



東京地下鉄株式会社

# 社会環境報告書 2010



東京メトロ



**Tokyo Metro**

# 目次

目次／編集方針	1
会社概要	2
トップコミットメント	3
<b>特集1 車両の省エネルギー化への挑戦</b>	5
<b>特集2 安全を支える力</b>	7
<b>東京メトロの経営基盤</b>	
経営ビジョンと経営計画 (経営戦略・中期経営計画)	9
コーポレート・ガバナンス	14
<b>安全・安定運行への取り組み</b>	
安全確保に関する方針・安全管理体制	17
鉄道の安全・安定運行に向けて	19
安全文化の構築と技術の伝承のために	21
鉄道事故などの状況	22
<b>地球環境と東京メトロ</b>	
環境基本方針・推進体制	23
環境目標と実績	25
事業と環境の関わり	27
環境会計	28
地球温暖化防止	29
廃棄物の削減	31
環境に優しい物品の使用・資源消費の削減	33
騒音・振動の低減／環境汚染の予防	34
<b>社会と東京メトロ</b>	
お客様のために	35
社会のために	40
投資家のために	44
社員のために	45
第三者所見	48

## 東京メトログループ

### 東京地下鉄株式会社

- 株式会社メトロサービス  
(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)
- 財団法人メトロ文化財団(博物館運営をはじめとする公益事業)

## 編集方針

東京地下鉄株式会社(以下、東京メトロ)として5回目の発行となる本報告書は、お客様、投資家、地域社会などの東京メトロを支えてくださっているステークホルダーの皆様へ、東京メトロの社会環境活動への取り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やコーポレート・ガバナンスなどの経営基盤をご紹介しますとともに、鉄道事業者としての最大の使命である安全・安定運行への取り組みや、事業活動を通じた地球環境保全への取り組み、ステークホルダーの皆様とのつながりについて、幅広くご紹介しています。

更に特集では、省エネルギー化へのあくなき挑戦を続け、今後も更なる環境配慮を目指す東京メトロの車両についてご紹介するとともに、地下鉄の安全・安定運行を最前線で支え、一体となって鉄道ネットワークの維持に取り組む社員の活躍ぶりを取り上げました。

本報告書には、アンケート用紙を添付しております。皆様とのコミュニケーションを通じ、より良い活動につなげていきたいと思っておりますので、忌憚のないご意見をお寄せくださいますようお願い申し上げます。

### ○対象範囲

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

### ○対象期間

2009年度(2009年4月1日～2010年3月31日)の取り組みを対象としていますが、継続的な取り組みや重要な事項については、2010年度及び2008年度以前の情報を含めています。

### ○参照したガイドライン

- ・環境省「環境報告ガイドライン(2007年版)」
- ・GRI「サステナビリティ・レポート・ガイドラインG3(2006年版)」
- ・環境省「環境会計ガイドライン(2005年版)」
- ・(社)日本民営鉄道協会「民鉄事業環境会計ガイドライン(2008年版)」

### ○報告書発行:2010年10月(前回発行:2009年10月、次回発行予定:2011年10月)

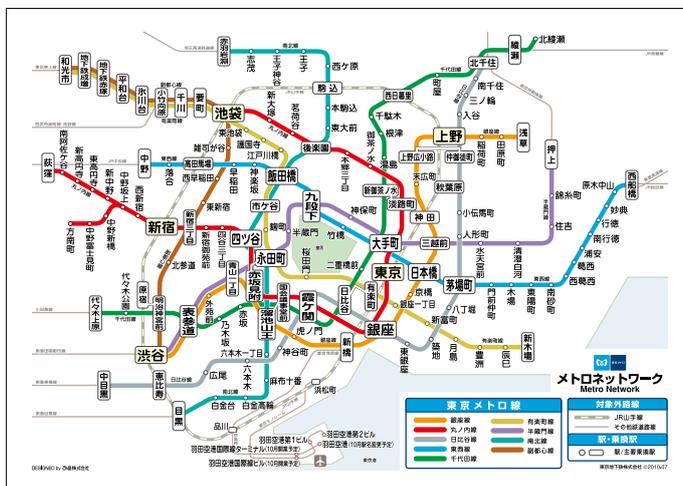
### ○免責事項

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。

# 会社概要

(2010年3月31日現在)

- **名称** 東京地下鉄株式会社 Tokyo Metro Co.,Ltd.
- **本社所在地** 東京都台東区東上野三丁目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** 3,434億円(2009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)
    - IT事業(光ファイバーケーブルの賃貸など)
- **従業員数** 8,379名(就業人員)



2010年7月現在

## 営業状況【鉄道事業】

- **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
- **車両数** 2,717 両
- **輸送人員数** 1日平均633万人(2009年度)

## 営業状況【関連事業】

### ● 流通事業

駅を利用されるお客様が便利に立ち寄れる、駅直結の「Esola 池袋」などの商業ビルや、駅構内の商業施設「Echika」[Echika fit]「Metro pia」、売店「METRO'S」などを展開しています。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「中つりポスター」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。



社会・環境に貢献する企業として、  
首都東京の都市機能を支えています。

東京地下鉄株式会社  
代表取締役社長

梅崎 寿





## 首都東京の都市機能を支える 公共交通機関として

平素より東京メロをご利用いただきまして、ありがとうございます。

東京メロは東京都区部を中心に9路線195.1kmの地下鉄網を運営し、うち7路線で他社と相互直通運転を実施する、首都圏の鉄道ネットワークの中核を担う鉄道会社です。

1日633万人のお客様にご利用いただく公共交通機関として、輸送の安全の維持向上に何よりも優先して取り組むとともに、お客様の視点に立った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にも積極的に取り組んでおります。

更には、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、社会からも高く評価される企業グループを目指しています。

## 持続的な企業価値の 向上を目指して

2010年度からの3年間は、中期経営計画「FORWARD TOKYO METRO PLAN 2012」に基づいて経営を進めます。たゆみなく「安全」を追求し、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、事業基盤の強化に努めるとともに、成長に向けた新たな挑戦に取り組み、持続的な企業価値の向上を目指します。

## 社会・環境への貢献を通じて、 東京の更なる発展に寄与していきます

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

今日の企業経営には、国内外における経済の動向、

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

まず、鉄道事業者である東京メロにとっては、お客様に安全・安心、快適、便利な輸送サービスを提供することが第一の使命です。安全の維持・向上に向けて、ホームドアや駅構内のセキュリティカメラシステムの設置、火災対策設備の整備などの取り組みを進めるとともに、エスカレーター、エレベーターをはじめとしたバリアフリー設備や案内ディスプレイの設置による案内サービスの充実などに取り組み、鉄道サービスの更なる質的向上を図ります。

地球環境の保全についても、経営方針の一つに掲げ、積極的に取り組んでいます。エネルギー効率の優れた環境配慮型車両の導入や地上駅への太陽光発電システムの設置などを行い、更なるCO<sub>2</sub>排出量の削減を図っていきます。鉄道は、マイカーに比べて約9分の1のCO<sub>2</sub>排出量で人を運ぶことができる、環境負荷の小さい交通機関です。この特性を活かし、利便性向上などによる利用促進を通じて、より多くの方に鉄道を選択いただくことで、社会全体としての環境負荷低減に貢献します。

公共性の高い鉄道事業者として、東京メロは、こうした社会的要請や各ステークホルダーからのニーズを的確に把握し、誠実に対応していくことが、持続的な発展のために必須であると考えます。そして、そのための社内体制づくりを進め、コーポレート・ガバナンスやコンプライアンス、リスクマネジメントといった、企業経営の根幹の強化に取り組んでいます。

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

皆様の一層のご理解とご支援を賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。

# 車両の省エネルギー化

東京の都市機能を支える東京メトロネットワークの環境負荷低減のため、車両の省エネルギー化に取り組み続けてきました。今年新たに導入される16000系車両は、10000系車両と比較して消費電力量を約10%削減します。

## 2010

### 最新の環境配慮型車両 16000系車両の導入

列車の運行に使用する電力は、東京メトロで使用する電力量の50%以上を占めています。これまでも環境に配慮した車両を導入してきましたが、電力使用量を更に削減するために、千代田線6000系車両に代わる環境配慮型新型車両16000系(16編成・160両)を、2010年秋より順次導入します。この16000系は、駆動システムに永久磁石同期モータ(PMSM)を採用し、10000系車両の誘導モータと比較して消費電力量の約10%削減を見込んだ省エネルギー設計となっています。また、アルミニウム合金製車体を継承し、軽量化で走行時のエネルギー消費を削減するとともに、アルミを二重に重ねることで、軽量で強度の高い構造としています。このことにより、安全性が高く、遮音性、断熱性にも優れ、乗り心地の向上と走行騒音の低減や、使用するアルミの素材を統一化することでリサイクル性も向上しています。

### 【 永久磁石同期モータ (PMSM) 】

鉄道の省エネルギー化や低騒音化の更なる追求のため、16000系車両に永久磁石同期モータ(PMSM)を導入しました。このモータは、回転子に永久磁石を採用し、外側の電磁石と引き合せて回転するため効率の向上が図られています。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りました。10000系車両(2006年導入)で採用した誘導モータと比較して消費電力量の約10%の削減を見込んでおり、新造車両向け量産品として、日本初の導入となります。



永久磁石同期モータ(PMSM)



#### 【16000系車内の利便性も追求】

- ドア上部に17インチワイド液晶を2画面配置し、乗り換え案内や駅設備案内など、より多くの情報を提供できるようにしました。
- 優先席(車端部)の吊手の高さを低くし、手荷物の上げ下げの容易性を高めるために荷棚高さを下げました。
- 出入口の床の色にコントラストを付けた識別板を設け、出入口を識別しやすくしました。

### 低環境負荷の交通機関として 東京の交通網の省エネルギー化に貢献

車両の省エネルギー化を比較すると1975年ごろ主力だった抵抗制御車両の3000系車両の消費電力量を100とした場合、省エネルギー車両の先駆けとなった6000系車両は64、VVVFインバータ制御装置を搭載した環境配慮型車両の9000系車両は45、最新の16000系車両は39の消費電力量となり大幅に省エネルギー化が図られています。

# への挑戦

## 車両の省エネルギー化で時代を先行

東京メトロの前身である営団地下鉄（帝都高速度交通営団）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。

### 1971

#### 省エネルギー車両を早くも導入

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が、無駄になる熱エネルギーを削減するために、チョッパ制御装置<sup>※1</sup>と効率的な回生ブレーキ<sup>※2</sup>を開発しました。また、車体については、軽量化するためアルミニウム合金製車両を採用しました。これらを導入した千代田線6000系車両は、熱エネルギーと車体重量を削減した日本初の「省エネルギー車両」となりました。



試験導入時の6000系車両

※1 チョッパ制御装置：半導体スイッチ（サイリスタ）によって電力量を制御する装置

※2 回生ブレーキ：ブレーキ操作時に電車のモータを発電機として電力を発生させ、電気を架線に戻し、走行中のほかの電車で送り消費することでブレーキ力とするシステム

### 1991

#### 第二世代、環境配慮型車両へ

更なる省エネルギー化と高性能化のため、1978年に千代田線で日本初となるVVVFインバータ制御装置<sup>※3</sup>の実車走行試験を始めました。その後、実用化へ向けて研究開発が進み、1991年の南北線開業時に9000系車両に搭載されました。



南北線9000系車両

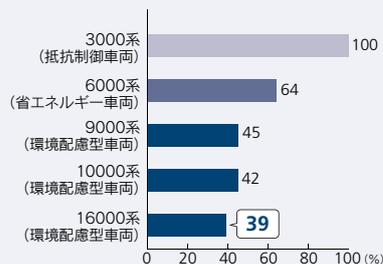
東京メトロでは、VVVFインバータ制御装置搭載車両を「環境配慮型車両」とし、以後、導入された車両の全てにVVVFインバータ制御装置を搭載しています。

※3 VVVFインバータ制御装置：半導体素子を高速に入り切りして回転数に応じた最適な電圧と周波数を作り出せる装置

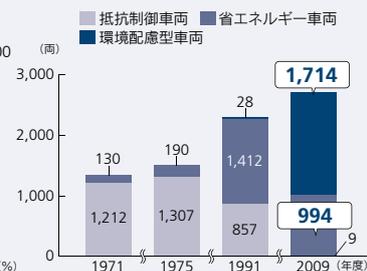
2009年度末現在の東京メトロが保有する2,717両の車両のうち、省エネルギーに配慮した車両数は、2,708両（省エネルギー車両994両と環境配慮型車両1,714両の総数）となり導入率は99.7%に達し、国内有数の低環境負荷の交通機関として確立しています。

更に、省エネルギー車両から環境配慮型車両への車両更新、チョッパ制御装置からVVVFインバータ制御装置への更新工事を進める予定です。

#### 消費電力量の比較



#### 省エネルギーに配慮した車両の推移



# 安全を支える力

1日に633万人のお客様にご利用いただく東京メトロ。  
 通勤時間帯の最短運行間隔は1分50秒に1本。  
 そんな東京の都市機能を支えるネットワークの安全・安定運行を支えているのは、  
 確かな知識と技術を備えたスペシャリストたちの日々の活動です。

## 運行の安全を支える

### 運輸指令

## 運行状況を見極め、正常ダイヤを確保しています



総合指令所 運輸指令 安彦 浩勝

- 主な仕事
- 列車監視
  - ダイヤ乱れ時の運行整理
  - 事故発生時の処置と指令
  - お客様への運行情報の提供

運輸指令の主な役割は、列車が正常に運行しているかを秒単位で把握し、列車に遅れが出ると列車の乗務員に指示を出して遅延の拡大防止をすることです。また、事故が発生した際に、関係する列車や駅などに情報提供を行っています。列車の運行に関しては、コンピューターで高度に自動制御されています。例えば列車が遅れた場合、AI(人工知能)機能が働いて、運行順の変更や時刻の変更などが自動的に提案されます。しかしそれは、あくまで運行管理のサポートにすぎません。刻一刻と変化する状況に、瞬時に的確な判断を下し、現場と連携しながら支障時間をできるだけ少なくし、早期に正

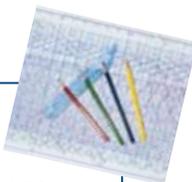
常ダイヤを確保しなければ、日々の安全・安定運行は成立しません。

安全で正確な輸送サービスを提供し、お客様から選ばれる鉄道会社にしていくためにも、列車一本一本の運行に常に気を配っていたいと思います。

#### 私の必須アイテム

##### 【色鉛筆=いろえんぴつ】

ダイヤが乱れた時、列車の実績スジ(実際に走行した軌跡)を引くために使います。相互直通運転をする鉄道会社別に8色に色分けするので、色鉛筆は欠かせません。



### 運転士

## 安心で快適な乗り心地を心がけています



銀座線乗務管区 中村 裕子

- 主な仕事
- 銀座線(浅草～渋谷間)の列車の運転

2009年の3月から運転士となり、現在銀座線で乗務を担当しています。運転中に心がけているのは、ご乗車のお客様に安心で快適な乗り心地を提供することです。お客様は、時間や目的に合わせて乗車されており、運転士を選んで乗車することはできません。その列車の乗り心地が悪ければ、東京メトロ全体の評価が下がってしまいます。大きな表現かもしれませんが、乗務している時は、「東京メトロの評価は私の運転にかかっている」と常に意識しています。もちろん、安全・安定輸送は、安心で快適な乗り心地を提供する上で大前提です。そのために、列車の走行音や揺れ方な

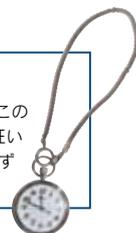
どの小さな変化を見逃さないよう、日々の体調管理の徹底にも努めています。

運転士は数多くのお客様の命をお預りしているので責任は重大ですが、基本動作の励行を遵守するなど、普段からの積み重ねを大切に、日々の業務に取り組んでいきたいです。

#### 私の必須アイテム

##### 【懐中時計=かいちゆうどけい】

運転時には運転席の専用台に置いて、この時計で時刻を確認しています。一秒の狂いもなくするため、毎回の出勤点呼時には必ず秒単位で合わせています。



検車

細心の検査で万全な車両を提供しています



中野検車区 野村 武志

主な仕事 ● 営業車両の保守(列車検査、月検査)  
● 車両基地内での車両の運転

運行に必要な車両を完全な状態で提供できるようにするのが私の仕事です。車両保守は走行装置や制御装置などお客様の目に触れないところが多いのですが、直接お客様が触れる車内についても細心の注意を払っています。例えば車内にあるネジ。お客様が引っかけた怪我をされることのないよう、しっかり締める。また締めすぎてネジ山が変形し、出っ張ったりしないようにしています。

車両保守には、10日を超えない期間ごとに行う列車検査、3カ月を超えない期間ごとに行う月検査などがありますが、いずれの装置も車両の進化により高度化しており、保守に対す

る要求精度も高くなっています。特に私が担当している丸ノ内線の場合、タイヤが密なので使用される車両数も多く、限られた時間内的に確かな車両保守ができなければなりません。私たちは営業線の確保を考えながら緊張感と使命感を持って、業務に臨んでいます。

私の必須アイテム

【腰道具=こしどうく】

入社以来ずっと使っている腰道具です。車両の点検項目は細かいものを含めると数百になりますが、この腰道具の基本セットがあれば、ほとんどがこなせます。



軌道

わずかな異常も見逃さないよう努めています



半蔵門・南北線工務区 中島 聡志

主な仕事 ● 路線内全区間の巡回検査・保守  
● 修繕工事・交換の施工管理  
● 保守車両による検査

私は現在、半蔵門線・南北線で巡回検査を担当しています。巡回では、3人1組でテストハンマーを手に路線内を歩き、レールを叩いて亀裂や破損がないか調べたり、壁の亀裂や漏水などを点検しています。また、劣化した箇所や交換や補修など大がかりな工事は夜間に行っています。

巡回はお客様が列車を利用される時間帯に行っており、列車が目の前を通過する中での作業は緊張を伴いますが、この2本のレールがお客様の命を支えているのだという責任を感じながら、わずかな異常も見逃さないよう細心の注意を払っています。それだけに、列車が何の

問題もなく運行した時の達成感は大きいです。

亀裂や破損などの異常を音や目視で確認し、自信を持って判断できるようになるには、やはり経験や専門知識が必要になります。職場での技能教育や先輩社員の指導から学びながら、これから更に経験を積んでいきたいです。

私の必須アイテム

【懐中電灯=かいちゆうでんとう】

巡回検査はトンネル内での作業なので、懐中電灯は必需品です。細かい亀裂や破損を見逃さず安全に巡回点検をするためにも絶対に手放せません。



強電

密なチームプレーで電気を守ります



銀座線電機区 太田 雅則

主な仕事 ● 車両への電力供給設備の保守  
● 駅施設・設備に対する電力供給設備の保守  
● 電気を使用する施設・設備・機器の保守

車両や駅施設へ電力を供給する設備や、照明、冷房、エレベーターなどの設備・機器の保守管理が私の主な業務です。点検する機器は種類が多く、毎日作業が変わります。また、機器も日々改良されているので、設備をしっかり理解して保守をするよう私自身も努めており、後輩社員にも技術の伝承を行っています。

電気は、さまざまな重要設備に係わり、鉄道運行に不可欠なものです。まずは電気を止めない。万が一トラブルが起きた時は、迅速に復旧させることが大切です。そのためには、まず何がどのような状況か、復旧にどのくらいかかるかを的確に判断することが重要になります。

私は銀座線を担当していますが、状況によりほかの路線からの応援要請に対して、チームプレーで解決することもあります。そのためにも普段から、職場内や他部署と密なコミュニケーションを図ることが大切だと考え、行動しています。

私の必須アイテム

【検電器=けんでんき】

銀座線では最高3,300Vの高電圧を扱っているので、点検や保守作業に入る前はまずこの検電器を送電設備にあてて、電気が止まっているかを確認します。私のお守りです。



# 東京メトロの 経営基盤

首都東京の都市としての魅力と活力を引き出し、東京に集う人々のいきいきとした毎日に貢献します。そして、全てのステークホルダーから選択される企業になることを目指します。



## 経営ビジョンと経営計画(経営戦略・中期経営計画)

# 「東京を走らせる力」となるべく、 持続的な企業価値の向上に取り組みます。

東京メトロでは、2010年度からの3カ年を計画期間とする中期経営計画「FORWARD TOKYO METRO PLAN 2012」を策定しました。本中期経営計画においては、たゆみなき「安全」の追求及びお客様視点に立った質の高い「サービス」の提供を前提としながら、これまで進めてきた各種取り組みを着実に加速・前進させる期間と位置付け、「事業基盤の強化」及び「成長に向けた新たな挑戦」をキーワードに、持続的な企業価値の向上を目指していきます。

## 経営ビジョン

「経営ビジョン」とは、完全民営化以降をも見据えた企業経営の思想であり、「グループ理念」「経営方針」「社員行動指針」の3点から構成されます(詳細はp10をご参照ください)。

本中期経営計画では、「安全」に対する重要性を明確化するため、グループ理念「東京を走らせる力」に「安全」を明記するとともに、鉄道事業の基本である「安全」・「サービス」について、東京メトログループとしての考え方を「私たちの決意」として具体的に表しました。

### 私たちの決意

#### ● たゆみなき「安全」の追求

中目黒における日比谷線列車脱線衝突事故から10年が経ちました。この間私たちは、事故の反省に立って、再びこのような悲惨な事故を繰り返さないという固い決意を持ち、輸送の安全に対する意識の改革や設備改良に取り組んできました。

私たちは「安全」を維持するためには、すべての社員がたゆまぬ努力を継続することが必要と考えます。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すべての社員が安全を最優先する意識を持ち、安全文化を醸成していく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。

#### ● お客様視点に立った質の高い「サービス」の提供

民営化以来、東京メトログループでは、様々なお客様の声に耳を傾け、できる限りお客様の声を具体的なサービスに反映するよう努めてまいりました。

しかしながら、少子高齢化等による社会の構造変化に伴い、お客様のニーズはますます多様化し、今後一層これらに対応する質の高い「サービス」の提供が求められています。

このような認識の下、『お客様の声』がグループ理念を実現する貴重な経営資源であることをすべての社員が心に留めながら、お客様サービスのさらなる向上のため様々なアイデアを形にしていきます。

## グループ理念

長期的な視点でグループのありたい姿を示しています。

### 「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

グループ理念の実現のために、お客様、投資家、社員、社会に対して何を提供していくのか、そのために何をするのかを示しています。

### ●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。

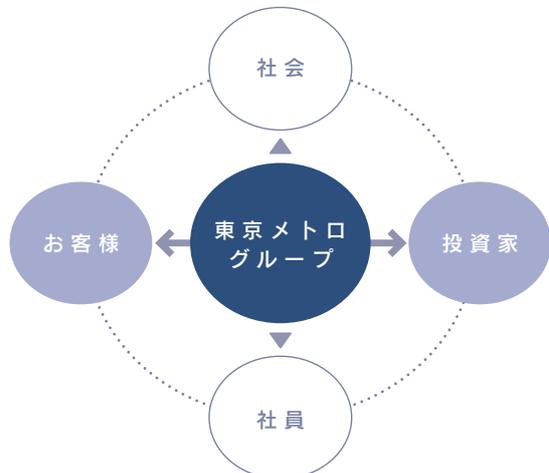
### ●社会に対して

- 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。

## 社員行動指針

グループ理念及び、経営方針に基づき社員が取るべき行動を示しています。

- 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、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。

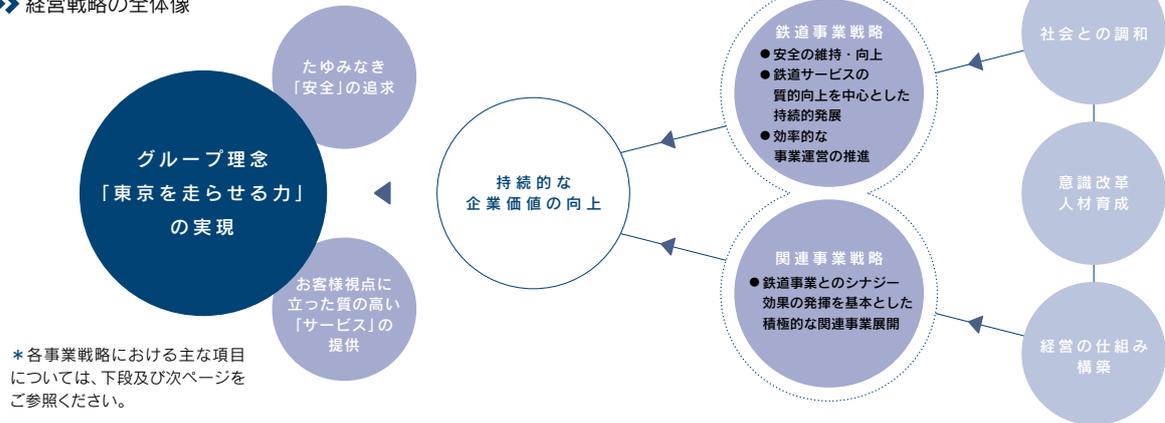


## 経営戦略

### 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、

#### ≫ 経営戦略の全体像



\* 各事業戦略における主な項目については、下段及び次ページをご参照ください。

## 中期経営計画の主な項目

### 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」

2010年度から2012年度までの3年間では、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：安全の維持・向上

##### 鉄道の安全・安定運行に向けた取り組み

- 有楽町線へのホームドアの設置を進めます。
- 避難誘導設備、排煙設備などの火災対策設備が未整備である駅について、整備を完了します。



有楽町線へのホームドア設置

##### 安全管理体制の強化

- 安全管理規程に基づき、安全内部監査を実施し、輸送の安全確保に関する業務が適切に行われていることを確認します。



##### 鉄道運行に係るセキュリティ強化・自然災害対策

- 駅構内のセキュリティカメラシステムの全駅\*への設置を完了します。



セキュリティカメラの設置

\* 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)を除きます。

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、更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、持続的な企業価値の向上を目指します。

#### ● 鉄道事業戦略：鉄道サービスの更なる質的向上

##### 輸送改善の実施

- 有楽町線・副都心線小竹向原～千川駅間への連絡線設置工事、有楽町線全線の新CS-ATC化を推進し、遅延防止に取り組みます。また、豊洲駅において、出入口・改札口増設などの改良により、利便性向上やホーム上の混雑緩和を図ります。
- 東西線へのワイドドア車両の増備、茅場町駅の改良など、ホーム上の混雑緩和及び乗降時間短縮による遅延防止に取り組みます。

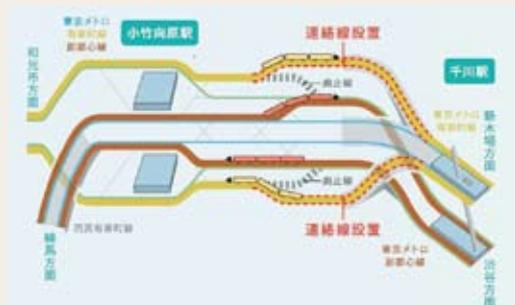
#### 小竹向原～千川駅間の連絡線設置

有楽町線の小竹向原～千川駅間に、和光市方面と新木場方面を結ぶ連絡線を新たに設けます。

これにより、副都心線の練馬方面と渋谷方面、有楽町線の和光市方面と新木場方面を結ぶ列車経路の平面交差が解消され、有楽町線・副都心線の遅延防止に対する効果が期待されます。

また、平面交差による列車の通過待ちもなくなり、輸送の安定性も高まります。

#### ≫ 小竹向原～千川駅間の連絡線設置



### お客様視点に立ったサービスの充実

- 全駅\*への案内ディスプレイの設置などにより、お客様への運行情報の提供を充実します。
- エレベーターやエスカレーターをはじめとするバリアフリー設備の整備を推進します。
- 銀座線、千代田線の車両更新を行います。
- お客様センターのフリーダイヤル化により、お客様のご意見・ご要望を更に反映しやすい体制を整備します。

\* 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）を除きます。



東西線のワイドア車両



案内ディスプレイ

### お客様のニーズに合った商品開発、情報提供

- 外国人のお客様も含め、旅行者向けの情報提供及び商品PRを効果的に実施します。
- 新たな企画乗車券の発売など魅力的な商品・サービスを提供します。

## ● 関連事業戦略

#### 流通事業

- 乗降人員、立地特性などに応じた、「Echika fit」「Metro pia」を新たに開発します。
- Echika 池袋などの駅構内店舗、Esola 池袋などの商業ビルなどの収益力向上を図ります。
- 「Tokyo Metro To Me CARD」の会員数の拡大を図ります。

#### 不動産事業

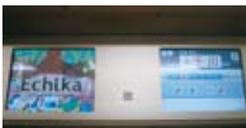
- 新たな経営資源として、鉄道事業とのシナジー効果を期待できる不動産を取得し、事業規模の拡大に取り組みます。
- 四谷三丁目用地の開発など、保有資産を関連事業用に積極的に開発します。



四谷三丁目用地開発イメージ

#### 広告・IT事業

- 車内ディスプレイを順次導入し、車内デジタル広告「Tokyo Metro Vision」の展開路線の拡大を図ります。
- 常に変化する広告クライアントのニーズに応じた、より柔軟な商品設計・価格設定をスピーディに行い、収益力向上を図ります。



Tokyo Metro Vision

### 東京メトロの商業ブランド

東京メトロでは、駅の立地特性や開発規模などに合わせ、3タイプの商業店舗を展開しています。

#### ▶▶ 東京メトロの商業ブランド

##### Echika

今までにない  
新たな価値を  
提供していく空間

大規模型



Echika 池袋

##### Echika fit

個人にとって  
ぴったりの価値を  
提供していく空間

中規模型



Echika fit 上野

##### Metro pia

あったら便利なモノ  
／サービスをかたち  
にしていく空間

単店舗型

## ● 社会との調和

- 環境配慮型車両、地域冷暖房システム及び太陽光発電システムの導入ほか、建設副産物のリサイクルの推進など、環境に配慮した企業活動を推進します。
- 環境目標の設定・進捗管理を行うとともに、社内外に向けた情報発信などの環境コミュニケーション活動を推進します。
- 沿線地域のイベントへの協力やボランティア活動への積極的な参加を通じ、沿線の地域社会とのコミュニケーションを深めます。
- メトロ文化財団を通じた文化活動を実施するとともに、各種社会貢献活動の活性化と水平展開を図ります。
- 海外からの研修生受け入れや国際会議などへの参加を通じた国際交流を推進します。

## ● 意識改革・人材育成

- 各社員の能力向上やこれまで東京メトログループが培ってきた技術・技能の着実な伝承・強化に取り組みます。
- タウンミーティング、社内提案制度の充実を図ります。
- グループの総合力向上を図るため、東京メトロとグループ会社相互の人事交流を実施します。
- 社員の働きやすい職場環境を整備します。

## ● 経営の仕組み構築

- コンプライアンス意識の浸透に向けた取り組みを継続して実施します。
- グループ全体でのリスクマネジメントの強化を図ります。

## 経営目標と報告

### 数値目標

前中期経営計画「Step Up Tokyo Metro Plan 2009」における数値目標の達成状況は、キャッシュフロー：3,371億円、D/Eレシオ：2.2倍、ROA：6.8%となりました。また、2012年度までに達成すべき数値目標は以下のとおりです。

今後も「東京を走らせる力」というグループ理念のもと、企業価値の向上に向けた取り組みを推進していきます。

#### ▶▶ 連結キャッシュフロー（当期純利益+減価償却費）の3カ年総額

厳しい経営環境の中でも連結キャッシュフローの維持・増加を図る必要があります。前計画に引き続き目標値として設定します。

Step Up 目標値	FORWARD 目標値
3,200億円	3,360億円以上

#### ▶▶ 連結D/E レシオ（負債/株主資本）

今後の成長及び収益基盤の強化といった将来に向けた投資とのバランスを考慮しつつ、着実に長期債務を削減する必要があります。前計画に引き続き目標値として設定します。

Step Up 目標値	FORWARD 目標値
2.2倍	1.7倍

#### ▶▶ 連結ROA（営業利益/〈前期末総資産+当期末総資産〉÷2）

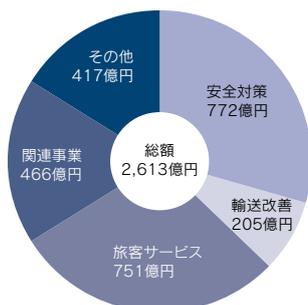
増収やコスト削減に向けた取り組み、費用対効果を重視した投資を引き続き実行することで、利益水準の向上、資産の効率的活用が推進が必要であり、前計画に引き続き目標値として設定します。

Step Up 目標値	FORWARD 目標値
7.3%	7.0%

### 設備投資計画

3カ年の設備投資総額は2,613億円を見込んでいます。安全対策に772億円、輸送改善に205億円、旅客サービスに751億円など鉄道事業に投資するほか、新たな経営資源の取得を含む関連事業に466億円を投資します。

#### ▶▶ 3カ年の設備投資総額(連結)



\* 記載金額は、1億円未満を切り捨てて表示しています。

### 2009年度の経営報告

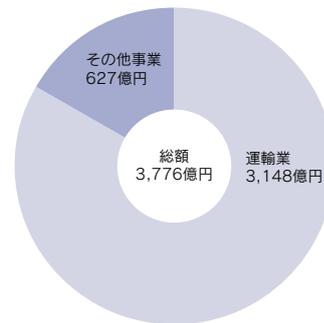
#### ▶▶ 経営成績

(単位: 億円)

	2008年度	2009年度
営業収益	3,813 (3,462)	3,776 (3,433)
営業利益	875 (838)	853 (824)
経常利益	696 (684)	663 (635)
当期純利益	406 (411)	385 (373)

\* ( )は単体数値

#### ▶▶ セグメント別営業収益(連結・2009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、運輸業を除く物販業・飲食業・不動産賃貸業などです。

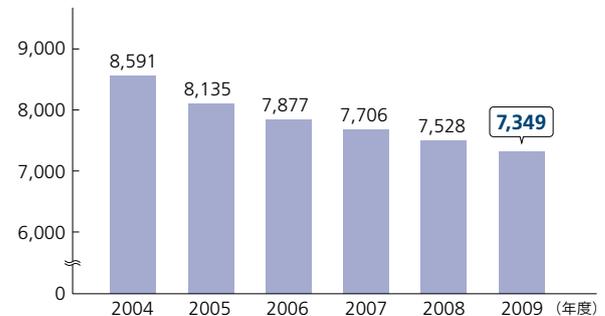
#### ▶▶ 運輸成績

● 輸送人員    ■ 旅客運輸収入(定期外)    ■ 旅客運輸収入(定期)



#### ▶▶ 長期債務残高

(単位: 億円)



# 経営の透明性・公正性を確保し、 企業価値の向上につなげています。

## 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への提供価値を高め、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。

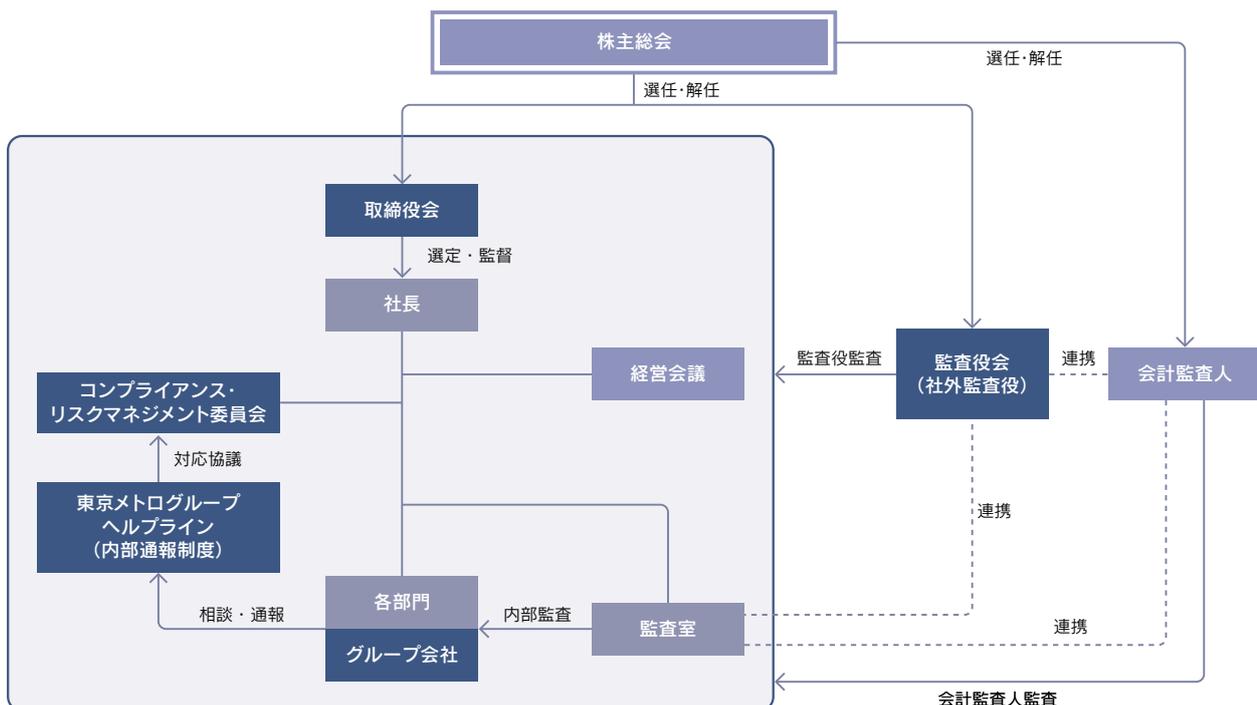
### ● 内部統制システム

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・効率性の向上及び資産の保全の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として次の事項を決議しています。

#### 内部統制システムの基本方針

- 1 取締役・使用人の職務の執行が法令及び定款に適合することを確保するための体制
- 2 取締役の職務の執行に係る情報の保存及び管理に関する体制
- 3 損失の危険の管理に関する規程その他の体制
- 4 取締役の職務の執行が効率的に行われることを確保するための体制
- 5 当社及びグループ会社から成る企業集団における業務の適正を確保するための体制
- 6 監査役がその職務を補助すべき使用人を置くことを求めた場合における当該使用人に関する事項
- 7 上記の使用人の取締役からの独立性に関する事項
- 8 取締役及び使用人が監査役に報告をするための体制その他の監査役への報告に関する体制
- 9 その他監査役の監査が実効的に行われることを確保するための体制

### ≫ コーポレート・ガバナンス体制図



## ● 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するとともに、必要に応じ各取締役から業務の執行状況についての個別聴取を行っています。また、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、効果的な監査を実施するよう努めています。

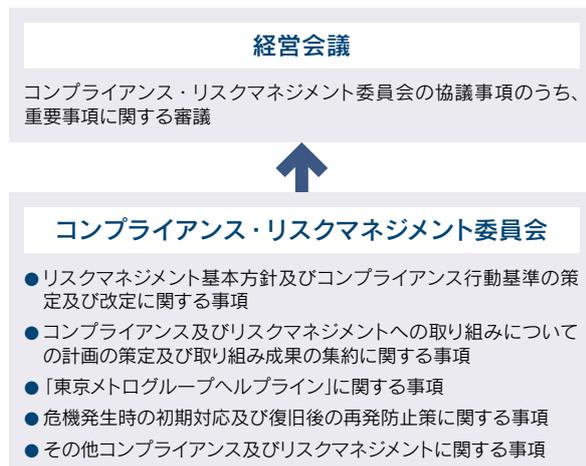
## ● グループガバナンス体制

東京メトログループの各グループ会社に対する管理体制を明確化し、指導及び育成を推進することにより、コーポレート・ガバナンスの強化と発展を図るため、「グループ会社管理規程」を制定しています。これにより、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。

## ● コンプライアンス・リスクマネジメント推進体制

東京メトロでは、コンプライアンス及びリスクマネジメントの推進・運用に関する基本的事項を定めた「コンプライアンス・リスクマネジメント基本規程」を制定するとともに、計画の策定や必要な対応について協議・検討する「コンプライアンス・リスクマネジメント委員会」を設置しています。

### ➤➤ 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

### 東京メトログループ リスクマネジメント基本方針

- ① 私たちは、ステークホルダーの生命・身体・利益を損なわないように活動します。
- ② 私たちは、社会環境の変化の動向を注視してリスクを的確に把握し、これらのリスクに対し適切な処理に努めます。
- ③ 私たちは、関連する法令等の制定・改正等の動向を注視し、コンプライアンス行動基準、法令等を常に遵守します。
- ④ 私たちは、リスクが顕在化した場合や法令に違反する事態が発生した場合、責任ある行動をとるとともに、再発防止のために最善を尽くします。

## ● リスクマネジメントの実施状況

東京メトロでは、各部など及びグループ会社において全てのリスクの洗い出しを行った上で、コンプライアンス・リスクマネジメント基本規程に基づき、リスクマネジメントに関する年度計画を策定し、この計画に従ってリスク対策を検討・実施しています。

2009年度は、「地震・災害リスク」「感染症リスク」「製品・サービスリスク」を対策優先リスクとして選定し、リスク対策に取り組みました。このうち「感染症リスク」については、鳥インフルエンザなどの新型インフルエンザの発生に備え、対策規程及び対策計画を制定しました。なお、昨年発生したH1N1型の新型インフルエンザに対しては、感染の拡大防止を図るため、適切に対応しました。

2010年度については、事故・災害などのリスク発生時において、事業の継続または早期復旧のための計画の策定に向けて、検討を進めます。

## ● クライシス対応体制

お客様の安全をはじめ、ステークホルダーに対し重大な影響を及ぼす事態(クライシス)の発生時においては、コンプライアンス・リスクマネジメント委員会(ただし、事故・災害などの発生時にあっては、「事故・災害等対策規程」に基づく事故・災害等対策本部)を中心として、迅速に対応できるような体制づくりを進めています。

\*具体的な安全対策・防災対策については、p17～22をご参照ください。

## コンプライアンス

### 東京メトログループ コンプライアンス行動基準(要旨)

- ① **お客様への責任**  
お客様に対しては、安全を第一に考え、快適な鉄道輸送を目指すとともに、お客様のニーズを捉えた有益なサービス・情報の提供を行っていきます。
- ② **投資家への責任**  
投資家に対しては、企業情報の適時・適切な開示により投資家から正当な評価と信頼を獲得するとともに、収益性・効率性の向上により企業価値の増大を目指していきます。
- ③ **取引先への責任**  
取引先に対しては、対等な立場で公正な取引を行い、安全な原材料・資材を安定的に調達していきます。
- ④ **社員への責任**  
社員に対しては、安全かつ健全な職場環境を整えるとともに、セクシュアルハラスメントやパワーハラスメントなど人権を傷つけるような言動を行いません。
- ⑤ **社会への責任**  
社会に対しては、環境保全活動への取り組みや地域社会との交流に努めるとともに、秩序や安全を脅かす反社会的勢力と関係を持ちません。
- ⑥ **東京メトログループの役職員として**  
東京メトログループの役職員としては、知的財産を含め会社資産は大切に、業務のために正当に使用することを掲げるほか、情報管理においては、個人情報の取り扱いには十分注意し、適切な管理を徹底することや職場においては公私の区別を徹底します。

### ● 行動基準とマニュアル

「東京メトログループコンプライアンス行動基準」は、ステークホルダーに対して果たすべき責任と役職員としての心構えをまとめたものです。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、身近な事例を解説した「コンプライアンスマニュアル」を作成し、こちらも全役職員に配付しています。



コンプライアンスマニュアル

### ● コンプライアンス研修・教育

東京メトロでは、コンプライアンス・リスクマネジメント基本規程に基づき、コンプライアンスの取り組みに関する年度計画を策定し、この計画に従って各種施策を実施しています。このうち、研修については、「階層別研修」や「全社員研修」を実施しています。「全社員研修」は、東京メトログループの全役職員に対して毎年実施するもので、2009年度は「インサイダー取引規制について」をテーマに取り上げました。また、2010年度には、グループ全体のコンプライアンス推進を図るため、新たな研修教材としてコンプライアンスDVDを制作しました。



コンプライアンス研修の様子

### ● 個人情報保護

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

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

### ● ヘルプラインの設置・運用

東京メトログループの全役職員からコンプライアンスに関する相談・通報を受け付ける窓口として「東京メトログループヘルプライン」を開設しています。相談・通報内容に対しては、事実関係の調査、対策方針などの検討を行うとともに、必要に応じてコンプライアンス・リスクマネジメント委員会で協議し、適切に対応しています。

なお、対応にあたっては、相談・通報者が不利益にならないよう留意するとともに、全ての情報は厳重に管理しています。

# 安全・安定運行への取り組み

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



## 安全確保に関する方針・安全管理体制

# お客様の安全を最優先に、安全管理体制により輸送の安全・安定性の向上に努めています。

## 輸送の安全の確保に関する基本的な方針

鉄道事業の運営は安全の確保を第一の課題として行うものとし、お客様の安全を最優先に、全ての社員が「安全」を維持するための、たゆまぬ努力の継続を目指しています。

### 輸送の安全の確保に関する基本的な方針

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

## ● 安全確保のための重点目標

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

### ▶▶ 平成21年度安全防災対策の重点目標

#### ① 事故等の総件数の対前年度比減

係員や請負者によるミス、車両・設備故障など内部に起因する事故の撲滅に努め、数値目標を取り入れて事故等の総発件数を前年度より減少させましょう。

\* p22「鉄道事故などの発生状況」をご参照ください。

#### ② ヒューマンエラーの排除

自社・他社の事故事例やヒヤリ・ハットの体験を学び、なぜヒューマンエラーが発生するのかを考え、規程の遵守と基本動作の徹底に努めることで、エラーの発生要因の排除を図りましょう。

\* p21「各種の安全活動」をご参照ください。

#### ③ 事故・災害・事件対応の充実

全社的な危機管理意識の醸成に努めるとともに、事故発生時の対応能力向上のため、地域防災ネットワーク活動の一層の充実を図りましょう。

日頃から、異常気象等の情報に留意し、早期の状況把握と対応に努めましょう。

駅構内や列車内、車両基地等施設の巡回及び警戒・警備を適切に行い、テロ行為や犯罪の未然防止に努めましょう。

\* p18～20 各取り組みをご参照ください。

#### ④ 請負工事及び委託作業における事故防止

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

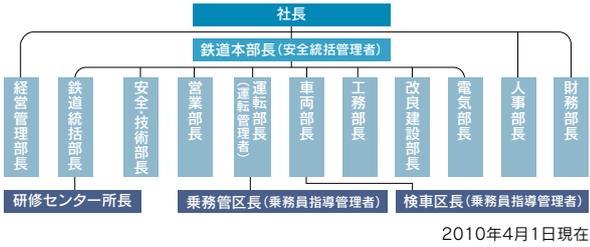
\* p21「各種の安全活動」をご参照ください。

## 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

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



### 安全管理の方法

輸送の安全確保に関する施策や事故対策の計画を策定し、これを着実に実行して、進捗状況を管理し、その結果を検証して必要な改善を行っています。こうしたPDCAサイクルを確実に実行して、安全管理体制の確立に努めています。

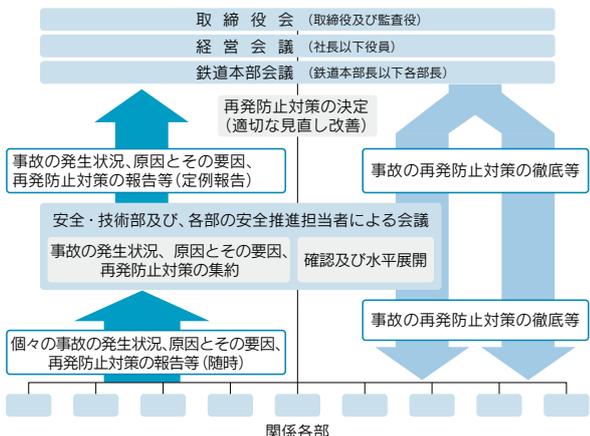
### 安全管理体制に係るPDCAサイクル



### 安全管理に関する会議の開催

輸送の安全確保に係る取り組みについては、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。

### 会議における安全管理の流れ



鉄道本部会議にて、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ます。また、運輸安全委員会\*が公表した鉄道事故調査報告書及び鉄道重大インシデント調査報告書を四半期ごとに経営会議において報告し、鉄道事業者として情報を共有しています(重要事項については取締役会にて報告)。

\* 運輸安全委員会：鉄道事故、重大インシデントの原因を科学的に究明し、公正・中立に再発防止と被害の軽減に寄与するための独立した機関です。

\* p22「鉄道事故などの発生状況」をご参照ください。

### 安全管理体制に係る内部監査の実施

安全管理体制のチェック機能として、安全・技術部が本社・現業職場の安全管理に係る部門長や現業長に対し、毎年、安全管理体制に係る内部監査を実施しています。

ヒヤリングと関係書類の確認により安全管理規程に基づき、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。

2009年度は、27職場で実施し、適切に管理されていることを確認しました。

### 運輸安全マネジメント評価

安全管理規程に基づいた安全確保の取り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2010年2月に受け、社長、安全統括管理者、経営企画本部長、安全・技術部長に対して、インタビューを中心に書類確認などの評価が実施されました。「ヒヤリ・ハット情報の収集・活用」に関する環境整備の充実について評価を受けました。一方、「安全防災対策の目標」の具体的な取り組み計画の見直し・改善について助言を受け、2010年度の課題として推進することとしました。

### 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。また、総合指令所から関係社員の携帯電話に一斉メールにより伝達され、事故対応の即応性を図っています。

### 事故情報の共有化

事故情報を共有化し、同種事故の防止に努めています。自社・他社・国外を問わず、鉄道に関する事故などの情報は、社内ネットワークから閲覧することが可能で、事故情報の共有化に対応できる仕組みになっています。

### 安全管理の方法

- 役員による現業職場の巡視
- タウンミーティングの実施

# 最大の使命である輸送の安全確保のため 必要な施策を計画的に進めています。

## 鉄道運行の安全対策

### ● 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

### ● CS-ATC

列車の速度を絶えず監視し、制限速度を超えた場合、自動的に制限速度以下に戻すATC<sup>\*1</sup>をいち早く導入しました。

車内信号現示  
進行 停止

その後、全路線でCS<sup>\*2</sup>-ATCと呼ばれるATCを導入しています。これは線路脇ではなく、運転室に信号機に相当するものを設置し、走行中も絶えず制限速度を表示するシステムです。

なお、現在は従来のCS-ATCを更に高性能化した新CS-ATCの導入を進めていますが、これは、曲線、勾配、分岐器や終端部などの速度制限が必要な箇所に対する速度制御が細かく自動的に行われるもので、保安度を向上させるとともに乗り心地の改善や運転効率の向上を図っています。

<sup>\*1</sup> ATC : Automatic Train Control = 自動列車制御装置

<sup>\*2</sup> CS : Cab Signal = 車内信号式

### ● 車両の更新

2009年度は、より信頼性の高い技術、システム、機器などを採用した新型車両10000系車両を有楽町線・副都心線に100両、南北線に9000系車両12両を導入しました。



15000系車両

2010年5月からは東西線に15000系車両を導入し、お客様にご利用いただいています。

また、2010年秋より、千代田線に16000系車両を導入する予定です。

## 駅の安全対策

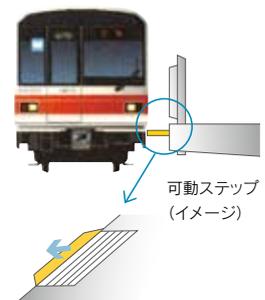
お客様の安全を確保するため、ホームドアの設置を推進しているほか、お客様に安心してご利用いただけるよう、非常停止ボタン、駅係員よびだしインターホン、自動体外式除細動器(AED)を設置しています。



ホームドア

### ● ホームドア・可動ステップの設置

ホームにおけるお客様の転落事故や触車事故の防止対策として、ホームドアの設置に努めており、2010年3月末現在、丸ノ内線全駅、千代田線綾瀬～北綾瀬駅間、有楽町線小竹向原駅、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61駅に設置

可動ステップ  
(イメージ)

可動ステップ張り出し完了時

しています。今後も引き続き、設置を推進していきます。

また、曲線ホームでのホームと列車の間隔が大きい箇所では、お客様の踏み外しに対する安全対策として可動ステップの設置に努めており、2010年3月末現在で10駅137箇所を設置しています。

### 駅の安全対策に関する実績

- 転落防止警報装置の導入
- 非常停止ボタンの設置
- 駅係員よびだしインターホンの設置
- 自動体外式除細動器(AED)の設置
- 列車風対策の推進



非常停止ボタン



駅係員よびだしインターホン

## 震災対策

### ● 地震警報システム

地震発生時には、東京メトロ沿線6箇所を設置してある地震計から地震警報が表示され、直ちに地震の大きさに応じた

電車の運転規制を行います。更に、33箇所に設置しているエリア地震計の表示に応じた点検を行い、安全が確認できた区間から運転を再開できるようにしています。また、気象庁から発信される緊急地震速報を活用した早期地震警報システムの運用を行っており、既設の地震警報装置と併用することで地震発生時の安全対策を更に強化しています。

大地震に備えて、トンネルや高架橋などの耐震性の再検討を行い、必要な構造物及び建物の緊急耐震補強工事を実施しています(2009年度末現在、98.5%完了)。

## 地震警報動作イメージ図



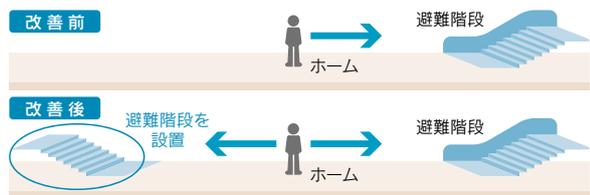
## 火災対策

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向のみの駅においては、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。2009年度は、整備対象駅20駅のうち、新宿御苑前駅の整備と入谷駅の暫定整備が完了し、累計で18駅が完了しています。

#### 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排煙設備の整備が求められており、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。2009年度は、整備対象駅52駅のうち、2駅の整備が完了し、累計で48駅が完了しています。

### 駅における防災管理施設について

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。

#### 火災対策に関する実績

- 蓄光式明示物の整備
- 二段落としシャッターの整備
- 車両貫通扉の設置

## 風水害対策の推進

台風や大雨による風水害の対策として、気象情報の有効活用や浸水防止設備(止水板、防水扉、防水ゲート、浸水防止機)の整備などを行っています。

特に都市部では、局地的な大雨による水害が多く発生しています。水害に対するより精度の高い情報を短時間で入手するため「東京メ



駅出入口に設置した止水板

トロ気象情報オンラインシステム」を導入し、早期の浸水防止対策に活用しています。

強風時の安全対策として、風速計を橋りょうなどの強風による影響を受けやすい場所に設置し監視を行っています。

## 鉄道テロ対策

日々の輸送に関する安全維持向上だけでなく、厳しさを増す国際テロ情勢や駅構内の犯罪などに備え、警戒・警備を実施しています。また、全駅に防犯カメラを設置するなど監視体制の充実を図っています。



警備ベスト

防犯カメラ

#### 鉄道テロ対策に関する実績

- 防犯カメラの設置
- 中身の見えるゴミ箱の設置
- 不審物の発見などに関するご協力をお客様にお願いするポスターやテロップの掲示及び放送の実施
- 駅係員及び警備員による駅構内の巡回実施

# 安全確保の知識・技能を備えた人材の育成と、 鉄道技術の伝承・向上に努めています。

## 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、動力車操縦者(運転士)養成研修、車掌養成研修、フォローアップ研修など、さまざまな研修・訓練を実施しています。

### 鉄道総合技術アカデミー

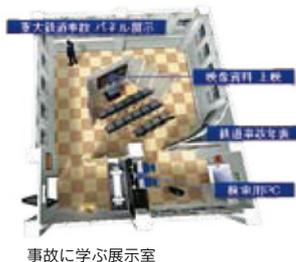
東京メトロが培ってきた地下鉄運行のノウハウや技術を、将来を担う若手社員に伝承していくため、毎年、各職種から選抜して研修を実施しています。専門的な知識・技能を保有する先輩社員が教師となり、鉄道技術の基礎知識、鉄道システム及び法体系などを実践的教育として実施しています。

#### 研修に関する実績

- 乗務員養成研修
- 駅の信号取扱者などの研修
- 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
- 救命技能講習

### 「事故に学ぶ展示室」について

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



事故に学ぶ展示室

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

## 各種の安全活動

重大事故などの未然防止、事故発生時の円滑な対応及び安全意識の高揚のための取り組みなど、各種の安全活動を

実施し、安全の確保に努めています。同時多発的な事故災害やテロに対し、お客様の避難誘導、救護などを円滑に行えるよう、駅係員や乗務員のほかに車両、工務、改良建設、電気の各部の現業社員が、職種を超えた応援体制を構成し、消防署や警察署などと連携した異常時想定訓練を実施しています。



警察署とのNBCテロ対処訓練

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

#### 安全活動の実績

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

### ヒューマンエラーを防止するために

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

安全・技術部員が鉄道本部各部の現業長に対し、ヒヤリ・ハットの定義や取り組みに対する理解を深めるための啓蒙活動を実施し事故防止に努めています。

2009年度には、ヒヤリ・ハット事象が482件報告され、それぞれに対応しています。

### 緊急時対応訓練

お客様の安全確保のため、万一の事故、災害など不測の緊急事態が発生した際、迅速・冷静・的確に判断し行動できるよう、異常時を想定したさまざまな訓練を実施しています。

#### 訓練に関する実績

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



## 不測の事故や障害を分析し、 原因の徹底分析と根本的な対策を講じます。

### 鉄道事故などの発生状況

2009年度は、鉄道運転事故などが52件発生しました。内訳は鉄道運転事故※1が18件、輸送障害※2が32件、電気事故※3が2件、輸送障害と併発したインシデント※4は1件でした。なお、これらの事故については、原因とともにその要因を分析し、再発防止対策を講じて、事故の再発防止に努めています。

※1 鉄道運転事故とは、「列車衝突事故」「列車脱線事故」「列車火災事故」「踏切障害事故」「道路障害事故」「鉄道人身障害事故（列車または車両の運転によりお客様の死傷を生じた事故をいいます）」及び「鉄道物損事故」をいいます。

※2 輸送障害とは、鉄道による輸送に障害を生じた事態であって、鉄道運転事故以外のもの（報告の対象となる輸送障害は、列車の運転を休止したもの、または旅客列車にあっては30分（旅客列車以外にあっては1時間）以上遅延を生じたもの）をいいます。

※3 電気事故とは、「感電死傷事故」「電気火災事故」「感電外死傷事故」「供給障害事故」をいいます。

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

#### 事故などの総発生件数の推移

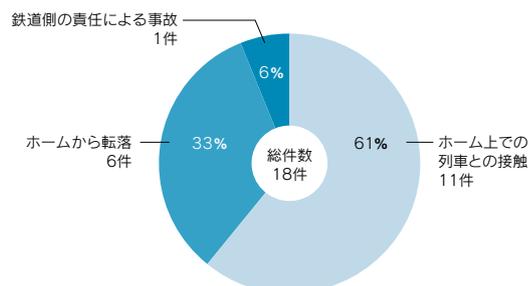


### 鉄道運転事故

2009年度は、鉄道運転事故のうち鉄道人身障害事故が18件発生しました。ほとんどが飲酒をされたお客様のホーム上での列車との接触、ホームからの転落事故でしたが、駆け込み乗車されたお客様を扉に挟み負傷させるという、鉄道側の責任による事故も1件発生しました。

前年度の15件と比較して増加傾向にあります。ホームドア設置のホームでの事故は起きていないため、今後もホームの安全対策としてホームドア設置を進めていきます。

#### 鉄道人身傷害事故の原因別の件数と内訳(2009年度)

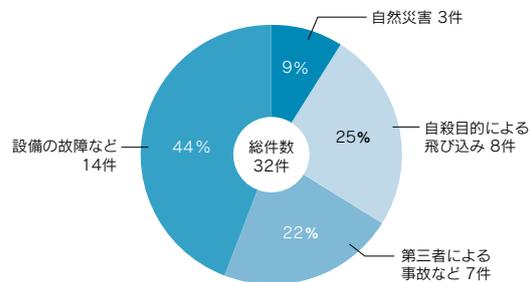


### 輸送障害

2009年度は、輸送障害が32件発生しました。内訳は、自然災害3件、自殺目的による飛び込み8件、第三者による事故など7件、設備の故障など14件となっています。

引き続き保守管理を確実に実施し、設備故障などの減少に努めていきます。

#### 輸送障害の原因別の件数と内訳(2009年度)



### 主な事故の事例と再発防止対策

2009年度に発生したインシデントと1件の事故を紹介します。お客様には長時間にわたり大変ご迷惑をおかけいたしました。いずれの事故についても原因究明を行い、対策を講じるとともに再発防止に期していきます。

#### ①東西線落合駅構内にて車軸軸受より発煙

2009年7月25日17時43分ごろ、落合駅到着後、担当車掌は、第9車両の床下から発煙を認めたため、駅係員と初期消火を行いました。

原因については、車輪の軸受に使用しているグリスの劣化により漏油が発生したことにあります。これにより、軸受内部の潤滑が悪化し固着したことで軸受の外輪が車軸とともに回転し摩擦熱が発生したものです。

当該列車と同様の軸受グリスを使用している車両については、定期的な注意点検及びグリスの補充を行うほか、材質の違うグリスへ順次交換を行っています。

#### ②東西線東陽町駅構内にて保守用車両が留置車両に衝突

2009年9月9日2時23分ごろ、東陽町駅の留置車両に保守用車両が追突し、始発からの営業運転に支障を及ぼしました。

原因としては、保守用車両の留置場所を急きよ東陽町の車両基地へ変更し運転中、進路上の東陽町駅ホームに車両が留置変更されていることを失念し、車両に衝突しました。

夜間作業時における情報連絡体制を見直し、保守用車の運行は、責任者の役割と要件を明確にし、確実な安全管理を行います。

# 地球環境と 東京メトロ

鉄道は環境に優しくエネルギー効率の高い輸送機関です。より便利で環境に配慮した地下鉄を目指してグループ全体で環境保全に取り組み、東京に環境負荷の少ない交通機能を提供していきます。



## 環境基本方針・推進体制

**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。**

### 環境基本方針・環境マネジメント推進体制

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。

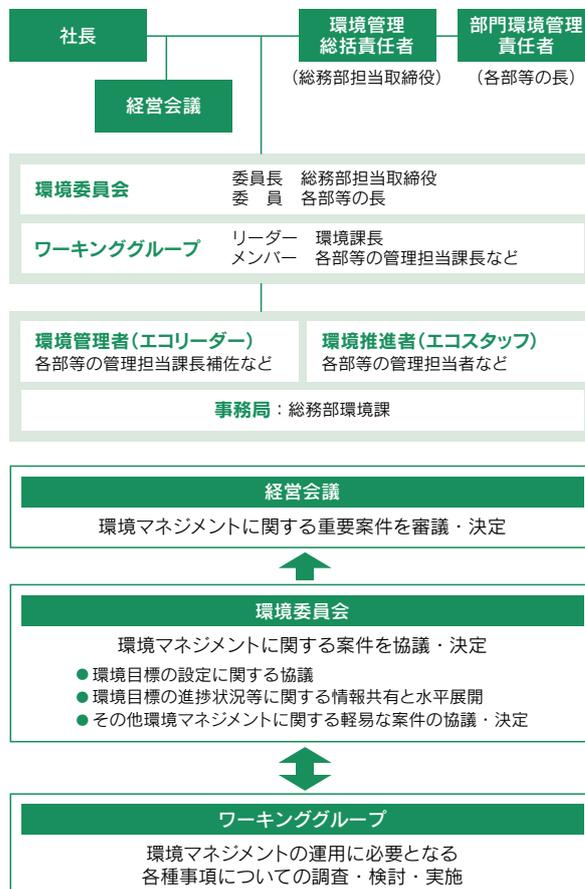
#### 東京メトログループ環境基本方針

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

### 環境マネジメント推進体制

環境保全活動を全社的に推進するため、環境管理統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するなど、環境マネジメントシステムを構築しています。

#### 環境マネジメント推進体制



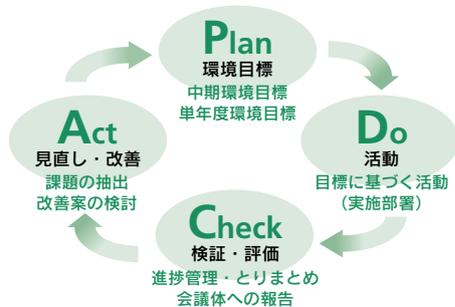
## ○ 環境マネジメントシステムの運用

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)。また、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。

2009年度は、副都心線開業と環境配慮型車両の導入効果により鉄道運行の環境効率性が向上しました(詳細は各項目をご参照ください)。

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

### ▶▶ 環境マネジメント推進体制に係るPDCAサイクル



## ○ グループ各社へのマネジメント拡大

東京メトログループ各社でも、2008年度から環境マネジメントシステムの運用を開始しており、「省エネ活動の推進」「紙使用量の削減」など4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。2009年度は、グループ各社とともにグループ共通の環境目標を達成しました。2010～2012年度の中期環境目標では、引き続き環境保全活動を継続するとともに、グループ各社間での情報共有や連携など、環境マネジメントのグループ全体での定着・強化を図っていきます。

## ○ 建設工事における環境マネジメント

地下鉄の建設工事などを担当する改良建設部においてISO14001※2とISO9001※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。2009年度は、従来からのISO報告会や現場見学などに加え、社員及び改良建設工事関係者215名に対し環境意識診断を実施し、更なる環境意識の向上に取り組めました。

このように、環境マネジメントシステムと品質マネジメントシステムを効果的に運用することにより、人と地球に優しい地下鉄を目指しています。

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

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

## 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。新入社員やグループ会社社員をはじめ、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りました。

### ▶▶ 環境教育の主な実施状況(2009年度)

開催月	講座名	受講者数(名)	対象者
4月	新入社員研修 「企業活動における環境保全」	29	2009年度 新入社員(総合職)
5月	新任指定職研修基本セミナー 「企業活動における環境保全」	35	新任課長級
6月	新任管理者等研修 基本セミナー 「企業活動における環境保全」	70	新任課長補佐・ 現業長など
6月	鉄道総合技術アカデミー 「鉄道を取り巻く環境」	24	営業部・運転部・ 車両部・工務部・ 改良建設部・電気 部の社員
7月	改良建設部ISO品質・ 環境フォーラム2009	170	改良建設部及び 工務部の社員、 グループ会社社員 及び改良建設工 事関係者
11月	改正省エネ法等に係る説明会	54	各部等の環境管 理者(エコリー ダー)・環境推 進者(エコスタッ フ)、グループ各 社の環境担当者
12月～ 1月	東京メトロ社会環境報告書 2009報告会(グループ)	143	東京メトログル ープ各社の環境担 当者など
2月～ 3月	来年度における環境活動の 取り組みに向けた検討会	83	各部等の環境管 理者(エコリー ダー)・環境推進 者(エコスタッフ)

## 環境関連法規制の遵守状況

2009年度も、法規制の遵守状況の一斉点検を行い、環境関連法規制についての違反、訴訟などが発生していないことを確認しました。

また、2010年4月に施行された改正省エネルギー法及び東京都環境確保条例については、報告・届け出の対象が拡大したことから、対象となる東京メトロ及び一部グループ会社において改正に対応した取り扱いと体制整備を実施していきます。

# グループ全体で環境目標を設定し、 取り組みテーマごとに活動を進めています。

東京メトログループでは「地球温暖化防止」や「廃棄物の削減」など、環境問題に対応した取り組みテーマごとに詳細な環境目標を設定し、計画的に活動を進めています。2009年度の環境目標及び実績は下表のとおりとなり、概ね目標を達成することができました。

## 2009年度 環境目標と実績

目標達成度：「○」は達成、「×」は未達成、「—」は未実施などによる評価対象外

取り組みテーマ	環境目標		実績			掲載内容 掲載 ページ	
	目標分類	目標	目標値	実績値	目標 達成度		
地球温暖化防止	省エネ活動の推進	省エネ活動の推進*	—	—	活動の実施による CO <sub>2</sub> 削減量 <sup>※2</sup> <b>5,181t</b> (2008年度：5,880t)	○	30
	環境配慮型車両の導入	新造車両の導入 <sup>※1</sup>	112両	112両		○	5・29
		制御装置更新 <sup>※1</sup>	26両	26両		○	5・29
		主電動機更新	6両	6両		○	5・29
	環境に配慮した 列車運行の実施	経済運転の実施	—	—		○	29
		回送運行距離の縮減	—	—		○	29
	低公害車の導入	低公害車の導入	10台	12台		○	—
	環境配慮型駅設備等の導入	地域冷暖房システムの導入	2駅	2駅		○	30
		インバーター照明機器の導入	5駅	4駅		×	30
	環境配慮型工場設備等の導入	高効率冷凍機の導入	6駅	6駅		○	30
省エネルギー診断の利用		—	—	○	—		
受変電・送電効率の向上	工場設備等の省エネ化	—	—	○	—		
	高効率変圧器の導入	7電気室	9電気室	○	30		
	太陽光発電システムの導入	—	—	○	30		
環境に関するイベントの実施	沿線ウォーキング・ スタンプラリーの実施	—	—	○	—		
廃棄物の削減	廃棄物管理の推進	廃棄物管理の推進*	—	—	廃棄物総排出量 <b>52千t</b> (2008年度比：△73千t)  リサイクル量 <b>43千t</b> (2008年度比：△77千t)	○	31
	使用済み乗車券のリサイクル	乗車券のリサイクル	リサイクル率 100%	リサイクル率 100%		○	31
	建設副産物のリサイクル	建設副産物のリサイクル	建設発生土・As塊・Co塊 100%/建設泥土90%	建設発生土・As塊・Co塊 100%/建設泥土99%		○	32
	車両のリサイクル	車体のリサイクル	リサイクル率 100%	リサイクル率 100%		○	31
		車両用蛍光管のリサイクル	リサイクル率 100%	リサイクル率 100%		○	32
電気設備・機器のリサイクル	駅・トンネル用蛍光管の リサイクル	リサイクル率 100%	リサイクル率 100%	○	32		
環境に優しい 物品の使用・ 資源消費の削減	グリーン購入の推進	グリーン購入の推進	実施率 97.5%	実施率 99.7%	紙使用量 <b>24.2t 減</b> (2008年度比：△11.3%)  再利用・節水等量 計 <b>18千t<sup>m</sup></b> (2008年度比：+2千m <sup>3</sup> )	○	33
	紙使用量の削減	紙使用量の削減*	2008年度比 1%削減	2008年度比 11.3%削減		○	33
	水資源の効率的な使用	車両自動洗浄機再利用水の活用	再利用水利用率 85%以上	再利用率 87.7%		○	33
		車両手洗い洗浄設備への 節水装置の設置	7箇所	3箇所		×	—
		駅トイレへの節水栓の設置	11駅14箇所	11駅13箇所		×	33
トンネル内湧水の活用	—	—	○	33			
騒音・ 振動の低減	車両における騒音・振動の低減	車両走行状態監視装置の運用	—	—	○	—	
		摩擦調整材噴射装置の導入	—	—	○	34	
		車両用低騒音型 コンプレッサーの導入 <sup>※1</sup>	34台	34台	○	34	
	電動発電機更新 <sup>※1</sup>	4台	4台	○	—		
	軌道における騒音・振動の低減	防振まくらぎの敷設促進	2km	2.6km	○	34	
工事における騒音・振動の低減	低騒音・低振動型建設機械の活用	—	—	○	—		
環境汚染の予防	有害物質の厳正管理・適正処理	PCB廃棄物の早期・適正処理	—	—	—	34	
		アスベストの厳正管理・適正処理	—	—	—	34	
	新冷媒化の推進	VOCの削減	VOC削減量 3.0t	VOC削減量 1.9t	○	34	
空調機における新冷媒化等の推進 <sup>※1</sup>	新冷媒化台数 195台	新冷媒化台数 197台	○	34			
環境意識の啓発	環境教育の実施	環境教育の実施*	580名	722名	—	○	24

\* 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。

※1 社会環境報告書2009に記載した目標値について、車両の導入時期の定義を購入時点から運用開始時点へ見直したことに伴い変更しました。

※2 各活動の計画削減量の合計

2010年度から2012年度までの3カ年で取り組む中期環境目標については、環境保全活動の各項目と実施に伴う成果との関連づけを強化した上で、下表のとおり策定しました。また、策定にあたっては、中期経営計画「FORWARD TOKYO METRO PLAN 2012」を踏まえ、グループ各社への環境マネジメント拡大など、3点の重点活動を設定しています。

特に、CO<sub>2</sub>の削減については、中期環境目標に掲げた環境配慮型車両をはじめとした省エネ設備の導入などハード面の整備に加え、各職場における省エネ活動の推進などソフト面の活動を通じ、CO<sub>2</sub>排出量の削減を図っていきます。

東京メトログループはこれからも、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。

## 2010年度～2012年度 中期環境目標

### 重点活動

- ① 環境配慮型車両の導入等によりCO<sub>2</sub>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。
- ② 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。
- ③ 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。

取り組みテーマ	中期環境目標	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 <sub>2</sub> 排出量の削減 ② 環境配慮型車両等の導入による電車用電力の削減 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 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 <sub>2</sub> 排出量の低減)	環境配慮型車両の導入
		環境に配慮した列車運行の実施
		環境配慮型駅設備等の導入
		環境配慮型工場設備等の導入
		受変電・送電効率の向上
		自然エネルギーの活用
		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*
		環境負荷の少ない地下鉄の利用促進 低公害車の導入
廃棄物の削減	廃棄物の削減及びリサイクル率の向上	駅におけるリサイクルの推進
		車両におけるリサイクルの推進
		電気設備・機器におけるリサイクルの推進
		建設工事におけるリサイクルの推進
		事務所等におけるリサイクルの推進*
環境に優しい物品の使用・資源消費の削減	グリーン購入の実施率97.5%以上の維持 紙使用量の削減(2009年度比3%削減) 水資源の効率的な使用の実施	グリーン購入の推進
		紙使用量の削減*
		駅・工場等で水資源を効率的に使用
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	車両における騒音・振動の低減
		軌道における騒音・振動の低減
		建設工事における騒音・振動の低減
環境汚染の予防	有害物質の厳正管理・適正処理の徹底	PCB廃棄物の適正処理・厳正管理
		アスベストの厳正管理・適正処理
		VOCの削減
		新冷媒化の推進
環境意識の啓発	社員一人ひとりの環境意識の向上 環境コミュニケーション活動の推進 グループ全体での環境マネジメントシステムの推進	環境教育の実施*
		環境コミュニケーション活動の推進
		環境マネジメントシステムの推進

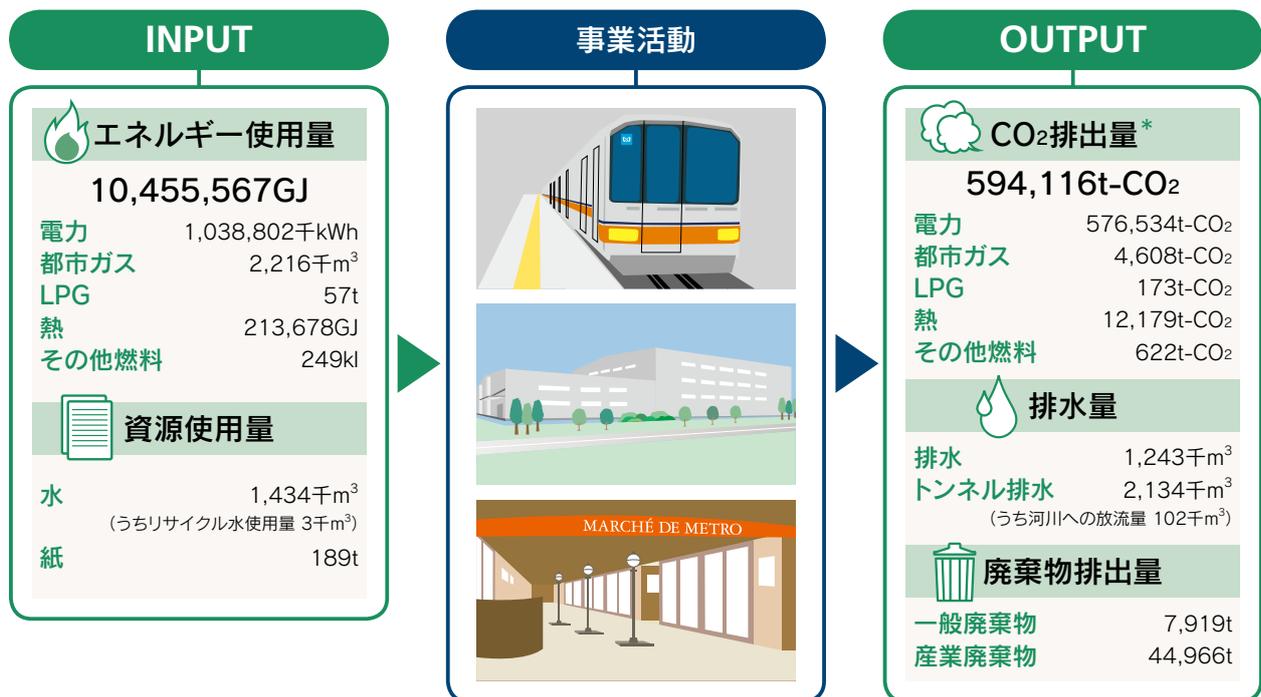
\*マークの目標については、東京メトログループ各社においても共通目標を設定しています。

# 事業活動に伴う環境負荷を定量的に把握し、 環境保全活動の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CO<sub>2</sub>、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。

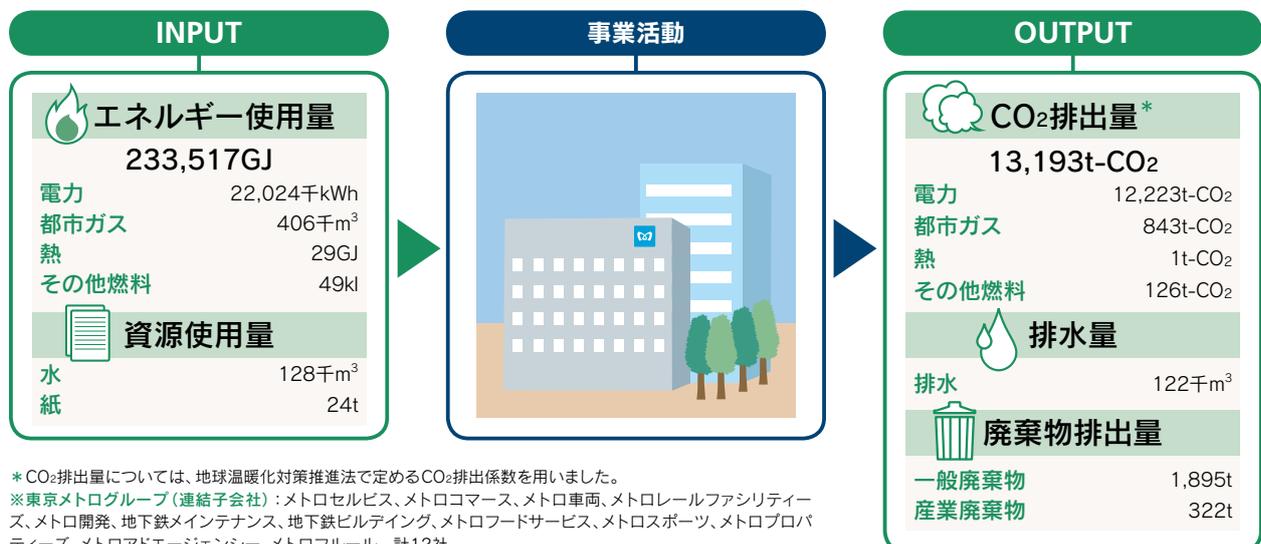
## 東京メトロのインプット・アウトプット

●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：2009年4月1日～2010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：2009年4月1日～2010年3月31日



\*CO<sub>2</sub>排出量については、地球温暖化対策推進法で定めるCO<sub>2</sub>排出係数を用いました。

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

# 環境会計を採用し、環境保全活動へのコストと効果を定量的に把握しています。

環境会計ガイドラインに基づく環境保全コスト（投資・費用）、環境保全効果、環境保全対策に伴う経済効果は、下表のとおりです。2009年度は、前年度に副都心線開業に合わせた設備導入が完了したことから、環境保全コストが減少となりました。このうち地球環境保全コストは、既設の営業線において環境配慮型車両や駅設備の導入などを推進した結果、前年度を上回る金額となった一方、資源循環コストは、新線建設工事の終了により建設副産物の排出量が減少したことから、費用額が大幅に減少しました。なお、環境保全対策に伴う経済効果として、列車運行の環境効率性の改善による電車で電力料金の節減を計上しました。

## 環境保全コスト

(単位:千円)

分類	主な取り組み内容	2008年度		2009年度	
		投資額	費用額	投資額	費用額
事業 エリア内 コスト	公害防止コスト	4,360,094	229,896	524,954	494,241
	地球環境保全コスト	5,131,201	80,056	5,824,682	163,935
	資源循環コスト	2,700	1,607,447	4,314	860,398
小計		9,493,996	1,917,399	6,353,950	1,518,574
上・下流コスト	グリーン購入の推進	0	767,860	0	380,513
管理活動コスト	環境マネジメントシステムの運用、社会環境報告書の作成・発行	0	44,174	0	37,256
研究開発コスト	摩擦調整材噴射装置の導入	0	9,393	0	0
社会活動コスト	環境に関するイベントの実施	0	19,810	0	40,675
環境損傷対応コスト	—	0	0	0	0
合計		9,493,996	2,758,638	6,353,950	1,977,018

## 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
			2008年度	2009年度	
騒音・振動の低減	防振まくらぎの敷設率 (敷設距離)	% (km)	37.7 (22.0)	38.7 (2.6)	1.0 (-)
地球温暖化防止	車両運行における 電力消費量の削減	千t-CO <sub>2</sub>	313	316	-3
	ひと1人を1km運ぶためのCO <sub>2</sub> 排出量	g-CO <sub>2</sub> /人・km	17.0	17.1	-0.1
廃棄物の削減	工事・工場等における産業廃棄物の最終処分量 (リサイクル率)	t (%)	589 (99.1)	3,317 (92.2)	-2,728 (-6.9)
	新線建設における産業廃棄物の最終処分量 (リサイクル率)	t (%)	0 (100)	0 (100)	0 (+0.0)
	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 (%)	9 (97.7)	10 (97.5)	-1 (-0.2)
	一般廃棄物の最終処分量 (リサイクル率)	t (%)	5,502 (22.5)	6,419 (18.9)	-917 (-3.6)
環境に優しい物品の 使用・資源消費の削減	紙の総使用量 (紙の前年度比削減率)	t (%)	213 (7.4)	189 (-11.3)	24 (-)
	車両自動洗浄機の再利用水利用率 (再利用水使用量)	% (m <sup>3</sup> )	91.5 (5,763)	87.7 (3,019)	-3.8 (-2,744)

## 環境保全対策に伴う経済効果

(単位:千円)

区分	内容	経済効果	
		2008年度	2009年度
収益	鉄くず、古レール、古車輪、トrolley線、被覆電線などのリサイクルによる売却額	260,521	249,213
費用節減	列車運行の環境効率性改善に伴う電車で電力料金の削減額	△17,283	153,656
	低公害車の導入による燃料(ガソリン及び軽油)の購入料金の節減額	704	△12
	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金の節減額	2,795	1,464
	トンネル内湧水の活用(渋谷川への放流)による下水道料金の節減額	31,416	33,203
合計		278,153	437,524

\* 集計範囲は、東京メトロ単体です。 \* 対象期間は、2009年4月～2010年3月です。

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

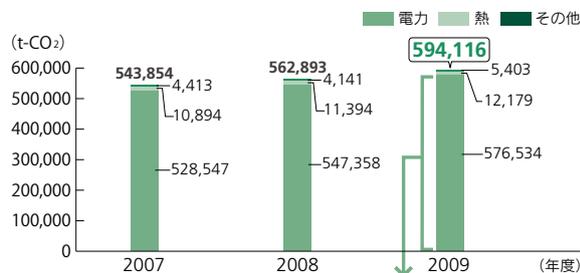
\* 環境保全コストの費用額には減価償却費は含まれていません。 \* 環境保全対策に伴う経済効果は実質的效果のみを計上し推定的効果は算定していません。

# エネルギーの高效率利用の施策を通じて、CO<sub>2</sub>排出量の削減に注力しています。

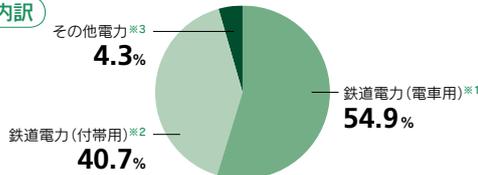
## CO<sub>2</sub>排出状況

エネルギーの使用に伴うCO<sub>2</sub>排出量は、下図のとおり電力の使用によるものが東京メトロ全体の約97%を占め、そのうち96%が鉄道事業によるものです。2009年度も、環境配慮型車両の積極的な導入などの省エネルギー施策を推進しましたが、鉄道事業の拡大に伴い総量は増加しています。

### CO<sub>2</sub>排出量の推移



### 電力の内訳



※1 鉄道電力(電車用)：列車運行用

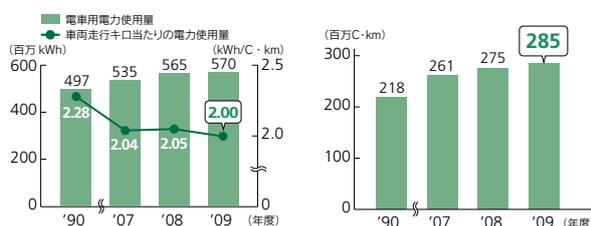
※2 鉄道電力(付帯用)：駅などの照明、信号、通信、バリアフリー施設、空調などの電気設備用

※3 その他電力：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。2009年度は、基準年の1990年度に比し約12%の低減となりました。

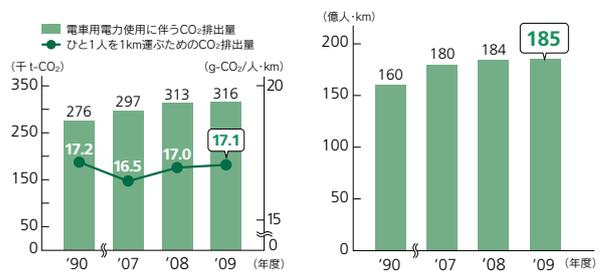
### 車両走行キロ当たりの電力使用量



## 旅客輸送の環境効率性

旅客輸送の環境効率性の更なる向上を目指しています。2009年度は、旅客輸送量の低下から「ひと1人を1km運ぶためのCO<sub>2</sub>排出量」は17.1g-CO<sub>2</sub>/人・kmとなり、1990年度に比し約0.6%の低減にとどまりました。

### ひと1人を1km運ぶためのCO<sub>2</sub>排出量



## 鉄道運行での取り組み

### 環境配慮型車両の導入

東京メトロにおける最大の使用エネルギーは電力であり、中でも列車の運行に使用する電力量は、全体の50%以上を占めています。この電力使用を削減するために、東京メトロでは、車体にアルミ合金を採用して軽量化を図るとともに、制御方式を電機子チョツパ方式から高周波分巻チョツパ方式、更にVVVFインバータ制御方式へと変更するなど、その時代に合わせたエネルギー効率に優れた環境配慮型車両の導入を進めています。

\* 詳細はp5「特集1 車両の省エネルギー化への挑戦」をご参照ください。

### 環境に配慮した列車運行の実施

列車運行に係るエネルギー削減を図るため、環境に配慮した列車運行に取り組んでいます。具体的には、列車を運転する動力車操縦者(運転士)の養成時に、惰行運転など、エネルギーの効率的な利用に資する運転方法について教育を実施しています。2009年度は、65名に対して教育を行いました。

また、ダイヤの改正時には、回送運行の距離が最小限となるよう配慮しています。

## 駅施設での取り組み

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



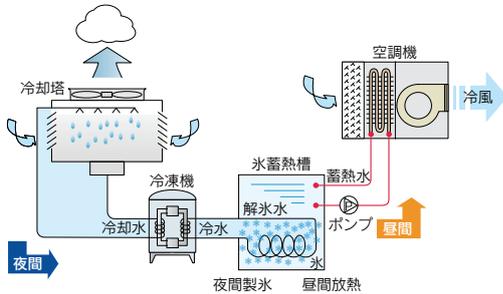
自動運転装置付エスカレーター

### ● エネルギー効率の高い空調システムの導入

夜間の電力を利用して氷を製造して蓄え、これを昼間の駅冷房などに活用する氷蓄熱空調システムを導入しています。これにより、化石燃料の使用率が大きい昼間の電力量削減、CO<sub>2</sub>排出量抑制を図ることができるだけでなく、安価な夜間電力の利用によるコスト削減を実現しています。

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。2009年度は、丸ノ内線中野富士見町駅や日比谷線八丁堀駅など6駅に、高効率冷凍機を導入しました。

#### ▶▶ 氷蓄熱空調システムイメージ図



### ● 地域冷暖房システムの導入

一部の駅では地域冷暖房システムを導入し、地域熱供給会社から送られた冷水を活用して冷房を行っています。2009年度は、丸ノ内線池袋駅と有楽町線池袋駅に導入し、この結果、累計38駅への導入が完了しました。

### ● インバーター照明機器の導入

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



インバーター照明機器

導入しています。2009年度は、銀座線末広町駅や千代田線代々木公園駅など4駅にインバーター照明を導入しました。

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



LEDを用いたサインシステム

### ● 高効率変圧器の導入

高効率変圧器は、従来の変圧器よりも電力のロスが少なく、2006年度から導入を開始しています。2009年度は、千代田線根津駅や赤坂駅など9箇所の電気室に高効率変圧器を導入しました。



高効率変圧器

### ● 太陽光発電システムの導入

環境に優しいクリーンな自然エネルギーの活用に向けて、2008年9月に太陽光発電システムを千代田線北綾瀬駅に導入しました。太陽光発電パネルをホーム屋根上に設置し、晴天時には最大20kWの電力を供給することができます。また、駅ホームには表示装置を設置し、リアルタイムで発電状況をご覧いただくことができます。太陽光発電システムについては、今後も、地上駅の大規模改良工事時に計画的に設置する予定です。



太陽光発電パネル



表示装置

## その他業務などでの取り組み

### ● 省エネ活動の推進

日本の温室効果ガスを1990年比6%削減しようという「京都議定書」の目標達成に向けて、政府が「国民運動」として2010年3月まで行っていた「チーム・マイナス6%」に企業として参加し、冷暖房の温度調整、アイドルングストップなど日常レベルでの省エネ活動を社員一人ひとりに徹底しています。



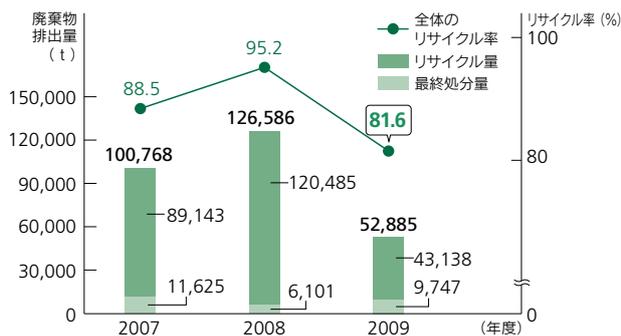
## 廃棄物のリサイクル・資源の有効利用に努め、資源循環型社会の実現を目指します。

### 廃棄物排出・リサイクル状況

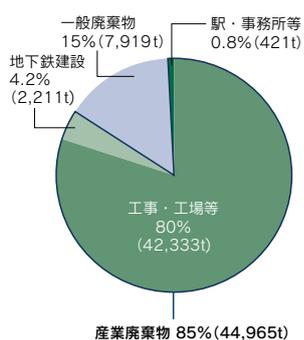
東京メトロから排出される廃棄物は、主に駅や事務所から排出されるものと、工事で排出されるものとで構成されています。このうち、駅の大規模改良などの建設工事から出る廃棄物が全体の80%以上と大半を占めています。

2009年度は、副都心線の開業に伴い新線建設工事が終了したことから、総排出量が2008年度比で約58%減の約52,800tとなりました。一方で最終処分量は2008年度比で約59%増の約9,700tとなり、全体のリサイクル率は81.6%となりました。

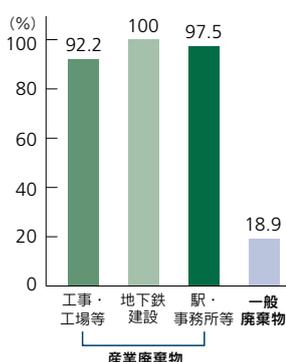
#### ▶▶ 廃棄物排出量とリサイクル率



#### ▶▶ 廃棄物総排出量の内訳(2009年度)



#### ▶▶ 内訳別リサイクル率(2009年度)



### 駅での取り組み

#### ● 駅ゴミ分別収集の推進

駅で発生するゴミについては、1992年から「紙くずなど」「新聞・雑誌」「空きカン・空きビン」の分別回収ボックスを設置し、

分別収集を推進してきました。2005年からは、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、設置場所も各駅の改札口付近にしています。更に、全ての資源ゴミをリサイクルしていることを示すシールを貼付し、お客様の分別意識の向上を図っています。



透明な分別回収ボックス

#### ● 乗車券の100%リサイクル

お客様にご使用いただいた乗車券を100%リサイクルしています。乗車券には、普通乗車券や回数券などの紙製のものと、定期券などのプラスチック製のものがあり、紙製のはトイレッ



乗車券をリサイクルしてできたトイレッペーパー

トペーパーに、プラスチック製のものは固形燃料にリサイクルしています。また、2007年にはICカードのPASMOが導入され、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削減も実現しています。

### 車両での取り組み

#### ● 車両のリサイクル性向上

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

また、座席についても、クッション材をリサイクル可能なポリエステル繊維製に更新するなど、車両用部品を含めリサイクルしやすい素材の導入に努めています。

#### ● 車両の再利用

車両更新に伴い、各路線で活躍した旧型車両が国内外のさまざまな鉄道で再利用されています。

2009年3月には、有楽町線で活躍した7000系車両20両が、インドネシアの鉄道会社・KAI通勤用・ジャボデタベックに譲渡されました。



インドネシアで活躍する7000系車両

## ○ 蛍光管のリサイクル

蛍光管には微量の水銀が使用されており、適正な処理が必要です。駅やトンネル内照明、車両の車内照明に使われている蛍光管のリサイクルを進め、処理施設でガラス、水銀、アルミなどの素材別にリサイクルされています。

2009年度は駅・トンネル用と車両照明用を合わせて約162,400本を回収し、2008年度に引き続き、リサイクル率は100%を達成しました。

## 設備での取り組み

### ○ 自動改札機器の再資源化

2005年度から、更新が必要となった自動改札機を再資源化しています。また、2008年からは自動出札機(券売機など)についてもリサイクルを行い、自動改札機器全般に再資源化の取り組みを拡大しています。

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

#### リサイクル内容

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



カード発売機 解体前



カード発売機 解体中

## 建設工事での取り組み

### ○ 建設副産物のリサイクル

丸ノ内線中野坂上駅、日比谷線恵比寿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。建設発生土は主に東京都の建設発生土情報システムを活用し、港湾施設や採石場跡の埋め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・コンクリート塊などは、再資源化施設に搬入し、道路復旧工事などで再生資材として積極的に活用しています。また、建設混合廃棄物については、分別収集を徹底することにより、減量化を図っています。

建設発生土、コンクリート塊、アスファルト・コンクリート塊は、2009年度も2008年度に引き続き、リサイクル率100%を達成しています。



建設発生土の再利用(採石場跡への埋め立て)



## 事務所での取り組み

### ○ 事務所ゴミのリサイクル

本社・グループ各社の事務所でも、廃棄物の分別・リサイクルを推進しています。本社では廃棄物を13種類に分別し、社員による分別を徹底しています。また、制服など被服類のリサイクルも進めています。

#### 暑い夏をちょっと涼しく～モイスチャーミストの設置～

夏季の地上駅で少しでも快適にご利用いただくため、2010年7月に丸ノ内線茗荷谷駅にモイスチャーミスト<sup>※</sup>を2台導入しました。モイスチャーミストは、ノズルより噴霧されたミスト(霧)を送風機により拡散させながら気化冷却して涼しい風を送るもので、周辺より-6℃まで涼しくなり、クーラーよりも約20倍効率がよく、ヒートアイランド対策とCO<sub>2</sub>削減効果があります。お客様にも大変ご好評をいただいています。

<sup>※</sup>モイスチャーミスト：双葉リース株式会社の登録商標です。



茗荷谷駅のモイスチャーミスト



## 限りある資源を有効に活用するため、 全社をあげて工夫を重ねています。

### 水資源の効率的な使用

#### ● 車両自動洗浄機などでの水の再利用

定期的な車両自動洗浄機による車体外観清掃及び定期検査時の台車洗浄装置などで、再利用水を使用しています。また、車両基地内で使用される水を浄化して、再利用水として使用しています。

2009年度は、車両自動洗浄機と台車洗浄装置で使用する水3,442m<sup>3</sup>のうち87.7%に相当する3,019m<sup>3</sup>を再利用水で賄っています。



車両自動洗浄機



台車洗浄装置

#### ● 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て節水栓の設置を進めています。2009年度は、丸ノ内線新宿御苑前駅や中野富士見町駅など11駅13箇所のトイレに設置しました。

#### ● 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の緩和のため、東京都からの要請を受けて、河川への放流を行っています。

2009年度は、日比谷線の恵比寿ポンプ室から渋谷川に約101,000m<sup>3</sup>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

環境に優しい物品を積極的に使用するため、事務用品をはじめとする物品の購入時に、以下の7点に配慮した「グリーン購入」を推進しています。2009年度のグリーン購入実施率は99.7%となり、2008年に引き続き、目標に掲げた実施率97.5%以上を達成しました\*。

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

#### グリーン購入のための配慮事項

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

### 紙使用量の削減

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ています。2009年度の紙の使用量は、2008年度比で11.3%減の計189tとなり、前年度比1%の削減目標を達成しました。2010年度も引き続き前年度比1%の削減目標を継続し、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の推進により、紙使用量の削減を図ります。



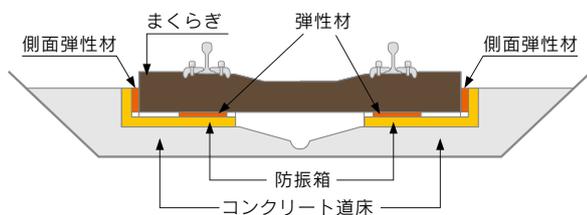
## 騒音・振動の低減や環境汚染の予防に努め、 環境に与える影響を抑制しています。

### 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することができます。2009年度は、銀座線・丸の内線など計6路線、2.6kmの敷設工事を実施しました。

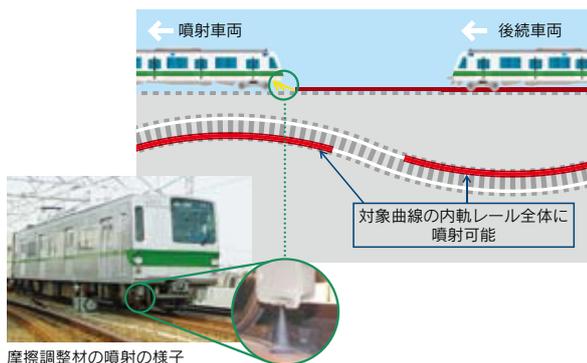
#### ▶▶ 防振まくらぎの一般断面図



#### ○ 摩擦調整材噴射装置の導入

カーブでのレールと車輪の接触による騒音や摩耗の発生などを低減するために、列車の運行状態に合わせて「摩擦調整材」をレールに噴射し、車輪とレールの摩擦状態をコントロールする車上装置を実用化しています。

#### ▶▶ 摩擦調整材の噴射イメージ図



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

コンプレッサーは空気を圧縮する機械で、圧縮された空気は車両の扉の開閉やブレーキ装置の作動などに使用されています。コンプレッサーの稼働時に発生する騒音を低減するために、低騒音型のコンプレッサーの導入を進めており、2009年度は10000系・9000系の新造車両に計34台導入しました。

### 環境汚染の予防

#### ○ PCB廃棄物の適正処理

PCB<sup>※1</sup>は人体に悪影響があることから、PCBを含む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、法に基づき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。

2009年度は、唯一の受け入れ先である処理工場の受け入れ準備が整わなかったことから処理実績はありませんが、受け入れ先と協議し、計画的に処理していきます。

※1 PCB：ポリ塩化ビフェニル(Polychlorinated Biphenyls)

#### ○ アスベストの厳正管理・適正処理

車両の断熱材に微量に含まれるアスベストは、飛散の可能性がないことが確認されています。なお、車両の廃棄時には、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。

2009年度に廃棄処分となった50両に対し、アスベストの撤去工事を実施しました。

#### ○ VOCの削減

光化学スモッグの発生原因の一つであるVOC<sup>※2</sup>の排出削減に取り組んでいます。屋外構造物の塗装で使う塗料から発生するVOCの削減を図るため、橋りょう及び駅構内の塗装工事に



低VOC塗料の塗装

において、低VOC仕様の塗料を採用しています。2009年度は、約1.9tのVOCを削減することができました。

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

#### ○ 新冷媒化の推進

駅構内用及び車両用冷房装置で使用している冷媒を、指定フロンからオゾン層を破壊しない代替フロンへ更新しています。2009年度は、197台の冷房装置の冷媒を更新しました。

# 社会と 東京メトロ

お客様・社会・投資家・社員というステークホルダーそれぞれのためにできること、なすべきことを明確化し、取り組みを推進しています。全てのステークホルダーの期待に応え、存在価値のある企業となるのが東京メトロの願いです。



## お客様のために

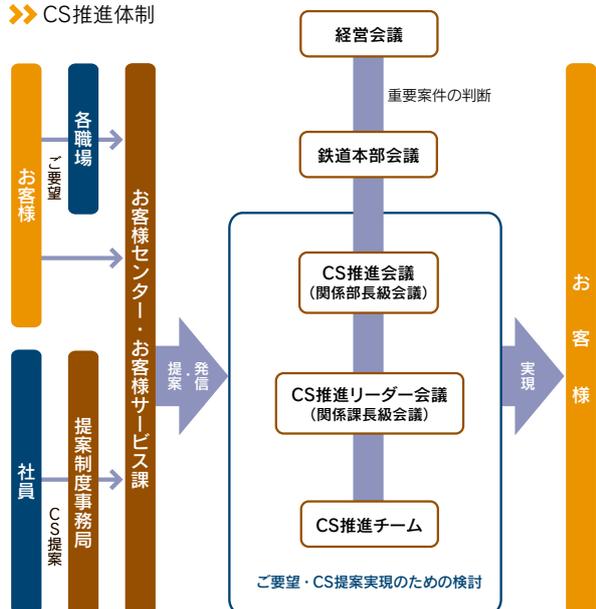
**お客様にとって安心して快適な地下鉄になるよう、さまざまな取り組みを行っています。**

### お客様満足度向上を目指して

#### ○ お客様満足度向上の推進体制

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

#### ≫ CS推進体制



「お客様センター」に寄せられた「お客様の声」は、CS推進活動の中で速やかに社内へフィードバックされます。そして「CS推進会議」では、全社的な視点で各部連携し、迅速な施策の実施に向けた議論を行います。

また、CS推進事務局である「お客様サービス課」では、お客様との面会や現業社員とのディスカッション、機動的な現地調査を行うことでお客様の声の実現に向けたサポートを行っています。

#### ○ 「東京メトロお客様センター」の取り組み

「お客様の声」を貴重な経営資源と捉え、一元的にお客様の声を集める「お客様センター」を設置しています。お問い合わせに対して明確にお応えするだけでなく、お客様のご意見やご要望にもできる限り多く、そして迅速にお応えするよう、「週報」や「CS推進会議」を通じてお客様の声を社内にフィードバックしています。更に2010年4月には、より多くのお客様の声に耳を傾け、積極的にお応えするためフリーダイヤルサービスを開始しました。また、お客様センターをより多く



お客様センター



お客様センター PRポスター

の方に広めるため、ポスターなどを通じてPRに努めています。

【東京メトロお客様センター】

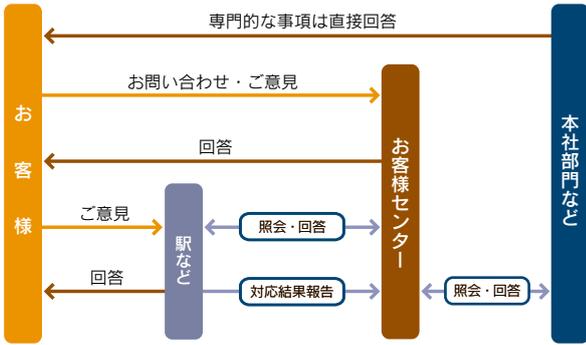
フリーダイヤル：0120-104106

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

郵便の宛先：〒110-8614 東京メトロお客様センター

● 年中無休 ● 営業時間：9:00～20:00

### お客様の声聞く仕組み

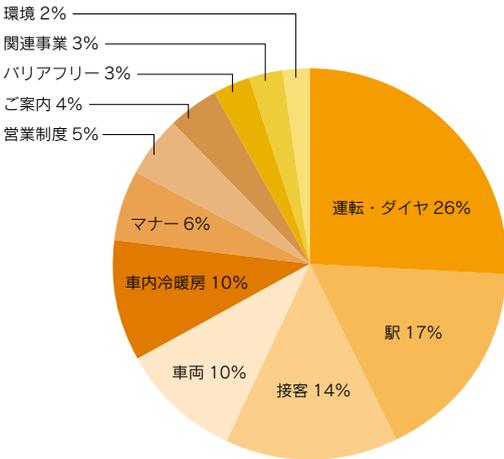


### お客様からの通信簿

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、「お客様からの通信簿」として、社員から経営層まで同一の情報を共有しています。

2009年度に寄せられたお客様の声は155,898件(前年度比40.0%増)、そのうちご意見・ご要望は8,420件(前年度比25.3%減)でした。ご意見・ご要望についての内訳は以下のとおりです。

### お客様からのご意見・ご要望の内訳(2009年度)



### お客様満足度調査

お客様センターには直接寄せられないお客様の声を把握し、今後のサービス向上に役立てていくため、2005年度から毎年「お客様満足度調査」を実施しています。2009年度は、インターネット調査、グループインタビューを行いま

した。これらの結果を踏まえ、より一層のサービス向上に努めていきます。

### インターネット調査による総合満足度経年比較



\* インターネットによる満足度調査において「満足している」「やや満足している」と答えた方の割合。

### 施策が評価として表れている項目

- 車内の情報提供
- ダイヤの正確さ

### より一層、サービス向上の取り組みが必要な項目

- 案内表示の分かりやすさ
- 乗り換えのしやすさ
- 車内温度の適切な管理
- バリアフリー設備
- 運転見合わせ時などにおける対応

### CS推進活動の取り組み事例

新宿三丁目駅で副都心線から丸ノ内線に乗り換える際、電車の行先や発車時刻が分からないことから、CS推進チームで検討を行い、2010年4月に丸ノ内線ホームに自動旅客案内装置を増設しました。これにより、乗り換え連絡通路を通じて丸ノ内線ホームに到着した際、即座に次の電車の情報が分かるようになりました。



**お客様の声**  
副都心線から丸ノ内線のホームに着いても、電車の行先や発車時刻がよく分からない…。



**お客様の声**  
次の電車がいつどこに行くのかすぐに分かり、便利になりました。

## 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事業者として、お客様のさまざまなニーズにきめ細かく応え、より快適な輸送サービスの拡充に努めています。

### 2009年度の主な取り組み

- 企画乗車券の発行（一日乗車券、メトロバスなど）
- メトロネットワークの拡充  
（小田急ロマンスカー MSEの乗り入れ、副都心線の東急東横線・横浜高速みなとみらい線との相互直通運転に向けた準備の実施）

### ダイヤ改正（列車増発などによる混雑緩和）

お客様に便利で快適にご利用いただけるよう、混雑緩和と利便性の向上を目的とし、列車の増発または運転区間の延長などによるダイヤ改正を実施しています。2009年度は東西線を除く8路線でダイヤ改正を実施しました。

### ワイドドア車両の導入

混雑時間帯にお客様がスムーズに乗り降りでき、乗降時間の短縮が図れることから、全てのドアを従来より500mm広げたワイドドア車両を東西線に導入し、列車遅延を防止しています。



ワイドドア車両（東西線15000系）

### 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」を実施しています。本キャンペーンは、対象区間のIC定期券をお持ちのお客様が、早起き時間帯に各駅に設定された専用端末に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をプレゼントするものです。3回目の実施となった2009年度は、沿線のお客様への認知も進み、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 タッチ端末

## 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。

### 2009年度の主な取り組み

- 駅冷房の導入
- 新しい改札口のオープン、駅の美化
- 迅速なお忘れ物検索
- マタニティマークの配布

### 運行情報の提供

駅のきっぷうりばや改札口付近に、運行情報表示器を設置しています。これにより、事故などによるダイヤの乱れや運転見合わせが発生した際、運行状況を適時・適切にお客様に提供することができ



運行情報表示器

ることができます。また、副都心線小竹向原～明治神宮前駅間の各駅では、より見やすく分かりやすいデジタルディスプレイを改札口に設置しています。新しい中期経営計画では、共同使用委託駅を除く全駅へのデジタルディスプレイの設置などを推進し、運行情報の提供を充実していきます。

### バリアフリー化の推進

「交通バリアフリー新法」に基づき、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、ハード、ソフト両面でのバリアフリー化に取り組んでいます。

主なバリアフリー設備としては、エレベーター、エスカレーター、段差を解消するためのスロープや階段昇降機などがあります。また、車いすのお客様や高齢のお客様が利用しやすいよう、背が低くて見やすい傾斜型の自動券売機を設置するほか、音声案内や点字表示を備えるなど、きっぷうりばのバリアフリー化にも努めています。

更には、バリアフリーに関する情報提供にも努めており、冊子「バリアフリー便利帳」では、駅構内でのバリアフリー設備の設置箇所などを紹介し、全駅で配布しています。



バリアフリー便利帳



バリアフリー化された駅出入口



スロープ

## 2009年度完成の主なバリアフリー設備

線名	駅名	設備名	供用開始
丸ノ内線	新宿御苑前	エレベーター、自動券売機	2009年7月
	新中野	エレベーター	2009年6月
日比谷線	小伝馬町	エレベーター、自動券売機	2010年2月
有楽町線	永田町	エレベーター	2009年12月
	池袋	エスカレーター	2009年8月
南北線	王子	エスカレーター	2009年6月
	駒込	エレベーター	2009年6月

## トイレ・待合室の整備

お客様のニーズを常に意識し、より快適で使いやすいトイレを目指し、多機能トイレやパウダーコーナーの設置などを進めています。また、待合室についても冷暖房設備の設置を行っており、多くのお客様に快適に過ごしていただけるよう、整備を進めています。



女性用パウダーコーナー



冷房設備の付いた待合室

### Metro's Voice

#### お客様視点で考えながら設計に取り組んでいます。

鉄道本部 工務部 工務事務所  
草場 和也



明るく開放的な新宿御苑前駅のホーム

2009年に改装を終えた丸ノ内線新宿御苑前駅の設計を担当しました。改装にあたり、特に意識した点は「清潔感」です。改装前の駅は暗くて狭いイメージでしたが、白を基調とした明るい空間に仕上がったと思います。また、ホームの端にあつたトイレは、新設の改札口付近に場所を移動し、車いすをご利用のお客様でもゆとりと使える広さを確保しています。これからも、お客様視点に立つて改善点を考え、快適にご利用いただける駅を設計していきます。

## 明治神宮前駅に「原宿」を合わせてご案内

明治神宮前駅は、東京メトロにおける原宿エリアの最寄り駅です。2010年3月、副都心線ダイヤ改正で、明治神宮前駅における土休日の急行停車を開始したことを機に、車内放送や千代田線、副都心線の停車駅案内図などで駅名に「原宿」を合わせてご案内しています。



明治神宮前&lt;原宿&gt;駅の駅名表示

## サービスマネージャーの配置

高齢のお客様や地下鉄に不慣れなお客様などに安心してご利用いただけるよう、駅の案内係「サービスマネージャー」を配置しており、現在、上野・日本橋・銀座・大手町・新宿・飯田橋・池袋・表参道・九段下・日比谷・有楽町・六本木・東京・新橋の14駅で展開しています。

日中に各駅で最も混雑する改札口、きつぱうりばの周辺を中心に、駅構内を移動しながらお客様のご案内を行っています。

## 海外からのお客様への対応

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

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



外国語サイト「Welcome to Tokyo Metro」

## より良いお客様サービスを目指して

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。

### 2009年度の主な取り組み

- 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」での研修
- バリアフリー研修
- CS推進発表会

### 接客技術の向上を図る接客選手権

接客選手権は、日ごろの業務やサービスマインド研修などで培った接客技術を競う場として、更なる接客技術の向上を図るとともに、実際の業務にあたる社員が、多くの見学者の前で実演することにより、模範となる接客技術を確実に伝承することを目的としています。



接客選手権の様子

接客選手権の舞台上には、駅インフォメーションカウンターや自動改札機、券売機などの模擬設備が設置され、駅構内の雰囲気や忠実に再現され、出場者はシナリオを一切知らされずにお客様役の演技に対応します。

2009年度は、駅務管区と株式会社メトロコマースから選ばれた合計13名が接客技術を披露しました。

### 営業推進研究会の実施

営業推進研究会は、営業部・運転部の現業社員のうち公募制で選出されたメンバーで構成され、ウォーキングや車両基地イベントなどの営業推進施策の体験・協力や、新たな旅客誘致施策の企画・立案を1年間にわたり行っています。

また、同業他社や関連企業との意見交換や、日ごろの職場環境とは異なる体験を通じて、営業推進活動や今後の現業職場での業務などに役立っています。

これまで営業推進研究会が企画・立案を行ったものでは、都内の美術館・博物館などの割引券と東京メトロ一日乗車券がセットになった「メトロ&ぐるっとパス」や、IC乗車券を使用したラリーイベント「タッチdeメトロラリー」、営業推進施策をWeb上で展開した「東京メトロイベント探検隊が行く」などがあります。

## より魅力的なサービスの提供を目指して

### 各種情報冊子の発行

東京メトロをより便利に楽しくご利用いただくため、沿線情報や鉄道情報などをご紹介する「TOKYO METRO NEWS / TOKYO METRO INFO」や「ボンジュールメトロ」を発行しています。また、海外からのお客様を対象に乗車券情報などを多言語で紹介する「Tokyo Metro Guide」の情報冊子も制作し、駅構内のラックで配布しています。



情報冊子

### Esola池袋の開業

2009年春に誕生した「Echika池袋」に続いて、2009年11月27日、「Esola(エソラ)池袋」がオープンしました。また、「Echika池袋」の新ゾーンも同時オープンし、東京メトロの池袋駅西口



Esola池袋

における地上・地下一体商業開発が完了しました。白と黒を基調とした外観で、池袋の上質な玄関口を目指した「Esola池袋」は、地下1階～地上9階に40店舗が入る商業ビルで、池袋初出店のファッションブランド、ライフスタイル雑貨をはじめ、個性豊かなレストランやカフェなどがそろった高感度空間です。

「Esola」という名前は、「駅」から「地上(空)」への玄関口として名付けられ、お客様にとって「E(いい)」「sola(空)」でありたいという意味が込められています。

### デジタルサイネージの展開

2008年10月から有楽町線・副都心線に車内デジタルサイネージ「Tokyo Metro Vision」を導入し、広告のデジタル化に対応してきましたが、2009年10月からは、「Station Vision」(丸ノ内線ステーションビジョン)を主要6駅のホームに展開し、さまざまな広告媒体を通じてお客様に多彩な情報を提供しています。



Station Vision

今後は、「Tokyo Metro Vision」を東京メトロ全線に導入していく計画です。

# 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

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



よさこいチーム

### 2009年度の主な取り組み

- 東京マラソンへの協賛
- よさこいチームの活動
- ウォーキングイベントの開催
- 「こども110番」への協力(全駅)

### ○ 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。更に2009年の第3回大会からは給水ボランティアに参加することで、より一層、大会を盛り上げています。2010年の第4回大会では、東京メトログループの社員とその家族約130名がボランティア参加し、当日は給水ブースでランナーに水を提供し大会を支えました。



ボランティアの集合写真



給水の様子

#### Metro's Voice

### 家族でボランティアに参加しました。

鉄道本部 車両部  
百瀬 進



(右上が本人)

給水ボランティアとして今回初めて家族4人で参加しました。当日は朝から冷たい雨が降っていたにもかかわらず、現地には、スタッフウェアを着込んだ数多くのボランティアが集まり、第4回大会を成功させようという熱気で満ちあふれていました。

雨の中での給水作業は大変でしたが、数多くのランナーと給水スタッフとの一体感を得るとともに、少しでも大会を支えることができたという達成感を味わうことができました。

## 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り組みを進めています。

### 2009年度の主な取り組み

- 「海の森」植樹ボランティアへの参加
- ペットボトルのキャップ回収活動
- 駅前放置自転車クリーンキャンペーンへの協力
- 自社施設周辺の清掃

### ○ 「海の森」植樹ボランティアへの参加

2009年9月、東京メトログループの社員とその家族85名が、東京湾の埋め立て地に苗木を植樹する活動に参加しました。

この活動は、東京都が主催する「海の森」プロジェクトの一環で、森がCO<sub>2</sub>を吸収して地球温暖化を防止し、更に海から都心に向かう「風の道」として機能することでヒートアイランド現象を抑止する効果があります。



植樹活動の様子

### ○ ペットボトルのキャップ回収活動

社員からの提案が実現する形で、職場でのペットボトルの分別回収を実施しています。回収されたキャップをNPO団体経由で回収・再資源化事業者へ売却し、その売却



回収したキャップ

益を「世界の子どもにワクチンを 日本委員会」に寄付しています。以前からいくつかの職場で自主的に始めていましたが、現在ではさまざまな職場で活動の輪が広がっています。2009年度は年間で515kgのキャップを回収・寄付しました。

## 事業理解・教育・研修

地域社会とのコミュニケーション活動として、また、次世代育成支援活動として、さまざまな活動に取り組んでいます。

### 2009年度の主な取り組み

- 地下鉄博物館の運営
- 職場見学の受け入れ・出張授業
- 子供向けWebサイトの運営
- マナーポスターの掲出
- 「鉄道教室」の開催
- 小学生用副教材「地下鉄のはなし」の制作・配付
- 学生のインターンシップの受け入れ
- 教員の民間企業研修
- 車両基地イベント(スマイルフェスタ)の開催

### ○ 地下鉄博物館の運営

メトロ文化財団が運営する地下鉄博物館では、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。2009年8月には入館者数300万人を達成しました。



地下鉄博物館

### ≫ 2009年度特別展

期 間	内 容
2009年6月30日～8月2日	収蔵品にみる時代の変遷展
2009年11月25日 ～2010年1月11日	日本と世界の地下鉄展
2010年3月16日～4月18日	東京周辺における地下鉄ネットワークの変遷展 ～相互直通運転の歴史～

### ○ 職場見学の受け入れ・出張授業

車両基地での工場・検車区などの見学、パンタグラフの組み立てなどの職業体験のほか、駅での構内放送の体験や乗務員事務室の見学など、職場ごとに見学の受け入れを行っています。2009年度には、銀座駅に勤務する社員が近くの小学校まで出向き、鉄道の安全に関する授業などを行いました。



見学受け入れの様子



出張授業の様子

### ○ 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、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。

クイズやゲームを交えながらバリアフリーや乗車マナー、鉄道の歴史などについて学べるコンテンツのほか、資料室をイメージした「データコンテンツ」と、外国人のお客様をご案内するバーチャル体験などを通して英語が学べる「Global Campus(グローバルキャンパス)」によって構成されており、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利用いただける内容になっています。

WEB → <http://kids.tokyometro.jp/>



子供向けWebサイト「東京メトロこども大学」

### ○ マナーポスターの掲出

お客様に地下鉄におけるマナーをご理解いただき、地下鉄を快適にご利用いただくため、1974年9月から月替わりでマナーポスターを掲出しています。現在はメトロ文化財団が制作しており、2010年度は「またやろう。」を共通フレーズとし、地下鉄を気持ちよくご利用いただく心づかいをイラスト化することで、いつでも何度でも行っていただきたいマナーが広がるよう、呼びかけを行っています。



マナーポスター

## 文化芸術支援

東京メトロをご利用いただいているお客様をはじめ、多くの皆様に文化芸術分野に親しんでいただける内容を企画しています。

### 2009年度の主な取り組み

- 「メトロポリス・クラシックス」コンサートの開催
- Echika 池袋ギャラリーの運営
- 「メトロ児童絵画展」の開催
- 「メトロ・ミュージック・オアシス」の開催
- 「メトロ文学館」の開催
- 「メトロ文楽」の開催
- 「メトロ写真教室・写真展」の開催

### ○ 「メトロポリス・クラシックス」コンサートの開催

気軽に楽しくクラシック音楽に触れていただくために、2006年度からメトロ文化財団主催でクラシックコンサートを開催しています。

2009年度は池袋の東京芸術劇場において、東京都交響楽団の演奏で「ウィーンの森から音楽便り」と題したコンサートを開催しました。抽選で2,000名の方を無料でご招待し、芸術の秋をご堪能いただきました。



「メトロポリス・クラシックス」コンサートの様子

### ○ Echika 池袋ギャラリーの運営

Echika 池袋ギャラリーは、文化・芸術の薫るまち「池袋モンパルナス」をコンセプトに地域のまちづくりと調和して開発された「Echika 池袋」の中にあります。駅の中にゆとりと潤いのある文化的空間を創造するギャラリーで、運営はメトロ文化財団が行い、豊島区の協力のもと地域に根ざした作品展示を行っています。2009年度はメトロ文化財団の企画として、江戸東京博物館の監修による展示などを行いました。また、2010年6月に東京藝術大学美術学部の協力を得て卒業生の作品を展示しました。



Echika 池袋ギャラリー

### ○ 「メトロ児童絵画展」の開催

メトロ文化財団では、小学生を対象とした絵画コンテスト「メトロ児童絵画展」を開催しています。地下鉄を題材にした絵を描くことを通じて、地下鉄に関心をお持ちいただくことを目的としています。優秀作品は駅構内や地下鉄博物館で展示しています。



メトロ児童絵画展の応募作品

### メトロ文化財団

東京メトロの企業財団として、地下鉄をご利用いただくお客様をはじめとする多くの方々に向け、地下鉄に関する知識の普及、沿線地域文化の振興、交通道德の高揚などに寄与することを目的に事業を行っています。

交通マナー啓発活動のほか、地下鉄博物館の運営や芸術文化の支援活動などを通して、東京メトログループにおける社会貢献活動の一翼を担っています。

## 社会福祉・健康増進

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

### 2009年度の主な取り組み

- 「メトロ・デ・フリマ」の開催
- 出張音楽会の開催
- 赤い羽根共同募金への協力
- TAPプロジェクトへの協力

### ○ 「メトロ・デ・フリマ」の開催

「リサイクル運動市民の会」と連携して駅構内でフリーマーケットを行っています。2006年から有楽町線東池袋駅構内で毎年開催し、約90ブースの一般のお客様の出店でにぎわっています。リサイクル活動を広く啓発するだけでなく、社員から提供された商品で「東京メトロブース」も出店し、「東京メトロブース」の売上金を沿線の特別支援学校に全額寄付することで福祉活動にも寄与しています。2010年2月には、有楽町線銀座一丁目駅でも開催し、多くのお客様にお買い物を楽しんでいただきました。



メトロ・デ・フリマin東池袋の様子

### ○ 出張音楽会の開催

メトロ文化財団では、コンサート会場まで足を運んで音楽に触れる機会の少ない方々にも生の演奏を楽しんでいただくことを目的に「音楽の贈りものコンサート」と題し、演奏者が出張する音楽会を開催しています。



出張音楽会の様子

2009年度は、東京慈恵会医科大学附属病院をはじめ、都内及び近郊の福祉施設、病院、養護学校において、合計7回実施しました。

## 国際協力・国際交流

JICA(国際協力機構)研修生及び海外の地下鉄事業者などの受け入れを通じて、国際協力・国際交流に取り組んでいます。



海外からの来訪者受け入れ

運行体制、安全対策、関連事業など、海外から

の訪問・視察の目的に合わせ、総合指令所、研修センター、商業テナントなど東京メトロの各種施設の案内・説明を実施しています。また、国際会議などの場を通じて、東京メトロにおける輸送の安全の維持向上や、サービスの充実のための取り組み状況を発信しています。更には、JICA、JARTS(海外鉄道技術協力協会)など国際協力機関への社員の派遣を通じて、海外における地下鉄建設や運営技術への協力を行っています。

### 2009年度の主な取り組み

- 海外からの来訪者受け入れ  
43カ国・地域 408名(うちJICA研修生84名)
- UITP理事会・政策委員会の開催

### ○ UITP理事会・政策委員会の開催

東京メトロは、UITP(国際公共交通連合)の依頼を受け、JR東日本と共同で、2009年4月にUITPの理事会及び政策委員会を東京で開催しました。

世界の交通事業者が一堂に集まるこの会議で、東京の交通機関の優位性、東京メトロの果たしている役割、現在の取り組み状況、持続的な成長を図るための取り組みなどについて説明し、出席した世界の鉄道事業者と活発な意見交換を行いました。日本の高度な都市鉄道技術を世界に発信するとともに、世界の鉄道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理事会・政策委員会の様子



UITP総会併設展示会への出展

# 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。



営団の紋章を入れた車両



丸ノ内線の全通発車式

### ◎ 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。



シールド建設工事の様子

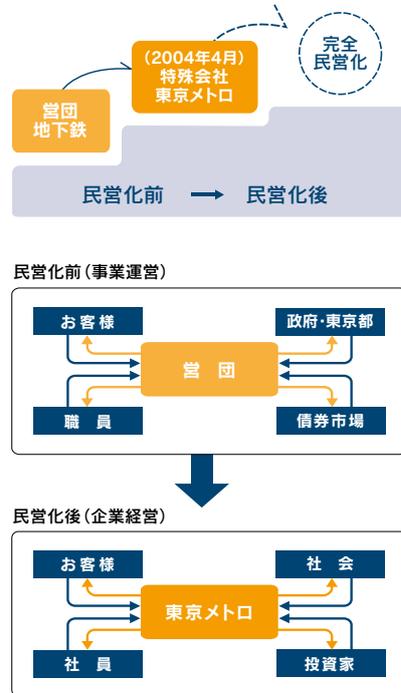


出入口サインの切り替え

### ◎ 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更に検討を行い、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 : Investor Relations = 投資家向け広報活動

# 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となるのは「ダイバーシティ」であると考えています。「ダイバーシティ」とは、性別や年齢、障がいの有無、働き方などの多様性を尊重し、個人の能力を引き出すとともに企業としての総合力を高めていこうという考え方です。東京メトログループでは、この考え方をもとに、人材を採用、活用しています。

### ▶▶ 就業人員

		男性	女性	合計
従業員数	現業	7,338名	115名	7,453名
	本社	805名	121名	926名
	合計	8,143名	236名	8,379名
平均年齢		39.2歳	30.6歳	38.9歳
勤続年数		19.3年	9.6年	19.1年

2010年3月31日現在

### ○ 女性の活用に向けて

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

しかし、会社全体で見ると、2009年度末現在、就業人員8,379名のうち女性は236名となっており、女性雇用率は高いとはいえませんが、女性が働きやすい職場環境の構築や人事制度の活用により、本社・現業部門ともに魅力ある職場づくりに取り組んでいます。

### ○ 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、2004年に障がい者雇用の促進を目的とした特例子会社※「株式会社メトロフルール」を設立し、障がい者の雇用の創出と機会の提供に努めています。2010年9月現在、メトロフルールは、全9箇所の清掃業務と1箇所の印刷業務・簡易作業業務を請け負っています。

2010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%を超えています。

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

※特例子会社：障がい者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。

### Metro's Voice

明るく・楽しくを心がけ、  
清掃に励んでいます。

株式会社メトロフルール 総務部 業務課  
山田 栄一



クラブハウスの  
清掃業務

メトロフルールで清掃の仕事を始めてから4年半ほどです。指導員のもと、主に、東京メトロの福利厚生施設であるクラブハウスの清掃を担当しています。風呂場やトイレなど、場所によって清掃の方法が異なるので覚えるのが大変ですが、クラブハウスを利用する社員の皆さんに「いつもきれいに掃除をしてくれてありがとう」と声をかけてもらえると、やりがいを感じます。明るく、楽しく、みんなで協力し合いながら仕事ができる職場です。

### ○ 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、社員が各々のライフスタイルに合わせて無理なく働くことのできる制度や企業風土を構築し、働き方に関するダイバーシティの実現に向け取り組んでいます。



認定マーク「くるみん」

主な取り組みとして、次世代育成支援対策推進法(次世代法)に基づき行動計画を策定・実施し、仕事と家庭の両立に向けた各種の支援制度の導入及び強化を図っています。

これらの取り組みが評価され、2007年5月及び2010年6月に東京労働局長から次世代法に基づく基準適合一般事業主認定を取得しました。

## ≫ 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	産前産後を通して、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。

## ○ 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特別嘱託として再雇用する制度を2002年度から導入しています。団塊の世代の大量退職、少子高齢化の進行など社会環境の変化とともに、優れた技術を持つ高齢者の力を活かしていくことが企業にとって重要な課題となるため、今後もこの制度の更なる活用を促進していきます。

また、定年退職後の生活設計について考えてもらうため、毎年57歳に到達した社員を対象として、「ライフプラン研修」を実施し、年金制度や、健康管理といった生活一般の情報提供に加え、具体的なマネープランのシミュレーションを行うなど、再雇用後の生活に関する研修を行っています。

## ○ 人権に関する啓発

人権についての社員の意識向上のため、「人権啓発推進委員会」を設置しているほか、新人研修などに人権教育を組み込んでいます。

## ○ セクシュアル・ハラスメント防止の取り組み

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

## 働きがいの向上を目指した取り組み

### ○ 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～2012年度の中期研修基本計画では、経営計画などにに基づき、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) サービスマインド研修 救命技能講習 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			

### ○ 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に、社員及びグループ会社社員を対象とする「企業価値向上活動表彰制



企業価値向上活動表彰

度」を設けています。2009年度は4件が優秀賞、19件が優良賞を受賞しました。個人の工夫改善から、組織的に取り組んだコスト削減や鉄道事業の効率化、更には、社会や環境への貢献に取り組んだものなど、あらゆる種類の創意工夫が高く評価されました。

## 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り組みです。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。

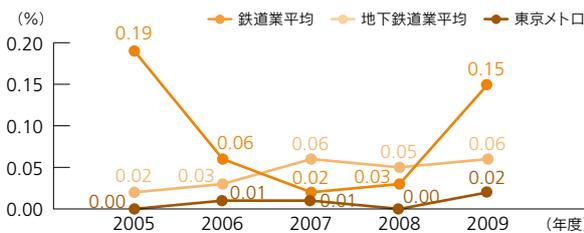
### 労働災害の低減に向けて

2009年度の労働災害発生件数は40件でした。主な原因としては、つまずく、踏み外すなどといった初歩的な原因によるものが挙げられます。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り組みを確実に積み重ねていくことが大切であると考え、危険予知活動などの安全衛生教育に取り組んでいます。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であり、鉄道業界全体でお客様への啓発活動に取り組んでいます。

#### 労働災害発生率(過去5年間の度数率<sup>\*1</sup>)



#### 労働災害発生率(過去5年間の強度率<sup>\*2</sup>)



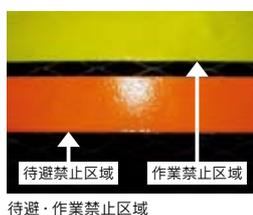
<sup>\*1</sup> 度数率：労働災害による死傷者数/延実労働時間数×1,000,000

<sup>\*2</sup> 強度率：延労働損失日数/延実労働時間数×1,000

### 特殊な労働環境ならではの取り組み

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

これは、トンネル内という地下鉄特有の作業環境の中で、列車通過時に待避をしてはならない区域を「待避禁止区域」、列車運行中に作業をしてはならない区域を「作業禁止区域」としてト



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独自の取り組みを確実に進めていることによるものです。



トンネル内作業

### 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・増進させる施策を実施しています。



「ゲット・メトロポイント・チャレンジラリー」での体力測定

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。2009年度の重点項目は、「メタボリックシンドローム、タバコ、歯の健康、がん、心の健康」の5つでした。特にタバコは、社会的な禁煙意識の高まりや、喫煙により疾病リスクが高まることを踏まえ、禁煙パッチを使用した禁煙マラソン、禁煙教育などに力を入れました。そのほか、「ゲット・メトロポイント・チャレンジラリーによる運動指導」「東京メトロ健康フェスタ」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。2010年度は「睡眠」を心の健康に取り組む上でのスタートラインとし、睡眠にまつわる健康教育にも力を入れていきます。



「健康フェスタ」でのストレッチセミナー

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。

### メンタルヘルスの保持・増進のために

心の病気については、「健康支援センター」に専門の心療内科医を置いて治療体制を敷いているほか、「総合生活相談室」や健康保険組合の実施する保健事業にて相談を受け付けており、予防に努めています。

### 社内交流活動

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

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



## 第三者所見

東京地下鉄株式会社(以下「東京メトロ」)の「社会環境報告書2010」(以下「報告書」)を拝読させていただき、また、東京メトロ総務部環境課から社会環境活動の取り組みなどについて説明を受け、前年に引き続き報告書に対する第三者としての所見を述べさせていただきます。

### ● 車両の省エネルギー化と安全について

報告書の冒頭で、社会に伝えたいことを特集として記載しています。特集1では、1日に600万人以上の利用がある東京メトロの地球環境に配慮した車両の省エネルギー化について紹介しています。使用電力量の50%以上を占める列車運行の電力量の削減に40年近く前から取り組み、2009年度には導入した省エネルギー車両の比率は99.7%に達しており、環境配慮への積極的な経営姿勢がうかがえます。また、特集2では、多くの乗客を運ぶ地下鉄の安全・安定運行を支える社員の業務や考えが具体的に記載され、乗客からの信頼が得られる内容になっていると思います。

### ● 経営基盤について

東京メトロは、2010年度から3カ年にわたる中期経営計画を策定し、より一層の経営基盤の強化を目指しています。その内容は、ホームドアや火災対策設備の設置をはじめとする安全・安定運行に向けた取り組みやサービスの向上、関連事業の拡大、環境・地域との調和などです。今後は、この計画の実行状況について報告していただくことを望みます。東京メトロは現在未上場企業ですが、今回初めて公表した経営数値もあり、経営基盤の理解のために評価できるものと思います。また、今後その公益性から更なる経営内容の公表を望むところです。更には、中期経営計画などの経営目標に社会環境活動がどのように貢献していくのか、具体的に説明されることを望みます。

### ● 安全・安定運行への取り組みについて

公共交通機関の最優先項目は、輸送の安全確保です。この点に関して、今回の報告書では、安全管理体制におけるPDCAサイクルの運用について具体的に説明しており、改善が見られます。鉄道事故の発生状況とその原因分析、再発防止対策についても記載され、乗客からの理解と信頼が増すものと考えます。更に、ほかの交通機関と違う地下鉄独自の持つ環境下における危険性やその安全策などを分かりやすく解説されることを希望します。なお、最近ホームにおける事故が目立ちますが、乗客を含めた啓発活動などの対策についても記載されると良いと思います。

### ● 地球環境への責任について

今回の報告書では、2009年度の環境目標とその達成状況の記載のほか、2010年度から3カ年にわたる中期環境目標と実施項目が新たに掲載されました。したがって、今後は中期環境目標の達成状況の公表を望みます。なお、2009年度のCO<sub>2</sub>排出量は事業活動の拡大により若干増加しており、この点においても更なる削減努力を期待いたします。環境会計については前年に引き続き公表していますが、これからは、環境効率指標などを考案して、環境コストや効果が経営目標や業績とどのように関係しているかを説明されると、ステークホルダーからの信頼がより得られるものと思います。

### ● 社会と顧客のために

前回に引き続き「東京メトロお客様センター」を中心とした顧客満足度向上のための取り組みを報告しています。この取り組みの結果として、約14万件に及ぶ顧客の意見や要望の内訳も記載されており、今後これらの意見から顧客により満足してもらえる東京メトロになるよう期待いたします。また、乗客からの具体的な声や要望、その対応などを公開していただけると、より分かりやすい情報になると思います。また、駅構内でさまざまな情報誌を発行していますが、安全や駅案内、沿線情報など、ジャンル別に整理し、顧客が必要な情報を取れるようにしたらいかがでしょうか。

### ● 今後に向けて

首都東京の都市機能を輸送によって支える東京メトロは、事業そのものが社会的使命であり社会的責任です。そして、この社会的責任の適切な遂行により都市社会が発展し同時に東京メトロの企業価値の向上が実現していきます。「経営基盤について」で述べましたように、今後、報告書において、経営ビジョン・計画とその社会環境活動が経営基盤の強化にどのように結びついているか、そのプロセスと結果について説明していただきたいと思うと同時に、都市住民のために都市交通機関全体との関わりについても触れていっても良いのではないかと思います。

\*この所見は、報告書の記載内容の正確性や網羅性について、意見を表明するものではありません。



東洋大学 経営学部 教授

公認会計士

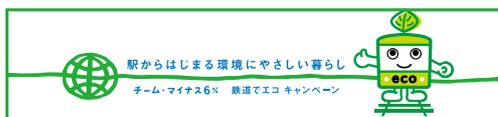
中村 義人

建設産業経理事務所理事  
防衛省独立行政法人評価委員会委員  
(社)協力隊を育てる会監事  
(福)川崎市社会福祉協議会監事



## 東京地下鉄株式会社

- お問い合わせ先  
東京地下鉄株式会社 総務部  
〒110-8614 東京都台東区東上野三丁目19番6号  
Tel : 03-3837-8274 Fax : 03-3837-7048
- 東京メトロの企業情報につきましてはホームページをご覧ください。  
<http://www.tokyometro.jp>



環境に優しい植物油インキで印刷しています。

発行：2010年10月