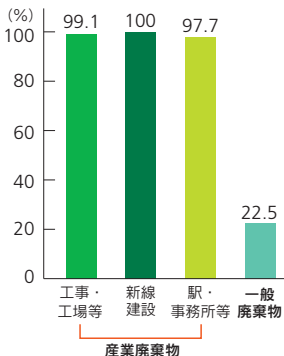
▶ 廃棄物排出量とリサイクル率



▶ 廃棄物総排出量の内訳



▶ 内訳別リサイクル率



駅での取り組み

■ 駅ゴミ分別収集の推進

駅で発生するゴミについては、1992年から「紙くずなど」「新聞・雑誌」「空きカン・空きビン」の分別回収ボックスによる分別収集を推進してきました。



透明な分別回収ボックス

2005年4月からは、防犯上の観点から分別回収ボックスの中身が見えるようにし、設置場所も各駅の改札口付近にしています。

更に、全ての資源ゴミをリサイクルしていることを示すシールを貼付し、お客様の分別意識の向上を図っています。

■ 乗車券のリサイクル

お客様にご使用いただく乗車券は、普通乗車券や回数券などの紙製のもの、定期券やカードなどのプラスチック製のものに分類されます。



乗車券をリサイクルしてできたトイレトペーパー

東京メトロでは、これらの乗車券を100%リサイクルしており、紙製のはトイレトペーパーに、プラスチック製のは固形燃料としてリサイクルしています。

車両での取り組み

■ 車両のリサイクル性向上

東京メトロでは、資源の有効利用を図るため、リサイクルしやすい車両の導入に努めています。2004年からは、車体に使われるアルミニウム合金の種類を全て統一しています。それ以前に製造された初期型アルミ車両が廃車される場合は、そのアルミを自動車部品にリサイクルしています。

また、座席についても、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、車両全体のリサイクル性向上に努めています。

■ 車両の再利用

各路線で使用した旧型車両は、長野電鉄やアルゼンチンのメトロピアスなど、国内や海外のさまざまな鉄道で再利用されています。



メトロピアス

■ 車両用蛍光管のリサイクル

車両に使われている蛍光管のリサイクルを進めています。2008年度は24,500本のリサイクルを実施し、リサイクル率は100%となりました。

設備での取り組み

■ 自動出改札機器の再資源化

2005年度から更新が必要となった自動改札機を再資源化しています。

また、2008年からは自動出札機(券売機など)についてもリサイクルを行い、自動出改札機器全般に再資源化の取り組みを拡大しています。

再資源化を確実に実施するために、解体作業は人の手でわれ、電線や廃プラスチックなどに分別されます。更に異物の除去や破砕など、再利用しやすい形にし、銅原料や建材などにリサイクルされます。

▶ リサイクル内容

分別種類	リサイクル内容
電線	銅原料、杭、ハンガー等
廃プラスチック	プラスチック原材料、高炉還元材等
構造体	鉄筋(建材)、銅原料、アルミ原料等
基板	貴金属、鉛、セメント原材料等
筐体	鉄筋(建材)等



カード発売機 解体前



カード発売機 解体中

建設工事での取り組み

■ 建設副産物のリサイクル

建設工事で発生した建設副産物については、さまざまな用途に再利用及び再生利用を図っています。建設発生土は主に東京都の建設発生土情報システムを活用し、東京港や採石場跡の埋め立て工事などにおいて再利用を図っています。コンクリート塊、アスファルト・コンクリート塊などは、再資源化

施設に搬入し、道路復旧工事などにおいて再生資材として積極的に活用しています。また、建設混合廃棄物については、分別収集を徹底することにより、減量化を図っています。

建設発生土、コンクリート塊、アスファルト・コンクリートは、2008年度において100%のリサイクル率を達成しています。



発生土の再利用(採石場跡の埋め立て)

事務所での取り組み

■ 事務所ゴミのリサイクル

本社・グループ各社の事務所でも、廃棄物の分別・リサイクルを推進しています。本社では廃棄物を13種類に分別し、社員による分別を徹底しています。

更に、制服など被服類のリサイクルも進めています。

■ グループ会社の取り組み

建設工事に伴う建設副産物のリサイクル —メトロ開発(株)

● 土木建築工事で発生する建設汚泥(泥水・泥土)は、流動化処理土「Mソイル」、改質土「Mハード」などに再生され、埋め戻し材や盛土材など地球環境にやさしい商品としてさまざまな用途に活用されています。



リサイクル施設

食品廃棄物のリサイクル —(株)メトロフードサービス

● 社員食堂など3箇所に生ゴミ処理機を設置し、排出される食品廃棄物を堆肥化しています。処理後は引き取り先の農地にて土壌改良剤として活用されています。



生ゴミ処理機

ゴルフ練習場での活動 —(株)メトロスポーツ

● (株)メトロスポーツが運営するメトログリーン東陽町では、雨水を天然芝の水撒きや水流を使った集球に活用しており、また、不要となった人工芝は送球設備内のポール落下音低減用のネットに再利用しています。

資源消費を削減するために

限りある資源を有効に活用するため、 全社をあげて工夫を重ねています。

事業を行うために必要な、紙や水、物品などの資源には限りがあります。
そのため、資源消費を削減し環境配慮を進めるために、目標を立てて取り組んでいます。

2008年度の主な目標・実績

○水資源の効率的な使用

・車両自動洗浄機再利用水の活用 目標 利用率 85% ▶ 実績 91.5%

○グリーン購入の推進 目標 実施率 97.5% ▶ 実績 99.9%

○紙使用量の削減 目標 2006年度比 1%削減 ▶ 実績 2006年度比 6%増

資源消費削減への取り組み

車両自動洗浄機での水の再利用

東京メトロでは、車両自動洗浄機及び台車洗浄装置で再利用水を使用しています。2008年度は、再利用水の利用率は91.5%となりました。



車両自動洗浄機



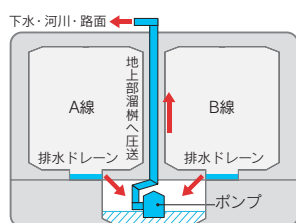
台車洗浄装置

トンネル内湧水の活用

東京メトロでは、地下鉄トンネル内の湧水を活用し、水辺環境の回復やヒートアイランド現象の緩和のため、東京都からの要請を受けて、河川への放流を行っています。

2008年度は、日比谷線の恵比寿ポンプ室から渋谷川に約96,000m³を放流しました。

▶トンネル内湧水の放流 イメージ図



河川への放流

駅トイレへの節水栓の設置

東京メトロでは、お客様にご利用いただく駅トイレでの節水に取り組んでいます。トイレの改修工事に合わせて節水栓の設置を進めており、2008年度はコスト削減活動の推進により、88駅111箇所のトイレに設置しました。

積極的なグリーン購入

東京メトロでは、環境にやさしい物品を積極的に使用するため、事務用品をはじめとする物品の購入時に、以下の7点に配慮した「グリーン購入」を推進しています。2008年度のグリーン購入実施率は99.9%となり、2007年度よりも0.8ポイント向上しました*。今後もこの水準の維持に努めていきます。

*グリーン購入のうち紙類については、古紙配合率偽装問題の発生により購入量・金額の正確な把握が困難となったため集計対象外としています。

グリーン購入のための配慮事項

- ① 必要性の検討
- ② 環境情報の入手・活用
- ③ 環境汚染物質への配慮
- ④ 省資源・省エネルギーへの配慮
- ⑤ 長期使用性・再利用可能性への配慮
- ⑥ 再生材料等の使用への配慮
- ⑦ 処理・処分の容易性への配慮

紙使用量の削減

2008年度の紙の使用量は、213tでした。全社的な両面・集約印刷の実施など、各所属において効率的な紙使用が徹底されましたが、副都心線の開業準備や業務方法の変更などにより、紙の使用量は2006年度比で約12.3t(6%)増となり、残念ながら目標未達となりました。2009年度は前年度比1%の削減目標を設定し、社内情報ネットワークの活用や効率的な紙使用の徹底など、紙使用量削減に向けた取り組みを推進します。



騒音・振動を低減するために

乗り心地の向上と沿線環境の改善のために、さまざまな騒音・振動対策を実施しています。

車両、軌道、工事で騒音・振動はさまざまな工夫によって低減することができます。乗車されているお客様の心地良さ向上と、沿線環境の改善に向けた取り組みを行っています。

2008年度の主な目標・実績

○ 軌道における騒音・振動の低減

・防振まくらぎの敷設促進

目標 22km ▶ 実績 22km

○ 車両における騒音・振動の低減

・車両走行状態監視装置の運用

・摩擦調整材噴射装置の導入

騒音・振動低減への取り組み

軌道での取り組み

■ ロングレール化の推進

列車の走行時に発生する騒音や振動を低減し乗り心地の向上を図るために、東京メトロでは、レールを長くして継目を減らす「ロングレール化※」を推進しています。敷設可能な区間については全てロングレール化するよう、交換時期に合わせて敷設を進めています。



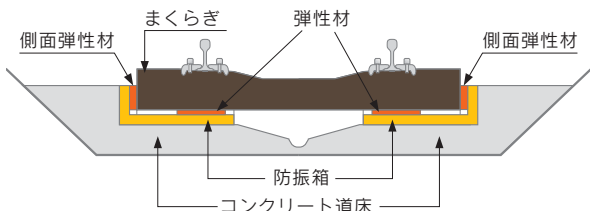
ロングレール

※ロングレール化:標準25mのレールを溶接によって200m以上つなぎ合わせることを指します。

■ 防振まくらぎの敷設

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ることによって、列車走行時に発生する振動が周囲に伝わるのを軽減することができます。2008年度は、副都心線をはじめとして22kmの敷設工事を実施しました。

▶ 防振まくらぎの一般断面図



■ 橋りょう部への弾性締結装置の導入

ばねやゴムを利用してレールをまくらぎに固定することで、従来の締結装置よりも振動や騒音を低減することができます。2008年度は荒川・中川橋りょう(東西線南砂町～西葛西駅間)へ導入しました。

■ レール削正車による整形

列車が急曲線を走行することで発生するレールの凹凸は振動の原因となるため、レール削正車による整形を随時実施しています。



レール削正車

■ 車両での取り組み

■ 車両走行状態監視装置の運用

列車の車輪にフラットと呼ばれる摩耗が生じると、振動により乗り心地の低下、騒音の発生を招きます。東京メトロでは、各路線の線路脇に振動を測定し記録する装置を設置し、列車の振動レベルを監視することでフラットを早期に発見し、車輪の削正など迅速な騒音低減措置を講じています。

■ 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、東京メトロでは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ています。



摩擦調整材の噴射の様子

■ 車両用低騒音型コンプレッサーの導入

コンプレッサーは空気を圧縮する機械で、圧縮された空気は車両の扉の開閉やブレーキ装置の作動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に、東京メトロでは低騒音型のコンプレッサーの導入を進めており、2008年度は10000系新造車両などに23台を導入しました。

環境汚染を予防するために

有害化学物質の 適正な管理と処理に努めています。

化学物質の使用量をできるだけ削減し、環境への影響が少ないものを使用するよう転換を図っています。
処理する必要のある化学物質については厳正に管理し、適正な処理に努めています。

2008年度の主な目標・実績

○有害物質の厳正管理・適正処理

- ・PCB廃棄物の適正処理
- ・アスベストの厳正管理・適正処理
- ・VOCの削減

目標 削減量 2t ▶ 実績 2.1t

○新冷媒化の推進

- ・空調機などにおける新冷媒化の推進

目標 更新 280台 ▶ 実績 311台

環境汚染予防への取り組み

PCB廃棄物の適正処理

東京メトロでは、コンデンサや安定器などに含まれるPCB^{※1}を厳正に保管し、法に基づき必要な毎年度の届出を実施しています。また、環境リスクの低減を図るため、可能な限り早期の処理を目指しています。

2008年度は唯一の受け入れ先である処理工場の受入停止により、処理実績はありませんでした。

※1 PCB：ポリ塩化ビフェニル (Polychlorinated Biphenyls)。工業的に合成された化合物で、絶縁油などに使われてきましたが、人体に悪影響があることがわかり、1974年に製造が禁止されています。

アスベストの厳正管理・適正処理

車両の断熱材に微量に含まれるアスベストについては、飛散の可能性がないことが確認できましたが、車両の廃棄時には飛散防止処置を行い、アスベスト含有品を撤去した上で、解体処理を行うこととしています。

2008年度は廃棄処分となる車両38両に対し、アスベストの撤去工事を実施しました。今後も、撤去工事にあたって発生する騒音に留意し、アスベストの厳正な処理を実施していきます。

VOCの削減

東京メトロでは、光化学スモッグの発生原因の一つであるVOC^{※2}の排出削減に取り組んでいます。屋外構造物の塗装などに伴うVOCの削減を図るため、2007年11月に東西線新砂町高架橋において6種類の低VOC塗料を試験塗装した結果、VOCを約35～97%削減することができました。

この結果を踏まえ、2008年1月からは、日比谷線蛇崩川橋りょうにおいても低VOC塗料での塗装を実施しました。

これらにより、2008年度は約2.1tのVOCを削減することができました。

※2 VOC：揮発性有機化合物 (Volatile Organic Compounds) の略



新砂町高架橋



蛇崩川橋りょう

新冷媒化の推進

駅構内用、車両用冷房装置で使用している冷媒を、指定フロンからオゾン層を破壊しない代替フロンへ更新しています。2008年度は、311台の冷房装置の冷媒を更新しました。

保線大型機械車への 粒子状物質減少装置の設置

保線用大型車の作業時には、ディーゼルエンジンから大気汚染の原因となる粒子状物質が排出されます。東京メトロでは、これらの排出を低減するため、保線大型機械車に

「粒子状物質減少装置」を設置しています。



保線大型機械車

電力機器用絶縁油の削減

電力関連機器用の絶縁油の使用量を削減するため、樹脂モールド変圧器、あるいは絶縁ガスを使用した製品や、真空遮断器への代替を進めています。



環境会計

環境保全活動のコストと効果を測定、 しっかり把握して経営に反映します。

2007年度に引き続き、環境配慮型車両の導入など、鉄道事業における省エネルギー対策に前年度を上回る環境保全コストを投じました。しかしながら、副都心線開業準備などの影響もあり、車両運行に関する環境保全効果はマイナスとなりました。また、防振まくらぎの敷設に注力したため、公害防止コストが増加しました。更に、建設副産物の排出量増加及びリサイクル化の進展により、資源循環コストが前年度に比べ増加しました。環境保全対策に伴う経済効果は、金属くずのリサイクルによる売却額の減少などにより、前年度を下回りました。

▶ 環境保全コスト

(単位：千円)

分類	主な取り組み内容	2007年度		2008年度		
		投資額	費用額	投資額	費用額	
事業 エリア内 コスト	公害防止 コスト	騒音・振動の低減、環境汚染の予防 (VOCの削減) など	960,857	171,985	4,360,094	229,896
	地球環境保全 コスト	環境配慮型車両の導入、氷蓄熱システム設備の導入、 自動運転装置付エスカレーターの導入、空調機等に おける新冷媒化の推進、太陽光発電システムの導入など	4,320,921	39,779	5,131,201	80,056
	資源循環 コスト	建設副産物のリサイクル、駅ゴミ・乗車券などの リサイクル	312,726	1,033,449	2,700	1,607,447
小計		5,594,505	1,245,214	9,493,996	1,917,399	
上・下流コスト	グリーン購入の推進	0	331,870	0	767,860	
管理活動コスト	環境マネジメントシステムの運用、社会環境報告書 の作成・発行	0	37,418	0	44,174	
研究開発コスト	摩擦調整材噴射装置の導入	0	8,238	0	9,393	
社会活動コスト	環境に関するイベントの実施	0	15,755	0	19,810	
環境損傷対応コスト	—	0	0	0	0	
合計		5,594,505	1,638,496	9,493,996	2,758,638	

▶ 環境保全効果

区分	内容	単位	環境負荷総量・対策実施量		環境保全効果	
			2007年度	2008年度		
騒音・振動の低減	防振まくらぎの敷設	km	1.8	22.0	—	
地球温暖化防止	車両運行における 電力消費量の削減	電車用電力使用に伴うCO ₂ 排出量	千t-CO ₂	297	313	- 16
		ひと1人を1km運ぶための CO ₂ 排出量	g-CO ₂ / 人・km	16.5	17.0	- 0.5
廃棄物の削減	工事・工場等における産業廃棄物の最終処分量 (リサイクル率)	t (%)	7,030 (84.8%)	589 (99.1%)	+ 6,441 (+ 14.3%)	
	新線建設における産業廃棄物の最終処分量 (リサイクル率)	t (%)	96 (99.8%)	0 (100.0%)	+ 96 (+ 0.2%)	
	駅・事務所等における産業廃棄物の最終処分量 (リサイクル率)	t (%)	10 (97.7%)	9 (97.7%)	+ 1 (+ 0.0%)	
	一般廃棄物の最終処分量 (リサイクル率)	t (%)	4,488 (31.1%)	5,502 (22.5%)	- 1,014 (- 8.6%)	
環境にやさしい物品の 使用、資源消費の削減	紙の使用量	t	198	213	- 15	
	車両自動洗浄機の再利用水利用率 (再利用水使用量)	% (m ³)	83.2% (4,680)	91.5% (5,763)	+ 8.3% (- 1,083)	

▶ 環境保全対策に伴う経済効果

(単位：千円)

区分	内容	経済効果	
		2007年度	2008年度
収益	鉄くず、古レール、古車輪、トロリー線、被覆電線などの金属くずリサイクルによる売却額	365,994	260,521
費用節減	低公害車の導入による燃料 (ガソリン及び軽油) の購入料の節減	53	704
	車両自動車洗浄機における再利用水の活用による上下水道料の節減	2,269	2,795
	トンネル内湧水の活用 (渋谷川への放流) による下水道料の節減額	31,620	31,416
合計		399,938	295,438

* 集計範囲は、東京メトロ単体です。

* 対象期間は、2008年4月～2009年3月です。

* 開示データについては、算出方法の見直しにより過年度にさかのぼって修正しました。

* 環境保全コストの費用額には減価償却費は含んでいません。

* 環境保全対策に伴う経済効果は実質的效果のみを計上し推定的効果は算定していません。



地下鉄をより安心して快適にすることが東京メトロの大切な責務です。常にお客様の声に耳を傾け、存在価値のある企業となることが東京メトロの願いです。

お客様のために

安心して快適な地下鉄になるよう、さまざまな取り組みを行っています。

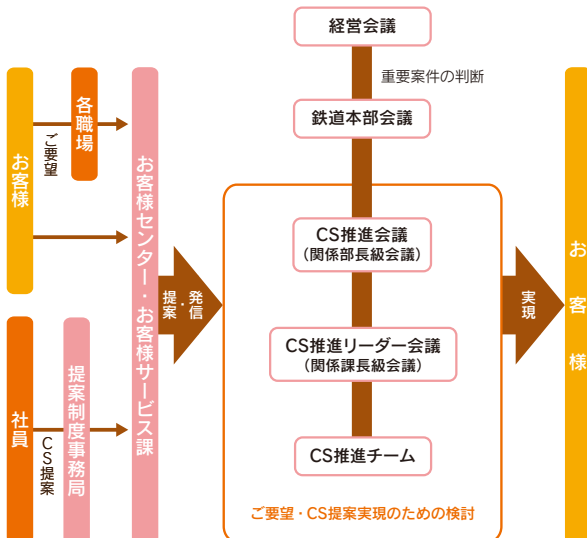
お客様の声に耳を傾け、それをサービスに反映していくことは企業として重視すべき大きな課題です。東京メトロではさまざまな仕組みを整備し、お客様満足度向上に努めています。

便利な地下鉄を目指して

お客様満足度向上の推進体制

東京メトロでは、CS(Customer Satisfaction = お客様満足度)向上を実現するための体制を構築しています。

▶ CS推進体制



お客様センターに寄せられたお客様の声は、「お客様サービス課」によって社内にフィードバックされます。そして「CS推進会議」で各部を横断した対策の検証・実施を行います。

また、お客様との面会や現業社員との話し合い、お客様の声に応じた現地調査を行うことなども「お客様サービス課」の役割です。

「東京メトロお客様センター」の取り組み

東京メトロでは、「お客様の声」を貴重な経営資源・財産ととらえ、集中的にお客様の声を集めるために「お客様センター」を設置しています。お客様からのお問い合わせにお応えするだけで



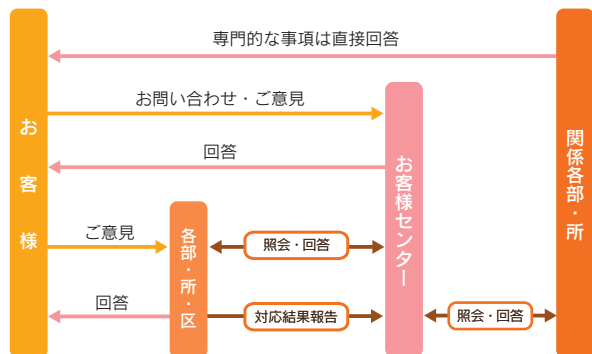
お客様センター

なく、お客様のご意見やご要望にもできる限り多くそして迅速にお応えできるよう、「週報」やCS推進会議を通じて社内にフィードバックしております。年々増加傾向にあるお問い合わせに対応するため電話回線数を増やし、お客様をお待たせしない体制を目指しています。また、お客様センターの存在をより多くの方知っていただくため、PRに努めています。



お客様センター PRポスター

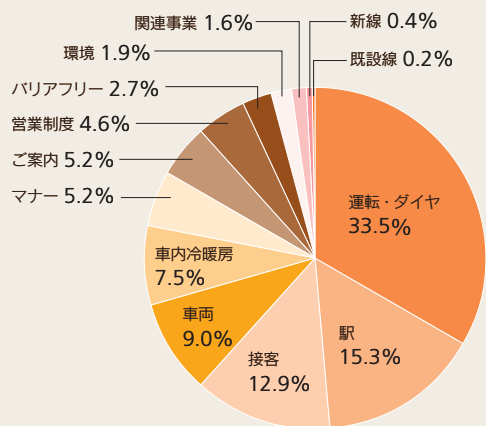
▶ お客様の声を聞く仕組み



お客様からの通信簿

東京メトロでは、1年間に寄せられたお客様からの声を「お客様からの通信簿」としてまとめ、効率的なサービスの向上に反映させています。

2008年度に寄せられたお客様の声は111,390件(前年度比0.03%増)、そのうちご意見・ご要望は11,271件(前年度比42.8%増)でした。ご意見・ご要望についての内訳は下記のようになっています。



【東京メトロお客様センター】

Tel: 03-3941-2004 Fax: 03-3941-2030

お手紙: 〒110-8614 東京メトロお客様センター係

<http://www.tokyo-metro.jp/contact/goiken/index.html>

●年中無休 ●営業時間 9:00～20:00

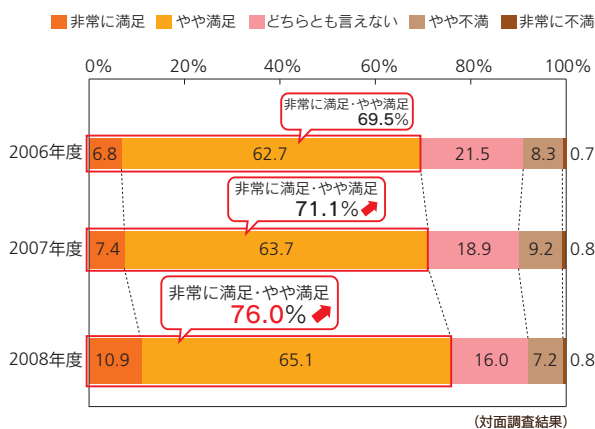
お客様満足度調査

東京メトロでは、より良いサービスを提供するため、2005年度から毎年「お客様満足度調査」を実施し、お客様センターには直接寄せられないお客様の声の把握に努めています。

2008年度は、対面調査、インターネット調査、グループインタビューを行い、合計10,000人以上ものお客様にご協力いただきました。

これらの結果を踏まえ、より一層サービスを向上させていきます。

▶ 対面調査による総合満足度経年比較



*「あなたがよく利用する鉄道会社の鉄道サービスに関して、総合的に見てどの程度満足しているか」という質問から、東京メトロへの回答分を集計した結果。

施策が評価として表れている項目

- 駅構内設備
- マナー向上の取り組み

より一層の取り組みが必要な項目

- 案内表示のわかりやすさ
- 運転見合せ時などにおける対応
- 遅延・混雑緩和
- バリアフリー設備
- 適度な車内温度

CS推進活動の実現項目

■ お客様の声を受けての取り組み

通りから奥まったところに設置してある駅出入口の看板に対して「道路から見えないので不便です」というお客様からの声がありました。その声にお応えするため、CS推進チームで検討を行い、新たに見えやすい位置にポールを立て、看板を設置しました(南北線志茂駅)。



新たに設置した看板

■ 社員提案を受けての取り組み

「ホームにお客様の転落の危険性のある箇所があるので、柵を設置したらどうか」という社員の提案を受けて、転落防止の固定柵を設置しました(東西線早稲田駅)。



転落防止の固定柵

お客様視点を踏まえたサービス

■ サービスマネージャーの配置

東京メトロでは、高齢のお客様や地下鉄に不慣れなお客様などに安心してご利用いただけるよう、駅の案内係「サービスマネージャー」を主要駅に配置しています。日中に各駅で最



サービスマネージャーによるご案内

も混雑する改札口、きつぶうりばの近辺を中心に、駅構内を移動しながらお客様のご案内を行っています。

配置開始日	配置駅	駅数	累計
2004年4月1日	銀座、上野、日本橋	3駅	3駅
2004年9月1日	大手町、新宿、飯田橋	3駅	6駅
2005年4月1日	池袋、表参道、九段下、日比谷(有楽町)	5駅	11駅
2007年7月1日	六本木、東京、新橋	3駅	14駅

■ 迅速なお忘れ物検索

東京メトロの各駅をはじめ、お忘れ物総合取扱所やお客様センターからのお忘れ物の検索を可能とし、お忘れ物の問い合わせに速やかに回答できるよう、「お忘れ物検索システム」を導入しています。

本システムは、駅の社員がお忘れ物をお預かりした際に、お忘れ物の特徴などをデータベースに登録することで、各駅やお客様センターなどにおいても、リアルタイムでお忘れ物を探することができるものです。

システム導入前までは、駅にお忘れ物の問い合わせがあった場合、問い合わせのあった駅の社員が電話で関係駅などへ照会した後、照会結果をお客様に回答する、というプロセスを経ていました。システム導入後は、問い合わせのあった駅にてデータベースの検索が可能となったため、検索時間が大幅に短縮されました。

海外からのお客様への対応

海外からのお客様に向けて、東京メトロのホームページでは地下鉄の乗り方や乗車券の種類などを英語・中国語(繁体字)・中国語(簡体字)・韓国語でもご覧いただけるようにしています。更に路線図については、上記の4言語に加え、スペイン語・ドイツ語・フランス語・ロシア語でも掲載しています。



外国語サイト「Welcome to Tokyo Metro」

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

お客様満足度向上への取り組み

■ ステップアップステーションセンターでの研修

「ステップアップステーションセンター」は、駅に勤務する社員が現実に近い形で研修を実施できるように、東京メトロの駅を再現した研修施設です。

自動券売機や自動改札機などの駅務機器の取り扱い



研修の様子

い方に関する研修はもちろん、実際の場面を想定したロールプレイングを交えた接客に関する研修も実施し、新入社員をはじめとしてベテランの社員に至るまで、駅に勤務する社員の総合的なスキルアップを図り、お客様満足度の向上に努めています。

■ バリアフリー研修

「すべてのお客様が使いやすい駅を目指します」という中期経営計画の方針に沿い、「ハード面」でのバリアフリー施設の充実を図るとともに、「ソフト面」での対応者である社員の意識改革やお客様意識徹底のために、バリアフリーに関する基礎知識の習得を目的とした「バリアフリー研修」を行いました。



研修の様子

■ CS推進発表会の開催

東京メトロCS推進発表会は、駅務管区及び乗務管区ごとにお客様満足度向上に向けて取り組んだ活動内容を発表するもので、各職場の活動事例の共有に



南北線乗務管区のみなさん

も役立てています。2008年度は、「社内空調～ご意見・ご要望ゼロへさらなる挑戦～」というテーマで発表を行った南北線乗務管区が最優秀賞を受賞しました。

発表内容

- 時間帯による空調モードの使い分けについて
- 昨年度活動からの改善点について
- 車種別の空調特性に関するアンケート実施について



安心な地下鉄を目指して

運行情報の提供

鉄道の運行状況については、適時・適切な情報提供が求められます。事故による運行の遅れなどについて、以前は主に放送などでお客様にご案内していたため、きつぶりばや改札口



デジタルディスプレイ

周辺のお客様までご案内が行き届かず、運転見合せを知らずにきつぶを購入されるなどの問題がありました。

これを改善するため、きつぶりばや改札口付近に運行情報表示器を設置しています。また、副都心線では、小竹向原～明治神宮前の各駅にて改札口にデジタルディスプレイを設置し、より見やすくわかりやすい運行情報の提供に努めています。

「Tokyo のりかえ案内」端末

日ごろ地下鉄に慣れていないお客様にも、より便利に東京の地下鉄を利用していただくため、ルート検索システム「Tokyo のりかえ案内」端末を駅構内（表参道、上野、後楽園、秋葉原、豊洲の5駅）に設置しています。



「Tokyo のりかえ案内」

これは駅のナンバリングを利用して、首都圏の地下鉄や鉄道の乗り換えルートを検索できるもので、乗り換え結果をプリントアウトしてお持ちいただくことができます。

日本語だけでなく英語でのご案内もできるため、海外からのお客様にも安心してご利用いただけます。

バリアフリー化の推進

東京メトロでは、「交通バリアフリー新法」に基づき、全てのお客様が安心して気軽に地下鉄をご利用いただけるよう、ハード、ソフト両面でのバリアフリー化に取り組んでいます。

主なバリアフリー設備としては、エレベーター、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などがあります。また、傾斜型の自動券売機を設置したり、音声案内、点字表示など、きつぶりばのバリアフリー化にも努めています。

また、駅構内でのバリアフリー設備の設置箇所などを紹介した冊子「バリアフリー便利帳」を作成し全駅で配布するなど、バリアフリーに関する情報提供に努めています。



バリアフリー便利帳

主なバリアフリー設備



エレベーター



エスカレーター



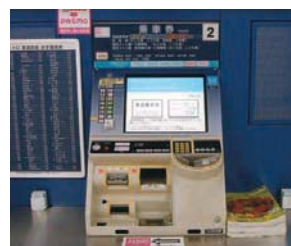
スロープ



階段昇降機



点状・線状ブロック



傾斜型自動券売機

マタニティマークの配付

東京メトロでは、「妊娠初期は周囲の方に妊婦と気付いてもらえない」といったお客様の声に対応するため、首都圏の鉄道事業者20社とともに、「マタニティマーク」(ボールチェーンタイプ)を無償配付しています。



マタニティマーク

トイレ・待合室の整備

東京メトロでは、お客様のニーズを常に意識し、より快適で使いやすいトイレを目指し、多機能トイレやパウダーコーナーの設置などを進めています。

また、待合室についても冷暖房設備の設置を行っており、多くのお客様に快適に過ごしていただけるよう、整備を進めています。



多機能トイレ



待合室

より良いサービスの提供を目指して

各種情報冊子の発行

東京メトロをより便利に楽しくご利用いただくため、沿線の魅力的なスポットや四季折々のイベント情報などを紹介する「TOKYO METRO NEWS / TOKYO METRO INFO」や「ボンジュールメトロ」、海外からのお客様を対象に乗車券情報などを多言語で紹介する「Tokyo Metro Guide」、主要駅の駅周辺地図などを掲載している「東京メトロナビ」などを発行しています。これらは駅構内のラックにて配布しているほか、一部はWebサイトでもご覧いただけます。



情報冊子

Echika 池袋の開業

Echikaは、鉄道施設と商業施設の融合により魅力的な駅空間の創造を目指した「駅チカ(地下)商業施設」です。「Echika 池袋」は、2005年12月に開業した「Echika 表参道」に次ぐ第2弾として、2009年3月26日池袋駅に開業しました。副都心線コンコース部分に、「食のトレンドゾーン」「最新ファッションゾーン」「休息のゾーン」「パサージュ空間」と、個性豊かな4つのゾーンで構成しています。



Echika 池袋

東京初や池袋初といった新しいスイーツ、トレンド性の高いファッション雑貨などの40店舗で構成し、そのうちの21店舗が出店企業にとっての新業態店舗、また、16店舗が池袋初出店となります。

更に、東京メトロ初の試みとして、パウダールームとデトリー・エステが利用できる女性専用施設も展開しています。

ICカードやクレジットカードのサービス

■ PASMO

PASMO(パスモ)*は、首都圏のほとんどの電車とバスでご利用いただけるICカードで、加盟店舗では電子マネーとして使うこともできます。また、Suica(スイカ)との相互利用サービスを実施しており、Suica事業者(JR東日本など)・加盟店舗でのご利用も可能となっています。



PASMO

定期入れから出さずにカードを自動改札機の読み取り部にタッチするだけで利用でき、チャージしてあれば定期券の乗り越しも改札機にタッチするだけで自動精算されます。また、記名式のカードをご利用いただいている場合、紛失時にも再発行が可能のため、安心してお使いいただけます。

* PASMOは(株)パスモの登録商標です。

■ Tokyo Metro To Me CARD

「Tokyo Metro To Me CARD」は、ショッピングなどの通常のクレジットカード機能に加え、東京メトロでの定期券購入やSF乗車ポイントサービス、PASMOオートチャージサービスなど、特別なサービスが受けられるクレジットカードです。カードを使うことでメトロポイントがたまり、たまったポイントはPASMOへのチャージなどに使用することもできます。



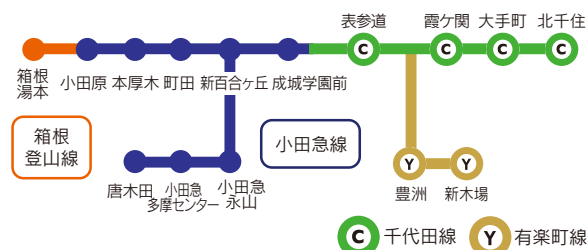
To Me CARD PASMO

また、2008年3月から、To Me CARDとPASMOのサービスを1枚のカードでご利用いただける「Tokyo Metro To Me CARD PASMO」も発行しています。クレジットカード機能やICカード乗車券機能に加え、定期乗車券やオートチャージサービスの機能などが搭載でき、1枚のカードで通勤もショッピングも可能となるため、より便利にご利用いただけます。

小田急電鉄新型ロマンスカーの乗り入れ

2008年3月より、千代田線・有楽町線に小田急電鉄の新型ロマンスカー・MSEの乗り入れを行っています。毎日の通勤や、休日の箱根、ベイエリアへの交通手段として、より便利に快適にご利用いただいています。

▶ 乗り入れ路線図





社会のために

良き企業市民として、 さまざまな社会貢献活動に取り組んでいます。

地域に根ざした事業展開を図る公共交通事業者として、地域社会の発展に貢献するとともに、当社の事業について理解を深めていただくため、社会貢献活動の充実を図っています。また、海外からの来訪者の受け入れや国際会議での活動を通じて、国際社会への貢献にも取り組んでいます。

地域社会のために

各職場での活動やメトロ文化財団を通じた活動など、規模・内容ともにさまざまな活動を行っています。また、気軽にボランティアに参加できるプログラムを企画することで、社員が社会貢献活動を始めるきっかけづくりも支援しています。

メトロ文化財団

東京メトロの企業財団として、地下鉄をご利用いただくお客様をはじめとする多くの方々に向け文化的で豊かな日々の醸成を図ることを目的とした事業を行っています。地下鉄博物館の運営や文化芸術支援活動、交通マナー啓発活動などを通じて、東京メトログループにおける社会貢献活動の一翼を担っています。

地下鉄博物館

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「観て、触れて、動かして理解する」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を展示してある常設展のほか、特別展やイベントも実施しています。2008年度は15万人の方がご来館されました。

▶ 2008年度特別展

期間	内容
2008年7月1日～8月3日	車両技術の変遷展
2008年11月26日～2009年1月12日	東京メトロ副都心線開業記念展 副都心線の新たな発見
2009年3月17日～4月19日	鉄道輸送における安全・安定運行の紹介展



地下鉄博物館

地域社会との交流・地域の活性化

沿線で開催されるさまざまなお祭りやイベントへの参加・支援などを通じて、地域の皆様と一体となったコミュニケーション活動を実施しています。

■ 東京マラソンへの協賛とボランティア参加

2007年の第1回大会から、東京メトロは特別協賛企業として3万人以上のランナーが参加するアジア最大級のマラソン大会「東京マラソン」を支え、当社の事業基盤である東京の発展に貢献しています。更に2009年の第3回大会では、給水ボランティアに参加することで、より一層この大会を盛り上げました。東京メトログループの社員とその家族約100名がボランティア参加し、当日は給水ブースでランナーに水を提供し大会を支えました。



東京マラソン2009



©TOKYO MARATHON

給水ボランティアの様子

■ よさこいチームの活動

東京メトログループでは、社員が中心となってよさこいチームを結成し、メトロの顔となって沿線地域のさまざまな行事に参加しています。2008年度は、副都心線の開業に



よさこいチーム

合わせて、沿線の明治神宮前、雑司が谷、池袋などで行われた地域のイベントに参加し、地元の方々と一体となって地域行事を盛り上げました。

社会と東京メトロ

事業理解・教育・研修

小・中学生の社会科見学をはじめ、さまざまな視察・見学者の受け入れを実施しています。また、学生のインターンシップ、教員の民間企業研修などへの協力も実施しています。

2008年度の主な活動

- 地下鉄博物館の運営
- マナーポスターの制作・掲出
- 「鉄道教室」の開催
- 子供向けWebサイトの運営
- 小学生用副教材「地下鉄のはなし」の制作・配付
- 職場見学の受け入れ
- 学生のインターンシップの受け入れ
- 教員の民間企業研修



見学受け入れの様子

■ マナーポスターの掲出

地下鉄をご利用いただくお客様にマナーをご理解いただき、快適に地下鉄をご利用いただくことを目的に1974年9月から月替わりでマナーポスターを掲出しています。2008年度からは「〇〇でやろう。」を共通フレーズに、公共の場所ではふさわしくない振る舞いや行爲があるということに気づいていただけるようなメッセージをお届けしています。



マナーポスター

■ 「鉄道教室」の開催

小学生とその保護者を対象に参加者を募集し、東京メトロの施設見学や社員と交流を行う「鉄道教室」を開催しています。2008年度は、車両の保守・点検を行う行徳検車区や東西線



鉄道教室の様子

妙典駅、地下鉄博物館などの見学、駅員・乗務員との交流によるプログラムに、小学生の親子118名が参加しました。

■ 子供向けWebサイトの運営

「地下鉄がおもしろくなる 東京メトロ子ども大学」は、子供たちへの地下鉄事業の理解促進や地球環境問題などへの啓発などを図るため、2007年3月に開設したWebサイトです。内容は、社会に目を向け始める小学校高学年の子供たちを対象にしたもので、自由研究や総合学習に活用できるよう「地下鉄がおもしろくなる」をテーマに「環境」「安心・安全」「ユニバーサル・サービス」を3つの軸としてコンテンツを展開しています。2009年には、社団法人日本アドバイザーズ協会が主催する「第48回消費者のためになった広告コンクール」Web広告部門 JAA賞(最優秀作品賞)を受賞しました。

また、2008年9月には2011年から予定されている小学5・6年生の英語必修化を見据え、東京メトロを舞台に楽しく英語を学べる「グローバルキャンパス」も追加しました。

 <http://kids.tokyo-metro.jp/>



子ども大学 トップページ



グローバルキャンパス トップページ



文化芸術支援

東京メトロをご利用いただいているお客様をはじめ、広く皆様に文化芸術分野に親しみを持っていただける内容を企画、支援しています。

2008年度の主な活動

- 「東京メトロジュニアミュージアム」の開催
- 「メトロ・ミュージック・オアシス」の開催
- 「メトロポリス・クラシックス」コンサートの開催
- 「メトロ児童絵画展」の開催
- 「メトロ文学館」の開催
- Echika 池袋ギャラリーの運営

■ 「メトロポリス・クラシックス」コンサートの開催

東京メトロを日ごろご利用いただいているお客様に楽しくクラシック音楽に触れていただくため、2006年度からメトロ文化財団主催でクラシックコンサートを開催しています。

2008年度は副都心線の開業にちなみ、池袋の東京芸術劇場において東京都交響楽団の演奏と東京音楽大学の合唱で「秋を愛でる音楽会」と題したコンサートを開催しました。



「メトロポリス・クラシックス」コンサートの様子

■ Echika 池袋ギャラリーの運営

このギャラリーは、文化・芸術の薫るまち「池袋モンパルナス」をコンセプトに地域のまちづくりと調和して開発された「Echika 池袋」の中にあり、駅におけるゆとりと潤いのある文化的空間を創造するギャラリーです。運営はメトロ文化財団が行い、豊島区の協力のもと地域に根ざした作品展示を行っています。



Echika 池袋ギャラリー

環境美化

環境美化を進めるために、身近なところから取り組みを進めています。

2008年度の主な活動

- 駅前放置自転車クリーンキャンペーンへの協力
- 自社施設周辺の清掃
- ペットボトルのキャップ回収活動



地域清掃活動への参加

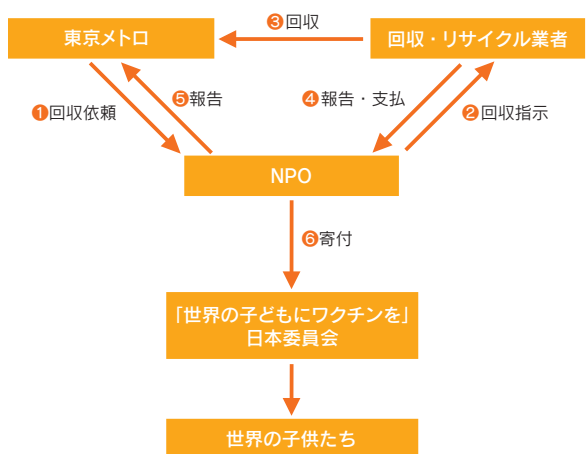
■ ペットボトルのキャップ回収活動

社員からの提案が実現する形で、2009年2月から東京メトロ本社建物でペットボトルの分別回収が始まりました。回収されたキャップをNPO団体経由でリサイクル業者に売却し、その売却益を「世界の子どもにワクチンを」日本委員会に寄付しています。以前からいくつかの職場で自主的に始められていましたが、現在ではさまざまな職場で活動の輪が広がっています。



回収したキャップ

▶ キャップ回収の仕組み



社会と東京メトロ

社会福祉・健康増進

フリーマーケットを通じたチャリティーや、沿線の福祉施設での音楽会などを行っています。

2008年度の主な活動

- メトロ・テ・フリマin東池袋
- 出張音楽会の開催
- 赤い羽根共同募金への協力
- ウォーキングイベントの開催

■メトロ・テ・フリマin東池袋

「リサイクル運動市民の会」と連携して有楽町線東池袋駅構内でフリーマーケットを毎年開催しています。2008年度は約90ブースの一般の方からの出店とともに社員から提供された商品で「メトロブース」も出店し、「メトロブース」の売上金は沿線の特別支援学校に全額寄付しています。



「メトロブース」の様子

■出張音楽会の開催

メトロ文化財団がコンサート会場まで足を運ん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ために行っています。「音楽の贈りものコンサート」と題し、沿線の福祉施設、病院、養護学校などの施設に演奏者が出張する音楽会です。2008年度は、「社会福祉法人 フロンティア豊島特別養護老人ホーム 山吹の里」をはじめ、延べ8回開催しました。



出張音楽会の様子

国際社会のために

国際交流・国際協力

東京メトロでは、JICA研修生の受け入れ、海外地下鉄事業者との交流などを通じて、国際的な交流に取り組んでいます。運行体制、安全対策、関連事業など、海外からの訪問・視察の目的に合わせ、総合指令所、研修センター、商業テナントなど東京メトロの各種施設の案内・説明を実施しています。

また、国際会議の場を通じて、東京メトロにおける輸送の安全の維持向上や、サービスの充実のための取り組み状況を発信しています。

更には、JICAなど国際協力機関への社員の派遣を通じて、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。

2008年度の主な活動

- 海外からの来訪者受け入れ
36カ国・地域 258名 (うちJICA研修生 59名)
- UITPスタディーツアー 2008日本の開催



海外からの来訪者受け入れ



UITP都市鉄道部門会議での発表

■UITPスタディーツアー 2008日本

東京メトロは、UITP(国際公共交通連合)の依頼を受け、JR東日本、日本鉄道車両輸出組合と協力して、2008年11月に、「マーケティングとITの融合」をテーマに、東京メ



UITPスタディーツアー 2008日本の様子

トロ及びJR東日本によるPASMO・Suicaの展開や関連事業の取り組みについての理解を深めることを目的として「UITPスタディーツアー 2008日本」を開催し、イギリス、フランス、ドイツ、スペインなど14カ国から計31名が参加しました。

東京メトロでは、顧客サービス及び関連事業展開の現状などについてのプレゼンテーションを行うとともに、意見交換会への参加などを通じて、鉄道技術の国際交流を推進しました。

経営基盤を強化し、積極的な情報開示などを進めています。

株主への安定した利益還元を実現できるようコスト削減、収益性向上に努め、自主自立経営を行う企業として基盤整備を進めています。

安定した経営への取り組み

株主構成の変遷

■ 営団時代～国鉄と東京都が出資

東京メトロの前身である帝都高速度交通営団(営団)は、1941年に地下鉄網の整備拡充を図るために官民の出資による特殊法人として設立されました。その後、戦後の新線建設資金への公的資金導入の条件として民間資本を排除し公共性を高める必要があったことから、1951年に日本国有鉄道(国鉄、現在のJR)と東京都を出資者とする資本構成になりました。なお、国鉄出資分は国鉄民営化を機に、政府に移管されました。

■ 営団民営化への流れ

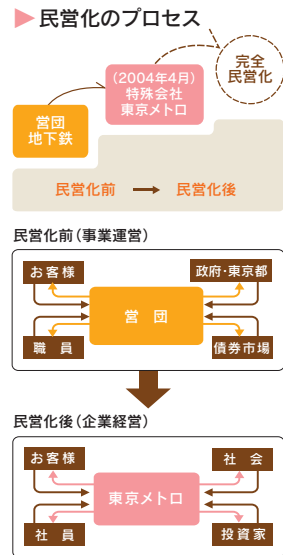
戦後の営団は、東京の地下鉄網を着実に建設してきました。日本の高度経済成長期を経て東京の地下鉄網がほぼ完成し、営団の役割は、それまでの新線建設から、整備された地下鉄網を活用した鉄道事業の経営へと変化しました。このため、1986年から営団の民営化が検討されるようになりました。

その後、「民間にできることは、できるだけ民間に委ねる」という政府方針のもと、2002年「東京地下鉄株式会社」が公布・施行され、完全民営化への道筋が規定されました。

■ 完全民営化に向けて

上記の流れを受けて、2004年4月1日に特殊会社「東京地下鉄株式会社」が誕生しました。

東京地下鉄株式会社では、「国と東京都は、特殊法人等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。



IR体制の確立に向けて

■ 経営基盤の強化

現在、東京メトロでは株式会社として株主への安定した利益還元を実現できるようコスト削減と収益性向上に努め、経営基盤の確立を急いでいます。

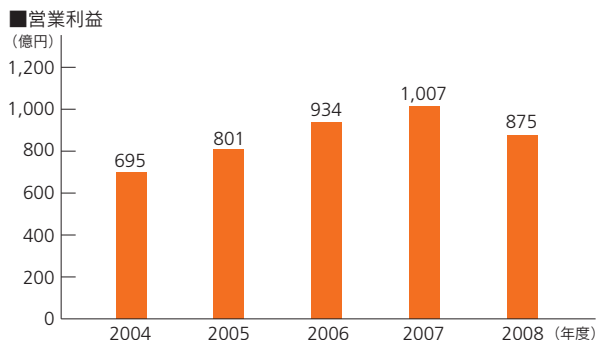
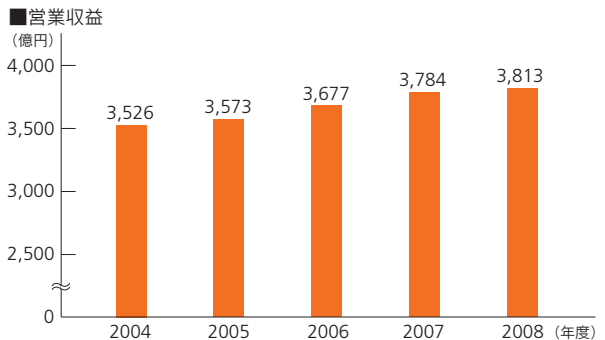
また、コーポレート・ガバナンスの充実、コンプライアンスやリスクマネジメント体制の強化なども、自主自立経営を行う企業として重要なテーマであると考えています。

■ 一歩ずつ積極的な情報開示へ

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、決算情報などをホームページで開示しています。今後は、情報開示の方法や姿勢についても更に検討を行い、より積極的なIR(Investor Relations=投資家向け広報活動)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。

▶ 営業指標推移(連結)



社員のために

社員一人ひとりがいきいきと働ける 活力に満ちた職場づくりを進めています。

社員一人ひとりが持つ能力とポテンシャルを最大限に発揮できる仕組みをしっかりと整え、更に働きやすい環境を整備していくことこそ、企業として成長していくための基本であると考えています。

ダイバーシティに基づく職場づくり

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

女性の活用に向けて

東京メトロでは、従来から、特に本社部門において、女性を男性と同様に活用してきました。1997年以降は、それまで男性の職場とされていた車掌、運転士への登用や技術現業部門への配属を行うなど、女性の活用を更に積極的に進めており、管理職にも登用しています。近年では、主に本社部門に配属される事務系の総合職採用者のうち、3割程度が女性となっています。

しかし、会社全体で見ると、2008年度末現在、就業人員8,427名のうち女性は218名となっており、女性雇用率は高いとはいえません。

このため、今後は、主に性別に関するダイバーシティの実現方策として、「ポジティブアクション」に力を入れ、女性が働きやすい職場環境や人事制度を構築し、本社部門、現業部門ともに魅力ある職場づくりに取り組んでいきたいと考えています。

▶ 就業人員(2009年3月31日現在)

	男性	女性	合計
現業部門	7,405名	102名	7,507名
本社部門	804名	116名	920名
合計	8,209名	218名	8,427名

障がい者雇用の推進

障がい者雇用という社会的要請に応えるため、2004年に、主に建物等の清掃業務などを請け負う子会社として「株式会社メトロフルール」を設立し、障害者雇用促進法に基づく特例子会社*の認定を受け、障がい者の雇用の創出と機会の提供に努めています。

2009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1.8%を超えていますが、今後もメトロフルールを中心とした業務範囲の拡大を図り、雇用機会の充実に向け、取り組んでいきます。

※ 特例子会社：障がい者雇用の促進を目的とした特例の子会社です。障がい者雇用のためにさまざまな環境を整備するなど、一定の条件を満たし、厚生労働大臣の認定を得ることによって、親会社とは別法人であっても、雇用した障がい者が親会社の雇用としてみなされます。

株式会社メトロフルール

2009年6月現在、深川工場など全10箇所の清掃業務と1箇所の印刷業務を請け負っています。雇用が増えるとともに、職場ごとのマニュアル整備など安全対策に力を入れており、特に障がい者の定着を重視し、自立に向けた支援も含め、環境面の取り組みも進めています。



仕事と家庭の両立に向けて

東京メトロは、仕事と家庭の両立をはじめとして、社員が各々のライフスタイルに合わせて無理なく働くことのできる制度や企業風土を構築し、働き方に関するダイバーシティを実現したいと考えています。

その一環として、次世代育成支援対策推進法(次世代法)に基づく行動計画を策定・実施し、仕事と家庭の両立に向けた各種の支援制度を導入・強化しました。2007年5月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基準適合一般事業主認定を受けました。

今後も、これらの支援制度の利用促進に向けて、多様な働き方に関する情報提供に努めていきます。



認定マーク「くるみん」

▶ 主な支援制度

制度	内容
妊娠休暇制度	妊娠中の社員が、出産日または出産休暇開始日の前日まで取ることができる休暇です。
出産休暇制度	産前産後を通じて、14週まで(多胎妊娠の場合は22週まで)取ることができる休暇です。
育児休職制度	0歳～満3歳の子の育児をする社員は、原則として社員が希望した期間、育児休職することができます。
子の看護休暇制度	0歳～小学校3年生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、原則として社員が希望した期間、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。

▶ 労働状況(2008年度)

年間総労働時間	2,062時間
年休消化率	81.3%

高年齢者雇用の推進

東京メトロでは、高年齢者雇用安定法により65歳までの雇用が義務化される以前から、高年齢者雇用に対して積極的に取り組んできました。1993年度以降、65歳まで定年退職者を再雇用する制度を段階的に導入し、2002年度からは、健康状態などに問題がなければ、原則として60歳定年退職者のうち希望者全員を特別嘱託として再雇用しています。

「団塊の世代」の大量退職、少子高齢化の進行など社会環境の変化とともに、優れた技術を持つ高年齢者の力を活かしていくことが企業にとってますます重要な課題となるため、今後もこの制度の更なる活用を促進していきます。

また、定年退職後の生活設計について考えてもらうため、毎年57歳到達者を対象として、「ライフプラン研修」を実施し、マネープランや、健康管理といった生活一般の情報提供に加え、実際の再雇用者に体験談を話してもらうなど、再雇用後の生活に関する情報提供を行っています。

ダイバーシティを支える体制

■ 人権に関する啓発

人権についての社員の意識向上のため、「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んでいます。

■ セクシュアル・ハラスメント防止の取り組み

職場などにおける性的な言動の防止については、社内規程(就業規則解釈基準)において規定を設け社員への周知を図っているほか、人事部に相談窓口を設置し、相談の受け付けから対策の検討に至る体制を整えています。

社員の能力向上を目指す人材育成体制

研修計画

中期経営計画に掲げた「中長期の視点での人材育成を図る人事施策の充実」に基づき、中期経営計画と対象期間を連動させた3年間の「中期研修計画」を策定しています。

中期研修計画では、重要テーマとして①企業としての基本的責任の遂行、②持続的な企業価値向上の2つを掲げ、これらに資する研修を重点的に実施しています。2008年度は、主に以下の研修を実施しました。

2008年度の主な研修実績

- 安全意識啓蒙研修の実施
- 安全性向上のため運転士・車掌の資質向上に向けた研修の実施
- お客様満足度向上に資する研修の実施
- 技術技能の伝承に関する研修の強化
- コンプライアンス研修の全社規模での実施
- 管理者層のマネジメント力強化研修の実施
- コミュニケーション能力向上に資する研修の強化
- 外部機関研修への派遣拡大
- キャリア開発研修の実施

表彰制度

会社の事業の質を向上させる社員の力を活性化させるために、全社員を対象とした「企業価値向上活動表彰制度」を設けています。2008年度は優秀賞26件、優良賞5件の表彰がありました。



企業価値向上活動表彰 受賞者のみなさん



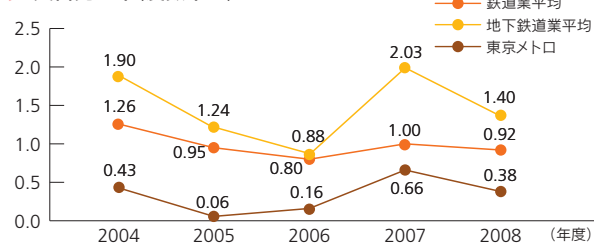
安全で健康な作業環境づくり

社員がいきいきと働ける環境を整える上で、事故や災害のない安全な職場づくりを推進することも重要な取り組みになります。とりわけ現業の職場の安全性は、お客様の安全、運行の安全に直結しています。このため、東京メトログループでは全社一丸となって労働災害の低減に努めています。

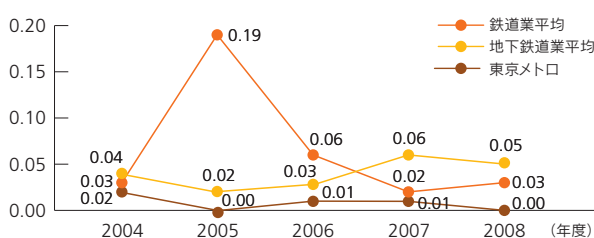
労働災害の低減に向けて

2008年度の労働災害発生件数は26件で、前年度比11件の減少となりました。東京メトロでは、基本動作の励行などの取り組みを確実に積み重ねていくことが大切であると考えており、危険予知活動などのゼロ災運動に取り組んでいます。

▶ 災害発生率(度数率※1)



▶ 災害発生率(強度率※2)



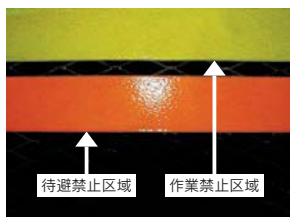
※1 度数率：労働災害による死傷者数／延実労働時間数×1,000,000

※2 強度率：延労働損失日数／延実労働時間数×1,000

特殊な労働環境ならではの取り組み

トンネルという特殊な作業環境のため、一般に地下鉄道業では労働災害が多いと思われがちですが、東京メトロは鉄道業平均と比較してむしろ低い水準にあります。

これは、トンネル内という地下鉄特有の作業環境の中で、列車通過時に待避をしてはならない区域を「待避禁止区域」として、また列車運行中に作業をしてはならない区域を「作業禁止区域」として明示するなど、トンネル内作業の安全性を確保



待避・作業禁止区域



トンネル内作業

する独自の取り組みを確実に進めていることによるものです。

健康づくりにおける独自のプラン

東京メトログループは、「お客様の安全は社員の健康から」という考え方のもと、病気や疲労を防止し、健康を保持・増進させるための施策を実施し、社員が心身ともに健康で働ける職場づくりを進めています。

東京メトロ「健康支援センター」では、社員の自己管理を支援するという立場から、社員の健康管理意識の向上に努めています。2008年度は、「メタボリックシンドローム、タバコ、歯の健康、がん、心の健康」の5つを重点項目とし、「それいけ! 歯みがき隊による歯みがき教室」「東京メトロ健康フェスタ」などのキャンペーンを実施すると同時に、社内報での定期的な情報提供も行いました。2009年度の重点項目も2008年度と同じ5項目としており、特に「タバコ」については、社会的に禁煙意識が高まっていること、喫煙により社員の疾病リスクが高まることを踏まえ、禁煙パッチを使用した禁煙マラソン、禁煙教育などに力を入れています。

また、生活習慣病などの複合要因についての情報を提供できる新健康管理システムを導入し、社員の疾病予防と動力車操縦者・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。



「それいけ! 歯みがき隊」による歯みがき教室



健康フェスタ

メンタルヘルスの保持・増進のために

心の病気については、「健康支援センター」に専門の心療内科医を置いて治療体制を敷いているほか、「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、予防に努めています。

社内交流活動

社員同士の親交を深めるため、さまざまな社内行事を開催しています。春には社員の家族も参加するオリエンテーリング大会、秋には野球大会や駅伝大会を開催しました。

グループ全体の社員が参加するため、業務ではあまり関わることのない社員同士の交流を図ることができる貴重な機会となっています。

○ 第三者所見

東京地下鉄株式会社(以下「東京メトロ」)の「社会環境報告書2009」(以下「報告書」)を拝読させていただき、また、東京メトロ総務部環境課へのヒアリングの結果、前年に引き続き報告書に対する第三者としての所見を述べさせていただきます。

1. 特集について

今回の報告書は、特集として、東京の環境負荷低減と顧客満足向上の2つの取り組みが分かりやすく説明されています。東京メトロは、都区部輸送人員の約1/5を担っており、都市機能を支える公共交通機関の環境負荷について利用者は高い関心を寄せています。この点について事業活動の拡大でCO₂排出量は増加していますが、自家用乗用車と比べて1/10という単位輸送量あたりのCO₂排出量で顧客を運ぶことができ、更には環境配慮型車両や設備の積極的な導入の説明により、環境配慮の経営姿勢が理解できます。また、社員の顧客満足度向上を目指した活動もいきいきと社員の言葉として述べられています。

2. 経営基盤について

都市機能を支え維持していくためには、経営基盤を強化し、企業価値を高めていくことが重要です。報告書においては、経営方針、経営計画、ガバナンス体制等の経営基盤強化の方策を示し経営努力が読み取れます。更に、経営ビジョンと社会・環境活動の具体的計画・実施・結果などに関連付けて説明すると東京メトロのあるべき姿や進むべき道がより理解しやすくなると思います。また、これからの株主・投資家に対して、経営基盤を表す重要指標である財務情報等の開示を充実することも必要と感じます。

3. 安全・安定運行への取り組み

トップコミットメントで述べているように公共交通機関の最優先項目は安全輸送です。この点報告書において、安全管理体制の方針、構築、推進等についてその内容を詳細に記載していますが、若干羅列的な表現になっています。鉄道事故などのマイナス情報についてその発生状況などが記載されておりますが、重大なものが発生した時は、事故原因、問題点、改善策などを具体的に公開していただくと、利用者からの理解と信頼性が増すものと思います。更に、ほかの交通機関と違う地下鉄独自の持つ環境下における危険性やその安全策などの分かりやすい解説も希望します。

4. 地球環境への責任

地球環境の保全を経営方針に明示し、経営課題として取り組んでおり、今回の報告書においても引き続き環境テーマごとに具体的な目標を設定し、その結果を公表していることは評価できます。更に今年から、東京メトロ本体とは別にグループ会社の環境負荷インプット・アウトプット表を掲載し、開示範囲を広げています。また、環境会計は前年に引き続き公表し、前年比較の形で増減の理由も説明されており、改善されています。

5. 社会とお客様のために

鉄道事業の顧客は鉄道利用者であり、東京メトロは「東京メトロお客様センター」を窓口として、CS推進体制を構築し、顧客満足度向上のための取り組みを実施しています。この活動の結果は、前年に引き続き顧客満足度調査の結果としてまとめて報告書に載せられており、今年度は前年に比べ更に高い満足度が得られています。今後、これらの結果が更に良くなるような活動を期待いたします。

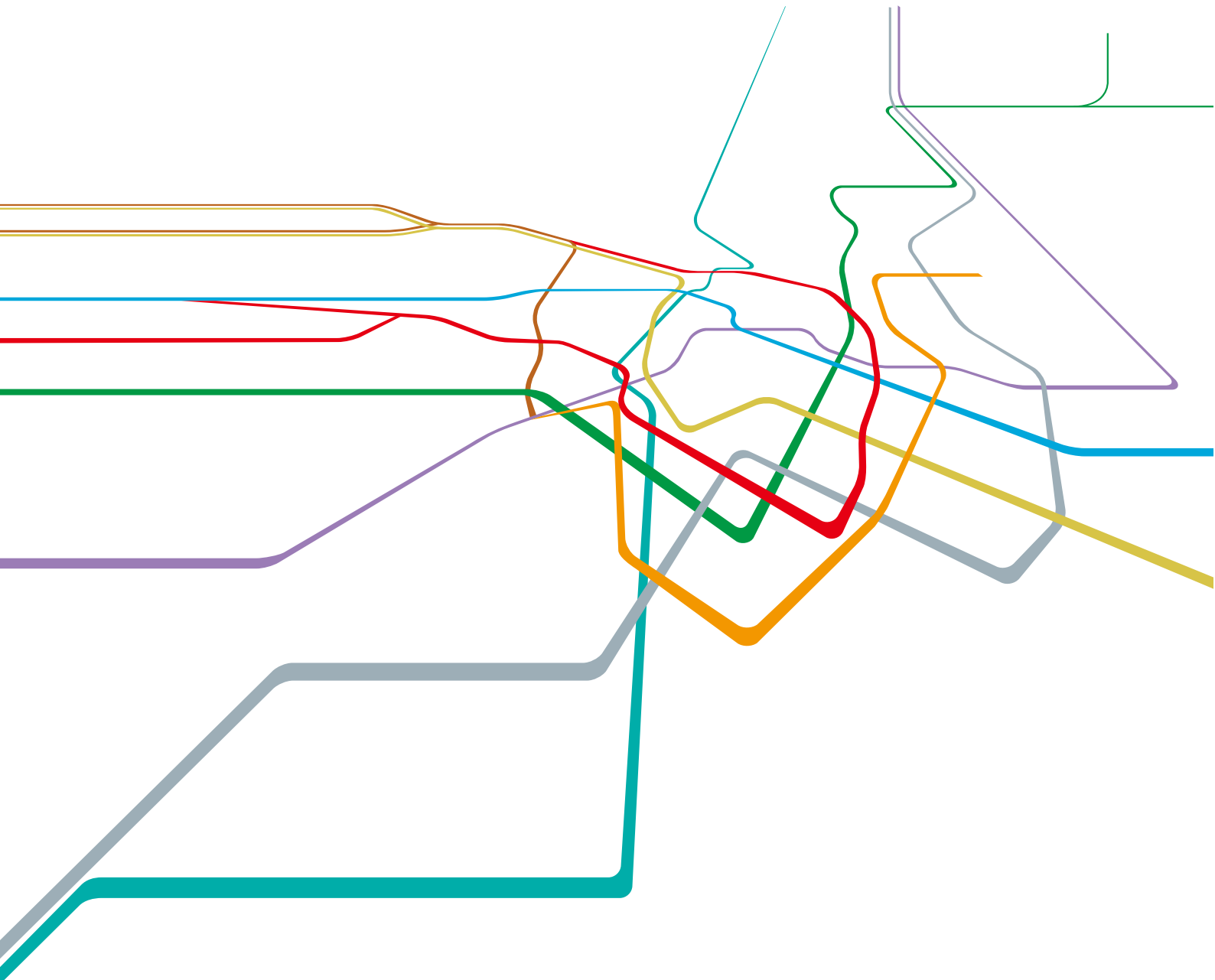
6. 今後に向けて

首都東京の都市機能を輸送によって支える東京メトロは、事業そのものが社会的使命であり社会的責任です。そして、この社会的責任の適切な遂行により社会が発展し同時に企業価値の向上が実現していきます。今回、東京メトロは社会的責任のうち東京の環境負荷低減に向けた取り組みをまず掲げ、都市機能の利便性と地球環境保持の両立は可能であり、そのような経営方針を実践していることを示しました。今後、報告書において、経営ビジョンが経営基盤の強化すなわち企業価値向上にどのように結びついているか、そのプロセスと結果について報告書において分かりやすく公表していただきたいと思うと同時に、そのことが東京メトロのステークホルダーからの理解、信頼及び協力を得る道であると確信いたします。



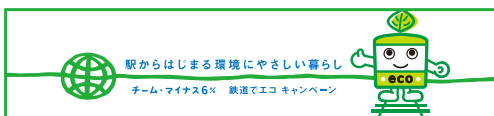
東洋大学 経営学部 教授
公認会計士
中村 義人

- ・建設産業経理研究所理事
- ・防衛省独立行政法人評価委員会委員
- ・(社)全国建設業協会経営委員会委員
- ・(社)協力隊を育てる会監事
- ・(福)川崎市社会福祉協議会監事



東京地下鉄株式会社

- お問い合わせ先
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
Tel: 03-3837-8274 Fax: 03-3837-7048
- 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>



VOC (揮発性有機化合物) の発生が少なく生分解性や脱墨性にすぐれた大豆インキを使って印刷しています。