



東京メトロ

社会環境報告書 2012

Tokyo Metro Social and Environmental Report 2012



目次

目次／編集方針	1
東京メトログループ 経営ビジョン	2
トップコミットメント	3
会社概要	5
東京メトログループ経営計画	7
東京メトロのコーポレート・ガバナンス	9
特集 1	
自然災害発生時に 東京の都市機能を支える	11
～東日本大震災を踏まえた対策～	
安全	13
安全管理体制	15
安全文化の構築／鉄道運転事故と輸送障害	16
鉄道の安全・安定運行に向けて	17
特集 2	
沿線の皆様とのコミュニケーション	19
社会	21
お客様のために	23
投資家のために	28
社員のために	29
社会のために	32
環境	35
環境マネジメント	37
環境目標と実績	39
事業と環境の関わり	41
環境会計	42
地球温暖化防止	43
廃棄物の削減・資源の有効利用	45
騒音・振動の低減	47
第三者意見／第三者意見を受けて	48

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への取組みや考え方を広く発信することを目的とするものです。

東京メトロの経営ビジョン・経営計画などの経営情報やコーポレート・ガバナンスをはじめ、鉄道事業者としての最大の使命である安全・安定運行への取組みやステークホルダーとのつながり、事業活動を通じた地球環境保全への取組みについて、幅広くご紹介しています。

また特集では、発生から1年以上が経過した東日本大震災を踏まえ、安全・安心の確保に取り組む東京メトロの自然災害対策をご紹介しますとともに、職場見学やイベント開催を通じた沿線の皆様とのコミュニケーション活動を取り上げました。

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(2007年版、環境省)
- ・サステナビリティ・レポート・ガイドラインG3(2006年版、GRI)
- ・ISO 26000(国際標準化機構)
- ・環境会計ガイドライン(2005年版、環境省)
- ・民鉄事業環境会計ガイドライン(2008年版、日本民営鉄道協会)

ISO 26000への対応

本報告書では、2010年に発行された社会的責任に関する国際ガイダンス規格「ISO 26000」を参考としています。同規格が示す7つの中核主題に合わせて取組みを分類し、該当する取組みに以下のマークをつけてご紹介しています。



● 対象範囲

原則として東京メトロ単体(ただし、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

2011年4月～2012年3月(ただし、継続的な取組みや重要な事項については、2012年度及び2010年度以前の情報を含めています)

● 報告書発行: 2012年10月

(前回発行: 2011年11月)

● 免責事項

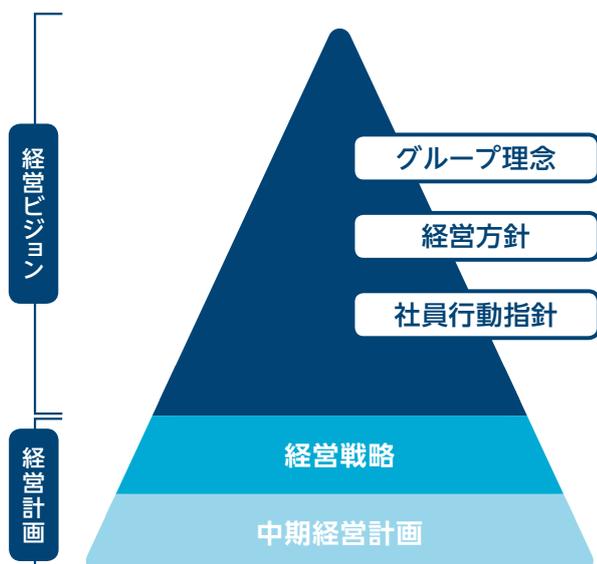
本報告書には、東京メトロの現時点における計画や経営方針・経営戦略に基づいた将来の見通しが含まれています。これらは現時点で入手可能な情報から得られた東京メトロの判断に基づいており、諸条件の変化によって、実際の事業活動が異なる結果になる場合がありますことをご了承ください。

東京メトログループ 経営ビジョン

グループ理念

「東京を走らせる力」

私たち東京メトログループは、鉄道事業を中心とした事業展開を図ることで、首都東京の都市機能を支え、都市としての魅力と活力を引き出すとともに、優れた技術力と創造力により、安全・安心で快適なより良いサービスを提供し、東京に集う人々の生き活きとした毎日に貢献します。



社員行動指針

- 安全の大切さを心に刻み、社会からの揺るぎない信頼を獲得しよう。
- 世界都市東京のネットワークを支える者として、強い「自覚」と「責任感」を持とう。
- 常にお客様の視点に立ち、創造的で心に響くアイデアを形にしよう。
- 自由な議論とチームワークを大切にし、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。

◎ 投資家に対して

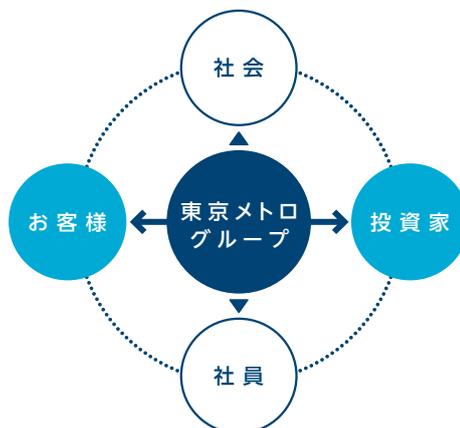
- 常に企業価値の向上を意識した経営を行い、グループ全体の収益力向上とコスト削減により健全な財務体質を維持するとともに、早期の上場と安定配当を可能とする利益体質を強化します。
- グループ成長のベースとして、業界最高水準を行く技術力の維持・向上に努めます。
- IR活動、ディスクロージャーに力を入れ、投資家との揺るぎない信頼関係を築きます。

◎ 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材を育成します。

◎ 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。



「東京を走らせる力」の実現を目指し、
安全・サービスを追求していきます。



東京地下鉄株式会社
代表取締役社長

奥 義光

多くのお客様にご利用いただく 首都東京の公共交通機関として

東京メトロは、東京都区部を中心に9路線195.1kmの地下鉄網を運営しています。そのうち7路線で他社と相互直通運転を行っており、首都圏の交通ネットワークの中核を担う鉄道会社です。

一日622万人のお客様にご利用いただく公共交通機関として、輸送の安全の確保に何よりも優先して力を注ぐとともに、お客様の視点に立ち「東京の案内役」としてサービスの充実に日々努めています。また、お客様の日常をサポートする関連事業も積極的に展開しています。

さらには、地域社会と密接なコミュニケーションを図るとともに、地球環境保全への取り組みやコンプライアンス経営に努めることにより、社会からも高く評価され、信頼される企業を目指しています。

東日本大震災等を踏まえた自然災害対策で 持続的な企業価値の向上を目指します

東日本大震災発生後、東京メトロでは、より安全に安心して地下鉄をご利用いただけるよう災害対策を見直し、避難誘導の方法や早期の運転再開のあり方、帰宅困難者対策、浸水対策などの諸課題に、関係する方々と連携しながら全力で取り組んでいます。併せて、電力供給問題に対しては、今後も電力需給の状況に照らし、引き続き節電対策を実施するとともに、LED照明の導入等によるさらなる消費電力の削減に取り組んでまいります。

2012年度は、中期経営計画「FORWARD TOKYO METRO PLAN 2012」の最終年度となります。本計画に基づいて、事業基盤の強化と成長に向けた新たな挑戦に取り組んでいます。

鉄道事業者の私たちがお客様に提供する商品の品質は「安全」と「サービス」です。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」を提供するという決意のもと、これまで進めてきた各種の施策を着実に加速・前進させ、持続的な企業価値の向上を図ることで、グループ理念「東京を走らせる力」の実現を目指していきます。

社会・環境への貢献を通じて、 首都東京のさらなる発展に寄与します

ここにお届けする報告書は、グループ理念「東京を走らせる力」に基づいて東京メトロが取り組んでいる社会・環境への貢献をはじめとした、さまざまな活動についてご紹介するものです。

鉄道会社である東京メトロにとって、お客様に安全・安心はもちろん、快適で便利な輸送サービスを提供することは、いつまでも変わらない重要な使命です。

今後、中長期的には首都圏人口の減少、少子化・高齢化の進展など、経営環境は一層厳しさを増すことが予想されますが、東京メトロが将来にわたって期待される役割を果たしていくため、鉄道事業における安全性やサービスのさらなる質的向上、鉄道事業との相乗効果を期待できる関連事業を着実に推進していきます。

具体的には、快適で便利な輸送サービスの実現を目指し、有楽町線・副都心線の小竹向原～千川駅間の立体交差化、2013年3月16日に予定している副都心線と東急東横線・横浜高速みなとみらい線との相互直通運転開始、東西線茅場町駅や南砂町駅、有楽町線豊洲駅の大規模改良などを着実に遂行してまいります。

また、お客様に安心してご利用いただけるよう、有楽町線へのホームドアの設置を進めております。さらに、エレベーターの1ルート整備率100%を目指したバリアフリー設備の整備や、駅の改装、全駅及びトンネル内での通信環境整備、各種案内サービスの充実などを進めていきます。

地球環境の保全については、経営方針の一つに掲げ、積極的にCO₂排出量の削減に取り組んでいます。従来の車両より大幅に消費電力を削減できる銀座線1000系などの環境配慮型車両の導入を進めるほか、太陽光発電システムについては、現在稼働中の千代田線北綾瀬駅、東西線南行徳駅に加え、東西線地上駅の6駅に設置するなど、今まで以上に環境にやさしい地下鉄を目指します。

鉄道は、少ないエネルギーで多くのお客様を運ぶことができる、環境負荷の小さい交通機関です。環境にやさしい地下鉄を目指したさまざまな取り組みを「みんなでECO. 東京メトロ・エコプロジェクト」として施策展開し、これからも社会・環境に貢献できる企業として、首都東京の都市機能を支え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。

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 3,320億円(2011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 8,519名(就業人員)
(2012年3月31日現在)

東京メトログループ

- 東京地下鉄株式会社
- 株式会社メトロセルビス
(清掃業務全般及び役員・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、商業ビルなど商業施設の運営管理)
- 株式会社メトロアドエージェンシー
(広告媒体管理及び広告代理業務)
- 株式会社メトロフルール
(建物などの清掃業務)
- 公益財団法人メトロ文化財団
(博物館運営をはじめとする公益事業)

経営状況(2011年度)

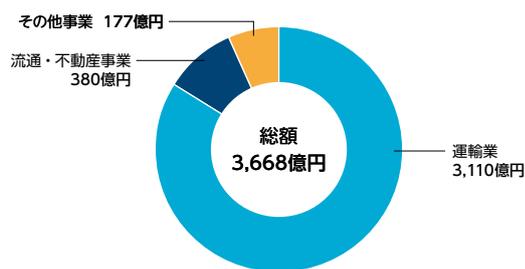
経営成績

(単位: 億円)

	2010年度	2011年度
営業収益	3,721 (3,379)	3,668 (3,320)
営業利益	824 (785)	750 (706)
経常利益	641 (605)	585 (549)
当期純利益	368 (353)	313 (299)

* 表内の左側は連結数値、()は単体数値

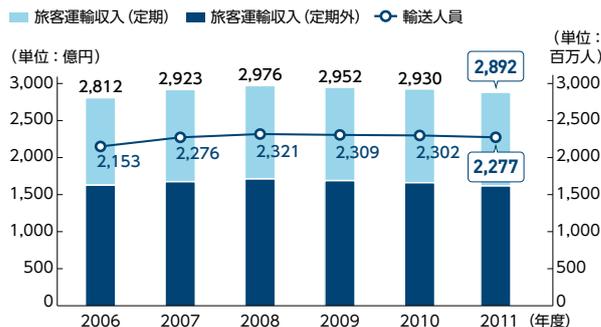
セグメント別営業収益(連結・2011年度)



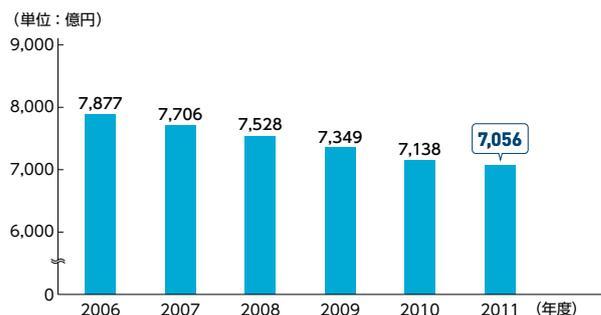
* 記載金額は1億円未満を切り捨てて表示しています。

* その他事業は、駅構内や電車内の広告を取り扱う広告事業、光ファイバーの賃貸などを行うIT事業です。

運輸成績



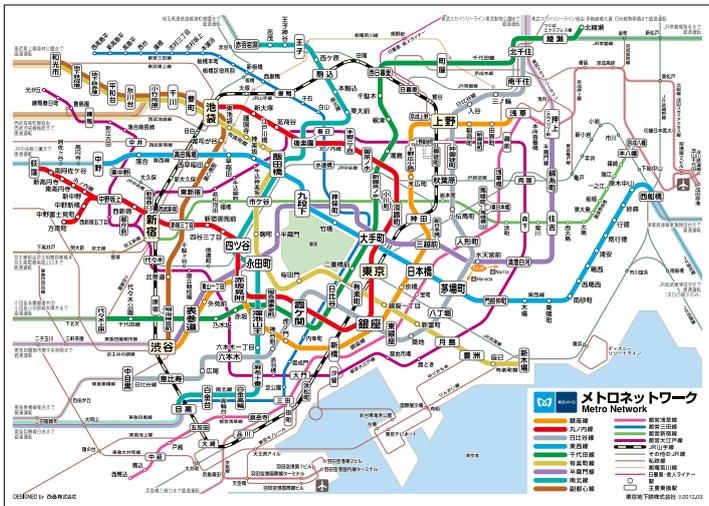
長期債務残高



営業状況 (2011年度)

鉄道事業

東京都区部を中心に9路線からなる地下鉄ネットワークを保有し、東京の都市機能を輸送面から支える役割を果たしています。長年にわたって蓄積したノウハウをベースに、安全で安定した高密度な運行を実現しています。また、新型車両の導入など、最先端の技術を積極的に取り入れることで、国際都市・東京の交通を支えるライフラインとして常に進化しています。



営業路線

- G** 銀座線 (浅草～渋谷間) 14.3km
 - M** 丸ノ内線 (池袋～荻窪間) 24.2km (中野坂上～方南町間) 3.2km
 - H** 日比谷線 (北千住～中目黒間) 20.3km
 - T** 東西線 (中野～西船橋間) 30.8km
 - C** 千代田線 (綾瀬～代々木上原間) 21.9km (綾瀬～北綾瀬間) 2.1km
 - Y** 有楽町線 (和光市～新木場間) 28.3km
 - Z** 半蔵門線 (渋谷～押上間) 16.8km
 - N** 南北線 (目黒～赤羽岩淵間) 21.3km
 - F** 副都心線 (小竹向原～渋谷間) 11.9km
* 運行区間は和光市～渋谷間 20.2km
- 路線距離** 全線 195.1km (営業km)
○ 駅数 179 駅 (うち地上駅 21 駅)
○ 車両数 2,773 両
○ 輸送人員数 1日平均 622 万人

関連事業

お客様満足度の向上を目指し、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積極的に展開しています。

流通事業

駅を利用されるお客様が気軽に立ち寄れる、駅直結の「Esola池袋」などの商業ビル、駅構内の商業施設「Echika」[Echika fit]「Metro pia」、売店「METRO'S」などを展開。また、クレジットカード「Tokyo Metro To Me CARD」を発行しています。



不動産事業

東京メトロ沿線を中心にオフィスビル、ホテル、住宅、ゴルフ練習場、レンタル収納スペースを展開しています。



広告・IT 事業

車内の「中づりポスター」や駅構内の「駅ぱりポスター」のほか、車内やホーム上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、東京メトロ175駅の構内で使える無線LANサービスを導入し、駅の利便性を高めています。

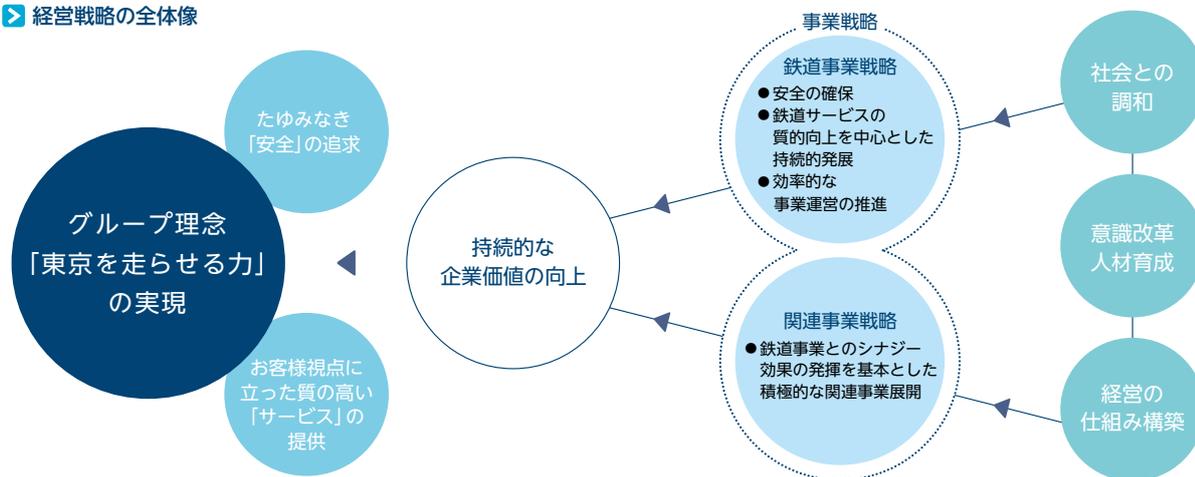


東京メトログループ経営計画

経営戦略 ～持続的な企業価値の向上を目指して～

東京メトログループは、お客様にとって安全・安心、快適、便利で効率的な輸送サービスを提供し、お客様から高い満足度を獲得することを目指します。また、関連事業の積極的展開、さらには社会との調和の実現に向けて取り組みます。これらの活動により、事業基盤の強化に努めることはもちろん、成長に向けた新たな挑戦に取り組み、持続的に企業価値を向上させることにより、グループ理念「東京を走らせる力」の実現を目指します。

経営戦略の全体像



中期経営計画「FORWARD TOKYO METRO PLAN 2012」

～キーワードは「事業基盤の強化」と「成長に向けた新たな挑戦」～

東京メトログループでは、2010年度からの3か年を計画期間とする中期経営計画「FORWARD TOKYO METRO PLAN 2012」を策定しています。事業基盤の強化に努めることはもちろん、新たな経営資源の獲得や新技術の活用など、成長に向けた新たな挑戦に取り組みます。そして、できる限り早期の株式上場を目指します。

鉄道事業戦略

安全の確保に向けた取組みの充実はもちろん、遅延防止及び混雑率の緩和に向けた輸送改善施策、運行情報提供の充実、バリアフリー設備整備ならびに車両更新などを実施することで、鉄道サービスのさらなる質的向上を図ります。一方、効率的な事業運営を目指して、コスト削減や生産性改善などをグループ一体となって推進します。

関連事業戦略

当社グループにおける成長のエンジンと位置付け、既存施設の収益性向上策などの継続的な実施に加え、鉄道事業とのシナジー効果を期待できる不動産を取得するなど、事業規模の拡大に取り組みます。

事業戦略を支える3つの前提

各事業戦略の実行を支える3つの前提として、環境にやさしい企業の構築を目指すとともに、地域社会との共生に取り組む「社会との調和」、活力ある企業風土の構築に向けた「意識改革・人材育成」、企業存続のために必要な「経営の仕組み構築」の3つを掲げています。

2011年度の主な取組み

中期経営計画の中間年度である2011年度に実施した主な取組みは、以下のとおりです。

- ホームでの安全対策として有楽町線の7駅で新たにホームドアの使用を開始し、当社線全179駅中76駅にて稼働となりました。(p14)
- 駅のバリアフリー設備の整備を推進し、段差が解消されたルートを確認している駅は74%、多機能トイレ整備率は88%となりました。(p22)
- 東西線、千代田線、銀座線に新造車両を導入し、快適性の向上と環境への配慮を実現しました。(p36、43)
- 駅構内の照明や案内看板、車両の照明等にLEDを導入し、消費電力の削減に努めました。(p36、44)
- 沿線のお客様の子育てを応援するため、東西線の高架下で保育所を展開しました。(p32)
- 「Echika fit 東京」など、駅構内や高架下スペースを活用した商業店舗の開発を進めました。(p6)

中期経営計画に関する詳しい情報は、下記をご参照ください。



東京メトログループ中期経営計画
FORWARD
TOKYO METRO PLAN 2012



<http://www.tokyo-metro.jp/corporate/profile/plan/>

2012年度 東京メトロ事業計画

中期経営計画「FORWARD TOKYO METRO PLAN 2012」の最終年度である2012年度は、グループ理念である「東京を走らせる力」の実現に向け、お客様・投資家・社員・社会から信頼され、選択され、支持される企業グループを目指し、以下の3つの方針に基づき事業運営を行ってまいります。

*以下に記載している施策は、事業計画の一部です。その他詳細は、東京メトロホームページをご参照ください。 <http://www.tokyometro.jp/corporate/profile/scheme/>

安全の確保に向けた取組みのさらなる充実

東日本大震災等を踏まえた自然災害対策についてはp11～12、鉄道の安全・安定運行に向けた取組みについてはp13～18をご参照ください。

サービス向上主要プロジェクト^{*}の確実な実行による鉄道サービスのさらなる質的向上

有楽町線・副都心線

中長期の方針

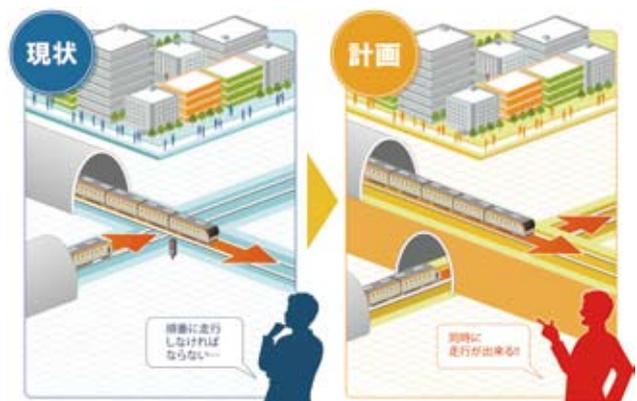
有楽町線・副都心線の輸送安定化を図ります
副都心線のネットワーク拡大を図ります

小竹向原～千川駅間の連絡線設置による立体交差化、豊洲駅の大改良などを行い、輸送安定化を図ります。また、副都心線について、東急東横線・横浜高速みなとみらい線との相互直通運転を開始します。

* サービス向上主要プロジェクト：今後10年程度を見据え、混雑緩和、輸送改善、バリアフリー設備整備、ホームドア整備などの方針について取りまとめたプロジェクトです(2010年11月発表)。

2012年度の取組み

- 小竹向原～千川駅間の連絡線設置：
立体交差化工事により、練馬方面または和光市方面から、新木場方面、渋谷方面それぞれに向かう列車が地下トンネル内で平面交差する複雑な構造を解消します。これにより、遅延の縮小、輸送障害時におけるダイヤの早期回復が期待できます。
(小竹向原駅から千川駅方面は2012年度、千川駅から小竹向原駅方面は2015年度完成予定)
- 豊洲駅の大改良：
折返し線整備のための軌道工事、改札口やトイレの新設、ホームから改札階まで直通するエレベーター・エスカレーターの新設などの各種改良工事を行います。(2012年度に供用開始予定)
- 副都心線のネットワーク拡大：
2013年3月16日に、東急東横線・横浜高速みなとみらい線との相互直通運転を開始します。(p27)



小竹向原～千川駅間の立体交差化イメージ



豊洲駅大改良イメージ

鉄道事業とのシナジー効果の発揮を基本とした積極的な関連事業の展開

関連事業

中長期の方針

鉄道事業とのシナジー効果の発揮を基本とした事業展開を行います

2012年度の取組み

- 鉄道事業と関連事業の両面で活用できる不動産を取得します。
- 「Echika fit 銀座」 「Echika fit 永田町」を開業します。
(Echika fit 銀座は2012年6月29日に開業)



Echika fit 銀座

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

東京メトロは、全てのステークホルダーに提供する付加価値の向上に努めています。また、より信頼される企業となるため、経営の透明性・公正性を確保し迅速な業務執行に努めるとともに、コーポレート・ガバナンスの充実を図り、効率的な企業経営による経営基盤の強化を目指しています。

コーポレート・ガバナンス体制

東京メトロの取締役会は13名の社内取締役で構成され、原則月1回の開催により、法令または定款に規定するもののほか、経営に関する重要な事項についての決定及び業務執行の監督を行っています。また、社長の諮問機関である経営会議においては、経営政策、重要な経営事項などについて審議し、迅速かつ適切な業務執行を行っています。

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

内部統制システム

「コンプライアンスの推進」「財務報告の信頼性の確保」「業務の有効性・効率性の向上」「資産の保全」の4つの目的を達成するため、東京メトロにおける内部統制システムの基本方針を定め、業務の適正かつ効率的な遂行に取り組んでいます。

監査体制

東京メトロでは、内部監査、監査役監査、会計監査人監査を行っています。内部監査については、社長直轄の組織

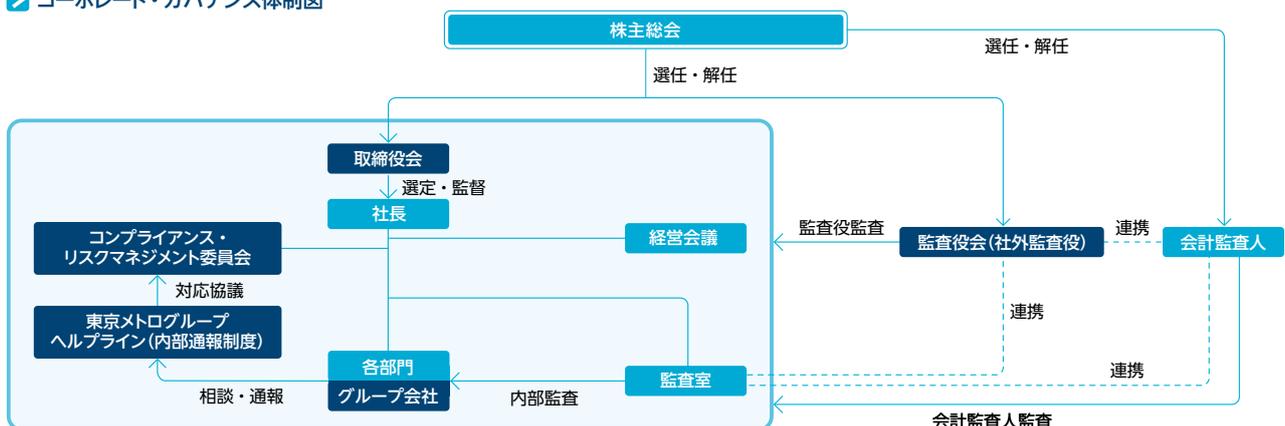
である監査室において、社内規程に基づく適正な業務の執行状況について内部監査を行うとともに、グループ会社の監査も行っています。監査役監査については、監査役会を定期的に開催し、監査方針及び監査計画に基づき、業務執行状況について監査を実施しています。また、必要に応じ各取締役から業務の執行状況についての個別聴取も行っていきます。加えて、監査役を補佐するための専任スタッフとして監査役室を設置し、監査役監査の補助を行っています。会計監査人監査については、監査法人と監査契約を締結し、監査を実施しています。

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

グループガバナンス体制

グループ会社に対する管理体制を明確化し、指導及び育成を推進することにより、コーポレート・ガバナンスの強化と発展を図るため、「グループ会社管理規程」を制定しています。これにより、東京メトロと各グループ会社の役割が整理され、今後の事業戦略の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



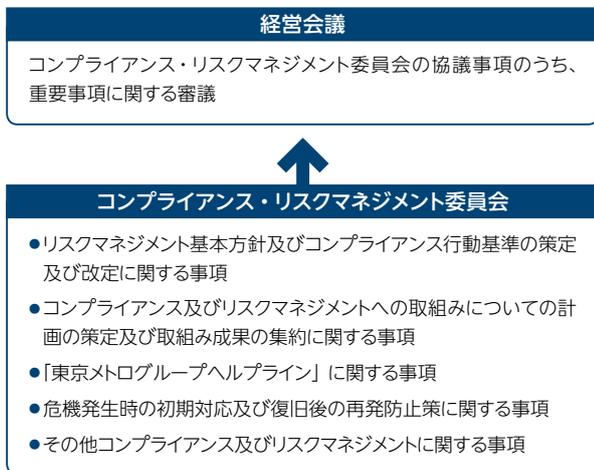
コンプライアンス・リスクマネジメントの推進

東京メトログループが倫理面からも評価される企業グループとなるため、全ての役職員がコンプライアンス及びリスクマネジメントの推進・運用に関する行動基準及び基本方針、その他規程類を遵守し、リスク対策の検討・実施やコンプライアンス意識の浸透などの施策を通じて継続的な改善を図っています。

コンプライアンス・リスクマネジメント推進体制

コンプライアンス及びリスクマネジメントの推進・運用に関する基本的事項をまとめた「コンプライアンス・リスクマネジメント基本規程」を制定するとともに、計画の策定や必要な対応を協議する「コンプライアンス・リスクマネジメント委員会」を設置しています。コンプライアンス・リスクマネジメント委員会で協議を行った事項のうち、重要事項に関しては経営会議で審議しています。

▶ 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

リスクマネジメントの推進・運用に関する基本的事項を定めた「リスクマネジメント基本方針」を制定しています。各部門及びグループ会社において全てのリスクの洗い出しを行った上で年度計画を策定し、この計画に従ってリスク対策を検討・実施しています。

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、迅速に対応できるような体制を構築しています。

2011年度は、前年度に引き続き、「大規模地震リスク」を東京メトログループの対策優先リスクの一つとして選定し、東日本大震災を踏まえた取組み計画の見直しを行い、大規模地震が発生した場合における事業継続のための計画の策定に向けた取組みを進めました。このほか、東日本大震災において、電力をはじめとするさまざまなリソース（資産・人員・物資などの経営資源）の供給が不足し、市民生活や企業活

動へ多大な影響を及ぼしたことを踏まえ、「リソースの供給不足リスク」を追加選定してリスク対策に取り組みました。

コンプライアンス意識の浸透

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、コンプライアンス意識の浸透を図るため、研修をはじめとしたさまざまな施策を実施しています。2011年度は、各職場のコンプライアンスリーダーを中心とした職場指導や、グループの全社員を対象に「コンプライアンスに関する浸透度調査」を行い、これまでの施策の効果及び課題を把握し、2012年度の取組み計画に反映させました。

このほか、コンプライアンスに関する身近な事例を解説したマニュアルやDVDなどの各種教材の活用、グループ情報誌への記事掲載などを継続的に行っています。



(左) コンプライアンス行動基準 (携帯カード)
(右) グループ情報誌でのコンプライアンス啓発

個人情報保護

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

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全役職員から、コンプライアンスに関する相談や違反に関する通報を受け付けています。また、相談・通報内容について社内調査を実施し、必要な対策を講じるなど、適切に対応しています。

自然災害発生時に 東京の都市機能を支える

～東日本大震災を踏まえた対策～

2011年3月11日に発生した東日本大震災では、首都圏でも震度5強の揺れを記録しました。東京メトロでは、お客様や列車運行に関わる施設に大きな被害もなく、早期の復旧と運転再開を行いました。一方で、地震発生後の運転再開までの対応や、首都圏で発生した多くの帰宅困難者への支援など、多くの課題が浮き彫りとなりました。東日本大震災から1年以上が経過し、新たに明らかになった課題の解決に向けて、取組みを進めています。

東日本大震災で明らかになった課題とその後の対策

課題 緊急停止時の課題

対策

施設点検のさらなる迅速化

東京メトロの路線には、トンネル・高架橋・橋りょうなど、さまざまな構造物があります。強い地震が発生したときには、東京メトロ沿線6か所（小石川、深川、行徳、綾瀬、代々木上原、和光）に設置している地震計から地震警報が表示され、直ちに震度の大きさに応じた電車の運転規制を行います。

さらに、鉄道構築物に設置している33か所のエリア地震計からの計測値に応じた点検を実施します。

また、施設の安全点検をより早く完了できるように、点検の要点を明確にするとともに、点検状況を迅速に集約するための通信設備の導入を行いました。



東京メトロ沿線の地震計・エリア地震計設置箇所

課題 駅に一時避難されるお客様への対応

対策

防災用品を備蓄

お客様の帰宅が困難となった場合に、一時的に駅構内でお待ちいただく環境を整えるため、防災用品の備蓄を進めています。

2011年度は、東京メトロの管理する全駅（170駅）に約10万人分の飲料水、アルミ製のブランケットを配備しました。また、2012年8月下旬からは、追加品目として簡易マット、救急用品、簡易トイレ及び携帯用トイレを順次配備しています。



飲料水とアルミ製のブランケット



簡易マット(左)
携帯用トイレ・
小便用(右)

○ 施設の耐震性の強化

東京メトロでは、高架橋・地上建物について、阪神・淡路大震災を踏まえた耐震補強工事を概ね完了しています。またトンネル構造物については、専門家の評価のもと、阪神・淡路大震災クラスの地震に耐えられる構造となっています。

しかしながら、東日本大震災にて最大震度7に見舞われた仙台地区の鉄道施設の一部で、運転再開に支障する損傷が発生したことから、今後は、これまで補強不要と判定されていた高架橋柱の全数を対象に、耐震補強工事を実施します。



耐震補強工事を実施した高架橋



高架橋柱の耐震補強工事の様子

このほか、トンネル内及び地下駅構内の浸水対策にも取り組んでいます

豪雨等に伴う浸水対策として、これまで出入口、換気口等において、止水板、浸水防止機、防水扉等の設置を実施してきました。さらに今後は、大規模水害等を考慮した水深6mの水圧に対応できる新型浸水防止機（従来は2m対応）や、出入口等に想定浸水深に応じた対策を実施していきます。



新型浸水防止機

駅出入口のイメージ

課題 通信手段の確保

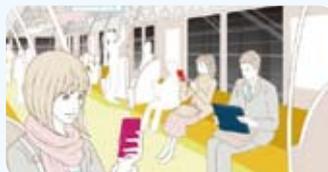
対策

通信環境を整備

地下駅構内及びトンネル内で、お客様が携帯電話によるインターネット接続やEメールの送受信が可能となるよう通信環境の整備を推進しています。また、駅において、改札口ディスプレイで自社の運行情報の提供や非常災害時緊急放送（NHK）の放映、駅構内一斉放送の活用などにより、お客様に必要な情報を提供できるよう体制を整備しています。

このほか、安全の確認や早期の運転再開に向けた対策として、自社通信網を最大限に活用するなど、業務で使用する通信手段の確保に努めています。

トンネル内での携帯電話については、現在利用可能エリアを順次拡大しており、2012年中に東京メトロ全線でご利用いただける予定です。



通信環境整備イメージ



非常災害時緊急放送の放映イメージ

課題 運転再開の課題

対策

鉄道各社の連携を強化

東京メトロが運転を再開しても、相互直通運転先や他社路線が運転を再開しなければターミナル駅が混乱することが予想されます。そのため、震災発生時の対応について「大規模地震発生時における首都圏鉄道の運転再開のあり方に関する協議会」での議論も踏まえ、鉄道事業者間で密に連携がとれるよう、相互直通外の鉄道会社間にも専用電話を開設し、連絡体制を強化しました。

また、鉄道各社が運行状況や運転再開の見込み時刻などを、速やかにマスコミなどを通じて情報提供することで、帰宅困難者の混乱を抑制できるよう検討を進めています。

▶ 震災発生時の情報提供の流れ



↔ 専用の連絡用通信設備（新規開設）



安全

- 安全管理体制
- 安全文化の構築／
鉄道運転事故と輸送障害
- 鉄道の安全・安定運行に向けて

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へ伝達し、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。

MESSAGE

安全の確保に向けた取組みを充実させています

「たゆみなき『安全』の追求」。首都圏の交通ネットワークの中核を占める東京メトロが、東京の都市機能を支え続けていくための最も重要な使命です。

お客様の信頼を得るために欠くことのできない「安全」を確保するためには、全ての職種の全ての社員が、何より安全を最優先するという意識を持たなければなりません。そのために、事故の再発防止対策の徹底、安全管理を含めた業務遂行上のスキル向上、安全・防災意識の高揚を図るなど、安全管理体制の

強化に取り組んでいます。

安全に係る具体的な施策としましては、ホームドアの全線設置へ向けての検討や、大規模地震をはじめとする自然災害対策についての設備の改善等を進めているところです。

この「安全」編を通じて、お客様に安心してご利用いただけるよう、安全の確保に向けた取組みを行っている東京メトロの姿勢に関心を持っていただけたら幸いです。



専務取締役
鉄道本部長
東濱 忠良

TOPIC
1

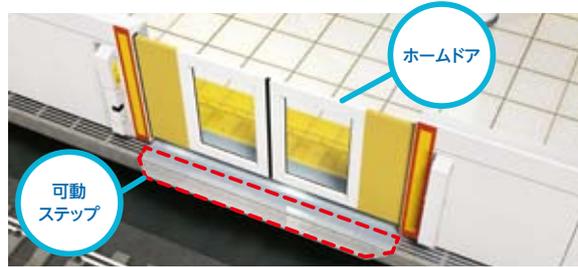


転落防止のためホームドアを設置

ホームにおけるお客様の転落事故や列車との接触事故の防止対策として1991年11月に開業した南北線よりホームドアの設置を進めています。

現在、有楽町線に設置を進めているホームドアは、扉部分の一部に透明な強化ガラスを採用し、閉扉状態でもホームと列車の隙間を確認でき、視認範囲が広がることで、ホームでの安心感を高めています。

2012年9月末現在、丸ノ内線全駅、千代田線綾瀬～北綾瀬駅間、有楽町線18駅（順次設置中）、南北線の全駅、副都心線小竹向原～渋谷駅間の線別駅数179駅中78駅に設置が完了し、整備率は44%となります。



有楽町線ホームドアと可動ステップの解説図

さらに、曲線ホームにおいてホームと列車の間隔が大きい箇所には、ホームドアとともに動作する可動ステップを取り付け、より一層の安全性向上に努めています。2012年9月末現在、16駅195か所に設置が完了しています。



丸ノ内線ホームドア



千代田線ホームドア



南北線ホームドア



副都心線ホームドア

TOPIC
2



警察・消防と連携して 想定訓練を実施

東京メトロ最大規模の訓練である異常時総合想定訓練は、所轄の警察署や消防署の協力を得て行っています。



異常時総合想定訓練の様子

2011年度は、丸ノ内線中野車両基地構内で、直下型地震による列車の脱線を想定し、乗務員や駅係員、保守係員などの各職種の社員の初動対応、お客様の救出救護及び避難誘導における迅速・適切な対応、脱線復旧処置を主眼とした訓練を実施しました。

〈2011年度〉その他の取組み

- 対策本部設置・運営訓練
- 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

TOPIC
3



重点目標を共有し 安全を最優先

お客様の安全を最優先に、全ての社員が「安全」を確保するための、たゆまぬ努力を続けています。

毎年度、「安全防災対策の重点目標」を設定して役員及び社員全員が共有し、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注力しています。

平成23年度安全防災対策の重点目標

- ① 自社に起因する事故等の発生件数の対前年度比減
- ② ヒューマンエラーの排除
- ③ 事故・災害・事件対応の充実
- ④ 請負工事及び委託作業における事故防止

安全に関する情報は、下記で詳しく報告しています。



安全・安心への取組み
安全報告書 2012

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

確かな安全管理体制を構築し、 輸送の安全確保に取り組んでいます。

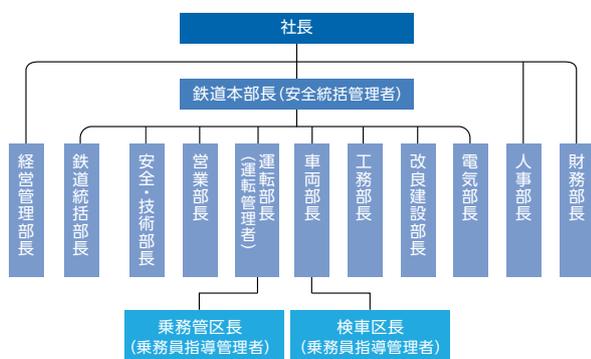


安全管理体制

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などを策定しています。

安全管理体制のチェック機能として、内部監査などを通じて安全管理の実施状況について点検を行い、継続的な改善を図っています。

安全管理体制



2011年4月現在

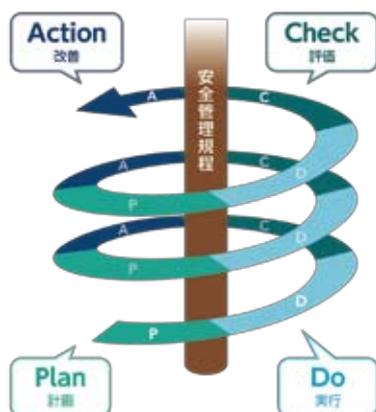
社長を最高責任者とし、輸送の安全の確保に関する業務を統括する安全統括管理者をはじめ、運輸管理者、乗務員指導管理者及び各責任者の責任体制を明確にして、安全管理体制を構築しています。

安全管理の進め方



輸送の安全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・検証することで評価し(Check)、必要な改善を行い(Action)、安全管理体制の継続的な見直しに努めています。

安全管理体制のスパイラルアップ



安全管理に関する会議の開催



輸送の安全確保に関する取組みについては、鉄道本部会議、経営会議、取締役会に諮って決定しています。

自社で発生した事故などの発生状況、原因とその要因及び再発防止策を検討し、経営会議において毎月報告しています。

事故発生時の緊急体制



鉄道事故や災害などが発生した場合、その規模に応じた非常体制をとり、対策本部を設置して対応にあたります。事故情報は総合指令所から関係社員の携帯電話に一斉メールで伝達され、即応性のある対応をしています。

安全管理体制に係る監査と評価



毎年、社内の安全対策を担当する安全・技術部が、安全管理に係る各部門の本社・現業職場に対し、安全管理体制に係る内部監査を実施しています。また、「輸送の安全確保」に関する業務の執行について、適切に実施、維持、機能していることを確認しています。

なお、安全管理規程に基づいた安全確保の取組みを確認するため、国土交通省による「運輸安全マネジメント評価」を受けています。



運輸安全マネジメント評価の様子

安全文化の構築と 技術の伝承に努めています。



社員の研修

輸送の安全を確保するために必要な知識・技能を備えた人材の育成や、鉄道技術の伝承と向上を目的とした各種の社員研修を実施しています。

乗務員研修



列車の乗務員として必要な知識や技能の習得・向上を図るために、指導操縦者研修、車掌指導員研修、放送技術向上研修など、さまざまな研修・訓練を実施しています。



車掌用シミュレータ訓練

鉄道総合技術アカデミー



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に、各職種から選抜して研修を実施しています。専門的な知識・技能を保有する先輩社員が講師となり、実践的教育として実施しています。

「事故に学ぶ展示室」について



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ることのないよう、研修センター内に「事故に学ぶ展示室」を開設しています。



事故に学ぶ展示室

〈2011年度〉その他の取組み

- 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」

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。

ヒューマンエラーの防止



現業部門から「ヒヤリ・ハット情報の収集」を実施しています。収集、分析、対策の効果を全社にフィードバックするとともに、情報を共有化することでヒューマンエラーの防止に向けた取組みを充実させ、事故の未然防止に努めています。

2011年度は、ヒヤリ・ハット事象が740件報告され、それぞれに対応しています。

* 詳しくはp14「警察・消防と連携して想定訓練を実施」をご参照ください。

鉄道事故等の状況

輸送の安全確保のため、事故・障害については、原因究明を行い対策を講じるとともに情報を共有化し、同種事故の再発防止を期していきます。

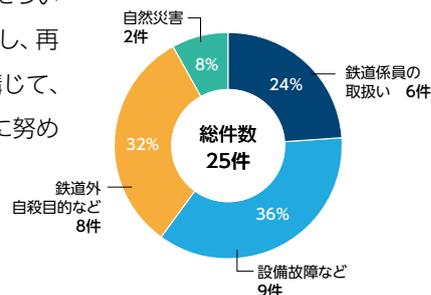
鉄道運転事故と輸送障害



2011年度の鉄道運転事故は14件発生し、いずれも鉄道人身障害事故でした。その大部分は、飲酒をされたお客様が列車と接触する事故でした。

輸送障害については25件発生しました。そのうち9件は、設備故障などによるものでした。これらについては、要因を分析し、再発防止対策を講じて、輸送障害の減少に努めます。

▶ 輸送障害の内訳 (2011年度)



輸送の安全・安定運行に尽力し、異常時に対応する施策を進めています。



鉄道運行の安全対策

列車を安全で正確に運行するための監視システムや、信号保安設備の改良などを計画的に実施しています。

総合指令所

総合指令所は、運輸指令、車両指令、電力指令、施設指令の4指令と情報担当をワンフロアに配置し、それぞれの情報を共有化して一元的な輸送管理を行っています。



総合指令所の様子

また、事故発生時には、関係する列車、駅などに情報を提供し、対策本部と一体となった処置を行います。

新CS-ATC

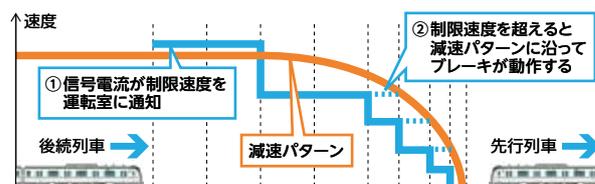
東京メトロでは、全線で新CS-ATCを導入しています。従来のCS-ATC^{*}は、列車の速度を絶えず監視し、制限速度を超えた場合は、自動的に制限速度以下に戻し、加えて、線路脇の信号機に相当する車内信号装置を運転室に設置することで、走行中も絶えず制限速度を表示するシステムです。

このCS-ATCをさらに高性能化した新CS-ATCは、速度制限が必要な曲線、勾配、分岐器や終端部などに、速度の制御を細かく自動的に行うもので、保安度を従来以上に

向上させるとともに、乗り心地の改善や運転効率の向上が図られています。

^{*} CS-ATC：車内信号式自動列車制御装置 (Cab Signal Automatic Train Control)

▶ 新CS-ATCブレーキ制御方式の原理



^{*} 後続列車は、減速パターンを自動的に計算しながら、制限速度を超えた場合、ブレーキを動作させてなめらかに減速します。制動距離を短く先行列車との間隔も詰めることができます。

駅の安全対策

お客様の安全を確保するため、ホームドアの設置を推進しているほか、お客様に安心してご利用いただけるよう、列車を緊急停止させるための非常停止ボタン、駅係員よびだしインターホン、自動体外式除細動器 (AED) を設置しています。

^{*} 詳しくはp14「転落防止のためホームドアを設置」をご参照ください。

ホームからの転落防止対策

ホームドアのない駅の曲線ホームで列車との間隔が大きくなる箇所に、高輝度LEDの点滅と音声案内機能をもつ転落防止警報装置を設置しています。

Metro's Voice

全員参加の取組みで、事故防止に努めています。

千代田線乗務管区では「事故防止!!」をテーマに、私たち事故防止委員が中心となって、安全・安定輸送の確保に向けた取組みを進めています。取組みの一つである「ヒヤリ・ハットの活用」は、職場に事故防止掲示板を設置し、ヒヤリ・ハットを体験した社員が掲示板に事例として投稿するものです。さらに、その事



シールで取組みが身近なもの

例と同じ体験をしたことがある人は黄色いシールを、参考になったと感じた人は青いシールを貼るスペースを掲示板に設けています。これにより、社員が主体的に取組みに参加しやすく、事例を「見える化」することで情報の共有ができます。この取組みを始めてから1年が経過しましたが、ヒヤリ・ハット情報の投稿件数は徐々に増える一方、事故発生件数は減少しており、着実に成果を上げています。今後も全員参加の取組みを進め、事故を未然に防いでいきたいです。



鉄道本部 運転部
千代田線乗務管区

秋田 実(中)
丹羽 健太郎(右)
三浦 幸一郎(左)

また、視覚障害者の方にとってより分かりやすいホーム縁端警告ブロックの整備を進めています。

火災対策

2004年に改正された地下鉄道の火災対策基準に基づき、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のほか、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の整備に取り組んでいます。

避難誘導設備の整備

ホームから地上までの避難通路が一方のみ駅の駅においては、お客様がホームから地上まで安全に避難できるように、避難通路（避難階段、地上出口など）を新たに設置し、二方向の避難通路を確保しています。2011年度をもって、整備対象駅20駅全ての整備が完了しました。

避難誘導設備の整備概要図



排煙設備の整備

地下鉄の駅では、火災発生時にお客様が安全に避難できるように排煙設備の整備が求められています。そのため、排煙風量が不足する駅などについては、基準に適合する排煙設備の整備を進めています。2011年度時点で、整備対象駅52駅のうち50駅が完了しています。

駅における防災管理施設

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、駅事務所内の防災管理施設で駅構内を総合的に集中監視しています。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整えています。



駅の防災管理施設

鉄道テロ対策

日々の輸送に関する安全の確保だけでなく、テロ行為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、全駅に防犯カメラを



警備ベスト 防犯カメラ

〈2011年度〉その他の取組み

- 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

保守管理

便利で快適な地下鉄ネットワークを支えるには、車両、線路、電気設備などを常に最良の状態に維持することが大切です。保守管理を徹底し、安全で安定した運行に努めています。

車両・線路・電気設備の保守

車両は、10日ごと、3か月ごとなど定期的に点検検査を行い、4年ごとに車両を分解して各機器の異常の有無や性能試験などを実施し、機能の維持・管理を行っています。



車両の点検

線路は、軌道検測車・レール測定車による検測を行い、



特殊作業車(レール削正車)

軌道状態データを取得解析し、レール削正車などの保守用の特殊作業車で最良の状態を維持しています。また、交換補修など大がかりな工事は夜間の終車から始発までのわずかな時間に計画的に実施しています。

信号保安設備や通信設備等の電気設備についても定期的に検査を実施しています。また、車両や駅設備で使用する電力についても安定した供給ができるように努めています。



特集2

沿線の皆様との コミュニケーション

安全・安定運行や沿線地域発展への貢献とともに、東京メトロの事業活動や沿線の魅力について
広く理解を深めていただくための活動も、公共交通事業者としての大切な使命だと考えています。
この思いから、東京メトロでは、地域社会との交流や、事業理解・教育支援など、幅広い活動に取り組んでいます。

○ 職場見学の実入れ ～中野車両基地 社会科見学～

中野車両基地では、銀座線と丸ノ内線の車両を約20日間かけて点検・検査を行っています。
沿線の皆様とのコミュニケーションの一環として、中野区と杉並区の小学校社会科見学の受入れ
を行っており、2011年には15校908名(引率含む)が訪れました。



▶ 中野区立緑野小学校の社会科見学の様子 (2012年6月22日)

START

① 会議室で中野車両基地の紹介映像を見て工場へ ▶▶▶

② 車体工場を見学



電車って
大きいねー

班に分かれて工場の作業場所での見学
を開始。車両を車体と台車とに分けて、車
体部分を点検・検査する「車体工場」へ。分
解された車体や作業中の社員の姿に興味
津々です。

③ 台車工場を見学



次に、ふだん間近で見ることのできない
車輪部分が並ぶ「台車工場」を見学。案内役
を務める社員の解説に熱心に耳を傾けなが
ら、みんな真剣にメモをとっています。

④ 工場ピットを見学



ここが
試験をするところ
なんだ!

車両を組み立て、最終的な試験をする「工
場ピット」へ。いつも乗っている電車が長い
時間をかけ多くの社員の手によって、点検・
検査されていることを知り、子供たちも満足
そうでした。

▶▶▶ ⑤ 見学のあと質疑応答を経て終了

GOAL

沿線で開催しているイベント /

車両基地イベント

お客様に東京メトロに対するご理解を深めていただくため、綾瀬車両基地で開催しているイベントです。ふだん入ることのできない車両基地を一般公開し、作業用車両などを使ったさまざまな見学・体験アトラクションが楽しめます。また、近隣の障がい者施設の皆様にブース出店によりご参加いただき、地域と一体となったイベントを目指しています。



車両基地での一般公開の様子

東京まちさんぽ

東京メトロ沿線の特徴あるエリアを散策しながら、沿線の魅力を知っていただくウォーキングイベントです。押上から浅草界限など話題の場所を巡るコースや、ご家族で楽しみながら巡るコースなど、テーマや参加者に沿ったコースで開催しています。

*詳細については、p33「Metro's Voice」をご参照ください。

東京メトロ担当者の声

職場見学の案内役が、仕事のやりがいにつながっています

ふだんは車両基地にある総務課で仕事をしていますが、職場見学のご案内を担当して3年目になります。ご案内をする上で、子供たちに説明できるよう調べものをする 것도多く、工場内で行う作業や会社のことについて再認識するよい機会になっています。

見学は1班に1名の社員が案内役として付きます。心がけていることは、最後まで飽きずに興味をもって見学してもらえるように説明することです。マニユ

アルはなく、各自がいつも工夫を凝らしてご案内しています。また、時間の割り振りなど基本的なことは案内役の社員同士で事前に確認し、ときには改善点についても話し合います。

職場見学は、地域の皆様とつながりがもてる貴重な機会ですし、仕事のやりがいにもつながっています。



鉄道本部 車両部
中野車両管理所 総務課

佐々木 直樹



鉄道本部 車両部
中野車両管理所 技術課

荻野 尚

東京メトロのファンになってもらえたら嬉しいです

ときには笑いを交えながら、分かりやすい言葉でご案内するようにしています。見学を終えて「ありがとう」と言われると素直に嬉しいですし、子供たちが活力をもらっていると感じます。



私たちは、お客様あつての鉄道会社です。職場見学の受入れは、長い目で

見たファンづくりではないでしょうか。子供たちが電車に乗ったときに、見学で見聞きしたことを思い出したり、電車への興味がわいて、将来は自分も東京メトロで働きたいと思ってもらえたら、こんなに嬉しいことはありません。職場見学を通じて東京メトロという会社に親しみを感じてもらい、「職場見学おもしろかったよ」とご家族との団らんで話題にしてもらえるようなご案内をしていきたいと思っています。

引率者の声

電車に関わる仕事について子供たちの意識が高まったようです

今回の社会科見学の目的は、地域にある東京メトロ車両基地の仕事内容を子供たちに知ってもらうことです。職場見学では、案内役の社員の方がクイズを交えるなど、子供たちが興味を持って学べるよう工夫してくださっているのが伝わってきました。ふだんは見ることができない車両の部品や働く人たちの姿を間近で見ることができ、子供たちの電車に関わる仕事への意識が高まり、東京メトロで働く方々にも親しみがわくようになったと思います。



中野区立線野小学校
学年主任教諭

佐藤 栄利子さん

見学後に子供たちからお手紙をいただきました!

- 工場では、知らないことがたくさんあったためになりました。今日知ったことをいろんな人に教えてあげたいです。
- ぼくの知らなかった電車のことがわかって、すごく楽しかったしうれしかったので、また来たいです。





社会

- お客様のために
- 投資家のために
- 社員ののために
- 社会のために

お客様 P23～27 ● お客様サービスのさらなる向上を目指して
 ● 誰もが使いやすい地下鉄へ
 ● より良い輸送サービスに向けて
 ● より良いお客様サービスに向けて

投資家 P28 ● 株主構成の変遷 ● IR体制の確立に向けて

社員 P29～31 ● ダイバーシティに基づく職場づくり
 ● 働きがいの向上を目指した取組み
 ● 安全で健康な作業環境づくり

社会 P32～34 ● 地域社会との交流・地域の活性化 ● 環境美化
 ● 事業理解・教育・研修 ● 国際協力・国際交流
 ● 公益財団法人メトロ文化財団

MESSAGE

優良な企業市民としての責任を果たすために

東京メトロでは、企業経営の思想となる経営ビジョンの「経営方針」において、お客様、投資家、社員、社会に対して何を提供し、そのために何を行うのか、を示しています。「社会」編では、それらの具体的な施策について取り上げています。昨今、企業の社会的責任の重要性はますます高まっており、2010年に発行された社会的責任に関する国際規格 (ISO 26000) には、全ての組織がその関連性を検討すべき7つの中核主題が掲げられています。本報

告書ではこの中核主題を参考に、組織統治・人権・労働慣行・環境・公正な事業慣行・消費者課題・コミュニティへの参画及び発展の各項目がどの主題に該当するかをマークで表示しております*。「社会」編を通じて、私たちがどのように社会的責任と向き合っているのかをご理解いただけるのではないのでしょうか。

「優良な企業市民としての責任を果たす」。そのためにすべきことを、東京メトロは常に考えています。

*ISO 26000の主題対応マークについてはp1をご参照ください。



代表取締役
副社長

安富 正文

TOPIC

1



使いやすい駅へバリアフリー化推進

「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、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、多機能トイレなどがあります。このほか、きっぷうりばのバリアフリー化も進めており、現金投入口が低く扱いやすい傾斜型の券売機や精算機を設置しているほか、音声案内やテンキーも備えています。

また、乳幼児用設備なども備えている多機能トイレの新設・改良を進めています。その中で、ドア開閉ボタ



東西線南行徳駅の多機能トイレ

やオストメイト対応器具を使いやすいものに変更するなど、トイレ改良ではお客様のニーズを常に意識して行っています。2011年度は、東西線南行徳駅、千代田線北綾瀬駅などのトイレをリニューアルしました。

さらに、バリアフリーに関する情報のご案内にも努めており、駅構内のバリアフリー設備の設置場所を紹介した冊子「バリアフリー便利帳^{*}」を配布しています。

^{*}「バリアフリー便利帳」についてはp25をご参照ください。

▶ 主なバリアフリー設備の整備状況(137駅中^{*})

施設名	駅・基数
エレベーター	102駅・341基
エスカレーター	115駅・1,008基
階段昇降機	25駅・49基
多機能トイレ(車いす対応トイレ含)	121駅

2012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、エレベーター等の整備対象駅は137駅としています。

TOPIC

2



必要なときにご利用路線の運行情報をお届け

「運行情報メール配信サービス」は、運転見合わせや遅延等の運行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Eメールでお届けするサービスです。東京メトロの路線に加えて、相互直通運転路線や都営地下鉄線の運行情報も配信しています。お客様ご自身が設定された受信条件(路線、曜日、時間帯、情報内容)に合わせて、最新の運行情報をお届けします。

^{*} サービス利用料は無料ですが、通信にかかる費用はお客様のご負担となります。

URL <http://www.tokyo-metro-train-mail.jp>
会員登録



「運行情報メール配信サービス」情報受信画面

TOPIC

3



国際社会のために 鉄道の発展に貢献

世界の鉄道発展に貢献するため、世界各地の地下鉄事業者などの視察者を受け入れているほか、海外鉄道建設プロジェクトやJICA(国際協力機構)などの国際協力機関と連携し、研修事業への協力、社員派遣など、積極的に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。2011年度はタイ・バンコクの洪水被害に対し、国際緊急援助隊に社員を派遣しました。このほか、「日本コンサルタンツ株式会社」を鉄道会社7社で共同設立しました。今後も各国の鉄道発展に技術を提供していきます。

^{*} 詳細はp33をご参照ください。



車両のモータを見学する視察者

お客様のニーズを把握することで、 新たなアイデアを形にしていきます。

お客様サービスのさらなる向上を目指して

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、下図のような4つの活動に取り組んでいます。毎日お客様センターに寄せられる「お客様の声」は、年間約21万件にものぼります。集められた声は速やかに社内へ発信し、問題を抽出・分析した上で課題を共有し、社内各部署または会議体などによる施策の検討を経て、サービス改善の実現に努めています。このような活動をもとに、ますます多様化するお客様のニーズを的確に捉え、お客様視点に立った質の高い「サービス」の提供を目指して取り組んでいます。



▶ お客様のご要望・ご期待にこたえる4つの活動



1 お客様の声を収集

駅やお客様センター等の各職場に寄せられる「お客様の声」をもれなく収集することが、お客様のご要望・ご期待にこたえる出発点であると考えます。

東京メトロお客様センター



お客様の声を一元管理するため、「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場合はもちろん、

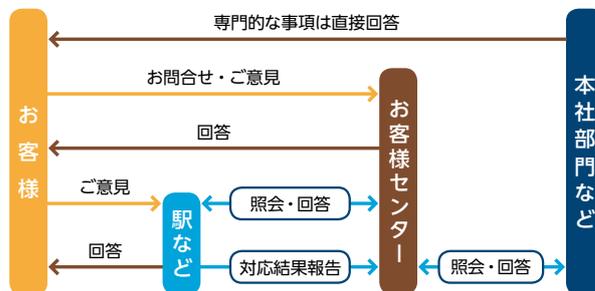


東京メトロお客様センター

お客様センターへの電話、Eメール、ファックス、郵便などにより寄せられたお客様からのさまざまなご意見・ご要望は全て、お客様センターに集約されます。

より多くのお客様の声に耳を傾け、積極的におこたえるための体制整備を進めながら、東京メトロは今後もお客様の声を大切に、サービス改善に向けた環境づくりに努めていきます。

▶ お客様の声をお聞きする体制



【東京メトロお客様センター】

☎ 0120-104106

* 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。

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

WEB <http://www.tokyo-metro.jp/support/>

2 お客様の声を発信・共有

「お客様の声」を速やかに社内へ発信し、問題を抽出・分析して課題を共有しています。

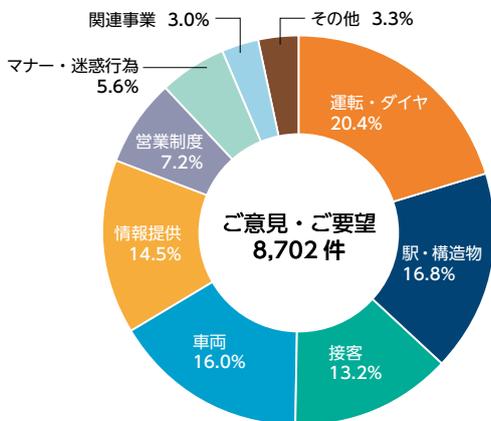
お客様からのご意見・ご要望



お客様の声は、「週報」の形式で社内のイントラネット上に掲示しているほか、1年間にお客様センターへ寄せられたお客様のご意見・ご要望を定量的かつ具体的にまとめた「お客様の声～サービス改善提案書～」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。

2011年度に寄せられたお客様の声は、約21万件で2010年度と比較して4.8%増加しました。ご意見・ご要望に関する件数は8,702件で、内訳は以下のとおりです。また、お誉め・お礼の件数は824件でした。

▶ お客様からのご意見・ご要望の内訳 (2011年度)



お客様の声を実現



各職場で日々行われているきめ細かな改善のほか、複数部署が連携する横断的な検討チームや会議体などにより、検討した施策を実施し、サービスの改善に取り組んでいます。

【社員による改善提案の取組み事例】

ロマンスカー乗車位置案内看板(LED)設置

特急ロマンスカーの乗車位置の表示については、これまでのポスターや床面の乗車位置案内でのご案内に加え、遠くからでも分かりやすいよう、停車駅のホーム天井に案内看板(LED)を設置しました。



【お客様の声を受けての取組み事例】

南北線四ツ谷駅出入口の丸ノ内線への案内看板設置

丸ノ内線四ツ谷駅をご利用のお客様が、南北線四ツ谷駅2番・3番出入口からでは遠回りとなり、案内看板がないために迷ってしまう場合があるとのご意見をいただきました。その後、改善を行い、南北線四ツ谷駅2番・3番出入口に丸ノ内線四ツ谷駅への案内看板を追加しました。

お客様の声



丸ノ内線四ツ谷駅へ行くとき、南北線四ツ谷駅の出入口に入ってしまうと遠回りになり、案内がないので迷って困っています。

東京メトロの取組み



出入口の看板部分に丸ノ内線への案内看板を追加しました。



お客様へのPR



東京メトロのお客様のご要望・ご期待にこたえるための活動と、サービス改善の取組みをご理解いただくため、広くお客様へのPRを実施しています。

もっと快適に! 東西線ライフ



2012年5月から6月に、東西線をご利用のお客様向けのパンフレット「もっと快適に! 東西線ライフ」を作成・配布しました。東西線の遅延防止及び混雑緩和への取組みをPRするとともに、オフピーク通勤のメリットをアピールすることで東西線の混雑緩和策にご理解をいただき、オフピーク通勤にご協力をお願いする内容になっています。



もっと快適に!
東西線ライフ

誰もが使いやすい地下鉄へ

全てのお客様に安全・安心にご利用いただくため、鉄道施設のバリアフリー化や運行情報の提供など、さまざまな施策を実施しています。

駅のリニューアル



多くのお客様に駅を便利にご利用いただくため、駅のリニューアル工事を進めています。バリアフリー化、混雑緩和や利便性向上などを目的に、ホームやコンコースの拡幅、出入口の新設、駅施設の改装、冷暖房設備を設置した待合室の整備を実施しています。2011年度は、有楽町線有楽町駅、銀座線・半蔵門線青山一丁目駅などでエスカレーターやエレベーター付きの出入口を新設しました。



銀座線・半蔵門線青山一丁目駅

的に、ホームやコンコースの拡幅、出入口の新設、駅施設の改装、冷暖房設備を設置した待合室の整備を実施しています。2011年度は、有楽町線有楽町駅、銀座線・半蔵門線青山一丁目駅などでエスカレーターやエレベーター付きの出入口を新設しました。

*トイレのリニューアルについてはp22をご参照ください。

サインシステムの充実



地下鉄に不慣れなお客様にも安心して快適にご利用いただけるよう、サインシステムを導入しています。乗車・乗換えはダークブルー、降車後出口に向かうときは黄色、駅構内設備等は白色に案内サインの色を統一し、お客様に分かりやすくしています。また、駅周辺案内図等の内照化により視認性を向上し、柱巻サインでのりばや出口の案内を大きく見せています。路線記号と駅ナンバリングにより海外からのお客様などにも配慮しているほか、ユニバーサルデザインにより、どなたにも分かりやすいよう工夫しています。今後もお客様のご意見を積極的に取り入れながら見直しを随時行います。



銀座線・丸ノ内線赤坂見附駅

降車後出口に向かうときは黄色、駅構内設備等は白色に案内サインの色を統一し、お客様に分かりやすくしています。また、駅周辺案内図等の内照化により視認性を向上し、柱巻サインでのりばや出口の案内を大きく見せています。路線記号と駅ナンバリングにより海外からのお客様などにも配慮しているほか、ユニバーサルデザインにより、どなたにも分かりやすいよう工夫しています。今後もお客様のご意見を積極的に取り入れながら見直しを随時行います。

より分かりやすい運行情報の提供



東京メトロ各線及び他社線において、運転見合わせや遅延などが発生した場合に運行情報をより分かりやすくお伝えするために、改札口及び一部のコンコースに大型のディスプレイを設置しています。改札口ディスプレイでは、地下鉄における運行支障路線を、メトロネットワーク路線図を用いて表示し、お客様がひと目で運行情報を把握できる

デザインにしています。また、運行情報を英語でも発信するなど、より多くのお客様に、分かりやすい情報提供を心がけています。今後は、改札口ディスプレイ



非常災害時(大きな地震・台風等)に非常災害時緊急放送(NHK)を放映する等、表示内容を随時検討し、駅におけるご案内サービスの一層の充実を図る予定です。

*一部の共同使用委託駅(他社と共同で使用している駅のうち、他社に管理運営を委託している駅)・改良工事中の駅などを除きます。

お客様へのご案内冊子の充実



「東京メトロスタートガイド」は、東京での新生活をスタートされるお客様向けに3月から6月に冊子で配布しました。ご利用時の疑問が少しでも解消されるように、東京メトロの乗りこなし方やPASMO等のICカードの選び方など、東京メトロに関連する基本的な情報を分かりやすくまとめてご紹介しており、WEBサイトでご覧いただけます。



東京メトロスタートガイド

「バリアフリー便利帳」は、全てのお客様が便利で快適に東京の地下鉄をご利用いただけるよう、東京メトロと都営地下鉄全駅のバリアフリー設備に関する情報が掲載されており、全駅で配布しています。これまで東京メトロと都営地下鉄でバリアフリー設備の案内冊子を個別に発行していましたが、今回は初めて共同で発行しました。



バリアフリー便利帳

フリーペーパーの発行



お客様に東京メトロをより便利に楽しくご利用いただくため、ショッピングやグルメ、お出かけスポットなどの沿線情報や鉄道情報などをご紹介しますフリーペーパーを発行しています。フリーペーパー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。



さまざまなフリーペーパー

スマートフォンアプリの開発



お客様に東京メトロを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」を公開しています。「東京メトロアプリ」では、東京メトロ



東京メトロアプリ

各路線の運行情報や駅構内図・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。

また、駅構内地図情報の確認や、現在位置に応じたルート検索等が可能な「駅構内地図情報提供サービス」の実証試験を、2011年10月から2012年5月まで銀座駅と表参道駅の2駅で実施しました。今後、東京メトロの駅でサービスを提供できるよう準備を進めています。

海外からのお客様へのご案内



東京メトロを利用する海外からのお客様の利便性向上を図るため、外国語WEBサイト「Welcome to Tokyo Metro」を開設しているほか、外国語版案内リーフレット

「Tokyo Metro Guide」を発行しています。英語・中国語（繁体字）・中国語（簡体字）・韓国語の4言語に対応しており、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しています。

トンネル内の通信環境整備



駅構内及び駅停車中の列車内に加え、順次、駅間の列車内でも携帯電話によるインターネット接続及びEメールの送受信が可能となるように整備を進めています。事故・災害発生時などの非常時にトンネル内でも情報収集の手段としてご活用いただけます。

東京メトロ全線でご利用いただけるように、利用可能エリアを順次拡大しています。

*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、ポスター等によりお客様にご協力をお願いしています。

〈2011年度〉その他の取組み

- 一部駅構内及びトンネル内でのWiMAXご利用開始
- 多機能券売機（ピンク色の券売機）にて、新規・継続定期券発売開始（一部取扱い制限があります）

Metro's Voice

お客様の感謝の言葉や笑顔が、やりがいにつながっています。

私たちは、東京の新スポット、東京スカイツリー®の最寄り駅でもある半蔵門線押上駅で、サービスマネージャーとしてお客様のご案内を行っています。

押上駅は、初めて来られるご家族連れや海外からのお客様をはじめ、羽田・成田空港への乗換駅でもあることから、出張などに向かわれる途中のお客様も多くいらっしゃいます。このため、ご利用の多い改札口やきっぷうりばの近くを中心に、お客様が東京メトロを使ってスムーズに目的地まで移動していただけるようご案内に努めています。

お客様からのご質問は、きっぷ購入時の乗車ルートのご相談や券売機の操作方法、駅から目的地へのルートや駅周辺情報などが多いです。とき

には、戸惑っていらっしゃる様子のお客様へ「お手伝いしましょうか？何かお困りでしょうか?」と私たちからお声かけしてご案内することもあります。

そのほか、駅構内図や出入口周辺地図などをタブレット型端末「iPad*」の画面上に拡大してお見せしたり、翻訳や筆談機能を使ったご案内なども行っています。

お客様が求められているものを常に考え、ご満足いただけるようなサービスを提供するため、事前に駅の状況を確認することや、最新の情報収集が欠かせません。また、サービスマネージャーの中には、勤務後に英会話を勉強している者もいます。

現在、サービスマネージャーは、押上駅も含め14駅で勤務しています。私たちサービスマネージャーにとって、お客様からいただく『ありがとう』や『笑顔』の一つひとつが日々の「やりがい」につながっています。これからも、お客様からいただいたこの想いを大切に、お客様が来てよかったと喜んでいただけるサービスの提供を心がけていきます。

*iPadはApple Inc.の登録商標です。



株式会社メトロコマース
サービスマネージャー

小磯 史郎(右)
内野 利香(左)



券売機でのご案内

iPadでのご案内



押上(スカイツリー前)駅

より良い輸送サービスに向けて

首都圏の鉄道ネットワークの中核を担う鉄道会社として、お客様のさまざまなニーズにきめ細かくこたえ、より快適な輸送サービスの拡充に注力しています。

東西線早起きキャンペーンの実施

東西線における朝のラッシュ時間帯の混雑緩和を図るため、2007年度から「東西線早起きキャンペーン」を冬季に実施しています。本キャンペーンは、朝ラッシュがピークを迎える前の時間帯にご乗車いただく「オフピーク通勤(通学)」をお願いするもので、お客様が設定時間帯に各駅に設置された専用端末に対象区間のIC定期券をタッチすることでカウントが蓄積され、カウント数に応じた賞品がプレゼントされます。5回目の実施となった2011年度は、対象各駅で配布された情報冊子を掲載店舗の一部に持参すると早起き特典が受けられるタイアップ企画も設け、年末年始を除く2011年12月から2012年2月までの平日に実施し、多くのお客様にご参加いただきました。



東西線早起きキャンペーンのタッチ端末

副都心線の新たな相互直通運転開始に向けて

2013年3月16日に、副都心線と東急東横線・横浜高速みなとみらい線の相互直通運転を開始し、メトロネットワークの利便性向上を図ります。この相互直通運転開始により、副都心線を中心に、東武東上線、西武有楽町線・池袋線、東急東横線、横浜高速みなとみらい線がつながり、広域にわたる鉄道ネットワークが形成されます。また、横浜エリアから副都心(渋谷・新宿・池袋)エリアへの利便性が大幅に向上します。

副都心線 相互直通運転 路線概要



副駅名・駅ナンバリング表記変更

押上駅に副駅名〈スカイツリー前〉及び駅ナンバリング(他社含む)を表記しました。また半蔵門線各駅の案内図などにも同様に表記を追加しました。今後はほかの路線への導入を進めていきます。



押上(スカイツリー前)駅の駅名表示

より良いお客様サービスに向けて

さまざまな研修や発表活動などを通じ、新入社員からベテランの社員に至るまで、より良いお客様サービスの実現を目指し、取り組みを進めています。

各種研修などの実施

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。実際の東京メトロの駅を再現した研修施設「ステップアップステーションセンター」では、駅に勤務する社員が実際の業務に近い形で接客などの研修を行っています。また、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」では、バリアフリーのソフト面での対応者である社員の意識向上を図っています。



ステップアップステーションセンターでの研修

社員による発表活動

社員による発表活動を通じて、東京メトロのお客様サービスにふさわしいサービスマインドの醸成を目指しています。



接客選手権の様子

「接客選手権」では、駅に勤務する社員が実際の業務や研修などで培った接客技術を競い、「CS推進発表会」では、駅及び乗務の現業社員がお客様満足度向上に向けて取り組んだ活動内容を発表しています。

自主自立経営を行う企業として、 迅速かつ適正な情報開示を進めています。



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。



丸ノ内線後楽園駅(1956年ごろ)



東西線開通式(1964年)

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法」が公布・施行され、完全民営化への道筋が規定されました。

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。



出入口のサインの切替え

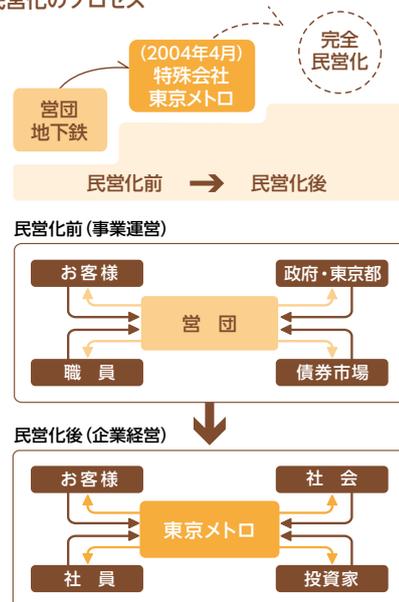


銀座線新型車両1000系

完全民営化に向けて

東京地下鉄株式会社法では、「国と東京都は、特殊法人等整理合理化計画の趣旨を踏まえ、できる限り速やかにこの法律の廃止、その保有する株式の売却など必要な措置を講ずる」旨規定されています。東京メトロは、この趣旨に沿って、できる限り早期の完全民営化が可能となるよう、経営基盤の確立に努めていきます。

完全民営化のプロセス



IR体制の確立に向けて

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)

社員一人ひとりがいきいきと働ける 活気に満ちた職場づくりを進めています。



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気に満ちた職場づくりの土台は「ダイバーシティ」であると考えています。「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、活用を行っています。

就業人員

		男性	女性	合計
従業員数	現業	7,330名	144名	7,474名
	本社	910名	135名	1,045名
	合計	8,240名	279名	8,519名
平均年齢		38.0歳	30.9歳	37.7歳
平均勤続年数		17.7年	9.6年	17.5年

2012年3月31日現在

より女性が活躍できる場を



東京メトロでは、車掌、運転士、技術の現業部門への配属や、管理職への昇職など、女性が活躍する職場づくりをさらに積極的に進めています。

2011年度末現在、会社全体の女性雇用率はまだ高いとはいえませんが、女性が働きやすい職場環境の充実や人事制度の活用により、その比率は年々高まっています。今後も引き続き、魅力ある職場づくりに取り組んでいきます。

人権に関する啓発



社員一人ひとりが人権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。

セクシュアル・ハラスメント防止の取組み



職場などにおける性的ないやがらせを防止するため、社内規程において社員への周知を図っているほか、社内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。

障がい者雇用の推進



障がい者の自立を支援するという企業の社会的責任を果たすため、障がい者の雇用の創出と機会の提供に努めています。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の一部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。



印刷センターの様子

2012年6月現在、東京メトロとメトロフルールを合わせた障がい者雇用率は、法定雇用率の1.8%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た子会社です。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。

高齢者雇用の推進



60歳定年退職者について、健康状態などに問題がなければ、原則として希望者全員を最長5年間再雇用する制度を導入しており、今後もこの制度を継続的に活用していきます。

さらに、団塊世代の大量退職や少子化・高齢化の進行など社会環境が変化している中で、中高年社員が有している優れた知識や技術・技能を若手社員へ伝承することや、65歳までモチベーションを高く働くことができるよう、東京メトログループ全体での仕組みづくりに取り組んでいます。

仕事と家庭の両立に向けて



仕事と家庭の両立をはじめとして、社員それぞれ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の実現に向け取り組んでいます。

主な取組みとして、次世代法（次世代育成支援対策推進法）に基づく行動計画の策定・実施、仕事と家庭の両立に向けた各種支援制度の導入及び強化を図るとともに、支援のためのハンドブック配布や研修などを通して両立につ

いて社員への啓発を行っています。

2007年5月及び2010年6月には、これらの取組みが評価され、東京労働局長から次世代法に基づく認定を受けました。今後も引き続き、これら支援制度の利用促進に向けて取り組んでいきます。



次世代法に基づく認定マーク「くるみん」

▶ 主な支援制度

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～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、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。

働きがいの向上を目指した取組み

企業の持続的な発展や企業価値の向上を目指すにあたり、次世代を支える人材の育成を重点課題として取り組むため、重要な経営資源である「人」の力を最大限発揮できる環境を整え、社員の能力を開発する・成長意欲を高めるさまざまな施策を行っています。

研修計画の策定



中期経営計画と対象期間を連動させた3年間の「中期研修基本計画」を策定しています。

2010年度から2012年度までの中期研修基本計画では、経営計画などに基づき、東京メトロとして取り組むべき研修の重要テーマとして、以下の8項目について強化を図ることとしており、これらに資する研修を階層別・目的別などの要件に合わせて重点的に実施しています。

【前中期研修基本計画からの継続重要テーマ】

- ① 安全意識の高揚
- ② 技術・技能の伝承
- ③ キャリア開発／モチベーション研修の拡大

【新規の重要テーマ】

- ④ 幹部社員の経営力強化
- ⑤ 現業幹部社員のマネジメント能力向上
- ⑥ 部下／後輩の指導／育成に関する意識強化
- ⑦ 部門間交流／異業種交流／他流試合の強化
- ⑧ 総合的な鉄道知識を持った社員の育成

▶ 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 アドバンス研修	昇進時研修		新入社員研修 新入社員 フォローアップ研修
目的別研修	基本セミナー(安全・CS等) 救命技能講習 サービスマインド研修 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			

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発想力、発想を実現させる熱意を活性化させるため、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、



企業価値向上活動表彰式

鉄道事業の効率化に資する「業務改善・発明考案部門」、個人の工夫改善による「社員提案部門」、コスト削減や大規模プロジェクトなどの「特別部門」の3部門から構成されており、着想、作業能率、経済性などさまざまな観点から評価しています。2011年度は1件が最優秀賞、8件が優秀賞、10件が優良賞を受賞しました。

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組みです。とりわけ現業職場の安全性は、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、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



2011年の労働災害発生件数は32件であり、過去最悪であった2010年より23件減少しました。主に、つまり、踏み外すなどといった初歩的な原因によるものが引き続き発生しています。東京メトロでは、こうした災害を防ぐためには基本動作の励行などの取組みを確実に積み重ねていくことが大切と考え、安全衛生教育に取り組んでいます。

技術部門では、各職場において、KYT(危険予知トレーニング)活動やゼロ災運動、リスクアセスメントなどの取組

みを通じて、社員の安全意識の高揚や職場の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、地下鉄の特殊性を踏まえた安全教育を行っています。一方で、駅係員や乗務員への暴力などといった第三者行為災害も近年増加傾向にあることから、お客様に対し暴力行為の防止を呼びかけるポスターを掲出するなど、鉄道業界全体で啓発活動に取り組んでいます。

▶ 災害発生率 (過去3年間の度数率※1)



▶ 災害発生率 (過去3年間の強度率※2)



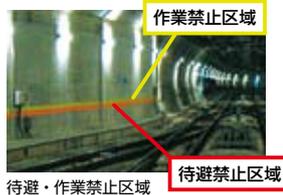
※1 度数率：労働災害による死者数／延実労働時間数×1,000,000

※2 強度率：延労働損失日数／延実労働時間数×1,000

*前年度報告した上記グラフで2009年・2010年の数値に誤りがありましたので修正しました。

特殊な労働環境ならではの取組み

トンネル内という地下鉄特有の特殊な作業環境の中で、列車通過時に待避してはならない区域を「待避禁止区域」、列車運行中に作業してはならない区域を「作業禁止区域」としてトンネル内にラインを明示するなど、作業の安全性を確保する取組みを進めています。これらの取組みで、東京メトロの労働災害発生率は鉄道業平均と比較して概ね低い水準を保っています。



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立場から、健康管理意識の向上に努めています。

2011年度は、がん、メタボリックシンドローム、たばこ、心の健康、歯の健康の5つを重点項目としました。心の健康に関しては「睡眠」に着目し、職場内教育、各種セミナーなどの機会に講師を派遣し、睡眠衛生教育を実施しました。そのほか、「それいけ! 歯みがき隊による歯みがき教室」「めかたでドン!」などのキャンペーン実施と同時に、社内報での定期的な情報提供も行いました。

また、生活習慣病などの複合要因について情報を提供できる健康管理システムを活用し、社員の疾病予防と動力車操縦者(運転士)・運転関係係員の身体機能管理を中心とした健康支援に力を入れています。



産業医による健康支援



それいけ! 歯みがき隊による歯みがき教室

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」に専門の医師を増員、臨床心理士も配置し治療体制を敷いています。また、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。

Metro's Voice

多様な人材を活かすことができる企業を目指して

私の所属する「人事部ダイバーシティ推進担当」は、2012年4月に発足した部署です。以前からダイバーシティに基づく職場づくりを進めてきましたが、近年の社会動向を受けて、これまで各担当でそれぞれに行っていた業務を集約して専門的に行い、スピーディーな対応と社内外に対するアプローチを考察することを目的として発足しました。

現在、駅や乗務職場の女性用施設を整備し、より働きやすい環境を整えることにより女性の採用人数の拡

大を進めています。さらに女性社員の活躍を応援していくための施策を考えています。

また、社員が育児や介護などに取り組みながら働けることができる各種支援制度の整備をしています。それらの制度内容を社員に理解してもらえるようにさまざまな活動を行っています。

今後もこれらの取組みを継続することで、性別、年齢、働き方などに関係なく、多種多様な人材を活かすことができる企業を目指していきます。



人事部
ダイバーシティ推進担当
池田 義晃

優良な企業市民としてさまざまな社会貢献活動、国際協力・交流に取り組んでいます。



地域社会との交流・地域の活性化

沿線の魅力と活力を引き出すため、地域の皆様と連携した活動に取り組んでいます。

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社としてアジア最大級のマラソン大会「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。



給水の様子

2012年の大会では、大会10日前から銀座線と丸ノ内線で、車内をマラソン一色にした「東京マラソン応援号」を運行したほか、大会当日は東京メトログループ社員とその家族約130名が給水ボランティアに参加し、給水ブースでランナーに水を提供しながら声援を送り大会を支えました。

子育て応援事業の展開



沿線のお客様の子育てを応援するため、行政や保育事業者と連携し、待機児童数の多いエリアで保育所の開設を進めています。現在、東西線（行徳、西葛西、原木中山駅）及び千代田線（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・認証保育所ならびに足立区小規模保育室を運営しています。今後も引き続き保育所の展開について検討していく予定です。

〈2011年度〉その他の取組み

- 新池袋モンパルナス西口まちかど回遊美術館の共催

環境美化

沿線地域の環境美化をはじめとするさまざまな環境活動について、身近なところから取組みを進めています。



地域清掃活動の様子

「海の森」プロジェクトへの参加



東京メトロでは、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



植樹活動の様子

や、海から都心に向かう「風の道」が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。

2011年度は、11月に東京メトログループ社員とその家族49名が苗木の植樹活動に参加したほか、2つの事業所で植樹用の苗木づくりに取り組みました。

〈2011年度〉その他の取組み

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

事業理解・教育・研修

持続可能な社会づくりのために、次世代育成支援活動を中心とした活動に幅広く取り組んでいます。

職場見学の受入れ・出張授業



工場・検車区や駅施設の見学などを職場ごとに受け入れています。



国土交通大学校スプリングスクール

2011年度は、小学生を対象にした、国土交通大学校主催のスプリングスクールにおいて、電車模型の組立てを通じて鉄道や電気の仕組みを体験してもらう出張授業を行いました。

* 職場見学の受入れについてはp19の特集2をご参照ください。

〈2011年度〉その他の取組み

- 大学からの依頼による講演の実施

子供向けWEBサイトの運営



「地下鉄がおもしろくなる 東京メトロこども大学」は、クイズやゲームを交えながら地下鉄事業の理解促進や地球環境問題への啓発を図る子供向けWEBサイトです。

日本の未来を担う子供たちに、自由研究や総合学習の参考としてご活用いただける内容になっています。



WEB <http://kids.tokymetro.jp/> 東京メトロこども大学

インターンシップ受入れ



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。2011年度は電気・土木系専攻の大学生・大学院生を対象に、宿泊勤務を含む1週間の期間中、電気・土木分野の保守業務等を技術部門の社員とコミュニケーションをとりながら行い、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。

国際協力・国際交流

世界各地の地下鉄事業者などからの視察者の受入れや、JICA（国際協力機構）研修事業への協力を行っています。運行体制や安全対策など、海外からの視察・研修の目的に合わせ、総合指令所や研修センター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。

*2011年度の海外からの来訪者の受入れ 41か国294名（うちJICA研修生73名）

UITP都市鉄道部門会議を開催



2011年10月に、UITP（国際公共交通連合）* 都市鉄道

部門会議をJR東日本と共同開催しました。本会議が東京で開催されたのは初めてのことで、世界から多くの交通事業者が参加しました。



UITP都市鉄道部門会議の様子

「東京メトロの概要とネットワーク」の説明や「ICカード（PASMO）」のプレゼンテーションを行い、日本の高度な都市鉄道システムをアピールするとともに、世界の交通事業者との情報交換を通じて、国際交流を推進しました。

*UITP：都市・地域交通に関する研究及び公共交通機関の発展促進を目的に、1885年に創立された国際機関で、世界92か国約3,400の会員で構成されています。

タイ・バンコクへの国際緊急援助隊派遣



2011年10月にタイの洪水被害に対する国際緊急援助隊の地下鉄施設対応チームの一員として、日本国政府及びJICAからの要請を受



バンコク地下鉄との打合せの様子

け、バンコク地下鉄整備に協力した経験のある社員2名をバンコクに派遣しました。現地では、洪水が市街地中心部に近づく中、現地事業者と協力しながら地下鉄施設を調査し、洪水対策の支援、助言を行いました。今回の洪水では地下鉄への浸水被害はなく運行も継続され、バンコク地下鉄からは支援・助言に対し、お礼の言葉をいただきました。

海外鉄道コンサルティング会社の設立



2011年11月、海外に向けて鉄道コンサルティング業務を行う「日本コンサルタンツ株式会社」を鉄道会社7社で共同設立しました。この会社の事業を通じ、各国の鉄道発展にさらに貢献していきます。

Metro's Voice

東京メトロ沿線の新たな魅力をご紹介します。

スタンプラリーや車両基地イベントなどを企画している部署で、「東京まちさんぽ」を担当して2年目です。「東京まちさんぽ」は東京メトロ沿線を歩くウォーキングイベントとして年4回程度開催し、毎回多くの方にご参加いただきとても親しまれています。コースは「街の歴史」や「夕涼み」などのテーマ



「東京まちさんぽ」の様子

をもとに、旬のおすすめスポットや地元のイベントを絡めたものになっています。下見で実際に歩くと新たな発見も多く、参加者の方にも街並みをゆったり見ながら歩いていただけるよう、安全面も含めてルートに配慮しています。また、ゴール後のアンケートを参考に集合時間や歩く距離など、毎回改良を重ねています。

今後も東京メトロの新たな魅力を盛り込んだイベントを企画・開催し、多くのお客様に東京メトロをご利用いただけるよう頑張っていきます。



鉄道本部 営業部
営業推進課
稲川 佳伸

公益財団法人メトロ文化財団

メトロ文化財団では、地下鉄に関する知識の普及や交通徳啓発活動、文化芸術支援などさまざまな活動に取り組んでいます。

地下鉄博物館の運営

地下鉄博物館では、地下鉄が都市生活の中でどのような役割を担っているかなどを「みて、ふれて、動かして」学習するというコンセプトのもと、特に小中学生などの若い世代のお客様に理解していただけるような展示を行っています。日本で最初の地下鉄車両を展示する常設展のほか、特別展やイベントも実施しています。



地下鉄博物館



丸ノ内線全通50周年記念展

2011年度特別展

期間	内容
2011年6月2日～8月7日	地下鉄を支える人たち
2011年11月22日～ 2012年1月15日	地下鉄ふしぎ発見展
2012年3月13日～4月22日	丸ノ内線全通50周年記念展

お客様への乗車マナーの啓発

お客様に地下鉄におけるマナーをご理解いただき、交通マナー意識の高揚を図るため、1974年9月からマナーポスターを東京メトロ各駅及び各車両に掲出しています。

マナーポスターは毎月替わりで、車内や駅構内でよく見られる光景をテーマに作成し、マナーへのご理解とご協力を呼びかけています。



2011年度のマナーポスター

「メトロポリス・クラシックス」コンサート開催

気軽に楽しくクラシック音楽に触れていただく機会として、2006年度からクラシックコンサートを開催しています。

2011年度はサントリーホールにおいて、東京都交響楽団の演奏で「きらめく星に想いをよせて」と題したコンサートに、抽選で2,000名の方をご招待しました。

今回は、東日本大震災により被災され東京に避難されている方々のうち100名を特別にご招待しました。



「メトロポリス・クラシックス」の様子

「メトロ児童絵画展」の開催

小学生を対象とした「メトロ児童絵画展」を開催しています。地下鉄をモチーフとした絵を描くことにより、地下鉄に興味を持っていただくことを目的にしています。優秀作品は駅構内や地下鉄博物館で展示を行っています。



メトロ児童絵画展の応募作品

音楽の贈りものコンサート

都内及び近郊の福祉施設、病院、特別支援学校等の施設に演奏者が出張する音楽会を主催し、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「音楽の贈りものコンサート」を行っています。



音楽の贈りものコンサート

2011年度は7回実施し、東京都交響楽団のメンバー等による演奏を楽しんでいただきました。

〈2011年度〉その他の取組み

- 小学生向け「地下鉄のはなし」の制作・配付
- 「メトロ文学館」の開催
- 「メトロ写真教室・写真展」の開催



環境

- 環境マネジメント
- 環境目標と実績
- 事業と環境の関わり
- 環境会計
- 地球温暖化防止
- 廃棄物の削減・資源の有効利用
- 騒音・振動の低減

東京メトログループ 環境基本方針

- ① 私たちは、エネルギー効率の高い交通手段である地下鉄の利便性の向上と利用促進を通じて、東京の環境改善に貢献します。
- ② 私たちは、エネルギーの効率的利用を心がけ、地球温暖化防止に努めます。
- ③ 私たちは、環境に優しい物品を積極的に使用し、資源消費や廃棄物の削減に努めます。
- ④ 私たちは、騒音や振動などの環境負荷の低減を図り、地域社会との調和を目指します。
- ⑤ 私たちは、環境に関する法規制を遵守し、環境汚染の予防に努めます。

MESSAGE

「みんなでECO.」をテーマに、地球にやさしい鉄道を目指します

鉄道は、自動車やバスなどに比べて格段に環境負荷が少ない、地球にやさしい交通機関です。しかしながら、9路線の地下鉄網を運営する東京メトロでは、列車の運行や駅の照明、バリアフリー設備、空調に至るまで、多くのエネルギーを消費していることも事実です。このことを真摯に受け止め、どのようにすればお客様へのサービスのレベルを維持した上で、エネルギー消費を少なくするかを日々考え取り組んでいます。

「環境」編では、地下鉄のさまざまな場所における省エネルギー対策を取り上げ、その取組みの一つひとつをご紹介します。そのほか、廃棄物や資源消費の削減、騒音や振動の低減、環境汚染の予防などもご紹介しており、私たちの環境保全に向けた取組みがご理解いただけることと思います。

ご利用いただくお客様とともに、「みんなでECO.」をテーマに、東京メトロはさらに地球にやさしい交通機関を目指してまいります。



代表取締役
副社長

幸田 昭一

TOPIC

1



環境に配慮した車両や設備の導入で約4,885t-CO₂削減※

東京メトロでは、列車の運行、エスカレーターや冷房、照明など多くの設備で電気を使用しており、この電力量の削減に取り組んでいます。

環境に配慮した車両の導入については、2011年度に銀座線用の1000系車両1編成6両、東西線用の15000系車両7編成70両、千代田線用の16000系車両9編成90両を新たに導入しました。特に1000系と16000系では、駆動システムに永久磁石同期モータ(PMSM)を採用することでモータの消費電力を抑えることができ、銀座線1000系と同01系との比較で約20%、千代田線16000系と有楽町線・副都心線10000系との比較で約10%

削減する設計となっています。このほか、既存の車両についても、7編成50両をVVVFイン



銀座線1000系車両

バータ制御装置へ更新しました。

駅設備では、東西線南行徳駅をリニューアルし、ホームの一部に自然光



東西線南行徳駅ホーム屋根上の太陽光パネル

の透過性が高い膜屋根を採用したほか、千代田線北綾瀬駅に続き2駅目となる太陽光発電システムや、副都心線などの各駅で採用してきたLED案内看板(サインシステム)などを導入し省エネルギー化を図りました。また、従来の蛍光灯より40%の消費電力削減が見込めるLED照明を、銀座線田原町駅に導入しました。

これらの取組みの結果、年間約4,885tのCO₂を削減しました。東京メトロでは、お客様に親しまれる鉄道として、今後も環境負荷の低減に努めていきます。

※ 2011年度の具体的な活動実績はp39～40「環境目標と実績」、車両や設備の詳細はp43～44「地球温暖化防止」をご参照ください。
※ 各活動の計画削減量の合計(計算値)

TOPIC

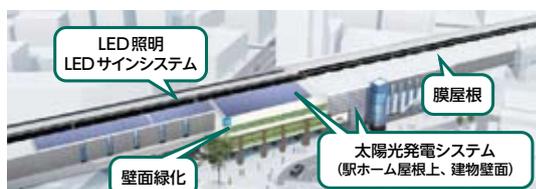
2



東京メトロ・エコプロジェクト「みんなでECO.」始動

2012年度から「みんなでECO. 東京メトロ・エコプロジェクト」として、環境にやさしい地下鉄を目指したさまざまな取組みを展開しています。環境配慮型車両やLED照明など、省エネ効果が期待できる機器を順次導入し環境負荷の低減に努めるほか、太陽光発電システムや膜屋根による自然採光など、自然エネルギーを活用した取組みも積極的に進めていきます。

現在東西線では、電車がブレーキをかけたときに発生する回生電力を駅舎向けに供給する実証実験を行っているほか、浦安駅では「環境配慮型駅」へのリニューアル工事を進めています。



東西線浦安駅「環境配慮型駅」の完成イメージ

TOPIC

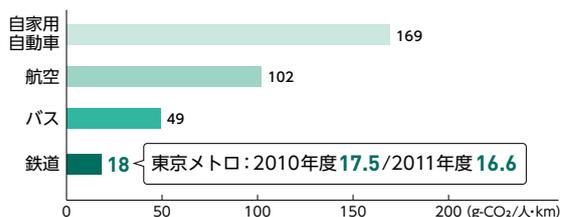
3



地球にやさしい鉄道で低炭素社会に貢献

単位輸送量当たりCO₂排出量(お客様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169に対し鉄道は18であると言われています。これに対し、東京メトロの2011年度の単位輸送量当たりCO₂排出量は16.6という結果になりました。これは、お客様にもご協力いただきました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ほぼ計画通りに進んだことによるものと考えています。

▶ 旅客輸送機関別 単位輸送量当たりのCO₂排出量(2010年度)



※ 国土交通省「運輸部門における二酸化炭素排出量」をもとに作成

地球環境の保全を経営方針に明示し、 環境に配慮した企業活動を推進しています。

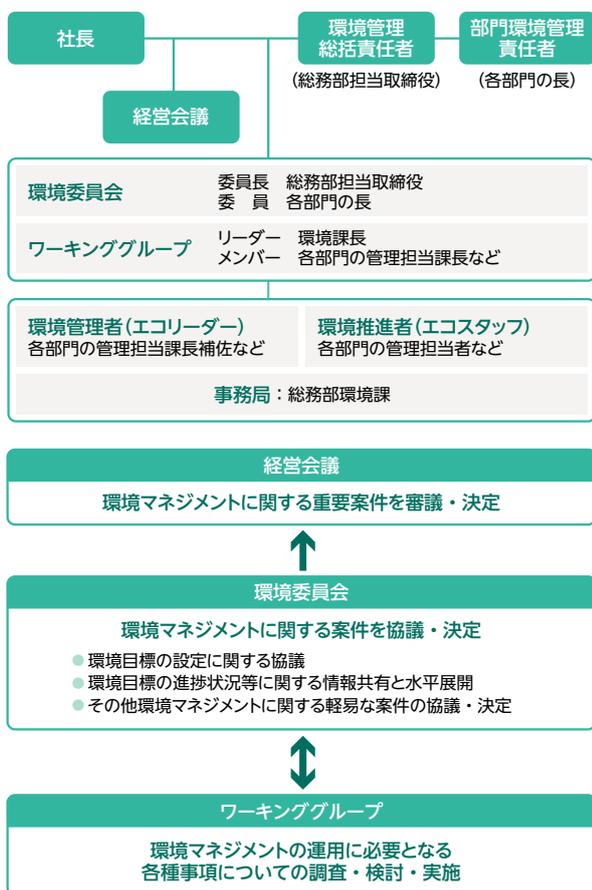
環境マネジメントシステム

東京メトログループでは、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、「東京メトログループ環境基本方針」を制定し、グループ全体で積極的な環境保全に取り組んでいます。

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、環境管理総括責任者及び部門環境管理責任者を選任し、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。また、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



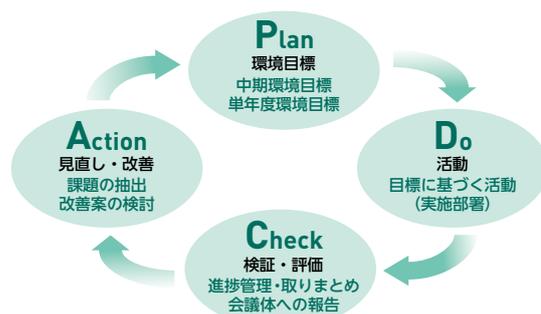
環境マネジメントシステムの運用

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^{*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き環境委員会にて環境目標が設定され(Plan)、目標の達成に向けて実施項目別に当該部署で活動し(Do)、活動の進捗状況を「環境目標管理シート」にて定期的に検証・評価し、結果を環境委員会にて報告しています(Check)。そして、必要により見直しを行い(Action)、環境保全活動を継続的に改善しています。

また、駅などの改良工事を担当する改良建設部においては、ISO 14001^{*2}とISO 9001^{*3}の認証を取得し、環境・品質活動を行う中で、意識向上と情報共有化を図っています。2011年度は、「ISO 品質・環境フォーラム」などの報告会に加え、社員及び改良工事関係者290名に対して環境意識診断を実施し、さらなる環境意識の向上に取り組みました。

*1 PDCA : Plan (計画)、Do (実施)、Check (評価)、Action (改善)
 *2 ISO 14001 : 国際標準化機構による環境マネジメントシステムの国際規格
 *3 ISO 9001 : 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

▶ 環境マネジメント推進体制に係るPDCAサイクル



グループ各社のマネジメント

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」「紙使用量の削減」など6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。また、グループ各社間での情報共有や連携を通じて、グループ全体で環境マネジメントの定着・強化を図っています。

環境関連法規制の遵守

2011年度は、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。

省エネルギー法への対応

鉄道事業については、2007年度から特定輸送事業者として、エネルギー消費低減のための中長期計画書と定期報告書を関東運輸局に提出しています。

また、鉄道事業を除いた事業全体についても、2010年施行の改正省エネルギー法に基づき、東京メトロ及び対象となる一部グループ会社にて報告を取りまとめ、中長期計画書と定期報告書を関東経済産業局に提出しています。

東京都環境確保条例への対応

2009年の条例改正に伴い新たに創設された「地球温暖化対策報告書制度」の報告対象に、東京メトロ及び一部グループ会社が所有する中小規模事業所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)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

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。

2011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。

*詳しくはp45「建設副産物のリサイクル」をご参照ください。

アスベストの適正管理

車両の断熱材に微量に含まれるアスベストは、飛散の可能性がないことが確認されています。なお、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去した上で解体処理を行っています。

2011年度は、廃車となった千代田線6000系車両2編成20両分の処理を実施しました。

PCB廃棄物の適正処理

PCB^{*4}は人体に悪影響があることから、PCBを使用したコンデンサや安定器など約7万台の使用を禁止し、廃棄物として厳正に保管しています。また、PCB特別措置法に基づいて必要な毎年度の届け出を実施し、可能な限り早期の処理を目指しています。

2011年度は、保管品の状況確認と分別を実施し適正に保管管理が継続できていることを確認し、計画的に処理を進めるために受入れ先との協議を進めています。

*4 PCB: ポリ塩化ビフェニル (Polychlorinated Biphenyls)

フロン類の回収

駅構内用及び車両用冷房装置で使用している冷媒については、指定フロンから代替フロンへ更新しています。

2011年度は、駅冷房など冷房装置284台、車両冷房装置216台(総計500台)の冷房装置を更新したほか、これに伴い廃棄された冷房装置から回収したフロン類は、フロン回収・破壊法に基づき、適切に処理しました。

環境教育による啓発

より良い環境保全活動に取り組むためには、その活動主体である社員一人ひとりの意識向上が欠かせません。

各部門の環境管理者・環境推進者、新任の管理職や新入社員、グループ会社社員を対象に、さまざまな機会でも多くの社員へ環境教育を実施し、環境保全に関する意識の浸透を図っています。

2011年度は、環境管理者・環境推進者を対象とした「エコリーダー・エコスタッフ研修」をはじめ、階層別研修や経営層向け講演、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932名に環境教育を実施しました。



エコリーダー・エコスタッフ研修の様子

グループ全体で環境目標を設定し、達成に向けて計画的に活動を進めています。



東京メトログループでは、2010年度から2012年度までの3か年で取り組む中期環境目標を設定し、環境問題に対応した6つの取組みテーマごとに計画的に活動を進めています。中期環境目標に対する2011年度の実績は次のとおりです。



- 重点活動**
- 環境配慮型車両の導入等によりCO₂削減を図り、地球温暖化防止に積極的に取り組むとともに、環境負荷の少ない地下鉄の利用促進を図ります。
 - 東京メトロの環境保全活動を社内外に発信する環境コミュニケーション活動を推進します。
 - 環境マネジメントシステムの東京メトログループ全体での運用・定着を図ります。

進捗状況：★★★は目標を大きく達成、★★は達成、★は未達成

中期環境目標における実施項目	進捗状況	中期環境目標に対する2011年度実績	2011年度の実績及び主要実施項目
地球温暖化防止			
① 環境配慮型車両の導入等の施策の実施による鉄道事業のCO ₂ 排出量の削減	★★★	活動の実施によるCO ₂ 削減量 約4,885t* (2010年度：4,784t)	<ul style="list-style-type: none"> 環境配慮型車両の導入：新造車両17編成166両を導入、既存車両7編成50両の制御装置を更新。うち15編成126両には永久磁石同期モータ(PMSM)を導入 環境に配慮した列車運行の実施：運転士養成時に経済運転に関する教育を実施したほか、ダイヤ改正時に回送運行距離縮減を考慮
② 環境配慮型車両等の導入による電車用電力の削減	★★★	環境配慮型車両等の導入により削減した電車用電力 2,976千kWh	<ul style="list-style-type: none"> 環境配慮型駅設備の導入：インバーター照明機器を3駅に、LED照明を1駅に導入 環境配慮型工場設備等の導入：コージェネレーション設備を車両基地5か所にて運用、建屋内の空調を改善する送風システムを設置
③ 列車運行の環境効率性の向上(車両走行キロ当たり電車用電力使用量の低減) 数値目標：車両走行キロ当たり電車用電力使用量を2012年度に1990年度比で10%低減	★★★	車両走行キロ当たり電車用電力使用量 1.99kWh/C・km (1990年度比で12.7%低減)	<ul style="list-style-type: none"> 受変電・送電効率の向上：5電気室に高効率変圧器を導入 自然エネルギーの活用：東西線南行徳駅に太陽光発電システム・膜屋根を導入 省エネ活動の推進及び改正省エネ法等の法規制への適切な対応◆：グループ全体で省エネ活動を実施、省エネ法及び東京都環境確保条例の改正にあわせ各種報告を提出
④ 旅客輸送の環境効率性の向上(ひと1人を1km運ぶためのCO ₂ 排出量の低減)	★★★	ひと1人を1km運ぶためのCO ₂ 排出量 16.6g-CO ₂ /人・km (1990年度比で3.4%低減)	<ul style="list-style-type: none"> 環境負荷の少ない地下鉄の利用促進：各種イベントを通じて、お客様に環境にやさしい地下鉄の普及を推進 低公害車の導入：低排出ガス車を10台導入(導入率85.6%)
廃棄物の削減			
廃棄物の削減及びリサイクル率の向上	★★★	廃棄物総排出量 92,108t (2010年度：84,830t) リサイクル率 91.8% (2010年度比：6.9ポイント増) リサイクル量 84,574t (2010年度：72,020t)	<ul style="list-style-type: none"> 駅におけるリサイクルの推進：使用済み乗車券・磁気定期券などカード類の100%リサイクルを達成 車両におけるリサイクルの推進：車両廃車時のアルミ車体リサイクル、車体のリユースを実施 電気設備・機器におけるリサイクルの推進：駅・トンネル用蛍光管の100%リサイクルを達成 建設工事におけるリサイクルの推進：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100%を達成、建設泥土は99%のリサイクル達成 事務所等におけるリサイクルの推進◆：グループ全体で廃棄物の分別収集及びリサイクルの実施
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(実施率97.5%以上の維持)	★★★	実施率 99.9%	<ul style="list-style-type: none"> グリーン購入の推進：実施率99.9%を達成
紙使用量の削減(2009年度比3%削減)	★★★	2010年度実績比 3.1%減	<ul style="list-style-type: none"> 紙使用量の削減◆：紙資源の効率的使用の結果、グループ全体で2010年度比3.1%減
水資源の効率的な使用の実施	★★★	環境目標による再利用・節水等量 計約97,500m ³ (2010年度：約94,900m ³)	<ul style="list-style-type: none"> 駅・工場等で水資源を効率的に使用：車両自動洗浄機における再利用水の活用は、設備不具合のため利用率73.9%。トンネル内湧水は約92,800m³を渋谷川に放流
騒音・振動の低減			
騒音・振動対策の実施による車両の乗り心地の向上及び沿線環境の改善	★★★	<ul style="list-style-type: none"> 車両における騒音・振動の低減：車両走行状態監視装置を各路線で運用したほか、摩擦調整材噴射装置の実用化、低騒音型コンプレッサの導入、電動発電機の静止型インバータへの更新(SIV化)、銀座線1000系への操舵台車導入などの施策を実施 軌道における騒音・振動の低減：防振まくらぎを1,104m敷設、バラスト防振軌道を383m敷設 建設工事における騒音・振動の低減：低騒音・低振動型建設機械を運用 	
環境汚染の予防			
有害物質の厳正管理・適正処理の徹底	★★★	<ul style="list-style-type: none"> PCB廃棄物の適正処理・厳正管理：処理実績なし。未処理分については、厳正に保管し適正管理 アスベストの厳正管理・適正処理：廃車車両のアルミ車体リサイクル時にアスベストを除去し、適正処理 VOCの削減：橋りょう及び駅構内塗装工事において、低VOC仕様の塗料を採用 新冷媒化の推進：駅冷房及び職場空調機器、車両冷房装置計500台の更新時に冷媒を代替フロンに更新 	
環境意識の啓発			
社員一人ひとりの環境意識の向上	★★★	<ul style="list-style-type: none"> 環境教育の実施◆：エコリーダー、エコスタッフ研修、階層別研修など、グループ全体で計932名に環境教育を実施 	
環境コミュニケーション活動の推進	★★★	<ul style="list-style-type: none"> 環境コミュニケーション活動の推進：「社会環境報告書2011」を11月に発行したほか、「海の森」苗木植樹ボランティア・苗木づくりなど社員参加型の環境保全活動を実施 	
グループ全体での環境マネジメントシステムの推進	★★★	<ul style="list-style-type: none"> 環境マネジメントシステムの推進：グループ各社で共通目標に基づきマネジメントを運用し、進捗状況を「グループ環境委員会」にて情報共有 	

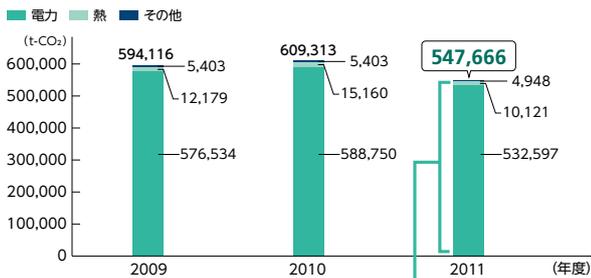
*各活動の計画削減量の合計(計算値) ◆マークの目標については、東京メトログループ各社においても共通目標を設定しています。

CO₂排出状況

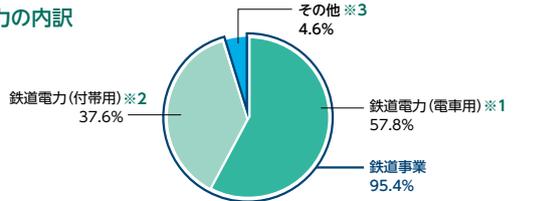


エネルギーの使用に伴うCO₂排出量は、下図のとおりです。電力の使用による排出が全体の約97%を占めており、電力のうち約95%が鉄道事業によるものです。2011年度は、東日本大震災発生後の全社的な節電対策や、環境配慮型車両の導入をはじめとする省エネルギー施策を推進した結果、CO₂排出量は約547,700tとなり、2010年度に比べ約10%減少しました。

CO₂排出量の推移



電力の内訳



- ※1 鉄道電力(電車用)：列車運行用
- ※2 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
- ※3 その他：東京メトロの関連事業施設、本社、研修センター、福利厚生施設などの建物

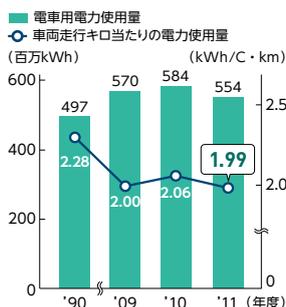
列車運行の環境効率性



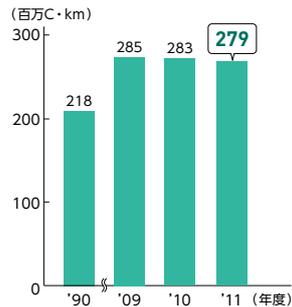
列車運行に伴うエネルギーの効率的な使用を図るため、「車両走行キロ当たりの電力使用量」を列車運行の環境効率性を示す指標として、その低減を目指しています。

2011年度は、環境配慮型車両の導入の効果に加え、車内空調の使用方法の見直し、車内照明の一部消灯など東日本大震災発生後の節電対策の結果、基準年の1990年度に比べ約13%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

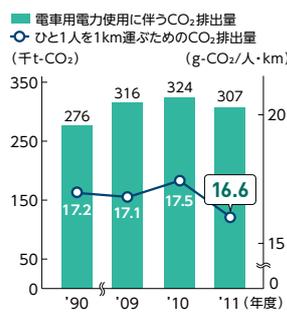


旅客輸送の環境効率性

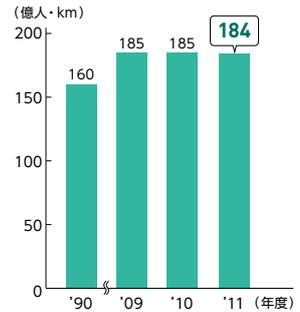


旅客輸送の環境効率性のさらなる向上を目指しています。2011年度は、鉄道運行によるCO₂排出量が減少したことから「ひと1人を1km運ぶためのCO₂排出量」は16.6g-CO₂/人・kmとなりました。

ひと1人を1km運ぶためのCO₂排出量



延人キロ(輸送人キロ)



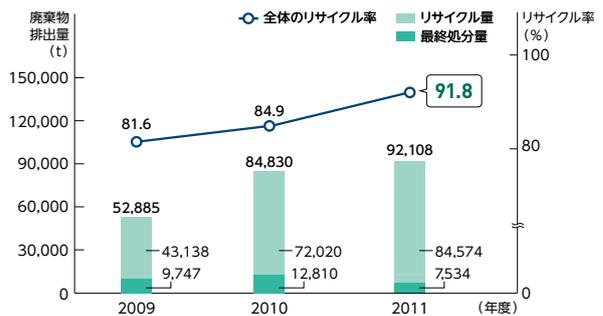
廃棄物排出・リサイクル状況



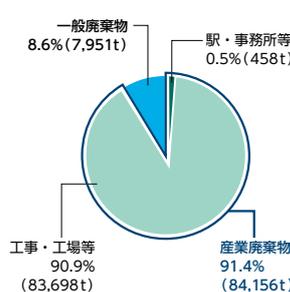
東京メトロから排出される廃棄物は、主に駅や事務所から排出されるものと、工事で排出されるものとで構成されています。このうち、駅の大規模改良などの工事から出る廃棄物が全体の約91%を占めています。

2011年度は、総排出量が約92,100tとなりました。リサイクル率の高い建設副産物が増加したために、全体のリサイクル率は約92%となりました。

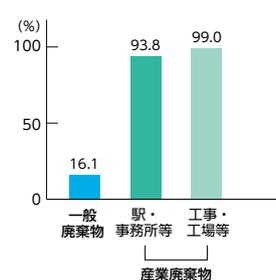
廃棄物排出量とリサイクル率



廃棄物総排出量の内訳 (2011年度)



内訳別リサイクル率 (2011年度)



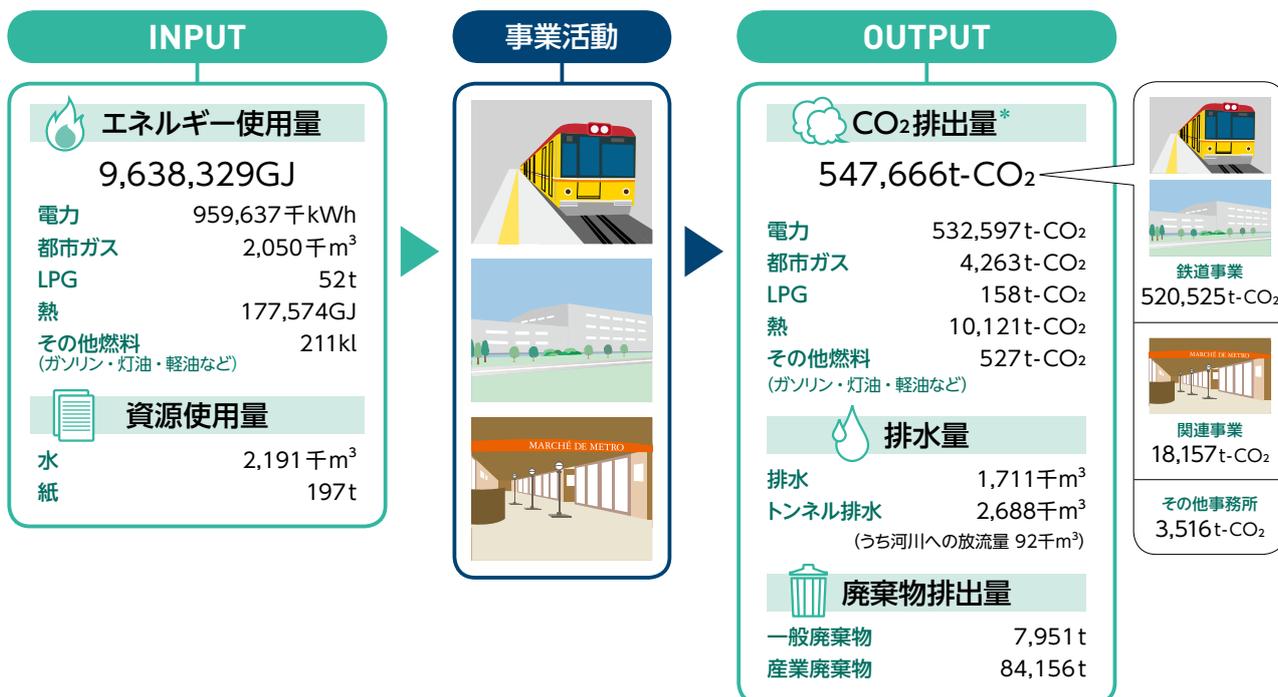
事業活動に伴う環境負荷を把握し、 環境保全活動のさらなる改善に努めています。



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。

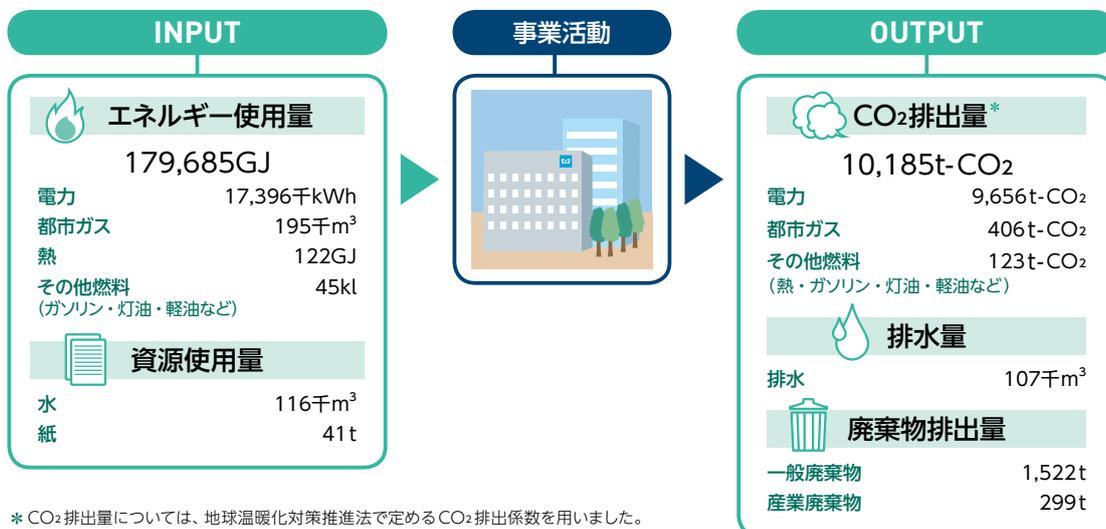
東京メトロのインプット・アウトプット

●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：2011年4月1日～2012年3月31日



東京メトログループ(連結子会社)*のインプット・アウトプット

●対象範囲：東京メトログループ各社の施設及び事務所 ●対象期間：2011年4月1日～2012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。

**東京メトログループ(連結子会社)：(株)メトロセルビス、(株)メトロコマース、メトロ車両(株)、(株)メトロレールファシリティーズ、メトロ開発(株)、(株)地下鉄メンテナンス、(株)地下鉄ビルディング、(株)メトロフードサービス、(株)メトロスポーツ、(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12社

環境保全に係るコストと効果を継続的に測定し 経営に反映させる努力を続けています。

2011年度の環境会計の実績は次のとおりです。環境保全コストについては、環境配慮型車両や駅設備の導入などを積極的に推進し地球温暖化防止に努めた結果、前年度を上回る投資総額となりました。環境保全対策に伴う経済効果についても、列車運行の環境効率性の改善に伴う電車用電力料金の節減などにより、前年度を上回る金額を計上しました。

環境保全コスト

(単位：千円)

分類	主な取組み内容	2010年度		2011年度	
		投資額	費用額	投資額	費用額
地球温暖化防止	環境配慮型車両の導入、インバーター照明機器の導入、高効率冷凍機の導入、高効率変圧器の導入、環境に関するイベントの実施など	4,763,724	75,487	5,764,099	108,222
廃棄物の削減	建設副産物のリサイクル、車体のリサイクル、駅ゴミ・乗車券などのリサイクルなど	0	968,462	0	2,062,264
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、駅トイレ等への節水栓の設置など	3,300	441,264	500	373,035
騒音・振動の低減	防振まくらぎの敷設、車両用低騒音型コンプレッサーの導入など	233,262	15,690	244,189	68,799
環境汚染の予防	アスベストの厳正管理・適正処理、VOCの削減、空調機等における新冷媒化の推進など	857,258	395,185	1,123,155	118,954
環境意識の啓発	環境教育の実施、環境マネジメントシステムの運用、社会環境報告書の発行など	0	37,217	0	38,584
環境損傷対応	—	0	0	0	0
合計		5,857,544	1,933,305	7,131,943	2,769,858

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
			2010年度	2011年度	
地球温暖化防止	鉄道事業のCO ₂ 排出量	千t-CO ₂	582	520	62
	電車用電力使用に伴うCO ₂ 排出量	千t-CO ₂	324	307	17
	車両走行における電力消費量の削減	kWh/C・km	2.06	1.99	0.07
	ひと1人を1km運ぶためのCO ₂ 排出量	g-CO ₂ /人・km	17.5	16.6	0.9
廃棄物の削減	総廃棄物排出量(リサイクル率)	t(%)	84,830(84.9)	92,108(91.8)	-7,278(+6.9)
	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(%)	3(99.0)	2(93.8)	1(-5.2)
	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(%)	5,739(92.1)	835(99.0)	4,904(+6.9)
	一般廃棄物の最終処分量(リサイクル率)	t(%)	7,066(15.3)	6,670(16.1)	396(+0.8)
環境にやさしい物品の使用・資源消費の削減	グリーン購入率	%	99.7	99.9	+0.2
	紙の総使用量(紙の前年度比削減率)	t(%)	214(-11.5)	197(8.1)	17(-)
	車両自動洗浄機の再利用水利用率(再利用水利用率)	% (m ³)	71.0(4,162)	73.9(4,753)	+2.9(591)
騒音・振動の低減	防振まくらぎの敷設率(敷設距離)	% (km)	38.8(0.7)	49.8(1.1)	+11.0(-)

環境保全対策に伴う経済効果

区分	内容	経済効果	
		2010年度	2011年度
収益	鉄くず、古レール、古車輪、トロリー線、被覆電線などのリサイクルによる売却額	178,994	193,537
費用節減	電車用電力料金の節減	△187,014	238,142
	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	1,007	676
	車両自動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	2,018	2,305
	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	29,600	30,252
合計		24,605	464,912

* 集計範囲は、東京メトロ単体です。 * 対象期間は、2011年4月～2012年3月です。

* 前年度報告した環境保全効果の環境負荷総量・対策実施量で、2010年度の数値に誤りがありましたので修正しました。

* 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。

地下鉄のさまざまな場所で省エネルギー対策を講じ、地球温暖化防止に取り組んでいます。



車両における省エネルギー対策

東京メトロは、前身である営団地下鉄の時代から、車両の省エネルギー化に積極的に取り組んできました。時代に合わせ、エネルギー効率に優れた車両を開発導入することで省エネルギー化を追求しています。

省エネルギー車両の導入(1971年～1990年)

従来の電車のスピード制御は、不要な電力や運動エネルギーを抵抗器で熱エネルギーとして放出していました。その後、無駄な熱エネルギー



千代田線6000系車両

を削減するため、半導体素子をオン・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、ブレーキをかけた際に車両のモータが発電機の役割を果たし、発電される電気を架線に戻して走行中の他の電車で効率的に消費する「電力回生ブレーキ」を導入しました。また、車体については、計量化のためアルミニウム合金製の車体を採用しました。これらを導入した千代田線6000系車両が、1971年に日本初の「省エネルギー車両」として運行を開始しています。

環境配慮型車両へ(1991年～現在)

さらなる省エネルギー化と高性能化のため「VVVFインバータ制御装置」を導入し、1991年の南北線開業時に9000系車両に搭載しました。これは、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装置で、必要な電気だけを取り込むことで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ました。以後導入された車両は「環境配慮型車両」として、全ての車両にVVVFインバータ制御装置を搭載しています。



南北線9000系車両

また、アルミニウム合金製の車体も継承しており、現在は全ての車両がアルミニウム車体となっています。アルミ

を二重に重ねることで軽量で強度の高い構造となり、安全性が高く、遮音性、断熱性にも優れ、より少ないエネルギーで走行することができます。

永久磁石同期モータ(PMSM)

2010年度から千代田線16000系と銀座線1000系、一部の丸ノ内線02系において、回転子に永久磁石を使用した「永久磁石同期モータ」



永久磁石同期モータ(PMSM)

を採用し、消費電力量の削減をしています。また、発熱が抑えられることからモータの密閉構造化が可能となり、低騒音化やメンテナンスの軽減につながっています。

省エネルギーをリードする車両

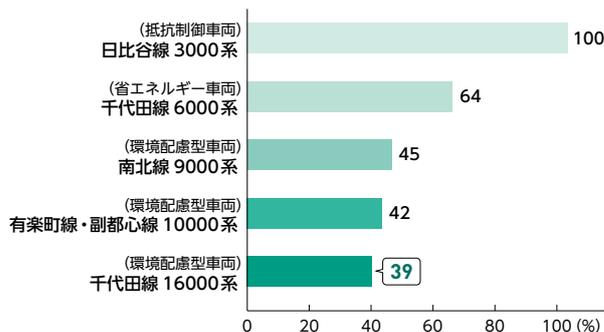
東京メトロでは現在、1971年以降の省エネルギーに配慮した車両の導入率は99.7% (2,773両中2,764両)、そのうち環境配慮型車両は75.3% (2,773両中2,088両)を達成しています。

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3000系を100とした場合、省エネルギー車両の先駆けとなった6000系は64、環境配慮型車両である16000系は39となり、大幅な省エネルギー化が図られています。



千代田線16000系車両

車両の走行用消費電力量の比較



駅設備における省エネルギー対策



東京メトロでは、地下鉄という事業特性上、エスカレーターや冷房、照明など、多くの電気設備が必要となります。これらの設備で使用する電気エネルギーの削減を図るため、環境に配慮したさまざまな設備を導入しています。



氷蓄熱空調システム

夜間に製氷し、昼間にその冷熱を冷房などに利用するシステムを14の駅で採用しています。これにより、一日の電力消費のピークとなる昼間の電力負荷を低減しています。また、冷房用冷凍機の更新時にも、エネルギー効率の高い機器を導入しています。



氷蓄熱槽

チラー (冷凍機)

① 自動運転装置付エスカレーター

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



自動運転装置付エスカレーター

② LED案内看板

12駅のサインシステムにおいて光源に長寿命で効率性の高いLEDを採用しています。また、自動旅客案内装置については、全駅にLED方式のものを採用しています。



(上) LEDを用いたサインシステム
(下) 自動旅客案内装置

③ LED照明

銀座線田原町駅に、従来の蛍光灯並みの明るさを発揮し40%の消費電力削減を見込む不燃性のLED照明を導入しています。今後も、駅改良工事やトイレ改装工事などに合わせ、LED照明機器を順次導入する予定です。



LED照明機器

④ 太陽光発電システム

地上駅のホーム屋根上に太陽光発電パネルを設置し、エレベーターや照明などの駅設備で使用する電力の一部を、環境にやさしいクリーンな太陽光発電システムで供給しています。供給される電力量はホームの待合室に設置した液晶ディスプレイで、リアルタイムに確認できます。



屋根上の太陽光発電パネル



ホーム待合室内のディスプレイ

千代田線北綾瀬駅のほか、2012年3月には、東西線南行徳駅に設置しました。これに続き、2012年度は東西線地上駅6駅にも順次設置を予定しています。

⑤ 膜屋根 (自然採光)

東西線南行徳駅のホーム中央部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

資源循環型社会の実現を目指し、 限りある資源を有効活用しています。



廃棄物のリサイクル

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。紙製の乗車券はトイレ

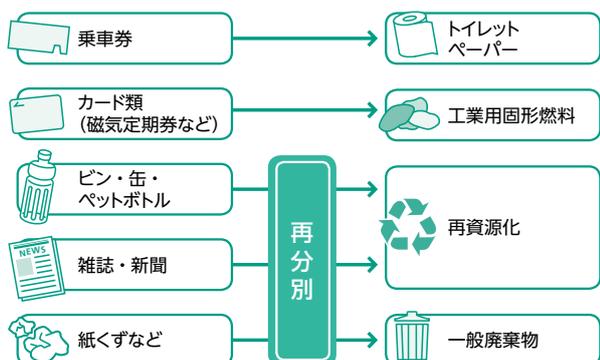


透明な分別回収ボックス

レットペーパー、磁気定期券などプラスチック製のカード類は固形燃料にリサイクルしています。また、2007年のICカード(PASMO)導入以降、お客様にICカードをご利用いただくことで乗車券の発行枚数の削減も実現しています。

駅で発生するゴミの回収については、防犯上の観点から中身が見える透明な分別回収ボックスを設置しており、現在は投入口にリサイクル材を使用したものに順次リニューアルしています。

駅で排出される廃棄物のリサイクルフロー



車両の再利用とリサイクル



車両更新に伴い、各路線で活躍した旧型車両の再利用及びリサイクルを図っています。2011年度は、東西線、千代田線で活躍した8編成80両をインドネシアの鉄道会社・KRLジャボタベックに譲渡したほか、資源の有効利用を図るため、2編成20両の車



インドネシアで活躍する05系車両

体をリサイクルしました。

また、新造車両導入時は、車体に使われるアルミニウム合金の種類を全て統一したほか、座席のクッション材をリサイクル可能なポリエステル繊維製に更新するなど、リサイクルしやすい素材の導入に努めています。

自動出改札機器の再資源化



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碎など、再利用しやすい形にし、銅原料や建材などにリサイクルしています。



自動改札機の再資源化



カード発売機の再資源化

建設副産物のリサイクル



駅などの改良工事で発生した建設副産物は、さまざまな用途に再利用及び再生利用を図っています。建設発生土は、主に港湾施設や採石場跡の埋立て工事などで再利用を図っています。コンクリート塊、アスファルト・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、コンクリート塊、アスファルト・コンクリート塊は、2011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)



水資源の効率的な使用

車両基地での水資源の有効利用

車両基地では、車両の検査のために機器の洗浄などで多くの水を使用しています。排水は、水質を改善して下水に放流しなければなりません。下水に放流するだけではなく、再利用水として車両の洗浄に活用しています。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。

2011年度は、車両基地全体で4,753m³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6,432m³の水のうち約74%を再利用水で賄いました。



排水除害設備



車両自動洗浄機

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。

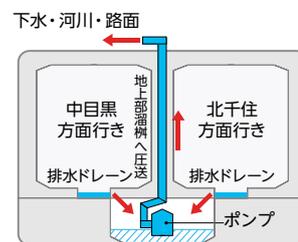
2011年度は、半蔵門線半蔵門駅や三越前駅など4駅4か所のトイレに節水栓を設置しました。

トンネル内湧水の活用

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を緩和するため、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。

2011年度は、日比谷線の恵比寿ポンプ室から渋谷川に、約92,800m³を放流しました。

トンネル内湧水の放流イメージ図



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時に「グリーン購入」を推進し、環境にやさしい物品を積極的に使用しています。また、特に購入頻度の高い11分野65品目については実施率97.5%を目標に設定しています。

2011年度の実施率は99.9%となり、2010年度に引き続き目標を達成しました。

紙使用量の削減

2011年度の紙の使用量はグループ全体で238tでした。全社的な両面・集約印刷の実施など、効率的な紙使用の徹底に努めた結果、2010年度比で3.1%減となり、前年度比1%（3か年で2009年度比3%）の削減目標を達成しています。2012年度については、社内情報ネットワークの活用や各所属における効率的な紙使用の徹底などを推進し、継続的に紙使用量の削減を図ります。

Metro's Voice

環境にやさしい駅が、お客様に喜ばれています。

私が勤務している東西線南行徳駅は、今年の3月に環境に配慮した駅に生まれ変わりました。ホームに膜屋根を導入し、壁の一部に窓を設けたことで構内が明るくなり、お客様に気持ちよくご利用いただいています。



自然光を採り入れた明るいホーム

また、ホームの屋根上には太陽光発電システムを設置しており、駅の設

備に供給された電力量が、ホームの待合室に設置した液晶ディスプレイに表示される仕組みになっています。昨年発生した東日本大震災以降、節電や環境に対して社会の関心が高まっていることもあり、東京メトロが環境への取組みに力を入れているところを、お客様に見ていただくと嬉しいです。

東西線は通勤・通学で利用されるお客様が多い路線です。今後もお客様の視点に立ったサービスを提供し、快適な輸送サービスに貢献していきたいと思っています。



鉄道本部 営業部
浦安駅務管区
前田 雄希

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。



騒音・振動の低減

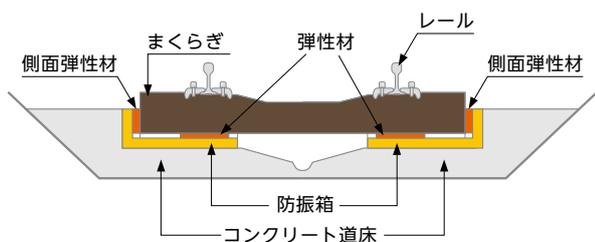
防振まくらぎの敷設



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できます。

2011年度は、銀座線・東西線など計3路線、約1,104mの敷設工事を実施しました。

防振まくらぎの一般断面図



車両用低騒音型コンプレッサーの導入



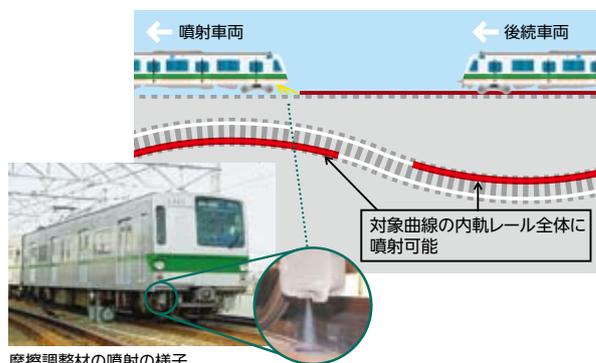
コンプレッサーは空気を圧縮する機械で、圧縮された空気はブレーキ装置の作動や車両の扉の開閉などに使用されています。コンプレッサーの稼働時に発生する騒音を低減するため、低騒音型のコンプレッサーの導入を進めており、2011年度は新造車両に計50台導入しました。

摩擦調整材噴射装置の活用



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



摩擦調整材の噴射の様子

Metro's Voice

スムーズな走りの操舵台車が、車両の乗り心地の向上を担っています。

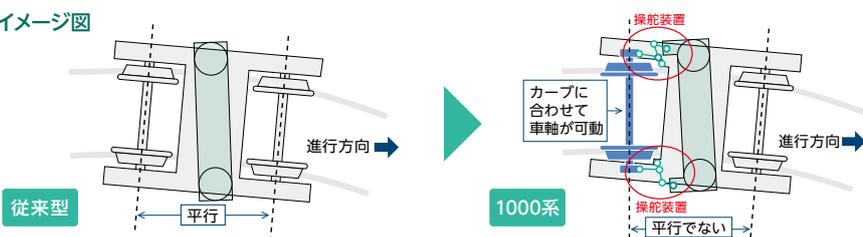
銀座線新型車両1000系の導入に合わせ、車両の走行安全性のさらなる向上のため操舵台車を開発しました。通常の台車は、曲線を通過するときに、車軸が固定され可動しないため、車輪とレールの摩擦により振動や騒音が発生します。操舵台車では、カーブの大きさに応じて操舵装置（リンク機構）により車軸が自動

的に舵を切りスムーズに通過できる仕組みを完成させました。この仕組みにより、カーブ通過時の振動・騒音を低減でき、特にカーブの多い地下鉄では大きな効果が得られ、乗り心地も向上することができました。ご利用いただくお客様視点に立って車両の改良を考え、快適にご利用いただける車両を設計していきます。



鉄道本部 車両部
設計課
砥上 靖弘

操舵台車のイメージ図



○ 第三者意見

東京地下鉄株式会社の「社会環境報告書 2012」を拝読させていただき、報告書に対する第三者としての意見を述べさせていただきます。

現在、企業価値のうち有形資産よりも無形資産の割合の方が大きいといわれ、それは一般的には「イノベーション・人的資源・組織に関するもの」の3つに分類されます。事業戦略を支える前提に、人的資源・組織はありますが、イノベーションが明示されていません。イノベーションは単なる技術革新ではなく、あらゆる面での変革を意味します。実際には安全をはじめとしてさまざまな変革に取り組んでおられますので、イノベーションということをもう少し明示的に打ち出されたら面白いと思います。

また、ISO 26000を活用されていることがわかります。攻めの経営への活用が最も望ましいのですが、守りにも使えますので、リスクマネジメントでも検討項目の参考にされるとよいと思います。ISO 26000の特徴は、バリュー・チェーン^{※1}での取り組みの重要性と人権・倫理の尊重です。物品・工事取引先登録制度などの、納入業者や請負業者などのバリュー・チェーンに対するデュー・ディリジェンス^{※2}も見直しが必要だと思います。昨年もコメントさせていただきましたが、顧客サービスについては人権・倫理の視点を常に強化し続けることが重要と考えます。

昨年の震災対策は見事だったと敬意を表するとともに、他社との連携強化に努めておられるのは評価できます。想定訓練をしておられますが、必ず震災は来るので全社で練度を上げ続け維持していただきたい。

安全を最優先課題としておられ、さまざまな取り組みがなされています。ヒヤリ・ハットの投稿件数が増え事故件数が減る、というのは組織に関する無形資産の増加で素晴らしいです。役員の方々との懇談で、冊子にもウェブサイトにもないさまざまな取り組み、苦労をお聞きました。安心のためにはお客様を含むステークホルダーにもっと知ってもらいたいことばかりですので、広報に一層の注力、工夫を期待します。

「より女性が活躍する職場づくりを積極的に進めて」と書かれていますが、女性の構成比率がいかにも低すぎます。

例えば10年後、20年後にどんな構成にするかの長期計画とバック・キャスト^{※3}による採用と職務対策の記載が望まれます。

高齢者雇用の推進にも努められていますが、日本人が健康に日常生活を行える「健康寿命」は70歳を超え、高齢者も元気に働けます。少子高齢化社会に対しては、女性や高齢者などの就労拡大が必要ですので、さらなる活用も検討されたら素晴らしいと思います。

環境でのさまざまな取組み、特に省エネ、創エネにも取り組まれていることが読み取れます。しかし、電力の完全自由化など、1951年以来の電力供給体制が根本的に変わることが目になってきました。東京メトロでは、2013年から新しい中期経営計画が始まります。その際に合わせて、2030年、2050年の長期目標を立てられ、鉄道用電力消費によるCO₂排出のオフセット化や、電力の安定調達、蓄電・蓄熱機能の増強などについて、これもバック・キャストで実施計画を検討開始されることを提言させていただきたい。

報告書に記載されていない情報も含めウェブサイトに掲載されるとのことですが、報告書では数値情報が少ないように感じますので充実されることを期待します。

- ※1 **バリュー・チェーン**：製品またはサービスの形式で価値を提供するかまたは受け取る一連の活動または関係者の全体
- ※2 **デュー・ディリジェンス**：組織の決定や活動が社会・環境・経済に与える負の影響を調べること
- ※3 **バック・キャスト**：目標を設定して将来像を描き、その実現のために今何をすべきか考える方法

NPO法人サステナビリティ日本フォーラム
代表理事
後藤 敏彦



NPO法人サステナビリティ日本フォーラム代表理事、NPO法人社会的責任投資フォーラム理事・最高顧問、グローバル・コンパクト・ジャパンネットワーク理事、地球システム・倫理学会常任理事、環境経営学会理事、環境コミュニケーション大賞審査委員等。東京大学法学部卒。

第三者意見を受けて

後藤様には、昨年度に引き続き第三者意見についてお願いいたしました。貴重なご意見をいただきお礼申し上げます。

この社会環境報告書 2012では、特集2でご紹介した、沿線の皆様とのコミュニケーション活動のように、これまでご紹介する機会があまりなかった取組みについても記載いたしました。ご意見では、まだまだ発信すべきことがあるはずとい

うお言葉をいただきましたので、今後はさらにきめ細かな情報発信を心がけたいと思います。

また、環境活動に関しては、長期的視野に基づいた施策立案の重要性についてもご指摘されています。今後の計画策定の参考にさせていただくとともに、グループ全体での環境に対する取組みをさらに進めてまいります。

常務取締役 中田 清己

東京地下鉄株式会社

● 本報告書に関するお問合せ先

東京地下鉄株式会社 総務部
〒110-8614 東京都台東区東上野三丁目19番6号

● お客様ご案内窓口

東京メトロお客様センター

 0120-104106

* 音声ガイダンスに従って、お問合せの内容に当てはまる番号を選択してください。

- WEB <http://www.tokyometro.jp/support/>
- 郵便の宛先 〒110-8614 東京メトロお客様センター
- 営業時間 9:00 ~ 20:00 年中無休

● 東京メトロの企業情報につきましてはホームページをご覧ください。

<http://www.tokyometro.jp>



みんなのECO. 東京をつなぐ、未来をつなぐ
(東京メトロ・エコプロジェクト) 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。



環境にやさしい植物油インキで
印刷しています。



発行：2012年10月