



東京メトロ

社会環境報告書 2018

Tokyo Metro Social and Environmental Report 2018





目次

- 01 目次／編集方針
- 02 東京メトログループ 経営ビジョン
- 03 トップコミットメント
- 05 東京メトロのSDGs
- 07 【東京メトログループ中期経営計画】
東京メトロプラン2018
- 11 東京メトロのコーポレート・ガバナンス
- 13 【特集】地下鉄開通90周年を迎えて

15 安心=安全+サービス

- 16 たゆみなき安全の追求
- 17 日常の安全と危機管理
- 19 お客様視点に立った
「サービス」の提供

25 【特集】地下鉄の輸送改善

27 社会

- 27 東京・地域とともに
- 31 社員とともに
- 33 投資家とともに
- 34 取引先とともに

35 環境

- 36 環境マネジメントシステム
- 36 長期環境戦略「みんなでECO.」
- 37 環境目標と実績
- 38 事業活動における環境負荷
- 39 東京メトロ自らのエコ化
- 45 東京メトロを使ってエコ
- 46 沿線地域とエコ
- 47 環境教育
- 48 第三者意見／
第三者意見を受けて
- 49 東京地下鉄株式会社 会社概要

編集方針

「東京メトロ 社会環境報告書2018」は、東京メトロを支えてくださっているステークホルダーであるお客様、投資家、地域社会などの皆様に、東京メトロの社会環境活動の取組や考え方を広く発信することを目的とするものです。

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

また、地下鉄が開業してから90周年を迎えました。そこで、特集では開業当時から続く全てのお客様に安心を提供する取組をご紹介しています。さらに、混雑率の緩和が喫緊の課題である東西線等の輸送改善の取組についてもご紹介しています。

本報告書には、アンケート用紙を添付しています。皆様とのコミュニケーションを通じ、より良い活動につなげていきたいと思っておりますので、ご意見・ご感想をお寄せくださいますようお願いいたします。

参照したガイドライン

- ・環境報告ガイドライン(2012年度版、環境省)
- ・GRIスタンダード(GRI)
- ・ISO 26000(国際標準化機構)

ISO 26000への対応

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



● 対象範囲

原則として東京メトロの単体(ただし、経営ビジョン、中期経営計画及び活動事例の報告において、一部グループ会社の活動を含めています。)

● 対象期間

2017年4月～2018年3月(ただし、継続的な取組や重要な事項については、2018年度及び2016年度以前の情報を含めています。)

● 報告書発行：2018年9月

(前回発行：2017年9月)

● 免責事項

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

東京メトログループ 経営ビジョン

■ グループ理念

「東京を走らせる力」

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

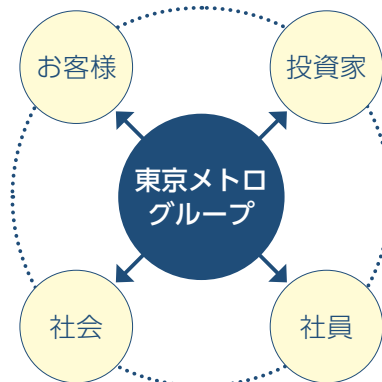
■ 経営方針

お客様に対して

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

社会に対して

- 地球環境の保全に積極的に取り組みます。
- 優良な企業市民として、首都東京の発展と地域社会との共生、さらに国際社会への貢献に積極的に取り組みます。
- コンプライアンス重視の経営を実践し、倫理面からも評価される企業グループになります。



投資家に対して

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

社員に対して

- 社員のやりがい、働きがい、活力を引き出す企業グループになります。
- 民間企業として競争に勝つことのできるプロフェッショナル集団を目指します。
- 柔軟な発想と主体性を持ち、自ら問題を発見し解決できる人材を育成します。

■ 行動指針

- 安全の大切さを心に刻み、社会からの揺るぎない信頼を獲得します。
- 首都東京のネットワークを支える者として、強い「自覚」と「責任感」を持って行動します。
- 常にお客様の視点に立ち、創造的で心に響くアイデアを形にします。
- 自由な議論とチームワークを大切に、オープンで生き活きとした企業グループを構築します。
- 自主自立意識を強く持ち、新たな利益を創造しグループ価値の向上を図ります。

私たちの決意 **安心=安全+サービス** ~全てのお客様に安心してご利用いただくために~

全てのお客様に東京メトロを「安心」してご利用いただきたい。
 それは、たゆみなき「安全」の追求と、お客様視点に立った質の高い「サービス」の提供、
 この双方がそろって初めて可能になると私たちは考えます。
 私たちは、お客様に「安心」をお届けできるよう、より一層努力していきます。

「安心の提供」と 「成長への挑戦」を柱に、 持続可能な社会の実現に貢献します。

首都東京の都市機能を支え、 信頼される企業を目指します

平素より東京メトロの事業活動にご理解を賜りまして、ありがとうございます。

東京メトロは、東京都区部を中心に9路線195.1kmの地下鉄を運営し、うち7路線で他社と相互直通運転を実施しております。そのネットワークは、相互直通運転先を含め、合計で539.4kmにもなり、一日742万人のお客様にご利用いただく、首都圏の鉄道ネットワークの中核を担う企業です。

首都東京の都市機能を支える公共交通機関である当社は、お客様を安全かつ確実に目的地までお届けすることはもちろん、お客様の日常をサポートする関連事業にも積極的に取り組んでおります。

そして、地域社会との密接なコミュニケーションや、地球環境保全への取組、コンプライアンス経営に努めることにより、社会からも高く評価され、信頼される企業を目指しております。

首都東京の発展・活性化とともに 私たちは成長します

2018年度が最終年度にあたる3か年の中期経営計画「東京メトロプラン2018」においては、2つのキーワード「安心の提供」と「成長への挑戦」を柱として取り組んでまいります。

「安心の提供」としては、「安心＝安全＋サービス」の考えのもと、「世界トップレベルの安心」を世界中から集う全てのお客様に提供する地下鉄を目指し、ハード・ソフト両面での各種施策をこれまで以上に加速させていきます。

特に自然災害対策については、お客様の安全確保を最優先に、引き続き震災対策、大規模浸水対策等を進めるほか、災害発生時の被害の拡大防止や早期運行再開に向けた施策を推進し、首都東京の都市機能の維持に努めてまいり

ます。また、駅ホームの安全性向上策として、全ての路線へのホームドア早期設置に向けた取組、お客様へのお声かけの実施など「見守る目」の強化に引き続き努めます。鉄道事業の根幹は「安全」であることを意識し、常に安全を追求し、全社一丸となって安全文化を構築していきます。

「成長への挑戦」としては、「安心の提供」を大前提とした上で、新たな価値を生み出す取組の全てを「成長」と位置づけ、首都東京の発展・駅周辺の活性化とともに当社も成長すべく、私どもがこれまで築いてきたあらゆる経営資源を最大限に活用し、新たなお出かけ需要・ご利用機会の創出、駅構内店舗等のさらなる充実やまちづくりと一体となった駅整備等に取り組んでまいります。

あわせて、東洋初の地下鉄事業者として誇りと自信を持って、新技術の開発・導入に挑み、世界の地下鉄のトップランナーたる地位を築いていきます。

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

東京地下鉄株式会社
代表取締役社長

山村明義

また、東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会オフィシャルパートナー（旅客鉄道輸送サービス）として、開催都市の重要な交通インフラに寄せられる期待に応えるべく、「東京が一番かがやく夏に、私たちがご案内します。」というキャッチコピーのもと、円滑な輸送サービスを提供し、地下鉄をわかりやすく快適にご利用いただき、日本国内はもとより海外からのお客様にも、東京を存分に楽しんでいただけるよう東京2020大会の成功とその後の東京の発展に貢献していきます。

社会・地球環境に配慮した事業展開を通じ、 持続可能な社会の実現に貢献します

ここにお届けする報告書は、社会・環境への貢献をはじめとする東京メトロの様々な活動をご紹介します。

グループ理念「東京を走らせる力」の実現に向け、中長期視点で様々な施策を実施し、持続的な企業価値向上の取組を着実に進めてまいります。これにより、2015年に国連サミットで採択された「持続可能な開発目標(SDGs)」の達

成に貢献できるよう努めてまいります。

経営課題の1つである地球環境保全については、2016年11月に発効したパリ協定を意識しつつ、長期環境戦略「みんなでECO.」に基づき各種施策を実施してまいります。具体的には、バリアフリー化やホームドア設置促進などによる今後のエネルギー使用の増加に対し、環境配慮型車両13000系の導入といった積極的な省エネルギー施策の実施によりCO₂排出量の削減に努めるとともに、調達方針に基づいた責任ある調達の実施、リサイクル等による廃棄物の削減・資源の有効活用といった、環境負荷の低減につながる様々な施策を積極的に進めます。

東京メトロは、これらの取組を通じ、持続可能な社会の実現に貢献していくことで、全てのステークホルダーから信頼され、選択され、支持される最優良の鉄道会社、世界一の地下鉄事業者を目指してまいります。

以上のような施策について、東京メトロの社員一人ひとりが一丸となり、全力で取り組むよう努めます。今後とも、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。

東京メトロのSDGs



2015年に17の目標と169のターゲットからなる「持続可能な開発目標(SDGs)」が国連により採択されました。

東京メトロでは経営理念である「東京を走らせる力」をベースにSDGsの達成に貢献できるよう努めてまいります。

テーマ・メトロの取組

具体的な実施事項

SDGs



安心=安全+サービス

メトロの取組

- 日常の事故防止
- 安全性の維持・向上
- 危機管理
- サービスレベル向上

- P17 ホーム転落・接触の防止
- P17・18 自然災害対策
- P21・22 訪日外国人のお客様へのご案内
- P23 バリアフリー化の推進
- P25・26 輸送改善



社会

メトロの取組

- 地域社会との連携に関する取組
- 社員の人財育成
- 投資家へ向けた取組
- 取引先との取組

- P6・27 沿線地域の活性化
- P29 次世代育成支援
- P30 国際社会との連携
- P31 働き方の見直しとワークライフバランスの実現
- P31 ダイバーシティ
- P33 IR体制確立に向けての取組
- P34 責任ある調達への推進



環境

メトロの取組

- 地球温暖化防止
- 廃棄物と資源消費の削減
- 騒音・振動の低減
- 沿線地域の環境保全
- 環境教育

- P39~41 省エネルギー施策
- P41~43 廃棄物・建設副産物のリサイクル
- P43 操舵台車の導入
- P46 地域連携プロジェクト
- P47 環境意識の啓発



東京メトロのSDGsへの貢献例



自然災害対策

～被害の拡大防止、早期運行再開に向けた対策～

お客様の安全確保を最優先に、震災対策、大規模浸水対策等の自然災害対策を進めていきます。また、災害発生時の被害の拡大防止や早期運行再開に向けた対策をハード・ソフトの両面から推進し、首都東京の都市機能を保持していきます。



完全防水型の出入口



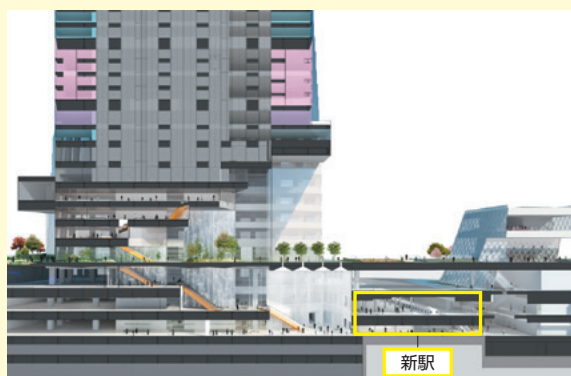
石積み擁壁

まちづくりとの連携

～日比谷線虎ノ門新駅(仮称)及び銀座線虎ノ門駅周辺の開発と連携した駅改良～

● 日比谷線虎ノ門新駅(仮称)の整備

「生活環境を備えた国際的なビジネス・交流拠点の整備」及び「交通結節機能の強化」の実現に向け、独立行政法人都市再生機構から工事等を受託し、新駅の整備を推進します。



虎ノ門新駅(仮称)完成イメージ(国家戦略特区HPより引用)

● 銀座線虎ノ門駅周辺開発と連携した駅改良

虎ノ門駅前地区再開発事業において、建物の中に駅前広場の整備や、渋谷方面ホームの拡幅を行います。また、既存出入口混雑緩和のため、出入口の新設等を行うとともに、エレベーター・エスカレーター等、新たなバリアフリールートも整備します。



虎ノ門駅イメージ

海外事業展開

～ベトナムにおける都市鉄道整備支援～

ハノイ市に設立した現地法人とともに、ベトナムにおける都市鉄道の運営・維持に対する支援等を強化しています。また、2017年12月から業務開始した、独立行政法人国際協力機構(JICA)の「ホーチミン市都市鉄道規制機関及び運営会社能力強化プロジェクト」を着実に実行します。



ハノイの様子

【東京メトログループ中期経営計画】

東京メトロプラン2018

「安心の提供」「成長への挑戦」をキーワードとし、引き続き各種施策を積極的に進めていきます。

安心の提供



「安心=安全+サービス」の考えのもと、「世界トップレベルの安心」を提供する地下鉄を目指し、ハード・ソフト両面での各種施策をこれまで以上に加速させていきます。

優れた技術や考え方を取り入れ、困難な課題にも積極的に取り組んでいきます。

- 自然災害対策
- 新型車両の導入
- 輸送サービスの改善
- ホームドアの整備
- バリアフリー設備整備
- 銀座線リニューアル
- 利便性・快適性向上

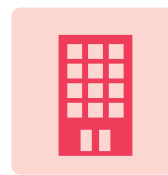
成長への挑戦



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

- お客様ニーズへの対応
- 東京とともに成長
- 関連事業の拡大
- 海外鉄道事業の新たな展開
- 新たな事業領域への挑戦
- 新技術の開発・導入

経営基盤の強化



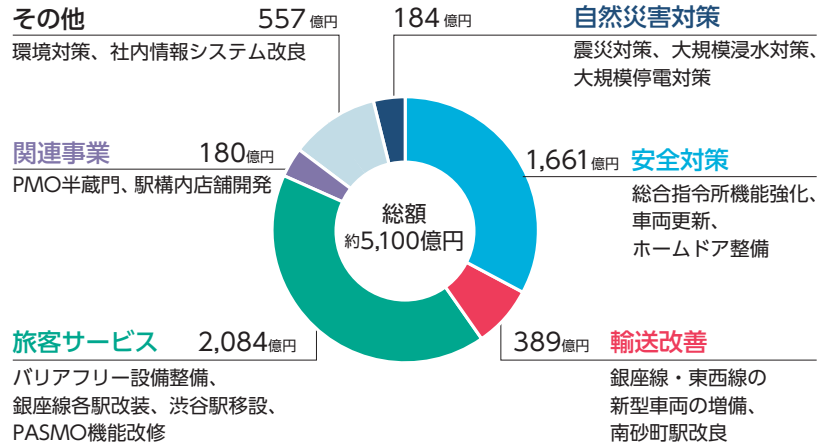
「安心の提供」「成長への挑戦」の実現を確かなものとするために、経営の仕組みの構築、環境保全活動、効率的な事業運営、オープンで生き生きとした企業風土づくりなどに取り組み、経営基盤の強化を図っていきます。

- 環境保全活動
- 経営の仕組みの構築
- 効率的な事業運営
- オープンで生き生きとした企業風土
- 社会貢献
- 事業組織の強化

設備投資計画

東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会も見据え、首都東京の重要な交通インフラに寄せられる期待に応え、全てのお客様に「安心」して地下鉄をご利用いただけるよう、自然災害対策・安全対策の強化やサービス向上に資する施策の加速化とともに、新規施策の追加も合わせて、3か年の設備投資額は、過去最高の規模となる約5,100億円*を見込んでいます。

※2018年3月に増額変更



*東京メトロは東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会オフィシャルパートナー（旅客鉄道輸送サービス）です。

経営目標値

[連結キャッシュフロー]

3,890億円

2016年度～2018年度目標

[連結キャッシュフロー]

当期純利益+減価償却費の3か年総額

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

[連結D/Eレシオ]

1.0倍

2018年度末目標

[連結D/Eレシオ]

債務残高/純資産

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

[連結ROA]

6.0%

2018年度末目標

[連結ROA]

営業利益 / ((期首総資産+期末総資産) / 2)

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

2017年度の主な実績

自然災害対策

高架橋柱耐震補強	70本 (累計1,218/1,236本)
出入口大規模浸水対策	35か所 (累計176/412か所)
非常用走行バッテリーの車載	銀座線15編成 (累計39/40編成)

バリアフリー設備整備

エレベーター1ルート整備 (整備率86.0%)	京橋駅、外苑前駅、(銀)渋谷駅、方南町駅、(千)日比谷駅
多機能トイレの整備 (整備率98.5%)	方南町駅

新型車両の導入

日比谷線	14編成 (累計16/44編成)
千代田線	4編成 (全37編成導入完了)
南北線*	2編成 (累計5/8編成)



千代田線新型車両16000系

※既存車両のリニューアル工事

利便性・快適性の向上

旅客案内所の 新設 (累計6か所)	東京駅 ※2018年4月1日営業開始
-------------------------	------------------------------



東京駅旅客案内所

安心の提供

自然災害対策

- 震災対策では、高架橋柱(約1,200本)、石積み擁壁(約1,800m)の補強を進めています。
- 大規模浸水対策では、当社の駅と接続する民間事業者の出入口を含め、約400か所の対策を進めます。
- 大規模停電対策では、長大橋りょう区間4か所への非常用走行バッテリーの整備に加え、銀座線・丸ノ内線の車両への非常用走行バッテリーの車載を進めます。



大規模浸水対策後
(完全防水型出入口設置)

新型車両の導入

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



新型車両の導入

● 銀座線	2016年度導入完了
● 丸ノ内線	2018年度から順次営業開始
● 日比谷線	2016年度から順次営業開始
● 東西線	2017年度導入完了(増備編成)
● 千代田線	2017年度導入完了

既存車両のリニューアル工事の実施

● 東西線	2012年度から順次営業開始
● 南北線	2016年度から順次営業開始

輸送サービスの改善

- 東西線では、混雑緩和対策として、飯田橋駅～九段下駅間の折返し線の整備のほか、茅場町駅、木場駅及び南砂町駅の大規模改良工事を進めます。
- その他の路線では、銀座線浅草駅構内の折返し線整備のほか、丸ノ内線方南町駅、千代田線北綾瀬駅のホーム延伸等の大規模改良工事を進めます。



東西線南砂町駅 改良後イメージ ■ 枠内が新設箇所

ホームドアの整備

- お客様のホームからの転落事故や列車との接触事故を防止するため、全駅へのホームドア整備を進めます。



東西線九段下駅
大開口ホームドア



半蔵門線九段下駅
ホームドア

	設置開始時期	整備完了予定時期
● 銀座線	整備中	2018年度上期*
● 丸ノ内線	全駅整備済	
● 日比谷線	2020年度	2022年度
● 東西線	整備中	2025年度
● 千代田線	整備中	2019年度
● 有楽町線	全駅整備済	
● 半蔵門線	整備中	2023年度
● 南北線	全駅整備済	
● 副都心線	全駅整備済	

*大規模改良工事を行っている渋谷駅を除く。

バリアフリー設備整備

- 全駅へのエレベーター1ルート整備を進めるとともに、病院に近い駅、東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会の競技会場最寄駅等で複数ルートの整備を進めます。また、乗換えルートの整備も進めます。
- 全駅への多機能トイレの整備を進めます。

*東京メトロは東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会オフィシャルパートナー(旅客鉄道輸送サービス)です。



多機能トイレ

銀座線リニューアル

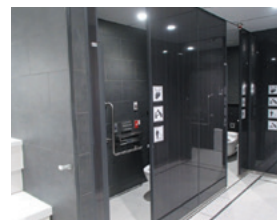
- 2017年12月30日に上野駅～浅草駅間の開通90周年を迎えた銀座線では、下町エリア(浅草駅～神田駅)の駅改装に続き、銀座エリア(銀座駅)をはじめ、その他のエリアについても順次リニューアルを進めます。



銀座駅改装後(イメージ)

利便性・快適性向上

- 旅客案内所の増設に加え、案内サイン・自動旅客案内装置をリニューアルし、全てのお客様に充実した情報をわかりやすくご案内します。
- 2019年度までのトイレ全個室の洋式化の完了を目指すほか、温水洗浄便座、手指乾燥機、便座クリーナーを備えた清潔で快適なトイレを順次提供します。



洋式化されたトイレ(大手町駅)

成長への挑戦

お客様ニーズへの対応

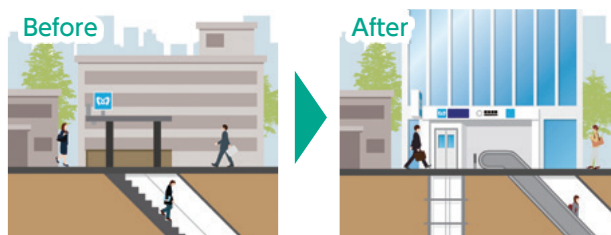
マーケティング機能を強化し、広くお客様のニーズを収集し、分析することによって、お客様のニーズを的確に捉えた多様なサービスや新たな商品を提供することで、東京を楽しんでもらうためのお出かけ需要・ご利用機会を創出していきます。



タイ旅行博ブースの様子

東京とともに成長

沿線地域や関係者との連携を強化し、「街の地下一階の駅から街なか」までのネットワークを構築していきます。このネットワークや様々なツールを通して、東京でのお出かけがより楽しくなるよう、東京の魅力を発掘・発信し、人の動きや集まりを生み出していきます。



公募型連携プロジェクト[※]開発イメージ

※駅との接続を前提とした開発計画の提案を募集し、当社と協議・調整の上、連携して「まちの顔」となる駅出入口の設置を含めた駅周辺の開発を目指します。

関連事業の拡大

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事業展開を図り、収益力向上に取り組みます。また、関連事業のさらなる成長を前提に、外部企業との業務提携やM&Aを検討するとともに、関連事業を担う人財育成の強化を図っていきます。

●不動産事業

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

●流通・広告事業

お客様の利便性を高めるため、駅の工事等により創出されたスペースの開発や訪日外国人のお客様のニーズにお応えするサービスを積極的に提供していきます。



PMO新宿御苑前
(2019年度営業開始予定)

海外鉄道事業の新たな展開

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

新たな事業領域への挑戦

東京メトロが保有する経営資源を活用し、新たな事業領域に挑戦していきます。

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

新技術の開発・導入

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

経営基盤の強化

環境保全活動

地球環境保全を経営課題の1つと捉え、長期的かつ戦略的に、お客様や沿線地域とともに東京の環境負荷低減につながる様々な取組を実施します。

経営の仕組みの構築 効率的な事業運営

オープンで生き活きとした企業風土

社会貢献 事業組織の強化

東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会 オフィシャルパートナー

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

An Official partner of the Tokyo 2020 Olympic and Paralympic Games
(Passenger Rail Transportation Services.)

東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会オフィシャルパートナー
(旅客鉄道輸送サービス)



東京2020オフィシャルパートナー(旅客鉄道輸送サービス)

東京の魅力を伝える「東京の案内役」、円滑な旅客鉄道輸送サービスを提供する「東京圏の交通ネットワークのつなぎ役」という役割を果たし、地下鉄をわかりやすく快適にご利用いただき、日本国内はもとより訪日外国人のお客様にも東京を存分に楽しんでいただけるよう努めていくことで、交通の面から東京2020大会の成功に貢献していきます。

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

コーポレート・ガバナンスに関する考え方

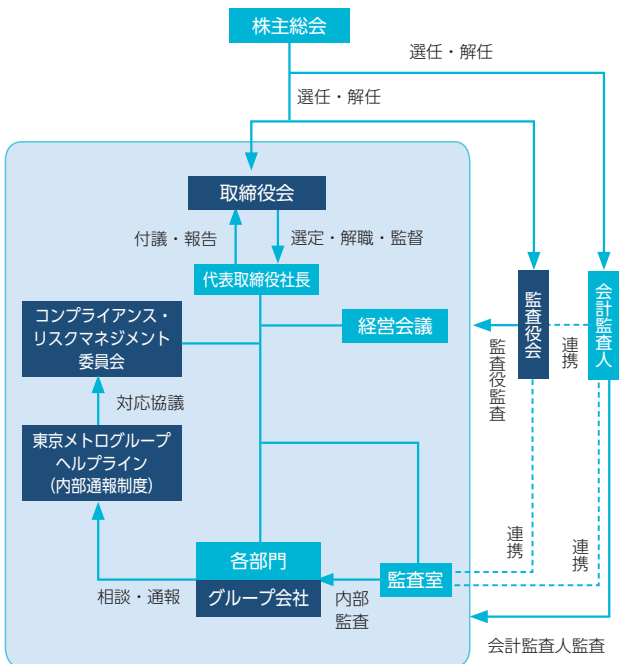
東京メトロは、全てのステークホルダーに提供する付加価値の向上に努めています。また、より信頼される企業となるため、経営の透明性・公正性を確保し迅速な業務執行に努めるとともに、コーポレート・ガバナンスの充実を図り、効率的な企業経営による経営基盤の強化を目指しています。

コーポレート・ガバナンス体制

東京メトロの取締役会は、社外取締役1名を含む取締役15名で構成され、原則月1回の開催により、法令又は定款に規定する事項のほか、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。2017年度の実績として、取締役の取締役会出席率は99.1%でした*。また、社長の諮問機関である経営会議においては、経営に関する重要な事項について審議し、迅速かつ適切な業務執行を行っています。

東京メトロでは監査役制度を採用しており、3名の社外監査役を含む監査役4名で構成される監査役会の開催のほか、取締役会など重要な会議への出席、重要な決裁書類の閲覧など、取締役の職務執行について厳正な監査を行っています。2017年度の実績として、監査役の監査役会出席率は100%でした。

コーポレート・ガバナンス体制図



グループ会社の管理については、その体制を明確化し、指導及び育成を推進することにより、コーポレート・ガバナンスの強化と発展を図るため、「グループ会社管理規程」を制定しています。これにより、東京メトロと各グループ会社の役割が整理され、今後の事業戦略の実行に応じ、グループとしての企業価値の最大化を図ります。

* 2017年度の実績として、取締役会出席率は99.1%でした。

内部統制システム

東京メトロでは、「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つの目的を掲げています。この目的を達成するため、東京メトロにおける内部統制システムの基本方針を定め、業務の適正かつ効率的な遂行に取り組んでいます。

監査体制

東京メトロでは、内部監査、監査役監査、会計監査人監査が行われています。内部監査については、社長直轄の組織である監査室において、社内規程に基づく適正な業務の執行状況について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を行っています。加えて、監査役を補佐するための専任スタッフを監査役室に配置し、監査役監査の補助を行っています。会計監査人監査については、監査法人と監査契約を締結し、監査が行われています。

■ コンプライアンス・リスクマネジメントの推進

コンプライアンス・リスクマネジメントに関する考え方

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

また、リスクマネジメントについては、会社を取り巻く様々なリスクは、それらの適切な処理が事業の継続と安定的な発展を確保するためのものと捉え、リスクマネジメントの推進・運用に関する基本的事項を定めた「リスクマネジメント基本方針」を制定しています。

コンプライアンス・リスクマネジメント推進体制

経営会議

コンプライアンス・リスクマネジメント委員会の協議事項のうち、重要事項に関する審議



コンプライアンス・リスクマネジメント委員会

- ・リスクマネジメント基本方針及びコンプライアンス行動基準の策定及び改定に関する事項
- ・コンプライアンス及びリスクマネジメントへの取組についての計画の策定及び取組成果の集約に関する事項
- ・「東京メトログループヘルプライン」に関する事項
- ・危機若しくはコンプライアンス上問題がある事案が発生し、又は発生するおそれがある場合の対応に関する事項
- ・その他コンプライアンス及びリスクマネジメントに関する事項

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の実施

東京メトログループ全体のリスクを洗い出し、策定した計画に従いリスクマネジメントに取り組んでいます。2017年度は、「自然災害」「飲酒・薬物」「情報漏えい」「インフラ老朽化」「テロ」「感染症」の6つのリスク対策に重点的に取り組むとともに、各種訓練を実施しました。

さらに、ステークホルダーに重大な影響を及ぼす事態の発生時には、コンプライアンス・リスクマネジメント委員会を中心に、迅速に対応できる体制を構築しています。また、事業継続計画（BCP）を策定し、優先的に実施する業務や要員確保など、継続的な運用を図れる仕組みを整え、「安心」の一翼を担っています。

コンプライアンス意識の浸透・定着

東京メトログループ全役職員が、あらゆるステークホルダーに配慮した公正な企業活動を行うとともに、そのために必要な心構えを自覚し実践させるため、以下(①～③)のとおり、研修の実施等を通してコンプライアンス意識の浸透・定着に取り組んでいます。

①コンプライアンス行動基準の制定

東京メトログループ全役職員がステークホルダーに対して果たすべき責任と、役員及び社員としての心構えをまとめた「東京メトログループコンプライアンス行動基準」を制定しています。この行動基準に基づき、社員一人ひとりに高い規範意識と使命感を持った行動を促すために、名刺サイズの「コンプライアンス行動基準携帯カード」を東京メトログループの全ての社員に配付しています。

②コンプライアンス啓発活動

東京メトロでは、総務部法務・コンプライアンス推進室を担当部署とし、全社的なコンプライアンス意識向上のための啓発活動を行っています。コンプライアンスに関して社員一人ひとりがそれぞれの立場に応じた知識を習得し、グループ全体でのコンプライアンス意識の向上を図るため、様々な機会での研修を実施しています。2017年度は東京メトログループ全社員を対象に、新入社員から経営層に至るまで各階層に合わせた研修を行いました。

③ヘルプラインの設置・運用

内部通報窓口として「東京メトログループヘルプライン」を設置し、東京メトログループ役員及び社員等から、コンプライアンスに関する相談や違反に関する通報を受け付けています。また、相談・通報内容について社内調査を実施し、必要な対策を講じるなど、適切に対応しています。

個人情報の保護

東京メトログループでは、定期券発売に必要な情報など、多くのお客様の個人情報をお預かりしています。そのため、個人情報の取扱いと保護について定めた「個人情報保護規程」「個人情報保護方針」を制定し（方針は駅やWEBサイトに掲出）、厳正な管理を行うとともに、個人情報や情報セキュリティに関するマニュアルなどを整備し、社員への教育を徹底しています。

安全かつ快適なサービスの提供で全てのお客様に「安心」を

地下鉄開通90周年を迎えて

東京メトロは2017年12月30日に、地下鉄開業90周年を迎えました。開業当時は、上野～浅草駅間の2.2kmでの営業でしたが、現在は9路線、195.1kmを運営しており、7路線での相互直通運転先を含めるとそれは539.4kmもの巨大なネットワークとなります。開業当時から大切にしている安全への取組や社会との調和などについてご紹介します。

社会課題解決のために誕生した東洋初の地下鉄

第一次世界大戦後の産業の発展を背景に、東京は都市の規模が急速に拡大しました。その当時、東京の交通機関として主流だった路面電車の輸送力だけでは、交通需要に追い付かなくなり、そのような東京の社会課題を解決するため、地下鉄の建設計画が進められました。そして、1927年12月30日に東洋初の地下鉄が上野～浅草駅間で開業しました。開業当日は、お客様が午前6時の始発前から各駅に殺到し、午前中だけで4万人を超えるお客様にご乗車いただきました。

開業時から根付く、たゆみなき「安全」への精神

地下の閉鎖的な空間を走行する地下鉄は、事故時の被害が大きくなるおそれがあると考えられました。そのため、開業当時から安全性が最重要視され、お客様の安全を第一に考えた最新技術が豊富に取り込まれました。

東洋初の地下鉄車両 銀座線1000形車両

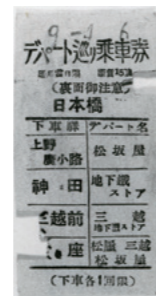


万一の場合にお客様や乗務員の被害を最小にするため、車体は火災に対して燃えにくいこと、頑丈な車体とすることなどを主眼に設計がされました。そのため、当時の鉄道車両において主流であった木製車体ではなく、全鋼製車体が採用されました。また、日本で初めて自動列車停止装置(打子式ATS)を装備し、さらなる安全性の向上を図りました。

まちのすぐそばに

沿線施設との連携によるまちの活性化

地下鉄路線の延伸に当たり、沿線のデパートと連携することで、駅とデパートとを直結させるというまちづくりにも、銀座線開業当時から取り組んできました。雨に濡れずに地下鉄から直接デパートに出入りできるというサービスは、お客様のニーズにも応えたものとなりました。また、1932年12月の日本橋駅開業の際は、銀座線の各駅にあるデパートを巡ることができる「デパート巡り乗車券」を発売しました。これは、普通乗車券では認められない途中下車がデパートのある駅で各1回、最高3回まで可能としたサービスで、特に女性のお客様に喜ばれ好評を博しました。



企画乗車券「デパート巡り乗車券」



1932年に開業した銀座線三越前駅は、百貨店「三越」が建設費用を全額負担することにより完成した駅であり、開業当時からエスカレーターが設置されていました。

銀座線リニューアル

より便利で安心してご利用いただける銀座線に。～【伝統×先端の融合】のリニューアル

90年余りにわたって東京のまちをつないできた銀座線を5つのエリアに分け、【伝統×先端の融合】をコンセプトに、駅の全面リニューアル工事を行っています。

ホームでの安全対策の強化

銀座線リニューアルでは、地下鉄や駅を利用されるお客様の視点から様々な計画を進めています。その中でも銀座線全ての駅へのホームドアの設置は、ホームから線路内への転落事故や列車への接触事故を防ぐなど、お客様の安心・安全を強化する上で欠かせない工事です。東京メトロでは、2017年度からホームドアの設置を開始し、2018年度には完了*するよう、設置工事を進めています。

*大規模改良を行っている渋谷駅を除く。



地域との融和、まちの特長を盛り込んだ駅の魅力を発信！

2017年12月には、第一弾として下町エリア7駅のリニューアル工事が完了しました。下町エリアは、東洋初の地下鉄としての貴重な歴史を活かし、開業当時の雰囲気から親しみを感じられるエリアとして位置づけています。また、駅とまちとの調和も大切にしており、例えば浅草駅は、沿線の観光名所である浅草寺に使われる赤「べんがら色」を配色し、まちの個性をも表現しています。

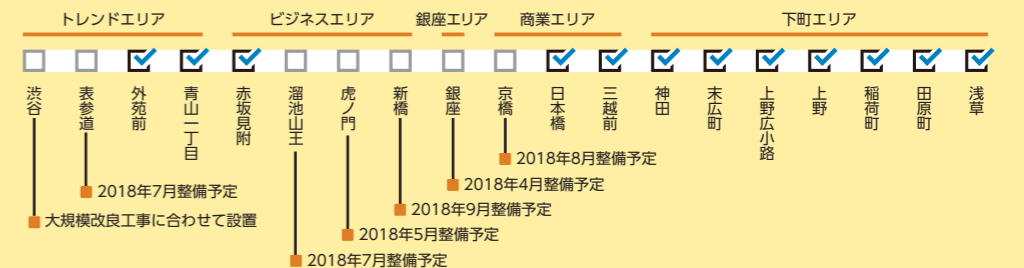


リニューアル後の浅草駅

ホームドア設置状況 (2018年3月31日現在) 整備済



銀座線神田駅ホームドア



地下鉄90周年、90周年を迎え、そして...

地域の方々に向けて最新技術や東京メトロの取組を公開！

ほかにも90周年を記念して、イベント等で東京メトロの様々な最新技術や取組を紹介しました。

「東京メトロ体験キッズ」の開催



抽選で選ばれた小学生とその保護者の方90組270名を総合研修訓練センターに招待し、シミュレータ体験やトンネルウォーク、模擬駅等の施設見学を通して、東京メトロが提供する「安心」を実感していただくイベントを開催しました。

中野車両基地一般公開(丸ノ内線500形 里帰り後初の一般公開)



公開された丸ノ内線500形

中野車両基地で銀座線・丸ノ内線の旧型・現役車両の公開及び工場内見学を開催し、2016年7月にアルゼンチンから里帰りの丸ノ内線500形を初公開しました。今後、丸ノ内線500形は、車両の基本構造を学ぶための技術伝承の役割を担い、次世代育成に活用されます。



安心 = 安全 + サービス

「安全」を最優先に、質の高い「サービス」を提供し、
全てのお客様に「安心」してご利用いただける地下鉄を目指します。

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追求するものは「安心＝安全＋サービス」であり、それは私たちの使命です。

お客様に「安心」してご利用いただくために全社員一丸となって、何より「安全」を最優先するという意識を持ち、たゆまぬ努力を継続しなければなりません。また、お客様に快適に乗車していただくために、質の高い「サービス」の提供が不可欠です。

この「安心＝安全＋サービス」編では、私たちが取り組んでいる、ホームドア全駅設置などの日常の事故防止の施策や地震や浸水といった自然災害対策などの安全性の維持・向上に向けた施策と危機管理に向けた施策、混雑緩和対策やバリアフリー設備の整備、お客様の声を活かす取組や訪日外国人のお客様への多言語対応などのサービスレベルの向上に向けた施策をご紹介します。これらの施策を着実に推進し、すべてのお客様に「安心」してご利用いただける地下鉄を作り上げてまいります。



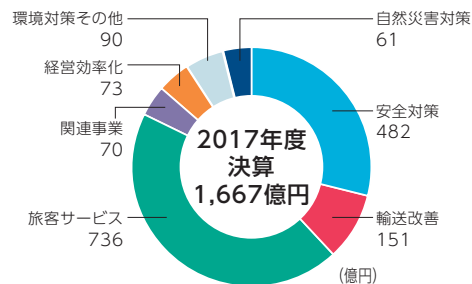
常務取締役鉄道本部長
安全統括管理者
野焼 計史

数字で見る東京メトロ



安心をお届けするための
設備投資実績

1,667億円



ホームドアの
整備駅数

98/179駅

安全方針

東京メトロでは、たゆみなき「安全」の追求のため、安全方針として、「輸送の安全に係る役職員の行動規範」を制定し、安全を最優先する企業風土の醸成と定着を図っています。また、事業年度ごとに「安全防災対策の重点目標」を定め、当該目標を肝に銘じ、役員及び社員が一丸となって安全管理体制の強化に取り組んでいます。

輸送の安全に係る役職員の行動規範

- 安全の確保を最優先として、一致協力して輸送の使命を達成することに努めます。
- 輸送の安全に関する法令や規程類を理解し、遵守して、厳正かつ忠実に職務を遂行します。
- 常に輸送の安全に関する状況を理解するように努めます。
- 職務の遂行に当たり、憶測に頼らず確認の励行に努め、疑いのあるときは、最も安全と思われる行動をとります。
- 事故・災害や、その他輸送の安全の確保に支障を及ぼすおそれがある事態が発生したときは、人命救助を最優先に、相互協力のもと、速やかに安全かつ適切な処置をとります。
- 安全に係る情報は、迅速かつ正確に関係箇所に伝達し、共有を図ります。
- 常に問題意識を持って行動し、業務の見直しが必要な場合は、積極的に対処します。

たゆみなき安全の追求

■ 安全管理の考え方

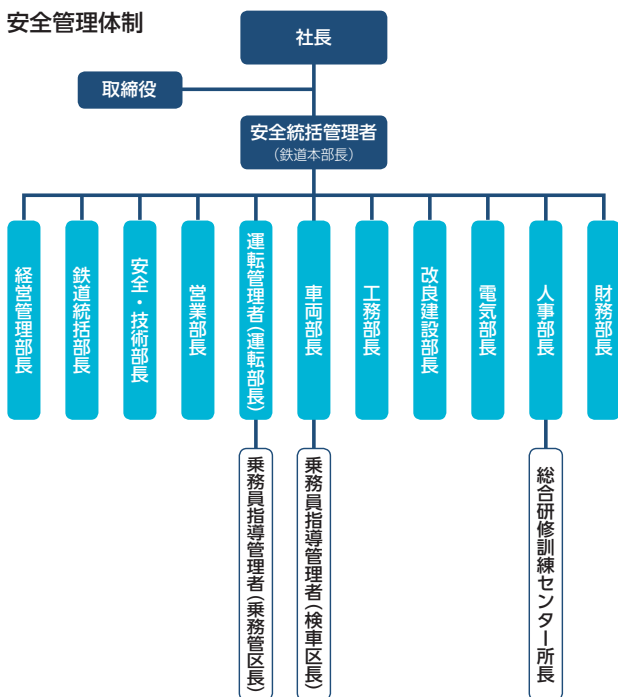
私たちは「安全」を確保するためには、全ての社員がたゆまぬ努力を継続することが必要であると考えます。2000年3月の中目黒における日比谷線列車脱線衝突事故を風化させることなく、職種を問わず、新人からベテランに至る全ての社員が安全を最優先する意識を持ち、安全文化を築き上げることが私たちの大きな務めです。

たゆみなき「安全」の追求、これが鉄道を運行する私たち東京メトログループの使命です。

■ 安全管理体制


社長を最高責任者として、安全統括管理者である鉄道本部長をはじめとする各管理者等の責務を明確にして、安全管理体制を構築しています。また、安全で安定した輸送を確保するため、乗務員の資質の維持管理と資質の充足状況に関する定期的な確認及び運転管理者への報告に関する業務等を行う乗務員指導管理者を設けています。

安全管理体制



安全に関する情報は下記冊子で詳しく報告しています。

安全報告書2018

 http://www.tokymetro.jp/safety/prevention/safety_report/

安全ポケットガイド

 http://www.tokymetro.jp/safety/prevention/safety_pocketguide/



■ お客様に向けた取組

お客様の安全確保と安全意識向上の促進

① 自然災害発生に備えた取組

災害発生時におけるお客様の安全確保への取組を続けています。対策の1つとして災害により帰宅が困難となったお客様に駅構内で一時的にお待ちいただくために、飲料水、アルミ製ブランケット、簡易マット、簡易トイレなどの防災用品を東京メトロが管理する全駅(170駅)に配備し、継続して備蓄しています。東京メトロが管理する全てのエレベーター内に飲料水や簡易トイレといった非常用品を設置しています。

② お客様の安全意識向上の促進

2010年3月から全国の鉄道事業者等と共同でエスカレーターの安全利用を呼びかけるキャンペーンを実施しています。2017年度は7月～8月に、お客様の転倒やお客様同士の衝突などの事故防止を啓発し、安心してご利用できるよう「みんなで手すりにつかまろう」と呼びかけました。また、目の不自由なお客様への駅社員等によるお声かけを徹底するとともに、ご利用のお客様にもお声かけ等をお願いするポスターを全駅で掲出しているほか、2017年9月～11月に首都圏の鉄道事業者と連携し、「声かけ・サポート」運動 強化キャンペーンを実施しました。



エスカレーター「みんなで手すりにつかまろう」キャンペーン ポスター



「声かけ・サポート」運動 強化キャンペーン ポスター

日常の安全と危機管理

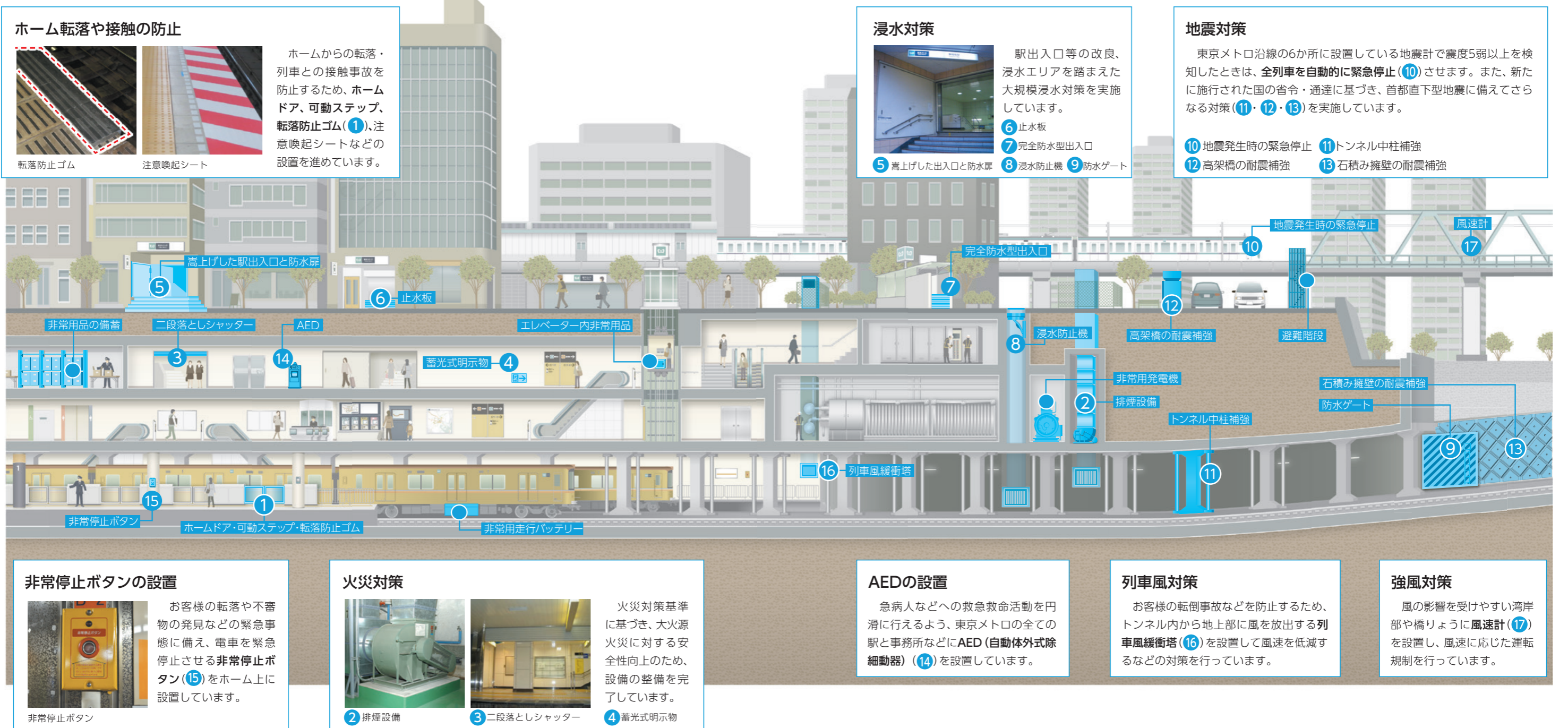
鉄道施設の維持管理

安全運行を支えるために、車両や線路、信号設備、電力設備等の鉄道施設について、技術部門が互いに連携し、技術基準に基づいて計画的に点検・保守を行い、適切な状態を維持しています。鉄道施設の根幹となる土木構造物については、日常巡回、法令に基づいて2年ごとに行う通常全般検査、20年ごとに行う特別全般検査及びそれらの結果に基づく補修・補強を確実に実施しています。

土木構造物の8割以上を占めるトンネルについては、造り替えが困難となるため、長寿命化についての研究に取り組んでいます。例えば、劣化の進行リスクが高い、地下水に塩分が含まれる区間に対して、外部有識者の指導を仰ぎながら、詳細調査、劣化診断、将来予測等を行い、維持管理レベルを高め、トンネルの長寿命化を図っています。

安全運行の管理

列車の運行に際し、駅・総合指令所等の連携のもと、駅間又はホーム上それぞれにおいて、駅係員・乗務員(運転士・車掌)がお客様の安全確認を行い、必要に応じて総合指令所の指示を受け、安全・安定輸送に努めています。



お客様視点に立った「サービス」の提供

■ サービスに関する考え方

東京メトロでは、お客様視点に立った質の高い「サービス」を提供するため、「サービス行動規範」を制定し、全ての役員及び社員がこの規範を遵守しています。これらの取組を通じて、鉄道業界におけるお客様満足度ナンバーワンとなることを目指します。

サービス行動規範

- ① 私たちは、お客様の安全と輸送の安定を確保するため厳正に職務を遂行します。
- ② 私たちは、お客様に感謝の気持ちをもって誠実に接します。
- ③ 私たちは、『お客様の声』に耳を傾けお客様に喜ばれるサービスを迅速に提供します。

この「サービス行動規範」は、お客様にご満足いただくサービスを提供するための心構えです。東京メトログループの役員及び社員は常にこの規範を遵守し、一致協力して行動します。

■ サービス向上への目標

東京メトロの約束

2014年度から、サービス向上の活動施策と数値目標を「東京メトロの約束」として、お客様にお約束するとともに、達成度や成果をご報告しています。2018年度は下記の項目を目標に掲げています。



- 約束 その1 車内をもっと安心・快適に
- 約束 その2 電車の運行をもっとスムーズに
- 約束 その3 駅をもっと安心・快適に

T OPIC

東京メトロの約束での、目標を達成した一例

東京メトロの約束は、東京メトロとお客様を結び、未来への歩みの記録です。

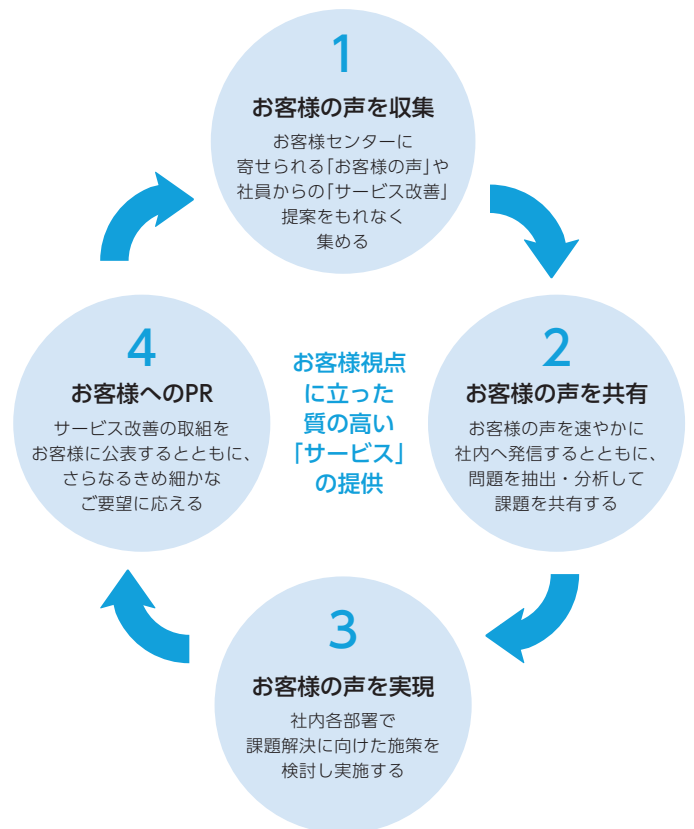
お客様から車内での情報提供について「分かりやすく、多くの情報を伝えてほしい。」という声をいただく

■ サービス向上のための体制

お客様のご要望・ご期待に応える4つの活動

東京メトロでは、「お客様の声」を貴重な経営資源と捉え、お客様の詳細なニーズを把握し具体的なサービスとして実現するために、下図のような4つの活動に取り組んでいます。集められたご意見・ご要望は速やかに社内へ発信するとともに、問題を抽出・分析した上で課題を共有しています。その後は、社内各部署で課題解決に向けた施策の検討を行い、サービス改善の実現に努めています。

お客様のご要望・ご期待に応える4つの活動



ことが多々あり、「車内ディスプレイの増設を6路線44編成において実施すること」をお約束しました。結果、車内ディスプレイの設置を進め、2017年度目標を達成することができました。今後も、お客様と交わした約束をしっかりと守り、ひと駅ひと駅、ひと車両ひと車両、一歩ずつ未来へと進んでいきます。



■ お客様の声を活かす取組

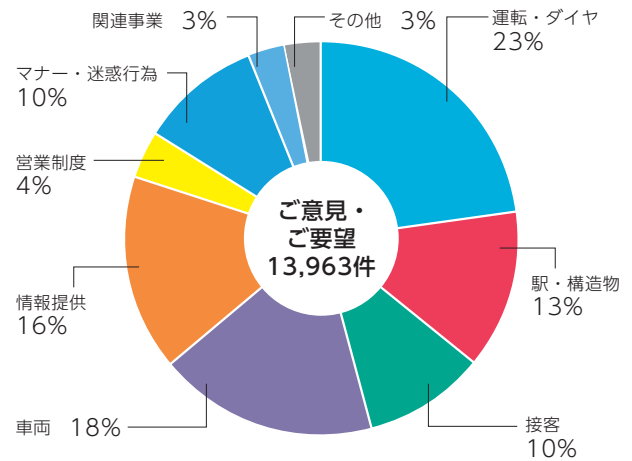
お客様のご要望に応える出発点として、電話やメールなどで寄せられた「お客様の声」を集約するため、「お客様センター」を設置しています。

お客様の声は「週報」や「月報」、「年報」の形式でまとめ、社内情報ネットワーク上に掲示しており、社員から経営層まで同一の情報を共有しています。2017年度に寄せられたご意見・ご要望は13,963件で、お誉め・お礼の件数は997件でした。

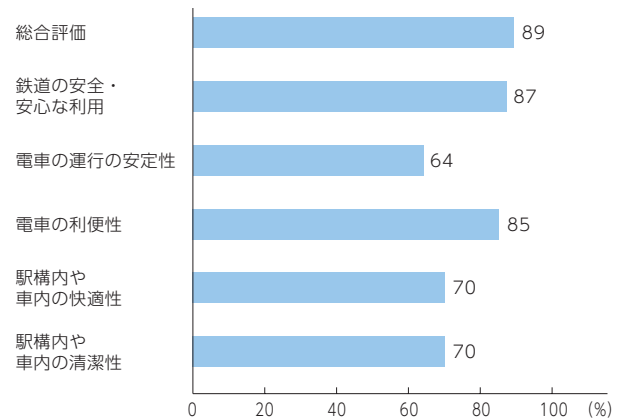
また、お客様との継続的なコミュニケーションを通じて、サービスの改善や新サービスの提供を目的に、「お客様モニター制度」を実施しています。幅広い層のお客様約500名にモニターとして、アンケート及びグループインタビューにお答えいただいたほか、当社主催のイベントにもご参加いただきました。

今後も、これらの取組をもとにお客様サービスのさらなる向上を目指していきます。

お客様からのご意見・ご要望(2017年度)



東京メトロ全体に対する評価



各項目に対する評価の割合(%)*

お客様モニター終了時アンケート(対象 466名)

*「かなり評価できる」「やや評価できる」と回答した方の割合

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）



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

お客様視点に立った「サービス」の提供

■ より良いサービスに向けて

都営地下鉄とのサービスの一体化

お客様の利便性向上に向け、東京都交通局と連携しながら、都営地下鉄とのサービスの一体化を進めています。

訪日外国人のお客様向け無料Wi-Fiサービスの提供を東京都交通局と連携して進めており、駅構内無料Wi-Fiサービスを全駅で提供するとともに、車両内無料Wi-Fiサービスを銀座線、日比谷線のほか、2017年度は東西線、千代田線に導入しました。また、新たな乗換駅として2018年3月から日比谷線・都営浅草線の人形町駅と半蔵門線水天宮前駅を乗換駅に追加しました。さらに、共通一日乗車券のICカード無記名式乗車券「PASMO」での発売を開始しています。



東京メトロ・都営地下鉄 共通1日乗車券

■ 鉄道ネットワークを活かした「人の動き」の創出

パートナーとの連携による再開発事業の展開

東京メトロでは、沿線地域や鉄道各社と連携し、各種イベントの実施や企画乗車券の発売のほか、協賛活動など地域に貢献できる施策を展開しています。また、再開発など沿線地域と連携を図り、より良いまちづくりに貢献していきます。

再開発事業との連携状況

再開発事業名	最寄駅	完成予定年度
日本橋二丁目地区市街地再開発	銀座線日本橋駅	2018年度
(仮称) 大手町1-2計画	千代田線大手町駅	2019年度
東池袋四丁目地区市街地再開発事業	有楽町線東池袋駅	2022年度
大手町二丁目常盤橋地区市街地再開発事業	東西線大手町駅	2027年度

■ 誰もが便利に安心して使える地下鉄へ

訪日外国人のお客様へのご案内

最大6言語対応

①多角的な情報発信

訪日外国人のお客様向けに、東京メトロに関する情報や旅行中に便利なツールを多言語のWEBサイトやFacebookを中心としたSNSを通じてご紹介しています。また、地下鉄のご利用方法や沿線の観光情報、安全への取組を紹介する冊子を多言語で発行しています。さらに、訪日外国人のお客様向けに便利な情報を記載した案内看板「ウェルカムボード」を現在14駅に設置し、そのうち10駅においては多言語で目的地までのルート検索ができるディスプレイを導入しています。そのほか、きっぷやPASMOの購入、ICカードへのチャージ、精算等の際にご利用いただく自動券売機及び自動精算機を多言語化しています。



訪日外国人のお客様向けホームページ
英語／中国語(簡体字・繁体字)／
韓国語／タイ語／フランス語／
スペイン語



「Handy Safety Guide」
英語／中国語
(簡体字・繁体字)
／韓国語



自動券売機
英語／中国語(簡体字・繁体字)／
韓国語／タイ語／フランス語／
スペイン語



Facebook
英語／中国語(簡体字・繁体字)／
韓国語／タイ語／インドネシア語／
ベトナム語



「Tokyo Metro Guide」
英語／中国語(簡体字・繁体字)／
韓国語／タイ語
(WEBのみ：フランス語／スペイン語)



ウェルカムボード
英語／中国語(簡体字・繁体字)／
韓国語



検索ディスプレイ
英語／中国語(簡体字・繁体字)／
韓国語／タイ語／フランス語／
スペイン語

旅客案内所 6駅設置

②サービスマネージャー及び旅客案内所

ご利用方法や周辺情報等を、タブレットを活用してご案内するサービスマネージャーを配置しています。また、旅客案内所を6駅(上野駅・銀座駅・新宿駅・表参道駅・東京駅・渋谷駅^{*})に設置しています。

^{*}渋谷駅については、東京急行電鉄株式会社と共同で運営しています。



サービスマネージャー



旅客案内所 日本語/英語/中国語

③旅行者向け券売機の導入

訪日外国人のお客様が地下鉄をご利用しやすいよう、東京都交通局と共同で開発した従来型よりもデザイン性、操作性を改善した旅行者向け券売機を導入しました。これにより、運賃表を確認することなく券売機画面の直感的な操作のみで、乗車券をお買い求めいただけます。



旅行者向け券売機

英語/中国語(簡体字・繁体字)/韓国語/タイ語/フランス語/スペイン語



④企画乗車券の販売

東京メトロ線全線・都営地下鉄線全線が乗車できる「Tokyo Subway Ticket」に加え、2018年4月1日から関東の12社局の鉄道・軌道線と52社局の一般バス路線が乗車できる「Greater Tokyo Pass」を発売しています。



Tokyo Subway Ticket



Greater Tokyo Pass

サインシステムの充実

地下鉄に不慣れなお客様がご利用しやすいよう、乗車や乗換えをダークブルー、出口を黄色、構内設備を白色で示した案内サインシステムを導入しています。都営地下鉄との基本デザイン共通化等、わかりやすい案内サインを目指し、様々な工夫をしています。

2015年にサインシステム基準を改正し、4言語(日・英・中(簡体字)・韓)表記や駅ナンバリング・ピクトグラム表記の充実をはじめ、駅設備及び周辺ランドマークの案内強化、サインの集約・大型化などを図った案内サインへのリニューアルを順次進めています。

黄色のサインは【降車出口】

ダークブルーのサインは【乗車・乗換え】



他の鉄道会社の駅ナンバリングも記載した案内サイン

路線記号・駅ナンバリングを大きく記した案内サイン



大型化した案内サイン



探しやすくなった案内サイン

お客様視点に立った「サービス」の提供

バリアフリー化の推進

全てのお客様に安心をお届けできるよう、ハード・ソフト両面でのバリアフリー化に取り組んでおり、主にエレベーターや車内の車いすスペースなどを整備しています。整備状況は「バリアフリー便利帳」でご案内しており、WEBサイトから閲覧いただけます。



バリアフリー便利帳

主なバリアフリー設備の整備状況(179駅中) 2018年3月31日現在

設備名	駅・基数
エレベーター	174 駅・416 基
エスカレーター	156 駅・1,152 基
階段昇降機	42 駅・76 基
多機能トイレ (車いす対応トイレ含む)	136 駅

※2017年度の多機能トイレの増設数は3駅ですが、そのうち2駅は車いす対応トイレの改装又は追加設置のため、駅数は昨年度の135駅から1駅増の136駅となっています。



バリアフリー化された出入口



車内車いすスペース



スロープ

①エレベーターの整備

2017年度末日時点で174駅416基のエレベーターを整備し、エレベーター1ルート整備率86.0% (段差を解消するための1ルート整備率100%)となりました。引き続き、エレベーターによる1ルート、複数ルート及び乗換えルートへのエレベーター整備に取り組んでいきます。

1ルート整備率
86.0%

②多機能トイレの新設・改良

乳幼児をお連れのお客様や身体の不自由なお客様などにご利用いただけるよう、ベビーシートなどの乳幼児用設備やオストメイト対応器具などを備えたトイレを整備しています。2017年度は3駅に設置し、整備率は98.5%となりました。

整備率
98.5%

③誘導ブロック、音響、音声案内の整備

目の不自由なお客様にご利用いただけるよう、誘導ブロック(線状・点状・ホーム縁端警告ブロック)や音響・音声案内を整備しています。



誘導ブロック



音声案内(スピーカー)

運行情報の提供

お客様のライフスタイルに合わせた情報配信サービスのほか、駅構内や列車内での情報提供など、様々な機会でも最新の運行情報を提供できるよう取り組んでいます。

①お客様のライフスタイルに合わせた情報提供

WEBサイトのほか、メール配信やスマートフォン向けのアプリ、Twitterなどで運行情報を提供しています。

運行情報メール配信サービスでは、運転見合せや遅延などの情報をお客様の携帯電話、スマートフォン及びパソコンにメールで配信しています。相互直通運転を行う鉄道会社や都営地下鉄の運行情報も含め、お客様ご自身が設定された受信条件(路線や曜日、時間帯など)で、最新情報をお届けします。

また、公式スマートフォンアプリ「東京メトロアプリ」では、各路線の運行情報、列車走行位置、駅構内図や駅周辺案内などの情報を確認できるほか、遅延証明書や東京メトロ発行の各種冊子などをご利用いただけます。

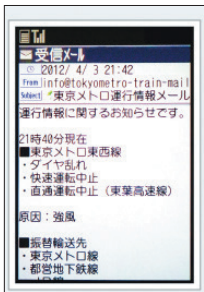
さらに、Twitterでは、東京メトロの9路線それぞれにアカウントを開設しており、お客様が必要な路線のみを選択(フォロー)し、運行状況を確認できます。



コーポレートサイト



Twitterによる情報配信



運行情報メール配信サービス



東京メトロアプリ

②駅や列車内における情報提供

改札口ディスプレイや運行情報表示器、ホームの自動旅客案内装置で、東京メトロ各線や他社線の運行情報、振替輸送の情報などを随時提供しています。改札口ディスプレイでは、路線図を用いて表示しており、ひと目で情報を把握していただけるデザインにしています。また、災害発生時にはNHKの非常災害時緊急放送を放映します。

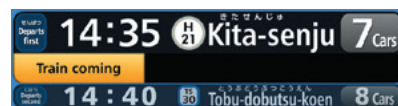
最大4言語対応
日本語／英語／中国語(簡体字)
／韓国語



改札口ディスプレイ



車内ディスプレイ



自動旅客案内装置
(行先案内表示器)画面

トンネル内の通信環境の整備

地下駅構内及びトンネル内で、お客様の携帯電話によるインターネット接続やメールの送受信が可能となるよう、通信環境の整備に取り組んでいます。現在では、東京メトロ全線の地下駅構内やトンネル内でも、携帯電話や高速モバイルインターネット通信サービスのWiMAX*などの通信機器のサービスがご利用いただけるようになり、より便利に地下鉄をご利用いただけます。また、事故や災害発生時などの非常時に、列車がトンネル内で停止した場合でも、情報収集の手段としてご活用いただくことができます。

*WiMAXのサービスエリアは、他鉄道会社の管理駅(半蔵門線・副都心線渋谷駅、南北線目黒駅)を除きます。

より安全で、より安定した輸送の提供を目指して

地下鉄の輸送改善

東京メトロは駅の大規模改良や設備整備を推進し、混雑の緩和と利便性の向上を目指しています。



地下鉄の輸送改善の取組

東京メトロでは安全な輸送サービスを提供するため数々の取組を行っています。朝夕のラッシュ時の駅や車内の混雑率の高さについては、様々な課題を抱えている状況です。

そのため、東西線をはじめとした乗降しやすいワイドドア車両の導入や線路・ホームの増設工事などの大規模改良工事の実施といった抜本的な対策及びオフピーク通勤(通学)を推奨する取組を行い、混雑率の低減を図っております。



1

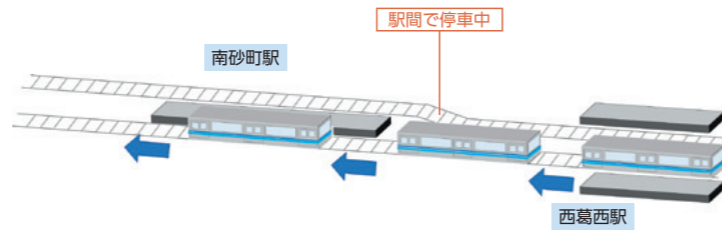
T 南砂町駅ホーム線路増設

線路とホームを増設するなど大規模改良の実施

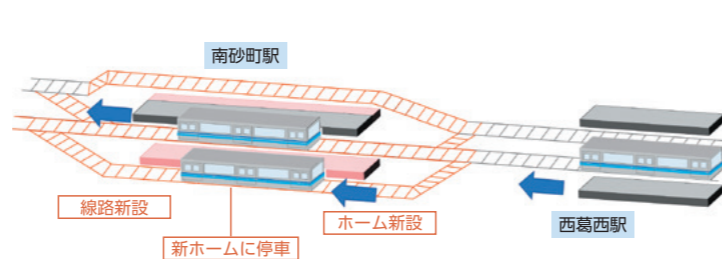
■ 列車の遅延防止に加え、ホーム上の混雑緩和も

輸送力増強を図るため、東西線南砂町駅に線路を1線、ホームを1面増設するとともに、現在のホームの拡幅や、駅施設の配置変更、エレベーター・エスカレーターの増設などの改良を行います。この改良により、列車の交互発着が可能となり、現在ラッシュ時間帯を中心に発生している列車遅延防止へとつながります。また、駅ホーム上の混雑が緩和されるとともに、バリアフリー設備の充実が図られ、利用者の利便性が向上いたします。

Before



After



「メトロ・スナチカ」 (工事インフォメーションセンター)

東西線南砂町駅の改良工事内容及び工事工程等について、年表やジオラマシアター、はたらくクルマ等の写真パネル・映像・模型等の展示物により、わかりやすくご紹介しています。また、沿線のお客様に東京メトロに親しんでいただけるよう、地下鉄シミュレーターの体験コーナーやキッズコーナー、東西線における他の改良工事、砂町の今昔等の歴史コーナーなども設置しています。



2

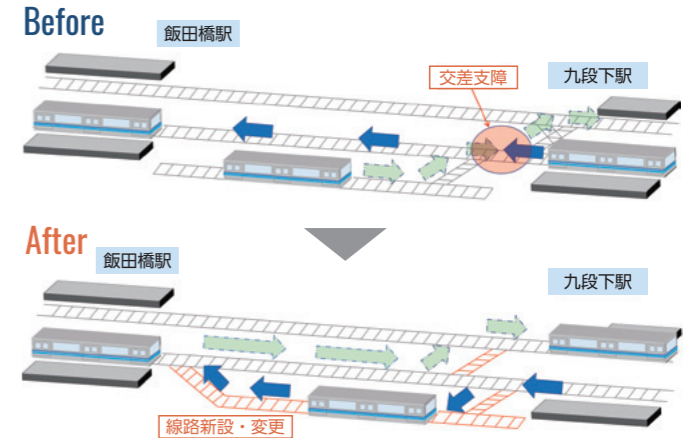
T 飯田橋駅から九段下駅間における折返し線

車両の折返し線を整備することでさらなる列車増発が可能に

■ 平面交差の支障を解消し、スムーズな輸送を実現

現在の東西線飯田橋駅～九段下駅間は、九段下駅止まりの列車が折返す際に後続列車と平面交差となっております。今回の改良工事により、折返し設備が整備されることで交差支障が解消され、折返し列車と後続列車の同時運行が実現でき、将来の列車増発が可能となります。

さらに、駅の大規模改良やオフピーク通勤(通学)等他の施策と合わせることで、ピーク時における東西線の混雑率180%以下を目指してまいります。



3

T Y オフピークキャンペーン

オフピーク通勤(通学)を推奨するキャンペーンを引き続き実施

■ 混雑緩和を目指す「とよすプロジェクト」実施

2018年4月2日～8月10日の平日に有楽町線豊洲駅にて、混雑緩和キャンペーン「とよすプロジェクト」を実施しました。キャンペーン期間中はオフピーク通勤(通学)と駅構内における流動の分散など、多くのお客様に豊洲駅の混雑緩和にご協力いただきました。また、東京都が2017年から取り組んでいる、働き方改革の一つとして通勤時間をずらす「時差Biz」と連携しています。



とよすプロジェクトキャンペーン端末(豊洲駅構内)

「東西線早起きキャンペーン」

お得なキャンペーンでラッシュ時間の混雑を緩和

朝ラッシュ時間の混雑緩和対策の一環として、2007年から始まった「東西線早起きキャンペーン」。事前に登録したICカード乗車券*で、通勤や通学のピークを迎える前の時間帯にご乗車いただくと、自動改札機へのタッチでメダルを獲得でき、獲得メダル枚数に応じて商品券などがプレゼントされるキャンペーンです。

*PASMO及びSuica

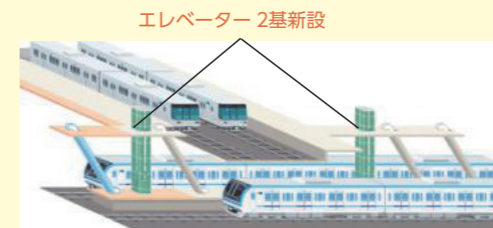
その他の輸送改善について

4

T 茅場町駅

ホーム延伸等の大規模改良

ホームを40m延伸することで列車停止位置変更とエスカレーターやエレベーターの増設が可能となり、混雑緩和を図るとともに、日比谷線への乗換えをスムーズにします。



エレベーター2基新設

6

M 方南町駅

駅のホーム延伸

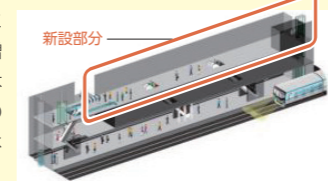
方南町駅のホーム延伸により、分岐線と本線との6両編成列車直通運行を可能にすることで混雑が緩和され、遅延防止や利便性の向上を図ります。(2019年度供用開始予定。)

5

T 木場駅

ホーム・コンコース拡幅等の大規模改良

ホームとコンコースの拡幅や、エスカレーターやエレベーターの増設により混雑緩和を図ります。本工事は、列車を運行しながら既設のシールドトンネルを解体し、新たな空間を生み出す世界初の工事です。



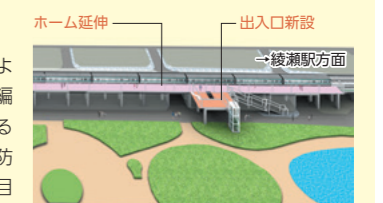
新設部分

7

C 北綾瀬駅

駅のホーム延伸

北綾瀬駅のホーム延伸により、分岐線と本線との10両編成列車直通運行を可能にすることで、混雑の緩和や遅延防止、お客様の利便性の向上を目指します。



ホーム延伸 出入口新設

2018年度供用開始予定



社会

ステークホルダーと連携しながら
優良な企業市民として社会に貢献していきます。

私たちの経営基盤である首都東京は、魅力に満ちた世界有数の都市であり、東京の発展・駅周辺の活性化とともに私たちも成長していくことを目指しています。私たちは優良な企業市民として、東京の都市機能を支えるとともに様々なステークホルダーとの関係を良好に維持しながら事業活動を行い、その社会的責任を果たしていきたいと考えております。

「社会」編では、沿線地域の活性化の一環としての子育て支援や次世代育成支援に資する様々な活動、国際社会との連携、また社員の働き方の見直しとワークライフバランスの実現やダイバーシティを尊重する環境整備、健康経営、持続可能な社会の構築に貢献する新しい調達方針や投資家との対話といった、社内外における様々な施策をご紹介します。これらのステークホルダーと連携しながら実施している多様な施策を継続・推進し、グループ理念である「東京を走らせる力」の実現に努めてまいります。



常務取締役
経営企画本部長
古屋 俊秀

数字で見る東京メトロ



事業者との交流・視察受入れ国

65か国・地域



車両基地公開イベント参加人数

約**15,300**名

東京・地域とともに

地域社会との連携に関する考え方

東京圏を事業基盤とする東京メトログループは、首都東京の都市機能を支えるため、様々な施策を実施しています。今後、少子化・高齢化等が見込まれていますが、これら施策の実施により、東京の都市としての魅力と活力を引き出し、沿線地域社会の活性化につなげたいと考えています。

■ 沿線地域の活性化

保育所の開設による沿線の 子育て支援

保育所設置数

累計**7**か所

沿線地域の子育てを応援するため、行政や保育事業者と連携し、待機児童数の多いエリアに保育所を開設しています。現在、高架下等の建物において、保育事業者が認可・認証保育所及び小規模保育室を運営しています。



ナーサリースクール馬込(保育所)の外観

東京マラソンへの参画

ボランティア参加人数
113名

東京メトロは、アジア最大級のマラソン大会であり、スポーツと文化が融合した東京の魅力を実感できる「東京マラソン」を2007年の第1回大会から特別協賛社として支え、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。2018年の大会では、「東京マラソンEXPO 2018」においてブースを出展しました。また、大会当日はコース沿いの各駅に多くの社員を配置してご案内するとともに、東京メトログ



ループ社員とその家族113名が給水ボランティアに参加し、大会を支えました。

東京マラソン2018
給水ボランティアの様子
©東京マラソン財団

車両基地公開イベント

参加人数
約**15,300**名

普段見ることのできない車両基地を見学していただき、東京メトロへの理解を深めていただくことを目指し、車両基地公開イベントを開催しています。2017年6月の「深川車両基地見学会」では約300名、2017年11月の「メトロファミリーパーク in AYASE」では約15,000名のお客様に楽しんでいただきました。



「メトロファミリーパーク in AYASE 2017」の様子

TOPIC

Tokyo Metro ACCELERATOR 2017

東京メトロでは、東京メトロが保有する経営資源と、スタートアップ企業のアイデアを組み合わせ、新たな価値を共創することを目的としたオープンイノベーションプログラム「Tokyo Metro ACCELERATOR 2017」を実施しました。応募総数112件の中から3度にわたる審査を経て、最終的に5件が最終審査を通過しました。通過企業と実証実験概要は以下の通りです。

株式会社
ストリーアンド
カンパニー

体験シェアリングサイト「AND STORY」を通じ、物語や専門性を持つ東京メトロ沿線に住むホストと体験したいゲストをマッチング



日本美食株式会社

訪日外国人のお客様向けに東京メトロ沿線の飲食店をプロモーションし、「日本美食」アプリでのQRコードによるスマホ決済の促進



ストリート
アカデミー
株式会社

まなびのマーケット「ストアカ」を通じ、「30分でまなべる！ビジネスパーソンのためのメトロde朝活」を開講



ためま株式会社

チラシなどでしか知ることができなかった東京メトロ沿線の地域イベント情報を収集し、「ためまマップ」アプリ上で共有



株式会社
ビビッドガーデン

「食ベチョク」のオーガニック野菜と、東京メトロの「とうきょうサラダ」の野菜を使った、サラダなどの自動販売機を駅構内に設置



子ども向けロボットプログラミング教室の開校

未来を担う子どもたちが、生き生きと過ごせる沿線づくりを目指し、子供向けロボットプログラミング教室「東京メトロ×プログラボ」を展開しています。その1校目として、2018年4月に「プログラボ葛西校」を開校しました。今後、2019年4月までに10教室の開校を目指します。



授業風景

東京・地域とともに

■ 次世代育成支援

キッズニア東京への出展

2015年4月からこども向け職業・社会体験型施設「キッズニア東京」において「地下鉄」パビリオンを出展しています。普段見ることができない車両や軌道のメンテナンス、また電車の運転士の仕事をこども達が体験することにより、地下鉄への興味を持っていただくとともに、仕事の意義ややりがいに関する理解を深めていただける内容となっています。



「地下鉄」パビリオンの様子

来館者数
約 **181,000**名

地下鉄博物館

地下鉄博物館は1986年7月に開館した日本で唯一の地下鉄の博物館です。運営は公益財団法人メトロ文化財団が行っており、地下鉄の歴史や仕組みなどを中心に、「みて、ふれて、動かして」学習するというコンセプトのもと、小中学生などの若い世代を対象に様々な展示を行っています。日本初の地下鉄車両1001号車の展示や運転シミュレーターの体験のほか、特別展やイベントも実施しています。



地下鉄博物館の様子

鉄道施設体験学習会の開催

2018年2月に、都立文京盲学校と連携し、視覚に障がいのある高校生を対象に「鉄道施設体験学習会」を開催しました。総合研修訓練センター模擬ホームを活用し、様々な鉄道施設に実際に触れながら、点字ブロックからホーム端までの距離や、ホームの高さ、非常停止ボタン操作時の実際の大きな音などを体験しました。その後、教室での意見交換会を実施し、鉄道の安全利用についても多面的に学習していただきました。



鉄道施設体験学習会の様子

JFAこころのプロジェクト
「夢の教室」への協賛

開催数
20校
52クラス

公益財団法人日本サッカー協会が実施している「夢の教室」に協賛しました。2017年度は市川市、江東区及び台東区の小学校にて、プロ野球選手の山崎康晃さんをはじめとするスポーツ関係者が授業を行いました。

夢の教室：先生として派遣されたスポーツ関係者が「夢を持つことやそれに向かって努力することの大切さ」を伝えていくプログラムです。



「夢の教室」での授業の様子

インターンシップの実施

参加人数
497名

大学生・大学院生を対象にインターンシップを行っています。2017年度は技術系及び事務系の学生を対象に、施設見学やグループワーク、社員との対話を通して首都東京の都市機能を支える仕事の責任と重要性を実感していただきました。



インターンシップの様子

鉄道ワークショップの開催

2017年度参加者数
72名
累計参加者数
297名

2013年から東京大学生産技術研究所と連携して、中高生を対象に「鉄道ワークショップ」を開催しています。2017年度は「鉄道と防災」をテーマに、東京メトロの総合研修訓練センターの見学や東京大学駒場リサーチキャンパスで講義を受け、防災を時系列の物語として考える「地震防災クロノストーリー」を作成し、災害時に地下鉄を利用していた際に何をすべきか考え、鉄道と防災に関する理解を深めていただきました。

また、東京大学生産技術研究所とは車両の走行安全性向上について長年に渡り共同研究をしており、2017年3月には鉄道技術の発展を目的に銀座線01系車両を譲渡しました。



鉄道ワークショップ2017の様子

■ 地域貢献活動

被災地復興支援

東日本大震災及び原発事故により大きな被害を受けた福島県の復旧・復興を支援するため、駅構内で2012年から「福島産直市」を継続開催しています。また2017年からは、「平成28年熊本地震」により被害を受けた熊本県の復興支援のため「熊本産直市」を開催し、特産品の販売や観光PRなどを行っています。



福島産直市の様子

熊本産直市の様子©2010熊本県くまモン

非常用食品の寄贈

各職場で備蓄している非常用食品更新の際に、賞味期限が残っている食品を廃棄せずに寄贈しています。2017年は、アルファ米、ビスケット・パン等の非常用食品及び非常用飲料水を各職場から回収し、児童養護・母子支援・障がい者支援等の福祉施設や生活困窮者などに食品の提供を行っているセカンドハーベスト・ジャパンに寄贈しました。

アルファ米
23,200食
ビスケット・パン等
18,100缶
非常用飲料水(500ml)
57,300本

音楽イベントの開催

東京メトロでは、日頃のご利用に感謝を込めて、定期的に駅コンコース等において音楽ステージを開催しています。

また、メトロ文化財団では、2017年度は福祉活動に寄与するための「音楽の贈りものコンサート」を福祉施設・病院等で、気軽に楽しくクラシック音楽に触れていただくための「メトロポリス・クラシックコンサート」を東京芸術劇場で、そして音楽文化の普及を図る文化活動の一環としての「メトロコンサート」を地下鉄博物館及び駅構内にて開催しました。



「メトロポリス・クラシックコンサート」の様子

■ 国際社会との連携

事業者との交流・視察受け入れ

各国の地下鉄事業者などからの視察者の受け入れや、国際協力機構(JICA)研修事業への協力を行い、積極的に国際社会への貢献に取り組んでいます。

65か国・地域
684名

また、国際会議・展示会の場を通じて、海外の鉄道関係者との交流や都市鉄道システムにおける東京メトロの先進性のアピールを図っています。その一環として、2017年度は、5月にカナダ・モントリオールにて開催された「UITP(国際公共交通連合)グローバルサミット」、6月にアメリカ・ボルティモアで開催された「APTA鉄道会議2017」等に参加しました。

さらには、海外鉄道建設プロジェクト、国際協力機関への社員の派遣、日本コンサルタンツ株式会社への参画などを通じて、海外における地下鉄建設や運営・保守への技術協力を行っています。

ベトナムにおける都市鉄道整備事業への支援

ハノイ市都市鉄道整備事業においては、当社の運営ノウハウを提供することにより設立を支援してきた「ハノイ・メトロ・カンパニー(HMC)」に対して、2017年4月から営業を開始した現地法人「ベトナム東京メトロ」とともに、支援を継続しています。また、同年6月にハノイ市人民委員会と締結した友好・協力に関する覚書に基づき、今後もハノイ市の都市交通機能向上に貢献していきます。

また、同年12月、JICAが行う「ベトナム国ホーチミン市都市鉄道規制機関及び運営会社能力強化プロジェクト」を受注し、業務を開始しました。



ホーチミンでの会議の様子

社員とともに

人財育成の考え方

「安心＝安全＋サービス」を確実に実現していくため、総合研修訓練センターを活用して組織能力としての「現場力」を高めていきます。

また、新たな価値を創造し、持続的な成長を実現するために、他社への派遣を含め、多様な経験を積む機会を設け、「挑戦」する人財を育てていきます。

働き方の見直しとワークライフバランスの実現

働き方の見直し

仕事と家庭の両立をはじめとして、社員がそれぞれのライフスタイルに合わせて無理なく、生き活きと働ける環境づくりを目指しています。業務の見直しによる仕事の効率化に取り組むとともに、本社では毎週水曜日とプレミアムフライデーをノー残業デーに指定し定時退社を促進しています。さらに、2018年度からは時差始終業制度の対象範囲を拡大し、多様な働き方を選択できるようにする等、ワークスタイルの改善を推進しています。

仕事と子育ての両立支援

次世代育成支援対策推進法に基づく行動計画の策定・実施、各種支援制度の導入及び強化を図るとともに、ハンドブック配布や研修などを通して仕事と家庭の両立について社員への啓発を行い、同法に基づく認定を受けています。



次世代法に基づく認定マーク「くるみん」

主な支援制度(東京メトロ)

制度	内容
妊娠休暇制度	妊娠中の社員が、出産日又は出産休暇開始日の前日まで取ることができる休暇です。
出産休暇制度	産前産後を通じて、14週まで（多胎妊娠の場合は22週まで）取ることができる休暇です。
育児休暇制度	0歳～満3歳の子の育児をする社員は、育児休暇を取得することができます。
子の看護休暇制度	0歳～中学校就学前までの子の育児をする社員が、子の看護のために取ることができる休暇です。
短時間勤務制度	0歳～小学校3年生までの子の育児をする社員は、1日又は1週間の所定労働時間の一部を減じた短時間勤務を選択することができます。
育児介護等退職者再雇用制度	妊娠、出産、育児、介護又は配偶者の転勤による退職後、再雇用の機会があります。

ダイバーシティと人権の尊重

活力に満ちた職場をつくるためには「ダイバーシティ」が重要であると考えています。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をもとに人財の採用・活用を行っており、女性及び障がい者雇用の促進につなげています。

より女性が活躍できる場を

女性が働きやすい職場環境の整備や人事制度の活用により、鉄道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進めています。女性雇用率はまだ高いとは言えませんが、今後も長期的な計画に基づき、女性が活躍する職場づくりを積極的に進めていきます。

就業人員(東京メトロ)

		男性	女性	合計
従業員数	現業	8,069名	287名	8,356名
	本社	1,034名	184名	1,218名
	合計	9,103名	471名	9,574名
平均年齢		37.7歳	31.0歳	37.4歳
平均勤続年数		16.7年	8.7年	16.3年

2018年3月31日現在

障がい者雇用の推進

障がい者の自立を支援するとともにダイバーシティの観点から、障がい者の雇用に積極的に取り組んでいます。また、2004年に設立された特例子会社「株式会社メトロフルール」では、清掃業務や印刷業務、簡易作業業務などに多くの社員が従事しています。2018年9月現在、法定雇用率の2.2%を上回っています。

※特例子会社：障がい者の雇用促進を目的として設立された子会社です。

セクシャル・ハラスメント防止の取組

職場などにおける性的ないやがらせを防止するため、社内情報ネットワークにおいて社員への周知を図っているほか、社内に相談窓口を設置し、相談の受付から対策の検討に至る体制を整えています。

人権に関する啓発

社員が様々な人権問題について正しく理解・認識することを目的に「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。

■ チャレンジングな企業風土づくり

キャリア形成及び研修の充実による能力向上

総合職とエキスパート職の2つの職種があり、総合職は入社時に配属された1つの部門に留まることなく、部門横断的なジョブローテーションにより俯瞰的なものの見方ができるように、エキスパート職は基本的に入社時の部門において技術や技能を磨きながら、お客様に安心をお届けするプロフェッショナルとして、キャリアを積んでいきます。

また、中期経営計画と連動させた「中期研修基本計画」を策定し、体系化させることで研修を充実させ、より社員の能力向上を図っています。2016年度から2018年度までの中期研修基本計画では、中期経営計画の2つのキーワード「安心の提供」「成長への挑戦」を踏まえ、「現場力」「挑戦」とそれを支える「『個』の力」を強化テーマとして研修を計画しています。

研修体系図

	管理職社員	監督職社員	一般社員	新入社員
階層別研修	昇進時研修 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	救命技能講習			
	パ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

業務改善から大規模な業務変革への挑戦に至るまで、あらゆるレベルでの創意工夫、アイデアを形にし、風通しの良い活力ある組織をつくるため、社員及びグループ会社社員を対象とした「企業価値向上活動表彰制度」を設けています。2017年度は「安全推進発表会」「サービス向上発表会」「業務改善・収益性向上発表会」にて合計33件の発表があり、審査の上表彰されました。

発表
33件

■ 安全で健康な作業環境の構築

労働災害の低減に向けて

お客様に安心して地下鉄をご利用いただくためには、社員が万全な状態で業務を遂行できる安全な職場環境づくりが必要です。

東京メトロでは、社員の安全の確保と健康の保持、職場環境の維持向上を図るため、部門ごとに安全衛生委員会等を設置し、労働災害の防止、疾病の予防等について調査・審議しています。また、労働災害を未然に防止するためには基本動作の励行などの取組を確実に積み重ねていくことが重要という考えのもと、安全衛生教育に取り組んでいます。

技術部門では、危険予知トレーニング活動やゼロ災運動、リスクアセスメントなどの取組を通じて、社員の安全意識の高揚や職場における安全水準の向上に努めています。

一方で、駅係員や乗務員への暴力行為による労働災害が多発していることから、駅に暴力行為の防止を呼びかけるポスターを掲出するなど、鉄道業界全体で暴力行為の撲滅に向けた啓発活動に取り組んでいます。



ゼロ災運動の様子



危険予知研修の様子

社員とともに

健康経営に向けて

こころとからだの健康づくり

「お客様の安全は社員の健康から」という考えのもと、社員が心身ともに健康で働ける職場づくりを進めるため、「こころとからだの健康づくり計画」を策定し、「疾病予防に向けた意識の醸成(一次予防)」「疾病の重症化・再発予防に向けた意識の醸成(二次予防)」「職場の健康度をあげる」「安全輸送を支える」の4つのテーマを掲げた「メトロ健康アクション」を展開し、健康課題の解決に向け取り組んでいます。また、メンタルヘルスについては、全社員を対象に年一回のストレスチェックを実施するとともに、ラインケア研修・セルフケア研修を充実させ、メンタル不調の重症化防止を図り、健康経営に向けた取組を実施しています。

さらに、本社・現業ともに安全衛生活動への産業医の積極的関与を強化するため、産業医職場巡回のより一層の充実を図っています。



ラインケア研修の様子

健康管理指針

健康管理指針として策定した「こころとからだの健康づくり計画」や「メトロ健康アクション」、ストレスチェックの実施、メンタル教育の展開といった、社員が生き生きと活躍できるための経営が評価され、「健康経営優良法人2018(大規模法人部門)～ホワイト500～」の認定を受けました。

これからも、様々な個性や能力を持つ社員一人ひとりが、心身ともに健康で働くことができるよう、様々な施策を進め、これまで以上に「安全で安定的な輸送」を提供できる会社となるよう、健康保険組合とも連携し、健康維持・増進に取り組んでいます。



健康経営優良法人
Health and productivity
ホワイト500

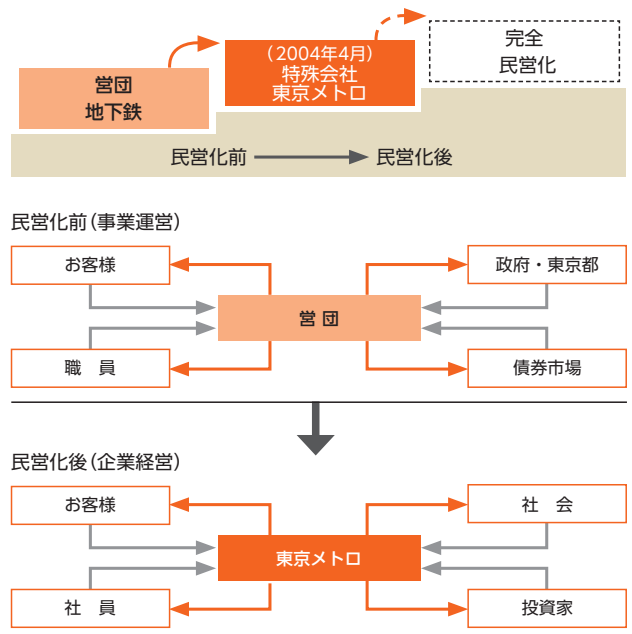
投資家とともに

投資家へ向けた取組

完全民営化に向けての取組

東京メトロは、2002年施行の「東京地下鉄株式会社法」において、「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、2004年4月に特殊会社として誕生しました。早期の完全民営化を目指し、内部管理体制の充実や情報開示体制の強化等、経営基盤の確立に努めています。

完全民営化のプロセス



IR体制確立に向けての取組

投資家の皆様に向けた財務状況の開示等については、現在、金融商品取引法で求められている有価証券報告書等に加え、決算情報等をWEBサイトで開示しています。また、決算公表時期の早期化を進めており、今後も、迅速かつ適正な情報開示に努め、より積極的なIR体制を構築していきます。

*IR：投資家向け活動 (Investor Relations)



有価証券報告書



WEBサイトの決算情報

取引先とともに

私たちは、安全・安心で快適なより良いサービスを提供するため、「東京地下鉄株式会社 調達方針」に基づき、最適な調達を行い、調達活動を通じて、お取引先様とともに、持続可能な社会の構築に貢献します。

■ 取引先との取組

責任ある調達の推進

東京メトロでは、持続可能な社会の構築を目指し、2017年6月に「東京地下鉄株式会社 調達方針」(調達方針)を制定しました。調達方針は、東京メトロが目指す調達活動のあり方を示しています。そして、「東京地下鉄株式会社 調達ガイドライン」(調達ガイドライン)において、調達方針を実践するための、日々の行動の具体的な指針を示しています。

調達ガイドラインは、東京メトロが目指す調達のために、現在物品・工事契約の取引先としてご登録いただいている約750社をはじめ、東京メトロとの取引を希望される全ての皆様にご理解いただくものであり、調達を実際に行うお取引先様に、遵守していただくものです。

<東京地下鉄株式会社 調達方針>

私たちは、首都東京のネットワークを支える者として、安全・安心で快適なより良いサービスを提供するために、広く世界に目を向け、透明・公正・公平であり、かつ、品質を担保した最適な調達を行います。

また、優良な企業市民として、社会面、環境面に配慮した責任ある調達を行います。

これらの調達活動を通じて、お取引先様とのパートナーシップの強化を図るとともに、持続可能な社会の構築に貢献します。

①お取引先様の選定

・私たちは、調達からアフターケアまでのすべての段階で高い品質を担保できる最適なお取引先様を選定します。

②お取引先様との信頼関係の構築

・私たちは、お取引先様との積極的なコミュニケーションを通して信頼関係を構築します。
・私たちは、お取引先様と良きパートナーとして、ともに社会的責任を果たします。

③取引情報の管理

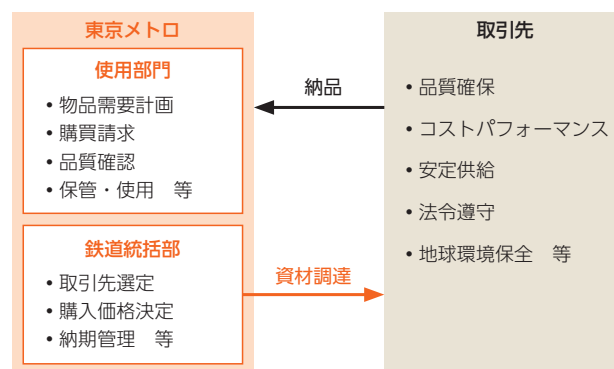
・私たちは、個人情報及び知的財産を含めた取引に係るあらゆる情報について、管理を徹底します。

資材調達における法令遵守

東京メトロの事業運営を支える上で、資材調達は非常に重要な役割を担っています。車両や機械設備、鉄道施設などの資産を維持するため、良質な資材を適切な時期に、適正な価格で購入することに努めています。

「東京メトログループコンプライアンス行動基準」において、公正な取引を行うことを定め、法令遵守を徹底しているほか、市場の動向や需要・在庫状況などの諸条件を十分に考慮し、安全な資材の安定的な調達を行っています。

資材調達の流れ



工事における安全推進

東京メトロと取引先が一体となって安全性の向上を図るため、ヒューマンエラーによる災害や事故の排除に向け、自社・グループ会社・取引先からヒヤリ・ハット情報を収集し、活用を図っています。また、安全に係る業務を担当する安全・技術部では「事故防止会議」を、大規模改良工事等を担当する改良建設部では「ISOフォーラム」を開催し、自社・グループ会社・取引先が参加し、安全意識の徹底を図っています。

取引先における安全教育

東京メトロと取引先が共同で、工事への安全意識向上及び専門外の工事について基礎知識習得のため「安全協議会」を開催し、地下鉄の特殊性を踏まえた安全教育を行っています。また、毎月現場点検を行い、他現場であった指摘事項について取引先に対して広く周知し、安全意識向上に向けた教育を行っています。



安全協議会の様子



環境

長期環境戦略「みんなでECO.」に基づき積極的に環境保全活動に取り組んでまいります。

東京メトログループは、地球環境保全を経営課題の一つに掲げており、2020年度に向けた長期環境戦略「みんなでECO.」の3つのテーマである「東京メトロ自らのエコ」「東京メトロを使ってエコ」「沿線地域とエコ」に基づき、お客様や沿線地域とともに東京の環境負荷低減につながる様々な取組を実施しています。

「環境」編では、東京メトログループの環境マネジメントシステムについてご紹介するほか、長期環境戦略のテーマに沿って、様々な取組について近年の実績と共にご紹介しています。

東京メトロでは、2016年のパリ協定発効を意識し、これまでも増して省エネルギー施策や再生可能エネルギーの活用施策に取り組み、CO₂排出量を削減していくことにより、首都東京の環境保全に努め、社会に貢献していきます。



常務取締役
環境管理総括責任者
村尾 公一

数字で見る東京メトロ



再生可能エネルギーの活用によるCO₂排出削減量

1,599t-CO₂



省エネルギー車導入率

99.7%



列車運行の環境効率性

5%低減(2009年度比)

地球環境に対する考え方

東京メトログループでは、地球環境問題を経営課題の1つと捉え、「地球環境保全」を経営方針に明示し、東京メトログループ環境基本方針及び長期環境戦略「みんなでECO.」のもと、グループ全体で様々な環境保全への取組を展開しています。

東京メトログループ 環境基本方針

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

環境マネジメントシステム

■ 環境マネジメント推進体制

東京メトロでは、環境保全活動を全社的に推進するため、総務部担当取締役を環境管理総括責任者に、各部門の長を部門環境管理責任者に選任するとともに、環境マネジメントに関する案件を協議・決定する「環境委員会」を設置しています。なお、環境マネジメントに関する重要案件については、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。

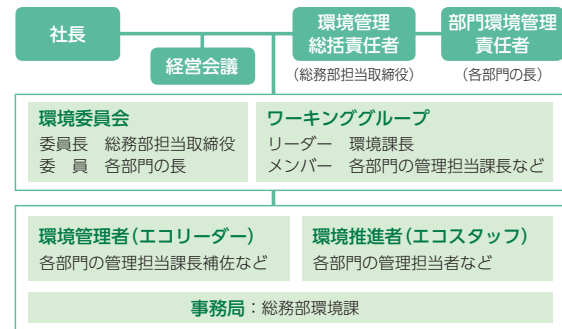
この「環境マネジメント推進体制」のもと、PDCAサイクルに沿って環境マネジメントシステムを運用しています。環境基本方針や長期環境戦略「みんなでECO.」に基づき、環境委員会にて環境目標を設定し(Plan)、目標達成に向けて当該部門が活動し(Do)、活動の進捗状況を定期的に検証・評価し、結果を環境委員会に報告しています(Check)。そして、必要により見直しを行い(Act)、環境保全活動を継続的に改善しています。

さらに、東京メトログループ各社でも環境マネジメントシステムを運用しており、「省エネ活動の推進」「改正省エネ法等の法規制への適切な対応」「紙使用量の削減」「廃棄物管理の推進」「環境教育の実施」の計5項目をグループ共通の環境目標に設定するとともに、グループ会社ごとに独自

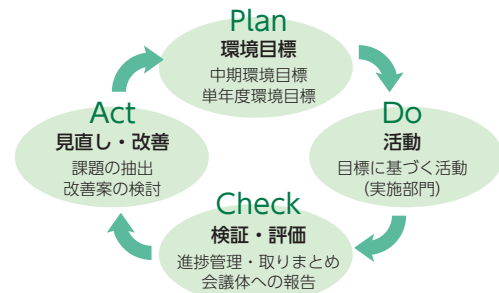
の環境目標を設定し、環境保全活動に取り組んでいます。

このほか、グループ各社間での情報共有や連携の強化、環境マネジメントに関するレベルアップのためグループ環境委員会を定期的開催し、グループ全体で環境マネジメントのさらなる発展に向け積極的に取り組んでいます。

環境マネジメント推進体制



環境マネジメント推進体制におけるPDCAサイクル



長期環境戦略 みんなでECO.

■ お客様や沿線地域とともに目指す、2020年度に向けた環境への取組

東京メトログループは、首都東京の都市機能を支える鉄道事業者として、2020年度に向けて、お客様や沿線地域とともに東京の環境負荷低減につながる様々な取組を実施していくための長期環境戦略「みんなでECO.」を2013年度に策定しています。

「安全で質の高い鉄道サービスの提供」を着実に推進する一方、2020年度の当社の全事業における総エネルギー使用量を2009年度実績より増加させないことを目標に掲げ、3つのテーマに基づき、積極的な環境保全活動を展開しています。

3つのテーマに基づいた環境保全活動

東京メトロ自らのエコ化



主な施策

- 地球温暖化防止
 - ・ 鉄道事業の省エネ化
 - ・ 関連事業の省エネ化
 - ・ 再生可能エネルギーの活用
 - 廃棄物の削減、資源消費の削減
 - 騒音・振動の低減
 - 環境汚染の予防
- * 詳細については、P39～P44をご参照ください。

東京メトロを使ってエコ



主な施策

- 公共交通の利用促進
 - ・ 円滑な移動の実現、バリアフリー設備整備の推進
 - ・ 環境負荷の少ない地下鉄の利用促進
 - ・ 情報発信ツールを活用した適時適切な情報の提供
- * 詳細については、P19～P24、P45をご参照ください。

沿線地域とエコ



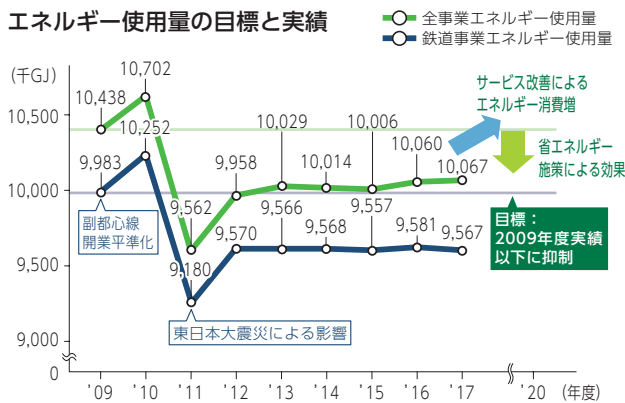
主な施策

- 地域連携による環境保全
 - ・ 沿線地域と連携した環境保全活動の実施
 - ・ 沿線地域の環境緩和、生物多様性の保全
- * 詳細については、P46～P47をご参照ください。

環境目標と実績

2020年度に目指す姿

「東京メトロ自らのエコ化」で掲げる積極的な省エネルギー施策や再生可能エネルギーの活用に取り組むことで、2009年度実績(10,438千GJ)より、エネルギー使用量を増加させないように努めます。エネルギー使用量を抑制することで、CO₂排出量の削減も図ります。



中期環境目標

東京メトログループでは、長期環境戦略「みんなでECO.」において掲げた3つのテーマに基づき、実施項目・目標・取組などを設定した中期環境目標を策定し、計画的に活動を進めています。これからも、環境目標の達成に向けた活動に取り組み、地球環境の保全に貢献していきます。

中期環境目標(2016年度～2018年度)

実施項目	目標
車両走行キロ当たり電車用電力実使用量の低減	2018年度に2009年度比で 2.5%低減
グリーン購入の推進	実施率 98.0%以上の維持
コピー用紙使用量の削減	2016～2018年度のコピー用紙の総使用量を2010～2012年度総使用量から 3%削減
廃棄物のリサイクル推進	一般廃棄物・産業廃棄物のリサイクル率 92.5%以上達成
建設副産物のリサイクル推進	建設発生土、アスファルト・コンクリート塊、コンクリート塊のリサイクル率 100%達成

中期環境目標(2016年度～2018年度)の主な取組と2017年度実績

評価：◎は目標を大きく達成、○は達成、×は未達成

「みんなでECO.」3つのテーマ	実施項目	評価	中期環境目標に対する2017年度の実績	2017年度の実績及び主要実施項目	
東京メトロ自らのエコ化	地球温暖化防止				
	鉄道事業の省エネ化	環境配慮型車両の導入	○	車両走行キロ当たり電車用電力実使用量の低減 1.90kWh/C・km→2009年度比5%減	新造車両17編成を導入、既存車両19編成の制御装置を更新。うち17編成には永久磁石同期モータ(PMSM)を導入
		駅構内照明や車内照明駅サインシステムのLED化	×	車両車内51編成、駅構内33駅にLED照明を導入したほか、各駅のサインシステムや各駅の出入口シンボルマーク(ハートM)についてもLED内照式のものに順次更新	
	関連事業の省エネ化	広告用看板のLED化	◎	196面の広告用看板をLED内照式のものに順次更新	
	事務オフィスの省エネ化	省エネ活動の推進	○	照明機器や空調の適正管理などの省エネ活動を継続	
	廃棄物の削減・資源消費の削減				
	環境にやさしい物品の使用	グリーン購入の推進	○	実施率 98.0%	事務用品などの購入時に環境にやさしい物品を購入
	資源の効率的な使用	コピー用紙の使用量の削減	◎	2017年度目標値比9.5%削減	紙資源の効率的な使用による紙使用量の削減
		車両自動洗浄機での再利用水の活用	◎	検車区・工場の車両自動洗浄機において、52.8%を再利用水に活用	
	リサイクル、リユースの推進	廃棄物管理の推進	◎	リサイクル率 94.4%	事務所ゴミの分別収集徹底、リサイクルの促進を実施
建設副産物のリサイクル		○	リサイクル率 100%	建設工事に伴い発生する建設発生土、アスファルト・コンクリート塊、コンクリート塊のリサイクルを実施	
騒音・振動の低減					
騒音・振動の低減	防振まくらぎの敷設促進	○	防振まくらぎの332m敷設やロングレール化の推進などを継続		
環境汚染の予防					
環境汚染の予防	PCB廃棄物の適正処理・厳正管理	○	PCB廃棄物の厳正管理や車両アスベストの除去などを継続		
東京メトロを使ってエコ	公共交通の利用促進				
	円滑な移動の実現	エレベーター・エスカレーター多機能トイレ整備の推進 PASMO専用改札機の導入	×	エレベーター(10基)やエスカレーター(10基)、多機能トイレ(5カ所)整備により駅施設のバリアフリー化を推進するほか、ICカード需要の拡大に伴いPASMO専用改札機(42通路)を導入	
	環境負荷の少ない地下鉄の利用促進	自然や街並みを体験できるイベントの開催	○	沿線ウォーキング・スタンプラリーをはじめとする「鉄道でエコ」型イベントを実施	
	情報発信ツールを活用した適時適切な情報の提供		◎	情報発信ツールの活用により、駅や車内において適時適切な情報を提供するほか、自動旅客案内装置の整備推進、駅構内無線LANを活用した情報配信サービスを実施	
沿線地域とエコ	地域連携による環境保全				
	沿線地域と連携した環境保全活動の実施		◎	沿線の皆様とのコミュニケーションを通じて、沿線地域の環境負荷低減に向けた取組を推進	
3つのテーマ共通	環境関連法規制の遵守				
	環境関連法規制の遵守		○	省エネ法や東京都環境確保条例などの環境関連法規制に適切に対応	
	環境意識の啓発				
	環境教育の実施		◎	社員への環境教育を継続	
環境保全活動に関する情報発信		○	「みんなでECO.」の展開や社会環境報告書の発行などにより、東京メトロの環境への取組をPR		

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

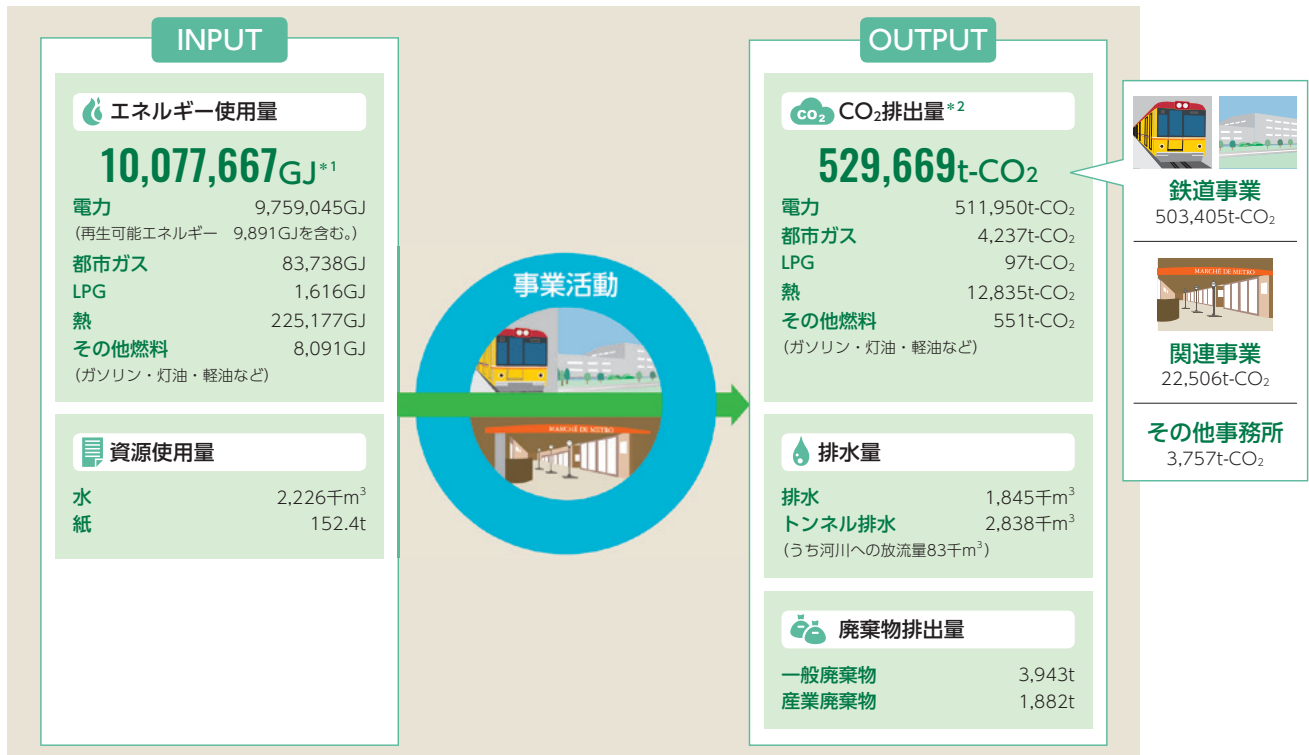
事業活動における環境負荷

事業活動に伴い消費するエネルギーや水などの資源をインプット、事業活動に伴って排出されるCO₂や廃棄物など

をアウトプットとして定量的に把握し、環境保全活動を改善するための指標としています。

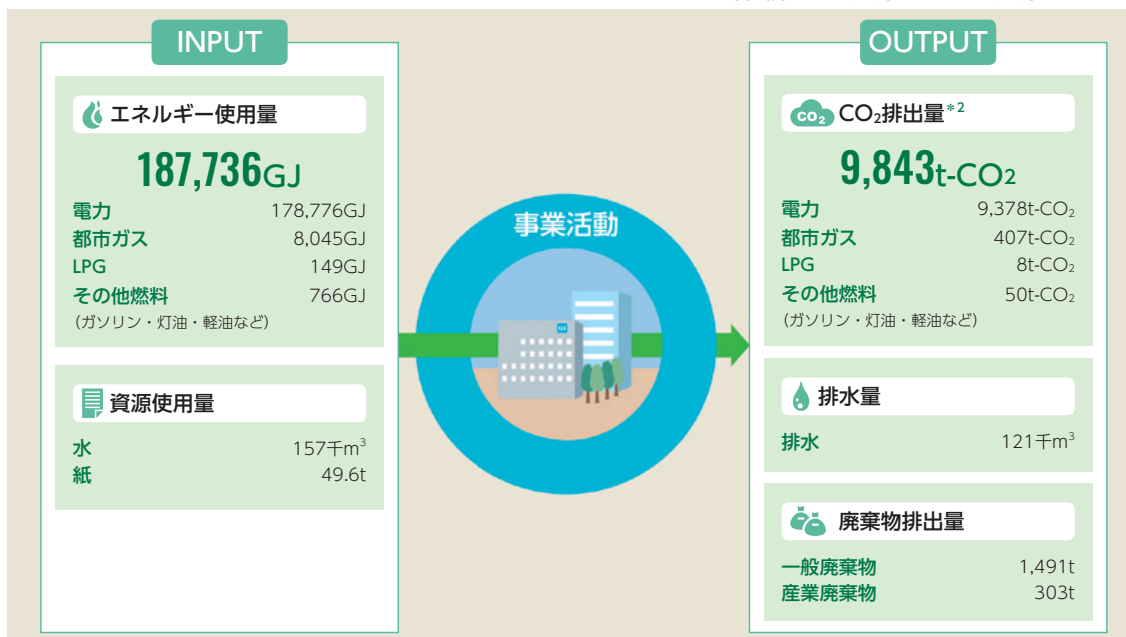
東京メトロのインプット・アウトプット

- 対象範囲：東京メトロ単体の鉄道・駅及び関連事業施設、事務所
- 対象期間：2017年4月1日～2018年3月31日



東京メトログループ(連結子会社)*3のインプット・アウトプット

- 対象範囲：東京メトログループ各社の施設及び事務所
- 対象期間：2017年4月1日～2018年3月31日



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

*2 購入した電力由来のCO₂排出量については、CO₂排出係数として、0.512kg-CO₂/kWhを用いて算出しました。

*3 東京メトログループ(連結子会社)：(株)メトロセルビス、(株)メトロコマース、(株)メトロステーションファシリティーズ、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、東京メトロ都市開発(株)、(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)メトロライフサポート、(株)メトロビジネスアソシエ、(株)メトロフルール計13社

東京メトロ自らのエコ化 地球温暖化防止

エネルギー消費が少ない車両や機器の導入、再生可能エネルギーの活用による地球温暖化防止、リサイクル・リユースや資源の効率的な利用による廃棄物削減、振動・騒音の低減などの取組をこれまで以上に積極的に推進し、事業活動における環境負荷を可能な限り低減していきます。

■ 駅設備における省エネルギー対策

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

■ 環境負荷低減に向けた新技術の導入

東京メトロでは、鉄道事業を中心に、安全面、環境面、効率面など、様々な技術の研究及び開発を精力的に進めています。環境面では、駅補助電源装置や地中熱利用空調システム、SiC(シリコンカーバイド)半導体素子を用いた装置など、従来からの省エネルギー施策に加え、世界に先駆けた様々な新技術の導入により、さらなる省エネルギー化を進めています。

1 駅補助電源装置

CO₂削減量 **1,080 t-CO₂**

累計設置か所数 **14か所**

電車がブレーキをかけたときに発生する直流の回生電力を交流へ変換する、駅補助電源装置を導入しています。変換した回生電力は、駅の照明や空調、エスカレーターなどへ活用しています。



駅補助電源装置

2 太陽光発電システム

CO₂削減量 **518 t-CO₂**

累計設置駅数 **10駅**

地上駅のホーム屋根上に太陽光パネルを設置し、発電した電力をエレベーターや照明などの駅設備で使用しています。



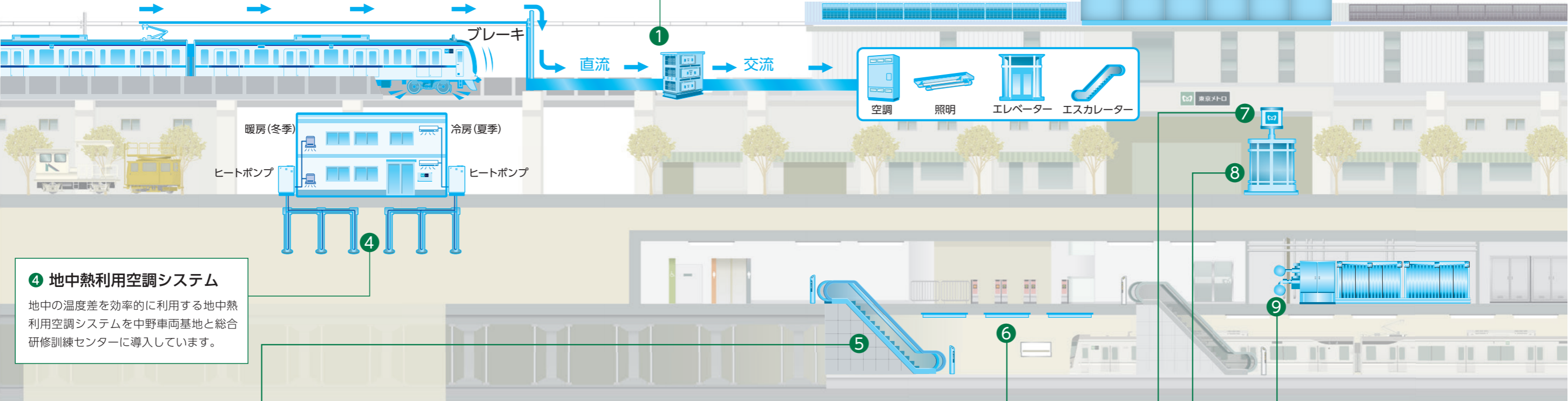
屋根上の太陽光発電パネル

3 膜屋根(自然採光)

東西線南行徳駅や浦安駅のホームに、自然光の透過性の高い膜屋根を導入し、センサーでホームの照明操作を行っています。

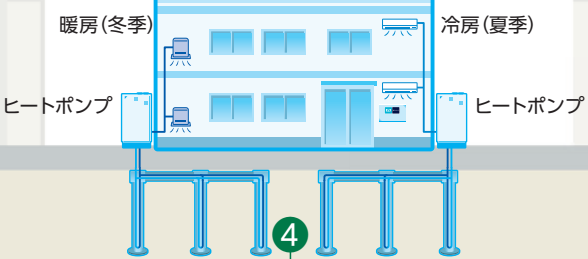


膜屋根



4 地中熱利用空調システム

地中の温度差を効率的に利用する地中熱利用空調システムを中野車両基地と総合研修訓練センターに導入しています。



暖房(冬季) 冷房(夏季)
ヒートポンプ ヒートポンプ

5 自動運転装置付エスカレーター

一定時間ご利用がない場合に、運転速度を微速又は自動停止に切り替えるエスカレーターを採用しています。



自動運転装置付エスカレーター

6,7 駅構内照明やサインシステムなどのLED化

各駅の照明や案内看板等をLED照明へ順次更新し、消費電力の削減を図っています。




LEDを用いた駅構内照明 LEDを用いたサインシステム

8 ロープ式エレベーターへの更新

4基更新

既設の油圧式エレベーターを、少ない消費電力で動かすことができるロープ式に改修しています。



ロープ式エレベーター

9 氷蓄熱空調システム

夜間の電力を利用し、製氷して蓄え、昼間の駅冷房などに活用する氷蓄熱空調システムを導入しています。



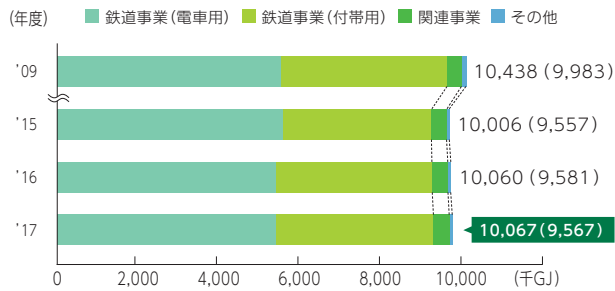
氷蓄熱槽

地球温暖化防止

■ エネルギー使用量

事業活動に伴うエネルギー使用量は、下図のとおりです。
2017年度は2016年度とほぼ同水準となりましたが、基準年の2009年度に比べると約3.5%の低減となりました。

エネルギー使用量の推移グラフ

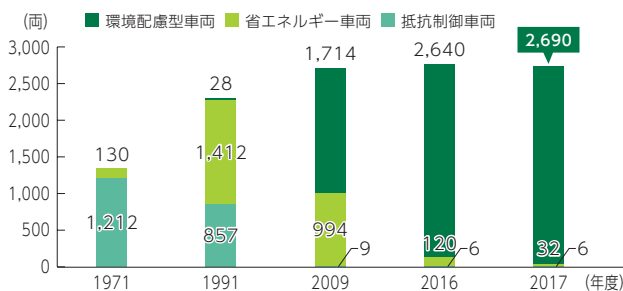


※ () 内の数値は鉄道事業（電車用）と鉄道事業（付帯用）のエネルギー使用量。

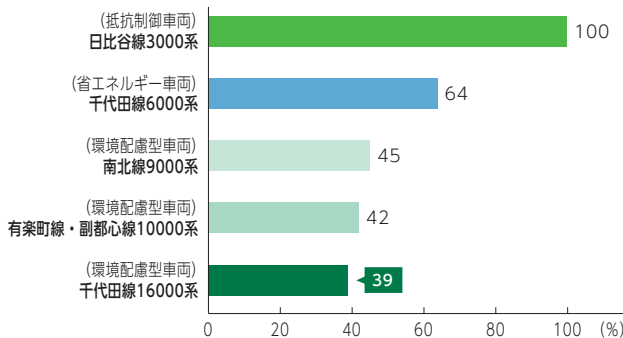
■ 車両における省エネルギー対策

東京メトロでは、前身の営団地下鉄の時代からチョップパ制御装置と回生ブレーキを搭載した世界初の省エネルギー車両千代田線6000系や、VVVFインバータ制御装置を搭載した環境配慮型車両など、時代に合わせたエネルギー効率の良い環境配慮型車両の開発・導入に積極的に取り組んでいます。

省エネルギーに配慮した車両の推移



車両の走行用消費電力量の比較



廃棄物と資源消費の削減



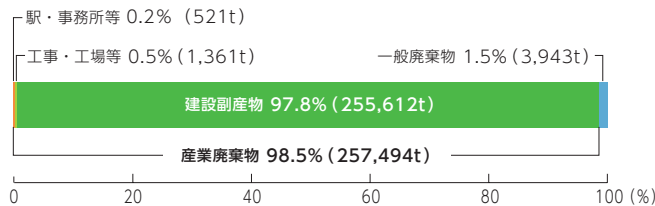
■ 廃棄物・建設副産物のリサイクル

一般廃棄物・産業廃棄物*のリサイクル率
94.4%
*建設副産物を除く。

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で構成されています。このうち、駅の大規模改良などの工事や工場などから出る産業廃棄物が全体の98.5%を占め、産業廃棄物の中でも建設副産物が全体の97.8%となりました。

駅などの改良工事で発生した建設副産物は、様々な用途に再利用及び再生利用を図っています。建設発生土は、主に港湾施設や採石場跡の埋立て工事などで再利用し、アスファルト・コンクリート塊などは、再資源化施設にて道路復旧工事などの再生資材として活用しています。建設副産物のリサイクル率は2017年度も100%を達成しています。

廃棄物総排出量の内訳(2017年度)



グリーン購入の推進

実施率
98.0%

事務用品をはじめとする物品の購入に当たり、グリーン購入を実施する判断を定めた「グリーン購入要領」を制定し、環境に配慮した物品を積極的に使用しています。また、紙類や文具類、OA機器など特に購入頻度の高い13分野62品目については、重点的にグリーン購入を徹底しており、実施率98.0%以上を目標に設定しています。2017年度は実施率98.0%となり、目標を達成しました。

車両のリサイクル推進

東京メトログループでは廃車時の材料の分別、リサイクルを徹底し、環境負荷の低減に努めています。また、一部の車両は、引退後、国内外の事業者へ譲渡されており、熊本電気鉄道株式会社やインドネシア共和国(ジャカルタ)等で現在も活躍しています。



熊本電気鉄道で活躍する01系

リサイクルの一例

*写真は東西線 05 系です



1 床下機器撤去、車内設備品撤去

まず、床下機器や車内設備品、内装等の全てを撤去し、車体の箱部分のみになります。



内装を撤去した車内



2 構体分別

次に、プラズマカッターにて写真の点線部分で切断し、台枠と側面構体、妻構体に分割します。



切断前の車体



3 台枠・側面構体・屋根構体・妻構体分割

プラズマカッター、ニブラー、手作業にて台枠をさらに端部と中央部に分割。他の各構体もプラズマカッターにてさらに分割します。



分割された屋根構体



4 シュレッダー処理

部位ごとにシュレッダーにかけ、アルミニウム、鉄、ダスト、その他に磁気センサ等で自動選別後、部位ごとにまとめて搬送します。



シュレッダーで破碎、選別されたアルミ素材



5 溶解炉投入

最後に、部位ごとに溶解炉に投入し、再利用可能な形状に整えます。



溶解炉



6 製品

発生したアルミニウムは解体業者から二次素材製造メーカーを経由し、自動車のエンジンのシリンダブロックやアルミホイールなどに再利用されます。



アルミ再生合金

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。普通乗車券や回数券などの紙製の乗車券はトイレトーパーやリサイクルボードに、磁気定期券などの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おり、トイレトーパーについては、本社及び各駅のトイレで使用しています。また、2007年以降は多くのお客様にICカード（PASMO）もご利用いただいております。乗車券の発行枚数の削減も実現しています。

乗車券リサイクル率
100%



乗車券をリサイクルしてできた
トイレトーパー（名鉄協商）

車両基地での水資源の有効活用

車両基地では、車両清掃や検査のために多くの水を使用しています。排水は、水質を改善した上で下水に放流するほか、車両自動洗浄機による定期的な車体外観清掃や、定期検査時の台車洗浄装置などで再利用水として活用しています。車両に使用しているアルミニウムはデリケートな素材のため、イオン交換樹脂を使用した再生水装置を導入して水を再生しています。

再利用率
52.8%



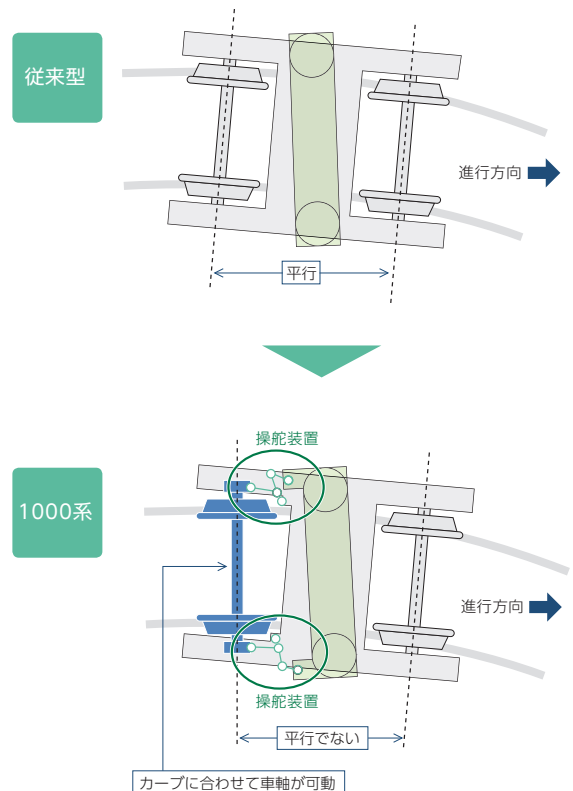
車両自動洗浄機

騒音・振動の低減

操舵台車の導入

車両走行安全性のさらなる向上を図るため、銀座線1000系や日比谷線13000系に操舵台車を導入しました。操舵台車は自動車がカーブでハンドルを切るように、曲線を通過するときに車軸が自動的に舵を切ってスムーズに走行できる仕組みになっています。通常台車は、車軸が平行に配置されており、曲線を通過するときに、車輪とレールの接触により振動や騒音が発生しますが、舵を切れる操舵台車では通常の台車よりも曲線をスムーズに走行できるようになりました。その結果、特にカーブの多い地下鉄では、走行安全性の向上、騒音の低減に大きな効果が得られ、乗り心地の改善にも寄与しています。

操舵台車のイメージ図



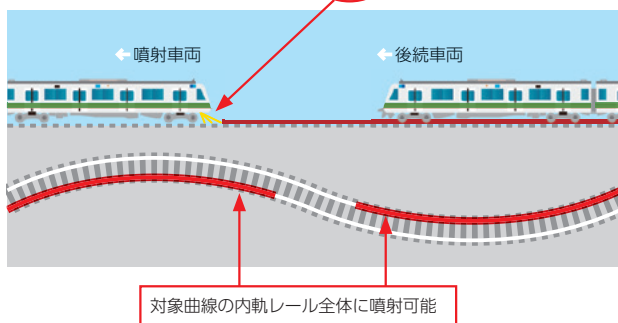
摩擦調整材噴射装置の導入

曲線での車輪とレール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



車両用低騒音型コンプレッサーの導入

コンプレッサー（空気圧縮機）で圧縮された空気はブレーキ装置の作動や車両の扉の開閉などに使用されています。コンプレッサーの稼働時に発生する騒音を低減するため、低騒音型のコンプレッサーの導入を進めています。

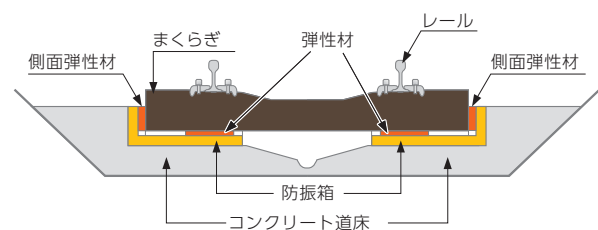
新規導入 累計
47台 412台

防振まくらぎの敷設

敷設距離
332m 2路線

防振まくらぎとは、まくらぎとコンクリート道床の間にゴム製の弾性材を入れたものです。弾性材によって、列車走行時に発生する振動が周囲に伝わるのを軽減しています。

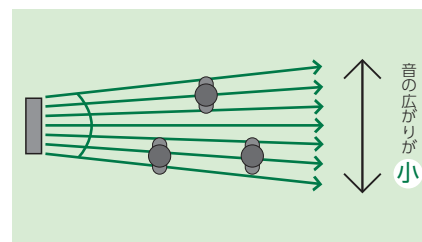
防振まくらぎの一般断面図



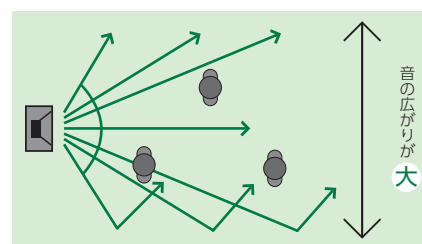
地上駅ホームへの指向性スピーカーの導入

一部の地上駅ホームにおいて案内放送による騒音を低減するため、音の伝わる範囲を限定できる指向性スピーカーを導入し、近隣への音の拡散を低減しています。

指向性スピーカーの仕組み



指向性スピーカー



一般スピーカー

東京メトロを使ってエコ

自らの環境負荷低減に並行して、「安全で質の高い鉄道サービスの提供」を着実に推進していきます。
 これにより、地下鉄の利便性向上を図り、より多くのお客様に安心してご利用いただくことで、環境負荷を可能な限り低減していきます。

東京の都市機能を支える 低環境負荷の輸送機関

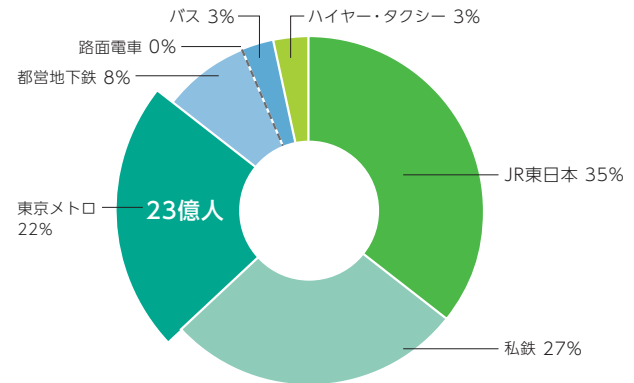
東京メトロでは、より便利に、より多くのお客様にご利用いただけるよう、前身である営団地下鉄の時代から、路線ネットワークの充実と輸送力の増強に努めてきました。1975年に6路線、総営業キロ123.9kmだったネットワークは、2018年3月末日現在、9路線、195.1kmとなりました。年間15億人だった輸送人員数は23億人に増え、都区部の輸送人員の22%（2012年度）を東京メトロが担っています。

単位輸送量当たりCO₂排出量（ひと1人を1km運ぶ場合に排出するCO₂の量）は、一般的に自家用自動車の141g-CO₂/人・kmに対し鉄道は20g-CO₂/人・kmであると言われています。これに対し、東京メトロの2017年度の単位輸送量当たりCO₂排出量は13.1g-CO₂/人・kmという結果になりました。これらネットワークの充実と輸送力増強への取組を行い、より多くのお客様にご利用いただくことで、少ないエネルギーで多くのお客様を運べるエネルギー効率の良い輸送機関であるという鉄道の長所を活かし、東京のCO₂排出の抑制に貢献しています。

また、このような低環境負荷の地下鉄をより多くのお客様に安心してご利用いただくことで、東京全体の環境負荷を可能な限り低減していくことを目指し、様々な取組を実施しています。

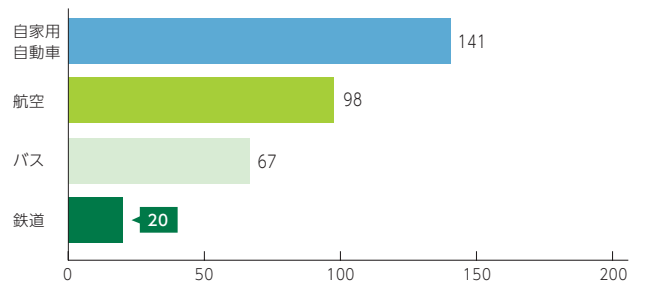
※公共交通の利用促進に関する具体的な取組についてはP19～P24をご参照ください。

東京都区部の旅客輸送機関別輸送人員（2012年度）



※出典：平成26年版 都市交通年報

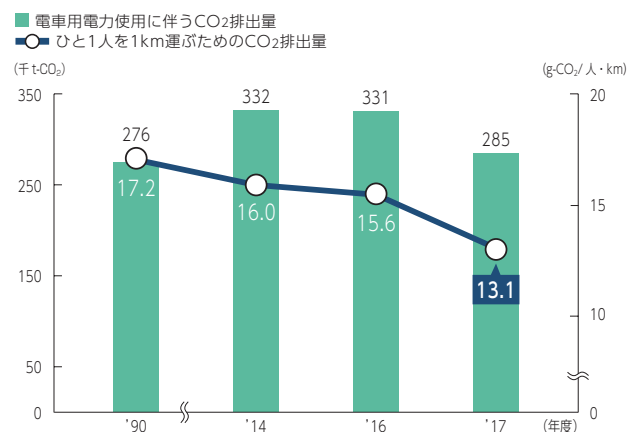
旅客輸送機関別 単位輸送量当たりCO₂排出量（2016年度）



※出典：国土交通省「運輸部門における二酸化炭素排出量」

(g-CO₂/人・km)

東京メトロにおけるひと1人を1km運ぶためのCO₂排出量



沿線地域とエコ

「東京とともに成長する」との観点から、沿線地域と連携した環境保全活動を推進していくことで、東京に集う人々の活き活きとした毎日に貢献していきます。

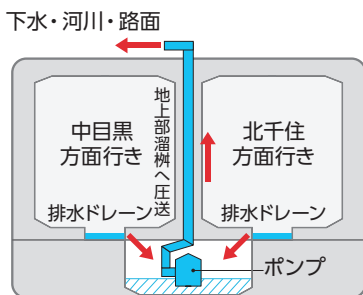
沿線地域の環境保全

トンネル内湧水の活用

東京都からの要請を受けて、日比谷線恵比寿駅付近の地下鉄トンネル内に湧き出る地下水を、渋谷川まで導水の上放流をしています。この取組により、渋谷川の水量確保と水質改善がなされ、周辺地域における潤いのある都市環境の再生が図られます。

放流量
83,013m³

トンネル内湧水の放流イメージ図



駅の緑化

東西線浦安駅は、駅前広場に面する駅の正面口の一部が壁面緑化となっています。2階には常緑の低木、ホーム階にはつる植物による緑の壁をそれぞれ設けることで、表面温度を下げるほか、周辺環境への熱の照り返しを防止し、近隣の環境・景観保全に貢献しています。

また、雨水を利用した自動灌水装置を使用し、緑化した壁面への水やりを行っています。



壁面緑化された浦安駅

地域連携プロジェクト

①東京グリーンシップ・アクションの実施

2017年度の新たな取組として、9月に清瀬松山緑地保全地域において、東京都内に残る貴重な自然地を守る自然環境保全活動事業「東京グリーンシップ・アクション」を実施しました。

今回の活動には、東京メトログループ社員とその家族44名が参加しました。清瀬松山緑地保全地域での活動では、除伐（樹木の伐採）・笹刈り・落枝整理などを行い、参加者たちは貴重な自然地を未来へ残していくことの大変さや重要性を、活動を通じて学びました。



除伐の様子

②水田除草体験イベントの実施

東京メトログループでは、2017年7月に東京都足立区内の足立区都市農業公園において、同公園内の無農薬無化学肥料で作付けする水田の除草体験を実施しました。

今回の活動には、東京メトログループ社員とその家族46名が参加し、水田にはカエルやタニシなどの多様な生物が生息し、除草剤などの農薬を使用しないことでそれらの住環境を維持していることを学んだほか、手作業での除草作業をすることでそれらの生物と触れ合うことができ、参加者たちの環境保全意識の向上を図ることができました。



水田除草作業の様子

③駅周辺清掃活動の実施

東京メトロでは、地元の自治体や周辺住民と合同で、駅構内や出入口上屋、駅周辺等の清掃活動を実施しています。2017年度は、池袋駅務管区、表参道駅務管区などで実施しており、今後も実施駅を拡大していく予定です。



表参道駅周辺での清掃活動の様子

TOPIC

沿線地域のお客様と取り組んだリサイクル活動

沿線地域のお客様とともに、身近なところから始められるエコな活動として、ご家庭で使い終わった天ぷら油を回収し、リサイクルする取組を、11月に綾瀬車両基地にて行われた車両基地公開イベント「メトロファミリーパーク in AYASE」において実施しました。回収した天ぷら油は、バイオディーゼル燃料へと生まれ変わるよう、リサイクルしました。

また、イベント会場屋外にて使用した電力の一部は、天ぷら油から生まれたバイオディーゼル燃料を使用した

発電機にて発電した電力を使用し、環境負荷の少ないイベントを実現しました。



バイオディーゼル燃料で発電する発電機



回収を行ったブース

環境教育

環境意識の啓発

環境教育の実施

長期環境戦略「みんなでECO.」を達成し、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。そこで、各部門の環境管理者・環境推進者、新任の管理職や新入社員、グループ会社社員を対象に、様々な機会が多く数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。2017年度は、新入社員研修をはじめ、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」や経営層を対象とした「経営層向け環境講演会」やグループ会社社員に対する社会環境報告書報告会にて環境教育を実施しました。

受講者数

838名

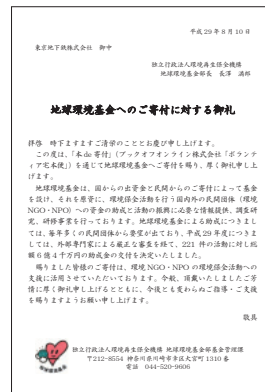
環境教育の実施状況(2017年度)

開催月	講座名	受講者数
2017年4月	自動車運転手講習会	180名
2017年4月	新入社員研修	31名
2017年5月	エコリーダー・エコスタッフ研修	112名
2017年6月	鉄道総合技術アカデミー「企業活動における環境保全」	27名
2017年7月	水田除草体験	28名*
2017年8月	経営層向け環境講演会	44名
2017年8月	事業開発本部向け研修	8名
2017年9月	東京グリーンシップ・アクション	34名*
2018年1月	社会環境報告書2017報告会(グループ各社)	258名
2018年3月	改良建設部2017年度ISO報告会	116名

*東京メトログループ社員のみ

環境月間の実施

環境への取組を強化することを目的に環境省が定めた6月の「環境月間」に、東京メトロ社員全員が環境について考える機会として様々な取組を実施しました。その1つとして、社員個人の不要となった本を回収して売却し、その売上の全額を環境保全団体へ寄付をしました。手軽に参加できる環境保全活動を通じて、環境意識の向上を図ることができました。



環境保全団体からの御礼状



回収した古本の一部

第三者意見

東京メトロ 社会環境報告書2018に関する意見

日常的に東京メトロの各路線を利用するユーザーとして、この数年の東京メトロの進化には、目を見張るものがあると感じていました。この報告書では、「安心＝安全＋サービス」「社会」「環境」の各分野にわたって、東京メトロの広範な取組が網羅的に記載されています。こうした取組のいくつかは、実際にユーザーとしても、日頃から実感することができるものです。一方、ユーザーの目線では、決して気がつくことのない興味深い取組も数多く紹介されており、この報告書を通じて、その全体像を知ることができるのは、非常に意義深いことと思われま

す。ただ、様々な事例が紹介されている一方で、全体的な目指すべき方向やその達成度などが、いまひとつ見えづらくなっているように感じられます。環境に関しては、P45に「ひと1人を1km運ぶためのCO₂排出量」の経年変化が開示されていますが、様々なエネルギー効率向上に関する環境取組の成果が、この一つの指標に集約されていると思われま

す。このような指標は環境分野のCO₂効率だけでなく、安全の分野では例えば事故件数、サービスにおいては電車の混雑率など、旅客輸送セクターに欠かせない重要な指標があると思われま

す。こうした重要指標を明確にした上で、それぞれの施策をこのような指標と関連付け、目標管理や改善度合いを示してゆくことで、施策の方向性だけでなく、その妥当性と成果がより明確なものとなると考えられます。また、東京2020大会のパートナーである観点からも、こうした定量的な指標を通じ、都市交通としての東京メトロの優れた社会・環境面でのパフォーマンスを、世界に向けて発信するためにも重要と考えられます。



ロイドレジスタージャパン株式会社
取締役
富田秀実

この報告書では、SDGsへの貢献についても言及されていますが、例えば、自然災害対策は、地震に関しては言うまでもなく、気候変動による近年の異常気象への適応策として極めて重要です。特に「安心＝安全＋サービス」や「環境」分野では、東京の都市インフラを支える東京メトロとして、他の組織と連携しながら、「レジリエントで持続可能な都市・東京」を実現してゆくための中核的な役割を果たし、世界の模範となるような取組を進めていただきたいと思いま

す。さらに、このような知見・ノウハウをベトナムの事例に見られるように、世界的に展開することは、まさにSDGsへの貢献としてふさわしい取組と考えられます。

SDGsへの貢献を含めた、社会・環境上の施策を実施してゆくには、社員の理解や実践が重要なのはいうまでもないことです。さらに、公共交通である東京メトロにとって、お客様の協力なしには成果に結びつけるのは困難と思われま

す。この報告書や東京メトロの持つ様々なコミュニケーションツールを通じ、ここに紹介されている様々な取組を幅広く共有し、パートナーシップの輪を広げることにも同時に期待いたします。

以上

第三者意見を受けて

富田様には、本報告書全体にわたり貴重なご意見を賜り、厚く御礼申し上げます。当社の「安心＝安全＋サービス」「社会」「環境」に対する広範な取組についてご評価をいただきました一方、全体的な目指すべき方向やその達成度の報告のあり方、当社のSDGsへの貢献のあり方等について、大変有用なご意見・ご指摘を頂きました。

頂いたご意見等をしっかりと受けとめ、2020年、そしてその先に向けて、国際都市「東京」と社会全体の持続的な発展のために、ステークホルダーの皆様のご理解とご協力をいただきつつ、着実に社会環境活動を推進してまいります。



総務部長
田頭 章継

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 3,916億円(2017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(オフィスビルの賃貸など)
 - 情報通信事業(光ファイバーケーブルの賃貸など)
- 従業員数 9,574名(就業人員)
(2018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 (清掃業務全般及び警備業務)
 - 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)
 - 株式会社メトロステーションファシリティーズ (駅設備保守管理業務)
 - 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)
 - 東京メトロ都市開発株式会社 (不動産開発、オフィスビル等の賃貸・運営管理)
 - 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及び外食事業運営管理)
 - 株式会社メトロアドエージェンシー (広告媒体管理及び広告代理業務)
 - 株式会社メトロライフサポート (人事・厚生関係業務)
 - 株式会社メトロビジネスアソシエ (人事・経理・システム管理に係る事務系業務)
 - 株式会社メトロフルール (建物等の清掃業務)
 - VIETNAM TOKYO METRO ONE MEMBER LIMITED LIABILITY COMPANY (ベトナム都市鉄道整備事業の支援)
 - 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 (2017年度)

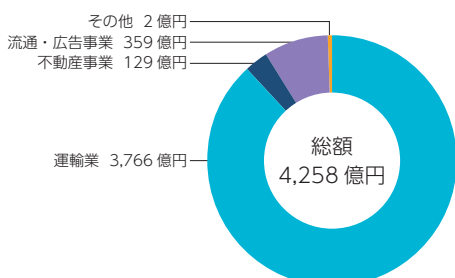
経営成績

(単位：億円)

	2016年度	2017年度
営業収益	4,154 (3,829)	4,258 (3,916)
営業利益	1,010 (941)	971 (891)
経常利益	891 (841)	877 (814)
親会社株主に帰属する当期純利益 (当期純利益)	622 (599)	603 (571)

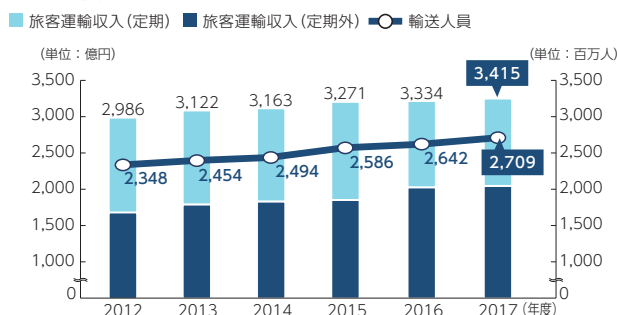
*表内の左側は連結、()は単体

経営成績セグメント別営業収益(連結・2017年度)

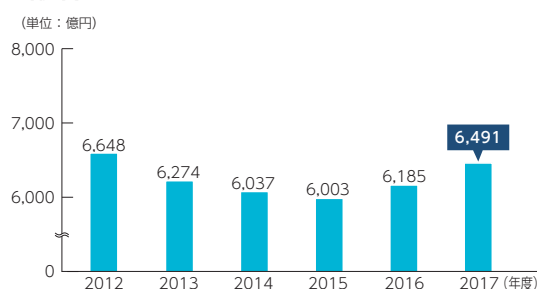


*記載金額は、表示単位未満を切り捨てているため、合計と内訳が一致しない場合があります。

運輸成績



長期債務残高



■ 営業状況 (2017年度)

[鉄道事業]

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



○ 営業路線

G 銀座線
(浅草～渋谷間) 14.3km

M 丸ノ内線
(池袋～荻窪間) 24.2km
(中野坂上～方南町間) 3.2km

H 日比谷線
(北千住～中目黒間) 20.3km

T 東西線
(中野～西船橋間) 30.8km

C 千代田線
(綾瀬～代々木上原間) 21.9km
(綾瀬～北綾瀬間) 2.1km

Y 有楽町線
(和光市～新木場間) 28.3km

Z 半蔵門線
(渋谷～押上間) 16.8km

N 南北線
(目黒～赤羽岩淵間) 21.3km

F 副都心線
(小竹向原～渋谷間) 11.9km
*運行区間は和光市～渋谷間 20.2km

●路線距離 全線195.1km (営業キロ) ●駅数 179駅 (うち地上駅21駅) ●車両数 2,728両 ●輸送人員数 1日平均742万人

[関連事業]

鉄道事業とシナジー効果の発揮を基本に、当社所有地や駅構内スペースの有効活用を中心とした関連事業を展開しています。

流通事業

駅を利用されるお客様が便利で気軽に立ち寄れる、駅直結の「Esola池袋」や駅構内の「Echika」「Echika fit」「Metro pia」といった、様々な商業施設を展開しています。また、駅構内にはコンビニ型売店「LAWSON METRO'S」をはじめ、自動販売機、コインロッカー、ATMなどを設置しています。さらに、上記商業施設や売店などにPASMO電子マネーの導入を進めているほか、PASMO機能を備えたクレジットカードの発行を行っています。



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。お客様の利便性向上を踏まえて「地下から地上へ」の一体的な不動産開発を実現することで、今後も積極的に新規物件の開発を進め、沿線地域の活性化を推進していきます。



広告・情報通信事業

従来の車内の「中ぶりポスター」や駅構内の「駅ぱりポスター」をはじめとした紙媒体だけでなく、車内やホーム・コンコースでのデジタルサイネージなど多種多様な媒体を提供し、多くのクライアントの皆様にご利用いただいています。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ECO. 東京をつなぐ、未来をつなぐ
地球にやさしいメトロが走る。



UD
FONT

ユニバーサルデザイン(UD)の
考えに基づいた
見やすいデザインの文字を
採用しています。