



## 企業の社会的責任報告書

CSRレポート **2009**



## 目次

- 3 東急グループ理念
- 4 東京急行電鉄株式会社の概要
- 5 東急グループの概要
- 6 ごあいさつ
  
- 8 CSRマネジメント**
- 9 コーポレート・ガバナンス
- 10 CSRの推進
- 15 ステークホルダー・エンゲージメント
  
- 16 安全への取り組み(鉄軌道事業)**
- 17 安全方針
- 18 安全管理の取り組み
- 22 事故・障害の発生と改善の取り組み
- 25 安全確保への取り組み
- 32 安全会計
- 33 安全に関する情報発信と意見交換
  
- 34 社会とのかかわり**
- 35 お客さまとのかかわり
- 43 FOCUS 1 東急沿線の街づくり
- 44 FOCUS 2 ステークホルダー・ダイアログ
- 47 従業員とのかかわり
- 53 お取引先さま・株主・投資家の皆さまとのかかわり
- 54 地域社会とのかかわり
- 58 FOCUS 3 人が暮らしやすい街づくり
  
- 60 環境への取り組み**
- 61 環境マネジメント
- 64 環境パフォーマンス
- 65 環境会計
- 66 消費と排出のフロー
- 67 省エネルギーによる地球温暖化防止の取り組み
- 71 資源の有効利用と化学物質の管理
- 73 周辺環境との調和
- 75 環境コミュニケーション
- 77 FOCUS 4 東急グループ環境賞
  
- 80 東急グループ会社のCSR**
- 80 じょうてつ
- 81 上田電鉄
- 82 東急ストア
- 83 イッツ・コミュニケーションズ
- 84 東急コミュニティー
  
- 85 第三者意見**

## 編集にあたって

当社では、2006年より「企業の社会的責任報告書(CSRレポート)」の名称で、当社のステークホルダーの皆さま方とのかかわりをわかりやすく紹介してきました。

社会的責任報告書として4回目の発行となる今回は昨年版の構成を踏襲しながら、より新しい情報を優先的に掲載し、FOCUSとして新たな取り組みを取り上げるとともに、グループ会社のCSR活動も引き続き紹介しています。

さらに、本報告書は2006年の鉄道事業法の改正により公表が義務付けられた「安全報告書」を兼ねており、昨年、一昨年に引き続き安全に関する情報を体系的に記載しました。

当社では、読者の皆さまから本報告書に対するご意見をいただき、今後の取り組みに活かしてまいりたいと考えています。ぜひご一読いただき、忌憚のないご意見ご感想をお寄せください。

## 報告内容範囲

本報告書では、安全推進活動、社会活動および環境保全活動に関する報告を中心に掲載し、経済活動およびその実績の詳細に関しては開示資料およびIRサイトを通じて報告します。

## 東急電鉄IRサイト

<http://www.ir.tokyu.co.jp/>

また、詳細な環境負荷データについては、当社Webサイトにて報告します。

## 東急電鉄CSRサイト

<http://www.tokyu.co.jp/csr/>

本報告書の作成にあたっては、「GRIサステナビリティ・レポート・ガイドライン2006」「AA1000の基本原則※」「環境省環境報告ガイドライン2007年版」を参考にしました。  
※ 国際的なNPO、AccountAbility(正式名称: The Institute of Social and Ethical Accountability)によって開発された、「AA1000保証基準」の3つの基本原則。詳細についてはWebサイト(<http://www.accountability.org.uk>)をご覧ください。

## 記載項目の設定

記載内容の設定にあたっては、ステークホルダー・エンゲージメントを重視し、ステークホルダーのご意見を収集・分析し、その結果を反映させるとともに、東京急行電鉄行動規範に沿って記載項目を決定しています。準拠した行動規範を各ページのタイトル付近に記載しています。

さらにPDCA(plan-do-check-act:計画・実施・監査等・改善)の考え方に基づいた記載に努めています。

## 報告対象範囲

### 東京急行電鉄単体と一部のグループ会社

なお、環境活動は日本国内における事業活動による環境負荷を対象にしています。ただし、自治体から委託された立体交差化工事、土地区画整理組合からの受託事業についても、当社の意思決定がおよぶ範囲での環境活動を記載しています。

## 報告対象期間

実績:2008年度(2008年4月1日~2009年3月31日)

※一部、取り組み方針などに最新情報を記載している場合があります。

## 発行日

2009年9月

## 本報告書に関するご連絡先

東京急行電鉄株式会社 社長室CSR推進部  
〒150-8511 東京都渋谷区南平台町5-6

東急グループお客さま案内窓口

東急お客さまセンター

TEL 03-3477-0109

FAX 03-3477-6109

月~金 8:00~20:00

土日祝 9:30~17:30(年末年始等を除く)

東急電鉄Webサイト

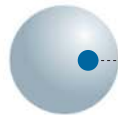
<http://www.tokyu.co.jp/>

# 東急グループ理念

東急グループでは、グループ企業・社員が目指すべき姿として「美しさ」に価値基準を置いたグループ理念を掲げています。この中で、社会における使命や役割、行動のガイドラインを示すとともに、経営に関わる基本的な考え方として「企業の社会的責任を全うする」ことを謳っています。東急グループ各社および従業員は、このグループ理念の実現に取り組み、今以上に皆さまから愛され信頼される企業になることを目指しています。

## グループスローガン

### 美しい時代へ——東急グループ



「美しさ」——それは東急グループの、次の時代に向けたみちしるべであり、価値基準です。我々が求める「美しさ」とは、人、社会、自然が調和した中で、国を超え、世代を超え、一人ひとりの心に深い感動を呼び起こすありようのことです。東急グループは、洗練され、質が高く、健康的で、人の心を打つ「美しい生活環境の創造」を自らの事業目的として、その実現に全力で取り組みます。そして、優しさと思いやりにあふれた「調和ある社会」の中で、一人ひとりが自分らしく生き、幸せを実感できるよう、お役に立ちたいと考えます。「美しい時代へ」には、東急グループが自ら美しくあり続ける覚悟と、美しい生活環境を創る先駆者になる決意が込められています。

## グループ理念

我々は、グループを共に作り  
支える志を持ち、この理念を共有する。

### —— 存在理念 ——

美しい生活環境を創造し、調和ある社会と、  
一人ひとりの幸せを追求する。

### —— 経営理念 ——

自立と共創により、総合力を高め、  
信頼され愛されるブランドを確立する。

- 市場の期待に応え、新たな期待を創造する。
- 自然環境との融和をめざした経営を行う。
- 世界を視野に入れ、経営を革新する。
- 個性を尊重し、人を活かす。

もって、企業の社会的責任を全うする。

### —— 行動理念 ——

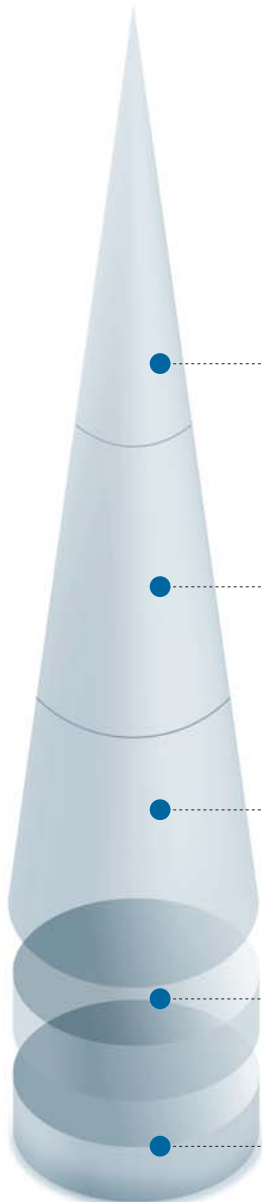
自己の責任を果たし、互いに高めあい、  
グローバルな意識で自らを革新する。

### 東急グループコンプライアンス指針

グループ理念を具体化し、実現するための  
役員・従業員の行動の基本原則 →P12

### 東京急行電鉄行動規範

当社における役員・従業員の行動の基本原則 →P13



# 東京急行電鉄株式会社の概要 (2009年3月31日現在)

会社名：東京急行電鉄株式会社  
 英文名：TOKYU CORPORATION  
 本社所在地：〒150-8511 東京都渋谷区南平台町5-6  
 設立：1922年(大正11年)9月2日  
 資本金：121,724百万円

2008年度営業収益：262,231百万円  
 鉄軌道事業：147,808百万円  
 不動産事業：114,423百万円  
 従業員数：3,663人  
 株式上場：東京証券取引所第一部

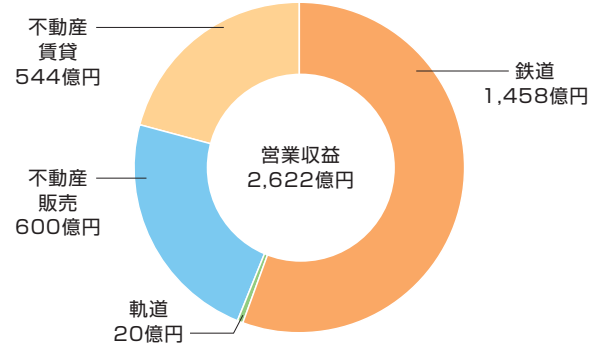
## ■単体業績推移

(億円)

	2007年度	2008年度
営業収益	2,561	2,622
営業利益	590	530
経常利益	527	448
当期純利益	183	215
自己資本比率	22.4%	23.3%
有利子負債	8,317	8,928
総資産	14,048	14,797

IRコミュニケーションについては、本レポートP53に掲載しています。  
 財務情報の詳細は、当社IRサイトに掲載しています。http://www.ir.tokyu.co.jp/

## ■セグメント別営業収益(単体)



※ 1億円未満を切り捨てて記載しているため、それぞれを合計した額は営業収益合計と一致しません。

## 事業内容

### 鉄軌道事業

東横線・目黒線・田園都市線・大井町線・池上線・東急多摩川線・こどもの国線の鉄道7路線と世田谷線の軌道1路線の計8路線98駅で営業しています。営業キロは鉄道97.9km、軌道5.0km、総営業キロ102.9kmです。2008年度の輸送人員は10億6,544万人と3年連続して10億人を超え、1日あたりに換算すると292万人のお客さまにご利用いただいています。

なお、工事を進めていました大井町線二子玉川～溝の口の間2.0kmの延伸が完了し、2009年7月11日から営業を開始したことにより、営業キロは鉄道99.9km、軌道5.0km、総営業キロは104.9kmとなりました。



大井町線の急行用車両「6000系」

### 不動産事業

当社は創立時より鉄道沿線での「街づくり」を事業活動の中心におき、長年にわたり、さまざまな領域での不動産事業を展開してきました。不動産販売事業は当社の柱のひとつですが、安定的かつ継続的な収益の確保とさらなる沿線価値の向上を目指して大規模拠点開発プロジェクトを着実に推進するなど不動産賃貸事業の拡充による「不動産事業の構造転換」を進めています。

また、当社では余暇時間の増大を見越し、充実した余暇を過ごしていただくために、質の高いタイムシェアリゾート、ゴルフ場、スポーツ施設の運営を行っています。さらに高齢化社会の到来に備え、シニア層の方々に安心し、安全に暮らしていただける住まい・生活空間を提供する「サービス付シニア住宅」事業の展開に着手しました。



東急多摩田園都市(「ノイエあざみ野」街区付近)

## 東急グループの概要

東急グループは、1922年の「目黒蒲田電鉄株式会社」設立に始まり、2009年3月末現在、277社9法人で構成され、東京急行電鉄はその中核企業として、鉄道事業を基盤とした「街づくり」を事業の根幹におきつつ、長年にわたって、皆さまの日々の生活に密着したさまざまな領域で事業を進めています。また財団・社会活動、東急会活動などを通して、社会貢献活動や環境活動へも積極的に取り組むなど、地域社会に根ざした事業活動により、企業としての社会的責任を果たしてきました。

2000年4月には、21世紀においても持続的に成長する東急グループを目指し、「東急グループ経営方針」を策定しました。この経営方針は東急グループの中核企業としての当社の立場を強く打ち出すもので、「当社による東急グループガバナンスの確立」「東急グループ内外とのアライアンスによる成長」「コンプライアンス経営によるリスク管理」の3点から構成され、「東急グループ基本方針の基本姿勢」と、それに基づく「東急グループ経営方針の実行施策」を大きな骨子としています。

この経営方針を踏まえ、現在当社では、2008年4月をスタートとする中期3か年経営計画に取り組んでいます。

この計画は、基本戦略を「人口の質的・量的変化を先取りした事業展開」としており、「東急線沿線が選ばれる沿線であり続ける」「東急グループが当社を中心とした自立的で強い利益集団になる」という2つのビジョンの実現に向け、以下の「中期3か年経営計画の重点取り組み課題」への対応を通して、成長戦略や子

会社・関連会社マネジメント戦略を深化させていくとともに、将来の人口動態や消費動向の変化に対応する新たな事業展開により、持続的成長を目指していきます。

### 中期3か年経営計画の重点取り組み課題

- 不動産事業の構造転換(不動産賃貸業へのシフト)
- 資産ポートフォリオマネジメントによる資産最有効活用
- 恒常的なグループ最適事業ポートフォリオの追求

### ■ 連結業績推移

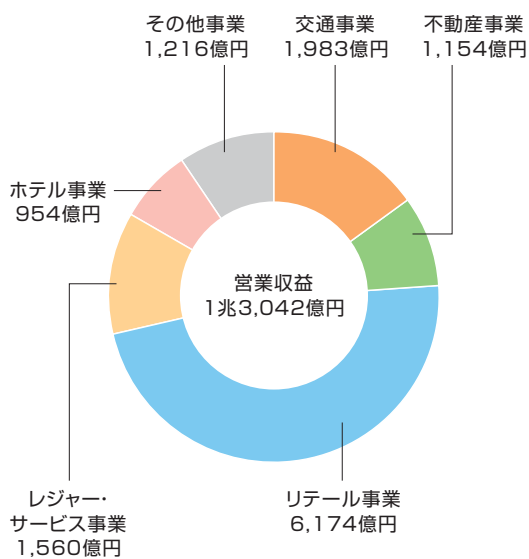
(億円)

	2007年度	2008年度
営業収益	13,729	13,042
営業利益	867	653
経常利益	880	548
当期純利益	460	107
自己資本比率	18.4%	18.5%
有利子負債	9,959	10,724
連結東急EBITDA*	1,603	1,482
総資産	19,435	20,107

連結の状況：連結子会社174社、持分法適用会社19社

\* 連結東急EBITDA：営業利益+減価償却費+のれん償却額+固定資産除却費を合計したもので、営業活動で得られるキャッシュの絶対額を示しています。

### ■ セグメント別営業収益(連結)



※ 1億円未満を切り捨てて記載しているため、それぞれを合計した額は1兆3,042億円と一致していません。

※ 写真はそれぞれの事業の例です。



# ステークホルダーの皆さまとの 幅広いコミュニケーションを通じて、 長期的な信頼関係を築き、 業容の持続的な発展を図ってまいります

当社は、グループ経営理念において「企業の社会的責任」を全うすることを掲げ、鉄道事業、不動産事業、リテール関連事業をコア事業に据え、さまざまな事業を展開しております。これらの事業推進には、沿線地域にお住まいの方々をはじめとする幅広いステークホルダーの皆さまとの長期間にわたる信頼関係の構築が必要不可欠であります。「東急お客さまセンター」や「東急電車モニター」などを通じていただいたご意見、ご要望を参考にした業務改善や、国際交流、環境保全、教育、文化の発展を支援する財団活動、沿線の皆さまとの協働による地域コミュニティ活動、文化講演会など、社会貢献活動や環境活動を積極的に推進しております。

今後も、ステークホルダーの皆さまとともに業容の持続的な発展を図っていくことを重要な経営課題と位置づけ、企業市民としての社会的責任を果たしてまいります。

## CSRを企業経営の 重要な柱としています

当社および東急グループでは、持続可能な社会の構築に向けて取り組んでいくことが企業の責任であるとの認識のもと、CSR経営を積極的に推進しております。

具体的には、2002年に制定した「東急グループコンプライアンス指針」および当社の役員、従業員の行動の基本原則として制定した「東京急行電鉄行動規範」に定められた内容を役員・従業員一人ひとりが理解し、企業の社会的責任を全うするための積極的な行動を実践することで、ステークホルダーの皆さまから愛され信頼される企業になることを目指しております。

## 安全の確保に全社一丸となって 取り組んでおります

当社および東急グループでは、「安全・安心」をすべての事業の根幹と位置づけております。なかでも、公共交通機関としての使命を担う当社におきましては、安全の確保を最大かつ最重要の責務と認識し、全社を挙げて安全性の向上に取り

組んでおります。

鉄道事業では、2009年7月に大井町線を溝の口駅まで延伸いたしました。また、2012年度には東横線と東京メトロ副都心線との相互直通運転を開始する予定であり、鉄道ネットワークはさらに拡充いたします。これらにより、混雑緩和や所要時間の短縮など、快適性や利便性向上が見込まれますが、何よりもお客さまの安全を第一に、改良工事やさまざまな施策を実施してまいります。

## 事業活動に伴う環境負荷を低減する 「環境経営」に取り組んでいます

「自然環境との融和を目指した経営」を経営理念に掲げる東急グループにとって、地球環境への負荷を最小限に抑えたサービス・商品の提供を行っていくことは、当然の責務であると考えております。

鉄道事業では、環境負荷の小さい交通機関として、多くのお客さまにご利用いただけるよう、エネルギー効率の高い新型車両への更新や、新しい渋谷駅において自然換気システムや放射冷房を採用するなど、先進技術を取り入れた省エネルギー対策を進めております。

不動産事業においても、地球環境との共生の観点から、環境に配慮した住宅の供給や、リフォーム等における建設廃棄物の削減、リサイクルなどを実施しております。

また、2008年度より、東急グループでの環境活動を促進する施策として、「東急グループ環境賞」を創設いたしました。これは、2000年度から実施してきた当社内における優れた環境活動を表彰する制度をグループに拡大したもので、グループ全体の環境活動を活性化させるとともにレベルアップを図ることを目的としております。

これらの活動を通して、より一層の環境負荷低減を推進していきたいと考えております。

## 中期経営計画を推進し 持続的成長の実現へ

2008年秋以降、米国の金融危機に端を発した急速な景気後退により当社および東急グループを取り巻く事業環境は大きな影響を受けております。当社はこのような事業環境の急激な変化を受け、経費削減や、投資計画の峻別に取り組みました。

今後も厳しい事業環境が続くものと想定されますが、中長期的視点では、持続的成長を可能とする利益基盤を確立する基本戦略には変わりはありません。今後も現行の中期3か年経営計画を堅持し、将来を見据えた重点取り組み課題を着実に推進してまいります。

引き続き、当社にとって大切なステークホルダーである皆さまとのコミュニケーションをより一層緊密にするとともに、経営の透明性、業務の適正性をより高め、企業の社会的責任を全うしてまいります。

## 企業の社会的責任報告書の 発行にあたって

今回で企業の社会的責任報告書(CSRレポート)は4回目の発行になります。これまでもステークホルダーの皆さまとの重要なコミュニケーションツールとして、当社の経営や事業推進にあたっての考え方、さまざまな実績データなどを積極的に開示してまいりました。また、今回も鉄道事業法に基づく「安全報告書」を兼ねることとしており、鉄道事業での安全への取り組みに関する情報を充実させております。

当社および東急グループは、お客さまをはじめとするすべてのステークホルダーから愛され、信頼される企業集団となるべく、一丸となってさまざまな活動を通じて企業の社会的責任を果たし、社会に貢献することを目指しております。今後とも、皆さまのご理解とご支援を賜りますようお願い申し上げます。

最後に、本報告書に関心をお持ちいただきましたことに感謝申し上げますとともに、皆さまからの忌憚のないご意見を頂戴いただければ幸いに存じます。



東京急行電鉄株式会社  
取締役社長

越村敏昭

# CSRマネジメント

## Message

当社ならびに東急グループでは、東急グループ理念が掲げる「企業の社会的責任を全うする」を礎とし、さらに、グループ経営方針における「コンプライアンス経営によるリスク管理」に基づき、CSR、コンプライアンスに関するさまざまな施策を実行しております。

東急グループにおけるCSR活動を推進する新たな取り組みとして、東急グループ主要会社の代表取締役を対象としたCSRセミナーを開催し、CSRが企業経営の重要な柱であることを再認識するとともに、経営者自らがイニシアチブをとってCSR活動を推進する意識を醸成しております。さらに、CSR活動を東急グループとして一体的に推進することを目的とした「東急グループCSR推進委員会」を発足させ、東急グループ各社間でより緊密に連携を図る体制を構築しております。

また、コンプライアンス相談窓口の拡充策として社内窓口のほかに、新たに弁護士事務所に社外窓口を設置し、コンプライアンスおよび行動規範の違反等に関する相談や通報を受け付ける体制を強化しております。

このほか、2007年に引き続き、東急グループ全従業員を対象としたコンプライアンスアンケートを今夏に実施し、コンプライアンス違反のリスクを低減する取り組みを継続して推進しております。

今後も、ステークホルダーの皆さまとのコミュニケーションを重視し、経営の透明性、業務の適正性を確保するとともに、コンプライアンスに関するPDCAサイクルを継続し、企業の社会的責任を果たしてまいります。



取締役副社長  
鈴木 克久





# 東急電鉄のコーポレート・ガバナンス

当社は、企業の社会的責任を果たすとともに、すべてのステークホルダーの価値向上を目指して、コーポレート・ガバナンスを推進します。

準拠する行動規範 すべての行動規範(P13参照)

## コーポレート・ガバナンスの概要

当社は、すべてのステークホルダーの価値向上を事業の原点として、持続的成長が可能となる事業ドメインの選択、およびマネジメントシステムの導入による「経営の継続性(Sustainability)」、わかりやすい組織構造の構築や制度の運用による「経営の可視性・透明性(Visibility)」、経営執行状況に関するステークホルダーへの説明責任の履行による「責任の明確性(Accountability)」の姿勢をそれぞれ重視し、強化しています。

そして、取締役会に諮る必要のある重要案件については、取締役会に上程し最終的な意思決定を行っています。取締役19人(うち社外取締役3人)で構成する取締役会を、毎月1回(定例)開催し、法令・定款および取締役会規程の定めによる会社の経営方針および業務執行上の重要事項を決議するとともに、取締役の職務執行を監督しています。

一方、監査役は重要な意思決定の過程および業務の執行状況を把握するため、取締役会、その他重要な会議に出席するなど、取締役の職務執行を監査できる体制をとっています。監査役5人(うち社外監査役4人)で構成される監査役会では、各監査役の監査状況の報告、監査意見の

形成などを行っています。また当社は、会計監査人、常勤監査役と定期的に連絡会を開催し、会計監査状況、当社・関係会社の監査に関する情報交換を行い、監査の適正性の維持を図っています。

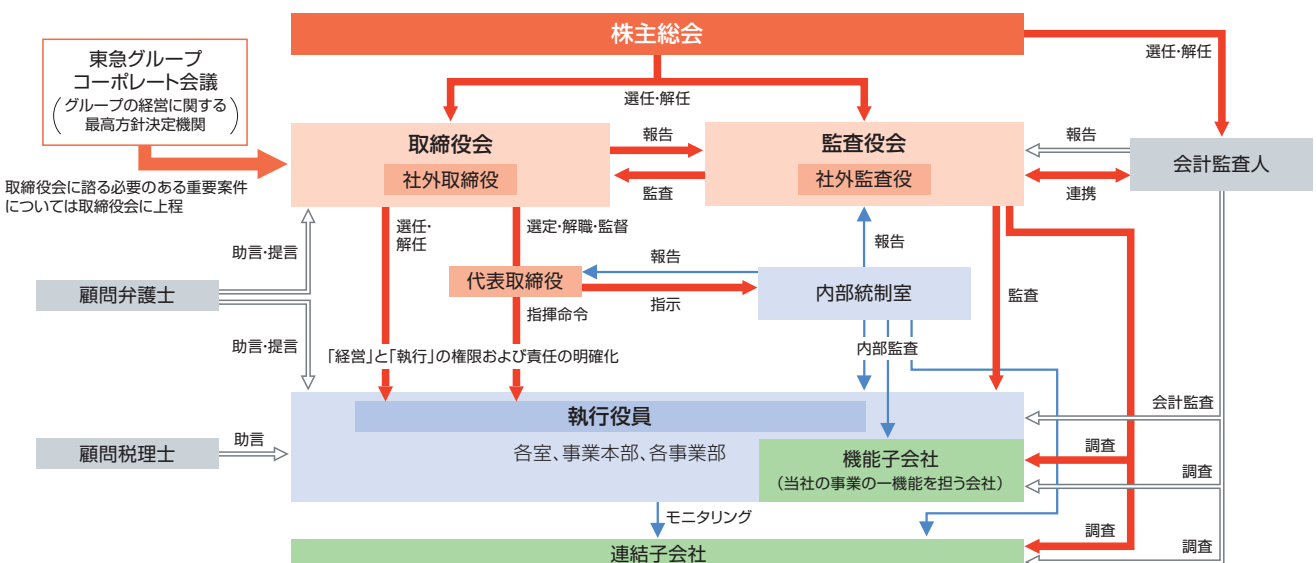
さらに、社外取締役のサポートとして、取締役会に係る事項は経営統括室経営企画部が、株主総会に係る事項は社長室CSR推進部がバックアップする体制を整備し、社外監査役に対しては、業務執行ラインから独立した監査役会事務局スタッフがサポートに当たっています。

当社では、ブランドを共有するグループ会社を対象として、業務の適正を確保するための体制を整備し、内部統制の推進・高度化に取り組んでいます。

## 東急グループコーポレート会議

東急グループの経営に関する最高方針決定機関として、東急グループ代表である当社社長を議長とする「東急グループコーポレート会議」を開催し、経営環境の変化に迅速に対応するとともに、グループ事業の推進に関する重要な方針などを審議し、株主としての地位に基づく権利行使と義務遂行にあたっての方針を決定することで、経営の透明性を高めています。

■コーポレート・ガバナンス模式図



# グループスローガンにある「美しい時代」を具現化するために、社会的責任を果たしてまいります

当社および東急グループは、企業の社会的責任を果たすことのできる組織をつくり運営していくことを通じて「美しい時代」の具現化にまい進します。

準拠する行動規範 I-5.6 II-9.10

## 東急グループのCSR推進体制

当社および東急グループは、かねてより企業市民として、その社会的責任の重要性を認識し、グループ全体でコンプライアンスに取り組むとともに、地球環境保全活動や各種社会貢献活動を継続するなど、CSR経営を積極的に推進しています。近年においても2002年1月の「東急グループコンプライアンス指針」の制定を皮切りにさまざまなCSR活動を進めており、2008年2月には「グループ内部統制ガイドライン」を制定し、グループ各社にコンプライアンスおよびCSRの重要性をあらためて周知徹底しました。また、リスク管理体制を強化し、全社的重要リスクの把握に努めています。

これらの一連の取り組みを通じ、企業の持続的成長を果たし、企業価値の最大化に努めていくことをお約束します。

## 東急電鉄のCSR推進活動

当社では、CSRを構成する環境、CS\*などの取り組みを総合的、効果的に推進するために専任部署（社長室CSR推進部）を設け、各事業部およびグループ各社と連携をとって、社会貢献、環境保全活動等のCSR活動を積極的に行っています。

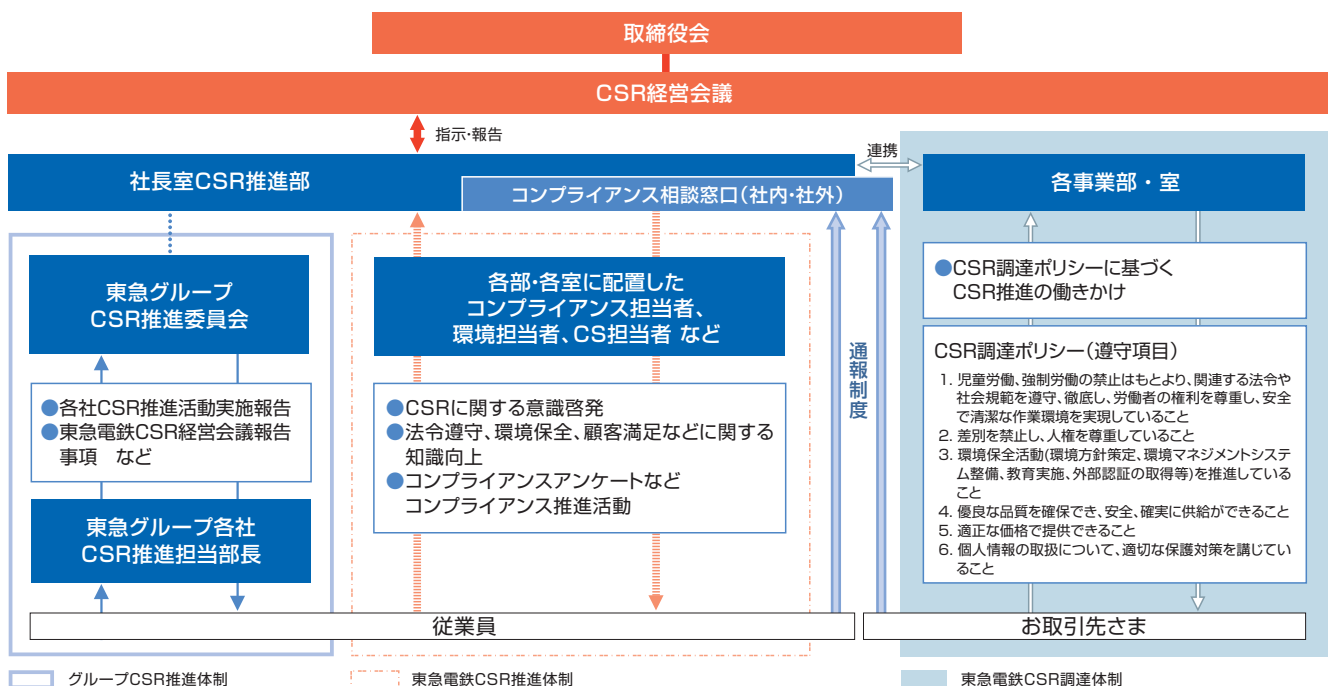
\* Customer Satisfaction=お客さま満足

### CSR経営会議

当社は、経営層に対してコンプライアンスを含めたCSR活動全般の報告を行うとともに、その方向性を確認するために「CSR経営会議」を年2回開催しています。前述のコンプライアンスアンケートの結果報告をはじめ、全社的な活動報告の場と位置づけ、今後ともこの会議を通じて、当社および東急グループのCSRの基礎を固めていきます。

2009年4月に開催された会議では、当社の継続的な環境活動への取り組みが評価され、フジサンケイグループが主催する第18回「地球環境大賞」で国土交通大臣賞を受賞する旨の報告等、5つの議題について情報共有が図られました(→P75)。

■ CSR推進体制図



## CSRセミナーによる啓発活動

当社では、社長室CSR推進部が、コンプライアンスやCSRの推進のため、「CSRセミナー」を定期的に開催し、役員・従業員の意識啓発を図っています。弁護士、公認会計士、学識経験者等の各分野の第一人者を講師として招き、倫理や環境問題も含めたコンプライアンスおよびCSRを積極的に推進しています。

2008年度は、2009年5月21日に運用が開始された「裁判員制度」の概要に関するセミナー（講師：東京弁護士会裁判員制度センター委員 竹村眞史弁護士）を開催したほか、下期には、2008年10月以降の未曾有の景気後退を受け、取引先倒産によるビジネスリスクを低減し、実効的な債権回収の方法や取引先への迅速・適切な対応について、岡田・今西・山本法律事務所の山本正弁護士にご講演いただきました。

直近では、ビジネスでは避けて通れない秘密情報のやり取りに伴うリスクを担保するテクニックなどについて、7月7日に長島・大野・常松法律事務所の水谷和雄弁護士にご講演いただき、秘密保持の重要性について知識を深めました。

今後も、社会情勢やグローバルなCSRの潮流を的確に先取りした情報発信を重ね、積極的に企業の社会的責任を果たす体制を構築していきます。

### ■ CSRセミナー開催実績

開催日	内容
2002. 4. 9	インサイダー取引について (役員として注意すべきインサイダー取引規制)
2003. 1. 17	トラブル事例に学ぶ不動産取引の留意点
2003. 7. 16	知的所有権に関する有効活用およびリスクマネジメント
2003. 10. 3	個人情報保護と企業の対応
2004. 1. 15	不動産取引の最前線について
2004. 3. 10	商標トラブルの実態と企業の対策
2004. 7. 13	個人情報保護法と企業経営～取締役の法的責任として～
2004. 9. 14	企業人向け著作権基礎講座
2005. 1. 24	クレーム対応の実務
2005. 3. 1	新不動産登記法の概要と実務上の重要変更点について
2005. 10. 25	新会社法と実務対応について
2006. 3. 29	内部統制システムの構築と実務対応について
2006. 12. 5	CSRの一環としての環境対応
2007. 7. 13	偽装請負と労働者派遣契約、労働法改正について
2008. 2. 7	情報爆発時代の情報管理とコンプライアンス ～個人情報の保護と、活用の調整のために～
2008. 7. 31	裁判員制度の概要と裁判員の職務について
2008. 11. 14	倒産法制度の概要と実務対応
2009. 7. 7	ビジネスにおける秘密保持のポイント

## 東急グループ経営者向けCSRセミナーの開催

グループ横断的・一体的なCSR経営を推進していくため、2009年3月9日に東急グループ主要44社の代表取締役を対象とした「東急グループ経営者向けCSRセミナー」を開催しました。同セミナーでは、新日本有限責任監査法人CSR推進部長を務める、公認会計士の大久保和孝氏を講師として迎え、当社社長、副社長をはじめとする役員のほか、東急グループ主要44社の代表取締役など、55人の経営者が参加し、「経営者から見た企業のCSRについて」というテーマのもと、CSRマネジメントに対する理解を深めました。

同セミナーは今回が初開催であることから、さまざまな業態を手掛ける各社にも共通する、あらゆるステークホルダーを対象とした広義でのCSRを取り扱う内容としたのが特徴です。

企業を取り巻く環境が急激に変化するなかで、CSR推進活動を積極的に展開していくためには、単なる社会貢献ではなく、社会問題へ対応することに着眼し、経営者が自らイニシアチブを取ることが最重要であることを再確認しました。



公認会計士の大久保和孝氏

## 東急グループCSR推進委員会による情報共有

グループCSR推進体制の機能を補充するための「東急グループCSR推進委員会」を、当社が中心となって継続的に開催しています。本委員会は、グループ中核会社である当社のCSRに関する方針を伝達するとともに、グループのCSRを一体となって推進していくことをその目的とし、2008年に結成、年2回の開催を原則として運用を図っています。



東急グループCSR推進委員会の様子

委員会の構成は、委員長を当社常務取締役社長室長、事務局長を社長室CSR推進部統括部長がとつとめ、東急グループの主要44社のCSR推進担当部長職を委員メンバーとしています。2009年5月22日に開催された委員会では、より実効性の高いCSR推進活動を目指すために、コンプライアンス、環境など、横断的にCSRに関係する事項を議題としたほか、グループ各社が展開する特色あるCSR活動の報告など、積極的な情報共有を行いました。

引き続き、本委員会を通じてCSR推進に関する議論を活発に行い、「グループ会社へのCSR徹底」を円滑に推進することで、グループ理念の具現化を図っていきます。

## リスク管理体制の整備

グループ経営方針における「コンプライアンス経営によるリスク管理」を推進するため、リスクマネジメント担当が事業ごとに洗い出されたリスクを全社的視点に基づき整理・集約し、経営会議に報告しています。そのリスクは経営会議においてコントロールの方向性や諸施策を審議したうえで、取締役会にも報告しています。

## 東急グループのコンプライアンス

コンプライアンス経営は、単に企業の不祥事の防止という意味にとどまるものではなく、企業価値の向上を実現し、お客さまに選ばれるブランドであり続けるための不可欠な要素です。当社ならびに東急グループでは、2000年4月にコンプライアンスをグループ経営の基本姿勢のひとつに定め、コンプライアンスを「単なる法令遵守にとどまらず、倫理や環境問題を含めて役員・従業員一人ひとりが意識をもって行動し、企業の社会的責任を果たしていくもの」と定義しています。

### 東急グループコンプライアンス指針の制定

当社および東急グループでは、コンプライアンス経営を推進し、グループ理念を実現するため、2002年1月にコンプライアンスに関する東急グループ全役員・従業員の行動の基本原則を指し示すものとして「東急グループコンプライアンス指針」を制定しました。これをもとに、グループ各社がその事業形態または組織風土に根ざした独自の行動規範やコンプライアンスプログラム等を制定し、コンプライアンスの推進に努めています。

### 東急グループコンプライアンス指針

私たちは、東急グループの一員として、グループ理念を具体化し、これを実践するために、行動の基本原則を以下の通り定めます。

1. お客さまから信頼され愛される  
東急ブランドを確立するために
  - (1) お客さまの安心と信頼を基本としたクオリティある商品・サービスを提供します。
  - (2) お客さまとのコミュニケーションを重視し、誠実に情報を提供することはもちろん、お客さまの声を業務運営の改善に活用します。
2. 投資家の皆様から正しい評価を得るために
  - (3) 長期的かつ継続的な企業価値の増大を目指して、事業活動を誠実に推進します。
  - (4) 投資家の皆様からの信頼を基本とし、適時かつ適正な情報を誠実に提供します。
3. 健全・公正な市場競争を展開し、  
事業の発展を目指すために
  - (5) 不合理な商慣習には従わず、公正かつ透明な取引を行います。
  - (6) 他者の財産や権利を最大限尊重し、公正さと優しさの観点から最適な経営資源の調達を行います。
4. 企業は社会的存在であることを認識し、  
社会の発展のために
  - (7) 地球環境問題に積極的に取り組むとともに、自然環境との融和をめざした事業活動を行います。
  - (8) よき企業市民として、地域社会との協調・連携をはかるとともに、社会貢献活動を継続的に実施します。
5. 東急ブランドの担い手として、  
自己の責任を果たすために
  - (9) あらゆる場面で、法規範・社内規律を遵守し、社会的良識に従った適正な行動をとるとともに、責任をもって誠実に業務を遂行します。
  - (10) 知的財産や情報が重要な会社財産であることを強く認識し、その取り扱いには細心の注意を払います。
  - (11) 企業発展の原点が「人」であることを基本に、互いに人格を尊重し、人の活きる職場環境を目指します。
  - (12) 定期的かつ継続的に業務の自己監査を行うことで革新に努め、業務の改善を行います。

## 東京急行電鉄行動規範の制定

「東急グループコンプライアンス指針」の制定を受け、2002年4月に、当社役員・従業員の行動の基本原則として「東京急行電鉄行動規範」を制定しました。そして、2006年5月には、社会情勢等を考慮して、従来の模範的な行動を求める規範から、企業の社会的責任を全うするための積極的な行動を求める規範に改定しています。

## コンプライアンスの浸透

当社の役員・従業員がコンプライアンスを実践するための行動・判断の基準を、東京急行電鉄行動規範の各項目に沿って具体的に解説した「コンプライアンスマニュアル」を全従業員に配布しています。

2008年3月には、法令・社内規程の改正により内容の更新を行い、新入社員集合研修においても、このマニュアルをもとに、コンプライアンスの重要性を柱とした講義を行っています。

また、2008年11月には、鉄道事業部門の現業職員のコンプライアンス意識の確実な浸透を図ることを目的として、上述の全社共通のコンプライアンスマニュアルとは別に、鉄道事業

部門の業務に沿ったマニュアルを新たに作成・配布するとともに、各職場が主体となって研修を実施しました。

今後も継続的に「事業を推進するにあたっては、コンプライアンスを何よりも優先する」という企業姿勢の理解促進に取り組んでいきます。



コンプライアンスマニュアル



鉄道事業部門  
コンプライアンスマニュアル

## 東京急行電鉄行動規範

- I. お客さまが求める価値を追求し、社会的に有用な商品・サービスを安全性や個人情報・顧客情報の保護に十分配慮して開発、提供するために
  1. お客さまの安全の確保
  2. お客さまの「声」に対する適切な対応
  3. お客さまの立場に立った商品・サービスの提供
  4. 情報の積極的な活用と守秘すべき情報の保護
  5. 確実かつ責任のある業務の遂行
  6. 公正かつ透明な意思決定
  7. 会社財産の保護
  8. 「東急」ブランドの保護
- II. 公正、透明、自由な競争ならびに適正な取引を行う、また政治、行政との健全かつ正常な関係を保つために
  9. 法令遵守の徹底
  10. 適法で公正な事業活動
  11. インサイダー取引の禁止
  12. 最適な調達活動
  13. 贈賄の禁止と節度ある接待・贈答
  14. 知的財産の尊重
- III. 株主、投資家はもとより、広く社会とのコミュニケーションを行い、企業情報を積極的かつ公正に開示するために
  15. 適時・適切・公平な情報開示
  16. 適正な会計処理と報告
- IV. 事業活動において人権を尊重し、従業員の多様性、人格、個性を尊重するとともに、安全で働きやすい環境を確保し、ゆとりと豊かさを実現するために
  17. 人権の尊重
  18. 健全かつ安全な職場環境の確保
- V. 環境問題への取り組みは人類共通の課題であり、企業の存在と活動に必須の要件であることを認識し、自主的、積極的に行動するために
  19. 環境との調和
- VI. 「良き企業市民」として、積極的に社会貢献活動を行うために
  20. 企業市民としての地域社会との共生
- VII. 市民社会の秩序や安全に脅威を与える反社会的勢力および団体と断固として対決するために
  21. 反社会的勢力との関係拒絶

※ 本報告書においては、各ページのタイトル付近に準拠した行動規範を番号で記載しています。

## コンプライアンスの推進活動

### コンプライアンス違反の芽を摘む内部通報制度

当社のみならず、グループ会社従業員からの行動規範およびコンプライアンスの違反に関する相談や通報を直接受け付ける「コンプライアンス相談窓口」を社内に設置しています。

また、「内部通報制度運用規程」を制定し、相談したことにより報復などの不利益を被らないよう、相談者の保護を徹底しています。

なお、2009年1月には、社外窓口として弁護士事務所内に同相談窓口を新たに設置し、相談を受け付ける体制を拡充しました。



コンプライアンス相談窓口を  
周知するポスター

### コンプライアンスアンケートの実施

当社および東急グループでは、グループ全従業員を対象とした「コンプライアンスアンケート」を隔年で実施しています。これは、各社に潜在するコンプライアンス違反の原因究明と改善策立案の契機とするものであり、当社および東急グループのコンプライアンス推進に関するPDCAサイクルの機軸のひとつとして位置づけています。

前回は2007年7月から8月にかけて、契約社員・嘱託社員等を含むグループ全従業員を対象として実施し、当社CSR推進部から各社・当社各部に対して、分析・フィードバックと改善策(処方箋)を提案しました。これを受けて、各社および当社各部は、独自の改善策を検討し、組織風土に根ざした独自のコンプライアンスの推進施策を計画的に実施しています。

2009年度に実施するアンケートでも、各社および当社各部が実施している諸施策をモニタリングし、コンプライアンスの継続的な改善向上を図っていきます。

## 法務リスク軽減の取り組み

### 全社的トラブル情報の集約と共有

2008年度より、全社的な法務リスクを軽減するための取り組みとして、「トラブル情報の集約と共有」を開始しました。これは、過去のトラブルにおいて、事業部門と法務担当との情報共有が緊密に行われていなかったことへの反省をもとに、法務

担当が、事業部門から隔月ペースで会社に脅威を与える可能性のあるトラブルを直接ヒアリングし、取締役と監査役に情報共有するものです。程度の小さなうちに、法的観点からの検討を行うことで、法務リスクに対する防御だけでなく、戦略的体制を構築できる効果が期待できます。適切な情報共有のルール化を図り、法務リスクの芽を早期に摘み取ることで、より一層の企業価値向上を目指していきます。

### CS担当との連携強化

上記に加え、法務担当ではCS担当(お客さまセンターを所管する部署)との連携を強化し、お客さまセンターに寄せられた情報を法的観点からチェックする取り組みを2008年度より開始しました。

お客さまセンターに集約される情報を法務担当に共有する専用データベース(DB)を構築し、担当者が毎日チェックしています。潜在的な法務リスクが認められた場合は、DB上の「法務フラグ」を立て、CS担当者を通じて事実関係の調査などを依頼しています。日々寄せられる情報の一つひとつに対しても、さまざまな視点から考察することで、小さなリスクも見逃さないように努めています。

## Topic

### 学生向けCSRフォーラムを開催

2008年11月18日、朝日新聞社主催の大学生向けフォーラム「CSRの視点から考える、働きがいのある企業とは」が東京・浜離宮朝日小ホールで開催されました。「グループ企業におけるCSR活動事例」として、東急グループのCSR活動にスポットを当ていただき、当社および東急不動産が、CSR活動に取り組む理由や背景、今後の方向性を説明しました。

その中で、当社社長室CSR推進部 林統括部長は、これまでの当社の歴史を基礎とし、「事業活動そのものの根幹にCSRがある」こと、そしてその本質は「安全・安心なサービス・商品を提供することが全てに優先される」ことを前提とした上で、東急グループのCSRビジョンと社会的付加価値を創造する重要性についてメッセージを送りました。



社長室CSR推進部 林統括部長

# すべてのステークホルダーとの信頼関係を築くためにさまざまな手法でコミュニケーションに努めています

ステークホルダーの皆さまに対する積極的な情報開示に努めることはもちろん、幅広いコミュニケーションを通じて、長期的な信頼関係を構築し、よりよい社会の創造につなげていきます。

準拠する行動規範 I-2.3 II-12 III-15.16 IV-17.18 VI-20

## 東急電鉄にとってのステークホルダー

当社は、サービスをご利用いただいているお客さまばかりでなく、従業員、沿線にお住まいの方、株主・投資家の皆さま、お取引先さまなどの多くの方々とかかわり、それらの方々に支えられて事業活動を行っています。当社はこれらの方々との長

期的な信頼関係の構築が不可欠であると考え、さまざまなコミュニケーション手段を通じて対話を重ね、ステークホルダーへの責任を果たしていきます。(ステークホルダーへの責任についてはP12、13の東急グループコンプライアンス指針、東京急行電鉄行動規範をご参照ください)

### ■各ステークホルダーとのコミュニケーション手段



# 安全への取り組み (鉄軌道事業)

## Message

私たち鉄道事業に携わるものにとって「輸送の安全」がすべてに優先いたします。安全運行は鉄道事業の最大かつ最重要の使命であり、経営の最重要課題です。

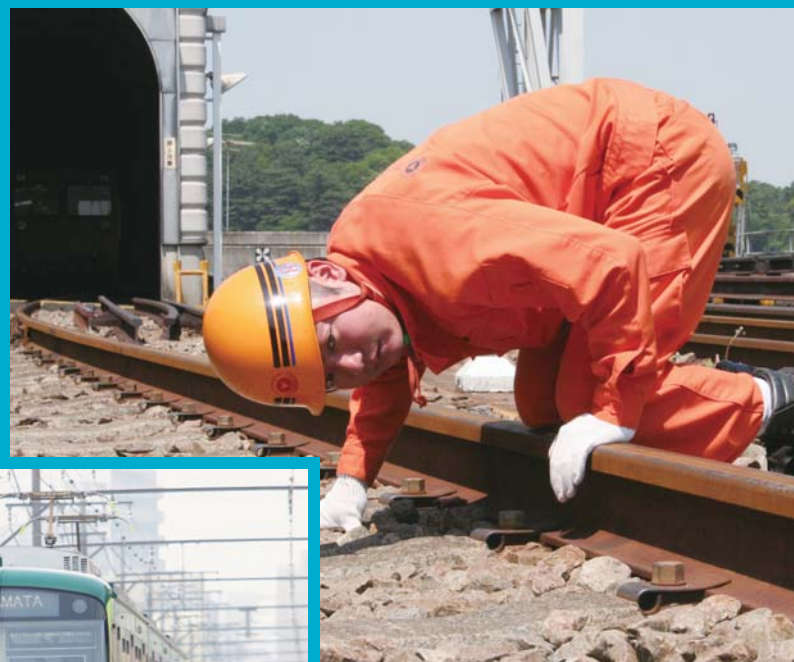
当社では安全の体制や方法を定めた「安全管理規程」をもとに、基本的な方針を「安全方針」に、行動の原則を「安全行動規範」にそれぞれ定め、経営トップから事業第一線の従業員まで一体となった安全のマネジメント体制の強化に努めております。過去の失敗から学び、過ちを繰り返すことのないようソフト・ハードの両面から事故の再発防止への取り組みを進めてきております。

従業員一人ひとりがルールを遵守し、正則作業を確実に遂行するとともに、安全への強い意識を持って「事故の芽」を未然に摘む努力を継続することによって、初めて安全が確保されます。安全対策に終わりはありません。これからも妥協することなく、安全を最優先し、お客さまに信頼される「安全」で「安心」な鉄道を目指してまいります。



取締役副社長／  
安全統括管理者\*  
八方 隆邦

※ 改正鉄道事業法に基づ  
く安全統括管理者





# 安全・安定輸送のために安全方針を定めています

安全・安定輸送の確保を第一として考え、輸送の「安全の確保」に関する理念として「安全方針」を定めるとともに、安全運行にかかわる従業員の行動の原則を「安全行動規範」として定めています。

準拠する行動規範 I-1 (P13参照)

2005年にJR西日本福知山線の脱線事故など鉄道の重大事故が複数発生し、「輸送の安全」に対する社会の関心や要請がこれまで以上に高まりました。こうしたことを受け、2006年10月1日に鉄道事業法が改正されました。改正法では、安全管理の体制や方法を定めた「安全管理規程」および「安全統括管理者」「運転管理者」の国への届出が義務付けられています。

当社では、2006年10月に「安全管理規程」を定めるとともに、安全管理の基本的な方針「安全方針」と輸送にかかわる従業員の行動の原則「安全行動規範」を定めました。

鉄道事業に従事する全従業員は、この方針と行動規範を常に念頭におき、一丸となって輸送の安全を確保します。

## 安全方針

「安全の確保」は鉄道事業の最大かつ最重要の、お客さまに対する責務である。

その安全は、従業員一人ひとりがルールを遵守し、  
正則作業を確実に遂行することによって支えられている。

私たちは鉄道事業を担う誇りを共に持ち、  
本社と現業及び現業間の双方向コミュニケーションをしっかりと行い、  
安全の障害となる問題を一体となって速やかに解決し、  
このお客さまに対する責務を誠実に果たし社会に貢献する。

東京急行電鉄株式会社

取締役社長 **越村敏昭**

## 安全行動規範

- (1) 協力一致して輸送の安全の確保に努める。
- (2) 輸送の安全に関する法令及び関連する規程をよく理解するとともにこれを遵守し、厳正、忠実に職務を遂行する。
- (3) 職務の実施に当たり、おく測に頼らず確認の励行に努め、疑いのある時は最も安全と思われる取り扱いをする。
- (4) 事故・災害等が発生したときは、人命救助を最優先に行動し、すみやかに安全適切な処置をとる。
- (5) 情報は漏れなく迅速、正確に伝え、透明性を確保する。
- (6) 常に問題意識を持ち、必要な変革に果敢に挑戦する。

# 輸送の安全を確保するために 重点的に取り組む目標と方策を定めています

「安全方針」の考え方に沿って、輸送の安全を確保するための目標と、それを達成するために実施する取り組み内容を「安全重点施策」として決めました。安全重点施策は定期的に見直しています。

準拠する行動規範 I-1

## 安全重点施策の策定

当社では、安全管理規程の策定過程において、さらなる安全の確保に向けて課題となる事柄を抽出しました。これらの課題

を解決するために達成すべき目標を定め、そのためにまず優先して行う取り組みを4つの「安全重点施策」としてまとめました。

2009年度は、この安全重点施策をもとに、さらに個別の取り組みを進めています。

### ■安全重点施策

#### ①現業・本社一体での問題点早期把握による事故防止

現業と本社および現業職場間のコミュニケーションを活性化することにより、迅速な問題解決を図る

#### ②事故情報の確実な伝達と対策実施による再発防止

事故情報とその対策を迅速、正確に関係職場に伝達することや、過去の重大事故事例を学ぶことにより、事故の再発を防止する

#### ③教育・訓練システムの整備による確実な技術の伝承

部門ごとに、係員の教育体系を整備することにより、確実な技術を伝承する

#### ④設備面の安全対策の推進

「うっかり、失念」があっても、それが事故につながらないバックアップ機能を取り入れた設備を整備する

## 安全重点施策の進捗

### ① 現業・本社一体での問題点早期把握による事故防止 経営陣による巡視

社長をはじめとして、経営陣が定期的に現業職場を巡視しています。巡視先では、各職場の責任者と安全の取り組みについて話し合い、問題点についての情報を共有しており、トップと現業が一体となって問題解決に向けて取り組んでいます。

### 現業部門との意見交換会

鉄道事業本部長が現業職場に出向き、業務状況を把握するとともに現業の職員（駅や保守部門を担う東急レールウェイサービスの職員を含む）と意見を交換する会を設けています。2006年9月から月に1～2回実施しており、鉄道事業本部長、現業と本社職員20人程度が参加します。

意見交換会では、本部長が安全の重要性を説明するとともに、現業職員からも日頃感じている疑問や問題点を伝えます。直接意見を交換することで、本社からは見えにくい潜在的な問題点を発見し、改善につなげるとともに、風通しのよい組織風土の醸成につなげています。



社長が各職場を巡視して話し合う



現業職場と鉄道事業本部長との意見交換会

## 「安全の日」の巡視

毎月19日を「安全の日」として、各部門の部課長が現業職場を巡視しています。前項の意見交換会と同様に、部課長と現業職員とのコミュニケーションを図り、現業職場からの小さな疑問・提案を集めて安全性向上につなげることを目的としています。

## ヒヤリ・ハット情報のデータベース化

現業職員からの意見・要望を収集するためのデータベースを、鉄道事業本部全部門に導入し、積極的に活用しています。これにより、事故につながる可能性のある事象を本社が早期に把握し、対処することができます。

## CS担当者との意見交換会

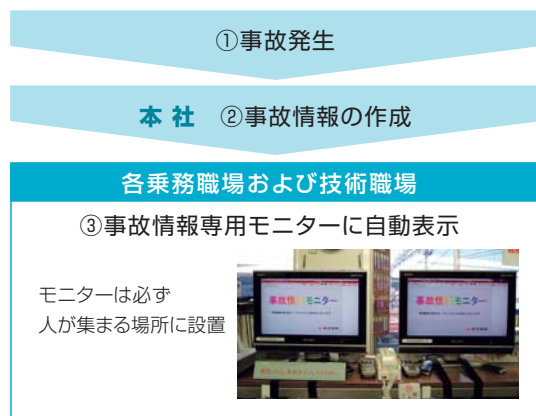
鉄道事業本部と社長室CSR推進部CS担当間で、「CSミーティング」を毎月実施しています（関連情報→P35）。ミーティングでは、東急お客さまセンターに寄せられたご意見・ご要望を検討して改善につなげるとともに、これまでに実施した事故対策事例や今後の実施予定を共有することで、CS担当によるお客さまへの対応をスムーズにしています。

## ② 事故情報の確実な伝達と対策実施による再発防止 事故情報専用モニターの活用

事故が発生した場合、関係する全係員がその情報を迅速かつ正確に共有し、再発防止策に活かすことが重要です。当社では、事故発生時に緊急に周知徹底すべき情報を、専用モニターを通じて本社から現業部門へ伝達するシステムを構築し活用しています。

システムは、社内ネットワークを通じて本社と各乗務職場および技術職場のモニターをつなぎます。本社で作成した情報を各職場へ配信してモニターに表示、各職場の関係する全係員が確認できるようになっています。

### ■ 事故情報配信の流れ



## ③ 教育・訓練システムの整備による確実な技術の伝承 教育訓練の立案と推進を行う専任スタッフの配置

運転士や車掌など乗務員の教育訓練は「東急教習所」が行い、駅係員・助役などサービススタッフの教育は「育成センター」が行っています。また、各部門に教育の専任スタッフを配置することによって、人材の育成と技術の伝承に関する取り組みを強化しています（関連情報→P25）。

## 運転事故教育教材の作成と活用

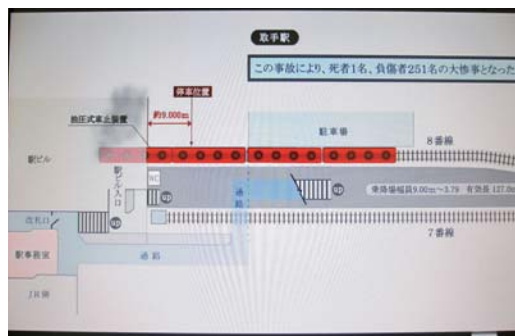
事故の状況を動画などで視覚的に体験することは、事故防止教育に非常に有効です。当社では、過去に自社および他社で発生した運転事故について、発生するまでの経過や取り扱いをまとめた教材を作成しました。

教材は、コンピュータグラフィックスやアニメーション、当時の復旧作業VTRなどで事故の状況を再現しつつ、事故時の写真や新聞記事も取り込んで、さまざまな角度から事故を学習できるようにになっています。事故事例は「JR西日本福知山線脱線事故」などの重大事故や、当社線で1995年に発生した「梶が谷駅構内列車脱線事故」など14件あります。

この教材は、乗務員の養成時の教材として使用するとともに、各乗務職場および技術職場へも配布し、定期教育や個人学習にも利用しています。



教材にはさまざまな事例を収録



図解してわかりやすく構成

### 指導者の能力を向上させる

監督者や指導者の指導能力・コミュニケーション能力向上のために、コーチング研修を実施しています。一部の研修は、外部の研修機関の協力も得て行っています。

### 安全講演会の開催

従業員の安全意識向上のため、社外講師による安全講演会を定期的に開催しています。2008年12月2日には、講師に日本航空・安全推進本部長で現役機長でもある河野秀俊氏を招き、ご講演いただきました。今回から聴講対象者を広げ、当社のみならず、東急レールウェイサービス、東急テクノシステム、東急軌道工業など、あわせて約900人が参加しました。

講演では、過去にJALグループで発生した航空事故の原因と対策の解説のほか、国土交通大臣や学識経験者らで組織された「安全アドバイザー・グループ」から受けた提言を実現するための取り組みを紹介していただきました。



現役の機長でもある講師の河野氏

## ④ 設備面の安全対策の推進

### 施設・車両・設備整備の状況

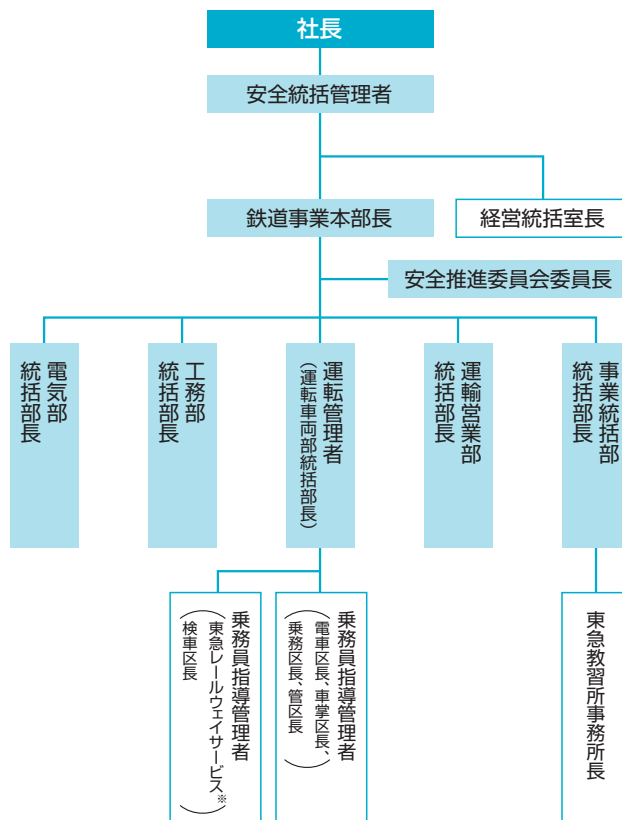
係員の操作ミスがあっても事故につながらないバックアップ機能を設備に取り入れることで、設備面の安全対策を推進しています。

2008年度は、大井町線の車両において、列車の発車直後、誤って車掌がドアを開ける操作をしてもドアが開かない仕組みや、ドアが開いた状態で運転士が誤って列車のブレーキを緩める操作をしても列車が動かない仕組みへの改修を進めました。他の路線の車両においても同様の安全対策を、2009年度より順次実施しています。

## 組織体制

2006年6月に設置した安全管理に関する専門部署「安全推進委員会」を安全マネジメント体制の事務局とし、鉄道事業の安全マネジメント機能の強化を図ることを目的とした組織としています。

安全統括管理者、運転管理者は、鉄道事業法に定められた要件を満たす者の中から選出し、国に届け出ています。



※ 東急レールウェイサービスには、鉄道事業法第25条に基づく列車の運行の管理等を委託しています。

### 各責任者の責務

- 社長：輸送の安全の確保に関する最終的な責任を負う。
- 安全統括管理者：輸送の安全の確保に関する業務を統括管理する。従業員に対し、安全最優先の意識を徹底させるほか、安全の確保に関する事業運営上の重要な決定に参画し、取締役等に必要な意見を述べる。
- 鉄道事業本部長：鉄道事業本部における安全の確保に関する業務を管理する。
- 安全推進委員会委員長（鉄道事業本部長兼務）：鉄道事業本部における安全性向上のための各種取り組みを推進する。
- 経営統括室長：輸送の安全の確保に必要な（安全に関する設備投資計画等の）経営計画等に関する事項を管理する。
- 運転管理者（運転車両部統括部長）：列車の運行管理、乗務員の資質管理等、運転に関する事項を管理する。
- その他の各統括部長：それぞれ所管部署の安全の確保に関する業務を管理する。
- 乗務員指導管理者：運転士および車掌の資質の保持に関する事項を管理する。

## 安全管理の方法

### 定例部課長会議の開催

鉄道全般にわたる安全確保に関する取り組みを審議・報告するため、鉄道事業本部定例部課長会議を毎週開催しています。会議には、安全統括管理者、鉄道事業本部長をはじめ、本部各部門（東急レールウェイサービスを含む）の責任者が出席して、安全に関する情報を水平展開しています。



定例部課長会議の様子

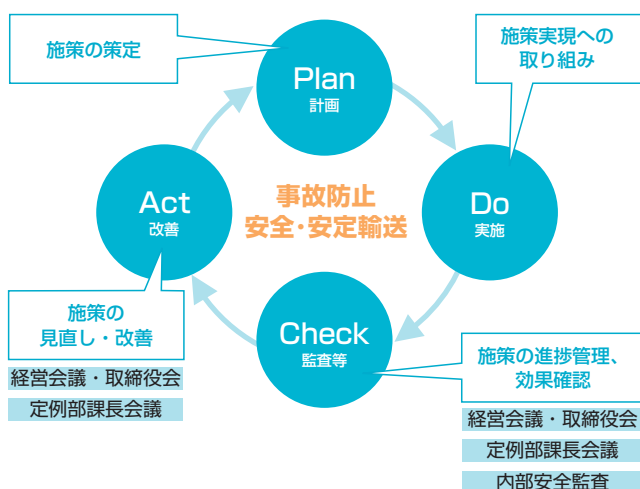
### 経営トップなど経営陣への報告

鉄道事業本部内で発生した事故やその対策などの安全への取り組みや、内部監査の結果などを、社長をはじめとする経営陣に経営会議・取締役会を通じて年4回(四半期ごと)報告しています。

### 内部監査と安全管理の見直し

安全推進委員会が中心となって安全管理体制をチェックする内部安全監査や、部門ごとの内部監査を定期的実施しています。それらの結果も参考にして安全管理体制の適切な見直し、改善を図っています。

#### ■安全管理体制のPDCAサイクル



## 国土交通省による 運輸安全マネジメント評価

当社では、年1回、国土交通省による運輸安全マネジメント評価を受けています。社長、安全統括管理者、本社部門へのインタビューを中心として、安全管理体制についての基本的な理解および実施状況の確認が行われ、さらなる改善に向けた助言を受けています。

2008年度は、2009年2月4日・5日の2日間で行われ、以下のような評価を受けました。

安全管理体制の構築、実施および維持に関する取り組みは、2008年3月の運輸安全マネジメント評価(第2回)以後、経営トップのリーダーシップの下、輸送の安全に関する各種の取り組みを推進しており、特に、以下に掲げる項目を評価します。

#### 評価された項目

- 全社的なコンプライアンスの推進

しかしながら、安全風土・文化の構築と定着を図り、安全性を段階的にスパイラルアップさせるためには、安全管理体制の自律的・継続的な改善および不断の取り組みが不可欠であり、以下の項目について、さらなる取り組みを期待します。

#### 助言を受けた項目

- ① 経営トップのコミットメントの継続
- ② 事故防止対策実施後のフォローアップ検証の結果から見出された課題の検討を含めた幅広い対応措置



運輸安全マネジメント評価の様子

# 事故や障害を分析し これからの安全につなげていきます

安全の確保には常に全力を尽くしていますが、不測の事故や障害が発生してしまうことがあります。発生した場合には、事故や障害の原因を徹底的に分析し、根本的な解決策を講じています。

準拠する行動規範 I-1

## 事故・障害の発生状況

当社では、列車運行の安全性を高めるため、保安設備の設置や保守点検作業の質の向上などを図っていますが、不測の事故や障害などが発生することがあります。

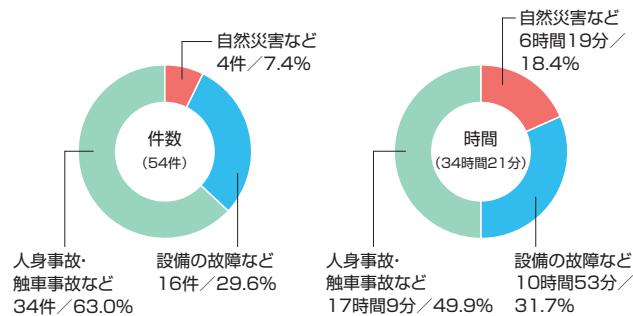
東急線全線で2008年度に発生した事故・障害などの件数および運転を見合わせた時間の合計は下記のとおりです。

### ■原因別 事故・障害などの件数、運転を見合わせた時間の合計\*

理由	件数	時間
自然災害など	4	6時間19分
設備の故障など	16	10時間53分
人身事故・触車事故など	34	17時間09分
合計	54	34時間21分

\*「運転を見合わせた時間の合計」とは、事故・障害などの直接の原因となった列車が、動き出すまでに要した時間を合計したものです。

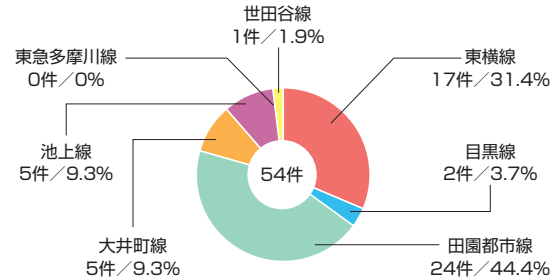
### ■原因別 事故・障害などの発生状況



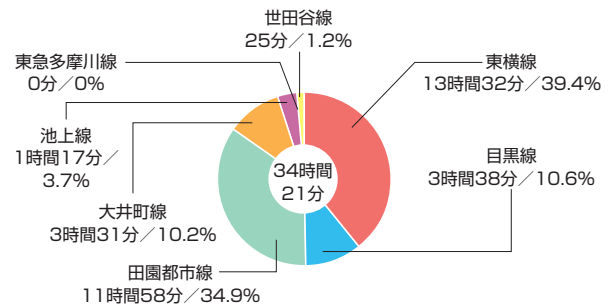
### ■路線別 事故・障害などの件数、運転を見合わせた時間の合計

路線	件数	時間
東横線	17	13時間32分
目黒線	2	3時間38分
田園都市線	24	11時間58分
大井町線	5	3時間31分
池上線	5	1時間17分
東急多摩川線	0	0時間00分
世田谷線	1	0時間25分
合計	54	34時間21分

### ■路線別 事故・障害などの件数



### ■路線別 事故・障害などにより運転を見合わせた時間



### ■鉄道運転事故、輸送障害、インシデントの件数

事故種別	鉄道	軌道	合計
鉄道運転事故*1	14	1	15
輸送障害*2	35	0	35
インシデント*3	4	0	4
合計	53	1	54

\*1 鉄道運転事故：省令に定められた、列車衝突事故や踏切障害事故、鉄道人身障害事故等のことをいいます。

\*2 輸送障害：列車に運休または30分以上の遅延が生じたものをいいます。

\*3 インシデント：鉄道運転事故が発生するおそれがあった事例

## 大きな事故になる可能性があった事例

当社では、発生した事故・障害などを今後の安全確保につなげるため、事故・障害の分析や情報の共有を進め、再発防止策を推進しています。

以下に、2008年度に発生した大きな事故になる可能性があった事例を、原因と対策を含めて報告します。

### CASE 1 池上線雪が谷大塚 信号違反事故(2件)

発生日：【1件目】2008年5月17日 【2件目】2008年7月7日 発生場所：池上線雪が谷大塚駅付近

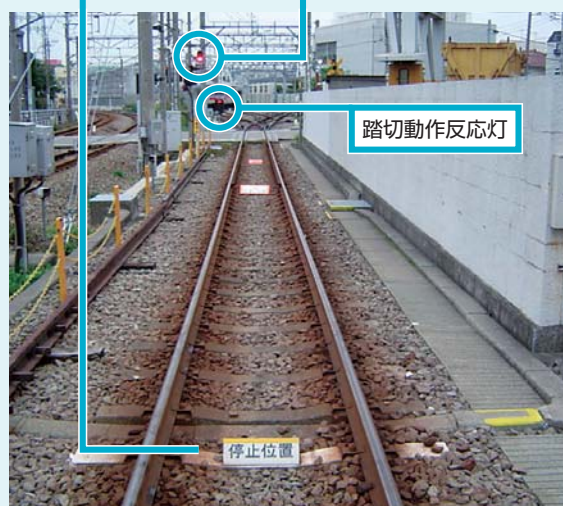
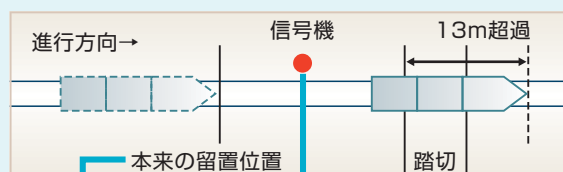
#### 概要

##### 【1件目】

2008年5月17日0時45分ごろ、雪が谷大塚駅下りホームから車庫に入庫しようとした回送車両の運転士は、車庫内にある踏切の手前に回送車両を留置させるべきところ、踏切の先に留置させるものと思い込み、一旦、踏切手前で停止した後、停止信号と踏切動作反応灯\*1を確認しないまま、さらに回送車両を進行させてしまいました。

運転士は踏切通過中に、遮断かんが下がっていないことに気づき、直ちにブレーキをかけましたが、踏切を約13m行き過ぎて停車しました。

##### ■概略図



##### 【2件目】

2008年7月7日9時13分ごろ、同駅下りホームから車庫に入庫しようとした回送車両の運転士は、信号機と踏切の動作を確認し回送車両を進行させましたが、運転席にある、機器の不具合を知らせるランプが点灯したため、非常ブレーキをかけ、一旦、信号機の手前に停車させました。運転士は直ちに列車無線で復旧処置を行う旨を運輸司令長に連絡しました。

連絡を聞いていた信号係\*2は、復旧処置に時間がかかるものと思い込み、一旦、信号機を「停止」にする操作を行いました。

しかし復旧処置はすぐに終わったため、運転士は車庫に入庫しようと、信号機と踏切の状態を確認しないまま回送車両を発車させてしまいました。

信号機を「停止」に切り替えると、その先の踏切の遮断かんが上がるシステムとなっているため、遮断かんが上がり始めた踏切に回送車両が進入してしまい、通過し終わる頃には遮断かんが完全に上がっていました。

#### 原因

どちらの件も運転士が信号機の確認を怠ったためで、2件目は、さらに信号係が信号を「停止」に切り替えたことを運転士へ伝えなかったことに起因しています。

#### 対策

- ① 運転士に対する教育カリキュラムを見直しました。
- ② 本社へ、新たに車庫内の運転業務を指導管理する担当を配置しました。
- ③ 車庫内の信号機のうち、踏切に付帯する個所は、運転士が操作を誤った場合、車両を自動的に停止させるように設備を改修します(設備の改修は2009年度中に完了予定)。

\*1 踏切動作反応灯：踏切が正常に動作していることを、接近する列車等の運転士に知らせる装置

\*2 信号係：信号扱所で信号等を操作する係員

**CASE 2 目黒線西小山～洗足間上り線架線トラブル**

発生日：2008年6月20日 発生場所：西小山～洗足間上り線

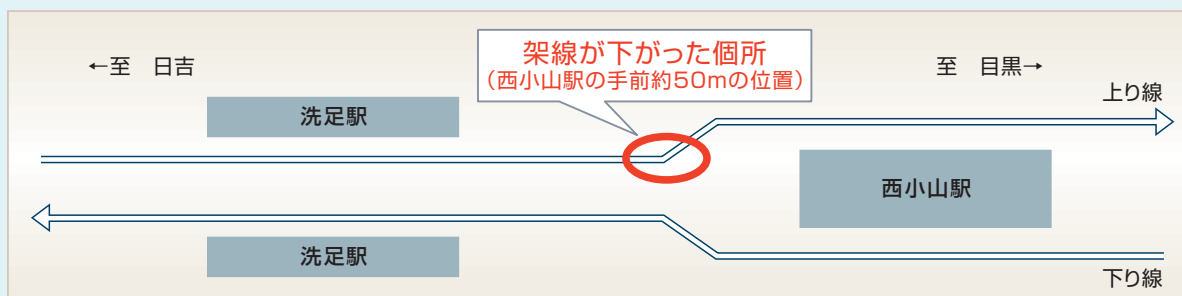
**概要**

2008年6月20日14時53分頃、西小山～洗足間を走行中の上り急行列車のパンタグラフがすべて降下し、列車が動けなくなるという事態が発生しました。現地を確認したところ、列車に電力を供給する架線が約1cm下がっていることを発見しました。目黒線の地下区間の架線には丈夫な棒状の架線を

使用していますが、これを支える金具が緩み脱落したことで架線が下がり、走行する列車のパンタグラフがこの部分に接触したことにより、降下したものと判明しました。

その後、緊急処置としてこの金具を固定し、18時31分に営業運転を再開しました。

**架線が下がった個所の概略**

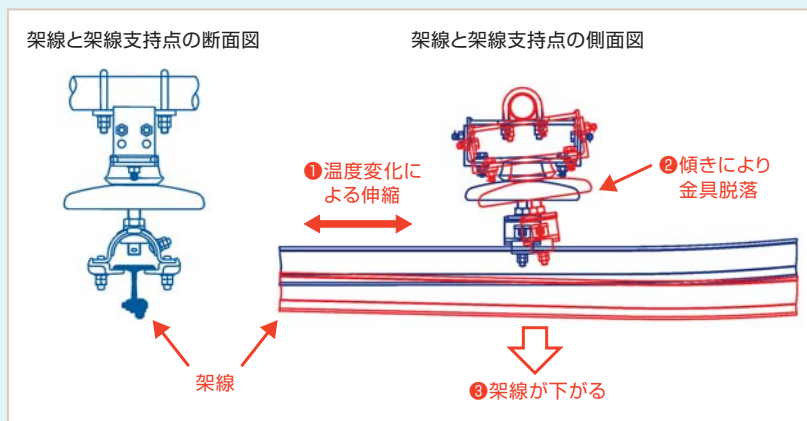


**原因**

ここで使用している架線は温度変化により伸縮を繰り返す性質があり、伸縮するたびに前後に動きます(下図①)。これにより、架線を固定している部分(架線支持点)は、架線が伸

縮するたびに引っ張られて傾き、これを繰り返すうちに架線支持点に取り付けた金具が緩み脱落した(下図②)ことにより、架線が下がったという結論に達しました。

**架線が下がったメカニズム**



架線が下がった様子

**対策**

この架線は、地下区間で使用を開始した新方式の架線でした。同じ架線を採用している目黒線不動前～洗足間ならびに東白楽～横浜間の緊急点検を行い、緩んだ金具を固定した上で、次の対策を実施しています。

- ①架線支持点の傾きの改修
- ②金具の緩み止め処置
- ③支持点の傾きの定期的な確認



# ソフトとハードの両面から安全を確保していきます

安全が鉄道事業の根幹と考え、ソフトとハードの両面から安全への取り組みを行っています。これらの積み重ねが、安全で快適な鉄道運行を支えています。

準拠する行動規範 I-1

## 乗務員の養成

お客さまの生命と財産を預かる立場として、列車を安全に運行する乗務員の使命は重大です。当社では、全線で175編成の列車があり、運転士550人、車掌407人が乗務しています（2009年3月31日現在）。

お客さまのさらなる「安心」と「信頼」のために、「安全」を守る乗務員の養成に全力で取り組んでいます。

### 教習所における運転士の養成

列車を運転するには、自動車と同様に「運転免許」が必要です。正式には「動力車操縦者運転免許証」といい、習得した知識・技能に対して国土交通省から交付を受けるものです。

当社には「東急教習所（東横線元住吉駅）」内に国土交通省の指定を受けた養成所があり、ここで数多くの運転士を育ててきました。現在も、教習所で1回あたり最大40人を年に1～2回養成しています。

運転士養成の講習は約9カ月間で、学科と技能に大別されます。教習所内で所定の学科を学んだ後、各乗務職場に配属され指導運転士のもとで、実際に運転しながら技能を習得していきます。



### 教習所における車掌の養成

車掌の養成は、約3カ月間、学科と技能の講習を実施し、社内の修了試験を経て、車掌として乗務します。



## 乗務員の資質管理

乗務員の能力の維持管理のために乗務員指導管理者を配置しています。乗務員指導管理者には各担当区長が任命され、乗務員の能力の維持に必要な研修などを実施するとともに、資質の状況を定期的に運転管理者に報告します。

### 日々の取り組み

乗務前に必ず監督者による健康状態などの確認を行っています。アルコールチェックに関しては、2009年4月13日に東横線で酒気を帯びた車掌が乗務するという事態が発生したことをふまえ、教育の強化、新型アルコールチェッカーの導入およびチェック手順の明確化などの対策を実施しました。

乗務中は、定期的に監督者が同乗し、正則作業の遵守を徹底しています。

さらに、運転士や車掌になった後も安全や技術に関する教育を実施し、知識・技能の向上に努めています。

## 緊急事態に備えるさまざまな訓練

万が一不測の事態が発生したときには、冷静かつ迅速・的確に事故の処理ができるよう、日頃からさまざまな訓練を行っています。

### 運転事故総合訓練

当社が実施している訓練の中でも最大規模のもので、年1回実施しています。この訓練は併発事故の防止、負傷者の救護、事故発生時の関係部署への連絡通報や、お客さまの避難誘導、復旧作業などを迅速に行うとともに、関係部署間の連携を確実にすることを目的としています。

2008年は10月10日、長津田検車区の構内で実施し、約250人が参加しました。今回の訓練は、こどもの国線長津田～恩田間で踏切内に立ち往生したワゴン車に、列車が接触・脱線し、17人の死傷者が発生した想定で実施しました。



ジャッキを使って脱線した列車を持ち上げる

### 異常時運転取扱訓練

春と秋の年2回、職場ごとに異常時運転取扱訓練を実施しています。駅係員は、後続列車や対向列車を緊急に停止させる列車防護、転てつ器が故障した場合を想定した手動操作、ホーム案内時における列車緊急停止合図などの訓練を行っています。

また運転士と車掌は、列車防護、負傷者の救護、運輸司令部への連絡通報、車両故障が発生したときのための車両連結訓練などを行っています。

### 危機管理訓練

重大事故が発生した際は、現地対策本部のほかに社長を本部長とする危機管理本部と鉄道事業本部長を本部長とする事故対策本部が設置されます。危機管理訓練は、危機管理本部と事故対策本部の間で、刻々と変化する情報を迅速・的確に共有し、負傷者対応や情報開示などが的確に果たせるようにするもので、年に1回行っています。2008年は、12月17日に都立大学3号踏切道で列車脱線事故が発生した想定で実施しました。

### 連結訓練

トラブルが発生し走行不能となった列車は、別の列車に連結して移動させます。この訓練を2008年11月1日の終電後、青葉台～鷺沼間で「青葉台駅で走行不能となった上り列車を後続列車と連結し、鷺沼まで運転を行う」という想定で行いました。多くの乗務員が参加して、連結器の装着方法や連結手順、運転方法などを確認しました。

### 地下避難誘導訓練

事故などにより運転を見合わせる場合は、各列車を近くの駅で停車させることにしていますが、状況により、やむを得ず駅間に停車しなければならないことがあります。長時間にわたり、そのような状態になった場合に備えて、2008年8月23日の終電後、桜新町駅近くで地下の駅間に停車した列車からお客さまを避難誘導する訓練を行いました。

### 駅での消防訓練

駅では、火災などの異常時に落ち着いて迅速・適切に対応できるように、消火器を使っての消火活動やお客さまの避難誘導、負傷者救助の訓練を定期的に行っています。

### エレベーターからの救出訓練

エレベーターにお客さまが閉じ込められてしまう事態を想定し、できるだけ早く駅係員が対応できるように、駅係員全員を対象にエレベーターからの救出訓練を行っています。

### AED(自動体外式除細動器)を使った救命講習

当社は駅構内へのAEDの設置を進めていますが、いざというときに円滑に使用できるように、実際にAEDを使用する訓練を行っています。すでに、駅係員全員が受講するとともに、運転士・車掌の養成時にも講習を実施しており、今後も受講対象者を拡大していきます。



AEDを使用した救命講習

AED

## 運行管理システムによる安全対策

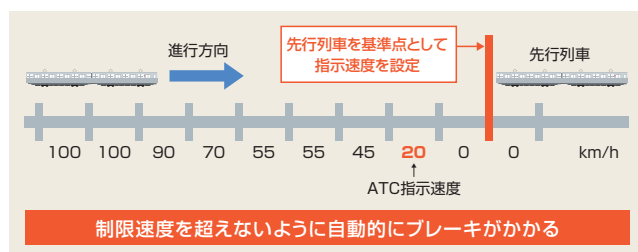
列車を安全に運行するために、ATC(自動列車制御装置)またはATS(自動列車停止装置)を鉄道全路線に導入しています。

### ATC(Automatic Train Control 自動列車制御装置)

【導入路線：東横線、目黒線、田園都市線、大井町線、こどもの国線】

列車が制限速度を超えないよう、自動的にブレーキがかかり、制限速度まで減速させるシステムです。先行列車との間隔を保つ速度制御、カーブ区間での速度制御などの機能があります。このためATC使用路線では、制限速度超過の可能性はなく、高い安全性を確保しています。

#### ■先行列車による速度制限(ATC)



### ATS(Automatic Train Stop 自動列車停止装置)

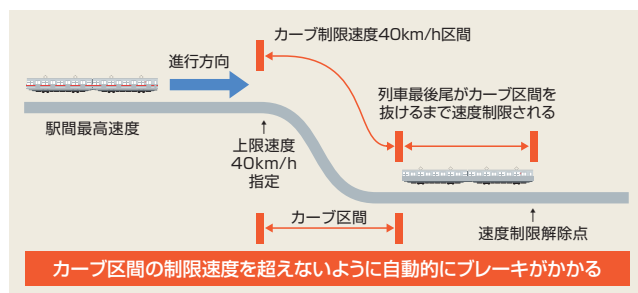
【導入路線：池上線、東急多摩川線】

信号機の表示により設定された制限速度を超えて列車が信号機を通過すると、自動的にブレーキがかかり停止させるシステムです。なお、カーブ区間やポイント部の手前では、先行列車との距離にかかわらず、列車が制限速度を超えて進入するのを防ぐシステムも導入しています。

#### ■先行列車による速度制限(ATS)



#### ■カーブ区間の速度制御



### 定位置停止支援装置によるオーバーランの防止

【導入路線：目黒線、池上線、東急多摩川線】

ワンマン運転を行っている路線では、駅でのオーバーランを防止するために、定位置停止支援装置を設置しています。

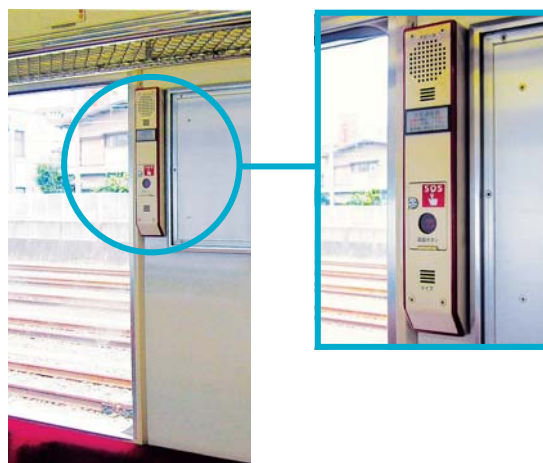
### 世田谷線の運行安全対策

軌道線である世田谷線は、軌道信号機と車内警報装置を設置して安全を確保しています。

## 設備・機器による安全対策

### 車内非常通報ボタン

車内の非常通報ボタンは、具合の悪いお客さまや車内の異常を乗務員に知らせる装置です。車いすスペースや車両連結部の上部、窓側などに設置しています。ワンマン運転を行っている目黒線、池上線、東急多摩川線、こどもの国線では、乗務員が対応できない場合は運輸司令所が対応します(世田谷線は除く)。



車内非常通報ボタン

### ホームドア

目黒線ではホームドアを設置しています。ホームドアは列車のドアと連動して開閉し、閉まる時に列車とホームの間にお客さまがいる場合などには、再びドアが開きます。ホームドアは、接触事故やホームからの転落事故を防止します(関連情報→P38)。



ホームドア

### 非常停止ボタンと防犯ボタン

非常停止ボタンは、世田谷線、こどもの国線、ホームドアが設置されている目黒線を除く80駅すべてのホームに設置しています。お客さまがホームから線路に転落した場合などに、ほかのお客さまや駅係員がボタンを押すと、半径約1km以内(一部の地下駅は半径約500m以内)の全列車が運転士のブレーキ操作により緊急停止し、安全が確保されます。

防犯ボタンは、駅構内で不審者・不審物を発見したときや、トラブルが発生したとき、お身体の具合が悪いときなどにボタンを押すと、駅係員・警備員が現場にかけつけます(列車は止まりません)。



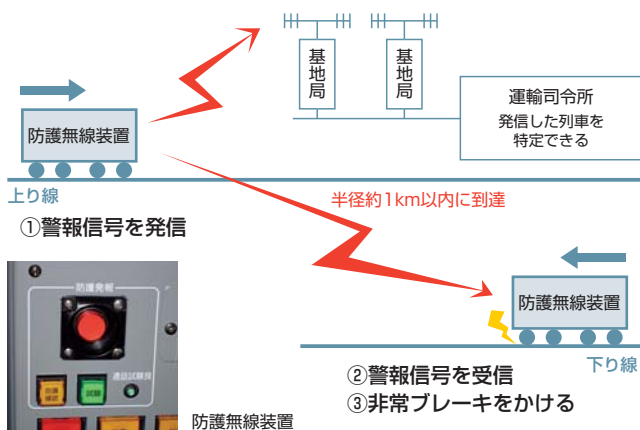
非常停止ボタン(左上)と防犯ボタン(左下)

### 防護無線システム

「防護無線」とは、事故などの緊急時に、近くにいるほかの列車に警報信号を無線で発信するもので、列車無線システムに組み込まれています。停電時でも発信することができます。

運転士または車掌が防護無線装置のボタンを押すと、非常停止ボタンを押した場合と同様に、半径約1km以内(一部の地下区間を除く)の全列車に非常事態を知らせる電波が送信されます。この電波を受信した列車は運転士のブレーキ操作により緊急停止し、安全が確保されます。

#### ■防護無線のイメージ



### 防犯カメラ

駅構内の状況確認や犯罪抑止を目的として、改札口、券売機、定期券うりばに防犯カメラを設置しています。2009年6月1日現在で、1,808台を設置しています。



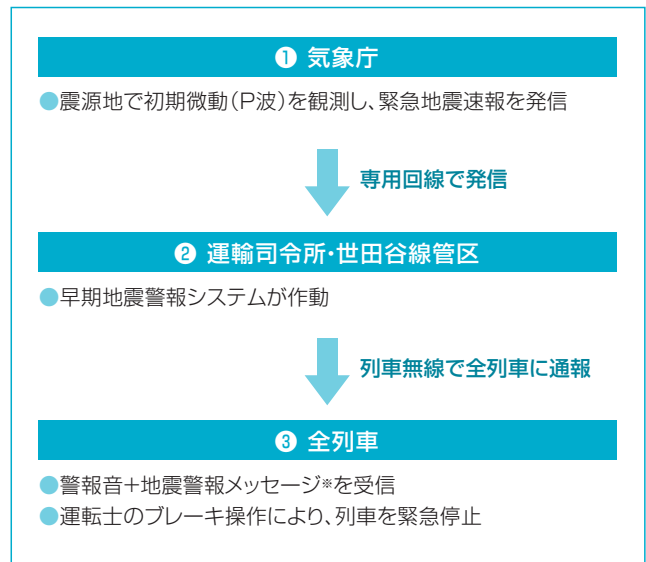
防犯カメラ

### 早期地震警報システム

東急線全線に大規模地震発生時の被害を防止または軽減するための「早期地震警報システム」を導入しています。

これは、地震の初期微動(P波)を観測し、その後に来る大きな揺れ(S波)の規模や到達時間を事前に知らせる気象庁の「緊急地震速報」を受信して、震度4以上の大規模地震が予想される場合には、全列車に一斉通報し、運転士のブレーキ操作により列車を緊急停止させるシステムです。

#### ■早期地震警報システムの仕組み



\* 地震警報メッセージ「地震が発生します。全列車停止せよ。指示あるまで停止せよ。」

## 踏切事故防止対策

### 踏切の解消

踏切事故対策として最も有効な施策である踏切の解消を、当社では線路と道路との立体交差化によって進めてきました。2006年7月には、目黒線の立体交差化事業により不動前～洗足間を地下化することで、同区間にあった16カ所の踏切を解消しました。これまでに解消した踏切は合計で132カ所です。

### 踏切の拡幅

歩行者の安全な通行を確保するため踏切の歩道部分の拡幅を進めています。2008年度は、大井町線下神明1号踏切、池上線大崎広小路2号踏切、東急多摩川線下丸子4号踏切の3カ所で拡幅を実施しました。



拡幅前



拡幅後

### 踏切の歩道部分のカラー舗装

歩行者や自転車、自動車等が安全かつ円滑に踏切内を通行できるよう、歩道と車道を明確に区分する歩道部分のカラー舗装を進めています。2008年度は、池上線蓮沼3号・4号踏切、東急多摩川線矢口渡6号・7号踏切の4カ所で実施しました。



実施前



実施後

### 踏切事故防止のために設置しているさまざまな機器

2009年6月1日現在、179カ所の踏切がありますが、踏切事故を未然に防ぐために非常ボタンや障害物検知装置を設置しています。

非常ボタンは一部の構内踏切を除く鉄道線すべての踏切に設置され、世田谷線でも2009年度中にすべての踏切に設置します。障害物検知装置は、東横線、目黒線、大井町線の自動車が通行可能なすべての踏切と、池上線、東急多摩川線、こどもの国線の一部の踏切に、合計で98カ所設置しています（田園都市線に踏切はありません）。



障害物検知装置  
踏切内で立ち往生している自動車などの障害物を、赤外線などによって検知します。



踏切動作反応灯  
遮断かんが確実に降りていることを、接近する列車の運転士に知らせます。



非常ボタン  
非常の場合にこのボタンを押すことにより、列車の運転士に異常を知らせます。



特殊信号発光機  
非常ボタンが押されたり障害物検知装置が異常を検知したときに、赤く点滅して列車の運転士に異常を知らせます。ATCと連動しているため、東横線、目黒線、大井町線、こどもの国線では、接近する列車を自動的に減速させます（田園都市線に踏切はありません）。



警報機  
見通しの悪い踏切では、警報灯の数を増やす、どの方向からでも視認できるタイプの警報灯を設置するなど、視認性を高める工夫をしています。

## 現場での日々の保守管理

列車が安全に走行するためには、線路やさまざまな設備を常に良い状態に保つことが重要です。当社は保守管理を徹底し、安全で快適な運行につとめています。

### 線路の保守

昼間、保線係員が列車の乗務員室に乗り、線路内に異常がないかなどを確認するほか、線路上を歩きながら点検をし、適正な状態を保っています。

また、最終電車から始発電車までの間には、碎石のつき固めや、レールの傷を探し出したり、表面を滑らかにするなどの作業を行っています。



線路の状態を、日々、点検しています

### 電気設備の保守

信号装置や踏切保安装置、列車無線、非常停止ボタンなどを定期的に検査しています。また、列車や駅へ電力を安定供給するため、27カ所の変電所をはじめ、電車線や高圧配電線などの保守も行っています。



電気係員が電車線の状態を確認

## 車両の保守

元住吉、長津田、雪が谷大塚にある検車区で、定期的(10日ごとと3カ月ごと)に車両の検査を行っています。また、恩田駅近くにある車両メンテナンスセンターでは、4年に一度、車両を分解して検査を行います。各機器の異常の有無やブレーキの効き具合、車軸・連結器の探傷試験、車輪の摩耗など走行に関するすべてをチェックします。

車両の脱線防止対策として、車輪にかかる重量バランス(輪重)を厳密に管理するとともに、定期的に車輪を削り直し、安定した走行ができるように管理しています。



分解整備ができる車両メンテナンスセンター



車両係員が車輪の状態を一つひとつチェック

### 保守管理に使用する特殊車両



#### 総合検測車

高速軌道検測車と電気検測車で編成され、高速軌道検測車は、営業速度で走行しながら線路状態を測定し、補修が必要な線路を発見します。電気検測車は電車線の状態を測定します。



#### レール探傷車

レールに超音波を当てて、外見では分からないレール内部に存在する傷などを探し出し、レール折損などの事故を未然に防ぎます。



#### マルチフルタイタンバ

レールと枕木を支える碎石のつき固めを自動的に行う車両です。軌道を修正し、列車の揺れを減少させます。



#### レール削正車

レール表面の凹凸を削って滑らかにします。レールと車輪の接触面から発生する騒音や振動も低減できます。



#### 架線整備車

架線を保守・点検します。乗用車同様タイヤを装備しており、道路を走行できます。点検時は踏切などから線路内に入り、軌道上を走行します。

# 大規模地震や火災に対して 安全対策を進めています

鉄道事業者は、大規模地震などの災害時にも構造的に耐えうるインフラを整備することが社会的責任として求められています。被害を最小限に食い止めるため、耐震補強工事などを進めています。

準拠する行動規範 I-1

## 大規模地震への対策

### 橋梁、高架橋、トンネルの耐震補強工事の方針

1995年に発生した阪神・淡路大震災で鉄道施設が大きな被害を受けたことから、国土交通省(旧運輸省)から高架橋やトンネルなどの耐震性を高める緊急耐震補強工事\*の通達が出されました。当社では、この通達基準だけでなく、「路線の重要性」「災害時の復旧困難性」も考慮して、緊急耐震補強工事の対象外の個所も、耐震性を検証し順次補強工事を行っています。

\* 緊急耐震補強工事：阪神・淡路大震災の被災状況から甚大な被害が予想される構造物に、施工可能な個所(高架下が利用されていないなど)について1996~2000年度の5年間で耐震補強工事を実施すること。

### 耐震補強の方針と対象

- 耐震補強の方針
  - ① 路線の重要性…代替路線がない、輸送人員が多いなど
  - ② 災害時の復旧困難性…災害時に復旧工事が難しいもの(高架橋、トンネルなど)
- 補強対象
 

高架橋、橋梁、トンネル、駅施設等
- 実施方針
  - ① せん断破壊\*を起こす個所の補強
  - ② 耐震性能が低い個所の補強
  - ③ 落橋防止装置の強度確認および補強
  - ④ 首都高速一体構造部の補強

\* せん断破壊：物体の並行する2つの面において、逆方向の力が加わるときに起きる破壊現象。地震の際には、建築物が左右に荷重を受けて揺れるため、柱などがせん断破壊を起こすことがあります。せん断破壊が起こると物を支える力が大きく損なわれるため、耐震設計では重視されます。

### 耐震補強工事の実施状況

高架橋の耐震補強工事は、補強対象の橋脚2,450本に対して2008年度末時点で1,486本(60.7%)の工事が完了しています。また、橋梁(32.3%)、トンネル首都高速一体構造部(74.5%)、トンネル一般部(15.9%)、駅施設等(32.8%)でも工事を進めており、2013年度中に工事を完了する予定です。

### 2008年度末までの耐震補強工事の進捗状況 高架橋

路線	補強対象	補強完了(達成率)
東横線	1,280本	743本(58.0%)
田園都市線	370本	332本(89.7%)
大井町線・池上線	800本	411本(51.4%)
合計	2,450本	1,486本(60.7%)

### 橋梁・トンネル・駅施設等

	補強対象	補強完了(達成率)
橋梁	31カ所	10カ所(32.3%)
トンネル(首都高速一体構造部)*	48,353本	36,000本(74.5%)
トンネル(一般部)	320本	51本(15.9%)
駅施設等	64カ所	21カ所(32.8%)

\*トンネル(首都高速一体構造部)進捗状況は、せん断補強鉄筋施工本数



高架橋耐震工事 工事中(左)、完成(右)

## 地下駅火災対策

2003年に韓国で発生した地下鉄火災事故を契機として、国土交通省により地下駅および列車の火災対策基準の見直しが行われました。

当社では新たな基準に基づき、2通路以上の避難通路の確保、火災時におけるホーム階の排煙のための非常電源設備の設置などを行い、2008年度までに全地下駅で対策を完了しました。

\* 緊急事態に備えた訓練についてはP26に掲載しています。

# 長期的な計画のもとで安全対策を進めつつ 緊急を要する対策にも力を入れています

耐震補強や車両更新など、多額の費用がかかるものは計画的に進めつつ、  
事故等により緊急対策が必要な場合には、機動的に対策を行います。

準拠する行動規範 I-1

## 安全にかかわる設備投資

安全にかかわる2008年度の投資実績と2009年度の投資計画をまとめました。

2008年度は、大井町線延伸部分のATC化や田園都市線の列車無線の更新などを完了しました。

2009年度も、より信頼性の高い新型車両への更新や車両の改良、耐震補強などに取り組んでいます。

### ■整備を完了した主な対策

#### 〈近年の取り組み〉

- 田園都市線(こどもの国線含む)、東横線、目黒線、大井町線(大井町～二子玉川間)のATC化
- 目黒線のホームドア設置、池上線・東急多摩川線のホーム柵設置
- 非常通報ボタンの整備
- 火災対策強化(地下駅で2通路以上の避難通路確保、排煙設備、防火戸の設置など)

#### 〈以前からの取り組み〉

- 立体交差化への取り組み(132カ所の踏切解消)
- 緊急ブレーキ装置の導入

### ■整備中の主な対策(実績集計期間：2008年4月～2009年3月)

(単位：億円)

内 容	2008年度(実績)	2009年度(計画)	完成予定
<b>■保安・防災対策</b>			
大井町線ATC化(二子玉川～溝の口延伸部分など)	6	8	—
高架、地下区間、駅での耐震補強工事 (全ての高架橋、橋梁、トンネル等を補強)	23	27	2013年度 (一部の高架橋、駅施設は2010年度)
火災対策強化 (地下駅で2通路以上の避難通路確保、排煙設備、防火戸の設置など)	1	—	—
立体交差化(目黒線 目黒～洗足、踏切18カ所解消)	6	1	—
踏切関連工事(障害物検知装置新設等)	2	4	※
目黒線 元住吉駅・日吉駅ホームドア等設置工事	2	—	—
線路法面・高架橋・橋梁等防災対策工事	6	6	—
ATC装置・連動装置等改良	2	1	—
田園都市線列車無線設備更新・改良	8	4	2009年度切替
その他	9	15	—
<b>保安・防災対策 計</b>	<b>65</b>	<b>66</b>	
<b>■車両関係</b>			
車両新造(老朽車両代替更新)	54 (46両)	50 (43両)	—
車両改良(ドア関係対策を含む)	5	12	—
その他	10	4	—
<b>車両関係 計</b>	<b>69</b>	<b>66</b>	
<b>■安定輸送対策</b>			
軌道整備(ロングレール化・道床整備等)	10	10	—
き電線・電車線増強・改良等	1	2	—
変電設備増強・改良	3	4	—
<b>安定輸送対策 計</b>	<b>14</b>	<b>16</b>	
<b>安全対策工事 合計</b>	<b>148</b>	<b>148</b>	

※ 踏切障害物検知装置は、世田谷線、こどもの国線を除き2016年度に設置完了予定。



# お客さまの声に耳を傾け、問題解決へ 素早い改善をするとともに、安全に関する 情報発信や意見交換を積極的に行っています

お客さまの安全と信頼のために、積極的な情報開示に努めるとともに、さまざまなステークホルダーと意見交換し、安全確保に役立てていきたいと考えています。

準拠する行動規範 I-1.2

## お客さまのご意見による改善

### 踏切の警報灯をより見やすく安全に

#### ご意見の要旨

踏切の動作中に点滅する赤いランプ「警報灯」は、踏切への進入角度によっては見えにくい場合がある。

#### 状況

警報灯の向きは、踏切に進入する自動車や歩行者の視認性を考慮して設置していますが、一部の踏切では、線路と並行する道路から右左折して踏切に進入する場合があります。警報灯は正面からの視認性は良いものの、斜めや側面からは見えづらく、従来、そのような踏切では警報灯を増設していましたが、すべての方向をカバーできない状態でした。

#### 改善策

自動車が右左折して進入する踏切や交通量の多い踏切へ、どの方向からでも視認できるタイプの警報灯を設置しました。これにより、さまざまな角度で踏切に進入してくる自動車ドライバーへ警報灯の点滅を確実に伝えられるほか、線路の向こう側に設置している警報灯の点滅も確認できるようになり、踏切の安全性がさらに高まりました。



警報灯を正面(左)と側面(右)から見たところ

## 安全に関する情報発信

安全に関する情報発信を、この「安全報告書」のほかにも、さまざまな媒体を通じて行っています。

### 「HOTほっとTOKYU」

駅構内で無料でお配りしている月刊の広報誌「HOTほっとTOKYU」に訓練や設備投資計画など、安全にかかわる情報を掲載しています。また、年1回、安全への取り組みをまとめた安全特集号を発行しています。



「HOTほっとTOKYU」

## お客さまへのお願い

- 駆け込み乗車はおやめください  
発車間際の駆け込み乗車は、思わぬけがにつながります。また、列車遅延の原因にもなり、大勢のお客さまのご迷惑にもなりますので、発車のベル・サイン音が鳴り終わりましたら、次の列車をお待ちください。
- 踏切の無理な横断はおやめください  
踏切の無理な横断は、大変危険です。また、事故防止のため安全装置が働いて、接近してくる列車に停止信号が送られることでタイヤが乱れ、列車を利用される大勢のお客さまのご迷惑となります。警報機が鳴ったら無理な横断をしないようお願いします。
- 東急線の線路際で工事をされる方へ  
線路際で工事をされる際には、皆さまの安全と列車の安全運行を確保するために守っていただきたいことがあります。くわしくは、当社Webサイトをご覧ください。

# 社会とのかかわり

## Message

当社は、さまざまなステークホルダーの皆さまとコミュニケーションを緊密に図ることで社会の期待に応え、企業市民としての社会的責任を果たしていくことを経営の重要な柱であると認識し、事業を推進しております。

お客さまとの関係におきましては、ご意見やご要望を東急お客さまセンターや東急電車モニター等を通じて頂戴し、その結果を「HOTほっとTOKYU」やWebサイトなどを活用して公表するなど、コミュニケーションの充実に力を入れております。また、ご意見やご要望を整理・分析し、社内での共有を図ることで業務改善や新たな事業推進につなげております。さらに、各事業におきましては、バリアフリー化や環境への配慮といった施策を推進しており、一層の顧客満足度向上に努めております。

従業員との関係におきましては、働きやすい環境を整備することを第一に、人権、個性を最大限尊重することはもちろんのこと、モチベーションを向上させる取り組みや、ワークライフバランスを重視した職場づくりに取り組んでおります。

株主・投資家の皆さまとの関係におきましては、適時適正な決算報告を行うことはもちろんのこと、将来計画につきましても公表し、正しい評価をいただけるよう努力しております。また、お取引先さまとの関係におきましては、2006年に制定した「CSR調達ポリシー」に基づく行動についてご理解をいただくとともに、アンケートの実施やその結果のフィードバックを通じて、ポリシーが掲げる項目の遵守を働きかけております。

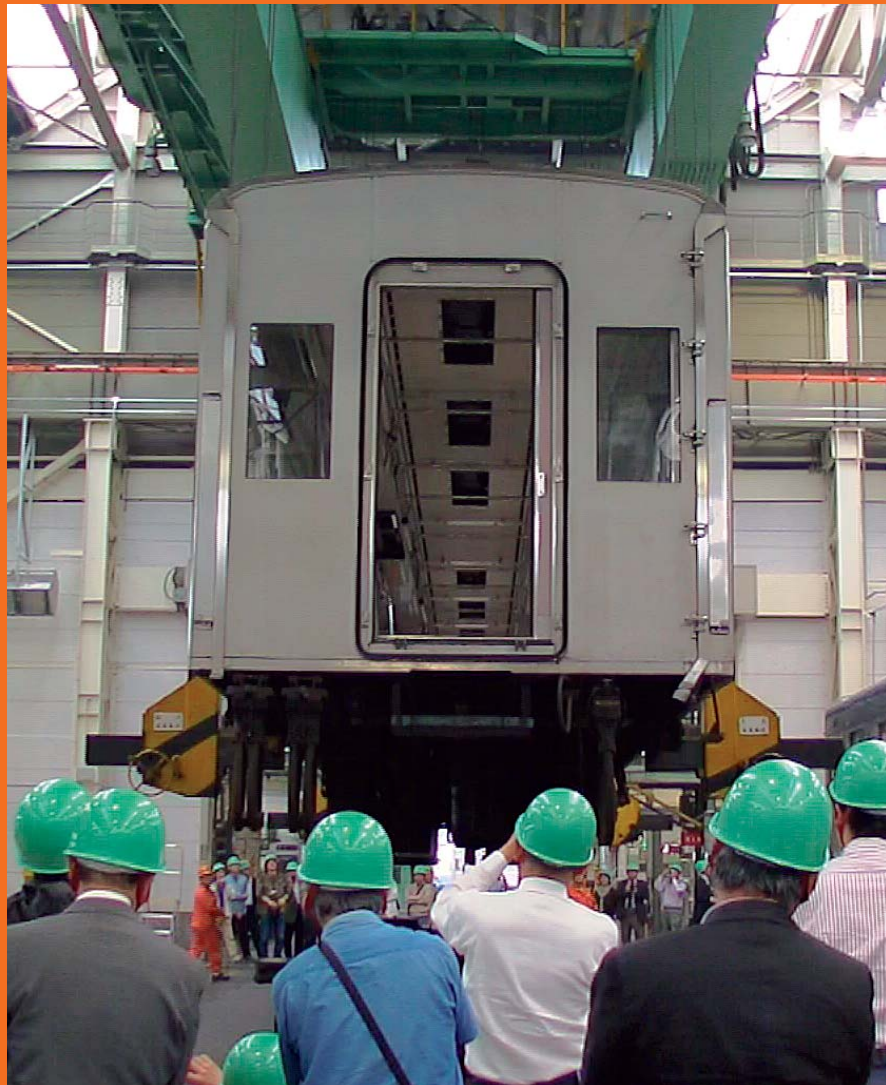
地域社会との関係におきましては、地元商店会やNPO団体との協働による地域コミュニティ活動、全国各地で展開している東急会を主体としたコミュニケーション活動、各種財団活動などを通じて、社会貢献や環境保全に積極的に取り組んでおります。

本編におきましては、主にこれまで行ってきた取り組みを紹介しておりますが、今後もさらに各種施策を進めてまいります。



取締役副社長  
安達 功

東急電車モニターの皆さまに車両メンテナンスセンターを見学していただきました(2009年2月、6月)。



# お客さまからの声を事業活動に活かしています

当社は、お客さまとのコミュニケーションを重視し、誠実な情報提供を行うことはもちろん、お客さまからいただいた声を事業活動に活かしています。

準拠する行動規範 I-2.3(P13参照)

## お客さま満足度向上のための方針

当社では、行動規範に「お客さまの『声』に対する適切な対応」「お客さまの立場に立った商品・サービスの提供」を行うことを掲げ、お客さまの声を活用しています。お客さまの視点から事業活動全般を見直すことで、お客さまの満足や社員の満足を実現し、それによって会社の長期的・安定的な発展につなげることを目標としています。

## CSに関するマネジメント体制

当社の事業所や東急お客さまセンターで承ったお客さまの声は、CSR推進部CS担当に集約されて分類・整理され、毎月担当役員に報告されています。さらに年2回開催しているCSR経営会議でも、経営層にお客さまの声について報告を行っており、顧客情報を担当者から経営者まで共有することにより、CS推進に向けた問題意識や価値観を全社レベルで確認しています。また、事業部門とは定期的に「CSミーティング」を実施し、現場に寄せられたお客さまの声の吸い上げと、情報共有を図っています。

また、社員のレベルアップを図りCSマインドを醸成するため、CSに関する各種研修を実施しています。新入社員研修や中堅

社員などの現業研修のプログラムのひとつとして、CS研修を継続的に実施しており、2008年度は、計5回実施しています。また、お客さま視点からの業務見直しと商品開発やプロモーションについての講演会も実施しました。

## お客さまの声の収集と活用

### お客さまセンターの設置

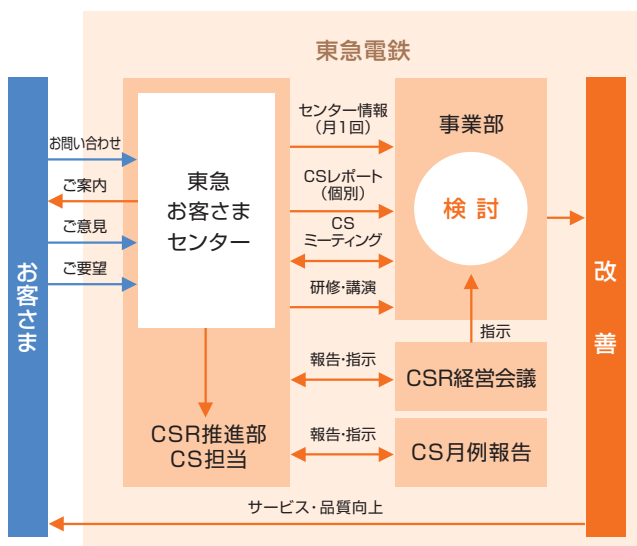
お客さまの声を広く収集し、それをもとに事業や業務の改善に活用させるために、当社および東急グループに関する、お客さまからのさまざまなお問い合わせやご意見・ご要望をお受けする「東急お客さまセンター」を、1995年2月より設置しています。

お客さまセンターでは、電話や手紙などでの受付とともに、2001年1月からは当社Webサイトを通じた受付も行っています。

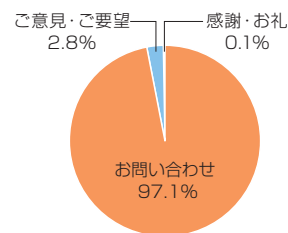
また、平日はお客さまセンターの営業時間に駅にかけられた電話も、お客さまセンターでお受けしています。2008年度は227,411件のお問い合わせ、ご意見・ご要望をいただきました。

お客さまセンターでは、寄せられたお客さまの声をお客さま情報カードに記録し、対応の必要な声については、速やかに関係部署へ状況確認と対応を依頼し、フィードバックしています。

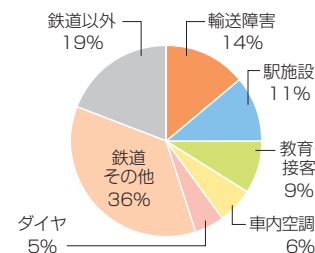
■CSマネジメントの体制とお客さまのご意見を反映する仕組み



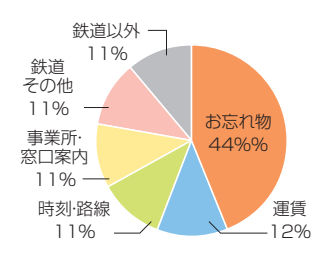
■お客さまセンター受付内訳 (2008年度)



■ご意見・ご要望内訳 (2008年度)



■お問い合わせ内訳 (2008年度)



お客さまセンターの周知

当社では、よりお客さまセンターを活用していただくために、広報誌「HOTほっとTOKYU」でお客さまの声を紹介するコーナーを設け、窓口を明示しています。また、駅や車内をはじめとする当社関連施設へ掲出するポスターでも窓口を告知しています。

東急グループお客さまご案内窓口  
東急お客さまセンター

**TEL 03-3477-0109 FAX 03-3477-6109**

月～金 8:00～20:00 土日祝 9:30～17:30(年末年始等を除く)

東急電鉄Webサイト <http://www.tokyu.co.jp/>

東急グループのあんなコトからこんなコトまで、  
お気軽におたずねください。

東急お客さまセンター TEL 03-3477-0109 <http://www.tokyu.co.jp/> 東急電鉄

このたびTOKYUポイント  
チャージ機の設置箇所を  
増やしました。

東急お客さまセンター TEL 03-3477-0109 <http://www.tokyu.co.jp/> 東急電鉄

東急お客さまセンター告知ポスター

「お客さまの声」の分析と活用

全社的なCS推進活動として、お客さまセンターなどにいただいた年間9,200件余りのお客さまの声(ご意見・ご要望)を集計・分析し、毎月発行される「東急お客さまセンター情報」(社内ネットワークでも共有)により全社員へ情報提供しています。さらに、特にお客さまからの声の多い部署については、個別に「CSミーティング」を定期実施し、フェイスtoフェイスでの問題点の共有を図っています。

また、注目すべき声に関しては「CSレポート」を作成し、関係

部門へ情報共有を実施して、お客さまの声の活用が進むよう、情報の双方向伝達を図っています。

このようなお客さまの声の共有により、事業部の中で「気づき」となって改善や新規事業の立ち上げに活かされ、さらにお客さまから改善点などへのご意見をいただくといったPDCAサイクルが順調に機能していくよう、事業部でのCS推進体制構築の支援と状況確認を推進しています。(前ページのCSマネジメントの体制図もあわせてご覧ください)

CS担当から担当部署へ発信した「CSレポート」の例

- 6ドア車に関連する声
- ベビーカーに関連する声
- 事故発生時の初期対応と情報提供への声
- 運行情報表示器への声
- マナーに関連する声
- アナウンスへの声
- 環境活動への声
- マタニティマークに関連する声
- 車内混雑と沿線開発に関連する声
- 交通広告への声
- 車内空調への声
- 「エコ得シネマ109」への声

Topic

乳児にもやさしい博物館に

「電車とバスの博物館」ではこれまで、小さなお子さま連れで来館されるお客さまから、「授乳室があれば便利」というご意見が多数寄せられていました。これまでお客さまへは、博物館に隣接する財団法人東急弘潤会の事務所をご利用いただいていたのですが、お客さまに気兼ねなくご利用いただけるよう、展示施設の一角に授乳室を新設しました。



電車とバスの博物館 授乳室(写真中央奥)

# お客さまの立場に立った 商品・サービスを提供します

当社は、常にお客さまの満足度の向上を心がけており  
お客さまのニーズに対応するためにさまざまな取り組みを行っています。

準拠する行動規範 I-2.3

## 混雑緩和と鉄道ネットワーク拡充

当社は、重要な課題である田園都市線、東横線の混雑緩和を目指し、鉄道ネットワークを拡充して利便性を向上させるために、大規模改良工事を推進しています。

### 田園都市線の混雑緩和

当社では、田園都市線の朝ラッシュ時の混雑と遅延の解消を重要な課題と位置づけ、さまざまな対策を行っています。

2007年4月、列車ごとの混雑を平準化するため、平日のピーク時間帯の上り急行を、二子玉川～渋谷間で各駅に停車する「準急」に変更しました。また、「6ドア・座席格納車両」を、最も混雑する5号車と8号車に組み込んだ列車を導入し、朝ラッシュ時に集中的に使用しています。2009年4月からは、4号車にも導入を順次進めています。ピーク時間帯には運転本数を増やす

ことが難しいものの、その前後の時間帯に急行を2008年から2009年にかけて3本増発しました。

これらの施策により、田園都市線の朝ラッシュ時の混雑率は、198%(2007年度)から193%(2008年度)に下がり、平常時の遅延は約2分抑制され、改善の兆しが見えてきました。

一方、2009年7月11日、大井町線が溝の口まで延伸、大井町～溝の口間で急行運転を開始しました。これは、田園都市線沿線から都心へ向かうルートを選択肢を増やし、利便性向上と田園都市線の混雑を緩和することを目的として1993年から進めてきた「大井町線改良・田園都市線複々線化工事」の進捗によるものです。この延伸により、16年間におよび大規模改良工事が大きな節目を迎えました。依然としてお客さまにご迷惑をおかけしていますが、引き続きさまざまな対策により、混雑緩和と遅延抑制に努めていきます。



### 東横線の混雑緩和

東横線の混雑緩和策として進めている「目黒線改良・東横線複々線化工事」では、2008年6月22日、目黒線を日吉駅まで延伸しました。これにより、1988年から行ってきた多摩川～日吉間の複々線化が完成しました。この延伸により、東横線に加えて目黒線も日吉駅で横浜市営地下鉄グリーンラインと接続し、港北ニュータウンから日吉経由で都心へ向かうルートがより便利になりました。また、目黒線は朝ラッシュ時の運転本数を1時間あたり21本から24本に増やして輸送力を増強しました。

### 東横線と東京メトロ副都心線との相互直通運転

東横線と東京メトロ副都心線との相互直通運転を行うために、渋谷～代官山間の地下化工事と主要駅のホーム延伸工事などを進めています。相互直通運転により、横浜～渋谷～新宿～池袋が1本の路線でつながり、鉄道ネットワークがさらに充実します。また、相互直通運転開始と同時に、特急・通勤特急・急行列車の10両編成運転を開始する予定です。

現在、渋谷～代官山間の明治通り直下では、シールドマシンという掘削機による掘削工事を進めています。中目黒駅や自由が丘駅などでは、10両編成運転のためのホーム延伸工事を開始しました。中目黒駅ではこの改良工事に合わせて、ホームの拡幅や祐天寺側への改札口の増設などを行います。

相互直通運転開始は2012年度の予定です。

### 相鉄・東急直通線

日吉駅～JR東日本東海道貨物線の横浜羽沢駅付近の間に約10kmの連絡線(相鉄・東急直通線)を新設する計画が進んでいます。この連絡線は鉄道・運輸機構が整備・保有、相鉄と東急が使用して営業し、別途、鉄道・運輸機構と相鉄が計画を進めている連絡線(相鉄・JR直通線)と接続して活用することにより、相鉄線と東急線との相互直通運転を行うものです。

この連絡線の整備により、神奈川県中部と横浜副都心から東京都心部が直結し、首都圏の広域的な鉄道ネットワーク形成や、新幹線へのアクセス向上など、鉄道の利便性が向上します。

この計画は2007年4月11日、国土交通省から認定を受け、現在、現地調査など着工前の準備を進めています。運行開始は2019年4月の予定で、朝ラッシュ時の運転本数は1時間あたり10～14本程度を予定しています。

## 鉄道におけるバリアフリー化

すべてのお客さまにご利用いただきやすい鉄道を目指して、駅や車両のバリアフリー化を積極的に進めています。エレベーター設置などのハード面だけでなく、お客さまの立場に立った接客を学習するなど、ソフト面にも力を入れています。

### 施設のバリアフリー化

当社は、沿線の全駅で改札口からホームまでの段差を解消し、円滑に移動できるルートを確認するために、各駅にエレベーター・エスカレーター・スロープを順次導入しています。また、車いすやお子さま連れのお客さまにもご利用いただきやすい多機能トイレや、駅施設の場所・現在地を点字・音声でご案内する音声案内付き触知案内板、筆談器、点字運賃表の設置も進めています。また、多機能トイレはすべてオストメイト(人口排せつ機能をお持ちの方)対応です。

2009年7月現在で、98駅中96駅(全駅の98.0%)でバリアフリールートを確認していますが、すでにバリアフリールートを確認している五反田駅でも、JR線との乗り換え階段のバリアフリー化に着手しました。多機能トイレは世田谷線を除く88駅中73駅(83.0%)、触知案内板は世田谷線を除く88駅中46駅(52.3%)に設置しています。

そのほかにも、さまざまな取り組みを進めています。



**東急線駅施設利用案内**  
各駅のバリアフリー対応状況を掲載しています(Webサイト上にもバリアフリーマップを掲載)。



**エレベーターと  
転落防止柵**  
防犯対策として、内部が確認できるシースルー型や窓付きエレベーターの設置を進めています。また、線路への転落を防ぐために、エレベーターの前に転落防止柵を設置しています。



**ホームドアと誘導ブロック**  
線路への転落防止と列車への接触防止のため、目黒線の各駅にホームドアを設置しています。また、各駅には目の不自由なお客さまのための誘導ブロックを設置しています。

## 車両のバリアフリー化

車両では、全編成に車いすスペースを設けているほか、東横線、目黒線、田園都市線に導入している5000系車両、大井町線の急行用6000系車両（2008年3月導入）、池上線・東急多摩川線の7000系車両（2007年12月導入）では、従来の車両より床面の高さを下げ、ホームとの段差を小さくしています。

また、車いすをご利用のお客さまの安全性を高めるため、7000系車両では車いすスペースに高低2段の手すりを設置したほか、車両両端に3人掛けのクロスシートを採用して、ベビーカーなどとともにご乗車になるお客さまのためのスペースを設けました。



床面とホームの段差を小さくした車両



ユニバーサルデザインの手すりを3人席にも設置



扉の縁を着色して注意を促し、複層ドアガラスで防音と結露防止を実現

## サービス介助士資格の取得

高齢のお客さまやお身体の不自由なお客さまに安心してご利用いただける鉄道を目指し、他社に先がけて2003年4月から駅係員・乗務員などによる「サービス介助士」の資格取得を推進しています。

この資格は、サービス介助の基本理念、接客・介助技術などの知識や、実際のサービス介助に関する技術を習得した者をNPO法人「日本ケアフィットサービス協会」が認定する民間

資格です。2009年4月1日現在、駅業務や運転業務に携わっている従業員の約94%が取得しており、当社全体（関連会社の東急レールウェイサービス所属を含む）で2,759人が取得しています。

世田谷線では、運転士と車内アテンダント全員が「サービス介助士」の資格を取得しています。

「サービス介助士」の資格取得者は、歩行の介助や車いすの操作などをお手伝いすることはもちろん、資格を取得していない係員に対し自らの知識・技術を共有し、すべての係員が資格取得者と同様のサービスを提供できるよう指導しています。



サービス介助士の理念や技術を活かして接客

## 鉄道事業のさまざまな取り組み

### 女性専用車両

田園都市線（平日の始発～9時30分上り）と東横線（平日の始発～10時の上下、17時～終電の下り）で女性専用車両を導入しています。

東横線では、利用状況やお客さまのご意見を受けて、2006年7月、実施時間と設定車両の位置を変更しました。

なお、女性専用車両は女性のお客さまのほか、小学生以下のお客さま、お身体の不自由なお客さまとその介助の方もご利用いただけます。他の路線への導入は、田園都市線・東横線でのご利用状況や、お客さまのご意見を参考に検討します。

### お忘れ物の検索能力向上

東急線の各駅に、駅や電車内のお忘れ物をパソコンで検索する「お忘れ物検索システム」を導入し、お客さまのお忘れ物をスピーディーにお探ししています。このシステムは、東横線と相互直通運転を実施している横浜高速みなとみらい線にも導入しており、相互に検索できます。

「お忘れ物検索システム」は、駅係員がお忘れ物をお預りした際にその特徴などを端末に登録することで、お忘れ物を検索しやすくするシステムです。現在、東横線と横浜高速みなとみらい線の各駅と、東急お客さまセンターで活用しています。なお、お忘れ物が発生した直後の場合は駅係員が相互に連絡し合って回収するなど、迅速な対応に努めています。

### 運休や遅れが発生したときの対応

事故などにより運休や遅れが発生したときは、速やかに振替輸送など代替交通手段を確保するなど、お客さまのご不便を最小限にとどめられるよう努めています。常に最新の運行情報を提供できるよう、全駅に運行情報を表示する機器を、一部の列車に車内案内表示装置(トークビジョン)を設置しています。

また、Webサイトでも運行情報を提供するとともに、駅で配布している遅延証明書を印刷することもできます。

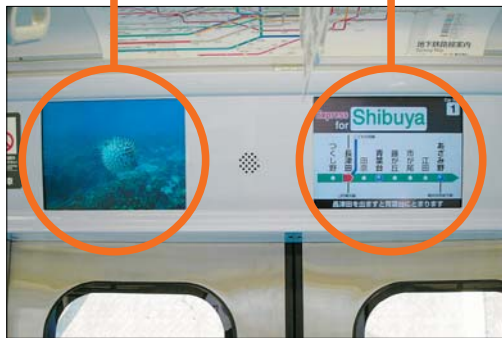
さらに2008年5月、携帯電話へ運行情報をメール配信する無料サービスも開始しました。



全駅に設置している運行情報表示器



障害発生時はこのように画面が切り替わります



車内案内表示装置(トークビジョン)

### ICカード乗車券(PASMO・せたまる)

首都圏の鉄道・バス共通ICカード乗車券「PASMO」を導入しています。PASMOは、JR東日本「Suica」と相互利用でき、1枚で、首都圏のほとんどの鉄道・路線バスを乗り降りできます。東急グループ共通ポイント「TOKYUポイント」をPASMOにチャージすることもできます。

また、世田谷線専用のICカード乗車券「せたまる」は、世田谷線の駅改札口または電車の乗車口に設置されたチェッカーに触れるだけでそのまま乗車になれるものです。「せたまる」には「せたまる定期券」と「せたまる回数券」の2種類があり、「せたまる回数券」はポイントを貯めることができ、累積ポイントに応じて世田谷線の運賃を還元できる乗車券です。世田谷線ではPASMOと「せたまる」の両方がお使いいただけます。

## 不動産事業におけるバリアフリー化

### バリアフリー住宅へ

当社の戸建住宅「ノイエ」・「JU」・「リッシュ」ブランドは、2008年4月から「ノイエ」ブランドに統一を図りました。新ブランドのもと、当社の戸建住宅は誰もが普通(ノーマル)に暮らせる環境づくり、ノーマライゼーションに着目しています。ノーマライゼーションとは、高齢者や障害者も不都合を感じることなく日常生活を送ることができるよう、生活環境やさまざまな条件を整備する取り組みのことです。建物には、ご家族どなたにも優しい、使いやすいことを第一に、手すりや段差などの基準を設けています。これからも本当の意味で「人に優しい」住まいづくりを心がけていきます。



玄関に手すりを設置しています



浴室に手すりを設置しています

## 不動産事業のさまざまな取り組み

### CS意識向上等のための研修会

不動産販売において、契約時の説明不足や引渡後の対応が行き届かなかったことなどを指摘され、販売後にクレームになるケースが社会的な問題となっています。当社では、こうしたトラブルを防止するために、法令に関する研修会を行うなど、法令意識の定着およびCS意識の向上を図っています。

### 満足度調査の実施によるお客さま満足度の向上

戸建住宅、マンションそれぞれについて、購入者・非購入者・ユーザー調査を実施し、お客さまの満足度を総合的に把握、課題を抽出することにより、お客さまの声を反映した商品企画を行っています。今後もお客さまのニーズに合った商品の供給に努めていきます。



## 設計・施工会社を交えた情報共有化

販売物件の品質向上に向けて、実際の設計・施工にあたる東急設計コンサルタント、東急建設、東急ホームズ、東急グリーンシステム等と共同で使用する部材などに関する不具合の発生や改良への提案などについて、情報の共有を行っています。

## アフターサービス受付窓口の設置

2008年4月からアフターサービス体制整備の一環として、専用窓口を開設し、お客さま満足度の向上を図っています。



ICカードシステム+電気錠

## Webサイト「東急電鉄の住まい」

不動産事業全体のWebサイトにより、当社が販売する住宅の情報を、お客さまにわかりやすくお伝えする環境を整えています。また、Webサイト「東急電鉄の住まい」および会員組織「東急電鉄の街」の募集運営により、Webコンテンツからのメールの資料請求にも対応しています。

※「東急電鉄の街」の会員数 19,796件(2009年5月末現在)



Webサイト「東急電鉄の住まい」トップページ

## さらなる安全・安心を実現するセキュリティシステムの採用

2008年度にドレッセたまプラーザにおいて、お客さまのさらなる安全・安心を実現するために、①気象庁緊急地震速報、②24時間オンラインセキュリティ、③ICカードキー、④防犯カメラと連動した遠隔画像監視、⑤子どもの帰宅をメールでお知らせするキッズセキュリティなどに対応したシステムを採用しました。

## Topic

### お客さまのニーズにあわせたホームセキュリティ

当社の戸建住宅・マンションでは、東急線沿線を中心に地域密着ならではのセキュリティサービスを提供している東急セキュリティ株式会社とともに、お客さまの防犯対策をサポートしています。数多くのお客さまにホームセキュリティサービスを提供してきましたが、ご利用になるお客さまの声から新しいサービスも誕生しています。

「高齢の家族の在宅中の怪我が心配」「高齢者に専用機器の操作は難しい」「遠方の家族の代わりに警備員がすぐに駆けつけてほしい」そんな声から生まれたのが「シニアセキュリティ」です。ペダントを握るだけで管制センターへ通報されたり、センサーが一定時間以上、利用者の動きを感知しないときに警備員が駆けつけるなど、高齢者を優しく見守るサービスを提供しています。

「仕事中でも子どもが無事に家に帰ったことを知りたい」そんな働くお母さんたちの想いからは「キッズセキュリティ・ホーム」が生まれました。このサービスは、子どもが専用ICキーやICカード乗車券PASMOで自宅に設置された機器にタッチすると、保護者の携帯電話に情報がメール配信されるものです。さらに、自宅の非常ボタンを子どもが操作した時や保護者からの依頼で警備員が自宅に駆けつけるなど、子どもを見守るサービスです。

その他にも、当社と連携したサービスとして、子どもがPASMOで東急線の自動改札機にタッチすると保護者の携帯電話へ通過情報をメール配信する「キッズセキュリティ・駅(エキッズ)」など、安全と安心を提供する多彩なサービスを展開しています。

キッズセキュリティは、2009年8月、第3回キッズデザイン賞(主催:特定非営利法人キッズデザイン協議会、後援:経済産業省)金賞(社会システムデザイン賞)経済産業大臣賞を受賞しました。



ICキーで読み取り機器にタッチすると保護者にメールが送られます

### 木造SRF工法の採用

東急線沿線で展開している「ア・ラ・イエ」リフォーム戸建住宅では、耐震補強のため、「木造SRF工法」を採用しています。この工法は、2008年度の「第2回日本耐震グランプリ」の優秀賞を受賞しており、東京都の「安価で信頼できる木造住宅の耐震改修工法・装置」にも選定されています。2008年度は11戸に採用しました。（関連情報→P43）



**梁柱接合部SRF補強**  
補強材を接着剤で貼り付けて接合部を補強します。既存の木材を傷つけずに補強ができます。

### Topic

#### 西オーストラリアでの開発と雇用創出

オーストラリアの西オーストラリア州ヤンチェップ地区で、職住一体の街づくりを行うべく、地元企業と合併で宅地や事業用地の開発・販売を行っています。この事業が目指すのは、「5万戸の住宅、15万人の定住人口、6万人の雇用創出」です。すでに高齢者介護施設が開業し、今後、波力発電事業者や遠隔医療診断事業者の進出が計画されています。

2008年11月には、州都パースへつながる幹線道路「マミオン道路」が開通、都心部からのアクセスが向上し、さらに開発が促進されます。



海岸と並行する白い線が「マミオン道路」。手前がヤンチェップ地区

### その他の事業の取り組み

#### 地域とともに清掃活動を始めたレミィ五反田

2008年4月23日、池上線五反田駅に直結するショッピングセンター「レミィ五反田」をオープンしました。レミィ五反田は、地域の方々はもちろん、働く女性にもうれしいショッピングセンターを目指しています。開発にあたっては、当社の女性従業員が中心となってコンセプトや環境計画などを練り上げました。

環境に配慮して建物の屋上を緑化するとともに、五反田駅周辺の清掃活動「クリーン五反田」を地元商店街とともに週1回実施し、地域の環境美化に貢献しています。当初はレミィ五反田マネージメントオフィススタッフとテナントのひとつである東急ストア五反田店のスタッフが参加していましたが、次第に他のテナントスタッフも自主的に参加するようになりました。清掃活動を通じて地域の皆さまとショッピングセンターとの良好な関係づくりを行っています。



レミィ五反田



屋上緑化



清掃活動



## いい街を永く守っていく

当社が東急多摩田園都市で展開する『ア・ラ・イエ』は、戸建て住宅のリフォームと住み替え支援を通じて「いい街での暮らし」をたくさんの人々に永く提供する取り組みです。

『ア・ラ・イエ』の事業は、

- 住み替えの支援(売り手・買い手へのコンサルティング)
- 老朽化した住宅のフルリフォーム(当社では「リファーマビッシュ」(=磨き直す、一新する)と表現しています)

の組み合わせです。しかし『ア・ラ・イエ』の目的は単なるリフォーム販売ではなく、リファーマビッシュにより建物の価値を上げ、街並みを保全しつつ、住み替えを支援し住民を含む街全体の新陳代謝・活性化を図って、街全体の価値を維持向上させることにあります。

### 『ア・ラ・イエ』の特長

#### コミュニティの新陳代謝

- 買い取り保証により、利便性の高い場所への高齢者の住み替えを助ける
- リファーマビッシュ住宅を新築より低い価格で提供することで、若い世代の流入を促す

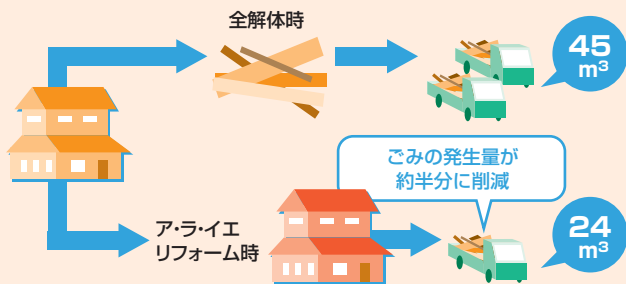
#### 街並みの保全

- 土地を分割せずにすみ、街並みの保全につながる
- 子育て世代の流入によりコミュニティの若返りを図る

#### 環境負荷の削減

- リファーマビッシュにより、建物の長寿命化を図る
- 廃棄する資源・新たに使用する資源を削減し、環境への負荷を低減する

#### 産業廃棄物量の比較



住宅を解体したときに比べ、廃材などの産業廃棄物の発生は約半分に抑えられます。同時に建材の使用量も削減することができます。

### 新築同様の住宅性能を保証する

リファーマビッシュでは表面的なリフォームだけではなく、構造補強や耐震補強によって住宅性能を高め、超長期住宅化します。それにより、ほぼ新築同等の耐震性能・構造保証(最長10年)・アフターサービスを提供できます。

これらの理念と取り組みが評価され、『ア・ラ・イエ』事業は国土交通省の超長期住宅先導的モデル事業に採択されました。



リフォーム前

リフォーム後

### Topic

#### 沿線地域の地震被害軽減のために

「木造SRF工法」は、ポリエステル繊維(ヨットの帆や土木シートなど耐久性、強度を求める素材として使われています)をベルト状やシート状に縫製した補強材を、ポリウレタン系接着剤で貼り付けて補強する方法です。粉塵、騒音、振動、臭気をほとんど発生せず、かつ安価な新しい補強工法です。当社は、耐震補強工事の普及のために、「木造SRF工法」の特許を保有する構造品質保証研究所株式会社と提携、販売する物件に幅広く適用していきます。



木造SRF工法



# よりよい CSRコミュニケーションのために

当社では、さまざまなチャンネルを通じて幅広いステークホルダーのご意見を伺い、具体的な改善や方針の策定など、社会的責任に配慮した企業行動につなげています。このたび、本報告書とCSRコミュニケーションについて、はじめてステークホルダーの方々から直接お話を聞くための場を設けました。

車両メンテナンスセンター見学会の様子

400人の東急電車モニターの皆さまに、当社の鉄道事業についてご意見を伺っています。毎年200人ずつ交替で2年間務めていただいておりますが、今年新しく電車モニターに参加された方々を対象として「車両メンテナンスセンター見学会・全体会議」を開催しました。

今回のステークホルダー・ダイアログはこの「見学会・全体会議」の一環として設定し、当社に対してより高い関心をお持ちであるモニターの方々に、重要なステークホルダーであるお客さまの代表としてご意見を伺いました。

まず当社の「企業の社会的責任報告書2008年版」を使ってCSRの取り組みの概要を説明した上で、用意したアンケートに回答していただき、さらに質疑応答を行いました。今回ははじめての設定ということから、「東急グループのCSR活動がどの程度知られているか」を主なテーマとしました。いただいたご意見の概略は以下の通りです。



CSRの取り組み概要説明の様子

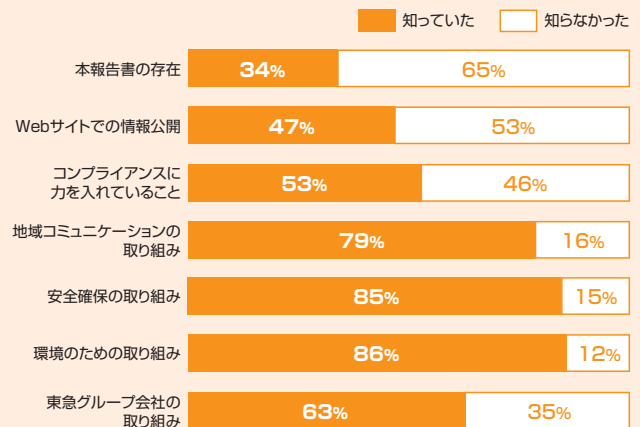
## 概要

- 開催日：2009年6月5日、10日
- 場 所：車両メンテナンスセンター
- 参加者：2日間合計107人

## アンケート「知っていましたか？」

当社のCSRの取り組みについて「知っていた」「知らなかった」の二者択一で回答していただきました。これまでの広報活動がどのくらい皆さまに届いているかの判断基準になると考えています。

### ■ アンケートの結果

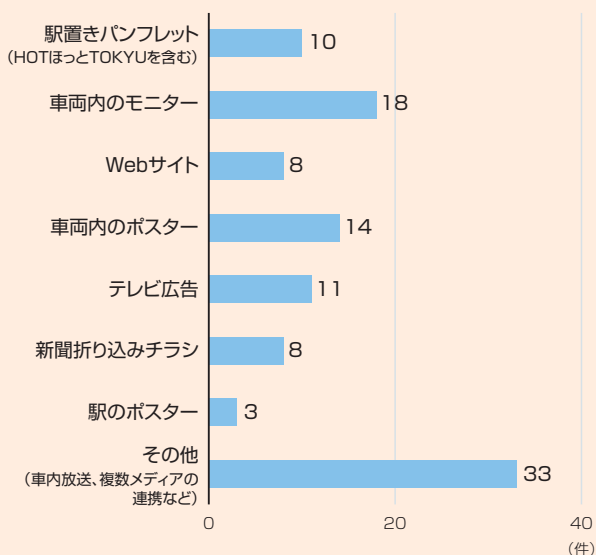


※ 合計して100%に満たない分は無回答

## コミュニケーション促進のために

CSRの取り組みをより多くの皆さまに知っていただくためには、どんなコミュニケーション方法が効果があると思うか、自由記入で回答していただきました。

### ■ コミュニケーション促進に関するアンケート結果



## 当社と東急グループに対する期待

アンケート用紙の最後に「当社と東急グループに期待すること」という自由記入の欄を設けました。この項目に対して、「安全・安心な移動手段の提供」と「混雑緩和・輸送力増強」についての回答が他を引き離して多く寄せられました。

### まとめ

アンケートを通じて「本報告書自体の認知度が低い」、一方で「地域コミュニケーション」や「安全」「環境」の取り組みはかなり知られていることがわかりました。いただいたご意見から、それぞれのステークホルダーの皆さまとのよりよいコミュニケーションを継続するために、あらゆる機会をとらえて対話することが当社の責務であることを再認識しました。今後もいただいたご意見を踏まえ、各種の施策を展開していきます。

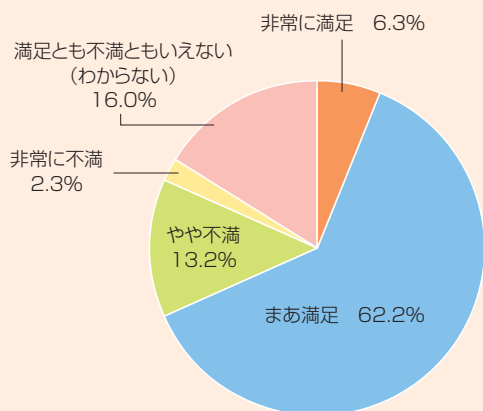
今回のアンケート結果およびご指摘は、来年以降発行される報告書と今後のCSRコミュニケーションに役立てていきます。

## Topic

### 東急電車モニター インターネットアンケート結果の抜粋

2008年6月に電車モニター400名に対してお客さま満足度調査を行い、349人の方から回答をいただきました(回収率87.3%)。

### ■ 駅や運行に関するサービス全般の満足度



### ■ 駅や運行に関するサービス全般の満足度(サービス別)

#### 満足度の高いサービス上位5件

1. 沿線情報の提供
2. 係員の対応サービス向上
3. 運賃水準の適正さ
4. 駅や車両のデザイン
5. 輸送サービスの速達性・利便性向上

### アンケート結果を受けて

東急線全体としては約7割の方にご満足いただいています。今後は、バリアフリー化や情報提供の方法など、駅機能の利便性向上のための取り組みを継続するとともに、お客さま対応スキルの向上を目的とした社員教育に注力し、総合的な鉄道サービスの充実、向上を図ります。

大井町線の溝の口延伸や目黒線の日吉延伸による、効果や旅客流動の変化などを見極めて、混雑感の解消や列車の定時性確保に向けた施策を引き続き推進します。

調査結果の詳細はWebサイトで公開しています。

▶ <http://www.tokyu.co.jp/railway/railway/west/report/index.html>

# 情報の発信と情報の保護に努めます

お客さまの立場に立って情報発信に努めるとともに、重要情報やお客さまの個人情報などの守秘すべき情報は確実に保護します。

準拠する行動規範 I-2.3

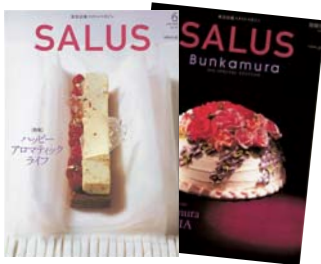
## お客さまに向けたさまざまな情報発信

### 鉄道情報・沿線情報の提供

東急沿線にお住まいのお客さまに、鉄道情報や沿線情報をご提供するために、当社では、毎月「HOTほっとTOKYU」「SALUS(サルース)」を発行しています。

「HOTほっとTOKYU」は、1982年12月に創刊された広報誌です。鉄道とバスの情報とともに、沿線の観光スポットやイベント情報を提供するなど、東急線を利用される皆さまに役立つ誌面づくりを目指しています。東急線の各駅などで月14万部を配布しています。(関連情報→P33)

「SALUS(サルース)」は、沿線価値の向上を目的に2001年1月にWebサイト、同年4月に情報誌として創刊しました。2002年10月には、横浜コミュニティ放送が運営するFMサルースも開局しています。情報誌は東急線の各駅や東急ストアでの配布を中心に月23万部を発行しています。



「SALUS(サルース)」



「HOTほっとTOKYU」

### 広告に関する基準

当社が管理する駅舎や車両、建物などの交通広告は、関東交通広告協議会(関東地区11社の鉄道会社で構成する任意団体)の広告掲出審査判断基準と、当社独自の東急線交通広告取扱規程に基づいて販売しています。また、渋谷駅周辺の商業ビル壁面を使った大型シート広告、Q-FRONTビルの大型ビジョン広告、ランキンランキンの壁面広告などを交通広告とあわせて「TOKYU OOH」ブランドとして展開しており、交通広告と同様の基準を設け、公序良俗に反するものを扱わないなど、沿線の価値を損なうことのない秩序を保った広告活動に努めています。

## お客さま情報の保護

### 情報の活用と保護に関する基本方針

行動規範の中で情報の保護やそのためのシステムの適切な管理などを掲げています。従業員向けの取り組みとしては、近年の外部環境の変化や内部統制の構築に伴い2007年4月に改定した情報セキュリティポリシーおよび各種社内規程の遵守を目的に、講習会やe-ラーニング(社内ネットワークによる学習)などの各種情報セキュリティ教育を実施し、セキュリティの強化に努めています。

また、技術面の取り組みでは、従来から実施しているパソコンやネットワーク等を対象とした個人情報漏洩施策を継続的に実施しています。なお、適切な情報保護が継続的に実施されるように、定期的に関係部門で協議の上、実施計画を策定するとともに、グループ各社ともセキュリティ対策について情報交換し、グループ全体でのセキュリティレベルの向上にも努めています。

### 個人情報の取り扱いについて

お客さまの個人情報をよりよい商品・サービス提供の目的にのみ利用しています。そのために、2004年10月に個人情報の取り扱いを定めた「個人情報保護規程」を制定しています。これに基づき、個人情報保護を統括する「個人情報統括管理責任者」を設置するなど、社内体制を整備。2005年3月には当社の個人情報保護に対する基本方針を定めた「個人情報保護ポリシー」を当社Webサイト上に公開するとともに、各種お問い合わせに対応する「個人情報お問い合わせ窓口」を設置しています。

#### 東京急行電鉄「個人情報お問い合わせ窓口」

電話 03-3477-6148

受付時間 9:30~12:30 13:15~17:30(土日祝祭日を除く)

また、保有する個人情報を外部に委託する際には、個人情報保護に関する覚書の締結、委託先に情報管理責任者の選任および業務終了後に預託した個人情報の返却・破棄証明書の提出を求めるなど、委託先管理を徹底しています。さらに、個人情報取扱ポータルサイトを開設し、従業員に対する意識向上・啓発活動を積極的に行っています。

# 高い志を掲げつつ、従業員の意見も活用して常にイノベーションを重ねていきます

従業員が志を共有し、従業員満足度を高めることがお客さま満足度の向上につながると考え、そのためにさまざまな取り組みを行っています。

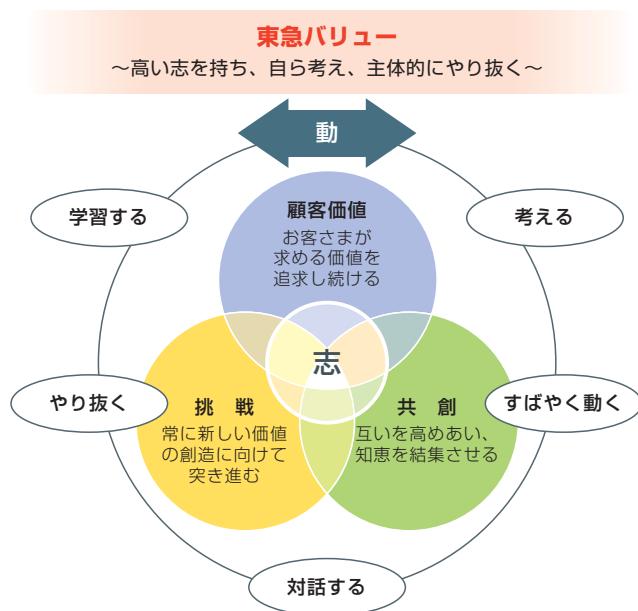
準拠する行動規範 IV-17.18

## 東急バリューについて

2005年度に「従業員一人ひとりが共有すべき価値観と求められる行動」として東急バリューを策定しました。これは、当社従業員がこれまで培ってきた「風土」や「強み」、そしてこれからより一層強めていくことが求められる能力などを明文化したものです。

従業員には、東急バリューに定められた「顧客価値」「挑戦」「共創」の3つの志を常に意識し、その実現のために5つの「行動」、すなわち「考える」「すばやく動く」「対話する」「やり抜く」「学習する」を日々の仕事の中で着実に実践することが求められています。

そして、この東急バリューを実践することによって、従業員一人ひとりが「高い志を持ち、自ら考え、主体的にやり抜く」人材になること、そしてイノベーションが常に行われるような社内風土を醸成することを目指していきます。



### 一人ひとりが発揮する東急バリュー

東急バリューの考え方を従業員に浸透させるため、2006年に本社従業員約1,100人を対象とした「東急バリュー会議」(研修)を実施しました。

また、2007年5月から2008年6月にかけて、一部の子会

社を含めた鉄道現業職員約3,000人を対象に「東急バリュー体験会」という研修を実施しました。「東急バリュー体験会」は、東急電鉄80年余りの歴史を振り返るとともに、参加者同士が体を動かし対話をしながら、東急バリューへの理解を深める内容になっています。

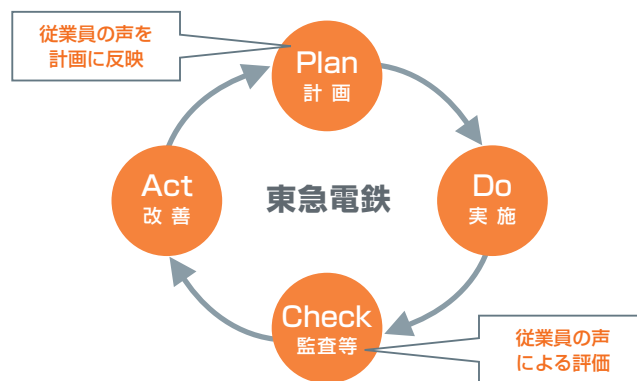
今後さらなる東急バリューの実践と発揮を目指し、さまざまな施策を展開していく予定です。

## 従業員の意見を施策に反映

従業員満足度の向上を図るために従業員の意識調査を実施しています。これまで、2001年度、2003年度、2005年度に実施しました。また、2007年度には経営統括室人事企画部が職場に直接訪問し、従業員の意見を直接ヒアリングしています。

こうした調査を通じて、従業員の状況を把握するとともに、目には見えなかった問題を顕在化させ、従業員の満足度を高める施策に活かすなど、結果を従業員にフィードバックしています。毎回の結果に加え、経年での意識の変化も追跡しており、今後もより一層従業員の声を反映させます。従業員満足度を高めることは、ひいてはお客さまの満足につながります。

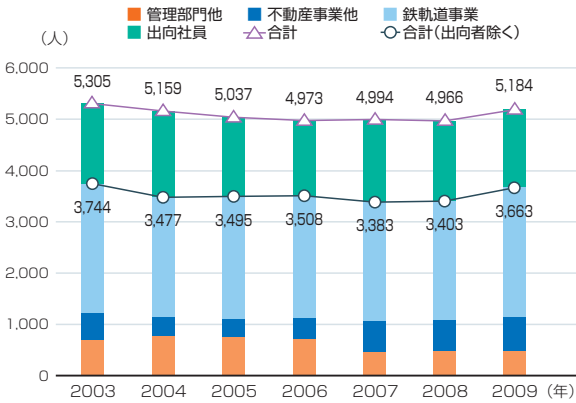
### ■従業員の声の反映



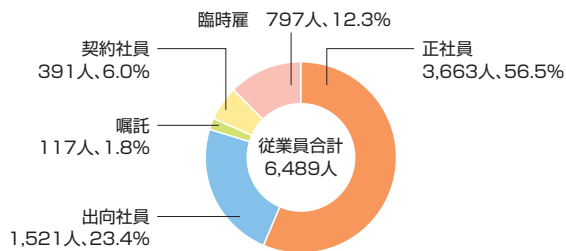
## 雇用に関する基本情報

2009年3月末現在における雇用関連状況は以下のとおりです。

### 従業員数の推移(単体)



### 従業員の状況(単体)



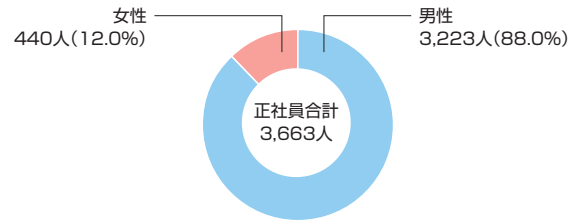
- 平均年齢/平均勤続年数(正社員)
  - 男性: 38歳4カ月/17年5カ月
  - 女性: 33歳9カ月/9年2カ月
  - 平均: 37歳9カ月/16年5カ月

- 障害者雇用率
  - 2.28%(2009年6月1日現在) ※法定雇用率は1.8%

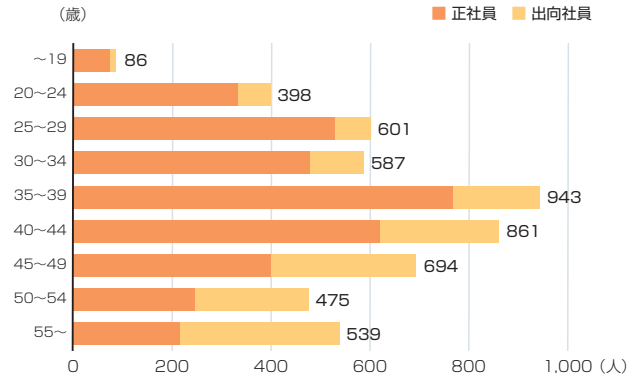
- 高齢者再雇用数
  - 56人(2008年度実績)

- 役員人数
  - 取締役 19人(社外取締役3人を含む)
  - 監査役 5人(社外監査役4人を含む)
  - (2009年7月1日現在)

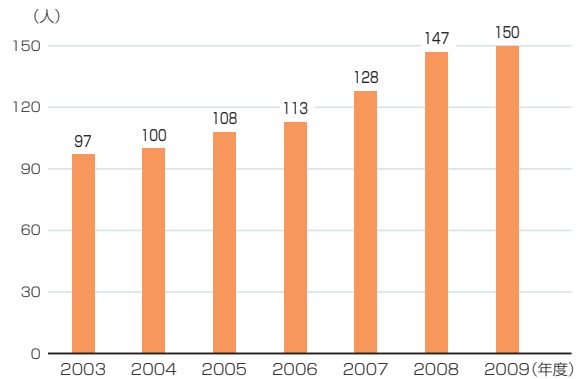
### 従業員男女比率(正社員)



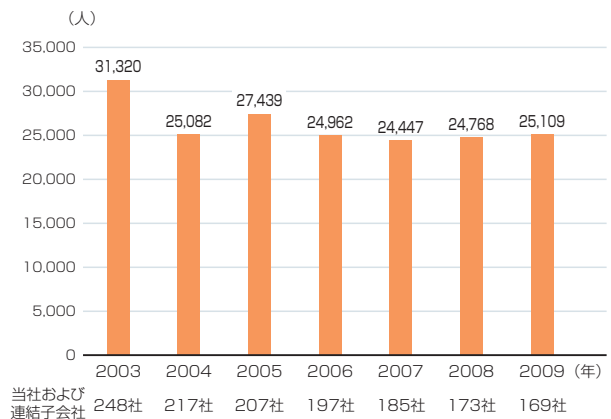
### 従業員の年齢構成(単体)



### 新規採用者の推移(単体)



### 従業員数の推移(連結)





# 採用や人事など、あらゆる場面で 人権を尊重しています

企業発展の原点が「人」であることを認識し、互いを尊重し、社内はもとより事業活動のあらゆる場面で差別がないよう、さまざまな取り組みを行っています。

準拠する行動規範 IV-17

## 人権・多様性に配慮した採用・雇用制度

採用にあたっては公正採用選考人権啓発推進員\*を選任し、差別のない公正な採用選考を行っています。

\* 公正採用選考人権啓発推進員制度：厚生労働省の指導として、常時使用する従業員の数が100人以上の事業所において推進員を選任し、ハローワーク（公共職業安定所）に届け出ることが求められます。推進員は、社内において差別のない公正な採用選考システムを構築する中心的存在となります。昭和50年代の部落差別問題に端を発した制度で、1977年度から「企業内同和問題研修推進員」として始まり、1997年度から現在の制度に名称変更されました。

## 女性の活用

従来より、男女の区別なく採用を行い、配属においても性別に関係なく幅広く行っています。鉄道の駅務等の現業職場においても、従来は深夜就業の制限があったことから女性の採用実績はありませんでしたが、2001年度から正社員の採用を行っています。

また、各事業の必要性により、適宜契約社員や派遣社員などを活用しており、ここでも数多くの女性が活躍しています。1999年度より女性の管理職登用を進めており、現在は8人が管理職として各職場で活躍しています。今後も、継続的な採用とさらなる活躍の場を提供し、女性の力を活かしていきます。

### ■鉄道現業の女性社員採用実績（過去5年）

	正社員	契約社員
2005年度	11人	9人
2006年度	11人	64人
2007年度	32人	126人
2008年度	21人	73人
2009年度	10人	21人

### ■女性総合職採用実績（過去5年）

1988年より採用開始。2009年度入社までの総数121人

	採用実績
2005年度	12人（うち中途採用3人含む）
2006年度	15人（うち中途採用6人含む）
2007年度	9人
2008年度	22人（うち中途採用10人含む）
2009年度	10人

全社（正社員）に占める女性の割合（社内所属者）  
12.0%（440人）（2009年3月末現在）

## 障害者雇用

2004年4月に障害者の雇用促進を目的とした新会社「東急ウィル」を設立し、障害者の雇用機会の増加に取り組んでおり、

障害者の通年募集、ハローワーク主催の相談会への参加、社内の職域拡大などの施策も継続的に展開しています。

こうした取り組みが評価され、2006年9月に社団法人東京都障害者雇用促進協会より、平成18年度障害者雇用優良事業所の表彰を受けました。

2009年6月1日時点での障害者の在籍数は、67人（本社保険16人、鉄道関係13人、病院関係1人、東急ウィル33人、東急レールウェイサービス3人、東急軌道工業1人）であり、障害者の雇用率は2.28%と法定雇用率（1.8%）を達成しています。

今後は、グループ内で法定雇用率を達成していない会社に対しても、東急ウィルの設立・運用で得たノウハウを活用して、グループ全体で障害者雇用の底上げを図ります。

## 高齢者再雇用

2006年4月に「高齢者等の雇用の安定等に関する法律」が改正施行されたことを受け、従来からの「定年後再就職斡旋規程」を「定年後の再雇用および再就職斡旋に関する規程」に改めました。

この規程は、法に定める継続雇用制度にあたるもので、その内容は、定年を予定している社員で、制度の適用を希望し会社の定める基準に該当する者は、原則として年金の支給開始年齢までの再雇用もしくは再就職斡旋をするものです。2008年度は56人を再雇用しました。

## 人権に関する教育・研修

各職域にわたって人権問題に関する教育・研修を実施し、認識をさらに深めるべく努力しています。

2008年度は以下の研修において、人権に関する研修を実施しました。

### ■人権に関する研修の実績

	年月	人数
新任M1研修（現業コース）	2008年12月	52人
新入社員研修（新卒）	2009年 4月	152人
雇用変更者研修（契約社員から正社員への登用）	2008年 6月	63人
雇用変更者研修（契約社員から正社員への登用）	2008年12月	22人
新入社員研修（既卒）	2009年 3月	33人

# 従業員が健全かつ安全に働ける職場をつくりま

すべての従業員が安心していきいきと働ける職場環境をつくるために、人材の育成や健康管理、環境整備に努めています。

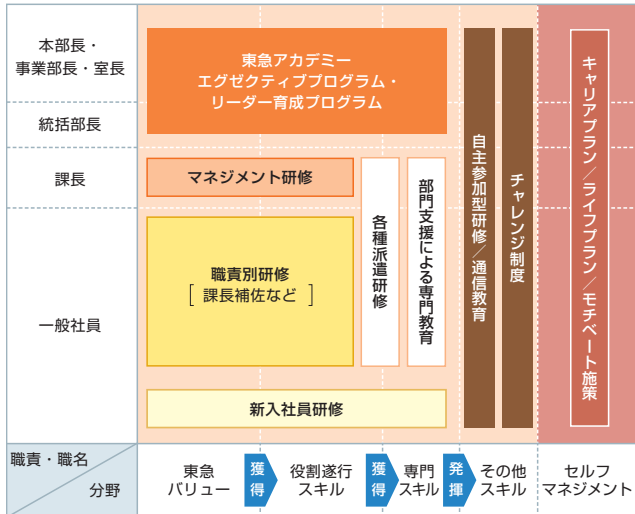
準拠する行動規範 IV-17.18

## 人材育成について

「プロの経営者・プロの従業員を育てる人材教育」をテーマに、各役割に求められる人材要件にあわせた計画的な育成を実施し、全社の人材力を高めて層を厚くし、組織力の向上を図っていきます。

具体的には、「東急アカデミーを機軸とした経営人材の育成・確保施策の実施」「新入社員からマネジメント層にいたる職責別研修の計画的育成フローの体系化」「各種派遣研修や部門支援専門教育の拡充による個別ニーズ対応プログラムの強化」の3点を人材育成体系のポイントに掲げ、各種カリキュラムを整備しています。

### ■人材育成体系図



### ■研修実績(2008年度)

	人数
東急アカデミー(2コース)	33人
マネジメント研修(隔年、2008年度実施分)	149人
職責別研修(5コース、各職責新任者全員が対象)	239人
新入社員研修	147人
各種派遣研修(17コース)	78人
自主参加型研修(11コース)	307人
通信教育	36人
チャレンジ制度	94人

## 労働安全衛生について

快適で働きやすい職場環境をつくり、従業員一人ひとりに災害がなく健康で明るくいきいきと働くことが、安全の確保とお客さまに対する心のこもったサービス提供への第一歩であると考えています。そのために、労働安全衛生に積極的に取り組んでいます。

### 労働災害発生状況と防止活動(2008年度)

	件数
業務災害	29件(うち第三者行為災害23件)
通勤災害	8件(うち第三者行為災害0件)

労働災害の約8割が第三者行為災害(お客さまからの暴力行為による災害)です。これを防止するため、同業他社との情報交換を行うとともに、「第三者行為災害防止マニュアル」を活用して防止に努めています。取り組みの一例として、労働災害が発生した職場では必ず集合教育で「第三者行為災害防止研究会」を実施しています。

そのほか、ヒューマンエラー災害防止対策として、労働安全衛生マネジメントシステムの中核であるリスクアセスメントを取り入れています。職場内のどこにどのような危険因子が存在するかを抽出し、それに対する対策を立て、危険に対する認識を職場全体で共有することにより、さらなる労働災害の防止を図っています。2008年度リスクアセスメントモデル職場に指定して取り組みを進めてきた菊名駅と横浜駅は、10月に行われる「全国産業安全衛生大会」で当社を代表して事例発表を行う予定です。

### 労働衛生3カ年計画

2009年4月より3カ年の計画で特に鉄道に関わる職員の身体・精神面での健全化を達成することを目指しています。

基本施策として以下の2つに取り組みます。

#### 基本施策

- メンタルヘルス対策
- 生活習慣病予防対策

6月には「労働衛生研究会」を開催し、この計画を周知するとともに、「新型インフルエンザ対策」や「事例で学ぶ職場のメンタルヘルス対策」などの講話を聞く機会を設けました。

## 健康診断

職場における従業員の安全と健康を確保するため、「会社は従業員に健康障害はおこさせないという意味をもつ」という基本姿勢のもと、健康診断や産業医・保健師による保健指導、労働衛生研修会の開催など積極的に取り組んでいます。

2009年度の定期健康診断では、対象者全員が受診しています。このほか、健康増進の取り組みの一環として、2007年度より「体力づくりウォーキング大会」を開催しています。2009年5月に行われた3回目の大会には365人が参加しました。

メンタルヘルス対策については、従業員自らのセルフケア、管理監督者によるラインケアおよび産業医を中心とした産業保健スタッフによるケア体制を構築しています。2008年11月には鉄道現業助役クラス全員のメンタルヘルス研修会を開催しています。

## 保健師による健康相談

健康管理センターには、専属の保健師が在籍しており、産業医とともに、健康相談を通じて従業員の健康の保持・増進の支援を行っています。相談内容によっては、医療機関や産業医に引き継ぐなど、適切な対応を行います。

保健師は定期的に各職場へ訪問し、相談を受けるほか、電話での相談も受け付けています。電話相談だけでは解決が難しい場合は、面談でより詳しい状況を聞くなど、相談者にあわせて臨機応変に対応しています。

## メンタルヘルスの社外相談窓口

社外の専門機関と提携し「東急電鉄こころの健康相談窓口」を2006年4月に開設しました。まず電話で相談し、その後、必要に応じて面接相談を行います。面接相談にかかる費用は当社が負担し、本人は交通費のみで相談できます。相談者の相談内容は秘匿されます。

## 労働環境づくり

### ワークライフバランスへの取り組み

従業員の仕事と家庭の両立をさまざまな面からサポートしています。現在、次世代育成支援対策推進法に基づいて策定・提出した行動計画に沿って、環境整備の取り組みを進めています。

## 労働環境整備の取り組み例

1. 東京労働局へ提出した現行の行動計画
  - 計画期間：2007年4月1日～2010年3月31日
  - 内容：目標1：育児・介護支援に関する諸制度ならびに関連する情報の周知  
目標2：多様な働き方の選択肢を拡大するための取り組み  
目標3：所定外労働の抑制と健康リスクの低減に向けた取り組み
2. これまでの主な取り組み
  - 育児休職の取得可能期間を延長
  - 時間外労働、休日労働の免除対象を拡大
  - 保存年次休暇の積立限度日数を増加
  - 世帯手当における子どもの人数制限を撤廃
  - ベビーシッター育児割引券を導入
  - 本社勤務員にスライド勤務（勤務時間帯を繰り上げ、繰り下げできる制度）を導入
  - 過重労働防止のためセミナーを開催
3. 育児休職・介護休職の取得状況  
2008年度（2008年4月1日～2009年3月31日）  
育児休職取得者数：男性5人、女性19人  
介護休職取得者数：男性0人、女性1人

## 本社部門でスライド勤務制度を導入

2009年4月より本社部門にスライド勤務制度を導入しました。スライド勤務は従業員の希望により一定の範囲内から始業・終業時刻を選択できる仕組みであり、これによって業務の生産性を向上させるとともに、個々人の「ワークライフバランス」の実現を支援していくことが目的です。

## カムバック制度を導入

2008年7月より、カムバック制度を導入しました。この制度は、育児（妊娠・出産・育児）や介護を理由に退職した社員が、働くことができる状況になったときに社員として復職することができる制度です。

今後も社員が働きやすい職場環境づくりを進めていきます。

## 有給休暇の消化率と取得促進

有給休暇付与日数に対する消化率は88.2%で、世間一般（全産業46.7%、運輸業49.6%：厚生労働省調査\*）と比較すると十分高位にあるといえますが、休暇の消化が進まない従業員については、休暇を取得できるよう働きかけを行っています（適正な労働時間の管理、休暇取得の奨励など）。

\*「平成20年就業条件総合調査結果の概況」より

## 従業員のボランティア支援

従業員がボランティア活動に参加する際に保存年次休暇（有効期間経過後の年次休暇）を使用できるよう、就業規則の中に定めています。

### 従業員の家族とのコミュニケーション

従業員間のコミュニケーションの円滑化と業務効率の向上を推進するだけでなく、家族の皆さんに当社の業務を大局的に知っていただくとともに、家族の絆を深めることを目的に、「東急をもっと知ろう！ファミリーツアー鉄道編 in 元住吉」と題して職場見学体験ツアーを実施しました。同ツアーは2008年11月の2日間に3回開かれ、42組、大人75人子ども59人の合計134人の方が参加しました。

参加者からは「子どもの目線でわかりやすく説明を受けた」「主人の仕事がよく理解できた。今後、親子の会話が増えると思う」「飽きることなく見学できた。親にとっても驚きと発見があり、子どもにとってもこれほど好奇心をくすぐられるものはこれまでになかった」などの評価をいただき、業務に対する理解の促進と満足度の向上につながりました。今後も従業員の家族を巻き込んだモチベーションの向上につなげていきたいと考えています。

### セクシュアル・ハラスメント対策

「セクシュアル・ハラスメントは許さない」という会社の方針を、社内報や電子掲示板への掲載を通じて従業員に周知するとともに、禁止条項を就業規則に規定しています。

相談対応については、1999年度から経営統括室人事企画部に設置している社内の相談窓口に加え、2005年度からは社外の相談窓口も利用できる体制を整え、従業員からの相談に対応しています。

また、新規採用者や管理職・現業職員を対象とした研修、相談窓口の周知を行っています。今後も、従業員に対しセクシュアル・ハラスメント防止を啓発していきます。

### 福利厚生制度

従業員とその家族の福利を充実させるため、法律で定められた健康保険などの福利厚生制度(法定福利)以外にも、当社独自で設けた福利厚生制度(法定外福利)があります。

#### 福利厚生制度の例

寮、社宅、共済組合、社員預金、財形貯蓄、従業員持株会、清和クラブ(社員の健康増進と相互親睦のための活動)、死亡弔慰金、遺児育英年金など

#### 東急共済組合

東急共済組合とは、会社と従業員が共同で運営し、加入者の相互扶助を目的に各種の福祉事業を行う共済組合です。東急グループの132社(組合員数約35,000人、2009年3月末現在)が加入しています。共済組合では、以下のような制度を運営しています。

#### 共済組合の制度の例

1. 医療および健康管理に対する助成  
医療給付金や検診補助金の給付
2. 贈与金(慶弔金)の給付  
各種祝い金(結婚、出産、入学等)や災害見舞金などの給付
3. 余暇活動の補助  
協定保養所補助金(協定施設での宿泊料金等の補助)の支給や優待施設での料金割引

### カフェテリアプラン

カフェテリアプランとは、あらかじめ付与されたポイントの範囲で福利厚生制度を選択・利用するものです。財産形成や自己啓発、リフレッシュ等、各制度には、その内容に応じた必要ポイントが決められています。

#### カフェテリアプランのメニュー例

コアメニュー：ポイントに関係なく利用できるメニュー  
寮・社宅、従業員持株会、財形貯蓄、団体保険など  
チョイスメニュー：ポイントの範囲内で利用できるメニュー  
健康維持、育児・介護、自己啓発、リフレッシュ休暇など

### キャリア形成・セカンドライフ支援のために

生涯生活設計を考えるためのきっかけづくりとして、ライフプランセミナーを実施しています。コンサルタントの講演と定年後再就職斡旋制度の紹介をします。2008年度は11月、12月に各月1回ずつ実施しました。

また、社員一人ひとりのキャリア形成を支援するため、キャリア相談を実施しています。相談しやすいよう、窓口を外部機関の専門のカウンセラーに委託しています。

### 労働組合とのかかわり

労働組合活動は自主的に行われていますが、従業員が働きやすい職場環境の整備と会社の発展に向けて、労使双方が対等の立場で信義誠実の原則に従い、さまざまな取り組みを進めており、健全な労使関係を維持しています。

なお、2009年3月31日時点における労働組合の組織率は89.2%です。

# 公正かつ最適な調達を行い 適時適正な情報を提供します

公正な事業活動を実現するため、お取引先さまとの公正かつ透明な取引・調達を行っています。また、株主・投資家の皆さまからの信頼を守るため、適時適正な情報の提供に努めています。

準拠する行動規範 II-10.11.12.13 III-15.16

## 適法かつ公正な事業活動に向けて

お取引先さまは大切なパートナーと考え、より強い信頼関係の構築に努めています。そのために、「東京急行電鉄行動規範」において、独占禁止法、下請法等の遵守はもちろん、不適切な商慣習の排除や、疑惑や不信を招くような接待・贈答は決して行わず、受けないことを宣言し、講習会等を通じて従業員に周知徹底しています。

## 最適な調達活動

自社のCSR推進はもとより、CSRに取り組んでいるお取引先さまを選定することが社会的に求められている昨今、当社では、法令遵守・人権の尊重・環境への配慮などを東京急行電鉄行動規範に定めるとともに、CSR調達ポリシーを策定し、アンケートの実施やその結果のフィードバックを通じて、お取引先さまにもCSRの推進を働きかけています。

### CSR調達ポリシー(遵守項目)

1. 児童労働、強制労働の禁止はもとより、関連する法令や社会規範を遵守、徹底し、労働者の権利を尊重し、安全で清潔な作業環境を実現していること
2. 差別を禁止し、人権を尊重していること
3. 環境保全活動(環境方針策定、環境マネジメントシステム整備、教育実施、外部認証の取得等)を推進していること
4. 優良な品質を確保でき、安全、確実に供給ができること
5. 適正な価格で提供できること
6. 個人情報の取扱いについて、適切な保護対策を講じていること

## 株主・投資家の皆さまとの コミュニケーション

### 株主総会

第140期定時株主総会を2009年6月26日に開催しました。当社へのご理解を深めていただくために、事業報告を映像化するなどの工夫をしています。

なお、株主総会の会場で使用したすべての電力(3,000kWh)を、風力発電およびバイオマス発電で賄いました。

### 第140期定時株主総会

- 場所：Bunkamuraオーチャードホール
- ご出席株主数：3,904人
- 所要時間：1時間58分
- ご意見・ご質問をいただいた株主さまの数：12人

### 投資家・アナリスト向け説明会

機関投資家・アナリストの皆さまに対しては、年2回の決算説明会を開催しています。決算概要および当社の事業環境についての説明を行っており、毎回100人を越える方にご出席いただいています。また、個人投資家向けのセミナーや海外の投資家に対するIR活動も展開しており、2008年度は米国および欧州の4カ国を訪問しました。



個人投資家向けIRセミナー

### 説明会の実施状況

- 2008年 6月 海外機関投資家訪問(米国19社)
- 2008年 9月 海外機関投資家訪問(欧州13社)
- 2008年11月 機関投資家向け説明会(2008年度第2四半期決算)
- 2009年 3月 個人投資家向けIRセミナー(中期経営計画など)
- 2009年 5月 機関投資家向け説明会(2008年度決算)

### Webサイトでのディスクロージャー

当社では、ディスクロージャーポリシーにのっとり、IRサイトにおいて適時開示情報や決算説明資料等の公開を行い、公平な情報の伝達に努めています。

ディスクロージャーポリシー

<http://www.ir.tokyu.co.jp/policy.html>

# 良き企業市民として地域社会との信頼を育みます

東急グループは地域社会との協調・連携を図り、信頼を構築していくことが重要であると考えており、各種財団による優れた人材の発掘・育成や、グループ全体でのコミュニケーション活動を行っています。

準拠する行動規範 VI-20

## 財団を通じた社会貢献活動

東急グループでは、各種の財団を通じて地域社会への貢献、国際交流、環境、文化、教育などのさまざまな分野で長年社会的な活動に力を注いできました。

### 学校法人五島育英会(1955年設立)

東京都市大学(旧 武蔵工業大学 2009年4月名称変更)をはじめとする、大学から幼稚園、自動車学校を擁する学校法人であり、毎年約1万人\*の学生、生徒、児童、園児が在籍しています。東京都市大学のスタートに伴い、その付属校である高校から幼稚園も2009年4月に名称を変更、「都市大」グループが誕生しました。各学校がこれまで培ってきた歴史と伝統を生かしながら、グループの総合力を生かして、健全な精神と豊かな教養を身につけた、未来志向の人材育成に取り組んでいます。

\* 自動車学校を除く



亜細亜大学キャンパス



東京都市大学 横浜キャンパス

### 学校法人亜細亜学園(1941年設立、亜細亜大学・亜細亜大学短期大学部、亜細亜大学大学院、亜細亜大学留学生別科)

アジアをはじめとする国際社会への貢献を目標として設立されました。

一人ひとりの個性を尊重した、常に時代の一步先をいく教育を通じ、国際社会とりわけアジアの発展に貢献できる人材を育成しています。累計卒業生は8万7千人にのぼります。

## Topic

### 水素燃料エンジンバスの公道走行を実現

東京都市大学総合研究所の瀧口准教授らのチームは、日野自動車株式会社や岩谷産業株式会社の協力のもと、水素燃料エンジンバスの開発に成功しました。このバスは財団法人日本自動車研究所の技術審査を経て、国土交通省からナンバープレートを取得し、水素燃料エンジンバスとして、日本で初めて公道走行を可能としました。

同大学では、1970年から継続して水素燃料エンジン自動車の開発を行ってきました。今回の成果も、これまでの技術の蓄積を生かしたもので、課題だったエンジンの安定化と出力向上を果たしました。

今後は、キャンパス間のシャトルバスとして運行を予定するとともに、水素エネルギーの研究を中心に連携を図っている室蘭工業大学の協力のもと、水素タウン構想を掲げる室蘭市内での走行試験を行い、さまざまなデータの収集と研究開発を継続します。



水素燃料エンジンバス  
(外装ラッピングデザインは同大学と包括連携協定を締結した多摩美術大学の学生によるもの)

### 財団法人五島記念文化財団(1990年設立)

五島記念文化財団は「優れた人材の発掘と育成を通じて真に豊かな社会の実現にお役に立ちたい」との故五島昇会長の遺志を継承し、芸術文化の分野で有能な新人および地域において創造的で優れた芸術文化活動を行っている方々の顕彰および海外での研鑽を助成し、かつその国際交流を支援し、我が国および世界の文化の向上・発展に寄与しています。

「五島記念文化賞」として若手美術作家を顕彰する「美術新人賞」、若手オペラ歌手およびオペラスタッフを顕彰する「オペラ新人賞」を贈呈するとともに、オペラ公演への助成を行っています。受賞者自身の自主性を重んじ、研修地や研修カリキュラムはもちろん、海外研修の成果を発表する個展・リサイタル等の開催地・時期も本人の希望を尊重しています。

2008年度までに行った顕彰は、美術新人賞42人、オペラ新人賞45人、オペラ公演助成が85件、研修成果発表が61件です。



五島記念文化賞贈呈式

### 財団法人五島美術館(1959年設立)

五島美術館は当社の創始者故五島慶太が収集した日本と東洋の古美術品をもとに、1960年、世田谷区上野毛に開館しました。当館の収蔵品は、国宝「源氏物語絵巻」「紫式部日記絵巻」をはじめ、絵画、書跡、茶道具・陶磁器、古鏡、刀剣、文房具など幅広い分野にわたり、現在では、国宝5点、重要文化財50点を含む約4千点の美術品を所蔵しています。

展覧会は、分野別に所蔵品を紹介する所蔵品展を年5~6回、特別展を年1~2回程度開催しています。また美術のより深い鑑賞のために、展覧会ごとに講演会やギャラリートークなどを随時開催しています。



五島美術館

### 財団法人大東急記念文庫(1949年設立)

大東急記念文庫は、1949年4月、当時の東京急行電鉄が、現在の東京急行電鉄、京王電鉄、京浜急行電鉄、小田急電鉄に当たる4つの鉄道会社および東急百貨店に分離、再編成されたことを記念して、設立した財団法人です。

国宝3点、重要文化財30点を含む約3万冊を所蔵しており、和漢の古写本や古版本、江戸時代の名家の自筆本などの文献を学術研究者に公開しています。

### 財団法人とうきゅう環境浄化財団(1974年設立)

とうきゅう環境浄化財団は、当社の主な事業地域を流れる多摩川およびその流域において、環境浄化・保全に関する調査研究やその援助、行政への協力、広報活動などを行っています。年4回発行している交流誌「財団だより多摩川」は第121号を数えました。当財団創立20周年を記念して1994年に発行した「環境学習副読本—多摩川へいこう」は多摩川流域の小学生に無償配布しており、2008年度までに累計22万5千部に達しています。研究助成に関しては、1975年度から2008年度までに491件の研究に総額12億4,975万円を助成しています。

2005年6月には、これまでの活動が高く評価され、日本水大賞委員会が選ぶ「日本水大賞・厚生労働大臣賞」を受賞しました。

### 財団法人とうきゅう外来留学生奨学財団(1975年設立)

とうきゅう外来留学生奨学財団は、故五島昇会長が提唱した「国際感覚を身に付けた人材の育成を図るとともに、日本と諸外国との国際文化交流を推進させ、真に友好的善隣関係をうち立てよう」という趣旨のもと、日本の大学院で勉強・研究しているアジア・太平洋地域諸国からの留学生に対して奨学金を給付し、援助を行っています。

2009年4月までに28カ国、758人の留学生のお手伝いをしています。多くの卒業生が母国で活躍しています。

## 医療に対する貢献活動

### 骨髄バンク事業への協力

当社は、骨髄移植推進財団の活動に協力して同財団発行のポスターの掲出と告知用パンフレットの設置を行っています。お客様向け、ならびに従業員向けに約300カ所を告知協力拠点として、骨髄バンク事業への理解促進の一助とするべく呼びかけを行っています。

## 東急グループのコミュニケーション活動

東急グループは、信頼され愛される「東急」ブランドの確立を目指し、皆さまとのコミュニケーションを図る活動を行っています。具体的には、テレビコマーシャルや交通広告、Webサイト、パンフレットなどにより、グループの企業姿勢などを紹介しています。

また、国内外各地で音楽・文化・スポーツイベントなどの開催・支援を通じて皆さまとのふれあいの場を設けています。

### 渋谷文化プロジェクト

当社は、渋谷の街の文化的魅力や街の方向性を伝えるWebサイト、「渋谷文化プロジェクト」を開設しています。サイトでは、日々渋谷で展開されている「映画」「音楽」「演劇」「アート」「イベント」などの情報を配信するとともに、渋谷の多様なカルチャーシーンを創り出しているキーパーソンの活動や渋谷への想いを通じて、「渋谷の文化的魅力・街の方向性」を発信しています。



Webサイト「渋谷文化プロジェクト」

### 電車とバスの博物館

1982年、当社の創立60周年記念事業として、田園都市線高津駅隣接の高架線下に開館した「電車とバスの博物館」は、電車やバス、航空機などを展示して交通と街づくりの関係を理解しやすいよう工夫しています。

2003年3月に現在の宮崎台駅付近へ移転し、リニューアルオープンしました。財団法人東急弘潤会へ運営を委託しており、イベントホールや図書館を併設しています。鉄道系博物館としては最初に導入された本格的な運転シミュレーター装置は、開館当時からたいへんな人気で、現在でもお子さまの列ができています。2007年5月には、有料入館者数が累計300万人を超えました。

## NPO法人との芸術分野のコラボレーション

当社は、文化芸術を通じて地域を活性化する取り組みを行っているNPO法人との協働・支援活動を行っています。

### 第3回渋谷音楽祭

2008年11月15日・16日の2日間、当社や東急不動産、東急百貨店、東急バス、東急REIM、SHIBUYA109、渋谷マークシティ、イツツ・コミュニケーションズ、キューフロント、セルリアンタワー東急ホテルのグループ各社をはじめとして、多くの企業や地域団体などが協賛、協力する「第3回渋谷音楽祭」が開催されました。

今回は、警察や行政、地域からのさらなる協力を得て、渋谷駅からSHIBUYA109前、道玄坂通り、文化村通りが大空間の屋外会場となり、渋谷駅東口跨道橋を含む主催8会場で実施されました。

「こんにちは・ありがとう・ごめんなさい」の3つの言葉で心を伝えていくというテーマに賛同したアーティストやダンサー、ボランティアスタッフなど、多くの人々が参加してメッセージを発信し、「人」と「まち」が一体となり、世代を超えて、コミュニケーションを育みました。

渋谷音楽祭はNPO法人渋谷駅周辺地区まちづくり協議会と渋谷音楽祭実行委員会が主催し、チケット販売の収益金の一部は日本赤十字社に寄付されました。

### その他の主な活動

- 「WE DO ECO. 東急沿線エコウォーク」  
東急沿線の魅力あるスポットを巡り、歴史や自然環境に触れ、親しみウォーキングイベントです。
- 「WE DO ECO. 東急沿線グリーンングキャンペーン」 ▶ P75  
地域の皆さまとともに東急線沿線を緑豊かな街にしたいとの想いから始まったキャンペーン。これまでに約21万本の苗木を配布しました。
- 「とうきゅう キッズ プログラム」  
小学生のお子さまを対象に親子で施設見学や職場体験、ものづくりにチャレンジしていただくイベントです。
- 「音楽イベント」(東急グループ) ▶ P70  
Bunkamuraを会場にさまざまなコンサートを開催しています。2008年度は、世界のいろいろなジャンルの音楽を紹介する「東急ワールドミュージックスペシャル in Bunkamura」の第9回公演や、日本の伝統的な音楽を紹介する「TOKYU PRESENTS 和」の第3回公演を開催しました。どちらの会場も使用したすべての電力を自然エネルギーによる発電で賄いました。
- 「東急ジルベスターコンサート」への協賛  
クラシック音楽で新年のカウントダウンを行う、大晦日恒例のテレビ番組に協賛しています。
- 「地球にやさしい作文・活動報告コンテスト」 ▶ P76  
環境保護をテーマとした作文やポスターなどを募集し表彰しています。(主催：読売新聞社)
- 不動産事業部地域イベントへの協力  
湘南めぐみが丘では、地元と良好な関係を構築するために、めぐみが丘自治会主催のお祭りに参加しています。



## 東急会の活動

全国各地に事業展開している東急グループは、国内アブロックおよびアジア地域において、地域社会への社会貢献活動を実施することを目的に「東急会」を組織しています。清掃活動や文

化講演会、スポーツイベント、親子を対象とした体験型のイベントなど、さまざまな活動を通じて、東急グループと地域社会との良好な関係づくりに寄与しています。

### 北海道東急会の活動

- 豊平川クリーン作戦(札幌)
- ウォーキング東急(札幌)
- 地域の清掃活動(帯広)
- 帯広氷まつりへの参加(帯広)
- とうきゅうふれあいパーティー(釧路)
- 東急文化講演会(札幌)



東急エコツアー in ニセコ  
(ニセコ)

### 東日本東急会の活動

- 社会貢献活動(青森・秋田・岩手)
- とうきゅう花と社と愛の都づくり in SENDAI(宮城)
- とうきゅうスプリングコンサート(宮城)
- オータムレディステニス2008への協賛(宮城)
- スウィング・ハード・コンサートへの協賛(埼玉)
- 埼玉東急杯北部管内家庭婦人バレーボール大会(埼玉)
- 「ばんどうたるう」クリーン大作戦(埼玉・栃木)
- とうきゅうふれあいステージ(福島)
- 千葉東急杯千葉県家庭婦人バレーボール大会(千葉)
- 茨城東急杯茨城県家庭婦人バレーボール大会(茨城)
- 東急グループふれあい合唱フェスティバル(茨城)



とうきゅうクリスマス  
コンサート イン・ちば(千葉)

### 関東東急会の活動

- 多摩川クリーン大作戦への参加(多摩)
- 秋川歌舞伎あきる野座公演(多摩)
- JAZZコンサート(多摩)
- 東急文化講演会(多摩)
- とうきゅうカップ報知東伊豆クロスカントリー大会への協賛(静岡)
- 「伊豆半島花&てくもくウォーク」でのクリーン作戦(静岡)
- 観光地の清掃(静岡)



東急ちびっこフットサル  
YOKOHAMA(横浜)

### 上信越東急会の活動

- 東急文化講演会(長野)
- とうきゅう森の探検隊(長野)
- とうきゅう親子自然観察会 in 玉原高原(群馬)



新入社員研修会  
「松本城清掃ボランティア」  
(長野)

### 中部・北陸東急会の活動

- 東急ちびっこフットサルNAGOYA(名古屋)
- 堀川クリーン作戦(名古屋)
- フラワードーム2008あいち花フェスタ・名古屋国際蘭展への協賛(名古屋)
- 東急親子ふれあい体験教室(名古屋)



ウォーキング&クリーン  
(富山)

### 西日本東急会の活動

- 東急文化講演会(広島)
- 東急グリーンecoラリー(大阪)
- 映画鑑賞会「東急 Sweet Memory Day」(広島)
- 東急カルチャーウォーク(兵庫)
- 東急ミュージックサロン(和歌山)
- クリーン太田川への参加(広島)
- 瀬戸内新体操国際交流大会への協賛(香川)
- 吉野川一斉清掃への参加(徳島)
- 宍道湖葦再生プロジェクトへの参加(島根)
- 東急旗争奪トリシニアリーグ卒団記念大会後援(広島)



東急親子自然体験ツアー  
(大阪)

### 九州・沖縄東急会の活動

- 東急グループふれあいフェスタちびっこカーニバル(福岡)
- サマーフェスティバル「夏休み映画鑑賞会」(大分)
- 映画鑑賞会(長崎・熊本)
- 交通遺児奨学資金募金キャンペーン(鹿児島)
- 母と子のふれあいデー・クリスマスを祝う会(沖縄)



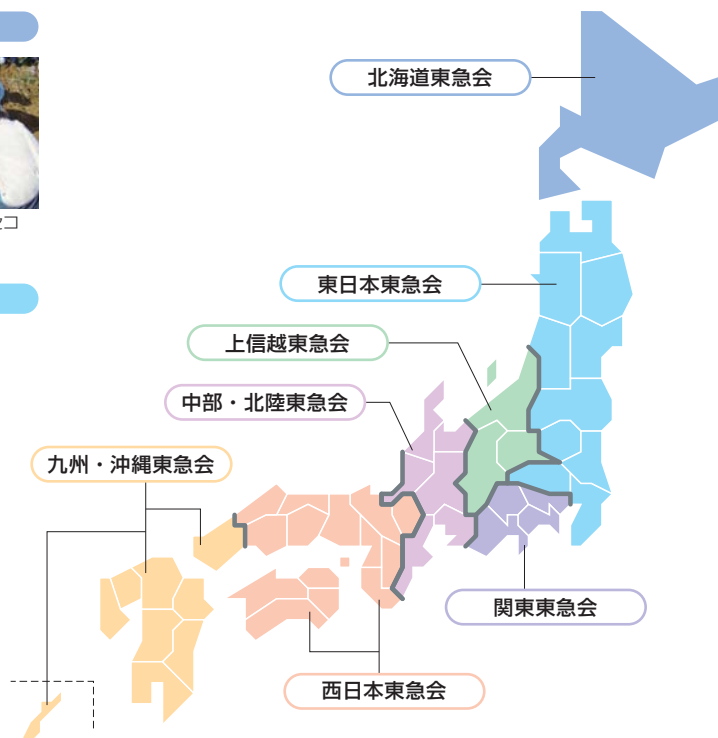
東急グループふれあい野球  
教室(福岡)

### 海外の東急会の活動

- 東急ジュニアサッカーフェスティバル(シンガポール)
- 東急キャリアディベロップメントプログラム(インドネシア)



東急ミニマソン(タイ)



# 子どもとその家族を応援する



「働いている間、子どもを安心して預けられる場所が欲しい」  
それは共働きの家庭の切実な願いです。  
キッズベースキャンプは、学童保育※として  
最大22時までの預かり対応と多彩なプログラムなどによって、  
子どもとその家族みんなの充実したくらしと成長を応援します。

※ 指導員つきの施設で就学時間外に留守家庭児童を預かるサービス

「小学1年生の壁」。子どもが小学校に入ったときに共働き世帯が直面するさまざまな壁のことをいいます。子どもの下校時の安全、下校後にどこで過ごすか、公立の学童保育では夜遅くまでは預かってもらえない、学校が長期休暇のときに預かってもらえないなど、さまざまな壁があります。こうした壁を取り除き、子育てしやすい環境をつくることは、少子高齢化対策や、ワーキングマザーの負担を減らして社会の活力とするために必要不可欠です。

当社は、沿線人口の質的・量的変化を先取りし、「安心して働くことのできる生活環境の実現」を目指しています。そのためには、子どもを安心して預けることができる施設の実現も必要な条件になります。

そうした状況を受け、2008年12月、民間学童保育事業を展開するキッズベースキャンプ(以下KBC)の全株式を取得、子会社化して学童保育事業に参入しました。

公立の学童保育と比較すると預かり料金は安くはありませんが、安全の確保や預かり時間、プログラム内容、質の高い店舗スタッフなど、全体として求められるサービスの質を保つこと、すなわち持続可能であることが重要だと考えています。

サービスについて詳しくは、KBCのWebサイトをご覧ください。

▶ <http://www.kidsbasecamp.com/>

## KBCのコンセプト

- 子どもが集い、つるがえる、毎日来たくなる場所
- 学校でも塾でも学べない、子どもが主役の新しいアフタースクール



## サービスの特徴

- フルタイムで働く共働き夫婦に対応した、最大22時までの営業時間
- さまざまな体験や集団生活による子どもたちの生きる力をはぐくむためのプログラム

## 施設数

2009年5月時点での施設数は14カ所、今後数年間で30施設を目指します。

### 全14店舗

(桜新町、三軒茶屋、二子玉川、宮前平、雪谷、武蔵小杉、大井町、豊洲・東雲、本蓮沼、下丸子、大倉山、溝の口、五反田・大崎、用賀)

## KBC 3つの特長

### 時間

基本の預かり時間は19時までですが、22時までの延長にも対応します。仕事をもつ保護者の急な残業にも対応できるシステムです。

### 送迎

安全確保のために、キッズコーチが引率し、送迎車や徒歩などで小学校～キッズベースキャンプ～駅または自宅まで送迎します。

### 安全管理

預かり時間中のすべての活動を対象にした安全管理マニュアルを整備し、事故を防止するとともに、万一の事故発生時でも被害を最小化します。  
また、児童の入退室を保護者にメールで知らせる情報配信システムも導入しています。



KBC桜新町

### 食事提供

食事とのバランスを考えたおやつ・夕食を提供します。



キッズミール

### 付き添い受診

周辺の医療機関と連携し、急な病気やけがの際にはキッズコーチが付き添って受診します。

## サービス

## キッズコーチ

頼れるリーダー、キッズコーチ。子どもたちを楽しませ、一人ひとりに目を配りながら人間力を育てるキッズコーチ。子どもたちの個性を引き出すために、さまざまな工夫を凝らして、楽しく豊かな時間をともに過ごします。



## プログラム



あいさつやマナー、学習習慣や生活技術を身につけるとともに、友達とのかかわり方を学ぶ日常プログラム。  
自然や環境への理解、公共心\*などの知的好奇心を伸ばし、体験を通して自発性や自立心を養うイベントプログラム。

\* 自分や周囲の利益だけでなく、社会全体の利益を図ろうとする心

## Voice

### 子どもが成長するためのベースキャンプでありたい

キッズベースキャンプは、私が子育てをしていたときに「子どもが通いたいと思う学童保育」が必要だと思ったことがきっかけでした。「小学1年生の壁」のために仕事が続けられなくなるお母さん方が多くいることを知り、この社会問題を何とか解決したいと活動を進めました。

小学生が学校で過ごす時間は年間1200時間、放課後と長期休みに学童保育で過ごす時間は約1600時間。この大切な時間を有意義に使い、子どもが将来自分の夢に挑戦する土台となる力を養う場にしたと考えました。自己肯定感や自発性、自立心などの「自分軸」と、社会を知りコミュニケーション能力を身につけるといった「社会軸」の双方を育てることが大切だと考えています。

私たちは、将来ここを巣立った子どもたちが各分野で活躍する姿を夢見て、日々のプログラムを開発しています。

株式会社キッズベースキャンプ  
代表取締役  
島根太郎



### 保護者の皆さまからの声

#### 公立小1年生の男の子の保護者

最近、学習習慣がついてきたように思います。コーチの方々が褒めておだててくれるので頑張れるようです。褒めてあげないと、とは思っていますが、つい怒ってしまうので。

#### 私立小2年生の男の子の保護者

私学なので近所のお友達がいない分、KBCで同年代のお友達とかかわってほしいという想いで預けています。コーチも近所のお兄さん・お姉さんのように接していただいているようで、その点も大きな魅力だと思います。

#### 公立小1年生の男の子の保護者

キッズパトロールが楽しかったようです。ごみを拾っていると、八百屋さんなどいろんな人から「頑張ってるね」と声をかけられたよと話してくれました。我が家でも、たまに子どもを連れて駒沢公園のごみを拾っています。子どもの教育にはとてもよいことだと思っています。

# 環境への取り組み

## Message

地球規模の環境問題への対応は緊急の度を増し、ますます各方面でクローズアップされております。2009年12月には、京都議定書に続く新しい温室効果ガス削減の国際的な枠組みが決定される予定です。それに先だって、6月には日本の2020年までの温室効果ガス削減中期目標が政府から発表されました。また、省エネ法、東京都の環境確保条例など環境関連法規制の強化も相次いでおります。

当社は1997年に制定した「自然環境との融和をめざした経営を行う」という東急グループ経営理念に基づき、事業活動に伴う環境負荷を可能な限り低減していくよう努力を積み重ねてまいりました。人々が豊かに生活できる「美しい生活環境の創造」を目指して、当社は鉄道の運営と街づくりを一体の事業として推進しております。鉄道は環境負荷の小さい公共交通機関であり、その利用促進が社会全体の環境負荷低減につながります。一方で、不動産事業では個々の建物の省エネ性能の向上、長寿化に加え、街全体としての環境負荷低減を追求していかなければならないと考えております。

また、東急グループにおいても会社相互の連携をさらに深め、活動を推進してまいります。8年間にわたり実施してきました表彰制度「東急電鉄環境賞」は、2008年度から表彰対象範囲をグループ全体に拡大し、「東急グループ環境賞」といたしました。各社の環境関連目標や環境負荷データの共有についても、さらに有効性のある施策につながるようレベルの向上に努めてまいります。

今後も持続可能な社会の構築に貢献するため、積極的に環境負荷低減に取り組み、その活動内容についても公開してまいります。



常務取締役  
執行役員  
社長室長  
高橋 遠



環境負荷低減を図った渋谷駅の吹き抜け(上)と環境広告(下)



東急病院の緑化(上)と環境広告(下)

# 環境経営を推進し環境負荷の低減に努めます

環境経営を旨とし、すべての事業活動で環境への影響を評価し、環境負荷を低減する取り組みを行うことによって、循環型社会の実現に貢献します。

準拠する行動規範 V-19(P13参照)

## 東京急行電鉄環境方針

当社は、事業活動が地球環境へ多大な影響を及ぼすことを認識し、地球環境の悪化を防ぎ、世代を超えて安全で快適な生活環境を引き継いでいくために、以下のとおり循環型社会システムの実現に努めます。

1. すべての事業活動における環境影響を評価し、環境負荷の低減ならびに汚染の予防に努める。
  - (1) 環境マネジメントシステムにおける適切な環境目的、目標の設定、ならびに監査・見直しによる継続的改善
  - (2) 資源とエネルギーの有効利用ならびに廃棄物の削減
  - (3) 環境関連の法規制および当社が合意した取り決めの遵守
  - (4) 関連組織の協力に基づくグリーン調達の推進
2. 東急グループ全体の環境経営を推進し、社会全体の環境負荷低減を目指した商品・サービスの提供に努める。
3. ステークホルダーの皆さまとの関わりを大切に、良好なコミュニケーションに努める。

この方針を全社員で共有し、持続可能な社会の構築を推進します。

2005年6月29日 改定  
2003年12月1日 制定  
東京急行電鉄株式会社

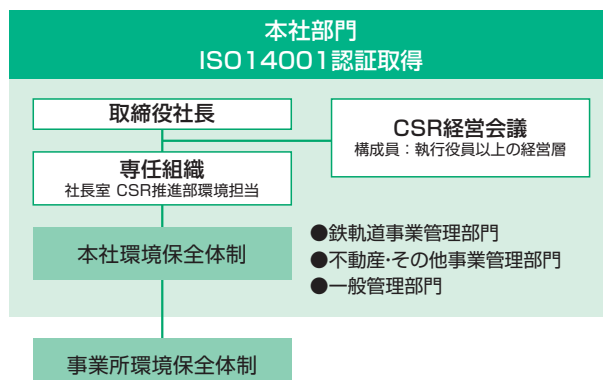
取締役社長 **越村敏昭**

## 環境マネジメントシステム

当社では、1998年7月に全社統一的な専任組織を設置し、ISO14001に基づく環境マネジメントシステム「東急電鉄エコアッププログラム」を推進しています。2008年度は95の事業所において、80の目標を掲げ環境負荷低減に取り組みました。

またその推進の要として、1999年3月に長津田車両工場（現東急レールウェイサービス車両メンテナンスセンター）が民間鉄道の鉄道車両整備工場では初めて、2000年11月には本社部門（一般管理部門および各事業部門管理部署）で、それぞれISO14001の認証を取得し活動しています。

### ■推進体制



ISO14001規格に準拠した環境マネジメントシステムにより、身近な環境活動に取り組んでいます。

- 環境影響調査実施
- 全事業所で数値目標を掲げた環境活動を実施
- 環境教育による意識向上
- 環境関連法規制等の順守強化

### 東急グループの環境マネジメント

東急グループは「自然環境との融和をめざした経営を行う」という経営理念のもと、グループ全体で環境活動を推進しています。

環境マネジメントシステムの構築に、グループ各社で積極的に関わり、当社をはじめ19社が代表的なマネジメントシステムであるISO14001の認証を取得しています。グループ企業が認証を取得する際には、当社ならびに認証取得経験のあるグループ企業の環境担当者が支援する体制を整えています。一部のグループ会社では、環境省が簡易な環境マネジメン

トシステムとして浸透を図っている「エコアクション21」の認証取得を進めています。

2003年度より負荷の大きいグループ会社を対象として環境影響調査を実施し、事業活動が及ぼす影響を定量的に把握しています。各社ごとの長期計画や目標、実績などをグループ内で共有しているほか、環境経営推進に役立つ情報を共有し環境活動のレベルを高めることを目的として、東急グループCSR環境情報交換会を開催しています。

2008年度には、2000年度にスタートした当社内の環境提案表彰制度「東急電鉄環境賞」の表彰範囲をグループに拡大し、「東急グループ環境賞」を創設しました。東急グループ社員の環境に対する取り組み意識を高め、グループでの環境活動をさらに推進することをねらいとしています。

■東急グループにおける外部認証取得状況(2009年3月31日現在)  
●ISO14001認証取得状況

取得日	会社名/事業所
1998. 2. 9	シロキ工業株式会社/名古屋工場
1998.10.28	武蔵工業大学/横浜キャンパス
1998.12.25	シロキ工業株式会社/藤沢工場
1999. 3.19	株式会社東急レールウェイサービス/車両メンテナンスセンター
2000. 3.22	東急建設株式会社/国内部門
2000.11.29	東京急行電鉄株式会社/本社部門
2001. 3.28	株式会社名古屋東急ホテル
2001. 9.26	東急ファシリティサービス株式会社/本社・分室(一部)
2002. 2.22	株式会社東急エージェンシー/本社部門
2003. 2. 1	株式会社東急設計コンサルタント/本社・建築別館・大阪支店
2003. 3.31	株式会社東急ステーションリテールサービス/本社・駅売店
2003. 6.30	株式会社ながの東急百貨店/全店
2003. 7.30	株式会社東急ストア/本社・95店舗
2004. 2.26	東光食糧株式会社/本社・精米センター
2004. 2.27	株式会社東急百貨店/本社および本店・吉祥寺店・法人外商部・鷺沼流通センター・東急百貨店健康保険組合・株式会社東急百貨店サービス本社
2004. 3.31	東京ベイホテル東急
2004.10.19	世紀東急工業株式会社/本社・関東支店
2005.12.19	東急リネンサプライ株式会社/本社・横浜・相模・千葉・東海工場・配送センター
2007. 2. 2	株式会社セルリアンタワー東急ホテル
2007. 5.16	株式会社札幌東急ストア/本社各室部および29店舗

\* このほか、株式会社東急ホームズが「自己適合宣言」によるISO14001の活動を実施しています。

●エコアクション21(環境省)

取得日	会社名/事業所
2002. 8.30	東急バス株式会社/本社、川崎営業所、東山田営業所・工場
2004.12. 3	白馬観光開発株式会社 本社/スキー場の運営
2005. 4.22	株式会社北長野ショッピングセンター
2006. 3. 8	東急テクノシステム株式会社/本社および本社工場
2006. 6.21	東急車輛製造株式会社/和歌山製作所
2006.12.20	東急車輛製造株式会社/羽生工場
2007. 6. 1	東急車輛製造株式会社/本社・横浜製作所
2007. 6. 6	東急車輛製造株式会社/群馬製作所
2008. 9.10	東急車輛製造株式会社/営業拠点サイト

●グリーン経営認証制度(交通エコロジー・モビリティ財団)

取得日	会社名/事業所
2005. 3.31	東急バス株式会社/13営業所、株式会社東急トランセ/4営業所

●エコステージ:レベル1(一般社団法人エコステージ協会)

取得日	会社名/事業所
2008. 8.21	株式会社東急コンピューターシステム

環境監査

本社部門ではISO14001に基づく内部監査、審査登録機関による第三者審査を実施しています。

2008年度の内部監査では、環境活動としての有効性と、当社の事業に貢献しブランドイメージ向上につながるものかを重点項目として、審査機関が認定する講習を修了した内部監査員48名が、9月4~5日の2日間で全17部門を対象に行いました。

結果は改善を要する軽微な不適合2件、不適合ではないが注意を要する観察事項7件、模範的な内容となる長所事項14件を指摘し、是正の完了まで確認しています。

また、9月25~26日に実施された審査登録機関による第三者審査では、是正を必要とする指摘事項1件、改善提案として観察事項2件、長所事項4件の指摘とともに、総合評価では最高ランクの「向上」を受けました。必要な是正措置を講じ、審査機関からの認証を継続しています。

環境関連法規制等の順守状況

省エネルギー法

2006年4月に改正された省エネルギー法により、当社は鉄軌道事業において特定輸送事業者として省エネルギー計画書と定期報告を提出しています。また、特定建築物(延床面積2,000m<sup>2</sup>以上)の新築・増改築における省エネルギー措置については、不動産事業において、2008年度に9件の届出を行いました。

## 容器包装リサイクル法

容器包装リサイクル法により、当社においても商品の販売等に伴う容器包装の使用量に応じたリサイクルの義務が生じています。この義務を遂行するため、(財)日本容器包装リサイクル協会にリサイクルを委託しています。

### 容器包装リサイクル法対応状況

- 2008年度該当事業所：ランキンランキン10店舗
- プラスチック製容器包装使用量(2007年度実績)：8,320kg

## 建設リサイクル法

建設リサイクル法により、当社が発注する建設工事では、分別解体および再資源化が義務付けられています。この法律に基づく2008年度の対象工事は171件あり、リサイクルを進めています。(当社発注工事における廃棄物の排出状況→P71)

## フロン回収・破壊法

業務用の冷凍空調機器や冷蔵庫を廃棄する場合に必要な義務として、2008年度は6件の委託確認書を交付し、フロン類を適切に破壊処理しました。

## 土壌汚染対策法

2007年度に東京都条例\*に基づき土壌浄化工事を実施していた1件については、汚染土壌の拡散防止措置を完了し、2008年9月に届出を行いました。

そのほか2008年度中に実施した自主調査1件については、汚染は検出されませんでした。

\*「都民の健康と安全を確保する環境に関する条例」

## アスベストへの対応

当社施設では、2005年にアスベストの使用状況調査を行い、安全を確認しています。また、一部の車両で部品や断熱材としてアスベストが含まれた製品を使用していますが、飛散のおそれはありません。部品は順次、非アスベスト製品へ交換し、断熱材は車両解体の際に飛散防止措置を行い、撤去・適正処理を行っています。

## 産業廃棄物管理表(マニフェスト)報告制度への対応

2008年4月より適用が開始された本制度に対し、当社事業所からの排出として、115件の届出を行っています。

## 環境に関する訴訟

2008年度において環境に関連する訴訟はありません。

## 環境教育

従業員が環境への取り組みを推進するために必要な知識・経験を蓄積するべく、環境教育を積極的に行っています。2008年度末現在の環境マネジメントシステムに関する資格取得者は、審査員1人、内部監査員90人です。

### 環境教育実績(2008年度)

月	内容	対象	人数
4月	新入社員導入研修(定期)	新規採用者	142
6月	環境問題の基礎知識(e-ラーニング教育)	一般社員(本社転入者)	68
6・7月	内部環境監査員養成セミナー	内部監査員候補者(管理職)	8
8月	内部環境監査員フォローアップ「パフォーマンス(有効性)監査の視点」	内部監査員	76
10・11月	中央防波堤埋立処分場見学会	希望者	23
11月	環境問題の基礎知識(e-ラーニング教育)	一般社員(本社在籍者)	845
12月	「低炭素社会へのシナリオ」西岡 秀三氏(国立環境研究所 特別客員研究員 工学博士)	経営層、課長以上管理者層、環境担当実務者	76
2月	地球情報館見学会(独)海洋研究開発機構 横浜研究所	希望者	35
3月	「環境活動実務者養成」セミナー 社団法人 日本能率協会	各部門環境担当者実務者	23

## Topic

### 地球情報館の見学会を開催

これまで、従業員の環境意識啓発のためにエコバッグの配布(2008年報告書参照)やペットボトルキャップの分別回収などを行ってきました。そして2009年2月には、独立行政法人海洋研究開発機構の情報公開施設「地球情報館」の見学会を行いました。

同館では、同機構の研究船・探査船が撮影した深海の映像や、地球温暖化予測の計算を行う地球シミュレータの見学など、地球環境に関する最新情報を説明していただきました。



半球スクリーンの前で説明を受ける様子

# 中期的に目標を立て 環境負荷を継続的に低減していきます

環境への取り組みにあたって、中期的な目的と単年度ごとの目標を設定し、計画的に取り組を進めています。

準拠する行動規範 V-19

## ■2008年度の主な目的・目標と実績・評価

○…達成、×…未達成

部門名	2008年度目標	実績	評価
<b>地球温暖化</b>			
鉄軌道事業	運転用電力原単位の削減(2.20kWh/car・km)	2.15kWh/car・km 省エネ車両82両導入、無駄のない運転や空調の使用に加え、前年度の気温に比べ冷夏・暖冬であったため	○
	付帯設備の電力消費効率改善 ICカード専用自動改札機への改修推進	142台を改修し、改修による削減効果は年間約48,564kWh	○
不動産事業	環境に配慮したマンション(2物件)、戸建住宅(109戸)の供給	マンション2物件竣工(ドレッサあざみ野ガーデンシエスタ、ドレッサ青葉台) 戸建住宅 128戸供給	○
	修繕計画に伴う工事における環境に配慮した部材および設備の導入(3物件)	東急不動前ビル、香林坊第一開発ビル、JR東急目黒ビル設備更新によるCO <sub>2</sub> 削減効果 3ビル合計推定485t-CO <sub>2</sub>	○
	渋谷駅周辺開発計画における建物に関する環境負荷低減の設計への反映(1件以上)	住宅建造物省CO <sub>2</sub> 推進モデル事業の提案採択	○
その他の事業	駅施設内へ省エネ型電飾看板変更設置(新型反射看板11基、LED看板4基)	LED看板6基・新型反射看板47基設置	○
	本社ビルにおける電力使用量の削減 2007年度実績(2,720千kWh*)以下	年度実績 2,650.7千kWh(対前年比 2.5%削減)	○
<b>廃棄物削減</b>			
鉄軌道事業	駅事務室の廃棄物発生量の削減(2007年度実績比1%削減)	2%削減(年度累計実績40,515袋)	○
<b>省資源</b>			
その他の事業	本社ビルにおけるOA用紙使用量の削減 2007年度実績(本社3ビル合計11,212千枚)以下	年度実績11,272,250枚(対前年比1.4%増加) 年度末の業務量増加により未達成となった。2009年度はICカード等を活用したOA用紙の印刷承認システムを導入し削減に努める。	×
<b>周辺環境への配慮</b>			
鉄軌道事業	騒音・振動の具体的対策実施(1カ所以上)、植樹等の実施(1カ所以上)	東横線で防音対策工事に着手(植樹2カ所、緑化2カ所、世田谷線フラワリング1回、多摩川駅前フラワープランターの設置)	○
その他の事業	環境負荷の少ない発行物(ポスター・社内報)での広報活動(環境配慮85%以上)	期間内発行物54件のうち、ソイインク利用率100%、再生紙利用率98% 目的を終えた配布物のリサイクルへの誘導掲載1件	○
<b>コミュニケーション</b>			
不動産事業	苗木の配布による沿線地域緑化の推進(年1回、11会場で実施)	4/20実施、苗木配布11会場、配布本数5,400本	○
	渋谷駅周辺の清掃活動(年間18回以上)	開発エリアにおける活動6回、地域と一体となった活動1回、本社周辺における活動6回 年度計26回実施	○

## ■2010年度までの主な目的と2009年度の目標

部門名	目的(目的年度:2010年度)	目標(目標年度:2009年度)
<b>地球温暖化</b>		
鉄軌道事業	運転用電力原単位の削減 2009年度目標(2.19kWh/car・km)以下	運転用電力原単位の削減(2.19kWh/car・km)
	付帯設備の電力消費効率改善	改札機のIC専用化への改修による消費電力削減、全台数の30%以上の改修実施
不動産事業	環境配慮型マンション(3カ年6物件)、戸建住宅および賃貸住宅の供給	環境に配慮したマンション(2物件)、戸建住宅(84戸)の供給 環境に配慮した賃貸住宅の検討(CASBEEに基づく環境負荷評価プロセスを設計段階に入れる)
	賃貸ビルにおける、新築および長期修繕計画における環境に配慮した部材および設備の導入(6物件)	新築1件、改修1件の実施
	渋谷駅周辺開発計画における建物に関する環境負荷低減への提言(3件以上)	渋谷駅周辺開発計画における建物に関する環境負荷低減の設計への反映(1件以上)
その他の事業	省エネ型電飾看板設置による電力使用量削減(新型反射看板31基、LED看板24基)	駅施設内へ省エネ型電飾看板変更設置(新型反射看板11基、LED看板4基)
	本社ビルにおける電力使用量の削減 2007年度実績(2,720千kWh*)以下	電力使用量の削減 2007年度実績(2,720千kWh*)以下
<b>廃棄物削減</b>		
鉄軌道事業	駅事務室の廃棄物発生量の削減(2007年度実績比3%削減)	駅事務室の廃棄物発生量の削減(2007年度実績比2%削減)
<b>省資源</b>		
その他の事業	本社ビルにおけるOA用紙使用量の削減 2009年度実績比1%削減	本社ビルにおけるOA用紙使用量の削減 2008年度実績11,272千枚以下を目指す
<b>周辺環境への配慮</b>		
鉄軌道事業	騒音・振動への施策実施(3カ所以上)、沿線緑化の推進(3カ所以上)	騒音・振動の具体的対策実施(1カ所以上)、植樹等の実施(1カ所以上)
その他の事業	環境負荷の少ない発行物(ポスター・社内報)での広報活動(環境配慮95%以上)	印刷物のVOC対策インク利用、ポスターなど提出物の再生利用 全体の90%以上 目的を終えた配布物のリサイクルへの誘導
<b>コミュニケーション</b>		
不動産事業	苗木の配布による沿線地域緑化の推進 3年間で3回、11会場で実施	苗木の配布による沿線地域緑化の推進 年1回、11会場で実施
	渋谷の街の美化推進	渋谷駅周辺の清掃活動(年間12回以上)

\* 2008年度より管理対象となるビルに変更があったため、2007年度実績を変更



# 環境会計を効果的に活用し 環境経営に役立てています

環境会計を通じて環境保全・対策にかかわるコストや効果を把握・分析しており、その結果を通じて環境保全活動を評価し、環境経営に役立てています。

準拠する行動規範 V-19

「環境を保全するためのコスト」とそれによる「環境保全効果」および「環境保全に伴う経済効果」を把握し、相互比較により環境保全効果を評価する手段として、環境会計を実施しています。

2008年度の環境会計は、「環境会計ガイドライン2005年版」

(環境省)ならびに「民鉄事業環境会計ガイドライン2008年版」(社団法人日本民営鉄道協会)に準拠しています。

対象期間：2008年4月1日～2009年3月31日

## ■環境保全コスト

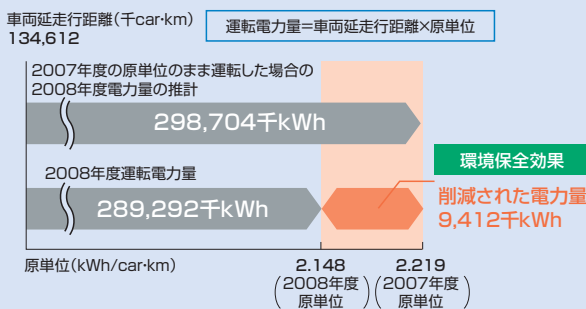
(単位：千円)

分類	取り組み内容	投資額	費用額	
(1)事業エリア内コスト 主たる事業活動により事業エリア内で生じる環境負荷を抑制するための環境保全コスト	公害防止コスト	大気汚染・水質汚濁・騒音・振動防止対策(公害防止設備の維持管理、防音壁設置など)	551,877	12,653
	地球環境保全コスト	省エネルギー(新型車両の導入など) 地球温暖化防止(鉄道利用促進のための設備設置など)	6,286,506	21,843
	資源循環コスト	廃棄物の適正処理・リサイクル	662,276	997,887
合計		7,500,659	1,032,383	
(2)上・下流コスト 主たる事業活動に伴ってその上流(調達先)または下流(お客さま)で生じる環境負荷を抑制するための全コスト	環境商品等の提供(環境配慮型住宅の供給など) リサイクル委託(容器包装) など	209,523	240	
(3)管理活動コスト 管理活動における環境保全コスト	CSRレポート作成、環境教育費用、ISO活動維持費、壁面緑化、周辺美化など	73,135	231,883	
(4)社会活動コスト 社会活動における環境保全コスト	環境保護に関する寄付金、協賛金など	0	40,758	
(5)環境損傷コスト 環境損傷における環境保全コスト	土壌回復	0	2,100	
環境保全コストの総合計		7,783,317	1,307,364	

## ■指標

営業収益(百万円)	262,231
二酸化炭素換算排出量(t-CO <sub>2</sub> )	209,359
収益当たり二酸化炭素換算排出量(t-CO <sub>2</sub> /億円)	79.8
当該期間の設備投資の総額(億円)	1,330

### 鉄軌道車両の運転用電力の原単位削減による効果



### 鉄軌道事業の保守作業から発生する金属類のリサイクルによる効果

- 車輪、その他金属車両関係 約171t 2,492千円
- トrolley線、鉄くずなど電気関係 約193t 29,756千円

約364t ≙ 32,248千円

(リサイクル収入)

環境保全効果 経済効果

## Topic

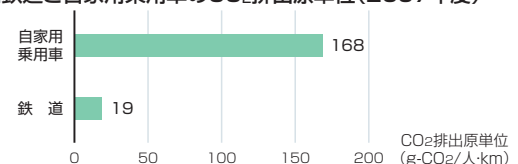
### CO<sub>2</sub>の削減効果の試算(鉄道と自家用乗用車の比較)

鉄道は大量輸送機関であり、環境にやさしい乗物といわれています。鉄道でお客さま1人を1キロメートル運ぶ際に排出するCO<sub>2</sub>(輸送人キロ当たりの排出量)は、自家用乗用車に比べ約9分の1となっています。

当社の2008年度の輸送人キロは約101億5千万キロで、年間約10億6千万人のお客さまを、1人1回当たり約9.5キロ輸送しています(この距離は田園都市線渋谷～二子玉川間9.4キロとほぼ同じです)。

この距離の輸送をCO<sub>2</sub>に換算すると、お客さま1人当たりで180g-CO<sub>2</sub>排出されることとなりますが、仮に自家用乗用車で同じ距離を移動した場合の1,596g-CO<sub>2</sub>に比べると、実に約1.4キログラムの差になります。

### ■鉄道と自家用乗用車のCO<sub>2</sub>排出原単位(2007年度)



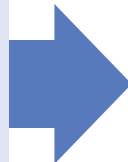
出典：国土交通省Webサイト「運輸部門の地球温暖化対策について」

# 事業活動に必要なエネルギーと環境負荷を把握しています

幅広い事業活動の中でエネルギーや資源を消費し、廃棄物や温室効果ガスなどを排出しています。これらの環境負荷を正しく把握し、効果的に低減する活動につなげています。

準拠する行動規範 V-19

INPUT			
<b>使用エネルギー</b>			
総量	4,867,115GJ	前年度比	-1.5%
電力	471,513,773kWh		-0.6%
都市ガス	1,950,902m³		-26.1%
プロパンガス	58,080m³		-2.8%
重油	603,648ℓ		-10.1%
灯油	189,053ℓ		-67.2%
ガソリン	229,702ℓ		-11.2%
軽油	102,675ℓ		-24.3%
熱供給	24,276,760m³		-11.0%
<b>資源使用量</b>			
上水道	1,080,447m³	前年度比	-11.5%
地下水	274,936m³		-3.5%
コピー用紙 (A4換算)	30,669,078枚		-10.3%
<b>有害危険物の取り扱い</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>●PCBを含む電気機器の保管</li> <li>●ハロン(消火設備)の設置</li> <li>●フロン(変電機器、VVVF機器、車両クーラー、業務用エアコン、業務用冷蔵・冷凍庫)の設置</li> <li>●農業・燃料・車両洗浄剤・アセチレンガス・有機溶剤の使用と保管</li> <li>●東急病院における医薬品および医療用ガスの使用と保管</li> </ul>			



OUTPUT			
<b>CO<sub>2</sub>換算排出量</b>			
合計	209,359t-CO <sub>2</sub>	前年度比	-1.9%
<b>事業別内訳</b>			
鉄軌道事業	158,789t-CO <sub>2</sub>		+2.3%
不動産事業・その他	47,068t-CO <sub>2</sub>		-14.0%
一般管理部門	3,502t-CO <sub>2</sub>		-1.0%
<b>エネルギー消費によるCO<sub>2</sub>換算排出量の割合</b>			
<b>事業運営による廃棄物排出量</b>			
合計	6,725t	前年度比	-19.6%
<b>種類別内訳</b> (建設工事による廃棄物を除く)			
資源物	2,836t		-1.4%
一般廃棄物	3,331t		-30.6%
産業廃棄物・特別管理産業廃棄物	558t		-18.2%
特別管理産業廃棄物を排出する事業所：鉄道事業本部、東急病院			
<b>事業別内訳</b>			
鉄軌道事業	2,134t		+5.7%
不動産事業・その他	4,163t		-26.3%
一般管理部門	428t		-38.2%
<b>建設工事による廃棄物</b>			
排出量	91,538t		+62.9%
リサイクル率	99.1%		+3.0ポイント
<b>騒音・振動・電波障害・風害などの発生</b>			
<p>2008年度は子会社管理の区分変更により、5社の事業会社が対象範囲から外れましたが、当会社は引き続きグループ会社として、負荷データの報告を行います。グループ会社の環境負荷データはWebサイトで報告しています。また、2008年度より温室効果ガス排出量の算定・報告・公表制度ガイドラインに準拠し、CO<sub>2</sub>排出量はエネルギー起源のみを対象としました。あわせて一部の係数の見直しを行い、修正点は過去に遡って反映しています。</p>			

# 鉄軌道事業における消費電力の削減をはじめ 当社全体のCO<sub>2</sub>排出量の低減に努めています

鉄道は、CO<sub>2</sub>排出量の少ない環境負荷の低い乗り物です。輸送力増強等のため、消費電力は増加する傾向ですが、効率化によって原単位での省エネルギーによる地球温暖化防止に努めます。

準拠する行動規範 V-19

## 鉄軌道事業の取り組み

### 消費電力削減長期目標の達成

鉄軌道事業における消費電力は、車両を動かす「運転電力」と、駅施設や信号、保安装置などにかかる「付帯電力」に分けることができます。その総量は当社全体の消費電力の79%に上ります。

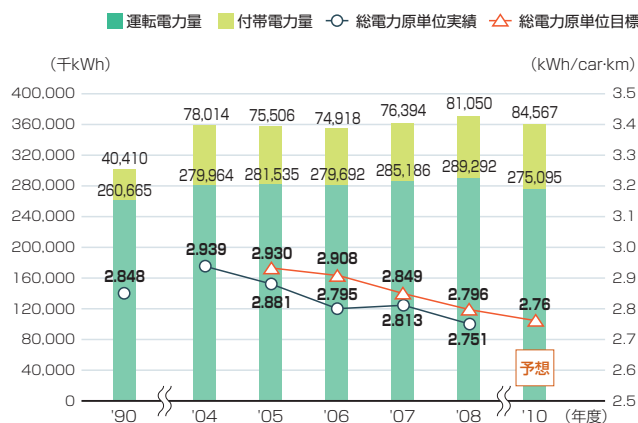
#### ■鉄軌道事業における消費電力の削減目標

2008年度は長期目標を達成しました。

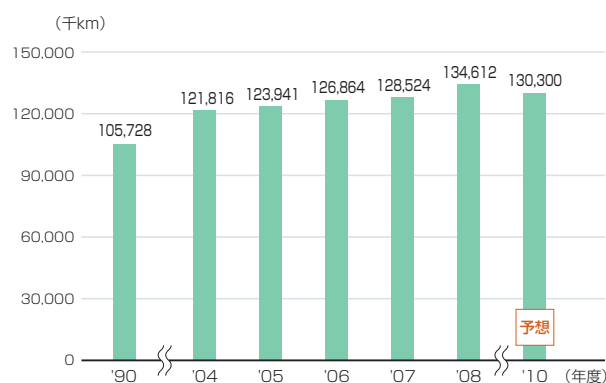
長期目標	2010年度に総電力原単位を1990年度比 -3% (2.76kWh/car・km)
2008年度実績	1990年度比 -3.1%(2.751kWh/car・km)

※ 総電力原単位 (kWh/car・km) = (運転電力量 (kWh) + 付帯電力量 (kWh)) / 車両 (car) 1両あたりの総走行距離 (km)

#### ■電力量および総電力原単位の推移



#### ■車両走行距離の推移



これまでも鉄道ネットワークの拡充による利便性の向上に取組み、路線の延伸や駅の地下化とともに、駅施設のバリアフリー化のため、エレベーターやエスカレーターの設置を進めてきました。今後も東横線の東京メトロ副都心線との相互直通を控え、特に付帯電力は大きな増加が見込まれます。

一方で、鉄道は環境負荷の小さい乗り物であり、より多くのお客さまに利用していただくことで、社会全体の環境負荷低減に貢献することができます。

利便性を向上させつつ電力消費を抑制するために、今後も新型車両の導入や新しい渋谷駅のような自然エネルギーの活用を進め、総電力原単位の削減による省エネルギーの取り組みに努めていきます。

#### ■新型車両の導入による環境負荷の低減

池上線・東急多摩川線に導入された新型車両「7000系」、大井町線急行列車用に導入された新型車両「6000系」は、ともに「人と環境にやさしい車両」を開発コンセプトとした5000系(東横線・目黒線・田園都市線で運行)をベースとし、環境負荷を低減するさまざまな機能を盛り込んでいます。

特に大井町線に導入された6000系車両は、急行列車のみの運用ということもありますが、2007年度の大井町線車両の運転用電力原単位(1車両1km走行当たりの消費電力量)と比較して、約60%も低くなっています。大井町線全体の原単位としても、6000系6編成の導入によって約16%の低減となり、削減された電力量はおよそ4,880kWh(CO<sub>2</sub>換算で2,074t)になります。

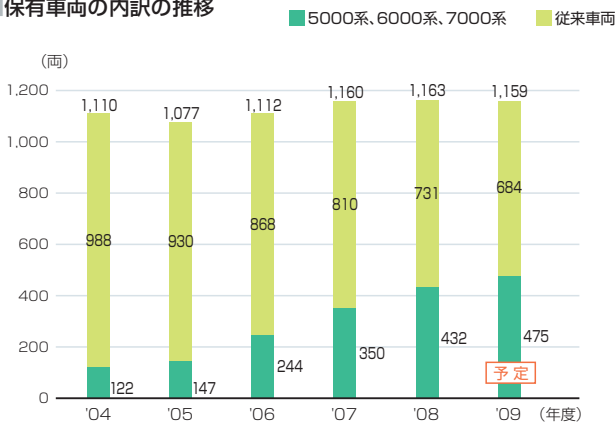


消費電力量を大幅に削減した6000系車両

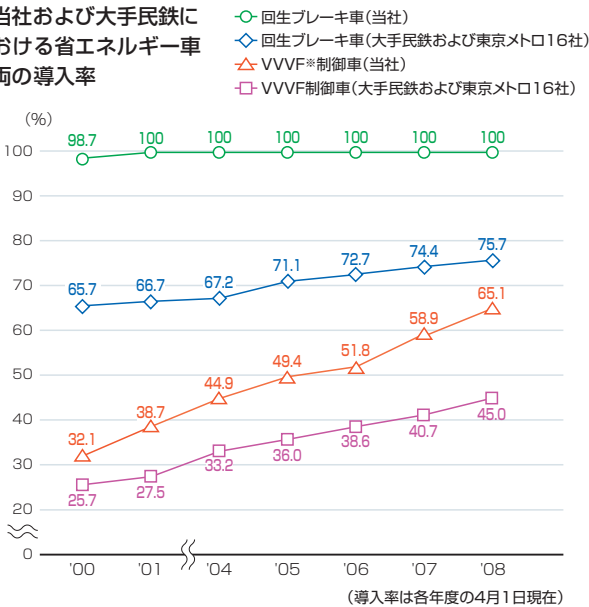
2008年度は5000系・7000系を82両導入し、全車両の40%が環境配慮型車両になりました。また、車両への電力回生ブレーキ<sup>※</sup>導入率は2001年度から100%を継続しています。

<sup>※</sup> ブレーキ作動時に発生させた電気エネルギーを、架線を通じて他の電車に送り、再び利用することができるブレーキ機能

■保有車両の内訳の推移



■当社および大手民鉄における省エネルギー車両の導入率



<sup>※</sup> VVVF制御車(当社)について、2006・2007年度の実績を修正しました。  
<sup>※</sup> VVVF：架線を通る直流電流をインバーターで最適な電圧・周波数の交流電流に変換してモーターを駆動する機能

省エネルギー型照明器具の導入

鉄道施設の照明をインバーター化することにより、消費を削減します。計画的な更新を行っており、2009年3月31日現在、全体の約81%が省エネルギー型になっています。一方で、自然光を取り入れ、明るい場所では照明を消すといったシンプルな取り組みも進めています。

■主な実施駅・施設

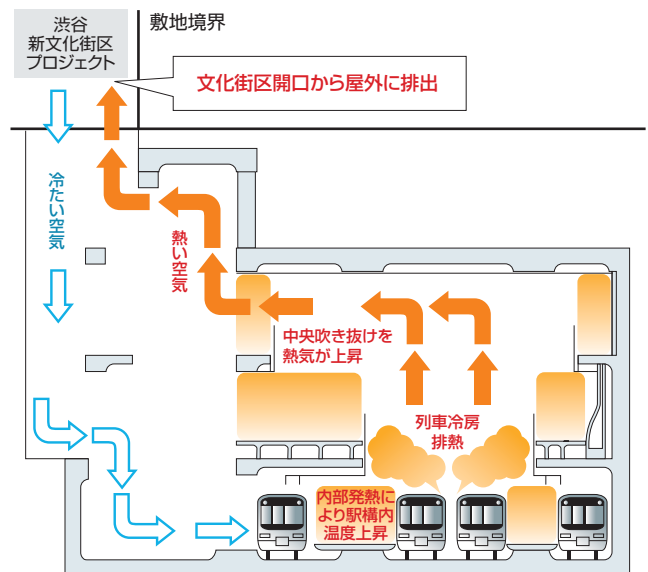
2008年度	市が尾駅、江田駅、長津田検車区、副都心線・東横線渋谷駅
2009年度予定 <sup>*</sup>	溝の口駅、高津駅、市が尾駅、たまプラーザ駅

<sup>\*</sup> 改良工事に伴うものを含みます。

新しい渋谷駅における環境配慮

特に地下駅では、換気・空調設備による消費電力が駅全体の消費電力の約80%を占めており、ここでの取り組みが全体の消費エネルギーに影響します。2008年6月14日に開業した新しい渋谷駅は地下5階にもなる大規模な駅ですが、自然の力を換気・空調に利用することにより、大幅な省エネルギー化を実現しています。ホーム階から屋外へつながる吹き抜けを設け、対流によって自然換気します。

■自然換気システムのイメージ

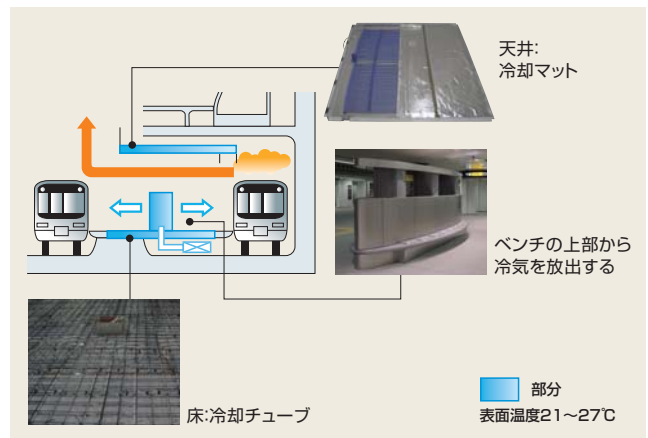


また、建物全体を冷却するのではなく、人がいる場所を効率的に冷やすことができる「放射冷房方式」を採用しました。床下や天井に冷水を循環させ、ダクトからの風を通すことで、ホーム・コンコース付近を冷やします。

この放射冷房方式と自然換気システムとを合わせて、年間1,000tのCO<sub>2</sub>排出量削減効果が期待されています。

(第1回東急グループ環境賞「環境賞」受賞)

■放射冷房方式のイメージ



## 変電所における環境配慮設備の導入

周辺地域と調和した次世代型の変電所を目指し、温室効果ガスである六フッ化硫黄(SF<sub>6</sub>)を使用しない機器の導入を進めています。

2004年度から更新および新設された6カ所の変電所で実施し、同様の仕様でSF<sub>6</sub>を採用した場合に比べ、CO<sub>2</sub>換算で約3万tの削減効果となっています。

## 冷房温度の設定を変えて省エネ

2009年4月1日から、東横線の5000系車両と横浜高速鉄道Y500系車両において、日中時間帯(10~16時)の車内冷房温度を、従来より1℃高く設定しています。

これに加え、8月1~31日の1カ月間、池上線と東急多摩川線の7000系車両で、日中時間帯の車内冷房温度を1℃高く設定しました。

この取り組みにより、冷房の使用頻度が高くなる4~11月において、CO<sub>2</sub>換算で約123tの削減が見込まれます。

## 不動産事業の取り組み

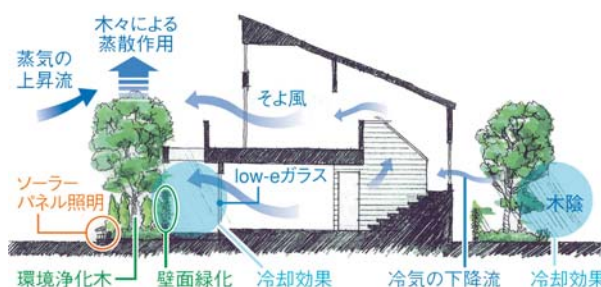
当社は、東急線沿線を中心とするエリアで、住宅・マンション、ビル、商業施設などの開発を通じて、総合的な街づくりを進めています。

### ミライのすまい

戸建住宅事業では、Ecology(環境調和)、Enjoy(空間創出)、Elegant(洗練個性)の3つをテーマとした「ノイエ」シリーズを2000年からスタートさせ、環境配慮型の戸建住宅の開発に積極的に取り組んでいます。2008年には東京電力と共同で「未来の暮らしに必要なもの、求められるもの」を追求した「T-LINES PROJECT」を立ち上げ、オール電化や省エネ機器の積極的な採用とともに、プランニングと植栽配置の工夫によるパッシブエコ概念の反映や電気自動車家庭用電源(200V)の設置など、一歩進んだ環境配慮型住宅を展開しています。

(第1回東急グループ環境賞「環境 努力賞」受賞)

### 「T-LINES PROJECT」パッシブエコのイメージ



### マンションの環境配慮

「ドレッセシリーズ」など、当社が手がけるマンションでは、環境配慮が建物の企画段階からコンセプトのひとつになっており、すべてのプロジェクトで環境配慮が常に検討されています。また、同シリーズには標準仕様がありますが、その改定にあたっては、全物件での環境対応性能の底上げを図りました。

今回の標準仕様における環境性能とライフサイクルとしてのCO<sub>2</sub>削減効果を「CASBEE-新築(簡易版)2008年版」により検証(自己評価)したところ、評価ランク「B+」、および一般的な技術・社会水準に相当するレベル(参照値)との比較においてCO<sub>2</sub>総量として約24%(うち、運用段階でのCO<sub>2</sub>総量として約8%)の削減効果が確認できました。

これからも、安心していつまでも快適にお住まいいただける緑豊かな街づくりを目指すとともに、省資源およびエネルギー効率向上のための施策にも取り組んでいきます。

※ CASBEE: 建築環境総合性能評価システム。建築物や街づくりをライフサイクルや周辺環境への配慮も含めた視点から評価し、5段階(S,A,B+,B-,C)で格付けするもの

## Topic

### ゴルフカートにバイオエタノール

2009年、沖縄県宮古島市にある東急グループの宮古観光開発株式会社は、「宮古島バイオエタノール実証事業」に参画し、株式会社りゅうせき、沖縄県農業協同組合と共同で「エメラルドコーストゴルフリンクス」のカート車両を使用してバイオエタノール混合燃料(E3)の実車走行試験を行います。

E3燃料はガソリンにバイオエタノールを3%混合した燃料です。バイオエタノールの原料には島内から排出されるサトウキビの残渣を利用でき、環境モデル都市として指定を受けた宮古島市が「低炭素型エコアイランド」の実現に向けて積極的に導入を検討しています。

エメラルドコーストゴルフリンクスでは、2009年6月より実車走行試験を開始し、カート10台で3カ月間の試験運用を行います。車両本体への影響をみて、10月以降はすべてのカート(50台)への導入を予定しています。



試験運用中のゴルフカート

「ドレッセシリーズ」標準仕様での環境配慮

新規設定項目

- 公的環境評価における目安の設定：CASBEE (B+)、東京都環境性能表示(断熱性：★★、設備：★★★、長寿命化：★★、みどり：★★)、窓等の断熱性能(★★)
- 緑化グレードの設定(質と量、管理面の配慮)：緑化申請数量からの30%増し、樹種・樹高の選択、灌水の要否及び方式(手動・自動)の設定
- 潜熱回収瞬間式給湯器(エコジョーズ)または電気CO<sub>2</sub>冷媒給湯器(エコキュート)の全グレード標準化

従来より継続

- 住宅性能評価：劣化対策等級3(全3ランク)、省エネルギー対策等級3(全4ランク)+断熱材折り返し、ホルムアルデヒド発散等級3(全3ランク)
- ※ 劣化対策等級3とは、通常想定される自然条件および維持管理の条件の下で3世代(おおむね75年~90年)まで、大規模な改修工事を必要とするまでの期間を延長するための必要な対策が講じられているレベルを示します。  
省エネルギー対策等級3とは、平成4年に制定された新省エネルギー基準に適合する程度のエネルギー削減のための対策が講じられているレベルを示します。  
ホルムアルデヒド発散等級3とは、ホルムアルデヒドの発散量がきわめて少ない(日本工業規格または日本農林規格のF☆☆☆☆等級相当以上)レベルを示します。

自然エネルギーを活用した渋谷新文化街区プロジェクト

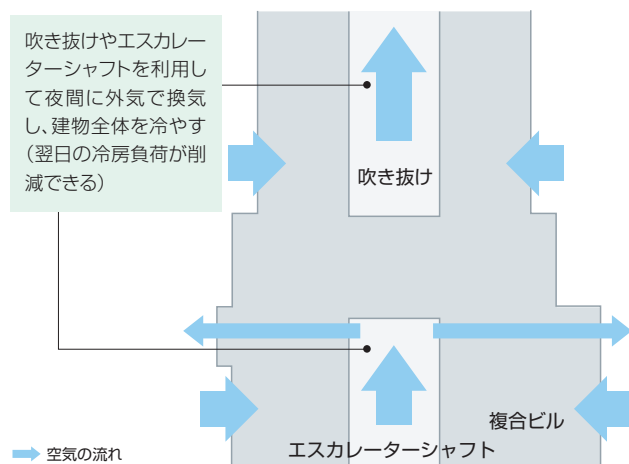
渋谷は日本を代表するターミナルであり、当社や東急グループの本拠地として重要な街と位置づけています。

当社が権利者の代表として進めている、東急文化会館跡地周辺地区の共同開発事業「渋谷新文化街区プロジェクト」が、「住宅・建築物省CO<sub>2</sub>推進モデル事業\*」に選定されました。

同プロジェクトで特徴的なのは、吹き抜けやエスカレーターシャフトを利用して夜間に外気を取り入れ、建物に蓄えられてしまう熱を排出、建物を冷却する取り組みです。冷房にかかる電力が削減でき、CO<sub>2</sub>削減につながります。運用も低コストで効果も高いので、今後の都市開発への応用が期待できます。

\* 住宅・建築物における省CO<sub>2</sub>対策推進のため、優れたプロジェクトを国が公募し、整備費等の一部を補助するもの

■夜間の換気(ナイトパージ)のイメージ



そのほか、空調や熱源、換気設備等において高効率エネルギーシステムを導入し、省エネルギー化を推進するとともに、緑化や保水性舗装を積極的に推進することで、ヒートアイランド現象緩和への対応を図ります。

開業は2012年春を予定しています。

その他の事業の取り組み

グループイベントでのグリーン電力の活用

東急グループでは、沿線にお住まいの皆さまに東急グループを身近に感じていただけるよう、グループの文化施設であるBunkamuraでコンサートやイベントを開催しています。その際、会場で使用する電力には日本自然エネルギー株式会社のグリーン電力証書システムを利用して、グリーン電力を活用しています。



グリーン電力証書

東急グループの音楽イベントでのグリーン電力使用実績

1. TOKYU PRESENTS 和 ~VOL.2~ 打楽器ライブ  
開催日：2007年10月2日  
購入電力：風力発電3,000kWh
2. 東急ワールドミュージックスペシャル in Bunkamura VOL.9 ~ゴスペルナイト~  
開催日：2008年6月3日、4日  
購入電力：風力発電2,000kWh、バイオマス発電4,000kWh、合計6,000kWh
3. TOKYU PRESENTS 和 ~VOL.3~ 管楽器ライブ  
開催日：2008年9月30日  
購入電力：風力発電3,000kWh
4. TOKYU MUSIC LIVE VOL.1 ~服部克久プロデュース/ポップス・ニッポン流~  
開催日：2009年6月4日、5日  
購入電力：風力発電2,000kWh、バイオマス発電4,000kWh、合計6,000kWh

Topic

元住吉駅での太陽光発電

元住吉駅では、2006年9月に、東横線の複数線化に伴う駅リニューアルに合わせて、ホームとコンコースの屋根に太陽光発電を導入しました。鉄道駅としては国内最大級(140kWh)であり、このシステムにより、2008年度は約10万3千kWhを発電、元住吉駅の電力使用量の約10%をまかっています。



元住吉駅太陽光発電設備

# 資源を大切にするとともに 化学物質を適切に管理します

循環型社会の構築に貢献するため、リユース・リサイクルを進めています。  
また、化学物質の適切な使用・管理に努めています。

準拠する行動規範 V-19

## 建設廃棄物のリサイクル

各事業において発生する廃棄物をできる限り少なくするとともに、鉄道工事や不動産事業での建設工事にかかわる建設廃棄物についても、工事施工会社との協力のもと、分別を徹底しリサイクルを推進しています。

### ■建設工事における廃棄物の発生量

	鉄軌道事業	不動産・その他事業
特定建設資材廃棄物*	30,785t	51,154t
同リサイクル率	97.5%	100%
建設汚泥	6,603t	323t
発生土	69,975m <sup>3</sup>	38,756m <sup>3</sup>

\* 建設リサイクル法で定めるコンクリート、コンクリートおよび鉄からなる建設資材、木材、アスファルト・コンクリートの4品目

### ■車両譲渡実績

年度	譲渡先	両数	年度	譲渡先	両数
1988	弘南鉄道	8両	2005	伊豆急行	10両
1989	//	8両	2005	PT.KA*	16両
1989	十和田観光電鉄	2両	2006	長野電鉄	6両
1990	弘南鉄道	10両	2006	伊豆急行	10両
1990	水間鉄道	10両	2006	PT.KA*	24両
1990	北陸鉄道	10両	2007	PT.KA*	24両
1991	福島交通	14両	2007	伊豆急行	10両
1991	秩父鉄道	16両	2007	上田電鉄	4両
1993	上田電鉄	10両	2008	PT.KA*	16両
2000	豊橋鉄道	30両	2008	秩父鉄道	8両
2002	十和田観光電鉄	8両	2008	上田電鉄	4両
2004	伊豆急行	10両	2008	長野電鉄	6両
2005	長野電鉄	8両	2008	伊豆急行	5両

\* PT.KA：インドネシアの鉄道会社「ペーテー クレタ アビ ベルソロ」の略称

## 鉄軌道事業の取り組み

### 引退した車両の活用

新型車両の導入によって東急線を引退した車両を他社に譲渡しています。車両解体によるリサイクルに比べて、環境負荷が少なくコストも削減でき、譲渡先の鉄道会社にとっても、低コストで車両を更新することができます。

車両の譲渡先は国内だけでなく、海外にも広がっています。インドネシアの鉄道会社への譲渡の際には、車両保守スタッフへの教育も行っており、鉄道技術の伝播という意味でも、大きな貢献になりました。



上田電鉄で活躍している1000系

## 不動産事業の取り組み

### 再生材料の活用

建物の建設にあたって発生する環境負荷を低減するために、再生材料を積極的に採用しています。

### 再生材料の用途例

- 再生木材：廃木材やプラスチックを破砕・粉砕し、固めたもの。住居内の二重床のパネル、収納等のパーティクルボードに使用します。
- 再生骨材：コンクリートを破砕し、ふるい分けた砂・砂利。建物の基礎部分のコンクリートの骨材に使用します。
- 再生砕石：コンクリートを砕いたもの。建物基礎下の地盤整備に使用します。

### 廃棄物を出さない建築工事

建築工事の際に廃棄物の排出を抑えた工法を積極的に採用しています。

ドレスセ青葉台では、当社としては初めて鋼製型枠とハーフPC（プレキャスト）工法を組み合わせたVH分離工法を採用。規格化・ユニット化を進めることによって現場作業を省力化し、運搬に伴うCO<sub>2</sub>排出の削減や廃棄物の抑制を進めています。

VH分離工法

- ハーフPC工法：柱や梁などのコンクリート部材をあらかじめ工場で作くり、現場では打設の際のみ生コンクリートを使うことでコンクリートの輸送頻度を削減するとともに、現地での工期を短縮できます。
- 鋼製型枠の採用：コンクリートの型枠に鋼板を使用することで、木製型枠（使用後に廃棄）の使用を最小限に抑え、廃棄物を大幅に削減できます。

建設廃材の再利用

当社が参画している二子玉川東地区第一種市街地再開発事業は、施工地区面積約8.1haに新しい街を作り出す工事です。第1期工事では、地下掘削工事で発生する約40万m<sup>3</sup>もの建設発生土の処分について事業関係者と検討し、再開発地区内における資源循環として、搬出削減と再利用に取り組みました。隣接する都市計画公園予定地に建設発生土を一旦仮置きすることで、環境アセスメントに基づく運搬量を調節（車両コントロール）するとともに、発生量の約1/4にあたる10万m<sup>3</sup>を超える土を公園造成に再利用しました。これによる搬出車両の燃料削減効果は、CO<sub>2</sub>に換算して約940tになります。

除草した草木類の堆肥化

多摩・湘南地区での当社所有地では、年3回除草作業を行っています。この除草作業で発生する草木類は、年間約404t(大型ダンプ41台分)になりますが、当社ではCO<sub>2</sub>削減とリサイクルの観点から、この草木を焼却せず堆肥化しています。

まず収集時に果樹園・植木植栽場に肥料として一部を提供し、それ以外の草類は集積・発酵させた後に家庭菜園・農業用の天然有機肥料として販売されます。木材はチップに裁断した後、近隣の畜産家へ無料で配布し、牛舎の敷き物として活用されます。使い終わった牛糞混じりのチップは、乾燥処理され草類と同じように肥料として販売されます。

有害危険物の取り扱い

PCB(ポリ塩化ビフェニル)の保管について

PCBを含む使用済み電気機器については「廃棄物の処理及び清掃に関する法律」および「ポリ塩化ビフェニル廃棄物の適正な処理の推進に関する特別措置法」の定める基準に従って適正に保管しています。

■PCB保管状況

コンデンサ	310個	安定器	681個
トランス	47個	その他機器	45個
汚染物	31缶	PCB含有油	1,000ℓ

鉄軌道事業の取り組み

PRTR法(化学物質排出把握管理促進法)への対応

車両の保守や修繕を担当する事業所において、PRTR届出対象物質を含む燃料、塗料および潤滑油などを使用しています。これらの事業所では、排出・移動量を適切に管理、把握しています。

■PRTR法対象物質取り扱い状況

物質名	排出量(kg)	排出先
キシレン	121.29	大気

不動産事業の取り組み

健康に暮らすために

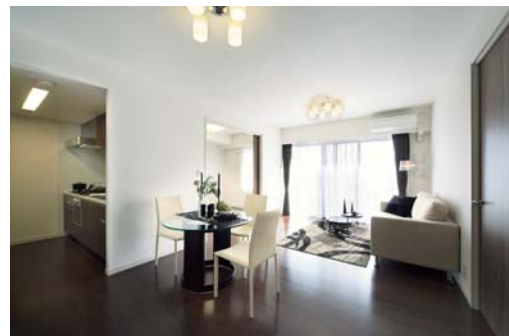
近年、建材等から放出される揮発性有機化合物(VOC\*)により、アレルギー症状を起こしたり体調を崩したりする例が多数報告されており、住宅の「健康配慮」が求められています。

当社では、自然素材をはじめVOCの発生が少ない建材を採用し、お住まいになる方の健康に配慮しています。

※ VOC: Volatile Organic Compound

健康配慮の例

- ホルムアルデヒドを含まない壁紙用接着剤の採用(ドレッセ南町田)
- ワックスを使う必要のないフローリング材の採用(ノイエあざみ野南)



ドレッセ南町田



ノイエあざみ野南



# 常に周辺環境におよぼす影響を考え 負荷を低減し調和を図ります

鉄軌道事業での騒音や振動をできる限り低減するとともに、緑化に努めるなど、地域社会との調和を重視しています。

準拠する行動規範 V-19.VI-20

## 鉄軌道事業の取り組み

線路周辺住民の方々の生活の質向上のために、電車走行における騒音・振動をできるだけ低減するよう、さまざまな対策を行っています。

### ロングレール化

レールの継ぎ目を溶接し(1本200m以上)、その両端にすき間のない伸縮継ぎ目を設置したロングレールの採用を進めています。2009年3月時点で、敷設可能区間のうち93%をロングレール化しました。



### レールの重量化

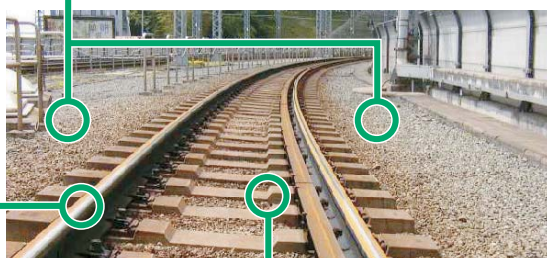
レールの重量が増えるほど電車の走行は安定し、騒音・振動が低減します。当社では1mあたり60kgのレールへの交換を東横線・田園都市線などで順次行っています。

### 防音壁

高架橋区間をはじめとして、防音壁の設置を順次進めています。

### 消音砕石の散布

コンクリート道床に、一般の砕石より小さく消音効果のある砕石を散布しています。



### 防振軌道

レールとコンクリート製の枕木の間にゴム製の軌道パッドを入れて騒音・振動を吸収させています。

### コンクリート道床

道床にコンクリートを使用して、砕石を使わない枕木とレールの設置方法の採用を進めています。砕石の補充が必要ないことから、保守作業での砕石の突き固めが不要になるだけでなく、資源の節約にもなります。

- ・音の伝わる範囲を限定しやすい指向性スピーカーの採用
- ・通過列車の警告音を音量が小さくても聞き取りやすい音に変更
- ・駅構内と構外別々に音量調整できる拡声器の採用

これらの機器交換後に行った騒音測定では、民家側への騒音を約5dB低減することができました。



ホームに取り付けられた指向性スピーカー

## Topic

### 二子玉川駅ホーム待合室の壁面緑化

当社は省エネルギーへの取り組みとともに、沿線緑化を推進しています。

2009年5月からサントリーミドリエ株式会社と共同で、二子玉川駅の待合室壁面に同社が開発した新しい緑化システムを採用し、駅構内における環境改善を試みました。

このシステムは土を使わず、都市のヒートアイランド現象の抑制やCO<sub>2</sub>削減効果が見込まれます。1年間継続して実施し、アンケート調査などを通じて、駅構内における緑化の可能性や、お客さまが感じる癒しの効果を検証します。



緑化されたホーム待合室

## 駅での案内放送による騒音を抑える

駅のホームで行われる案内放送は、お客さまにとっては重要な案内や注意喚起情報ですが、近隣住民の方々にとっては騒音になる恐れがあります。

沿線環境に配慮しつつ、ホーム上のお客さまへの案内を確実に行うため、次の取り組みを行いました。

### 放置自転車対策による地域環境の整備

駅周辺の放置自転車対策として、構内店舗や地域の商店街、自治体と連携した駐輪場の設置や、放置自転車禁止の啓発ポスター・看板の作成、バリカー(柵)の設置などを行っています。

2009年8月1日現在、30駅35カ所で駐輪場を設置しているほか、17駅19カ所で駐輪場の設置のために自治体に用地を提供しています。

## 不動産事業の取り組み

### 環境設計制度による緑の創出

ドレッセ青葉台では、横浜市市街地環境設計制度\*の採用によって高層化しつつ、敷地全体の約54%を緑化(街路樹帯および公園状公開空地を除く)しました。大小2万3千本もの植栽には、青葉台を含むこの周辺地域の潜在自然植生から選定し、植栽した高木群のうち73%が潜在自然植生に合致しています。

\* 敷地内に歩道や広場(公開空地)を設けるなど、総合的な地域貢献を図ることを条件に、建築物の高さや容積率を緩和することで、良好な市街地環境の形成を誘導する制度



ドレッセ青葉台と緑地

### 開発前の動植物の生息環境と景観の回復

当社が犬蔵地区の開発にあわせて整備し、2006年春から利用が始まった「宮前美しい森公園」は、1.6haもの広さがあり、従来からの貴重な動植物の生息環境と景観を保全・回復した生物多様性保護のモデルとなる公園です。

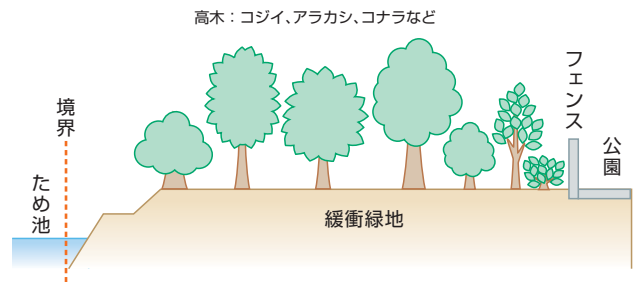
この公園の管理は地域住民を主体として、NPO法人「鶴見川流域ネットワーク(TRネット)」が協力して行っており、当社もクリーンアップ等にあたって実施団体として参加しています。

### 生物多様性のための水鳥飛来地の維持

水鳥の生息のためには、ある程度の静けさが保たれ、餌を確保できる場所があることが重要です。

福岡県筑紫野市で進めている宅地造成事業では、当初、宅地と隣接する堤(ため池)の間には公園を提供する予定でしたが、地元の要望により、飛来する水鳥のために公園の整備方法を再検討しています。

### 公園計画の概要



- 公園と堤(ため池)を避る幅20mの緩衝緑地を設ける
- 計画地を覆っていた竹林を取り除き、四季の変化や野鳥の食餌木となる樹種を導入する(事業区域内からの移植21本、新たに植樹61本)

## その他の事業の取り組み

### 東急病院の緑化

東急病院では、2007年11月の移転に際して、「大岡山にやさずらぎの丘をつくる」というコンセプトのもと、壁面や屋上の緑化に取り組みました。

### 緑化の内容

- 壁面緑化  
南・西側壁面に張ったワイヤーに4,200本のツタを巻きつけ、緑のスクリーンを構成。同形状では日本最大級。また使用しているツタは、品種の選定と栽培方法の検討に1年以上をかけて準備し、7品種を採用。
- 屋上緑化  
北側の日陰規制に対応して階段状になった屋上を緑化。散策することも可能。また一部には、大岡山の緑豊かな丘を再現するため、近くにある東京工業大学のキャンパスに自生する野生の種を使用。



壁面緑化に採用したテイカカズラ

また、この取り組みが緑化困難な駅ビルにおいて壁面緑化に積極的に取り組んだ他の模範となる事例であり、緑化面積において東京都条例の基準の3.9倍(2007年度完了案件中第1位)を達成したことが評価され、平成20年度東京都環境賞知事賞を受賞しました。同賞は良好な環境の確保に功績のあった個人・団体に贈られるものです。

# 地域や社会の環境保全のために積極的に環境コミュニケーションを行います

環境をテーマに地域や社会とのコミュニケーションを進め、地域全体での環境保全につなげていきます。

準拠する行動規範 V-19.VI-20

## 街に緑をふやすために

### 沿線を花でいっぱい

エコ&スローラインせたがや検討会が中心となって共催した世田谷線独立40周年記念イベントの一環として、2009年5月10日に「世田谷線フラワリングツアー」を実施しました。参加者は貸切電車に乗って移動しながら、沿線各所で花を植えました。電車内では沿線の見どころなどを解説。植栽の後は、世田谷線のバリアフリーに関する講演や沿線の緑化に関するワークショップが行われました。



世田谷線フラワリングツアー

### 「緑のプレゼント」

「WE DO ECO. 東急沿線グリーンングキャンペーン」として、沿線を豊かな街にするために苗木をプレゼントする活動を続けています。2008年度は36年目、第69回となり、たまプラーザをはじめとして11会場5,400本の苗木を配布しました。また、本キャンペーンでこれまで配布した苗木の総数は、20万8,285本となりました。



緑のプレゼント

## 地域をきれいにするために

### 清掃活動を通じた地域との交流

本社周辺および渋谷区の開発エリアにおいて、地域清掃活動を行っています。2008年度は渋谷区や地元団体の活動に参加するとともに、当社独自の取り組みも開始しており、計26回の清掃活動を行いました。活動を通して地域の環境美化を促進し、地域社会との関係を深めていくとともに、社会貢献・環境に対する社員の意識の向上につなげていきます。



清掃活動

## その他のコミュニケーション

### 地球環境大賞国土交通大臣賞受賞

当社は、フジサンケイグループが主催する第18回地球環境大賞国土交通大臣賞を受賞しました。経営理念に掲げる「自然環境との融和をめざした経営」とそれを実現するための数々の取り組みが評価されました。2003年の環境大臣賞受賞以来、2回目の受賞となります。



第18回地球環境大賞授賞式

地球環境への優しい心をはぐくむ

東急グループは、読売新聞社主催の「2008地球にやさしい作文・活動報告コンテスト」に協賛しました。このコンテストは、多くの方々に環境問題への意識や関心を高めてもらうことを目的として1991年から開催されており、2007年より協賛しています。

コンテストは「作文・活動報告部門」と「デザイン・マンガ・ポスター部門」があり、小学生の部から一般の部まであわせて応募総数は14,882点にのぼりました。表彰式はセルリアンタワー東急ホテルで行われ、優秀作品には内閣総理大臣賞をはじめとした各賞、学校賞には東急グループ賞が贈られました。



コンテスト募集ポスター

エコの視点で鉄道を利用していただくために

自動車より相対的に環境負荷の少ない鉄道を多くのお客さまにご利用いただくために、グループ各社で連携しさまざまな取り組みを行っています。

2008年4月から開始した「乗って買ってTOKYUポイント」サービスは、東急グループの電車・バスなどを利用してTOKYUポイント加盟店でカードを使ってお買い物をしていただいた場合に、ポイントを差し上げるものです。

また、国土交通省が鉄道各社と連携して実施している「鉄道でエコキャンペーン」の一環として、2006年から毎年7～9月に「109シネマズECO(エコ)得キャンペーン」を行っています。これは、東急レクリエーションが運営する沿線の映画館「109シネマズ」(グランベリーモール、MM横浜、港北の3館)において、東急線やみなとみらい線、横浜市営地下鉄を利用して来場されたお客さまに入場券の割引や抽選によるプレゼントを行うものです。2008年は5万4千人にご参加いただき、2009年も継続して実施しています。



キャンペーンポスター



鉄道でエコキャンペーン  
ロゴマーク

Topic

東急グループの推進する環境活動を沿線の皆さまに

東急グループでは、グループ各社が推進するさまざまな環境活動や東急グループの環境への想いをより多くのお客さまに知っていただくため、2000年より、「WE DO ECO.」という統一的なキャッチフレーズのもと、電車内に掲出するポスターなどで紹介しています。2009年6月までに紹介した取り組みは45件になります。



東急グループ共通広告

# 第1回東急グループ環境賞 グループ各社の取り組み

東急グループでは2008年度より、これまで過去8年にわたり東急電鉄で行っていた環境表彰制度を発展させ、グループ全体を対象に環境に配慮した取り組みを募集し、その中から優秀な取り組みを表彰する「東急グループ環境賞」を創設しました。この賞を通じて、グループ社員一人ひとりの環境への自覚と取り組み意識を高めるとともに、優れた取り組みをグループ内に周知することで、東急グループの環境活動を促進することを目的としています。

初年度となる2008年度は26社から87件の応募がありました。受賞したグループ会社の取り組み事例をご紹介します。

## 第1回東急グループ環境賞(2008年度) 受賞した取り組み

### 環境賞 (1件)

#### 東急東横線渋谷駅 地下化事業での環境配慮

[東京急行電鉄]

(→P68で報告/2008年度報告書P56にも詳しく掲載しています)



2009年7月29日に行われた表彰式

### 環境 優秀賞 (2件)

#### 不法投棄現場の環境再生に役立つ「STREX工法」の開発

[東急建設]

大規模な不法投棄や最終処分業者の倒産などで、大量の廃棄物・処分場が放置されるケースが全国で多発しています。早期の環境回復のために、「経済的に」「生活上の支障を取り除ける技術」が求められています。

「STREX(ストレックス)工法」は、東急建設が旭化成建材株式会社と共同開発した多目的井戸の設置工法です。鋼管製の杭とともに井戸になるパイプを廃棄物層に打ち込み、深さ40m、内径300mmまでの井戸を設置します。一般的なボーリング工法より工期が短く低コストで、有害な排水やごみを排出しません。

井戸の設置後は、発生するガスを抜き廃棄物層内部に空気を入れることで、有害ガスを発生させる微生物の活動を抑えます。また、薬剤を注入して化学反応させ、内部の環境を安定化させます。ほかにも、ガスの発生状況や温度を測定するモニタリングにも利用でき、まさに多目的に活用できる井戸です。

埼玉県三芳町の不法投棄現場の改善事業で、この

「STREX工法」を適用したところ、廃棄物を全量撤去した場合に比べて事業全体で約90%の事業費削減になりました。今後は「STREX工法」を広く展開し、社会的コストの削減、周辺地域の環境回復に貢献していきます。



STREX施工機械

## 環境 優秀賞

### 「ネイチャーワールド<sup>つがいけ</sup> 栂池高原」での自然環境保全の取り組み 〔白馬観光開発〕

「栂池自然園」は長野県北部の中部山岳国立公園 第1種特別地域の標高約1,880mの山腹にあり、国内有数の高層湿原などの貴重な自然がみられます。白馬観光開発は、白馬地域でスキー場やリフト、ロープウェイ、飲食施設の運営などを行っています。

1993年、栂池自然園までの林道は、改良工事が必要になったことや自動車の排気ガスなど自然環境に与える影響が大きいことから、地元自治体を含む行政は林道を閉鎖して新しくロープウェイに切り替える決定を行い、白馬観光開発がロープウェイの新設と運営を行いました。その際、現地固有の植生を復元するため、種子や養分を含んだ表土を保管して工事後に戻したり、幼苗を山麓に移植し大きく育ててから戻すなど、細心の注意を払って工事を行いました。同時に、周辺の山小屋や山荘からの汚水・し尿を浄化槽まで運ぶ下水管を敷設しました。近年は、ボランティアを組織して保全活動やエコに関する啓発にも努めてきました。

現在、貴重な自然を次代に引き継ぐために「ネイチャーワールド栂池高原」として地域一帯を設定し、地元自治体や事業者と共同で環境保全に取り組んでいます。



#### 幼苗植栽

ロープウェイの工事では、やむを得ず伐採した樹林を復元するために、幼苗を山麓に植え、大きく育ててから植え戻しました。



#### 外来種駆除

外来植物の種を無意識に持ち込まないためにロープウェイの駅には足拭きマットを設置。定期的に外来種の駆除も行っています。

## 環境 努力賞 (7件)

### 「T-LINES PROJECT」東京電力とのコラボレーションによるミライのすまい 〔東京急行電鉄〕 (→P69で報告)

#### 大きな樹木を丸ごと移植 〔石勝エクステリア〕

これまで、大径木(幹の太い大きな木)の移植は根付かせるのが難しく、開発によって多くが伐採されてきました。石勝エクステリアが開発したTPM工法は、重機に専用のバケットをとりつけ、既存の大径木をその場ですくい取るように持ち上げて移植します。この工法では枝を大きく剪定する必要がないため、樹木の活力が失われず、95%以上が活着(樹木が枯れずに根を張る)します。1988年の実用化から2008年までに、約2万本を移植しています。



バケットですくった樹木を運ぶ

#### 高断熱性能冷蔵コンテナの開発 〔東急車輛製造〕

鉄道貨物輸送において温度管理が必要な積載品の場合、冷凍機を備えた冷凍コンテナで輸送されています。その積載品の中には1℃単位の厳密な温度管理の必要がないものも多く含まれています。そこで東急車輛製造では、日本石油輸送株式会社との共同開発で、これらの積載品のために、断熱性能を高め、ドライアイスを冷却材に使用する冷蔵コンテナを開発しました。このコンテナは冷凍機を使用しないため、コンテナ製作費、燃料費、メンテナンス費が大幅に削減でき、CO<sub>2</sub>排出量も冷凍コンテナと比べて、年間約4t削減できます。



冷蔵コンテナ

## 東京都マンション環境性能表示で全項目★★★

【東急不動産】

東急不動産が分譲したプランスタワー南千住は、次世代省エネ基準適合による断熱性の向上、エコジョーズによる給湯設備の省エネ性、メンテナンス性や間取り変更のしやすさなどの建物を長く使える工夫、みどりの量と質の確保(屋上緑化等)などの高い環境性能を備えています。これらが評価され、東京都の「マンション環境性能表示」における4つの評価項目すべてで三つ星を獲得しました。



プランスタワー南千住

## 「おいしいニッポンを食べよう!」キャンペーン参加

【東急ストア】

東急ストアは東急田園都市線沿線の12店舗で、農林水産省・FOOD ACTION NIPPON推進本部が進める、食料自給率向上のために国産食料品の消費拡大を後押しするポイント制度試行実験に参加しました。週替わりで「カレーフェア」「ちらし寿司&手巻き寿司フェア」「サラダフェア」を実施し、材料になる国産食材の販売促進に努めました。

このほかにも東急ストアは、地産地消など食料自給率の向上につながる施策に力を入れています。

(→P82にも東急ストアの取り組みを掲載)



野菜売場に  
キャンペーン告知を展開

## エコドライブ強化運動

【東急バス】

東急バスは普段からエコドライブを励行していますが、2008年6月と11月は「エコドライブ強化月間」とし、さらなる燃料の節約と環境意識の向上を図りました。バス車内に告知ポスターを掲げてお客さまにもアピールしたほか、運転データに基づくアドバイスなども行いました。その結果、前年同月と比較した燃費は6月が9.3%向上、11月が3.3%向上でき、CO<sub>2</sub>排出量は6・11月合計で380t削減できました。

2009年6月には、初の試みとして運行を委託している子会社の東急トランセの全運転士によるエコドライブコンテストを実施、優秀者を表彰しました。



「がんばる! ECOドライブ」ポスター

## 自然に水やりできるエコプランター

【世紀東急工業】

「エコプランタル」は、雨水を内部にため、毛细管現象を利用して動力なしで自然に給水できるプランターです。また、プランター本体は、使用済みウイスキー樽を再利用、土やプラスチック部品もリサイクル製品を使用し、全体の9割が再利用材料です。

世紀東急工業では、このプランターを使用した植栽のレンタルサービスを行っています。年6回の植え替えと月2回のメンテナンスにより、いつでも美しい季節の花が咲き、街や職場を彩ります。(2008年3月25日までの設置実績: 260基)



「エコプランタル」

# CSRへの取り組みを通じて社会的責任を果たし、東急グループ全体の社会的価値を向上させていきます

東急グループ各社でもそれぞれの事業分野で、CSR活動の取り組みを進めています。多くの分野にわたる東急グループ会社の中から、代表的な事例を報告します。

## じょうてつ

じょうてつは、大正四年、定山溪鉄道株式会社として設立され、現在は北海道札幌地区を地盤に「街づくり」を念頭においたバス交通事業、不動産事業を行っています。



昭和40年代初頭の定山溪鉄道のバスと電車



現在のじょうてつバス(最新のハイブリッドバス)



ペイントバス

### 「バスの日」のイベント

2008年9月20日、北海道運輸局主催による「バスの日」イベントが開かれ、当社は札幌市内に路線があるバス会社2社とともに参加しました。環境配慮型の「ハイブリッドバス」を展示するとともに、車椅子でのバス乗車方法の説明を行い、好評を得ました。



車椅子乗車体験

## 社会とのかかわり

### 創業90周年を迎えて

2008年10月に創業90周年を迎えました。これを記念して定山溪鉄道時代からの歴史を振り返る「思い出写真募集」や地元高校の美術部とコラボレーションした「ペイントバス」、札幌大学経営学部千葉研究室の協力をいただいた「中古部品販売会」の開催など、さまざまなイベントを開催しました。

「中古部品販売会」の売上金は、北海道が出資する非営利団体「財団法人北海道環境財団」に寄付しました。寄付金は、北海道環境サポートセンターでの図書購入やイベント開催に、また学校教育での総合学習の環境プログラム作成などに役立てていただいています。

### 「じょうてつグループ杯少年サッカー大会」の開催

次世代を担う少年の育成支援を目的として「じょうてつグループ杯少年サッカー大会」を、毎年開催しています。14回目を迎えた2008年大会では、市内・近郊から115チームが参加して14会場にて予選リーグが行われ、各ブロック1位の28チームで決勝トーナメントが行われました。



2008年少年サッカー大会優勝チームの皆さん



## 上田電鉄

長野県上田市のJR長野新幹線・しなの鉄道上田駅から塩田平を経て南西部に向かい、別所温泉までを結ぶ11.6kmの路線を運行する上田電鉄は、上田市民の鉄道として地域のCSR活動に取り組んでおり、各方面から高い評価を得ています。



ラッピング車両「自然と友だち1号」

### 安全への取り組み

経営環境が厳しい中であっても、安全への取り組みは最優先の課題として積極的に進めています。

#### 車両の更新

旧型の車両のリプレースを進めています。これにより車両故障が軽減され、安全性と運行の定時性が高まるとともに、乗り心地も向上しています。

#### 軌道の強化

レールの重量化：1メートルあたり37kgのレールを、順次、50kgのレールに交換しています。これにより、レールのたわみが減り安全性が高まるとともに、電車の走行が安定し、乗り心地も大きく向上します。

枕木の交換：老朽化した枕木を交換するとともに、コンクリート化も進めています。

#### 踏切の更新

踏切での事故を防止するために、老朽化した踏切機器を最新型のものに更新し、踏切の保安度(安全性の度合い)を向上させています。

#### 風速計の設置

風の通り道となっている千曲川橋梁に風速計を設置し、強風の際には適切な運転規制を行うなど、事故を未然に防ぐ取り組みを行っています。



千曲川橋梁の風速計

## 社会とのかかわり

### 地域とともに歩む再生支援の取り組み

過去、自動車の普及で上田電鉄別所線の利用者が減り、存続が危ぶまれる時期がありました。2005年2月、上田市や上田市自治会連合会、別所線電車存続期成同盟会など25の団体が参画して別所線再生支援協議会が設立されました。行政、住民、事業者が一体となって利用促進活動を展開した結果、別所線の輸送人員は2006年度以降、3年連続して増加しています。

こうした活動が評価され、上田電鉄が事務局を務める同協議会が国土交通省の「2008年度交通関係環境保全優良事業者等表彰」を受賞しました。



授賞式にて



賞状と盾

そのほかにも、上田電鉄では地域の方々の利用を積極的に増やすために通常の回数券よりお得な「自治会回数券」を地元自治会等と協力して発行するなど、お客さまの利用増を図っています。

### 日本モビリティ・マネジメント会議(JCOMM)賞の受賞

2007年度に「長野県上田地域における公共交通活性化プラン策定」の一環として、国土交通省北陸信越運輸局の支援を受けて行った「別所線の利用促進と沿線の観光振興を目的とした観光型モビリティ・マネジメント」の取り組みに対して、日本モビリティ・マネジメント会議から「JCOMM賞(プロジェクト賞)」が授与されました。

## 東急ストア

東急ストアでは、お客さま、地域社会、お取引先さまなど、かかわるすべての方々との「共存共栄」を社是とし、Safety(安全と安心)・Quality(確かな品質)・Price(適正な価格)の当社独自の「SQP理念」に則って、お客さまに安心して買い物いただけるよう、さまざまな取り組みをしています。



東急ストア白金台店

## 社会とのかかわり

### 「ママ大学」の開催

1975年から「ママ大学」を開催しており、2009年9月で400回を数えるまでになりました。「料理」「教育」「健康」「美容」「文化」などの身近な生活の知識や情報をテーマとし、各分野での第一人者を講師としてお招きします。講演は横浜市青葉区にある当社の研修センターなどで行い、毎回200人の方々を無料でご招待しています。

### 緊急生活物資の供給協定の締結

店舗が立地する地域の自治体と緊急生活物資の供給協定を結んでいます。これは地震など大規模災害が発生した場合に、地域の住民の方々に食料品や飲料、生活必需品を優先的に提供するというものです。主な協定先として、横浜市と川崎市、目黒区、町田市などと締結しており、今後も自治体からの要請に応じて、拡大していきます。

## 環境への取り組み

### 環境配慮型店舗のオープン

モレラ東戸塚東急ストアは、「環境配慮型店舗一号店」として2009年3月31日にオープンしました。従来も各店舗で取り組んでいましたが、店舗の設計・建設段階から環境配慮をコンセプトに取り入れたのは、同店が初めての試みです。

省エネ設備の導入により従来の店舗に比べ、約12%の電力使用量の削減を図ることができます。

### 環境配慮ポイント

- 照明調光システム：蛍光灯の照度を一定に制御する
- 看板やアイスクリームケース・パンケース等へLED照明：電力消費を抑える
- インバータ式冷蔵設備：冷蔵ケース内を常に適正な温度に保つ
- 環境に配慮した建材：麦わらを原料としたリサイクルボード、ほたての貝殻を原料にした「しっくい材」、再生したアルミニウムと廃ガラスを原料とした建材



LED照明

### 循環型農業への取り組み

より安全で安心な商品を提供するため、茨城県小美玉市で生産農家と協同で循環型農業(下図参照)に取り組んでいます。2人の社員が常駐し、作付・栽培・販売までを手掛けています。この農園で「社員だけで生産」「地元の農家と社員が協同で生産」「地元の農家が生産」の3つのカテゴリ別に、キャベツ、みず菜、キュウリなどの品目を循環型農業で生産しています。

### ■ 循環型農業のイメージ



## イツ・コミュニケーションズ

東急線沿線を中心とした約60万世帯のお客さまへケーブルテレビ、インターネット、電話のサービスを提供しているイツ・コミュニケーションズは、経営理念を以下のように定め、お客さまをはじめとするステークホルダーの皆さまとのお約束を明確にしています。

### 経営理念

わたしたちは、  
ブロードバンドネットワークを通じて  
地域の皆様に「安心と快適さ」をお届けし、  
常に先進的な取り組みを行うことで  
豊かな生活環境を創造します。

## 社会とのかかわり

### ブロードバンドアワード2008 「最優秀回線事業者」を獲得

RBB TODAY\*主催の「ブロードバンドアワード2008」(関東エリア)において「最優秀回線事業者」を獲得しました。選定基準の「回線品質」、「信頼性」、「サポート」、「加入時対応」、「工事までの期間」、「お問い合わせ窓口の対応」の各項目で第1位を獲得し、総合的にもユーザーの方々から大変高い評価をいただきました。

今後も「光ハイブリッド」の高品質なブロードバンドネットワークを通じて地域の皆さまに「安心と快適さ」をお届けし、常に「先進的」な取り組みを行うことで、お客さまにご満足いただける質の高いサービス・生活環境を創造していきます。

\*ブロードバンド情報では日本最大級のポータルWebサイト



また、日経ビジネス誌の「2008年アフターサービス調査」(2008年7月28日号)において、初調査となった通信部門「インターネットサービスプロバイダ」のアフターサービス満足度の第2位も獲得しています。

### 「子ども110番の車」の取り組み

地域の安心・安全のために、2008年4月25日より、「子ども110番の車」の取り組みを開始しました。当社のサービスエリアを巡回する営業車輛88台に、「子ども110番の車」のステッ

カーを貼付し、事件・犯罪等の危険を感じて助けを求めてきた子どもを一時的に保護し、警察などに通報します。これは、当社が加盟する神奈川県ケーブルテレビ協議会と神奈川県、神奈川県警察の三者で締結した地域安全に関する協定に基づいて実施するもので、神奈川県内にあるケーブルテレビ会社では初めての取り組みです。



営業車輛と「子ども110番の車」ステッカー

### 地域行政との防災協定の締結

大規模な災害が発生、または発生するおそれがある場合に備えて、地域の皆さまに対し迅速で正確な情報をお伝えるため、サービスエリア内の行政と災害情報の提供等の放送についての協定を結んでいます。東京都では大田区・世田谷区・町田市と、また神奈川県では横浜市・川崎市と、他の事業者や地域のケーブルテレビ協議会とともに参加しています。

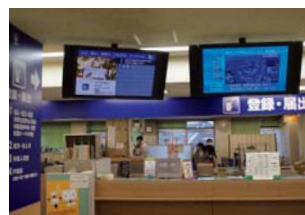
災害情報の提供等のほかにも、災害時の行政との相互協力を円滑にするため、平常時においても次のような取り組みを推進しています。

- 行政が主催する防災訓練の事前告知・参加・取材
- 文字情報番組での定期的な防災知識の普及啓発活動
- 災害時帰宅支援マップの配布による防災意識の向上

### 「呼出番号・市政情報等表示システム」の設置協力

このシステムは、区役所の窓口カウンターに大型テレビモニターを設置し、順番を待っている方々に呼出番号を表示するとともに、行政からのお知らせなどの広報番組や地域行事の情報、テレビ画面を表示することで、待ち時間を快適かつ有効に過ごしていただくとするものです。

システムの導入や運用の費用は当社が負担しており、現在、横浜市青葉区・緑区、川崎市中原区・宮前区の各区役所で導入されています。



緑区役所 番号表示システム



## 東急コミュニティー

東急コミュニティーは、マンションやビルの管理運営を中心に総合サービス業を展開しています。企業ビジョンを「TOKYU COMMUNITY WAY」として定め、お客さまをはじめとするステークホルダーの皆さまとのお約束を明確にし、実現していきます。

東急コミュニティーにおけるCSR活動とは、まさにこの「TOKYU COMMUNITY WAY」の追求にほかなりません。

### 使命【私たちの社会的使命、存在意義】

未来価値の追求により、良質な社会的ストックの形成に貢献する

### 私たちのあるべき姿【お客様との約束】

私たちは、お客様への「安心」、「安全・快適」、「上質」なサービスの提供を通じて、未来価値を創造していくベストパートナーです。



### 3つの宣言

- お客様に対して：期待を超える未来価値を提供し「感動」をお届けします
- 社会に対して：人・社会・自然が調和した美しい生活環境を「創造」し続けます
- 社員に対して：互いに高めあいながら「活き活き」成長し続けます

## 安全への取り組み

### 地震対策ガイドブックの作成

マンション管理組合向けの地震対策ガイドブック「対災力」を発行し、管理を受託しているマンション約5,300件の管理組合に無料配布しています。

これは当社の経験や情報をもとに、マンション生活における災害に対応するための力を「対災力」として個々のマンションに備えていただくことを目的に作成したガイドブックです。マンションの理事長向けセミナーなどで、さらなる啓発や組合サポートを展開しています。



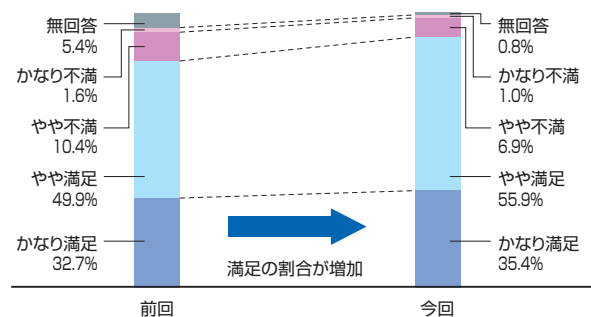
地震対策ガイドブック「対災力」

## 社会とのかかわり

### 「マンション管理と住まいのアンケート調査」の実施

管理を受託しているマンションの居住者に業務・サービス品質の向上を目的としたアンケートを行っています。1986年から定期的実施しており、アンケート項目は22項目に及びます。2007年のアンケートでは当社の管理業務に対して総合的な満足度が上昇していることなどがわかりました。

#### ■ お客さまの満足度



### 認知症サポーター養成講習会の開催

全国のアメニティーメイト(マンションの当社管理員)の指導者を対象に、厚生労働省が推奨する「認知症キャラバン・メイト」養成講習会を開催しました。

これは、近年のマンション居住者の高齢化に伴い、管理業務での認知症への理解、知識の習得の必要性が高まっていること、そしてその知見を広く展開することを目的としています。講習会で誕生した「認知症キャラバン・メイト」が、全国に勤務するアメニティーメイト約4,000名を対象に「認知症サポーター」の育成活動を定期的に展開し、認知症に対する正しい知識の習得と適切なコミュニケーションづくりに役立てたいと考えます。

認知症サポーターとは、認知症について正しく理解し、認知症の人やその家族を温かく見守り、だれもが暮らしやすい地域をつくっていく応援者です。認知症サポーターには「認知症の人を支援します」という意思を示す目印である「オレンジリング」が渡されます。



講習会



オレンジリング



## CSR経営評価意見書

東京急行電鉄株式会社 御中

2009年8月7日

株式会社 環境管理会計研究所

國部克彦

國部克彦(神戸大学大学院教授/取締役)

梨岡英理子

梨岡英理子(取締役/公認会計士・税理士)

### 1. 意見書の目的

東京急行電鉄の事業と関係のない第三者として、同社が作成する「CSRレポート2009」に記載されているCSR経営活動の評価を行うことにより、報告書の信頼性を高めることを目的として所見を述べます。

### 2. 実施した手続き

東京急行電鉄のCSR経営活動がどのように計画され実行されているのか、その結果であり開示情報の基礎でもあるパフォーマンスデータが、どのように作成され、評価され利用されているのかについて、野本弘文専務取締役へのインタビューを行うとともに、鉄道事業本部をはじめ社内各部門・事業所を訪問し、関連書類の調査や各担当者への質疑を行いました。また、リテール事業のレミィ五反田他では、公表される数値の根拠資料について定められたシステムどおりの作業が行われているか、必要に応じて財務監査の手続きに準拠した手法を用いて基礎的な審査を行いました(今回訪問した部門・事業所は別表参照)。

### 3. 評価意見

2008年度の東京急行電鉄のCSR活動は、安全への取り組み、社会とのかかわり、環境への取り組みの3つの大きな活動の枠組みに加え、CSRマネジメントが充実しています。これらは、体系化されたシステムのもとで、高いパフォーマンスを実現しています。

安全への取り組みに関しては、鉄道事業本部安全推進委員会のもとで、安全風土の醸成、設備面での安全対策などに、経営トップが強く関与した全社的な取り組みが行われています。社会とのかかわりに関しては、ステイクホルダーを意識した幅広いコミュニケーション活動を展開されており、さまざまな社会貢献活動を通じて信頼関係を構築されています。環境への取り組みに関しては、路線の延伸や、環境パフォーマンスの集計方法の一部に変更がありましたが、概ね目標は達成されています。

東京急行電鉄のCSR活動は、現在でも高いレベルにあると評価できます。今後、CSR活動をさらに進化させるためには、さまざまなステイクホルダーを通じて社会のニーズを評価する活動をより強化するとともに、東京急行電鉄が取り組むべき課題を明確にして、マテリアリティ(重要性)の考え方をCSR活動に組み込むことが期待されます。東急グループスローガンである「美しい時代へ」の達成に向けて、美しい生活環境を創る先駆者になるという決意の実現に向けた大きな原動力が、CSR活動です。事業活動と強く一体化させた取り組みが社会から強く期待されています。

なお、環境パフォーマンスデータの算出について、上記の手続きに従って基礎的な審査をした範囲では重大な間違いは認められませんでした。



### 〈安全に関する情報について〉

安全マネジメント体制の事務局として設置された安全推進委員会では、鉄道事業に携わるものにとって最大の優先課題である「輸送の安全」の確保に向けたさまざまな取り組みが行われていました。従業員がルールを遵守し、正則作業を確実に遂行するとともに安全への強い意識を持って「事故の芽」を未然に摘む努力をすることによって、初めて安全が確保されるとされています。そのための取り組みとして安全風土の醸成を経営トップと一丸となって進められていることは高く評価できます。その一環として、事故事例をできるだけ開示したいという意志のもとに、2つの事例がCSRレポートに詳細に開示されています。また、安全講演会では、より現場に近い視点での講演が行われました。さらに、酒気を帯びた車掌が乗務する事態が発生したことを受け、教育の強化、新型アルコールチェッカーの導入など、安全マネジメントがきちんと機能していることも確認できました。今後もPDCAサイクルの有効性をさらに高めて、安全運行を実現する努力が期待されます。

### 〈社会性に関する情報について〉

東京急行電鉄のステイクホルダーは、広範囲に広がっています。「CSRレポート2009」では、4つの特集が組まれていますが、その1つの「キッズベースキャンプ」を訪問しました。自由な遊び場をなくした現代の子供たちの基地となる場所の創造であり、共働き家庭以外からも子供を受け入れる場所です。安全と安心を提供する社会的意義の高いことであり、子供たちの成長に気づく保護者からの声も紹介され、高い評価を得ています。沿線住民に対するこのような取り組みは、東京急行電鉄の新しいCSRの取り組みとして評価できます。これ以外にも、CSマネジメント、混雑緩和への取り組み、従業員への東急バリュー体験会の実施による顧客満足度の向上、定評のある社会貢献活動なども紹介されていますが、いずれも評価できるものです。

社会性情報に対しても、マネジメントに落とし込むことが重要です。経営指標として内部的に数値目標を設定している項目もあるようですが、開示されていません。可能な部分から、また、定性的でも良いので目標値を設定し開示することが今後は期待されます。

### 〈環境に関する情報について〉

東京急行電鉄では、環境経営として先進的な環境への取り組みが行われてきました。鉄軌道事業・不動産事業については、既にかかなりの高いレベルで環境保全活動を実施されています。2008年度には、表彰制度において進化が見られました。「東急電鉄環境賞」から「東急グループ環境賞」へと、表彰対象をグループ全体に拡大したことです。その結果、26社から87件の応募があったと紹介されています。数多くのグループ会社を有する東京急行電鉄の環境活動は、グループ企業抜きでは考えられません。この意味でも、この取り組みは高く評価できるものです。今回は「環境 優秀賞」を受賞した東急建設と「環境 努力賞」の東急ストア、東急バスを訪問してお話をお聞きしました。3社とも意欲的に環境保全活動に取り組み、立派な成果も挙げていることが確認できました。

環境負荷低減に関する社会の要請、特に温室効果ガスについては、総量規制に移りつつあります。東京急行電鉄の環境目標も、困難な面はありますが、今後は可能な限り社会の要請を取り入れていくことが望まれます。

### 〈CSRマネジメントについて〉

東京急行電鉄のCSRマネジメントでは、リスク管理体制とコンプライアンスの取り組みが注目されます。2008年度は、徹底した情報共有によるリスク管理体制の整備、コンプライアンスの企業内研修、鉄道事業部門のコンプライアンスマニュアルの作成など、企業不祥事を未然に防止し、ブランドを守るための積極的な取り組みが行われました。これらはいずれも高く評価できるものです。

### 〈CSRレポートについて〉

CSRレポート2009でも、報告書の各項目に行動規範の番号を明示するなど、丁寧でわかりやすい内容になっています。ページ数も昨年同様で、内容が非常に濃く読み応えのある詳細な情報開示がなされています。2010年にはグループ版となるとお聞きしていますが、グループ版ではグループ全体での統一性を維持して、東急グループのメッセージを伝えられる報告書を作り続けられることを期待します。

■今回訪問した部門・事業所

部門・事業所・会社		目的
社長室	CSR推進部(統括部長)、法務担当	CSR活動の概況についてインタビュー調査
	CS担当	ステイクホルダーへの対応についてインタビュー調査
	環境担当	環境情報、活動状況に関するインタビュー調査
	リスクマネジメント担当	リスクマネジメントに関するインタビュー調査 コンプライアンスに関するインタビュー調査
経営統括本部	人事企画部	従業員とのかかわりについてインタビュー調査
鉄道事業本部	安全推進委員会	安全への取り組みに関するインタビュー調査
	長津田電車区	乗務員の資質管理についてインタビュー調査、視察
	東急レールウェイサービス(車両メンテナンスセンター)	車両の定期検査、保守についてインタビュー調査、視察 環境活動に関するインタビュー調査、PCB保管状況確認 環境負荷データの数値に関する調査/検証
開発事業本部	住宅事業部	住宅事業における環境配慮、お客さまとのかかわりについてインタビュー調査 「ドレッセ青葉台」環境配慮状況の現地視察
	渋谷開発事業部	渋谷新文化街区プロジェクトの概要、環境配慮についてインタビュー調査 地域社会とのかかわりについてインタビュー調査
	レミィ五反田	商業施設の環境配慮に関するインタビュー調査 環境負荷データの数値に関する調査/検証
グループ会社	東急建設株式会社 株式会社東急ストア 東急バス株式会社	環境への取り組みについてインタビュー調査 東急グループ環境賞受賞概要についてインタビュー調査
	株式会社キッズベースキャンプ(KBC)	事業概要についてインタビュー調査 学童保育の様子について、KBC桜新町の現地視察



野本専務取締役へのインタビュー



長津田電車区の視察



レミィ五反田屋上緑化の視察



KBC桜新町の視察

## 第三者意見を受けて

昨年の第三者意見を踏まえ、本報告書では、本年新しく東急電車モニターになられた方々を対象に開催したステイクホルダー・ダイアログの様子と、その際に行った当社のCSR活動に関してのアンケートの結果を記載するなど、ステイクホルダーの皆さまとの長期的な信頼関係を構築するために幅広いコミュニケーション活動に取り組んでいる姿勢を紹介しました。

本年の報告書に対しては、当社のCSR活動をより進化させるためには、さまざまなステイクホルダーを通じて社会のニーズを評価する活動をより強化するとともに、取り組むべき課題を数値的な目標を設定するなどによって明確化し、その情報を適時適切に開示することが期待されるとのご指摘や環境負荷低減に関する社会の要請を

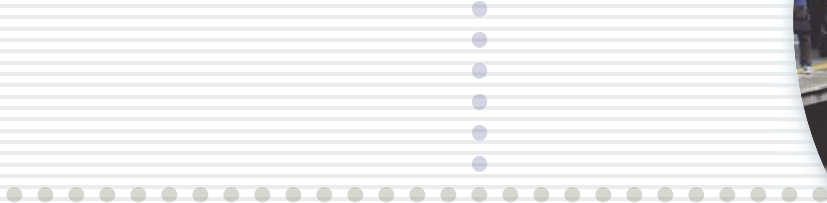
可能な限り環境目標に取り入れていくことが望まれるとのご指摘をいただきました。

また、2010年から発行を予定している東急グループとしての報告書に関して、グループ全体での統一性を維持し、東急グループのメッセージが伝えられるものになることを期待するとのご意見をいただきました。

これらのご指摘、ご意見を真摯に受け止め、更なる情報開示に努めるとともに、環境負荷低減に積極的に取り組んでいくなど、CSR経営を推進することで社会の期待に応え、企業市民としての社会的責任を果たしてまいります。

2009年9月

常務取締役執行役員社長室長 高橋 遠



企業の社会的責任報告書(CSRレポート) 2009年版  
 2009年9月発行  
 東京急行電鉄株式会社 社長室CSR推進部  
 URL <http://www.tokyu.co.jp/csr/>  
 (CSRサイト)

東急グループお客さまご案内窓口  
**東急お客さまセンター**  
**TEL 03-3477-0109 FAX 03-3477-6109**  
 月～金 8:00～20:00 土日祝 9:30～17:30(年末年始等を除く)  
 東急電鉄Webサイト <http://www.tokyu.co.jp/>



色覚の違いによらずどなたでも読みやすいようデザインに配慮しました。NPO 法人カラーユニバーサルデザイン機構(CUDO)の認証を受けています。

