

持続可能な社会をめざして

# JR東日本グループ 社会環境報告書 2010

JR East Group Sustainability Report



# C O N T E N T S

編集方針	2
グループ理念／行動指針	3
トップメッセージ	4
ステークホルダーダイアログ	7

## 特集

【社会】 地域再発見プロジェクト	12
【安全】 次代へのメッセージ	16
【環境】 生物多様性と環境技術開発	20

## 環境

基本的な考え方と目標	23
グループ全体の環境負荷	24
環境目標と実績	25
地球温暖化防止への取り組み	26
資源循環の取り組み	33
化学物質管理	36
騒音低減に関する基本的な考え方	38
沿線環境の向上	39
環境マネジメント体制	40
社内環境教育の実施	41
次代を担う子供たちへの環境教育	43
環境コミュニケーション	44
各機関における取り組み	45
グループ会社の取り組み	47
環境会計と経営指標	49

## 安全

究極の安全をめざして	51
安全文化の創造	54
安全設備の整備	57
羽越本線列車事故を受けた対策	62
安全研究開発	64

## 社会

お客さまとのかかわり	66
社会とのかかわり	74
社員とのかかわり	78
CSR マネジメント	82
コンプライアンス	84
第三者保証報告(web版)	87
経営企画部長まとめ	88
社会環境活動のあゆみ／表彰履歴	89
会社概要／グループ会社一覧	90
編集後記	91

より詳細な情報は当社ホームページをご覧ください。

<http://www.jreast.co.jp/eco/>

## 編集方針

本報告書は、JR東日本グループにおけるさまざまな取り組みについて、正確かつ分かりやすくご紹介することを目的として発行しています。

本書は、「特集編」と「詳細編」の2部構成となっており、特集編については、「環境」「安全」「社会」の3側面から、特に読者の方にお伝えしたい内容を掲載させていただきました。

また今回の報告書では、「地域活性化」をキーワードとして、弊社の経営にステークホルダーの声を反映すべく、有識者をお招きした「ステークホルダーダイアログ」を実施し、その内容も掲載させていただいております。

情報発信の方法につきましては、昨年度に引き続き特に進捗のあった情報などを冊子へ掲載することとし、経年的な情報などについては、当社のHPへ記載させていただいております。

### 参照した ガイドライン

環境報告ガイドライン（2007年版）  
〔環境省〕  
環境会計ガイドライン（2005年版）  
〔環境省〕

### 対象期間

2009年4月～2010年3月（実績データに関しては、2009年度を対象期間としましたが、活動内容については一部それ以前のもの、および本書発行直近のものも含んでいます）

### 対象範囲

JR東日本とJR東日本グループ73社

## グループ理念

JR 東日本グループは、駅と鉄道を中心として、良質で時代の先端を  
行くサービスを提供する活力ある企業グループをめざします。

そのために、グループで働く一人ひとりが、お客さまの視点に立ち、  
安全・正確な輸送、利用しやすく質の高い商品・サービスの提供に努め  
るとともに、より一層のお客さまの信頼を得るために、サービスレベル  
と技術水準の向上に向けて、挑戦を続けます。

私たちは、お客さまとともに歩み、「信頼される生活サービス創造グ  
ループ」として、社会的責任の遂行と利益の創出とを両立し、グループ  
の持続的成長をめざします。

## 行動指針

### ■ お客さま第一

私たちは、  
まごころをこめたサービスを行い、お客さまのご期待を実現します

### ■ 安全・品質の確保

私たちは、  
安全・正確な輸送と質の高い商品・サービスの提供に徹します

### ■ グループの発展

私たちは、  
自律と連携、チャレンジ精神で、グループの成長を全員でめざします

# 持続的成長へ向けた、 これまで以上の挑戦

JR東日本グループでは、「グループ経営ビジョン2020 -挑む-」を着実に遂行し、経営の最重要課題である「安全」と、お客さま満足の追求を通じて、お客さまに「安全の先にある安心」を感じていただける企業グループをめざすとともに、事業を通じてあらゆるステークホルダーの皆さまのご期待に応える経営を引き続き進めてまいります。

## 持続的成長へ向けて

2010年度は、「グループ経営ビジョン2020 -挑む-」を策定してから3年目にあたります。当社を取り巻く経営環境は、一昨年からの急激な景気後退の影響が続き、依然として不透明な状況にあるほか、高速道路料金の引下げや上野・日暮里～成田空港アクセスの新規開業等による交通市場の競争激化など、今後も厳しい状況が継続することが見込まれます。

しかし、逆風をむしろチャンスととらえ、安全の確保とお客さま満足の向上を大前提に、グループ一体となって収入の確保と抜本的な経費構造の見直しに挑戦してまいります。また、10年後のあるべき姿の実現をめざし、将来実を結ぶ施策の推進に着実に取り組んでまいります。



## 究極の安全をめざして

JR東日本では、会社発足以来、一貫して「安全」を経営の最重要課題として取り組んできました。そして現在は、「グループ経営ビジョン2020 -挑む-」のもと、「ゆるがぬ決意」として、「究極の安全」をめざして取り組んでいるところです。2009年度から第5次安全5ヵ年計画「安全ビジョン2013」に取り組んでいますが、2009年度から2013年度までの5年間で、約7,500億円の安全投資を計画しています。安全設備の整備等を推し進め、安全性をさらに高めていくことで、その先にある「安心」をお客さまに感じていただくことをめざします。

また安全性を高める上では、社員一人ひとりが自ら問題点を見出し、課題を設定してその解決に挑む、すなわち「自ら考え自ら行動する」ことと、「現地」に出向いて状況を知り、実際に「現物」を見て状態を知り、実際に関係している人々と向き合っただけで状況を知る「現人」、すなわち「三現主義」が重要だと考えています。JR東日本グループは、真のプロフェッショナルの集団として、「三現主義」を行動基準とし、「自ら考え自ら行動する」ことで、「究極の安全」をめざし、お客さまに「安心」してご利用いただけるよう、引き続き取り組みを進めてまいります。

## 「日本発の鉄道技術」を海外へ

地球温暖化が世界的な問題となる中で、単位輸送量あたりのCO<sub>2</sub>排出量が少ない交通機関として、鉄道が世界的に注目されています。

当社は、国鉄時代を含めた一世紀以上の間、内部に多くの専門技術者を擁し、鉄道の建設、運営にかかわる技術力をはじめ、鉄道事業のマネジメントノウハウなどを蓄積してきました。それをトータル・コーディネートして、安全かつ安定した輸送を提供できるのが当社の武器です。

これまで当社は、鉄道事業を中心として、生活サービス事業、Suica事業を国内で展開してきましたが、当社の持つ技術が海外で活用されることにより、地球環境問題に貢献できるのであれば、非常に意義あることだと考えています。

新しいビジネスを創り出すということは、まさに「挑戦」です。海外でのビジネスという意味では経験の浅い当社にとって、この新しいビジネスを定着させるまでには、乗り越えなければならない多くの課題があるとは思いますが、「日本発の鉄道技術」を海外へ広げ、世界の鉄道の発展に寄与すべく、積極的に取り組みを進めてまいります。

## 地球環境問題への使命と挑戦

「グループ経営ビジョン2020 -挑む-」において、JR東日本グループは、地球環境問題に積極的かつ長期的に取り組むこととし、「鉄道事業のCO<sub>2</sub>総排出量を、2030年度までに50%削減(1990年度比)する」という高い目標を経営ビジョンの中で掲げました。この思いは、JR東日本グループが地球の一員である以上、地球環境問題への取り組みは、当然の使命であると考えているためです。公共性が高く、環境負荷の小さい鉄道を主力事業とするJR東日本グループの果たすべき役割は大きいはずですが、だからこそ高い目標を設定して、果敢に挑戦していきたいと考えています。

鉄道は、人ひとりを運ぶときのCO<sub>2</sub>排出量で比較すると、他の交通機関に比べ環境負荷の小さい交通機関であることは言うまでもありません。しかし、当社は、東日本エリアに約7,500キロの鉄道ネットワークを持っています。そのため鉄道の環境負荷が低いとはいえ、当社は1日あたりの輸送人員が世界最大の鉄道会社であり、相当のCO<sub>2</sub>を排出していることを認識する必要があります。

経営ビジョン策定後、着実に環境問題に取り組んでまいりましたが、国内での温暖化対策の進展や生物多様性の問題など、今後も環境問題の重要性は高まる方向にあります。そこで2010年7月、JR東日本グループの環境経営を一層推し進めるため、経営企画部内に「環境経営推進室」を設置しました。鉄道の環境優位性にあぐらをかかずに高い環境目標を掲げ、環境問題に積極的かつ長期的に取り組んでまいります。

## 東北新幹線全線開業と地域活性化

2010年12月4日に八戸～新青森間が開業し、東北新幹線全線開業となります。これは青森県だけでなく東北エリア全体としても大変画期的なことだと思います。東北新幹線は、1982年に大宮～盛岡間で運行を開始し、その後上野～大宮間、東京～上野間が順次開業、2002年には八戸まで延伸しましたが、今回新青森まで延伸することで、東京～青森エリアへのアクセスの速達性、利便性が大きく向上し、首都圏から青森エリアがさらに身近な存在になるばかりでなく、地域と地域の交流の活性化にもつながるものと考えています。

JR東日本グループでは、今回の開業に合わせ、観光資源や地産商品の掘り起こしなど、「地域再発見プロジェクト」の展開を推進し、地域活性化につなげてまいります。

最後に、鉄道は多くの方々の移動や生活を支える公共交通機関です。安全性や利便性のさらなる向上に努め、その役割を将来にわたり、実直に果たし続けていくことが、当社の使命です。

東日本旅客鉄道株式会社 代表取締役社長

清野 智



## 新青森開業を通して考える

# 地域活性化に 求められていることは?

「地域主権」が盛んに叫ばれ「地方の時代」とされる昨今、地域の活性化は私たちの生活を豊かにするための重要なキーワードとなっています。2010年12月4日に迫った東北新幹線延伸に伴う新青森開業。これを一大契機として地域活性化を進めている青森県から県知事三村申吾氏と町おこし団体の島康子氏、さらに景観デザイン・景観工学・地域計画等をご専門とされる東京大学教授の堀繁氏をお迎えし、地域活性化においてJR東日本と地域がそれぞれ求められている役割について意見交換を行いました。(2010年5月19日 青森県庁第三応接室にて)

### 【出席者】

- ・三村 申吾氏 (青森県知事)
- ・堀 繁氏 (東京大学 アジア生物資源環境研究センター教授)
- ・島 康子氏 (大間町おこしゲリラ隊あおぞら組)
- ・一ノ瀬 俊郎 (東日本旅客鉄道株式会社 取締役経営企画部長)
- ・赤坂 光広 (東日本旅客鉄道株式会社 青森駅長)
- 【ファシリテーター】
- ・小河 光生氏 (株式会社クレイグ・コンサルティング 代表取締役)

## 地域が自活しないといけない時代

一ノ瀬 1987年の会社発足以来、東日本エリアにおける鉄道ネットワークを基軸とし、地域社会に貢献することをミッションとして事業活動を進めてきましたが、現在、東日本地域を見ますと残念ながら活力が失われているエリアも見受けられます。

当社では、「グループ経営ビジョン2020 -挑む-」の中で地域の活性化についても積極的に進めていく旨コミットメントしていますが、今回のダイアログを通じて、それぞれのお立場からご意見を伺いたいと考えます。



東日本旅客鉄道株式会社  
取締役経営企画部長  
一ノ瀬 俊郎

小河 今回は「新青森開業を通して考える 地域活性化に求められていることは？」をテーマとして議論を進めてまいります。まず問題提起として地域活性化の必要性についてお話を伺いたいと思います。

三村 新青森開業は、青森県にとって100年に1度の大きなチャンスであると考えています。空(飛行機)・陸(高速道路)・海(船)・鉄(新幹線)という4つの道が整い、真の意味で本州最高の交通結節点になります。首都圏との時間的距離が飛躍的に短縮され、人・モノ・情報の交流が活発になることを期待しています。

一義的には観光や企業誘致による経済の活性化ですが、文明・文化の交流の可能性も高めていきたいと考えています。その中で、県民一人ひとりが自分の問題としてこの

チャンスを活用し、それぞれが新しい時代と希望に対して、どのようにフロンティアを切り拓いていくかだと思います。

県では「新幹線開業対策本部」を中心として7つの協議会と67の団体が、お互いに競い合って開業効果をより高めていくための取り組みを進めています。また来年2011年は青森でステーションキャンペーン<sup>\*1</sup>が行われますので、今まで気が付かなかった青森の魅力などコンテンツ探しをしている最中です。青森県全体に「やってみよう」という前向きな気持ちが生まれるなど、新幹線の開業はさまざまなところに影響を与えていると感じています。



青森県知事  
三村 申吾氏

堀 なぜ地域の活性化がこれだけ声高に叫ばれるかといいますと、地域が自活しないといけない時代になったからです。しかし、地域にはまだその覚悟が足りません。大多数の人は



東京大学 アジア生物資源  
環境研究センター教授  
堀 繁氏

「行政がなんとかしてくれる」、「楽しければ参加してもいい」程度の気持ちではないでしょうか。新青森開業を地域の自活について自ら考えるきっかけにしてほしいですね。

では、地域が自活するためにはどうしたらいいか。まずは地域が自前の商品を持つことです。しかし商品があれば売れるかと言えば、魅力がなければ売れません。また、商品を広く知れ渡らせる必要もあるでしょう。①商品を持つ②商品に魅力を付ける③商品を知れ渡らせる。この三つが、これから地域が自活していくために必要なことです。

鳥 三村知事から100年に1度のチャンスというお話がありましたが、そのチャンスを活かすには「ここでやらなくていつやるんだ」という強い気持ちを持って行動に移す人を、この機会にいかに増やすことができるかが大事ではないでしょうか。

また、新幹線が通ることで他の地域と非常に近くなるわけですが、それによって自分たちの魅力が薄まってはいけなく、むしろさらに濃くしていきたい。隣の地域や都会とは違う青森らしさをどこまで突き詰めていけるか。そして濃くした青森らしさをいかに提供できるかたちに仕上げるか。その部分でまだもがいている感じがあります。



大間町おこしゲリラ隊  
あおぞら組  
島 康子氏

三村 昨年、現在の五所川原市にあたる北津軽郡金木村出身の作家、太宰治が生誕百周年を迎えました。そこでさまざまな観光客誘致活動を展開したのですが、地元の人たちが考えたのは「フィールドミュージアム」という手法でした。ハコモノを建てるのではなく、太宰が弁当を食べた場所やお酒を飲んだお店などエピソードを持つ場所を自分たちで集めて、まちそのものを太宰ミュージアムに作り変えていこうと。これは観光客にも好評で、「自分たちの工夫次第でやれる」と、地域を商品化しそれに魅力を付けた成功例になりました。今回もそれぞれが自分たちのコンテンツを集め、それにプラスして新しいものをどれだけ発掘できるかが大事ですが、意欲は出てきていますので、それをいかに成果に結び付けていけるかが課題ではないでしょうか。

鳥 私は青森県内に滞在型の観光プログラムを1000用意する意気込みで取り組んでいるところですが、無理のあるプログラムが続かないことは実感しています。私自身この活

動は自分が面白がっているところから始まっているのですが、自分自身が楽しみつつ、それがしっかりと観光産業として根付くかどうかチャレンジしている段階です。今回の新青森開業に伴って、地域ごとの「点」ではなく青森県という「面」で勝負しないとだめだという意識が芽生えてきました。みんなが自分の地域の良いものを持ち寄り、つなぎ合うことでさらに大きな魅力にしていかなければなりません。

堀 地域の商品化の動きには、そのほとんどをボランティアが支えて成り立つというケースが多くあります。しかし、それでは長続きしません。商品を作るには、コスト意識を持つことが大事です。しっかりとそこに根付いて地元の人々の生活の糧とまで成り得るか冷静に見極める。それは地域の人に加え行政の役割であり、同時にJR東日本のような第三者の目利きに期待するところだと思います。

### ホスピタリティ・ディベロップメントの視点を

小河 今あるものに磨きをかけて発信していく、そういう意欲が高まってきたということですね。これは堀先生が提唱されている「ホスピタリティ・ディベロップメント」にもつながる話ではないでしょうか。

堀 「魅力」とは一体何か、実はその地域の人ほどよく分かってないと思います。「来てもらいたい」とか「買ってもらいたい」という思いばかり先行して地域整備や商品開発をするわけですが、むしろお客さまに「行ってみたい」と思わせることが大事です。ここでJR東日本のノウハウを役立てられるのではないのでしょうか。JRのキャンペーンは「来てください」というものではなく、見た人が「行ってみたい」と思うようにプランニングされているわけですね。「青森に来てほしい」と「青森に行ってみよう」。私は、この似て非なるすれ違いをどうやって理解し、かつ埋めていくかが非常に重要だと思っています。

私の提唱する「ホスピタリティ・ディベロップメント」とは、「もてなし」でさまざまな魅力を創造していくためのキーワードです。昭和40年代に農家民宿に行くことが流行ったことがあったのですが、これは短期で終わりました。なぜ急速に終わったかということ、何を求めてきているかを地域が理解していなかった。お客さまは「こういうことにお金を出したい」と思っているのに地域の方はそれと違うモノを提供しようとした。そこがすれ違っていたら長続きしないのは当然です。つまり地域が思っていることより、お金を出す側の方が立場は強いわけです。

自分たちにとっては日常的なことも、お金を出す側には非日常という魅力がある場合がありますから、自分たちの既成概念とは異なっていることを知らなければならぬと思います。

三村 例えば、私たちが普段食べているなんでもない郷土料理も、初めて青森に来るお客さまにとっては極めて非日常的なものなのかもしれない。私たちはそれが分からず「もてなし」と言えば豪華な料理だとばかり思っていた。そこを改めて、今まで「もてなし」になるとは思っていなかった自分たちの日常というものをもっと提供していくべきなのでしょう。

赤坂 駅としても、地域の良さを地域の人がつながりを持ちながら進めているところではあります。先ほど点をつないで面というお話もありましたが、JR東日本としては、交通の担い手としてどのように鉄道ネットワークをつないでいくかだと思います。自治体の役割も大きいと思いますが、一緒になって取り組んでいきたいと考えています。



東日本旅客鉄道株式会社  
青森駅長  
赤坂 光広

- 一ノ瀬 | 地域の二次交通が、なかなかネットワークになりきれていない現状があります。開業時の盛り上がりがあっても長続きするものではないので、ビジネスモデルとして形成する必要があるのでないでしょうか。我々は交通のプロですが、それぞれのプロがどのように連携するかが非常に重要であると考えています。
- 堀 | ビジネスにするには魅力が重要となってきますが、魅力を考える上で重要なことは「魅力の維持」です。ここの意識が希薄であることに気付かなければいけません。例えば商品を作り、それをただ続けていれば魅力があるのかといえそうではない。同じだと(あるいは変わらないと)魅力は一日ずつ減っていくことを認識すべきです。JR東日本などが第三者の立場から客観的にアドバイスしていかないと、なかなか持続性のある商品になっていかないと思います。

### 地域とJR東日本が共にチャレンジする時

- 堀 | JR東日本の商品に「旅市」<sup>※2</sup>がありますが、これは地域をきめ細かく商品に仕立てており非常に良い取り組みだと思います。ぜひこうした取り組みを続けて、青森県版の「旅市」が作れるくらいの勢いで地域の商品化を支援していただきたい。
- 一ノ瀬 | こうしたきめ細かな商品化のチャレンジは、あまり例がないかもしれませんね。
- 堀 | 興味対象資源ではなく地域の日常を商品化しようとする、非常にユニークな新しいチャレンジだと思います。これならどの地域でも商品になる可能性があり、私は高く評価しています。
- 赤坂 | JRとしては例えば「駅からハイキング」ですね。水沢という所に「くくり雛」というひなまつりがありまして、地元の人がしまえばなしだった「くくり雛」を見たいと全国からお客さまが来ているんです。それをハイキングコースとして整備し、駅からのハイキングを通じながらお客さまと地域の人がコミュニケーションをとっています。こうした今まで地域に埋もれていたものが光ってきている新しい動きもあります。
- 島 | 私自身、自分たちの町おこしゲリラ活動が10年続けてきている割に最初の頃のテンションを維持し続けている自負がありますが、それは次から次へと新しいことをやってきたからこそだと考えています。次なるチャレンジとそのエネルギーを担い手自身が維持していかなければいけません、それを支援するのがJR東日本であり、自治体であるのではないのでしょうか。また情報発信という意味では、今回の新幹線開業で、まさに青森県自身が外に向かって開いていくターニングポイントに来ています。ようやく外の世界とつながって新しいものを作るという段階に来たような気がします。
- 三村 | そうですね。気持ちも経済もいろいろな意味で盛り上がりを見せていて、いいチャンスだと認識しています。多くの成功例を出させながら具体的にどう示すかを模索しているところです。



地元提案の旅行商品ブランド「旅市」

### 交通・観光のプロとしての役割を期待したい

- 堀 | 私が考えるのは、かかわる人たちが70%の力しか出さなくとも十分魅力が出せるまちの

工夫がないかということです。イベントなど地元の人たちの一生懸命さや頑張りに依存して成り立っている地域も多いのですが、これは危険です。ずっと全力で頑張ることが続くわけがありません。力を抜くには、見た瞬間来訪者が「いいな」と思えるかたちをまさに沢山ストックすることです。かたちで魅力が出せれば、人はその分手が抜けます。かたちは必ずしもハコモノという意味ではなく例えば花でもいいわけです。目に見える魅力と見えない魅力を両方うまく組み合わせることが、地域が自活していくためには大事で、全力で頑張りがなくても人が来る仕組みを作らないといけません。

三村 私が入り開業時のエピソードで心に残ったことは、お客さまが最も印象深かったのは駅を降り立った時の第一印象、地元の人たちがニコニコして迎えてくれたという「入口のホスピタリティ」だったという話です。お客さまを第一印象で魅了するためには何が必要でしょうか？

堀 まさに知事が今おっしゃった通りのことだと思います。「もてなし」の心があるがまに見てとれる場合、人は「いいところだ」と感じるのではないのでしょうか。我々が何度も行きたいと思うのは「もてなされている」と自然に感じた場合だと思っています。行ったことがない場所は魅力があるわけですが、一度訪れたら魅力は低下してしまいます。また、最初は「もてなし」の心があったとしても、慣れによって「もてなし」が「もてなし」でなくなっていくことにも気付かなくてはなりません。そこで、例えば駅前の佇まいなどがとても重要になってきます。

島 確かに。「ああ、青森だ」と感じる青森ならではの非日常性ですね。それが駅に降り立った瞬間に演出できるかどうかは大きいと思います。

三村 そこでぜひJR東日本の持つさまざまな知見を活かし、交通・観光のプロとして地域の魅力を発掘しかたちにするというような役割を發揮していただきたいですね。

堀 私も、JR東日本には地域の隠れた魅力の商品化提案と商品化のノウハウ提供をやっていただきたいと思っています。

小河 地域活性化に必要なことについてさまざまな議論を重ねてきましたが、その中で地域の方々、自治体、JRなどそれぞれの立場に応じた役割や「商品としての魅力」「ホスピタリティ」の重要性について浮き彫りになったと思います。2010年12月に迫った新青森開業を機に、ぜひこの課題にそれぞれの立場から取り組み、青森県の活性化につなげていただきたいと思っています。本日はありがとうございました。



2010年12月4日開業予定の新青森駅

※1 デスティネーションキャンペーン JRグループ6社と指定された自治体や地元の観光事業者等が協働で実施する大型観光キャンペーン。

※2 旅市 地元の人たちと一緒にその土地の旬な過ごし方を堪能できる「体験・観光メニュー」をセットした旅行商品。

## 地域再発見プロジェクト



越後湯沢駅ステーションルネッサンス(2期)

### 1. 地域活性化に取り組む

わが国を取り巻く環境は、人口減少や少子高齢化、都市への一極集中などの進展により、経済面だけでなく、それぞれの地域が持つ文化や伝統、技術の存続といった面からも、大変厳しい状況を迎えています。

このような状況の中、鉄道ネットワークを基軸としたJR東日本グループの事業展開を継続・拡大するためには、それぞれの地域が持つ魅力を高めることで、地域間の流動をつくり出していく必要があります。

これまでも、JR東日本グループでは、デスティネーションキャンペーン(DC)や重点販売地域の設定、駅ビルや駅構内での地域物産の販売や各種のイベントなどを通じて、地域と共に、観光資源の掘り起こしや二次交通の整備、地域情報の発信などを積極的に行ってきましたが、こうした経営環境を踏まえ、「グループ経営ビジョン2020 -挑む-」のもと、グループが一丸となって、さらなる地域の活性化に取り組むこととしました。

## 2. 「地域再発見プロジェクト」とは

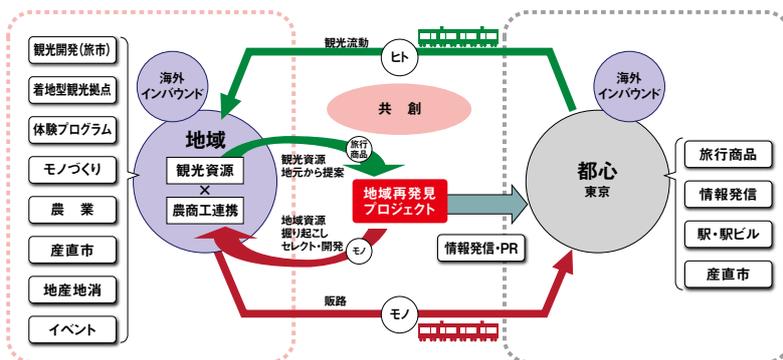
2009年9月、JR東日本は、地域との取り組みを加速し、着実に成果をあげるために、鉄道事業と生活サービス事業の横断プロジェクトとして「地域再発見プロジェクト」を立ち上げました。

「地域再発見プロジェクト」の基本的な考え方は、地域との連携を強化し、地域と共に知恵を絞る「共創」戦略をベースとして、JR東日本グループと地域が役割を明確にしながら持続的に地域活性化に取り組む、ということです。

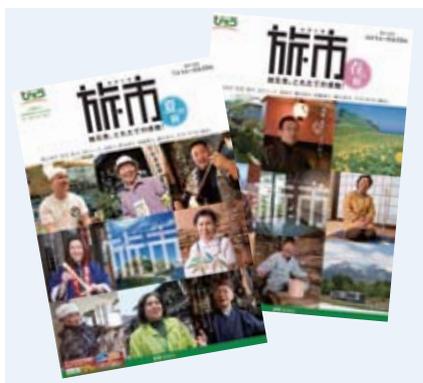
そこで、すでに販売を開始していた、「地域に根ざした風土・文化」「地産地消」「人とのふれあい」をコンセプトとし、地域の方々が考え、地域の方々がお客さまをご案内する旅行商品「旅市」を活用し、着地型観光という新たなマーケットの創造を図るとともに、地域の方々が、地元の観光資源を見直すきっかけとして「岩手・花巻を再発見シンポジウム」を開催するなど、各地域における自律的な観光開発への支援をスタートしました。

また、「地域再発見プロジェクト」では、JR東日本グループが有する、地域と地域を結ぶ鉄道ネットワーク、地域の拠点としての駅、エキナカ・駅ビル・ホテルなどの事業ノウハウ、首都圏を中心とした販路・広告媒体、地域の一員としての人材といった強みを活かしながら、伝統文化・祭り、伝統技術、地産商品といった魅力ある有形無形の観光資源の発掘と、販路の拡大、首都圏と地域の双方向での情報発信を図っていくことを方向性としています。

このような取り組みを通じて、人とモノの交流を図り、首都圏と地域間で大きな循環を生み出すことで新たなマーケットを創造し、東日本エリアにおける地域の活性化と、JR東日本グループの将来に向けた経営基盤の強化を実現することが、「地域再発見プロジェクト」の大きな目標です。



地域再発見プロジェクト



旅市



岩手・花巻を再発見  
シンポジウム

### 3. 具体的な取り組み

「地域再発見プロジェクト」では、まず「①社会的責任、社会的貢献」「②地域との連携」「③鉄道ネットワークと生活サービス事業の相乗効果」という観点から、これまでの具体的な取り組みを深度化することから着手してきました。

具体的には、長期滞在型ホテル「folkloro」「ファミリーオ」では、施設のリニューアルを核とした地域活性化策を推し進めてきました。

その一つ岩手エリアでは「folkloroいわて東和」を菜園併設型オーベルジュとしてリニューアルしました。新設の地産地消レストランでは、地元の旬の食材を活かした新・郷土料理を提案するとともに、収穫体験など地元の生産者などと連携したさまざまなプログラムを展開するなど、ご利用者だけでなく、地元の方々にも喜ばれています。

館山エリアでは「ファミリーオ館山」においてサンドコートや人工芝コートの新設するなど、スポーツをコンセプトとしたホテルとしてリニューアルを実施しました。さらにヨガ、シーカヤック、ノルディックウォーキングなど南房総の大自然を活かしたさまざまなスポーツアクティビティの展開やスポーツ大会の誘致を実施するなど、お客さまのニーズを広げています。

越後湯沢エリアの地域活性化では、駅を地域観光の玄関口と位置づけた「越後湯沢駅ステーションルネッサンス(2期)」を実施しました。地域色あふれる名産・物産の商業空間「がんぎどおり」を駅構内に開発するとともに、地元の観光協会などが連携して運営する広域観光案内機能やレンタカー機能などを統合した着地型融合店舗「ビジターセンター」も開発し、外国人のご利用者が大きく増えるなど、お客さまから好評をいただいています。

また、これらのエリアでは「旅市」を戦略的に展開しているほか、地域と協力して当社のデジタルサイネージ向けコンテンツを製作・放映するなど、JR東日本グループが有する交通媒体や旅行商品を活用し、地元と都心の双方向の情報発信と、観光流動の創造を図っています。

地域製品の活用や販路の拡大という面では、当社グループ会社と連動した取り組みも広がっています。地域の行政・団体・生産者などとの連携を強化し、地産品や伝統工芸品の発掘、農産加工品の開発、産直市の展開などが図られ、地域資源や地域産業の活性化に貢献しています。



folkloroいわて東和



ファミリーオ館山

#### 4. 今後の展開

「地域再発見プロジェクト」では、引き続き、地域活性化策をエリア別に推し進めていく予定です。例えば、東北新幹線新青森開業や地元・青森市のまちづくり構想との連動・連携が見込まれる青森ウォーターフロントエリアでは、日本一の生産量を誇る青森県産「りんご」を活用した「工房」「市場」の複合施設の建設を計画中です。

また、こうした取り組みを、より力強く継続するために、「共創」戦略のもと、地域の行政・団体・生産者をはじめ、学校や企業なども含めた地元の力を活用しながら、JR東日本グループの社員一人ひとりが担う新たな役割として地域活性化を推進していきます。「地域再発見プロジェクト」では、2010年度中に、こうした進め方に必要な仕組みや体制づくりを行い、JR東日本グループの新たな挑戦を加速させていきます。



青森ウォーターフロントエリア「FACTORY&MARKET」(仮称)

## 次代へのメッセージ ～安全の語り部（経験の伝承者）～

### 経験をしっかり語り継いでいきたい

私の「安全」というものに対する考えを決定づけたのが、1969年に大宮操車場で起きた触車事故で、最も仲の良かった同期社員を亡くしたことです。遺骨をお届けした時のご両親の悲しみ、そして上司や同僚の嘆きを、今でもはっきり覚えています。

その経験もあって、営業部で課長代理をしていた時に「触車事故防止マニュアル」の作成に携わる機会をいただき、当時を思い出してそれこそ必死になって策定しました。地上設備メンテナンス社員用は既にあったのですが、駅社員等向けについては初のマニュアル化でした。しかし、それだけでは現場の社員がマニュアルを超えた発想ができなくなります。事故はマニュアル通りに起こってくれませんから、「自ら考えて自ら行動して挑む」ことが必要になると思います。

「安全の語り部」として私の担当分野は、主に「指令」と「駅」になりますが、指令というのは事故状況が直接目に見えないところからモニター越しに指示をするので、現場の経験が生きてきます。ただ情報を待つだけの指令と必死になって動いている現場では時間感覚も異なりますから、現場での状況を自分で考え、それを頭に入れて指示をすることが重要です。より多くの現場からより多くの情報を得ることが「安全」には欠かせないのです。

一方で、事故の経験は誰もがができるものでもありませんし、そもそも事故はなくさなくてはならないものです。ですから私は、親友を触車事故で亡くしたという私自身が経験したことをしっかり語り継いでいきたいと思っています。JR東日本が国鉄時代からこれまで積み重ねた「安全」への道のりを我々「安全の語り部」の話の中から学び取っていただいて、ぜひ次代を担う社員の皆さんに「究極の安全をめざす」という信念を持ってもらいたいと思います。



日本ホテル株式会社 常務取締役 総務部長  
松本 勲

## 「別の目で確認」を心がけてほしい

鉄道の信号設備には、事故を防ぐ「安全」と時刻通りの運行をする「安定」という役割があります。まず安全が最優先であり、安全が確保された状態があって初めて安定輸送に貢献できます。ですから基本的に信号機器が壊れた時には、列車が止まるように作られています。しかしちょっとしたトラブルでも列車を止めてしまうと輸送の安定性を欠くことになり、そのバランスが重要です。

私の経験上、信号設備について回るリスクと言えば機器室の火災です。駅には信号の要になる機器室があり、急激な電圧の上昇などによる火災発生により電車が全く動かせなくなる事故がまれに発生します。この場合、応急復旧を行う必要がありますが、作業は1~2時間で終わることが不可能な、5,000本を超えるような配線を直さないとなりません。私たち設備保守に携わる者は、安全を確保するとともに一刻も早い復旧をめざすことが求められます。

私が「安全の語り部」として後世に伝えたいのは、「ハードウェアは疑ってかかれ」ということと「常に別の目で確認しろ」ということです。信号機器は1本配線を誤るだけでとんでもない事故を起こすことがあります。現場の機器と図面が同じ状態であればいいのですが、どうしても途中で手を加えていたり、後で直そうとして直し忘れていたりなどの可能性も捨てきれません。ですから頭から信用せずに必ず疑ってみて、本当に図面通りか再確認する。そしてその際には、2度以上、できれば自分ともう一人別の人の目からも確認する。そうすることで想定し得なかったリスクを防ぐことができると考えています。



東日本電気エンジニアリング株式会社 取締役 技術本部担当部長  
内木 直和

## 他所の事例から学ぶことが多い

1995年1月17日にJR西日本管内で起きた「阪神・淡路大震災」では、新幹線の高架橋の柱が俗に言う「膝を折った」ように破壊されました。これほど強烈に破壊された記憶は、私の経験上ほかにありません。当時私は施設電気部の土木課長をしておりまして、発災の3日後にJR東日本の技術支援団の一人として被害状況の調査に参加しました。そしてその経験を活かしてJR東日本管内にある活断層に近接する範囲3km以内の新幹線高架橋を補強したわけですが、そのしばらく後に発生したのが2004年10月の「平成16年(2004年)新潟県中越地震」です。この時は「とき325号」の脱線事故が発生しましたが、阪神・淡路を教訓に補強した箇所と新幹線の脱線箇所(現場)がピッタリ一致していたため、高架橋の崩壊はなく、お客さまの死傷は発生しませんでした。やはり「他山の石」といいますか、他所で起こった事象についてもきちんと調査し、自分の管内に同じ危険がないか予測して対策を打っていく。そういうことが大切だということを改めて思い知らされた気がしました。

私は、「安全の語り部」の土木・防災を担当しており、人間が絶対にコントロールすることができない自然を相手にすることが多いのですが、たとえ自然災害が発生したとしても致命的な状況にしないことが鉄道事業者であるJR東日本の責任だと考えています。そのためには、やはり過去の教訓を丁寧に活かしていくことの積み重ねしかありません。未経験領域を頭で想定することは非常に困難ですから、「またこんなことを自然に教わった」と謙虚に起きた事象を大事にきちんと分析して、的を外さずしっかり原因を突き止め、原因の除去のためにどういう手を打つかを考え、そして実行する。その丹念な積み上げが、自然災害から列車の安全を守るためには欠かせないのです。そのことを次世代の皆さんにつないでいきたいと思います。



東鉄工業株式会社 調査役（顧問）  
片寄 紀雄

## 安全には迅速な意思決定が大事

国鉄からJRに変わったことで、「安全への意識」にも大きな変化がありました。それは事故が発生した際、もう同じ事故は二度と起こさないと決意し、そのための対策を組織として即決して直ぐに対策を打つ、意思の決定と行動を起こすまでのスピード感です。

国鉄が分割民営化され、当社がJR東日本として歩み出して間もない1988年、上野駅の第三場内信号機で列車が停止信号を冒進したことがありました。進む先には別の列車がいたため、そのまま冒進を続ければ衝突は避けられないという大変な事態でした。結果的には事無きを得たわけですが、発足したばかりの「鉄道安全推進委員会」の対応は目を見張るものがあり、やはりこの手の事象はシステムとして防がない限りまた起こるといふ危機感から、相当な費用はかかるがATS（自動列車停止装置）の中でもより安全性の高い、最新の「ATS-P形」を前倒しで導入すべきであると即決したのです。私は、この組織としての意思決定の迅速さが、JR東日本となってからの大きな特徴ではないかと思っています。

私の経験上、大きな事故やトラブルが起こりやすい場面として「異常時」が挙げられます。例えば、信号機やブレーキ故障などで列車が止まり、その後運転再開するときなどです。異常時には、通常時を想定して整備されているバックアップシステムが使用できない状況下で、慣れないことをやらなければいけないことが想定されます。そうした場面で多くの事故が起こっているのが実態です。私は運転ルールの語り部としてこうした事故を防ぐため、現場の社員に対し異常時の取り扱いについて、「なぜこういう対応をしなければいけないか」という理由・根拠を、私自身の経験をもとに伝えることで理解してもらえたらと考えています。



社団法人日本鉄道運転協会 技術部長  
中谷 克利

## 生物多様性と環境技術開発



### 「信濃川ふるさとの森づくり」の開催

JR東日本では、生物多様性を守り持続可能な社会へ貢献するため、2004年から「ふるさとの森づくり」として、その土地本来の木を植え、自然に近いかたちで密植・混植して森を再生する活動を行っています。

2010年6月26日(土)には、新潟県および津南町の協力を得て「信濃川ふるさとの森づくり」を開催し、16種1万7千本の苗木を植樹しました。このほかにも、JR東日本の各エリアにおいては、地域に根ざした植樹を実施しており、今後も継続的に取り組んでいきます。

## 鉄道林の整備

JR東日本の沿線には、樹木の力を利用して鉄道を雪や風などから守るために設けられた鉄道林があります。最初の鉄道林は明治26年に設けられ、災害防止のために、生きた防災設備としてその役目を果たしています。現在、JR東日本では、600万本、4,200ha、1,208ヵ所もの鉄道林を保有しており、JR東日本で排出するCO<sub>2</sub>の0.7%にあたる1.7万トンを吸収するなど、沿線の環境保全にも貢献しています。

2008年からは、線路の防災と沿線の環境保全の両立をめざして鉄道林のあり方を根本的に見直し、更新時期を迎えた樹木を約20年かけて植え替える「新しい鉄道林」プロジェクトをスタートしました。



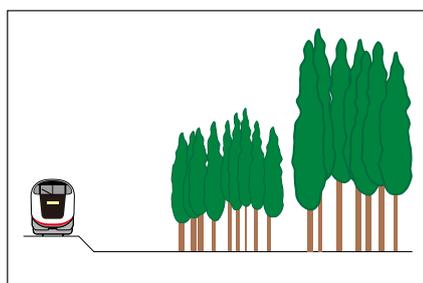
奥羽本線 神宮寺2号林（ふいぶき防止林）



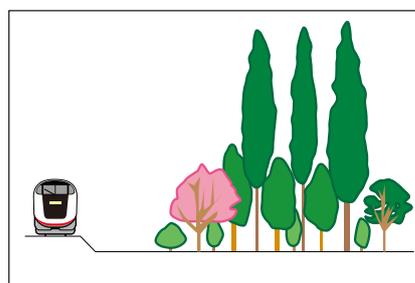
米坂線 手ノ子6号林（なだれ防止林）

## 鉄道林——単一樹種から複数樹種へ

これまで鉄道林は、防災の機能に加えて、木材生産による収益も目的とした林業としての機能もあわせもっており、主としてスギなどの単一の樹種が植えられていました。しかし、最近では、国産木材の需要低下などにより、現状にそぐわなくなってきました。そこで、今後の植え替えでは、その土地風土にあった樹種を混植させることで、多様性があり生態系として強い鉄道林を形成していきます。



従来の鉄道林（スギなどの単一樹種）



新しい鉄道林（複数樹種を混植）

## 「新しい鉄道林」の植樹

「新しい鉄道林」の植樹式は、2008年9月27日信越本線柿崎～米山間柿崎1号林、2009年7月26日奥羽本線置賜～高畠間置賜2号林、2010年5月22日奥羽本線神宮寺～刈和野間神宮寺2号林において、生態学の専門家である宮脇昭横浜国立大学名誉教授にご指導いただき、その土地本来の樹種（潜在自然植生）での植樹を行いました。植樹式には、地元の皆さまや企画旅行のお客さまなど多くの方にご参加いただきました。ご自分の手で植えた苗木がやがて大きく育ち、生きた鉄道防災設備として役立つことを実感されていました。

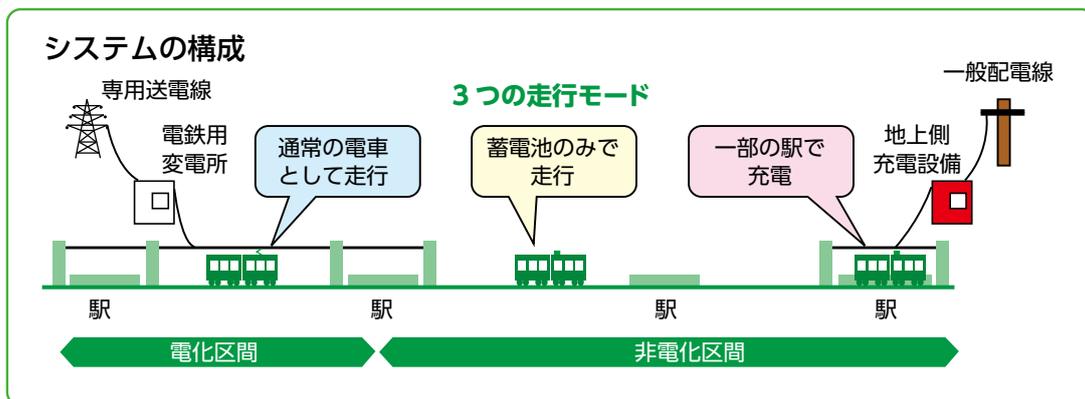
## 技術開発の進展

### 環境負荷の低減をめざした研究開発

研究開発の4つの柱のひとつに「地球環境への貢献」を掲げ、蓄電池によるハイブリッド車両の開発や、環境調和型の駅の実現をめざした取り組みのほか、省エネルギー技術や自然エネルギーの活用についての検討を行うなど、新たなエネルギーマネジメントの構築による環境負荷低減のための研究開発に取り組んでいます。

### 「蓄電池駆動電車システム NE Train スマート電池くんの開発」

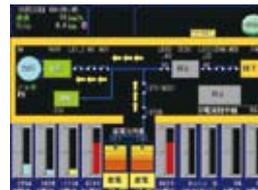
環境負荷低減のコンセプトのもと、試験車両「NE Train (New Energy Train)」により新しい動力エネルギーの鉄道への応用を検討しています。現在、非電化区間の環境負荷低減策として、架線と蓄電池のハイブリッドシステムである「蓄電池駆動電車システム」の開発に取り組んでいます。これは、電化区間では架線から電気の供給を受けて蓄電池に充電しながら走行し、非電化区間では蓄電池に貯めた電気で走行するシステムです。従来のディーゼル車に比べて、CO<sub>2</sub>排出量の削減や騒音低減につながります。2009年9月に、このシステムを搭載した「NE Train スマート電池くん」が完成し、走行試験による検証を進めています。



NE Train スマート電池くん



バッテリーモジュール



車内モニター

## 基本的な考え方と目標



JR東日本グループは1992年に基本理念と基本方針を制定し、1996年には行動指針を定めて具体的な環境保護活動に取り組んでいます。

### エコロジー推進活動の基本理念・基本方針(1992年5月制定)

#### 【基本理念】

- ・ JR東日本グループは一体となって事業活動と環境保護の両立に真摯な姿勢で取り組みます

#### 【基本方針】

- ・ 私たちは、快適な環境の提供を通じてお客様や地域社会に貢献します
- ・ 私たちは、地球環境保護のための技術の開発と提供に努めます
- ・ 私たちは、常に環境保護に関心を持ち一人ひとりの環境保護意識の向上を図ります

### エコロジー推進活動の行動指針(1996年3月制定、1998年2月一部改訂)

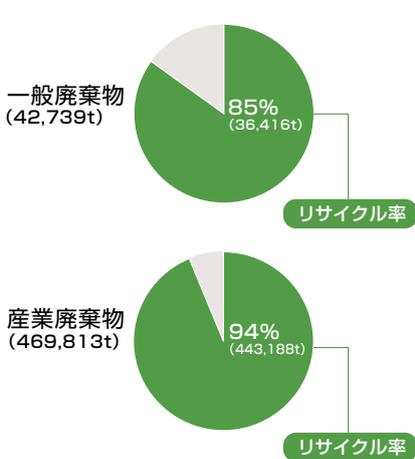
- 1 私たちは、エネルギー使用の一層の効率化や、よりクリーンなエネルギーの導入により、貴重な資源の浪費を防止し、地球温暖化の原因となるCO<sub>2</sub>の排出量の削減に努めます。
- 2 私たちは、環境汚染物質やオゾン層を破壊する物質等について法令等に基づいて適正に管理、処理するとともに、可能な限りその削減や代替物質への転換を進めます。
- 3 私たちは、地球の浄化能力の負担を軽くするため、オフィスや事業所、駅、列車等からの様々な廃棄物を適正に処理するとともに、リサイクルとその削減に努め、また再生品の使用拡大や、省資源に努めます。
- 4 私たちは、多様な生命をはぐくむ自然環境を大切にするとともに、列車走行による騒音や振動などの低減に努め、沿線の環境との調和を目指します。
- 5 私たちは、地球環境にやさしい乗り物としての、鉄道の魅力の向上に努めます。

# グループ全体の環境負荷

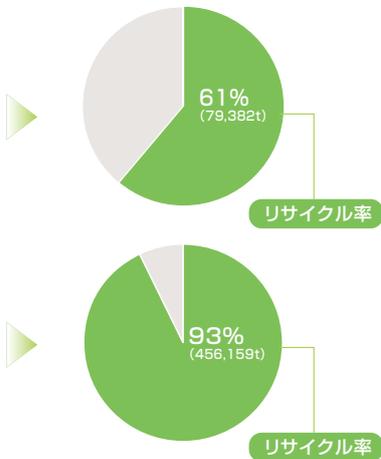
**廃棄物処理についての考え方**  
 ・廃棄物には「有価物」を含みます。  
 ・清掃工場などで処理される一般廃棄物や、中間処分が焼却される産業廃棄物において、サーマルリサイクル※されている場合は、リサイクルとして扱っています。  
 ※サーマルリサイクル 廃棄物を燃やした時の排熱を回収して蒸気や温水を作り、発電や給湯などに利用するリサイクル手法のこと



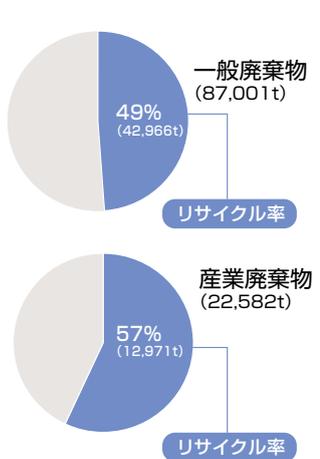
■ JR東日本のリサイクル率



■ JR東日本グループ全体のリサイクル率



■ グループ会社のリサイクル率



※1 電力 インプットされた電力については、自営発電所で発電し、弊社内で使用した電力と、電力会社から購入している電力の双方を含んでいます。  
 ※2 都市ガス・その他燃料 都市ガス、その他燃料について、自営火力発電所で発電用に使用している燃料は含まれていません。  
 ※3 その他現業区 設備のメンテナンスなどを行う技術センターや車庫区など。  
 ※4 設備工事 法律上は工事の請負会社が排出事業者となる工事廃棄物も産業廃棄物に含んで把握しています。

## 環境目標と実績

### ■2009年度実績と2010年度環境目標

環境保全活動の分類	項 目	2010年度目標	2009年度実績	結果※1
地球温暖化防止への 取り組み	鉄道事業の CO <sub>2</sub> 総排出量	(1990年度比) 2030年度までに50%削減 276万t-CO <sub>2</sub> ⇒138万t-CO <sub>2</sub> [138万t-CO <sub>2</sub> 削減]  (1990年度比) 2017年度までに32%削減 276万t-CO <sub>2</sub> ⇒188万t-CO <sub>2</sub> [88万t-CO <sub>2</sub> 削減]	254万t-CO <sub>2</sub> (8%削減)	
	省エネルギー 車両比率	86%	88%	☑達成☑
	列車運転用 電力量	2%削減(2006年度比) 41.7億kWh⇒40.9億kWh [0.8億kWh削減]	40.2億kWh	☑達成☑
	単位輸送量あたり 列車運転用電力量	2%削減(2006年度比) 1.85kWh/車キロ⇒ 1.81kWh/車キロ [0.04kWh/車キロ削減]	1.77kWh/車キロ	☑達成☑
	駅・オフィス等 における省エネ	4.5%削減(2006年度比) 153億MJ⇒146億MJ [7億MJ削減]	154億MJ	
資源循環への 取り組み	駅・列車ゴミの リサイクル率	70%	86%	☑達成☑
	総合車両センター等で 発生する廃棄物の リサイクル率	95%	93%	
	設備工事で 発生する廃棄物の リサイクル率	92%	95%	☑達成☑
	事務用紙の 再生紙利用率	100%	92%※2	
沿線での環境活動	東北・上越新幹線の 騒音対策※3 75dB以下 (騒音対策対象地域について)	100% (2009年度達成目標)	100%	☑達成☑
環境コミュニケーション	毎年具体的な 環境保護活動	森づくりへの参加等	19箇所、4万9千本	
環境マネジメント	【新設】全グループ会社が 具体的な 数値目標を設定	全グループ会社が 数値目標を設定	設定済	

表内 ■■■■ はグループの目標

※1 結果については、2009年度時点における2010年度環境目標の達成状況です。

※2 事務用紙の再生紙利用率 再生紙の取り扱いについては、メーカーが再生紙として販売したものは再生紙として集計しています。

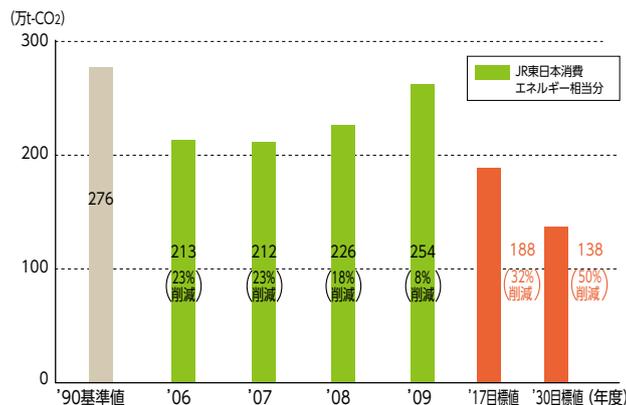
※3 東北・上越新幹線騒音対策 国の指導である75dB対策については既に完了しています。指導されている以外の地域について、現在、当社は独自に改良工事を進め2009年度に完了しました。

# 地球温暖化防止への取り組み

## CO<sub>2</sub>排出量の推移と対策

2009年度のJR東日本のCO<sub>2</sub>排出量は254万トンとなり、2008年度と比べ28万トン増加しました。これは自営水力発電所の運転停止分を補うため、自営火力発電所の稼働率を高くした結果、自営火力発電所でのCO<sub>2</sub>排出量が増えたことによります。今後は消費エネルギーの約70%を占める列車運転用エネルギーの削減を引き続き進めるほか、新しく削減目標を設定した駅・オフィスの省エネルギーなど各種CO<sub>2</sub>排出量削減施策にも取り組んでいきます。

■JR東日本 CO<sub>2</sub>総排出量の推移



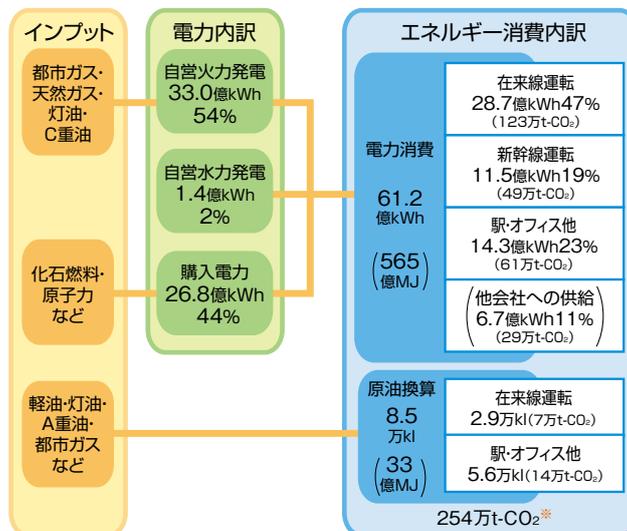
※算出方法について

2006年度から、エネルギー消費量については、エネルギーの使用の合理化に関する法律(省エネ法)、CO<sub>2</sub>総排出量については地球温暖化対策の推進に関する法律(温対法)に定める方法に基づいて算定しています。また、電気の使用に伴うCO<sub>2</sub>排出量は、2009年度から、環境省が官報で公表した電気事業者別の調整後排出係数により算定しています。これは、電気事業者連合会の「電力事業における環境行動計画」において、「地球温暖化対策の推進に関する法律」で定められた方法により京都メカニズムクレジットを反映したものを主たる目標管理値としていることをふまえたものです。なお、実排出係数により算定した場合、2009年度におけるCO<sub>2</sub>排出量は282万t-CO<sub>2</sub>(前年度比56万t-CO<sub>2</sub>増)となります。

## 省エネルギーとCO<sub>2</sub>削減

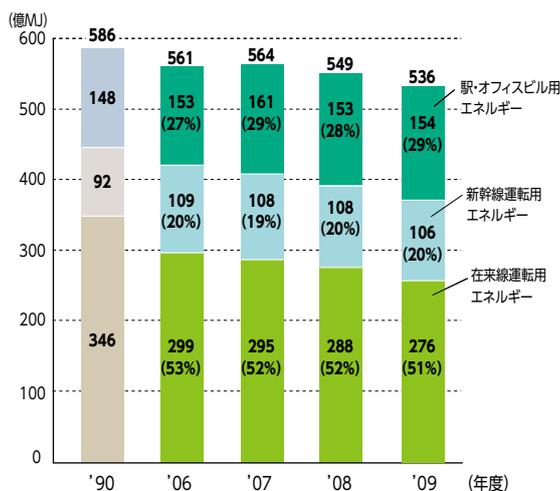
JR東日本が使用する電力は、自営の発電所と電力会社から供給され、電車の走行や駅・オフィスの照明・空調に使用しています。また軽油や灯油などを、ディーゼル車の走行や駅・オフィスの空調に使用しています。今後もさまざまな方法により省エネルギーに努め、CO<sub>2</sub>の削減に取り組んでいきます。

■JR東日本 エネルギーフローマップ



※254万t-CO<sub>2</sub> 他会社への供給分を除きます。

■ JR東日本 消費エネルギーの構成



列車運転用エネルギーの削減

2009年度末までに、全車両の88%となる10,883両を省エネルギー車両に切り替えました。

また電車には、減速時の運動エネルギーを電気エネルギーに換える「回生ブレーキ」や、効率的なモーター制御を行う「VVVFインバータ」を搭載した省エネルギー車両の導入を進めています。



E233系  
2006年12月から中央線に導入された新型車両



E2系  
新幹線「あさま」や「はやて」などで採用されているVVVFインバータ車両



E231系  
通勤・近郊での主力として活躍するVVVFインバータ車両

ディーゼルハイブリッド鉄道車両と新型リゾートトレイン

2007年7月より小海線を走る「キハE200形」は、電気モーターで駆動する世界初のディーゼルハイブリッド鉄道車両です。また、2010年の秋以降営業開始する計画の新型リゾートトレインにも「キハE200形」と同様のハイブリッドシステムを搭載し、現行車両と比較して、燃料消費率の約10%の低減や排気中の窒素酸化物(NOx)などの約60%の低減が見込まれるほか、駅停車時および発車時の騒音も20~30dB程度低減できる見込みです。



ハイブリッドシステムを搭載したリゾートトレイン

### 京葉線に最新型電車を導入

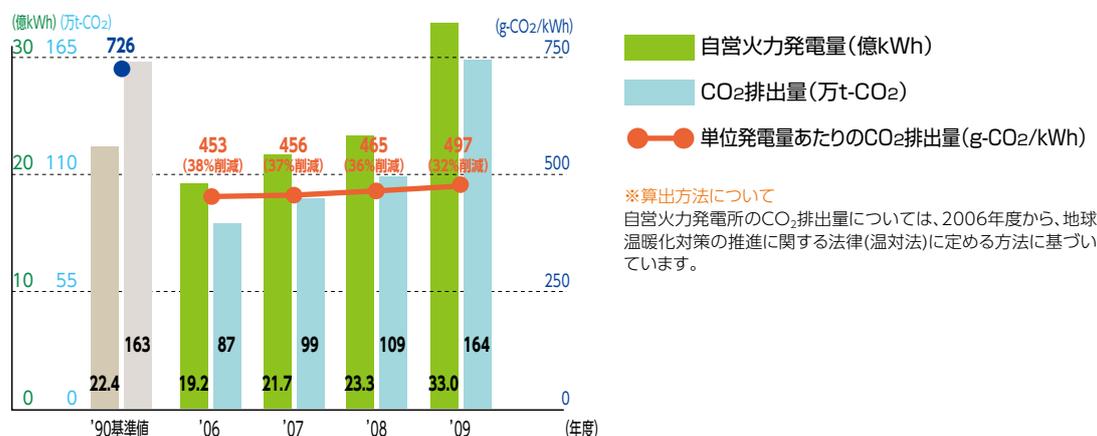
中央快速線・青梅・五日市線、京浜東北線、東海道線、常磐緩行線に引き続き、京葉線でも201系、205系の老朽取替として、E233系5000番代を開発し投入しました。中央快速線用のE233系0番代の特徴を踏襲し、京葉線のラインカラーであるワインレッドの帯を採用し、WiMAX(高速無線通信)による映像広告・ニュース・天気予報等の放送を配信可能とし、京葉線に対応した保安装置等の設備を有しています。

### 自営電力発電所について

自営の火力発電所(神奈川県川崎市)は総出力65.5万kWです。発電所では4つの発電設備のうち3つを発電効率のよい「複合サイクル発電設備<sup>\*</sup>」に更新しました。また2006年6月には、3号機の燃料を灯油から天然ガスに転換しました。今後はさらなるCO<sub>2</sub>排出量の削減を目指し、2013年には現在重油を使用している汽力発電設備の残るひとつについて天然ガスを使用した「複合サイクル発電設備」に変更する計画です。

<sup>\*</sup>複合サイクル発電設備 燃焼ガスでタービンを回転させる「ガスタービン設備」と排熱でつくった蒸気でタービンを回転させる「蒸気タービン設備」を組み合わせた発電設備。

■自営火力発電所の発電量・CO<sub>2</sub>排出量の推移



### 自然エネルギーの活用

太陽光や風力を使った自然エネルギーの活用も進めています。東京駅や高崎駅、総合研修センター、研究開発センターに太陽光発電パネルを設置し、高崎駅では2004年3月に発電パネルを2倍に増やしました。

さらに、東京駅東海道線ホーム(9・10番線)に太陽光発電パネルを設置し、2010年度の使用開始をめざします。また、風力発電の導入に向けて、風速に伴って変動する風力発電の電気を変電所等に接続した場合の影響について研究を進めます。



高崎駅のホーム屋根に設置された太陽光発電パネル



東京駅にも太陽光発電パネルを計画中

## 屋上緑化の取り組み

ヒートアイランド現象の軽減効果や、ビルの空調エネルギーの抑制などを図るため、保有する駅ビルやオフィスビルの屋上緑化を推進しています。2010年3月末時点での施工実績は45件、面積は約14,900㎡(苔緑化を含む)となっています。



ルミネ北千住の屋上緑化

## JR恵比寿ビルに屋上庭園「ebisu green garden(エビスグリーンガーデン)」が誕生

地域の皆さまやオフィスワーカーの憩いの場として、2009年4月29日、ハーブ・草花類を中心とした広大で緑豊かな屋上庭園を開園しました。同庭園内に併設した貸菜園「soradofarm(ソラドファーム)」(同年9月開業)は、野菜の栽培体験を通じた地域コミュニティの創出、農業・環境教育等のサービスを提供し、多くのお客さまに好評をいただいています。(面積約2,100㎡(うち菜園500㎡))

## 大規模地下駅の環境マネジメント

上野駅および東京駅の京葉線地下において特定フロアの廃止を目的とした設備の更新工事を行いました。これに合わせて冷凍機(冷房装置)の能力見直しやインバーター制御を導入するとともに、BEMSによるエネルギー診断によって最適な運転制御を行い、省エネルギー化を図っています。これにより、上野駅、東京駅ともに冷凍機の消費エネルギーが約50%(上野駅は2004年度比、東京駅は2007年度比)削減されました。

## オフィスビルにおける省エネルギーの取り組み

法律の改正などを受け、現在オフィスビルにおける省エネルギーの取り組みは、今まで以上に重要な課題となっています。高効率機器の導入といったハード対策と、空調の温度管理や照明のこまめな消灯などのソフト対策双方から省エネルギーの取り組みを進めています。

## 環境に関する具体的な取り組み事例

### 「サピアタワー CASBEEの最高評価「Sランク」の認証取得」

東京ステーションシティのサピアタワーは、当社施設として初めて「CASBEE<sup>※</sup>（建築環境総合性能評価システム）」の最高評価「Sランク」の認証を取得しました。①高効率機器の採用、建物の長寿命化等といった施設性能に加え ②街並み・景観への配慮 ③雨水・雑排水の再利用やゴミの分別回収・減量化 ④室内の快適性等が高く評価されたものです。

※CASBEE(Comprehensive Assessment System for Built Environment Efficiency, 建築環境総合性能評価システム)

国土交通省が主導する建築物の環境総合性能評価手法で、省エネや省資源・リサイクル性能といった環境負荷削減の側面はもとより、室内の快適性や景観への配慮といった環境品質・性能の向上といった側面も含めた、建築物の環境性能を総合的に評価するシステム。

### エキュート日暮里における環境への取り組み

エキュート日暮里では、

- ① 緑溢れる谷中霊園から見渡せる駅屋根上(エキウエ)に緑化を施し、「駅と街が融合する」仕掛けを行い、また盛夏時の屋根から伝わる輻射熱を遮断し、空調負荷軽減と快適なエキナカ空間を実現。
- ② 館内基本照明をすべてLED照明とすることにより、年間電力消費量の大幅削減、ランプ交換回数減少による廃棄ランプの削減・省資源化、空調負荷軽減の実現。
- ③ 食品残さの分別を徹底し、バイオマスエネルギーによる食品リサイクル率100%を達成。など積極的に地球環境負荷軽減の取り組みを行っています。



エキウエ緑化

### 情報システムの省エネルギー化に関する取り組み

情報システム機器のエネルギー使用量は、ここ数年飛躍的に増大しており社会問題となっています。JR東日本ではこの問題に対応するため、情報システム機器の一部において利用時間外の電源オフにより約6,400kWhの電力使用量の削減をしました。2010年度は、対象機器を拡大しさらなる削減に努めます。

### インターモダル=交通体系全体で進めるCO<sub>2</sub>削減

#### パーク&ライドの推進

新幹線・特急列車の特急券所持者を対象に最寄り駅までは車、その先は鉄道で移動する「パーク&ライド」を推進するために、駅前駐車場の整備を行っています。2010年3月末時点で91駅1万台分の駐車場<sup>※</sup>を整備しています。渋滞に巻き込まれることなく、目的地に安心・確実に到着できるとともに、環境にやさしい移動ができます。

<sup>※</sup>91駅に1万台の駐車場 JR東日本が直接整備したもの、グループ会社が運営しているもの、自治体などと連携で運営している駐車場をまとめたものです。

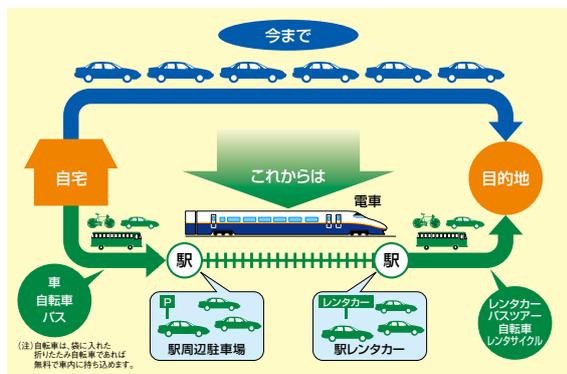


常磐線友部～いわき間の10駅では一定以上の特急利用の場合、駐車料金無料サービスなどを実施

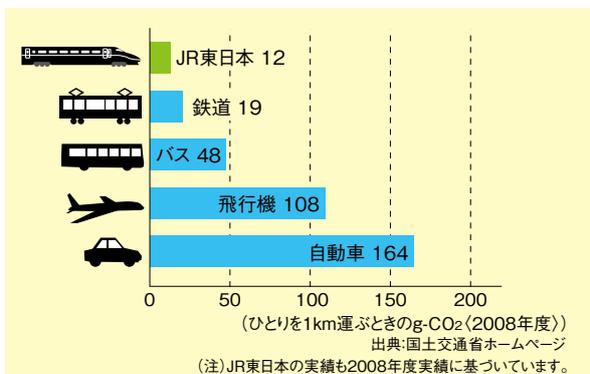
#### レール&レンタカーの推進

鉄道と車を組み合わせた旅の提案として、レンタカー料金を割安にした「トレン太くん」を1995年より発売しています。軽自動車などの新しいクラス料金、料金設定、カーナビやETCの標準装着化などとあわせてインターモダル<sup>※</sup>を推進しています。

#### ■インターモダルのイメージ



#### ■乗り物から出るCO<sub>2</sub>の量



<sup>※</sup>インターモダル さまざまな手段を乗り継いで、ある一点から目的地へ連続的に移動できる交通システムを指します。

## 環境に関する具体的な取り組み事例

### 「環境にやさしい駅をめざして～エコ薄型電気掲示器導入による駅の省エネルギー化の取り組みについて～」

駅・オフィスにおける使用エネルギーの削減の取り組みとして、2009年1月から既存の蛍光灯を使用した製品より約60%の省エネとなっているLEDを使用した案内掲示器(エコ薄型電気掲示器)を積極的に導入しています。約1年半の間、首都圏を中心に175駅へ2,438台導入(2010年4月1日現在)し、駅の省エネルギー化に取り組んでいます。

### 床発電システムの開発

歩行時の床を踏む圧力を利用した「床発電システム」について、東京駅改札内でこれまでに3回、発電能力、耐久性を確認する実証実験を行ってきました。この技術は、床面に敷設した床発電システム内部の圧電素子を変形させることにより、人の歩行によって床に加わる力を電気エネルギーに換えて発電を行うものです。現在、駅や建物への導入をめざし、ジェイアール東日本コンサルタンツ(株)との共同により研究開発を進めています。



東京駅での実証実験



「床発電システム」の仕組み

## 資源循環の取り組み

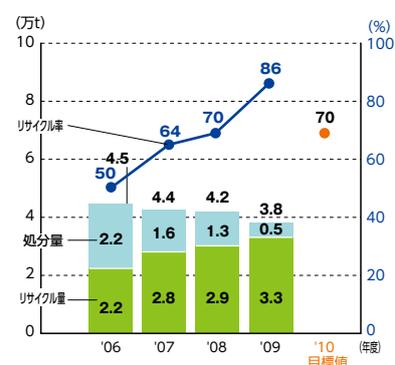
### 廃棄物の減量とリサイクル

列車や駅から日々排出される廃棄物、総合車両センターからの産業廃棄物、さらに生活サービス事業における飲食業の生ゴミや小売業の一般廃棄物など、JR東日本グループから排出される廃棄物は多種多様です。鉄道事業や生活サービス事業などから排出される多様な廃棄物を削減するために、発生の抑制(リデュース)、再利用(リユース)、再資源化(リサイクル)を進めているほか、特にリサイクルについては廃棄物の種類ごとにリサイクルの達成目標を定めて取り組みを進めています。

### 駅・列車からのゴミ回収と再生

駅や列車から排出されたゴミは2009年度が3.8万トンでした。その中には資源ゴミも含まれているため、再び資源として利用できるよう、駅への分別ゴミ箱の設置や、首都圏においては、収集後の分別を徹底して行うリサイクルセンターを設けています。2008年6月には目標を引き上げ取り組みを進めており、2009年度のリサイクル率は86%となりました。なお、2007年度より、サーマルリサイクルを考慮し、2009年度から定義を一部変更しています。

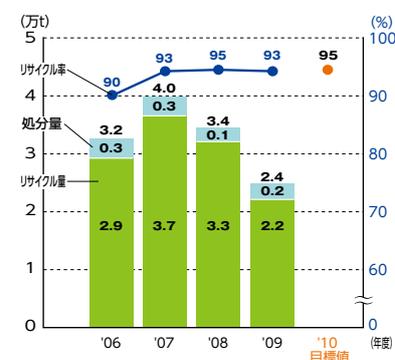
■ 駅・列車からのゴミの推移



### 総合車両センターなどでのリサイクル

車両の製造時やメンテナンス時に発生する廃棄物のリサイクルにも取り組んでいます。新津車両製作所では、車両設計時からライフサイクル全体を考慮するなどの対応を進めているほか、各地の総合車両センターでは、廃棄物を20~30種類に分別を徹底し、廃棄物の減量とリサイクルを図っています。2005年度からは、廃車車両のうち外部に売却したうえで解体される車両についても把握の対象として取り組みを強化しています。

■ 総合車両センターなどからの廃棄物の推移



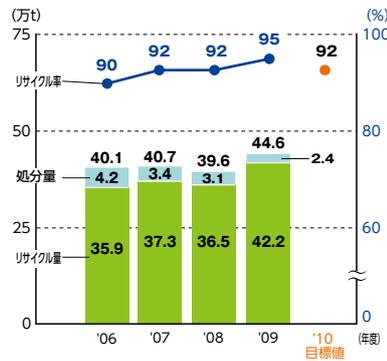
長野総合車両センター  
廃車輪をブレーキディスクの部品にリサイクルしています

### 設備工事における廃棄物の削減

設備工事における廃棄物の削減のため、建設副産物の適正処理や廃棄物を抑制する設計・工法を規定するなどの取り組みを進めています。

駅や構造物の建設やメンテナンスによる設備工事では、外部からの受託工事<sup>\*</sup>による7.6万トンを含め、2009年度には44.6万トンの廃棄物が発生しました。

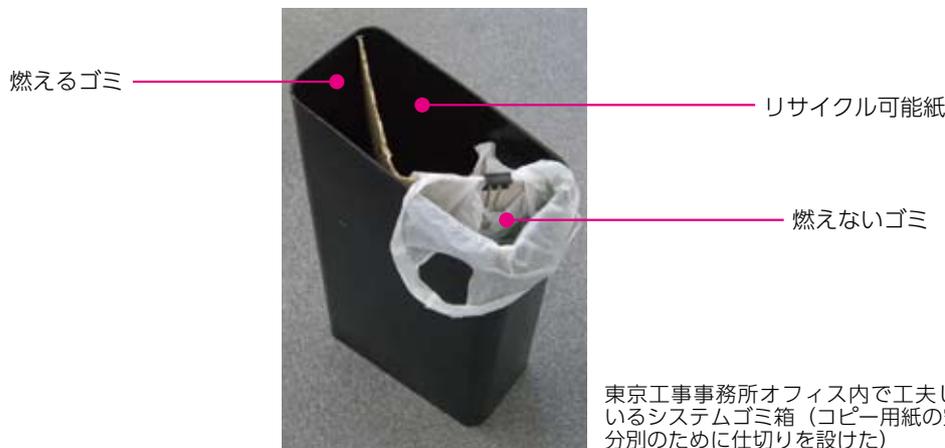
■ 設備工事からの廃棄物の推移



<sup>\*</sup>受託工事 列車の安全運行の確保などのために、JR東日本が自治体などから委託を受けて行う社外施設の工事。

### オフィスにおける廃棄物削減の取り組み

本社・支社などの各オフィスでは、ペーパーレス化による廃棄物の削減や、ゴミ箱の工夫などによりリサイクルの取り組みを行っています。2009年度には、廃棄物2,712トンのうち、2,297トン(85%)をリサイクルしました。



### 水資源の有効活用

JR東日本では、年間1,192万<sup>m</sup>の水資源を使用しています。このため、中水<sup>\*</sup>の利用を積極的に進めており、雨水や手洗い水をトイレの洗浄水として再利用しています。本社ビルでは2009年度に使用した4.1万<sup>m</sup>の水のうち、2.3万<sup>m</sup>を再利用しました。

<sup>\*</sup>中水 上水と下水の中間に位置づけられる水の用途。水をリサイクルして限定した用途に利用するもの。

## 乗車券類のリデュースとリサイクル

回収された使用済みのきっぷは製紙工場へ送り、きっぷの裏面の鉄粉を分離してトイレトーパーや段ボールにリサイクルしています。2009年度には回収量417トンすべてをリサイクルしました。また回収した磁気定期券についても、固形燃料としてリサイクルしています。



駅で集められる使用済み切符は、トイレトーパーとして首都圏の主要駅に戻ります

## グリーン調達推進

JR東日本では、事業活動と環境保護の両立に向けエコロジー推進活動を展開していますが、その一環として環境負荷ができるだけ小さい製品を優先的に調達することを進めており、1999年に「JR東日本グリーン調達ガイドライン」を制定しました。オフィスで使用する事務用品においては、52%の品目がグリーン購入対象物品となっているほか、資材調達の取引先を選定するにあたっては、環境およびCSRへの取り組み状況を調査把握し、これを選定指標のひとつとしています。

## ゴミの社内循環活用

駅で発生するゴミについて、社内での循環利用を進めています。

きっぷから再生された紙は、トイレトーパーとして首都圏の主な駅のトイレで再利用しているほか、駅や列車の分別ゴミ箱で回収した雑誌はコート紙に再生し、新幹線車内に設置している情報誌「トランヴェール」の用紙として使用しています。さらに新聞紙はリサイクルし、社内のコピー用紙として使用しています。



新幹線車内に設置している情報誌「トランヴェール」は、駅や列車で捨てられた雑誌などをリサイクル

## 廃ペットボトルから土木資材へのリサイクル

JR東日本では、駅や列車から排出された廃ペットボトルを再生、樹脂製防草シート(商品名:ナクサR-PET)を製造するリサイクル体系を構築しました。これまでの樹脂製防草シートの主成分はポリエチレンでしたが、今回、廃ペットボトル(ポリエチレンテレフタレート)を主成分とする防草シートを開発、試験施工を経て製品化に成功し、実用化しました。

## 化学物質管理

### 法令遵守と目標を定めた化学物質の削減

化学物質の使用にあたっては、人体や生態系への影響を十分に考えることが必要です。JR東日本グループでは、定められた基準値を厳守することはもちろんのこと、自主的な目標を定めて取り組んでいるほか、化学物質の使用抑制や代替も行っています。

### オゾン層破壊物質削減・代替

- オゾン層保護法に基づき特定物質とされている物質について、削減や代替促進に努めています。
- ・冷房装置（大型冷凍機）・・・特定フロンを使用しない冷房装置に順次切り替えを進め、2007年度末時点で建物における特定フロンを使用した冷房装置は撤去が完了しています。
  - ・車両・・・気動車を除き代替フロンを使用しており、2009年度末時点で0.5トンの特定フロン、88トンの代替フロンを使用しています。漏出がないように定期的にチェックし、廃車時には法令に基づき回収しています。
  - ・消火剤・・・消火剤で使用しているハロンは、2009年度末時点で65トンを使用していますが、適正な管理を行うとともに、設備更新や新設の際に、順次それ以外の消火剤（粉末、CO<sub>2</sub>など）への代替を進めています。

### 化学物質の管理状況

化学物質については、車両の塗装や補修などに使用していますが、漏出などがないよう厳正に使用・管理しています。なお、PRTR法<sup>\*</sup>に基づき、特定化学物質を一定量以上取り扱う事業者として、2009年度は14カ所の事業所が関係自治体に排出量と移動量を届け出ています。

また、塗装が不要なステンレス車両の導入も進めており、2009年度末で在来線電車10,770両のうち79%を占めるまでに増やしています。車両関係以外では鉄道施設の塗料や、線路の碎石を安定させる道床安定剤などで有機溶剤を使用しており、2009年度に457トンを使用しました。

<sup>\*</sup>PRTR法 正式名称は「特定化学物質の環境への排出量の把握などおよび管理の改善の促進に関する法律」。有害な化学物質の環境への排出量の把握・管理を促進し、環境への影響を未然に防止することを目的としています。

#### ■ 届出 14 事業所の排出量・移動量

化学物質名称	(kg)			化学物質名称	(kg)		
	大気への排出	下水道への移動	事業所外への移動		大気への排出	下水道への移動	事業所外への移動
2-アミノエタノール	0	0	150	キシレン	26,990	0	4,067
4,4'-イソプロピリデンジフェノールと1-クロロ-2,3-エポキシプロパンの重縮合物（別名ビスフェノールA型エポキシ樹脂）（液状のものに限る）	0	0	2,900	クロム及び3価クロム化合物	0	0	46
4,4'-メチレンジアニリン	0	0	350	ジクロロメタン（別名塩化メチレン）	4,200	0	2,500
o-トルイジン	0	0	170	スチレン	1,200	0	0
エチルベンゼン	2,500	0	1,800	トルエン	13,690	0	14,564
エチレンレコール	0	0	8,700	ニッケル	0	0	0
				モリブデン及びその化合物	0	0	0

(注) 土壌への排出、公共用水域への排出および埋立処分はありません。

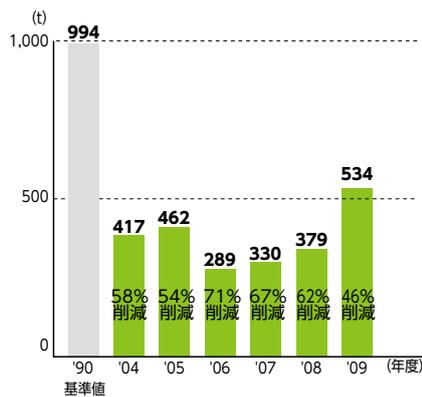
(注) 届出のうち排出量と移動量があった物質のみ掲載しています。

## 自営火力発電所における排出物削減の取り組み

自営火力発電所で使用する燃料には、天然ガス、灯油、C重油（中でも低硫黄重油）を採用しています。これら燃料が燃焼すると窒素酸化物（NO<sub>x</sub>）や硫黄酸化物（SO<sub>x</sub>）、粒子状物質が発生します。2009年度は、自営火力発電所の稼働率を高くした結果、NO<sub>x</sub>排出量が増加しています。

発電設備には脱硝装置や低NO<sub>x</sub>バーナー、集じん装置などを設置しており、排出物の発生の抑制や大気に放出される総量の削減に努めています。

■ 自営火力発電所からの NO<sub>x</sub> 排出量推移



## ポリ塩化ビフェニル(PCB)の管理

PCB機器については、82ヵ所の保管庫などで厳重に保管し、法令に基づいて届出を行っています。無害化処理については、PCB廃棄物処理施設の稼働状況や国の検討状況を踏まえて進めており、2009年度には、トランスやコンデンサなど409台のPCB廃棄物の処理を行いました。

## 騒音低減に関する基本的な考え方

### 沿線環境影響の改善——騒音低減に関する基本的な考え方

列車を運行することにより、車体が空気を切る音、車輪がレールの上を転がる音、モーターの音などが騒音として発生します。これらの騒音を低減するために車両と地上設備の双方でさまざまな対策を実施しています。また、線路や土木構造物などの維持管理に伴い発生する作業騒音の低減にも努め、沿線環境のさらなる改善に取り組んでいます。

### 新幹線での取り組み

国が定めた「新幹線鉄道騒音に係る環境基準」に準じ、防音壁や吸音材の設置、レールの削正<sup>※1</sup>、車両の低騒音化など、沿線環境の改善に努めています。すでに沿線の「住宅立地地域」では、騒音を75dB以下にする対策を完了していますが、さらに対象地域を拡げ、75dB以下をめざします。また、これまでの新幹線高速試験電車FASTECHの走行試験で得られた結果をベースに開発されたE5系車両により、さらなる騒音抑制、トンネル微気圧波<sup>※2</sup>低減など、環境対策と高速化の両立に取り組んでいます。

※1 レールの削正 列車が走ることでレールにできる凸凹を平らにすること。レールの振動を抑えることにより騒音が減少する。

※2 トンネル微気圧波 新幹線がトンネルに高速で進入した際に圧縮された空気が、反対側の出口で大きな音を出す現象。



E5系では、低騒音型のパンタグラフを搭載

### 在来線での取り組み

在来線では、自主的な騒音防止対策としてロングレール化<sup>※1</sup>やレール削正および車輪のフラット削正<sup>※2</sup>などを進めています。また、鉄道の新設や大規模改良の際には、国が定めた「在来線の新設又は大規模改良に際しての騒音対策の指針」を遵守しています。

※1 ロングレール化 レールの継ぎ目を溶接することで、1本の長さを200m以上の長さにする。継ぎ目を列車が通過する際に出る騒音が減少する。

※2 車輪のフラット削正 車輪に生じた偏摩耗を削って、もとの円に戻す作業のこと。

### 保守作業での取り組み

線路などの保守作業は、そのほとんどを夜間に行うため、沿線住民の皆さまへ作業時間や作業内容を事前にお知らせするとともに、低騒音型の機械を使用するなど騒音低減に努めています。さらに、軌道の変形を抑える省力化タイプの軌道を増やすことで、保守作業そのものを減らすことにも取り組んでいます。

## 沿線環境の向上

### 除草剤の使用を抑制

列車の安全運行上、線路まわりの雑草は定期的に取り除いており、手作業による刈り取りのほか、除草剤も一定量使用しています。除草剤の使用量・範囲は最小限に抑え、使用する除草剤については、人畜毒性では普通物（毒性が3段階中最も低い）、魚毒性ではA類（毒性が5段階中最も低い）を基本としています。散布条件が悪い場合は作業の中止を徹底するなど、周辺に影響を与えないようルール化しています。

### 景観との調和

大規模な鉄道施設を新設・改修する場合には、地域や周辺環境へ与える影響が大きく、そのデザイン設計の重要性も増してきています。計画・設計段階から機能面や経済性とともに関景にも考慮した検討を積極的に行い、地域環境に配慮した鉄道施設の構築に努めています。2008年度には天間川橋りょう（東北本線上北町～乙供間）が土木学会デザイン賞優秀賞を受賞し、外部からもその成果が評価されています。



連続したコンクリートアーチ橋を採用し、青森の山々と田園の景観との調和を図った東北本線上北町～乙供間天間川橋りょう（土木学会デザイン賞2008優秀賞受賞）

### トンネル湧水の河川浄化などへの利用

地下トンネルでは、トンネル内に湧き出る地下水をポンプでくみ上げトンネル外へ排出しています。JR東日本では自治体との調整を行い、清らかな湧水を周辺の河川などに送水し、水質浄化や水辺の環境改善を図る取り組みを進めています。東京都内では、2001年度に野川（姿見の池経由）へ、2002年度に立会川へ、2003年度に不忍池への送水を始め、神奈川県内では、2007年度に矢作川への送水を開始しました。



立会川への送水

### 鉄道沿線からの森づくり

1992年から「鉄道沿線からの森づくり」として鉄道沿線での植樹活動を行っています。2009年度までに約4.2万人が参加し、約29万本の植樹を行いました。現在は鉄道沿線の枠を越え、地域との連携による植樹も行っています。

# 環境マネジメント体制

## 環境活動への風土づくり

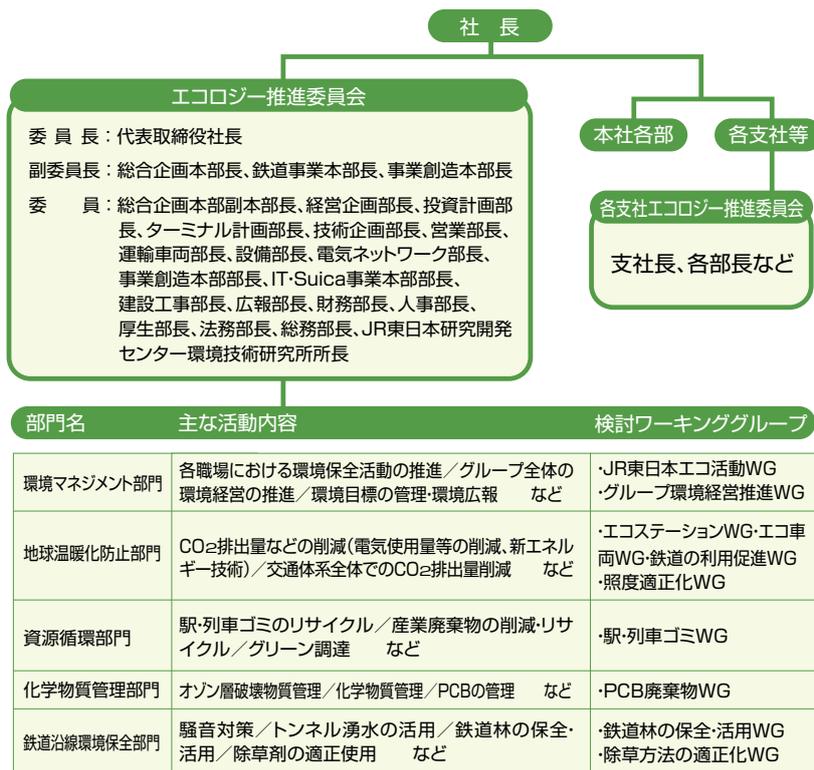
環境活動を推進するにあたり、全社的な目標を明確に定め、JR東日本グループの社員それぞれが主体的に環境活動に取り組むことが重要であると考えています。このような社員が主体的に取り組む風土を構築するため、各職場において環境活動を推進する「JR東日本エコ活動」の全社展開や環境教育による指導者の育成、環境表彰による優れた取り組みの共有化などを通じて、環境活動の裾野の拡大に取り組んでいます。

また、代表取締役社長を委員長とする「エコロジー推進委員会」を1992年に設置し、事業活動に伴う環境負荷調査、環境目標の設定、環境保全活動の実施、目標達成度の確認、経営層によるチェックなどを行っています。

## 環境経営推進室の設置

地球環境問題に積極的かつ長期的に取り組む体制を強化するため、2010年7月1日付で経営企画部に「環境経営推進室」を設置しました。環境経営推進室では、各種の環境法令への対応、社員一人ひとりの環境意識向上を図るための社員教育、グループ全体の環境戦略の策定等について取り組んでいきます。

■ JR東日本の環境マネジメント推進体制(2010年7月1日現在)



## 社内環境教育の実施

### 社内における環境教育の実施

環境経営の推進には、全社員が環境問題に対して正しい知識を持つことが重要です。そのため、各機関・会社での推進者の育成を目的として、採用時や昇進時の研修などにおいて環境教育を実施し、環境活動の裾野の拡大に取り組んでいます。特に推進者の育成については、グループ各社の環境活動を推進するため、2006年度から継続して各社の環境担当者が参加する「環境経営会議」を行っています。

#### ■ 環境教育・研修体系

<b>各機関・会社での推進者の育成</b>
<b>「環境経営会議(グループ会社)」</b>
●対象者…グループ会社の環境責任者
●研修目的…環境経営の遂行能力向上
●参加者数…72名
<b>「環境経営実務研修」</b>
●対象者…地方機関などの環境担当者など
●研修目的…現業機関などに対する指導者としての環境関連業務遂行能力向上
●参加者数…33名
<b>「環境対策担当者研修」</b>
●対象者…各支社環境担当者
●研修目的…環境法令などの基礎知識習得
●参加者数…17名
<b>多くの対象者に対する環境教育</b>
「新入社員研修」…1,769名
「実践管理者育成研修」…237名
「新任現場長研修」…167名
その他支社などで研修、講演会などを実施

### 環境に関する表彰制度

JR東日本の各機関およびJR東日本グループの環境保全の取り組み意欲の高揚を図るとともに、優れた取り組みの共有化を図ることを目的に「環境活動に尽力した機関等に対する表彰」を2005年度の実績分から実施しています。2009年度の活動については、環境活動を主体的に捉え実践してきた2機関とグループ会社2社に表彰を行いました。



環境活動に尽力した機関等に対する委員長表彰

## 内部環境監査

総合車両センターでは、環境活動を自らチェックする取り組みとして、部外講習などで内部監査員を養成し、定期的な監査を行っています。

2009年度の内部環境監査では、従来、環境活動の対象としていなかった食堂等の活動についてもコミュニケーションをとるべきとの指摘がなされ、年度初に合同の打合せを行うなどし、より一体となった活動となるよう改善を行いました。

### ■ ISO14001取得状況

認証取得サイト	年月	認証取得サイト	年月
〈JR東日本〉		〈グループ会社〉	
新津車両製作所	1999年 2月	(株)東日本環境アクセス	1999年11月
川崎発電所	2001年 3月	(株)ルミネ	2000年12月
東京総合車両センター	2001年 3月	(株)日本シストラエンタプライズ (商品製造部門)	2002年 9月
大宮総合車両センター	2002年 2月	長野鉄道車輛整備(株)	2007年 1月
新幹線総合車両センター	2002年11月	ジェイアール東日本メカトロニクス(株)	2008年 3月
郡山総合車両センター	2003年12月	(株)ジェイアール東日本企画	2008年 8月
長野総合車両センター	2005年 2月		
秋田総合車両センター	2005年 7月		

## 化学物質の管理などの徹底

化学物質の取り扱いと管理を厳格化することで、環境事故を未然に防ぐ体制づくりに取り組んでいます。また、火力発電所や総合車両センターなど化学物質や危険物を取り扱う現業部門では、異常時の対応マニュアルを整備しています。同時に勉強会や訓練を実施、関係者への周知徹底を図り、現場での的確な対処ができるよう努めています。

## 環境に関する規制の遵守状況

本報告書に記載しているものを除き、2009年度において刑罰等を受けた重要な環境に関する法規制違反はございません。

## 次代を担う子供たちへの環境教育

### 出前授業による環境教育の展開

JR東日本では、持続可能な社会づくりに貢献するため、次代を担う子供たちに対し、「環境問題」や「社会とのつながり」を理解してもらうための環境教育プログラムを2009年度からスタートさせました。同プログラムは「情報化と環境」を理解してもらうプログラムで、今後も継続した展開を行っていく予定です。



東京都の小学校で出前授業を実施

### イベントを通じた子供たちへの環境教育

2009年11月、東京ガス(株)の企業館「がすてなーに」において、東京ガス(株)との共催で「ガス&レールウェイ」展を開催し、「親子で知っ得 ガスと鉄道のエコな不思議」をテーマに、小さな子供たちでも分かりやすく環境について理解できる仕掛けを用意したイベントを開催し、約4,000名の方にご来場いただきました。



東京ガス(株)と共催 第7回「ガス&レールウェイ」

## 環境コミュニケーション

### メディアを通じた社会との連携

JR東日本における環境と社会に対する取り組みを正確かつ分かりやすく伝える「環境報告書(2002年から「社会環境報告書」)」を1996年から毎年発行しています。またインターネットや列車内のポスターなどのメディアを通じての情報発信も行っています。

### 「J・ADビジョン」(旧称:デジタルポスター)の展開

東京、品川、横浜、大宮、仙台などの主要駅に大型液晶画面を用いた広告媒体「J・ADビジョン」を設置しました。動画を中心に時間や曜日別にさまざまな放映が可能です。紙ポスターは掲出終了後、廃棄物として処理されますが、「J・ADビジョン」は放映終了後も廃棄物を出しません。今後もさらに主要駅に設置していきます。



品川駅のJ・ADビジョン



巣鴨駅のJ・ADビジョン

### エコツーリズム

観光を通じて、日本の自然や文化への愛着を深めていく「エコツーリズム」。首都圏で開催した、世界遺産の白神山地の魅力をお伝えする「ブナの学校出前講座」では400名以上の、現地で開催している「ブナの学校」では、75名の参加がありました。また、各地の駅を拠点にした「駅からハイキング」も継続して実施し、2009年度は536回実施、約20万名の方にご参加いただきました。その中で、富士山や海岸ゴミ拾いなどを行程中に盛り込んだ「エコからハイキング」も初めて設定し、約700名の参加がありました。



ブナ林の中に真っ青な水を湛える青池



二ツ森での植樹体験



ブナの自然林での体験

## 各機関における取り組み

2009年度の活動において、環境活動を主体的にとらえ実践してきた2機関の取り組みについてご紹介いたします。

### 盛岡支社の取り組み

#### (1) 熱風式融雪装置の燃料転換

現在使用している熱風式融雪装置<sup>※1</sup>および温水マット式融雪装置<sup>※2</sup>について、環境配慮の観点から灯油燃料からガス燃料へ切り替えを行い、環境負荷低減を実現したほか、ユーザーによる油管理や漏洩検査が不要になるなどコストダウンも実現しました。

※1 熱風式融雪装置 熱風発生機により熱風(約70℃~80℃)を発生させ、ファンによりダクトを通して熱風を送り込みレールを加熱するとともに、ポイントおよび軌間内外を融雪する設備。

※2 温水マット式融雪装置 ボイラーにより発生させた温水(約40℃~50℃)をゴムマット内を循環させて軌間内外を融雪する設備。



ガス式熱風融雪



温水マット式融雪



ガスタンク

#### (2) JR東日本エコ活動の展開

2007年3月より、盛岡支社内の全現業機関において、「JR東日本エコ活動」を実践しています(94職場308テーマ)。全社員のさらなる環境意識向上を図るため、支社の担当者が各地区エコ会議に出向いたり、複数職場での意見交換会、エコ活動報告会等を開催し、支社と地区が連携を密にして活動の促進を図っています。

#### (3) 「いわて環境王国展」出展および「温暖化防止いわて県民会議」への参加

2009年11月岩手県等が主催する「いわて環境王国展」(盛岡駅西口県交流センター)に出展し、環境負荷の少ない鉄道事業の紹介をはじめ、温度差発電システム、世界初のディーゼルハイブリッド鉄道車両の開発DVDや地域社会と連携した植樹活動等、当社の環境保護活動の積極的な取り組みを広く紹介しました。

また、岩手県等主催の「温暖化防止いわて県民会議」(CO<sub>2</sub>排出量8%削減)に参加し、連携してCO<sub>2</sub>排出量削減に向け取り組んでいます。



いわて環境王国展

## Voice



盛岡支社総務部企画室  
課長  
菅原 一成 (現:(株)ジェイアール東日本都市開発)  
副課長  
附田 良一  
大鹿 清美

盛岡支社は環境保護の重要性を社員に徹底するため、経営計画の中で「地球温暖化に向けた取り組み」項目を具体的に掲げ、全職場での「エコ活動」(94職場で308テーマ)をはじめ、各地域と連携した「鉄道沿線からの森づくり」、「駅・オフィス等使用エネルギー」削減に向けての事務所、駅等への省エネ蛍光灯や案内掲示器等の導入、さらには駅・列車ゴミ、工事廃棄物等のリサイクル向上等さまざまな取り組みについて推進しています。また、環境講演会の開催や社会環境報告書説明会により意識向上を図っているほか、県主催の環境展に出展し、当社の取り組みのPRも行いました。

2010年12月には東北新幹線が新青森まで延伸します。環境に配慮した新駅の設置等、引き続き支社一丸となって環境への取り組みを進めていきます。

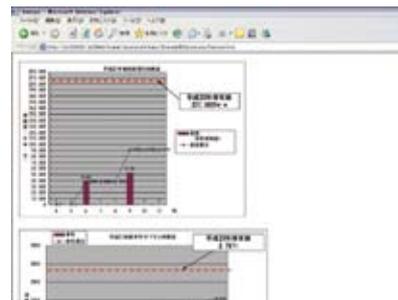
### 上信越工事事務所の取り組み

エネルギー使用量の「見える化」を実現

上信越工事事務所では、社員数140名程度という小さな組織を最大限活かすため、会社施策としての取り組みと、社員の自主的な活動の連携により、組織全体の環境経営に取り組んでいます。

2009年度においては、オフィス等における使用エネルギーの削減を着実に実行するため、その第一歩として「電力」「灯油」「ガソリン」「ガス」「コピー用紙」という使用エネルギーの見える化を実現しました。

今後は、「見える化」したデータに基づき、上信越工事事務所におけるエネルギー削減ポテンシャルを検討し、具体的な対策を行っていく予定です。



社内イントラネットを活用して「見える化」を実現

## Voice



上信越工事事務所  
総務課  
及川 陽弘

2009年度より取り組みを始めたエネルギー使用状況のポータルサイト掲載は、所内社員全員が閲覧でき、一目で使用状況を把握できる便利なサイトです。

エネルギー消費量の「見える化」により、所内社員の「使用エネルギー削減」に対する意識を高め、さらなるエネルギー削減に向けて所内社員一丸となって取り組んでいます。

## グループ会社の取り組み

### (株)ジェイアール東日本商事 グリーン購入の推進と環境経営

(株)ジェイアール東日本商事では環境経営の一環として、2008年4月から商品を購入する際に、環境負荷の少ないものを選択して購入する「グリーン購入」を導入しています。

環境研修の開催や物品発注担当者に対する説明会を実施し、社員の理解を得ながら取り組みを進めることで、導入以来高いグリーン購入比率を維持しています。

また、グループ会社向けにグリーン購入説明会を開催するなど、自社だけの取り組みに留まることなく、グループ全体への普及をめざした活動を続けています。



### Voice



株式会社ジェイアール東日本商事  
グリーン購入事務局長

西海 良  
(現：事業創造本部)

会社として経験したことのないゼロからのスタートでしたので、「グリーン購入とは何なのか」を知ることから始まりました。

「環境にはいいかもしれないが、コストが上がってしまう」という声に代表されるように、これまでとは異なる考え方に戸惑いもありましたが、研修などを通じて「やる必要性」を理解してもらうことで着実に社内に浸透してきていると感じています。

## 長野鉄道車輛整備(株) 省資源・リサイクル率向上の取り組み

駅舎や車両の清掃業務等を主な事業内容としている長野鉄道車輛整備(株)では、2007年1月にISO 14001を認証取得し、具体的な目標を定め積極的に環境活動を展開しています。

### (1) 循環型社会形成に向けた取り組み

循環型社会形成に向け、事業活動と環境保全の両立をめざし、車両・駅舎清掃から発生する可燃ゴミを分別強化し古紙への再生と回収ゴミ袋の再利用に向けた取り組みを計画的に実施しています。



回収した使用済みのゴミ袋に穴がないかチェック後、洗浄し乾燥させて再利用

分別回収した古紙（弁当箱の厚紙等）

### (2) 社員への意識啓発

環境活動を継続的に取り組んでいくためには、社員の「環境を守る」意識の啓発が重要です。そこで長野県や長野市の環境出前講座等を活用し社員の環境保全に対する理解を深めるための教育を実施しています。その成果は、環境問題に対する改善提案や環境負荷低減に向けたQC活動等の成果物に現れています。また、毎年募集している社員意見論文では、日常業務の中で取り組んでいる環境活動に関係した内容が多く提言され効果を挙げています。



## Voice



長野鉄道車輛整備(株)  
ISO事務局  
小林 克次

当社は、リサイクルによるCO<sub>2</sub>削減を中心に環境活動を展開していますが、新たに地球温暖化防止に向けた取り組みとして、事業活動で使用しているエネルギーの削減により、CO<sub>2</sub>排出量を削減していくことなど、環境マネジメントシステムのレベルアップを図りながら、社員一人ひとりが積極的に環境活動へ取り組む職場風土を築いていきます。

## 環境会計と経営指標

### 環境経営指標を経営に活かす

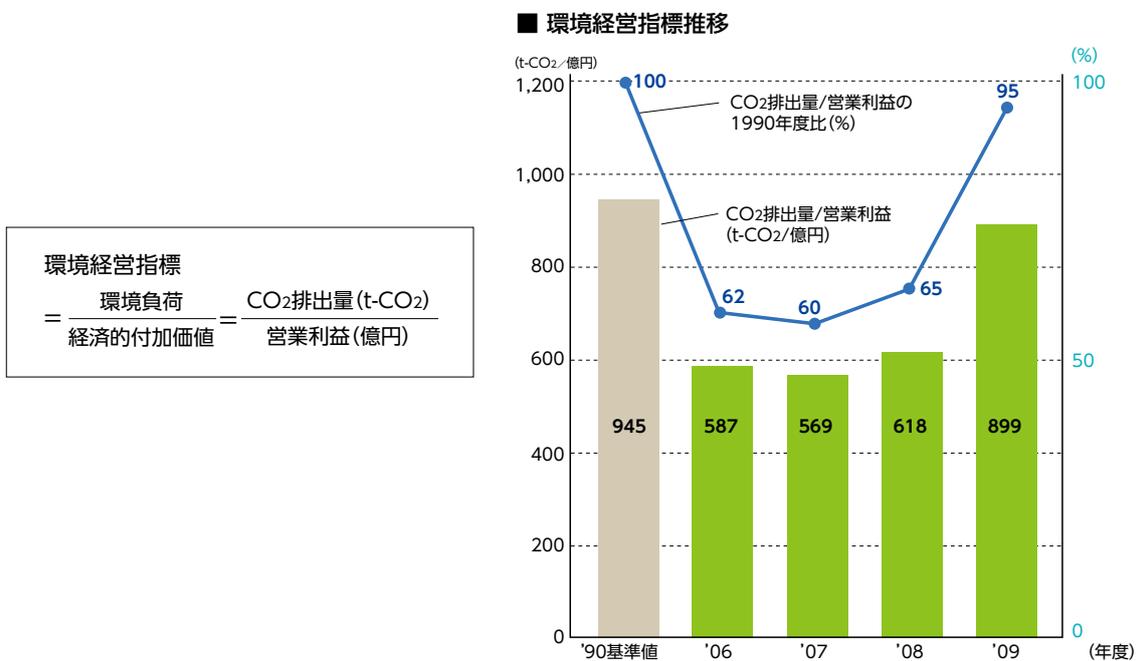
2009年度の環境保全コストは、投資額が約769億円、費用額が約314億円となりました。

投資のうち、大きな割合を占める地球環境保全活動は、新型車両の導入を継続したことなどにより、前年度と同水準となりました。

なお、新型車両の導入により、耐用期間中のCO<sub>2</sub>排出量を18万トン削減できると試算しています。

また、JR東日本では、事業と環境負荷の関連を把握するため、独自の環境経営指標を導入しています。「環境負荷」としては、最も重点的に取り組んでいる項目のひとつである「CO<sub>2</sub>」を採用し、「経済的付加価値」として「営業利益」を基準にして算出しています。

数値が小さいほど環境に負荷をかけずに経済的付加価値を得ていることになります。1990年度には945 (t-CO<sub>2</sub>/億円)でしたが、2009年度は899 (t-CO<sub>2</sub>/億円)となりました。



■ 2009年度環境会計

環境保全活動の分類	環境保全コスト(億円)		環境目標に関する環境保全効果	2008年度		2009年度	環境保全活動に伴う経済効果(億円)
	投資額	費用額		2008年度	2009年度		
沿線環境保全活動 (公害防止活動)	104.8	246	新幹線・在来線の騒音対策 (防音壁、ロングレール化など) 自営火力発電所NOx排出量 など	81% 379t	100% 534t	-	
地球環境保全活動	651.3	-	事業活動に伴うCO2総排出量 自営火力発電所 単位発電量あたりCO2排出量 省エネルギー車両比率 単位輸送量あたり 列車運転用消費エネルギー など	226万t-CO2 465g-CO2/kWh 86% 17.5MJ/車キロ	254万t-CO2 - 88% -	207.6	
資源循環活動	12.9	49.8	駅・列車ゴミのリサイクル率 総合車両センター等廃棄物のリサイクル率 設備工事廃棄物のリサイクル率  一般廃棄物のリサイクル率 事務用紙の再生紙利用率 など	70% 95% 92%  47% 92%	86% 93% 95%  - 92%	25.1	
環境マネジメント	-	3.7	毎年具体的な環境保護活動 (鉄道沿線からの森づくり 安達太良ふるさとの森づくり)	18箇所 5.4万本植樹	19箇所 4.9万本植樹	-	
環境研究開発	-	13.7				-	
社会活動	-	0.6				-	
合計	769	313.8				232.7	

参考  
当該期間の設備投資額 3,637億円  
当該期間の研究開発費の総額 165億円※  
表内 ■■■ はグループの目標

※ 研究開発費の総額  
より基礎的な分野に関する研究開発について、「研究活動等に関する協定」に基づく(財)鉄道総合技術研究所への委託(57億円)を含みます。

目標と実績の表との活動内容の関連は次のとおりです。  
沿線環境保全活動=「沿線での環境活動」および「化学物質管理」  
地球環境保全活動=「地球温暖化防止への取り組み」および「化学物質管理」  
資源循環活動=「資源循環への取り組み」  
環境マネジメント=「環境マネジメント」および「環境コミュニケーション」  
環境研究開発=「環境保全技術」  
社会活動=「環境コミュニケーション」

〈集計の考え方〉  
環境保全コスト  
○集計範囲はJR東日本単体  
○環境保全コストは現在の管理システムなどから把握できるものを集計  
○環境保全コストは現在の管理システムなどから把握できるものを集計  
○総合的な目的の支出で、環境効果が大きなものは全額を計上  
(例:地球環境保全コストは省エネルギー車両などへの投資額を全額計上)  
○費用額には減価償却費を含まない  
○資源循環コストのうち、駅・列車廃棄物処理費用は駅・列車清掃のモデルを定め、そのうちリサイクル、廃棄物処理の占める比率を算出し、駅・列車清掃費に乘じて算出  
○資源循環コストのうち、設備工事における廃棄物処理費用は2009年度の廃棄物量に廃棄物種別、地域ごとに標準的な単価を乘じて算出  
環境保全効果  
○環境保全効果には、環境目標に定めた数値を集計  
環境保全活動に伴う経済効果  
○地球環境保全活動においては、省エネルギー車両などの導入に伴う電力費や修繕費の年間削減額(一部推計含む)を算出し、法定耐用年数を乘じて、耐用期間にわたる経済効果を算出  
○資源循環活動においては、設備工事や総合車両センターなどにおける廃棄物のうち、有価物の売却額を計上

## 究極の安全をめざして



### 安全への考え方

JR東日本は会社発足以来、「安全」を経営の最重要課題とし、安全性の向上に取り組んできました。過去の痛ましい事故から真摯に学び、それを教訓としながら、ソフト・ハードの両面から事故を防止する努力を継続しています。

### 経営における安全の位置づけ

「グループ経営ビジョン2020 -挑む-」では、「安全」を「ゆるがぬ決意」と位置づけ、『究極の安全』をめざして、①安全設備重点整備計画を引き続き進め、安全上の弱点を補強し、リスクを低減する②安全に対する教育・訓練の充実を図るとともに、発生した事故・事象を正しく把握・分析し、事故を未然に防止する、ということに取り組んでいくこととしています。

### 第5次安全5ヵ年計画「安全ビジョン2013」

会社発足時から継続して策定・実施してきた中期的な「安全計画」により、安全設備の整備・改良、社員一人ひとりの安全意識や技能の向上に努めた結果、鉄道運転事故は会社発足時に比べ大幅に減少しました。

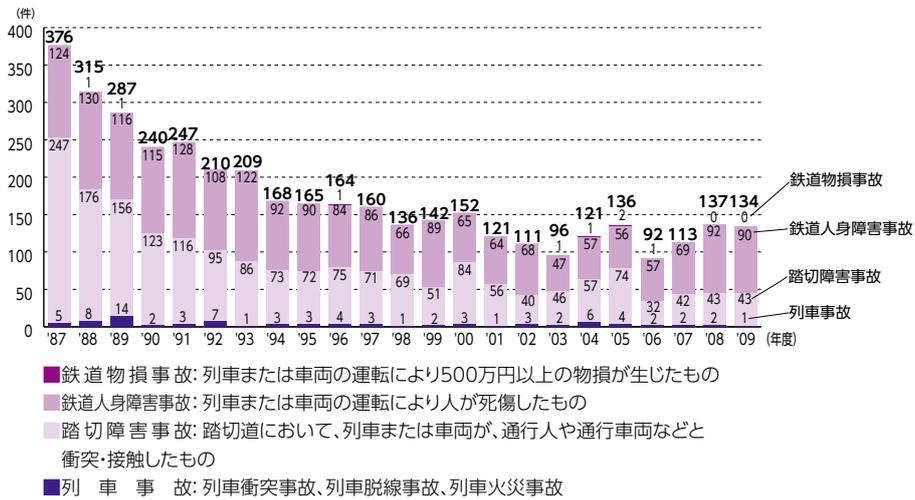
2009年度からの第5次安全5ヵ年計画である「安全ビジョン2013」では、「安全に関する人材育成・体制の充実」「想定されうるリスク評価による事故の未然防止」を新たな視点として力を入れています。

引き続き、「お客さまの死傷事故ゼロ、社員(グループ会社・パートナー会社社員を含む)の死亡事故ゼロ」を目標とし、『究極の安全』に向けて社員一丸となって絶えざる挑戦を続けます。

### 鉄道運転事故の内訳・推移

2009年度は鉄道運転事故が134件発生しました。踏切で列車が自動車や人と衝突・接触した踏切障害事故や、お客さまのホーム上での列車との接触、ホームからの転落や線路内に立ち入ったことにより列車と接触した鉄道人身障害事故が大きな割合を占めています。

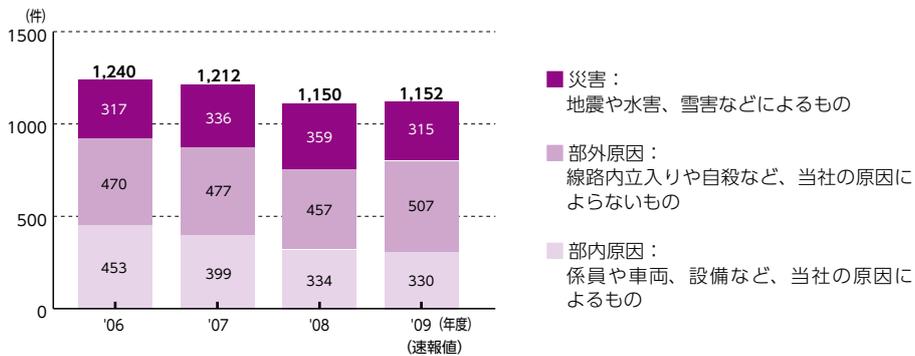
■ 鉄道運転事故の推移



### 輸送障害の発生状況

車両や設備の故障、災害などにより列車の運休や30分以上の遅延を生じさせたものが輸送障害です。2009年度は部外原因によるものが増加し、1,152件(対前年+2件)となりました。

■ 輸送障害の推移



## 2009年度に発生した主な輸送障害

### 横須賀線車両故障に伴う輸送障害の概要と対策

2009年5月7日(木)6時48分頃、久里浜発津田沼行き横須賀線電車が、横浜～新川崎間走行中、車両故障により長時間停車しました。原因は、車掌が非常時に扱うスイッチ裏面の配線が車体との間に挟まり断線したため、非常ブレーキが動作して緩まなくなってしまったものです。対策として、車両製造時や改造工事時において適正な配線処理を行うように再度徹底しました。また、非常ブレーキが緩まなくなった場合の処置を見直し、徹底するとともに、東京エリアの応急処置を担当する箇所を見直した結果、横浜に新たに派出所を設置しました。

### 京葉線越中島変電所発煙における輸送障害の概要と対策

2009年7月30日(木)13時51分頃、越中島変電所から送電できなくなりました。原因は、東京～葛西臨海公園間を走行していた電車の高圧配線箱内で地絡が発生し、これに伴い越中島変電所の遮断器が動作した際に発生した火花(アーク)が、遮断器を収納している箱内の取っ手用金属ネジに飛び込み、配線の一部を焦がしたため、越中島変電所から送電できなくなったものです。越中島変電所からの送電システムを切り離し、18時22分に隣接変電所から送電再開、故障車両の特定を行い、20時57分に運転再開しました。

対策として、「電車は高圧配線箱内の配線腐食の有無等を確認、同種遮断器は緊急点検およびアークが金属部に飛び込まないよう構造改良」などを実施しました。

# 安全文化の創造

## 5つの安全文化

鉄道の安全を高めるためには、確固たる安全文化を築き、広げていく必要があります。相互信頼に基づいて、起きてしまった事故や事故の兆候などの情報に立脚する文化、そして学び行動する文化が、私たちの求める安全文化です。

- ①正しく報告する文化  
発生した事故・事象を速やかに正しく報告し、事故の再発・未然防止を図る。
- ②気づきの文化  
事故・事象に結びつく前の、「埋もれている事故の“芽”」に気づいて、情報を共有化し、事故防止を図る。
- ③ぶつかり合って議論する文化  
原因を究明する際に「事なかれ主義」を排し、さまざまな意見を包み隠さず出し合い、ぶつかり合って議論することで背後要因を捉え、真の対策につなげる。
- ④学習する文化  
自分の職場以外の事故・事象を自らのこととして置き換え、常に事故を学習する。
- ⑤行動する文化  
最終的に安全行動に結びついて、はじめて安全が確保される。「自ら考え、自ら行動する」、これが安全を支える源となる。

## “三現主義”を行動基準に

安全の問題は常に「現場<sup>※</sup>」で起こります。問題が「現場」で起こるということは、答えも「現場」にあります。「現地・現物・現人」と接し、現状を正しく認識し対応していくという“三現主義”を行動基準に、安全の問題に取り組んでいきます。

※現場 「現場機関」という意味ではなく、お客さまとの接点、輸送・サービスの頂点である、直接安全に関わる作業を行う現地・現物・現人」を意味します。

## 安全を担う人づくり

急速な世代交代を迎え、安全の核となる社員の育成が重要であることから、現業機関等に「安全指導のキーマン」、支社等に「安全のプロ」を配置し、安全のレベルアップを図っています。また、安全についての知識が豊富で応用力のあるOB社員7名を「安全の語り部〈経験の伝承者〉」として組織化し、セミナー等で知識・経験を次代に伝えています。



第一回語り部セミナー



「安全のプロ」認定式



「安全指導のキーマン」スタートアップ会議

## チャレンジ・セイフティ運動

「守る安全」から「チャレンジする安全」への転換を図る「チャレンジ・セイフティ運動」は1988年にスタートしました。社員が安全について考え、議論し、行動し、達成感を得ることを通じ、安全意識・感性を磨いて、安全行動につなげていく。それがチャレンジ・セイフティ運動です。

## 鉄道安全シンポジウム

社員一人ひとりの安全意識の向上を目的に、1990年から「鉄道安全シンポジウム」を開催しています。2009年度の第18回は、「なぜ繰り返される事故・事象! ~自分は大丈夫だという意識の克服~」をテーマに行いました。



第18回鉄道安全シンポジウム

## 安全に関する教育・訓練

各支社の「総合訓練センター」では、事故予防型シミュレータなどを活用したスキルアップ訓練を定期的に行っています。「JR東日本総合研修センター」(福島県白河市)では、人材開発、知識・技術力の向上研修のほか、運転士や車掌の養成を行っています。また、過去の事故を教訓とし、安全の尊さを学ぶことのできる施設として、同センター内に「事故の歴史展示館」を設けています。



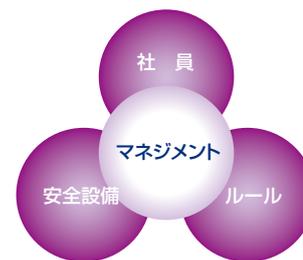
運転台シミュレータ



事故の歴史展示館

## 安全マネジメント体制～事故の芽を摘む

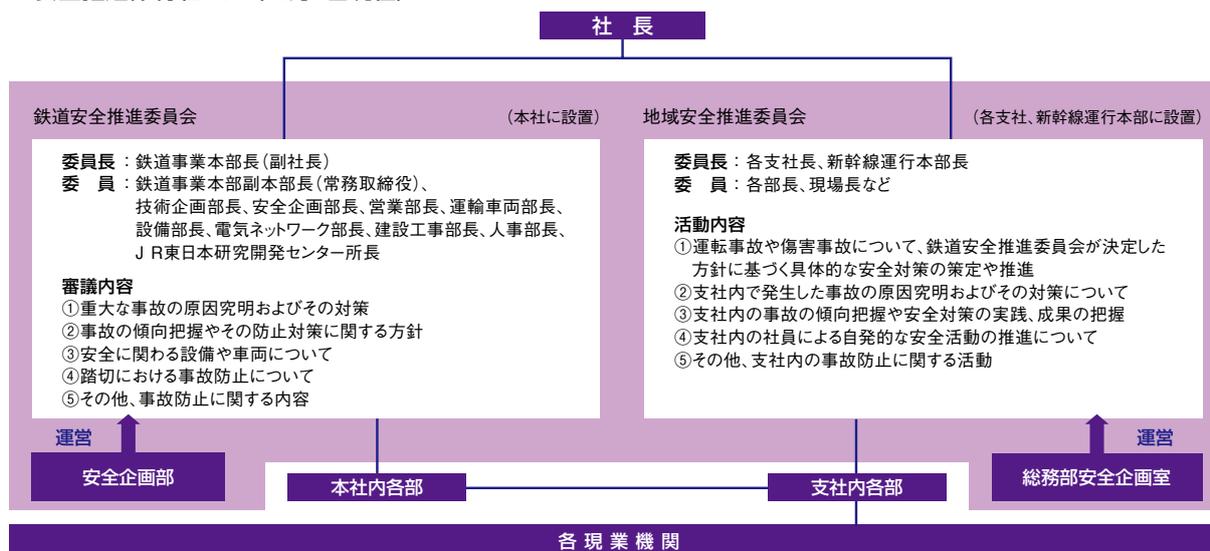
鉄道の安全には、「人」「ルール」「設備」が重要な要素です。そしてこれらが相互に連携できるような、的確に「マネジメント」することによって安全が確保されます。事故などが発生した場合の原因究明を的確に行い、対策を速やかに実践へと移すための「安全推進委員会」、現場第一線社員と本社幹部が直接議論を行う「本社安全キャラバン」、グループ会社などとの安全推進体制の強化を図る「JES-Net」などを通じて、現場第一線から本社、グループ会社なども含めたJR東日本グループ全体で安全性向上に取り組んでいます。



### 安全推進委員会

鉄道事業の安全推進体制として、鉄道事業本部長を委員長とする「鉄道安全推進委員会」を本社に設置し、事故の対策や事故防止に関する基本方針を審議し、安全施策を推進しています。また、各支社と新幹線運行本部には、各支社長・運行本部長を委員長とする「地域安全推進委員会」を設置し、支社内の事故原因究明や事故防止対策、安全活動の推進などを行っているほか、鉄道安全推進委員会と連携して具体的な対策を実施しています。

#### ■ 安全推進体制(2010年4月1日現在)



### 本社安全キャラバン

現場第一線社員と本社幹部が直接議論を行う「本社安全キャラバン」を、年1回実施しています。2009年度は「三現主義、安全文化の取り組みは高まっているか? ~安全ビジョン2013のスタート、非常事態宣言を受けて~」をテーマとし、夜間作業への立会いや安全ビジョン2013スタート後の取り組みや抱える悩みなどを確認し、現場第一線社員と本社幹部が現状認識を共有化した上で、熱い議論を行いました。

### グループ会社などとの連携

列車運行に直接影響を及ぼす作業や工事を行うグループ会社など25社を対象にした安全推進体制として「JES-Net(JR東日本安全ネットワーク)」を2004年度に構築しました。2009年度からは、対象グループ会社の拡大を行い、2010年4月1日現在で35社体制となっています。グループ会社などとJR東日本が連携して、さらなる安全レベルの向上をめざしています。

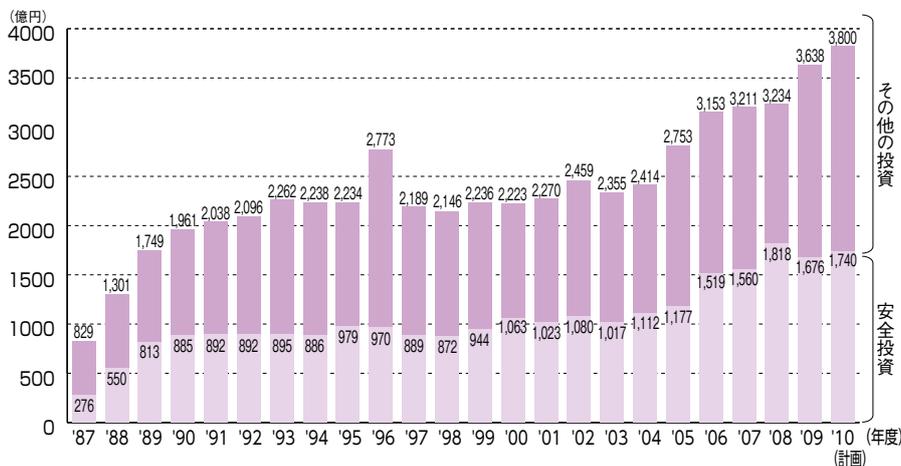
## 安全設備の整備

### 「究極の安全」に向けた設備投資

鉄道の安全をより確実なものとするためには、現在の鉄道システムにおける安全上の弱点を徹底的に洗い出した上で、重点的・効果的に安全設備を充実し、重大な事故の防止を図っていく必要があります。これまでの対策は、過去に発生した鉄道運転事故などに応じた再発防止対策が中心でした。しかし、首都圏での大地震など明らかに大きな被害を及ぼすことが想定されるものもあります。今後は今までの対策に加えて、潜在的なリスクを分析評価し、それらが現実の事故として顕在化する前にしっかりと対策を打っていきます。

安全設備の整備については、会社発足以降過去4回の安全5ヵ年計画を通じ、約2.4兆円の安全投資を継続してきました。2009年度からの第5次安全5ヵ年計画「安全ビジョン2013」でも、2009年度から2013年度の5年間で総額約7,500億円の安全投資を行うことを計画しています。

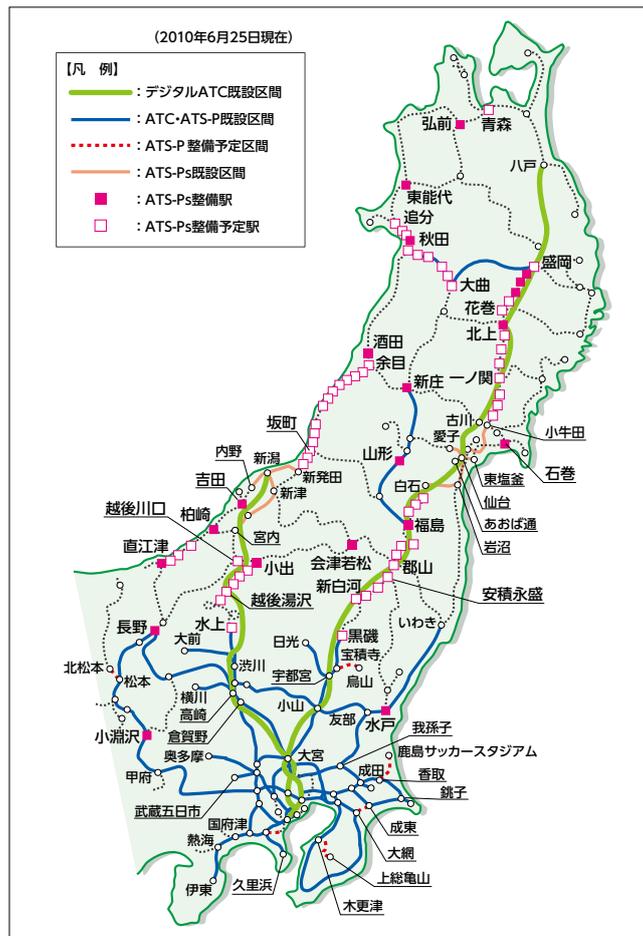
■ 安全投資の推移



## 保安装置の整備

列車衝突を防止するためにATS(自動列車停止装置)やATC(自動列車制御装置)を全線に整備しています。現在、安全性をさらに高めるため、連続的な速度のチェックを行うことができるATS-P、ATS-Psの整備を拡大しています。ATS-Pについては、首都圏を中心に整備エリアを拡大し、2009年度末現在で、2,321.6kmに整備したほか、ATS-Psについては、227.7km(仙台・新潟圏)と20駅に整備しています。また、2006年7月の「鉄道に関する技術上の基準を定める省令」の改正を受け、分岐器、線路終端部および下り勾配の速度超過防止対策に取り組んでいます。なお、曲線部については2009年度末に対象箇所

■ ATC、ATS-P、ATS-Psの整備状況



■ 速度超過防止対策

	対象箇所	2009年度末実績	完了見込
曲線部	1,470箇所	1,470箇所	2009年度完了
分岐器	825駅	528駅	2015年度
線路終端部	63駅	56駅	2015年度
下り勾配	1,528箇所	581箇所	2015年度

※2006年7月以前に整備した箇所を含む

## 保守作業のシステム化

作業員に列車の接近を知らせるTC型無線式列車接近警報装置などにより、保守作業時の保安体制を充実させています。さらに、保守作業の安全性向上を図るために、保守作業の際に作業員が直接端末から信号を赤にするなどして、列車を進入させないシステムを実用化し、東京圏の主要線区から導入を拡大しています。



「保守作業用ハンディ端末」による  
線路閉鎖手続

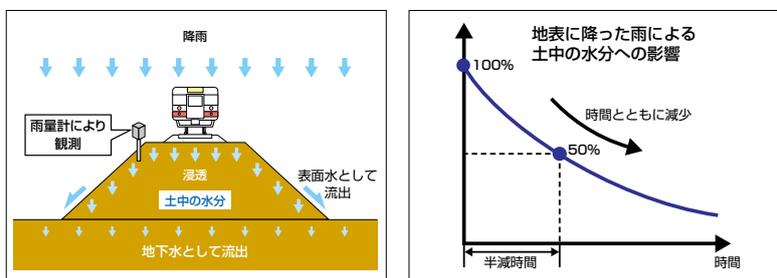
## 無線による列車制御システム(ATACS)の実用化

ATACSは、無線を使った列車制御システムで、地上と車上間の情報の伝送に無線を用いることによって車上主体の制御を実現するシステムです。車上主体のシステムを実現することで、信号機や軌道回路、信号ケーブルなど、従来必要であった設備を削減することができます。また、これらの設備を削減することで輸送障害を削減することも期待されます。

このATACSの導入の取り組みを、2011年の仙石線での使用開始をめざして進めています。

## 実効雨量の導入

大雨の際には、列車の速度を制限したり、運転を見合わせるなどの「運転規制」を行うことで列車運行の安全を確保しています。これまで、在来線の運転規制は「時雨量<sup>※1</sup>」と「連続雨量<sup>※2</sup>」を用いてきましたが、2008年6月に、降雨による土砂災害との関連性がよい「実効雨量」に変更しました。「実効雨量」とは、降った雨が時間の経過とともに浸透・流出することで変化する土中の水分に相当する量であり、この指標を用いることで、よりの確に土砂災害の発生を事前に判断することができるため、列車運転の安全性や安定性が向上することになります。



「実効雨量」の概念

※1 時雨量 任意の時刻に対して、1時間前からその時刻までの降雨量の合計。

※2 連続雨量 任意の時刻に対して、降雨が12時間以上の中断を伴わずにその時刻まで継続した期間の降雨量の合計。

## 首都圏を中心とした降雨防災強化工事の完了

JR東日本では、降雨時の運転規制による列車への影響を少なくするため、計画的に路線の防災強度を高める降雨防災強化工事を進めています。2004年4月からは、首都圏を中心とした路線のうち、特にお客さまが多い12路線を対象として降雨防災強化工事に取り組み、2008年6月までに完了しました。



コンクリート製の格子砕工

## 高架橋などの耐震補強

1995年の阪神・淡路大震災を受け、せん断破壊先行型のラーメン高架橋柱、橋脚を対象とする耐震補強対策に順次着手し、新幹線は全線を2007年度末に完了、在来線についても南関東・仙台エリアで他の工事などと関係する一部を除き、2008年度末に完了しました。現在は、地震時のさらなる安全性向上をめざし、曲げ破壊先行型の高架橋柱の中で、強い地震動で被害が生じるおそれのある高架橋柱の補強を進めています。

## 在来線早期地震警報システム

新幹線では、沿線と海岸に地震の初期微動(P波)を検知することができる地震計を設置し、いち早く列車を停止させるシステムを導入しています。在来線では、この新幹線のシステムの地震情報と、気象庁の緊急地震速報をそれぞれ活用して、大規模な地震が発生したときに必要な区間の列車を緊急停止させる「在来線早期地震警報システム」を2007年12月に首都圏、2009年4月までにその他の地区で導入しました。

## 新幹線脱線後の被害拡大防止

2004年に発生した新潟県中越地震では、走行中の上越新幹線の列車が脱線しました。幸い、お客さまや乗員に怪我はありませんでしたが、この地震の教訓を活かし、新幹線の車両や軌道などへの対策を進めています。

車両側では、台車にL型をした車両ガイド機構を設置し、脱線した場合に横方向に一定以上移動することを防止する対策を行い、地上側では脱線した場合に車輪などがレールの継目部に当たるときの衝撃を低減させる継目板の形状の改良や、レールを締結する金具が破損したときのレールの転倒や横方向のずれを防止する対策を進めています。また、地震計が地震の発生を検知して送電を停止したことをより早く検知することで、非常ブレーキの動作に要する時間を1秒程度短縮する改良を行いました。

## 踏切事故対策

1987年の会社発足時、年間247件あった踏切事故は、大幅に減少して、2009年度は43件となりました。

踏切事故の8割近くを占める自動車との事故の対策として、踏切内で立ち往生した際に検知して列車を止める「障害物検知装置」や、遠くから見えるように警報機的位置を変えた「オーバーハング型警報機」、しゃ断かんを太くし、さらに赤白の反射板を貼りつけることにより昼夜の視認性向上を図った「赤白大口径しゃ断かん」も増備し、効果の検証を行っています。その一方で、ドライバーの皆さまのご理解・ご協力を仰ぐために踏切事故防止のキャンペーンを実施しています。

また、自治体や住民の皆さま、警察などのご協力をいただきながら踏切の立体交差化を進めているほか、踏切における脱線事故発生時の2次被害対策として脱線防止ガードの敷設を進めています。

## プラットホーム上の安全

お客さまがホーム上や、ホームから転落して、列車と接触する事故は、2009年度には62件発生しました。ホーム上のお客さまの安全のため、「非常ボタン」などの整備を進める一方、お客さま自身に注意していただくことも大切であることから、ポスターなどで「プラットホーム安全キャンペーン」を実施し、お客さまの安全意識を高める取り組みを行っています。

また、ホームにおけるお客さまの事故防止対策として、山手線へのホームドア導入に取り組んでいます。恵比寿駅、目黒駅の2駅に先行導入し、技術的な課題、列車運行に与える影響等についてのノウハウを蓄積し、検証結果を3駅目以降に反映して、大規模駅改良工事等がある駅を除き、2017年度を目途に山手線の全駅に整備を進めていきます。



山手線のホームドア

## 羽越本線列車事故を受けた対策

2005年12月25日の羽越本線砂越～北余目間第2最上川橋りょう付近における特急「いなほ14号」の脱線事故を受けたJR東日本の取り組みについてご報告します。

### 風速計の増設

これまでに、事故発生箇所である砂越～北余目間に風速計を増設し、風による運転規制区間には風速計を基本的に複数設置することとしたほか、防風柵新設箇所へ風速計を増設してきました。また、上空の風況・地形や現地社員などからの情報により運転規制区間の再確認を実施し、新たな運転規制区間を設定するなど、風に対してより安全な観測網の整備を進めてきました。風速計の増設については2009年度末で当初の計画は完了しました。

	2005年12月25日 時点…A	2010年3月31日 時点…B	増加数 (B-A)
在来線	228基	705基	+477基
新幹線	89基	149基	+60基
合計	317基	854基	+537基

### 防風柵の設置

車両に作用する風の力を低減する「防風柵」を、以下の区間に設置しています。

<2010年3月31日現在>

	線区	区間	設置位置	使用開始
1	東海道本線	根府川構内	両側	1991年 7月
2	常磐線	夜ノ森～大野間	片側(西側)	1996年 2月
3	川越線	指扇～南古谷間	片側(北側)	1998年 4月 2009年 6月 延長
4	羽越本線	砂越～北余目間	片側(西側)	2006年 11月
5	東北本線	藤田～貝田間	片側(西側)	2006年 11月
6	東北本線	栗橋～古河間	両側	2007年 3月 北側 2007年 6月 南側
7	常磐線	藤代～佐貫間	両側	2007年 3月
8	京葉線	葛西臨海公園～舞浜間	片側(南側)	2007年 3月
9	京葉線	市川塩浜～二俣新町間	片側(南側)	2007年 3月
10	京葉線	海浜幕張～検見川浜間	片側(南側)	2007年 3月
11	武蔵野線	三郷～南流山間	両側	2007年 3月 南側 2009年 6月 北側
12	京葉線	潮見～新木場間	片側(南側)	2007年 6月
13	京葉線	新木場～葛西臨海公園間	片側(南側)	2007年 8月
14	京葉線	二俣新町～南船橋間	片側(南側)	2007年 8月
15	武蔵野線	南越谷～吉川間	橋りょう部(両側) 片側(北側)	2009年 3月 2010年 2月
16	武蔵野線	北朝霞～西浦和間	片側(南側)	2009年 12月

## 強風警報システムの導入拡大

風速計の実際の風速に加え、予測最大風速が規制値を超えた場合にも運転規制を行うことにより、現行以上の安全性が確保できる強風警報システムの導入拡大を進めています。

	2005年12月25日 時点…A	2010年3月31日 時点…B	増加数 (B-A)
導入箇所数	6箇所	288箇所	+282箇所

## 気象情報の活用による運転規制方法の試行

局地的な強風は、風速計などの従来の観測機器ではとらえることが難しい気象現象とされています。そこで、気象庁のレーダーなどによる気象情報を用いて、寒冷前線の通過とそれに伴う発達した積乱雲をとらえることにより、局地的な強風の発生を予測し、運転規制を行う方法について研究を進めています。

羽越本線（新津～酒田間）と白新線（新潟～新発田間）において、2007年度より冬期間に試行を開始し、2009年2月17日には羽越本線、信越本線、越後線、弥彦線、陸羽西線の一部区間を試行区間に追加しました。

なお、3年間の試行期間中に3回運転規制を実施しましたが、実際に突風の発生は確認されませんでした。

## ドップラーレーダーによる観測方法の研究

「ドップラーレーダー」の列車運転規制への応用可能性について研究しています。ドップラーレーダーとは、雨粒や雨雲の動きを検知することで風の状況を把握できる観測装置で、一部の空港では局地的な強風の監視に活用されています。

2007年7月より専門の研究機関と共同で冬季における日本海沿岸部の気象観測・解析に取り組んでいます。局地的な強風の性質に関する知見を収集するとともに、レーダーによるそれらの探知性能を検証しています。



羽越本線余目駅屋上に設置された  
ドップラーレーダー

ドップラーレーダー  
本体

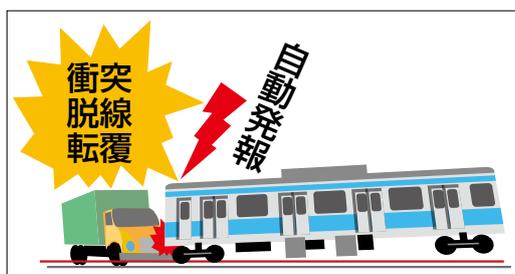
## 安全研究開発

### 自然災害に備える災害危険度評価システム (EADaS)

地形・地質・気候などの自然環境と自然災害(地形災害)との経験的・実験的な関連性から、日本の任意地点の自然災害危険度を定量的に評価する手法を用いた自然災害危険度評価システム(EADaS: Environment, Agent, Disaster and Structure)を開発しています。最終的には現業機関の実務者が容易に評価できるシステムとすることをめざして開発に取り組んでいます。

### 安全向上のための防護無線自動発報システム

安全性向上のための研究開発にも取り組んでいます。脱線事故などの発生時に併発事故を防止する目的で他の列車を緊急に停車させる信号を送信する「防護無線」が導入されていますが、列車衝突や脱線、転覆などの重大事故により乗務員が速やかに信号送信を行えない状況でも、併発事故を確実に防止できるように、自動的に防護無線の緊急停止信号を送信する仕組みを開発しました。2008年12月から京浜東北線のE233系車両で使用を開始し、現在、首都圏の在来線に順次導入を進めており、列車運行の安全性をより高めていきます。



防護無線自動発報装置動作イメージ

### 安全のポータルサイト

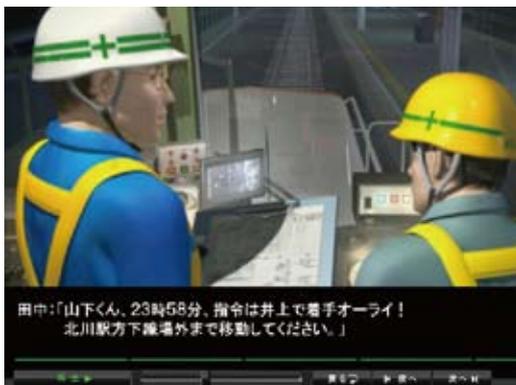
社員がヒューマンファクターへの理解を深め、エラー防止のための情報・ノウハウを共有するため、安全に関するポータルサイトを開発し、2007年4月より社員向けに公開し、運営しています。このサイトでは、安全に役立つ情報を社員に定期的に発信するとともに、それをデータベース化し、社員が必要ときに必要な情報をいつでも検索できる仕組みとなっており、主なコンテンツとして、ヒューマンファクターNews、4M4E分析の部屋、事故の教訓カレンダー、チャレンジ・セイフティ青信号などがあります。



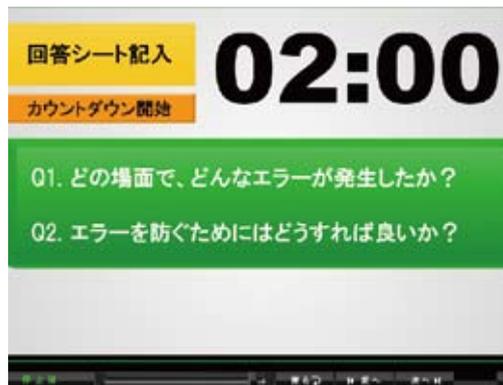
安全のポータルサイト

## 保守用車作業従事者用訓練ツール

保守用車責任者や運転者などを対象とするパソコンを利用した訓練ツールを開発し、活用しています。この訓練ツールは、作業時に陥りやすいヒューマンエラーについて学習し、ヒューマンエラーを防止するスキル習得を目的とするもので、「自ら考え、発言する」ことで主体性を喚起し、受講者同士の相互学習による「気づき」や「経験共有」など、受講者の能動的な学習を促進することによって訓練内容の定着効果を向上させ、保守用車にかかわる運転事故等の防止を図ります。



事例紹介の一場面



課題提示場面

## お客さまとのかかわり



### お客さま満足向上に向けて

JR東日本では「グループ経営ビジョン2020 ー挑むー」の基本方針に「お客さま満足の徹底的な追求」を掲げ、これまでも接客サービスの向上、安心・快適なサービスの提供に努めてきました。さらなるお客さま満足の向上のため、鉄道サービス全般の品質向上を統括し、中長期的視点によるサービスインフラ整備や輸送安定性向上のための施策等をさらに計画的かつ強力で推進する組織として、2010年7月より本社に「サービス品質改革部」、支社に「サービス品質改革室」が発足しました。サービスの原点であるお客さまの声に徹底的にこだわり、サービス品質の向上を推進していきます。

### お客さまの声に学ぶ

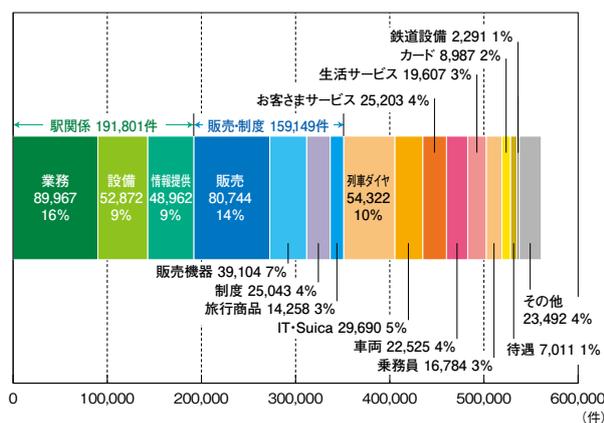
JR東日本では、ご利用者や地域の皆さまのご期待にお応えし、ご不満の解消に努め、ニーズを先取りしたサービスを提供することで、最終的にはお客さまから「さすが」と評価されるサービスレベルの実現をめざしています。その実現のために、JR東日本を日々ご利用されているお客さまがどのようなことに関心があり、どのようなことにご不満を感じているのかなど、お客さまの声を常に気を留め、迅速に見直しを図っていくことが何よりも大切です。お客さまの満足を高めるために、私たちは、お客さまの声を真摯に伺う体制づくりに努めています。

お客さまの声は、現場第一線社員による収集、インターネットや電話、お客さま相談室を通じての受付など、幅広い広聴体制を通じて日々集めています。また、お客さまからのご意見・ご要望を承る専門の電話窓口として、2010年6月に本社内に「JR東日本ご意見承りセンター」を開設しました。さらに、こうして集めたお客さまの声を速やかに吸い上げ、会社全体で共有し、改善に結びつけています。お客さまの声に感謝の気持ちを持って耳を傾け、お客さま視点で行動。JR東日本のお客さま満足向上の原点は、まさに一つひとつのお客さまの声にあります。

## 新グリーン情報システム

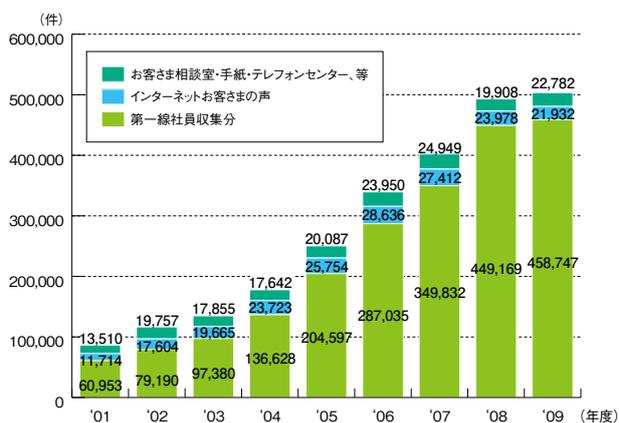
JR東日本に寄せられたお客さまの声を共有・活用するために、社内データベースとして「新グリーン情報システム」を構築しています。このデータベースには、現場第一線社員が収集したご意見、主な駅に設置されているお客さま相談室やホームページを通じて寄せられたご意見が蓄積されています。これらの情報は、本社や支社、あるいは現場第一線などにおいて、24時間365日検索することができ、JR東日本におけるサービスの改善に役立っています。

■「お客さまの声」の項目別の内訳(総数560,862件)



注)項目別件数は、1件の声に対して項目を複数件数登録できることから延べ件数となり、総件数と異なります。

■「お客さまの声」の件数の推移(2001年度～)



## 顧客満足度調査の実施

個々のお客さまの声だけでは把握しきれないJR東日本に対する全般的な評価や、お客さまの満足度を定量的に把握するために、毎年「顧客満足度調査」を実施し、その結果を今後の施策に役立っています。

## チームワークで取り組む

現場第一線の職場では、サービス推進役となるサービス推進員を配置しています。また、「いかなる仕事も最終的にはお客さま満足につながる」を共通認識として、経営トップから現場第一線社員まで一堂に会して、サービスシンポジウムやお客さまサービス研究会を開催しています。お客さまと直に接する部門だけでなく、間接部門の社員も参加し、お客さま満足の向上へ向けた風土づくりを一丸となって進めています。

## お客さまの声を改善につなげる

JR東日本では、ご利用いただいているお客さまの満足度を高めるために、いただいたさまざまなお客さまの声を、各箇所での勉強会や、支社や本社での委員会等で議論し、改善へと結びつけています。改善にあたっては運輸や設備、営業といった系統を超え、会社全体がチームワークでお客さま満足の向上をめざし、取り組んでいます。

## お客さまの声をかたちに

収集したお客さまの声や社会情勢をもとに、お客さま満足向上に向けて、施策を実施しています。

## 輸送サービスの改善

首都圏各線区の混雑緩和に取り組み、編成車両数の増強や、拡幅車両の投入を行っています。2009年3月のダイヤ改正では、朝ピーク時間帯に横浜線を増発、夜間帯に南武線、湘南新宿ラインの増発を行い、サービス向上を図っています。首都圏主要線区の朝ピーク1時間の平均混雑率は、2009年度は1987年度比58ポイント減少し、180%となっています。

また、お客さま視点に基づき、輸送障害の低減など引き続き安定した輸送の確保にも努めていきます。

## 快適な車内空調

多くのお客さまに快適にご乗車いただけるよう、車内空調(冷房・暖房)にも十分に配慮しています。新型車両(E231・E233系など)には、全自動フルオートエアコンを搭載しています。その他の車両では、車掌によるこまめな温度の把握やスイッチの切り換えなど、きめ細かな対応による快適な空間を提供するための取り組みや、線区の状況に応じた取り組みを行っています。

## 首都圏の駅における全面禁煙と列車全面禁煙

JR東日本では、受動喫煙の防止を望まれるお客さまのご意見や社会における禁煙志向の高まりを受け、受動喫煙の防止に取り組んできました。駅については、2009年4月から、首都圏の一定エリアの駅においてホーム上の喫煙所の撤去を行い、駅構内の全面禁煙を実施しました。さらに2009年10月からは、お客さまからの実施駅拡大の要望を受け駅構内の全面禁煙を実施するエリアを拡大しました。列車については2007年3月のダイヤ改正からJR東日本の新幹線・特急列車の全面禁煙化を実施し、2009年6月からは会社間を直通する一部の列車についても全面禁煙を実施しました。



首都圏の一定エリアにおける全面禁煙

## 総合案内カウンター

改札口の役割を「きっぷの確認・精算を行う窓口」から「ご案内主体の窓口」へと重点を移し、お客さまのご案内を総合的にを行う総合案内カウンターの整備を進めています。2010年4月1日現在で7カ所に設置しています。

## サービスマネージャー

駅構内を巡回し、ご高齢者や旅慣れないお客さまのお手伝いや、異常時における情報提供、さまざまなお案内業務など、きめ細やかなサービスを行う「サービスマネージャー」の人員を増やしています。2010年4月1日現在で46駅に配置しています。

## 情報提供の強化

輸送障害時にすばやく的確な情報提供ができるよう、駅に異常時案内用ディスプレイを設置し(2009年度までに103駅に設置済)、列車内のモニター、インターネットや携帯電話などでの情報提供に努めます。



異常時案内用ディスプレイ

## 安心で快適な駅や車内の追求

ご高齢のお客さまやお身体の不自由なお客さまも含めたすべてのお客さまに、安心してご利用いただける環境づくりを進めています。

### 駅のバリアフリー化とホスピタリティ

「バリアフリー法」対象の約490駅に自治体などと協力してエレベーターなどの整備を進めており、2010年3月末現在で360駅に整備されています。また、ホスピタリティ向上のために、社員のサービス介助士資格取得を進めており、2010年3月末までに約5,200名の社員が2級資格を取得しています。



エレベーター



エスカレーター

### 車両のバリアフリー化

目の不自由なお客さまの利便性向上のために、2005年度に新幹線全車両に現在位置と各種設備の位置をご案内する触知図と点字シールを整備しました。在来線については、号車とドア位置をお知らせする点字シールを整備しています。

2006年12月から、ユニバーサルデザインを採用した新型車両E233系を、中央快速線、青梅・五日市線、続いて京浜東北線等にも順次導入しています。また、2009年10月からは改良型ハンドル形電動車いすが利用可能な新型成田エクスプレスE259系を導入しました。

### AED(自動体外式除細動装置)の設置

AEDとは、致死性の不整脈「心室細動」が発生した心臓に電気ショックを与え正常な状態に戻す装置で、欧米では2000年頃から普及しています。JR東日本では、お客さまのご利用の多い駅などの改札口付近への設置を進めており、2010年5月末現在で294駅(447台)に導入したほか、2009年2月から新幹線、同年10月から新型成田エクスプレスへ設置をしており、2010年3月末現在で149台設置を行っています。

## 駅トイレにおけるさまざまな工夫

駅トイレでは、「暗い」「汚い」「臭い」といったイメージを払拭し、快適にトイレをご利用いただけるように、会社発足以来、整備を進めています。

改良にあたっては、和便器の洋式化、換気能力の向上、床タイルの大型化などあわせて、水道使用量の削減に向け、大小使用を自動判別して適正水量を流す節水装置や、洗面台での自動水洗の導入などを進めています。

2010年度には約40駅のトイレを改良し、お客さまの快適性および満足度の向上に努めます。



東京駅トイレ（総武線地下コンコース）



節水装置の導入

## 新型N'EXの車内サービスの向上

E259系の車内には、行先案内、運行情報、ニュース、フライト情報などを案内する4ヶ国語（日英中韓）対応大型液晶案内装置を備えており、WiMAXにより停車中、走行中にかかわらず最新の情報を提供しています。さらに、無線LANによる高速なインターネット接続サービスをご利用いただくことが可能です。

## 駅におけるWiMAXの基地局設置と利活用

UQコミュニケーションズ(株)が「UQ WiMAX」によるインターネット接続サービスを2009年2月より開始しました。これに合わせ、電波が届きにくい駅のコンコース等でも当サービスによりインターネットの接続が可能となるよう、駅構内へのWiMAX基地局の設置を進めており、2010年6月末までに111駅に整備を行いました。

また大容量の通信が可能という利点を活かし、一部の駅の異常時案内ディスプレイの情報通信にもWiMAXを利用するなど、活用の場を広げています。

## 女性専用車の拡充

お客さまに安心してご乗車いただくことを目的として、2001年7月から埼京線の深夜時間帯に女性専用車を導入しました。2005年4月には埼京線の朝の通勤時間帯にも拡大しました。2005年9月には中央線（快速）、2006年5月には常磐線各駅停車（地下鉄千代田線直通）、2006年11月には総武線各駅停車、2010年4月には京浜東北・根岸線の朝の通勤時間帯に女性専用車を導入しました。

## 痴漢対策の取り組み

お客さまに安心して列車をご利用いただくことを目的として、女性専用車を導入するとともに、危険を感じた際に乗務員に通報するSOSボタンの全車両への設置を継続的に実施してきました。また、警察や他の鉄道事業者と連携して「痴漢撲滅キャンペーン」を実施し、車内や駅構内の警戒強化や、痴漢防止の呼びかけを行っています。

さらに、2009年12月より、埼京線において車内防犯カメラの試行を行い、犯罪抑止効果に加え痴漢犯罪捜査に有効であることが確認されたため、2010年6月より、痴漢犯罪件数が突出している埼京線全編成の1号車への車内防犯カメラの設置を進めています。

## ベビーカーの安全対策

ベビーカーをご利用のお客さまが安全に駅や車内をご利用いただくため、車両の扉において、ベビーカーのフレームなどが挟まった際の検知性能向上に向けて取り組んでいます。また、「みんなで赤ちゃんを守ろう」をコンセプトに他の鉄道会社やベビーカーメーカー、行政、NPO法人と共同でキャンペーンを実施し、ベビーカーをご利用のお客さまに注意を呼びかけるとともに、周囲のお客さまにもベビーカー利用者と譲り合ってのご乗車をお願いしています。

## エスカレーターの安全対策

エスカレーターにおけるお客さまのお怪我を防ぐために、サンダルなどの挟まれを防止する対策や、緊急停止による転倒を防止する対策、エスカレーターが停止した場合でもステップが降下しないようにする改良など、設備面での安全強化を推進しています。

また、他の鉄道会社および関係団体と共同で、「みんなで手すりにつかまろう」キャンペーンを実施し、安全なエスカレーターの利用を呼びかけるポスターの掲出など、お客さまへの注意喚起にも力を入れています。



「みんなで手すりにつかまろう」  
キャンペーン

## 自殺防止対策

これまでも自殺対策に取り組むNPO法人等への支援や山手線等ホームへの青色照明設置等に取り組んできましたが、2010年3月には政府の「自殺対策強化月間」に合わせ自殺防止キャンペーン「JR東日本♥生きる支援の強化月間」を実施、ポスター等による相談窓口等のお知らせや「生きる支援トレイン」の運行、電話相談窓口の開設(日本のいのちの電話連盟との共催)等を行いました。

## JR東日本の生活サービス事業

JR東日本グループでは、駅をご利用のお客さまの利便性を高めるエキナカのさまざまなお店や駅ビル、ホテルのほか、駅至近の立地を活かしたオフィスビルやフィットネスクラブ、駅構内・車内での広告展開、沿線での子育て支援事業、住宅事業など、幅広く生活サービス事業を展開しており、お客さまの毎日の暮らしはもちろん、さまざまなライフスタイル・ライフステージに合わせたサービスを提供しています。

駅スペース活用事業  
(小売・飲食)



ホテル事業



ショッピングセンター事業



オフィス事業



広告・出版事業



商事・物流事業



子育て  
支援事業



住宅事業



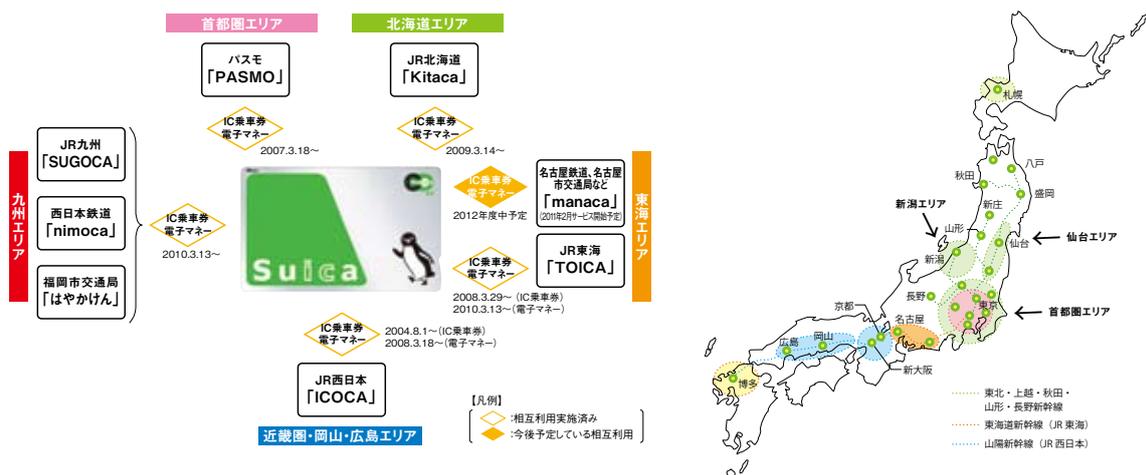
スポーツ事業・  
レジャー事業



## お客様の利便性向上を実現するSuica

### IC乗車券として——相互利用の拡大

Suicaはその利便性を多くのお客様からご支持いただき、2010年6月末時点で発行枚数が3,280万枚を超えました。利用可能エリアは当社の首都圏、仙台、新潟エリアに加え、「PASMO」との相互利用で首都圏のほとんどの鉄道・バスが利用可能となりました。また、JR西日本「ICOCA」、JR東海「TOICA」、JR北海道「Kitaca」について2010年3月からは、JR九州「SUGOCA」、西日本鉄道「nimoca」、福岡市交通局「はやかけん」との相互利用を開始し、すべての政令指定都市でSuicaが利用可能となりました。



### 電子マネーとして

電子マネーの利用可能箇所も拡大しています。駅ナカに加え、ファミリーマート、ローソン、サークルK・サンクス、イオン、高島屋などをはじめ幅広い分野の街ナカ店舗や、コカ・コーラ自販機などに拡大しています。また、IC乗車券と同様に上記の各ICカードとの相互利用を実施しており、2010年6月末現在、約102,710店舗で利用でき、1日の利用件数は約210万件となっています。



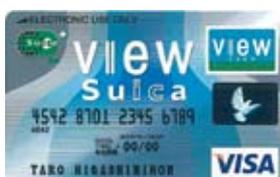
Suica電子マネー

### 幅広いニーズにお応えするために

通常のSuicaのサービスに加え新幹線のきっぷなどを携帯電話機で購入しチケットレスで利用できる「モバイルSuica」、パソコンを用いて入金(チャージ)やインターネットショッピングの決済が可能な「Suicaインターネットサービス」、提携航空会社・金融機関などのサービスとSuicaおよびビューカードがひとつになった「Suica付きビューカード」など、お客様の幅広いニーズにお応えするための機能拡充を図っています。今後も、Suicaをお客様の日々の生活に身近で便利なICカードにしていきます。



モバイルSuica



「ビュー・スイカ」カード



Suicaインターネットサービス

## 社会とのかかわり



### 地域社会とともに

JR東日本では「ステーションルネッサンス」として、地域の顔である駅に賑わいを創出し、地元への集客効果を高めるなど、地域社会への貢献に取り組んでいます。例えば、立川駅においてはバリアフリー設備の拡充などを行い、よりご利用いただきやすい駅にするとともに、新たな商業スペース「ecute立川」「ホテルメッツ立川」をつくりました。

また、東京駅では、八重洲側において「グラントウキョウノースタワー/サウスタワー」「グランルーフ」を展開しており（「グラントウキョウノースタワーⅡ期は2012年、「グランルーフ」は2013年完成予定）、丸の内側において駅舎の保存・復原を進めています。駅構内には商業ゾーン「グランスタ」を展開しており、これらを合わせて「東京駅が、街になる」をコンセプトに「東京ステーションシティ」と名づけ、首都東京の玄関口にふさわしい、新しい文化の発信地としてのまちづくりをめざしています。

さらに、地方自治体などからの要請に基づき、まちづくりにあわせた新駅設置、自由通路設置に伴う駅舎整備を自治体と協力して進めています。2009年度には周辺の再開発事業にあわせ、横須賀線武蔵小杉駅が新たに開業し、1987年の会社発足より自治体からの要請に基づき設置した駅は40駅になりました。また、山手線大塚駅、高崎線上尾駅などでは自由通路設置に伴う駅舎整備を行いました。



武蔵小杉駅



大塚駅

## 子育て支援施設 ～“子育てをしながら働く”を応援～

駅から概ね5分のアクセスの良い立地を中心に「駅型保育園」などの子育て支援施設の開設を進め「仕事」と「子育て」の両立を応援しています。1996年から開設した子育て支援施設は累計で34ヵ所（2010年4月現在）に達しており、今後もさらなる拡大をめざしています。「駅型保育園」では通勤途中に送迎ができるメリットに加え、父親と登園する子どもも多く見られ、当社の取り組みは男性の育児参加の支援にもつながっています。今後も子育てにまつわるさまざまなニーズに対応した保育サービスを展開し、地域社会への貢献・沿線価値の向上に積極的に取り組んでいきます。



新幹線と駅型保育園



駅ビルの屋上庭園で遊ぶ園児たち

## 外出支援応援「リフレスタ」

横浜駅改札内にある「リフレスタ」は、「ベビー休憩室」「メイクアップラウンジ」「カフェ」が一体となった施設です。ベビー休憩室では、おむつ交換台や授乳室のほか、子どもトイレも用意して、小さなお子さまをお連れのお客さまなどの外出をサポートしています。



## 鉄道文化財団

JR東日本の経営資源を継続的に社会貢献活動に役立てるため、(財)東日本鉄道文化財団を1992年に設立し、鉄道を通じた地域文化の振興、鉄道に関する調査・研究の促進、鉄道にかかわる国際文化交流の推進などに取り組んでいます。主な活動内容は、鉄道博物館や旧新橋停車場の運営、地方文化事業支援、アジア各国の鉄道事業者の研修受入れなどであり、ホームページ(<http://www.ejrcef.or.jp/>)等で情報発信を行っています。なお2010年4月より公益財団法人となりました。

## 鉄道博物館

①鉄道に関わる遺産・資料の調査研究を体系的に行う「鉄道博物館」、②実物を中心とした展示により鉄道の歴史を語る「歴史博物館」、③鉄道の原理・仕組みや技術について体験的に学習できる「教育博物館」、の3点をコンセプトに2007年に埼玉県さいたま市にオープン。以来、多くのお客さま(2009年度は約95万人)にご来館いただいています。2009年10月より、0系新幹線の公開を開始しました。



2007年10月14日(鉄道の日)にオープンした「鉄道博物館」(さいたま市大宮区)

## 次代の担い手とともに—鉄道少年団

(財)交通道德協会が運営する「鉄道少年団」は、青少年へ向けた交通道德の高揚を目的に、管内12支部約500名の団員が多彩な活動を行っています。これをサポートするJR東日本では、各支社に事務局を設置し、駅の清掃活動や各種鉄道施設の見学といった活動の場を提供し、次世代の交通道德の向上に資するよう、積極的な支援を続けていきます。

## 技術・ノウハウの国際協力

海外の鉄道関係者へ向け、JR東日本が培ってきた技術やノウハウを紹介しています。2009年度は47ヵ国、478名の海外の視察・訪問を受け、国営鉄道の民営化手法と課題、新幹線やSuicaに代表される先端技術ノウハウ、さらには地球環境保護、生活サービス事業に関する多彩なセミナーや現場視察を実施、情報提供を行いました。さらに国土交通省などの要請に基づき、アジアなど近隣諸国への鉄道専門家の派遣を行い、現地での指導などを通じて、国際協力を進めています。



“East i” (新幹線電気・軌道総合検測車)の視察



仙石線ATACSの視察

## 国際機関を通じた世界への貢献

JR東日本は、UIC(国際鉄道連合)やUITP(国際公共交通連合)、AAR(米国鉄道協会)などの鉄道国際機関に加盟し、世界各国の鉄道事業者などと交流しています。近年は、これらの国際機関の会議を主催したり、日本の鉄道技術を紹介すべくスタディーツアーを催行するなど、鉄道事業のグローバルな振興・発展に寄与すべく努めています。

2009年4月には石田副会長がUIC会長に就任しました。これにより、JR東日本が世界の鉄道の発展に貢献する場がこれまで以上に広がるとともに、世界における日本の鉄道の存在感を高める機会を与えられたと言えます。



UIC総会でスピーチをする  
石田副会長 (2010年東京)



UITP地域郊外鉄道委員会 (2010年東京)

## 社員とのかかわり



### 人材の力を発揮させるために

お客さまに満足していただくサービスを提供するためには、JR東日本の人材の力を遺憾なく発揮できる環境を作っていくことが最も重要です。自らが果たすべき役割は何かを考え行動できる人材をどう育成していくか——これがJR東日本の将来を決定すると言っても過言ではありません。

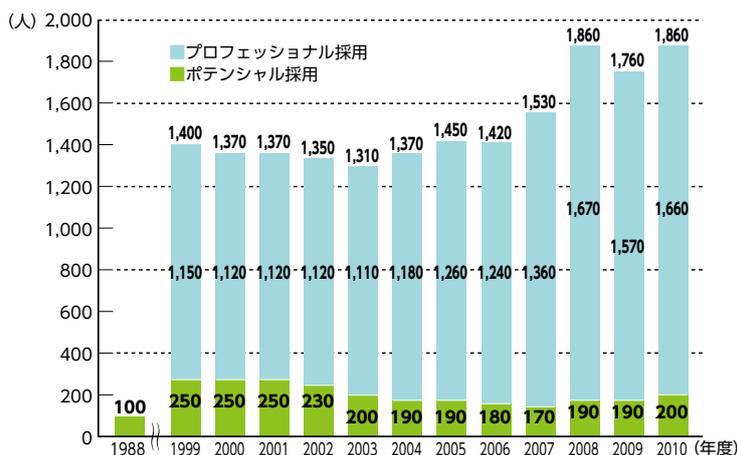
一方、社会は時々刻々変化しており、働く人々の意識や取り巻く環境はめまぐるしく変わっています。重要な社会インフラを担い「究極の安全」をめざすJR東日本の一員として責任を果たそうとする社員の意欲に絶えず応えていくことが、最終的に安全性とお客さま満足の向上につながると考えています。

社員一人ひとりがいきいきと働き、高い理想に向かってチャレンジできる職場環境。その実現に向け、各社員の「挑む」意欲にどう応えていくか、ワーク・ライフ・バランスをどう確保していくか、さらに多様な人材をどう活かしていくか。そういった点を常に念頭に置きつつ、「仕事を通じて人が成長する会社」を作っていくためにさまざまな挑戦を行っています。「グループ経営ビジョン2020 -挑む-」では、意欲ある若手社員の育成、それを育むマネジメント層のスキルアップ、次代を担う社員への技術・技能継承、多様な人材の活用と育成、戦略的な人事制度改革を掲げています。

### 採用について

JR東日本を支えているのは、一人ひとりの社員の力です。人物本位、実力本位の採用を行い、人材をじっくり育て、しっかりと才能を開花させていきたいというのが、JR東日本の人材に対する基本姿勢です。大量退職時代を迎えているなか、人材育成・技術継承の観点で踏まえ、2010年度については、1,860名の採用を行いました。

■ 年度別新規採用数



## 障がい者採用について

JR東日本では、障がいのある多くの社員が健常者と同様にさまざまな業務において活躍しており、障がい者雇用率は2010年6月時点で2.47%となっています。また、2008年4月、障がい者雇用をより一層推進し、障がい者にとって働きやすい環境の充実を通じて社会的責任をさらに遂行していくため、(株)JR東日本グリーンパートナーズを設立し、2009年5月に特例子会社として認定されました。

## 技術アカデミー

意欲ある若手社員を鉄道技術の各分野の中核を担う人材に育てるため、2009年3月に「技術アカデミー」を設立しました。2010年3月開講の第2期では10系統29名が選抜され、1年間職場を離れて本社で技術の学習に専念します。プログラムは、各自の専門分野の理論・構造について深く学ぶとともに、鉄道技術・システム全体を俯瞰・理解できるものとしています。また、大学での研究やメーカーでの実習などを通じて、幅広い知識の習得をめざします。

## 社員の能力開発・研修

社員の能力開発および技術向上の場として、JR東日本総合研修センターをはじめ、各支社の研修施設において、安全、サービス、技術向上、マネジメントに関する研修を多数行っています。また、社員一人ひとりの自己啓発意欲の高揚を図るため、一般教養や資格取得をめざす社外通信研修、専門知識を修得するための社内通信研修を実施しています。

## 小集団活動・提案活動

社員自らが課題を提起し、その解決に向けてサークルを結成し、メンバー同士の能力の活用や助け合いにより業務を改善していく「小集団活動」を奨励しており、約5,600サークルに約37,000名の社員が参加しています。また、業務改善に関する意見やアイデアを広く募る「提案活動」も盛んに行われています。こうした自主的な取り組みがJR東日本の活力となっています。

## 職場における「男女共同参画」の推進

### 「ワーク・ライフ・プログラム」の推進

これまでも女性の活躍推進や仕事と育児の両立支援などに取り組んできましたが、2009年7月からは、新たに「ワーク・ライフ・プログラム」をスタートさせ、すべての社員が働きがいをもっていきいきと活躍できる企業をめざし、さらなる男女共同参画の推進に取り組んでいます。

具体的には、仕事と育児・介護の両立支援に向けた取り組みをはじめ、職場での男女共同参画の実現に向けたフォーラム等の実施、イントラネットでの「男女共同参画ポータルサイト」の運営等に取り組んでいます。



第2期「男女共同参画ワーキンググループ」活動の様子

### 「ワーク・ライフ・プログラム」について

#### 3本柱

- 仕事と育児・介護の両立支援
- 社員の能力発揮支援
- 社員の意識改革・風土改善

#### 基本的な考え方

- 男女共同参画
- ダイバーシティ
- ワーク・ライフ・バランス

### 仕事と育児・介護の両立支援に向けた取り組み例

- 育児休職期間を子どもが2歳に達するまでから3歳に達するまでに延長(2010年4月～)
- 一日の労働時間を短縮する勤務や、休日を増やした勤務を導入(2010年4月～)
- 事業所内保育所(新宿、仙台<sup>\*</sup>)および院内保育所(JR東京総合病院)を設置

<sup>\*</sup>仙台 2010年秋に開設予定

## 一般事業主行動計画について

次世代育成支援対策推進法に基づき、第2期「一般事業主行動計画」を策定しています。(2008年10月策定、2010年3月変更届出提出)

### ■一般事業主行動計画

計画期間：2008年10月25日～2012年3月31日 (※2010年3月変更届出提出)

#### 【基本方針】

多様な人材がその能力を最大限に発揮し、仕事上の責任を果たすと共に、やりがいや充実感を感じながらいきいきと働くことのできる企業をめざす。

目標1：計画期間内に、「ポジティブ・アクション」から一歩進めた、新たなプログラムをスタートさせ、職場における男女同参画の実現に向けた様々な取組みや情報発信等を行う。

目標2：計画期間内に、仕事と育児・介護の両立支援制度について、一層の拡充を図る。

目標3：計画期間内に、事業所内保育所等の設置運営を行う。

目標4：女性の社会進出やライフスタイルの多様化を支援するため、駅型保育園などの育児支援施設の積極的な拡大を図る。



2008年11月、次世代の育成支援に積極的に取り組む企業として、厚生労働大臣から認定を受けました。

## よりよい職場づくりのために

### メンタルヘルスケア

こころの健康の保持増進のためには、社員一人ひとりが日頃から自分のストレスに気づき早期に対処することが大切であり、さまざまなサポートに取り組んでいます。具体的には、セルフケアを推進するため全社員に冊子を配布し啓発に努めたほか、直営医療機関による相談窓口を設置し社員の個別の相談に応じています。また、職場でのラインケアを推進するために、2007年度より現場長研修を実施しています。

### エルダー社員制度

2008年度より「エルダー社員制度」を設け、定年を迎えた多くの社員が、グループ会社などにおいて各自の能力やスキルを活かして働き続けられるようになりました。これにより、定年を迎えた社員の年金満額支給年齢までの生活設計を、より安定したものにするとともに、グループ全体でのノウハウなどの蓄積に寄与しています。

## 人権啓発

人権啓発推進体制を確立するため、本社および各機関に「人権啓発推進委員会」を設置し、社員およびグループ会社の社員に対して、職種・職制に応じた人権啓発研修や、社内報を通じた社員・家族への啓発などを実施しています。また、東京人権啓発企業連絡会に加入し、社外における人権啓発活動にも取り組んでいるほか、情報交換・相互啓発を推進しています。

### 障がい者雇用の現場から ～ (株)JR東日本グリーンパートナーズ ～

JR東日本の特例子会社である(株)JR東日本グリーンパートナーズは、JR東日本の制服管理を主な業務として2009年4月に事業をスタートしました。その後も新たに印刷事業を手がけるなど、障がい者の活躍の場を広げるために取り組んでいます。

また、障がい者を雇用するだけでなく、就労支援機関や特別支援学校などと連携し企業就労をめざす障がい者に職業訓練の場を提供するなど、グループの社会的責任の遂行の一翼を担うべく、幅広く活動を行っています。



社屋全景



作業の様子 (制服仕分作業)

# CSRマネジメント

## CSRの基本的な考え方

JR東日本グループは、鉄道という、お客さまの日常生活と広くかかわりあいを持ち、社会や地域に不可欠な事業を基盤としています。このように公益的な使命を担うJR東日本グループとしては、鉄道の安全を守り、安定した輸送サービスを提供することをはじめとした事業活動を通じて、その社会的責任を果たしていく考えです。

JR東日本グループは社会的使命について、グループ経営理念の中で「私たちは、お客さまとともに歩み、『信頼される生活サービス創造グループ』として、社会的責任の遂行と利益の創出とを両立し、グループの持続的成長をめざします」と掲げています。引き続きこのグループ経営理念に基づき、社会から寄せられる期待やステークホルダーからの信頼に応える企業であり続けたいと考えています。

## コーポレート・ガバナンスに関する基本的な考え方

JR東日本は、株主の皆さまをはじめとするすべてのステークホルダー（利害関係者）から信頼される企業グループであり続けるために、コーポレート・ガバナンスの充実を経営上の最も重要な課題の一つと位置づけています。具体的には、経営の健全性、効率性および透明性を高める観点から、経営の意思決定、業務執行および監督、さらにはグループの統制、情報開示などについて適切な体制を整備するとともに、必要な施策を実施しています。

## 業務執行、監査・監督体制

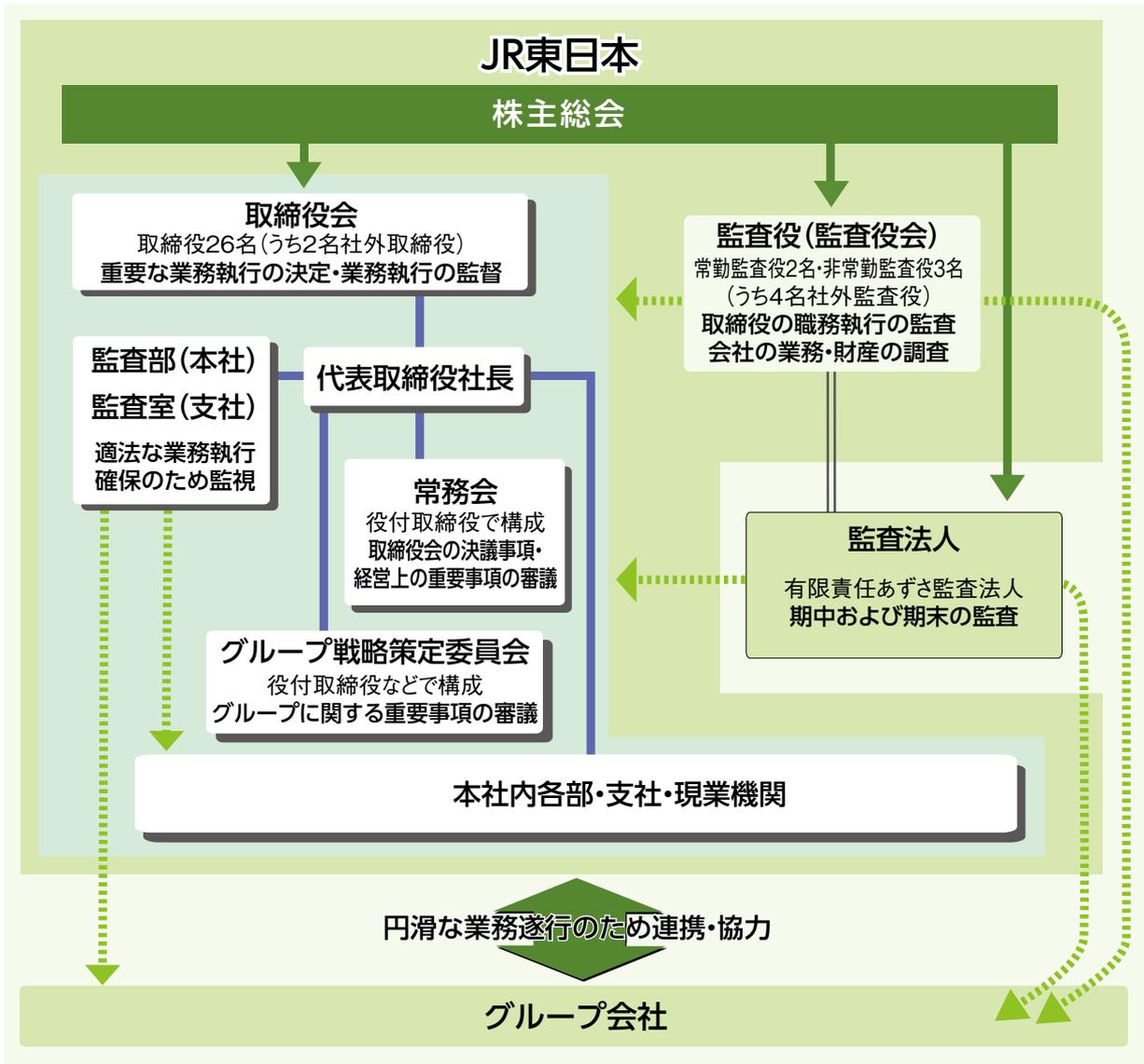
取締役会については、社外取締役2名を含む26名で構成されており、原則として毎月1回開催し、法定の事項その他重要な業務執行についての決定および業務執行の監督を行っています。また、取締役会の定めるところにより、すべての役付取締役で構成される常務会を置き、原則として毎週1回開催して取締役会の決議事項およびその他の経営上の重要事項について審議を行っています。このほか、JR東日本グループ全体の発展を期するため、役付取締役などで構成されるグループ戦略策定委員会を必要に応じて開催し、事業分野ごとの経営戦略などグループに関する重要事項について審議を行っています。

内部監査については、監査部（本社）および監査室（各支社）を置き、約100名の専任スタッフを配置して、適法で効率的な業務執行確保のための監視体制を整えているほか、監査部では、グループ会社の監査も実施しています。

監査役監査については、監査役会を原則として毎月1回開催しているほか、監査役を補佐するため10名程度の専任スタッフを配置しており、常勤監査役を中心に、監査役会が定めた方針に従い、取締役会のほか常務会などの社内の重要会議への出席や業務、財産の状況の調査などを通じて、取締役の職務執行の監査を行っています。

会計監査については、JR東日本と監査契約を締結している有限責任あずさ監査法人（会計監査人）が期中および期末に監査を実施しています。

■ コーポレート・ガバナンス体制 (2010年8月1日現在)



# コンプライアンス

## コンプライアンスの基本的な考え方

JR東日本は、2005年に、当社グループの企業行動指針として「法令遵守及び企業倫理に係る指針」(以下「指針」という。)を策定しました。また、内部通報窓口である「コンプライアンス相談窓口」を社内外に設置するなど、コンプライアンスに関する取り組みを進めてきました。

さらに、2009年にはコンプライアンスに対するさらなる意識の向上のため、グループ全社員に対して教育を実施したほか、業務全般に関わる法令事項総点検を実施するなど、グループを挙げてコンプライアンス経営のさらなる推進に取り組んでいます。

## コンプライアンス・アクションプランの策定・改訂

2005年に策定した指針の実効性を高めるため、JR東日本グループで就業するすべての社員に取り組んでほしい「望ましい行動のあり方」をまとめた「コンプライアンス・アクションプラン(初版)」を策定し全社員に配付しました。2009年には、信濃川発電所における一連の不祥事を契機として、法令等の問題意識、報告内容の確認などを内容とした「コンプライアンス・アクションプラン改訂版」を作成・配付しました。

## 法令事項総点検の実施と業務全般の継続的な見直し

業務全般の法令の遵守状況を点検する法令事項総点検をグループ会社も含めて実施しました。一連の総点検を端緒として、法令、社内規則、社会規範などを踏まえた業務全般の見直しを継続的に推進しています。今後も、点検項目を精査しながら、業務の点検と見直しを継続して実施していきます。

## コンプライアンスに関する教育の強化

コンプライアンス教育については、これまで継続的に行ってきましたが、さらに、強化を図っています。具体的には、コンプライアンス意識のさらなる向上を図るため、2009年には、改訂した「コンプライアンス・アクションプラン」を活用した教育を、グループで働くすべての社員を対象として実施しました。2010年以降も、各職場の実態に即した教育を継続して実施していきます。

また、2010年には、JR東日本の全社員を対象とした「コンプライアンス・アンケート」を実施し、社員のコンプライアンス意識向上を図っています。

### ■ コンプライアンス研修実績

研修名	実施回数	対 象	内容・目的	参加人数
経営スクール (コンプライアンスコース)	1回	グループ会社 総務担当部長	コンプライアンス	32名
法務レベル アップ研修	1回	支社法務担当者	実際の問題に即した法律知識、 法的思考力、判断力および 解決能力の向上	16名
法務基礎研修	2回	グループ会社 法務業務関係者	法務に関する基礎知識の修得	52名
法務セミナー	4回	当社および グループ会社社員	新法・改正法の解説、 法令遵守に対する意識の啓発	520名

## 個人情報保護

個人情報管理規程を2005年に制定し、個人情報管理責任者を設置しました。また、社員等向けの専用パンフレットや社内広報誌を用いて、社員一人ひとりに対し、その取り扱いや管理の厳正について周知を図っています。さらに全箇所において、内部監査を実施するなどセキュリティの強化も図っています。

## リスクマネジメント

グループの事業運営に重大な危機が発生した際、情報の収集・一元管理と初動体制の整備を迅速に行うことを目的として、2002年より危機管理本部を設置しています。さらに、2004年には、この危機管理本部の事務局業務を担当する専任部署として危機管理室を設置しました。最近では、テロ対策や新型インフルエンザなどの対応について必要な体制を構築するなど、当社が直面するリスクに対して、必要な対応をとるべく努めているところです。

## 情報開示の状況

JR東日本は、鉄道事業で日々約1,668万人ものお客さまと接し、さらに株主・投資家、取引先、社員・家族、地域の方々とさまざまな連携を持っています。

こうしたステークホルダーの皆さまへ、広報活動やIR活動を通じ、グループの取り組み内容について積極的な情報発信を行っています。また、ホームページなどを活用して、重要な企業情報の適正かつ迅速な開示に努めています。

さらに、皆さまからのご意見・ご要望をお伺いする機会を、多岐にわたり設けています。

## 信濃川発電所に関する不祥事について

当社自営の水力発電所である信濃川発電所(新潟県小千谷市、十日町市にある千手、小千谷、小千谷第二各発電所の総称)において、許可された最大取水量を超えて取水していたことなどから、2009年3月10日、国土交通省北陸地方整備局長より、河川法に基づく流水の占用許可取消等の行政処分を受けました。地域の皆さまをはじめ関係の皆さまの信頼を著しく損ね、多大なるご迷惑、ご心配をおかけしたことについて、深くお詫び申し上げます。

今回の不祥事は、河川環境の整備と保全の重要性が増してきているにもかかわらず、そのことに対する認識が薄かったこと、信濃川の貴重な水を使わせていただいているという認識がほとんどなかったこと、信濃川の環境改善を求める市民の皆さまのさまざまな声にしっかり向き合っていないことが背景にあり、そのような状況下で不正取水等の行為を行っていたものです。

このような不祥事の再発を防ぐため、コンプライアンスをはじめとした意識面の対策、仕組み・制度の改善、透明性の高い職場風土の醸成に取り組んでまいりました。

具体的な内容については下記のとおりです。

### 【意識面の対策】

- ・河川法令等遵守意識に関する社員教育の実施および固定化された人事運用の見直しによるチェック機能の創出

### 【仕組み・制度の改善】

(全社的な取り組み)

- ・グループ全社員を対象としたコンプライアンス教育、業務全般にわたる法令遵守状況の総点検を実施

(発電部門の取り組み)

- ・コンプライアンス推進体制強化の一環として、「水力発電業務に関する部外有識者委員会」や「発電所等における業務改善・強化プロジェクト」を設置
- ・信濃川発電所業務に係る改善などを強力に推進することを目的として、本社内に「信濃川発電所業務改善推進部」を設置、また発電・給電に関する業務執行体制を明確化するため、本社附属機関として「エネルギー管理センター」を設置
- ・信濃川発電所の河川法に係る水利使用に関するルールの明確化といった発電所の水利使用に関する規程体系を見直し
- ・適正な取水を行うための設備、システム改修を実施
- ・信濃川発電所における水利使用に係る業務の厳正と透明性の向上のため、品質マネジメントシステムの国際規格ISO9001の認証取得に向けた取り組みを開始

### 【透明性の高い職場風土の醸成】

- ・河川管理者への事前相談を実施
- ・外に開かれた発電所をめざし、地域自治体との連携を強化、および地域と共生をめざし、地域に貢献する施策を実施
- ・本社、エネルギー管理センターと、信濃川発電所との意見交換会を定期的実施

以上のような再発防止策への取り組みを行いつつ、関係の皆さまのご同意を得たうえで、2010年4月2日、国土交通省北陸地方整備局長へ信濃川発電所における流水の占用許可申請を行いました。6月9日、同局長より許可を受け信濃川発電所は取水および発電を再開いたしました。

今後は、法令等を遵守し、河川流量や取水量等を厳格に管理してまいります。そして、信濃川の水環境と水利用の調和を図るため、試験放流を5年間実施し、信濃川中流域水環境改善検討協議会にて検証・評価を行ってまいります。また、宮中取水ダムの魚道構造の改善等についても着実にまいります。さらに、地域に寄与する施策を実行し、関係の皆さまから将来にわたり共生のパートナーとして認めていただけるよう、誠心誠意努力してまいります。

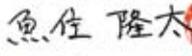
【第三者保証報告 (WEB版)】



**独立保証報告書**

2010年7月27日

東日本旅客鉄道株式会社  
代表取締役社長 清野 智 殿

KPMG あずさサステナビリティ株式会社  
東京都新宿区津久戸町1番2号  
代表取締役社長   
取締役 

**目的及び範囲**  
当社は、東日本旅客鉄道株式会社(以下、「会社」という。)からの委嘱に基づき、会社が作成した社会環境報告書 2010(以下、「社会環境報告書」という。)に対して限定的保証業務を実施した。本保証業務の目的は、社会環境報告書に記載されている2009年4月1日から2010年3月31日までを対象とした環境パフォーマンス指標及び環境会計指標(以下、「指標」という。)が会社の定める基準に従って作成されているか、また、重要な環境情報が漏れなく開示されているかについて保証手続を実施し、その結論を表明することである。社会環境報告書の記載内容に対する責任は会社にあり、当社の責任は、限定的保証業務を実施し、実施した手続に基づいて結論を表明することにある。

**判断基準**  
会社は環境省の環境報告ガイドライン等を参考にして定めた指標の算定・報告基準(以下、「会社の定める基準」という。)に基づいて社会環境報告書を作成しており、当社はこの会社の定める基準を指標についての判断基準として用いている。また、重要な環境情報の開示の網羅性についての判断基準としては、サステナビリティ情報審査協会の「環境報告審査・登録マーク付与基準」([http://www.j-sus.org/kitei\\_pdf/logohuyo\\_env.pdf](http://www.j-sus.org/kitei_pdf/logohuyo_env.pdf)) (以下、「マーク付与基準」という。)を用いている。

**実施した保証手続**  
当社は、サステナビリティ情報審査協会のサステナビリティ情報審査実務指針(2009年12月改訂)及び国際監査・保証基準審議会の国際保証業務基準(ISAIE)3000「過去財務情報の監査又はレビュー以外の保証業務」(2003年12月改訂)に準拠して本保証業務を実施した。本保証業務は限定的保証業務であり、主として社会環境報告書上の開示情報の作成に責任を有するもの等に対する質問、分析的手続等の保証手続を通じて実施され、合理的保証業務ほどには高い水準の保証を与えるものではない。  
当社の実施した手続には以下が含まれる。

- 社会環境報告書の作成・開示方針についての質問
- 会社の定める基準の検討
- 指標の把握、集計、開示のためのシステム並びに全社及びサイトレベルでの内部統制の検討
- 全社集計データに対する分析的手続の実施
- 会社の定める基準に従って指標が把握、集計、開示されているかについて、試査による原始証拠との照合並びに再計算の実施
- 川崎発電所における現地往査
- マーク付与基準に記載されている重要な環境情報が漏れなく開示されているかについて、質問及び内部資料等の閲覧により検討
- 指標の表示の妥当性に関する検討

**結論**  
上述の保証手続の結果、社会環境報告書に記載されている指標が、すべての重要な点において、会社の定める基準に従って作成されていない、または、重要な環境情報が漏れなく開示されていないと認められる事項は発見されなかった。  
当社及び本保証業務に従事したものと会社との間には、サステナビリティ情報審査協会の倫理規程に規定される利害関係はない。

以上

2001年度から社会環境報告書の中で環境的側面の情報のみならず、安全や社会的側面の情報を継続的に開示されています。

社会環境報告書で開示される環境パフォーマンスデータは、各所から年1回定型のフォームで報告されるデータをもとに本社で集計されています。一部の環境指標については、本社から出された指標の定義が各所の担当者に十分に伝わっておらず、再集計が必要なケースもありました。省エネ法をはじめとする法制度の改正や東京都による排出量取引制度の開始など、企業には環境パフォーマンスデータをより高い精度で、かつ適時に管理することが一層求められるようになってきていますので、そのような仕組みづくりについて検討が望まれます。

また、開示情報については、JR東日本グループならびに社会にとって重要な情報は何か、という観点から記載内容を再整理されるとともに、それぞれの開示指標の定義を明確化し、適時に適切な情報を収集し、開示することが必要と考えます。



KPMG  
あずさサステナビリティ株式会社  
菅生 直美氏

## 【経営企画部長まとめ】

2009年度を振り返れば、国際的にはコペンハーゲンでCOP15(国連気候変動枠組条約第15回締約国会議)が開催され、2013年以降のいわゆる「ポスト京都」の枠組みについての議論が行われました。国内的には、政府から「2020年度までに1990年度比で温室効果ガスを25%削減する」という中期目標が出され、省エネルギー法の改正が行われる等、大きな変動の一年であったと感じています。

現在、当社では、2008年春に発表した「グループ経営ビジョン2020 -挑む-」に掲げた目標の達成に向け、さまざまな取り組みを進めているところですが、さらに環境を重視した経営を推進するため、2010年7月、「環境経営推進室」を設置し、グループとしての環境問題に取り組む体制を強化しました。

地球環境問題は、すでに議論の段階ではなく行動に移す段階であり、JR東日本グループとして、自ら掲げた高い目標に対して、愚直に取り組を進めてまいりたい、と考えます。

また、今回の報告書では、2010年12月の東北新幹線新青森開業を控え、青森県知事をはじめとした青森にゆかりのある方々にご参加をいただき、「地域活性化に求められていることとは?」と題して議論をいただいた内容を掲載しました。さまざまなお立場からのご意見を直接うかがうことにより、あらためて地域の皆さまの期待の大きさと、それにどう応えていくべきかの責任の重さを痛感したところです。

私どもJR東日本グループは、今後とも地域に根ざした企業グループとして、地域の発展に貢献すべく、引き続きグループ一丸となって行動を進めてまいります。



取締役  
総合企画本部経営企画部長  
一ノ瀬 俊郎

【社会環境活動のあゆみ】

年	月	JR東日本グループの活動
1987年	4月	日本国有鉄道からJR各社へ、東日本旅客鉄道株式会社発足「第1回鉄道安全推進委員会」開催
	6月	「グリーンキャンペーン」スタート お客さまのご意見を伺う「グリーンカウンター（現：お客さま相談室）」を設置
1988年	9月	「チャレンジ・セイフティ運動」を全社展開
	12月	安全性を高めたATS-Pを京葉線（一部開業）で使用開始
1989年	4月	安全研究所、総合訓練センターを設置
1990年	9月	「第1回鉄道安全シンポジウム」開催
	10月	21世紀に向けた経営構想「FUTURE21」を発表 寝台特急に女性専用車両「レディースカー」登場
1992年	3月	財団法人「東日本鉄道文化財団」を設立
	4月	エコロジー推進委員会を設置
	5月	JR東日本発足5周年記念植樹実施 （以降、「鉄道沿線からの森づくり」として毎年度継続して実施）
	8月	山手線巣鴨駅にて3分別回収試行開始
1993年	3月	終日禁煙を東京近郊およびエリア内主要駅に拡大
1994年	2月	上野駅リサイクルセンター開設（缶・ビン自動分別） 山手線など36駅で3分別開始
	3月	「安全基本計画」を発表
1995年	2月	首都圏の切符リサイクル開始
	3月	新幹線第1次騒音対策完了
	4月	新入社員全員にエコロジー教育開始 鉄道利用者向け格安レンタカー「トレン太くん」登場
1996年	3月	JR東日本のインターネットホームページ開設 CO <sub>2</sub> 排出量などの具体的な環境目標を設定 環境報告書「JR東日本の環境問題に対する取り組み」発行
	12月	東京圏輸送管理システム（ATOS）使用開始
1997年	3月	南秋田運転所リサイクル設備稼働 全駅を「分煙化」、普通列車を全面禁煙化
	10月	長野新幹線運転所、東京駅リサイクル設備稼働
	12月	「COP3」に国際鉄道連合（UIC）と共同で参加
1998年	3月	新幹線第2次騒音対策完了
	11月	新木場リサイクルセンター開設（新聞・雑誌分別） 「世界で最も尊敬される企業」ランキング （フィナンシャル・タイムズ紙）で27位に
1999年	2月	「安全計画21」を発表。新津車両製作所ISO14001認証取得
	3月	大宮リサイクルセンター開設（缶・ビン自動分別）
	4月	サービスマネージャー登場
1999年	5月	駅で回収した新聞古紙を再生したリサイクルコピー用紙の導入開始
	9月	携帯電話文字情報サービスで列車の 運行情報配信サービスを開始
2000年	4月	「JR東日本総合研修センター」開設 ペットボトル再生制服を導入
	9月	環境報告書において環境会計を開示
	11月	グループ中期経営構想「ニューフロンティア21」を発表 これに合わせ環境目標を改定
2001年	3月	大井工場、川崎火力発電所、新潟機械技術センターが ISO14001認証取得
	7月	埼京線で「女性専用車両」試行導入
	12月	「JR東日本研究開発センター」開設
2002年	2月	次世代通勤電車「ACTレイン」の走行試験を開始 大宮工場でISO14001認証取得
	9月	環境報告書に社会面と経済面も含めて 社会環境報告書として発行
	11月	仙台総合車両所でISO14001認証取得
2003年	3月	新幹線第3次騒音対策完了 「駅バリアフリー設備のご案内」パンフレットを配布
	5月	世界初のハイブリッド鉄道車両「NETレイン」の走行試験を開始
	9月	第1回JR東日本グループ環境経営推進会議開催
	12月	郡山工場でISO14001認証取得
2004年	3月	「安全計画2008」を発表
	4月	ポジティブ・アクション「Fプログラム」スタート
	5月	第1回安達太良ふるさとの森づくり開催
2005年	1月	グループ中期経営構想「ニューフロンティア2008」を発表 これに合わせ、環境目標を改定
	2月	長野総合車両センターでISO14001認証取得
	7月	秋田総合車両センターでISO14001認証取得 お客さまサービス部を設置
	12月	八王子支社で「JR東日本エコ活動」全職場展開スタート
2006年	2月	「防災研究所」の設置
2007年	3月	新幹線・特急列車の全面禁煙化
	7月	ディーゼルハイブリッド鉄道車両「キハE200形」を世界で 初めて営業運転に導入
	10月	鉄道博物館を開設
2008年	3月	「グループ経営ビジョン2020 ―挑む―」発表
	6月	環境目標を改定
2009年	3月	「安全ビジョン2013」発表
	4月	環境技術研究所設立 首都圏の一定エリアにおける全面禁煙

（注）事業所名は当時のもの

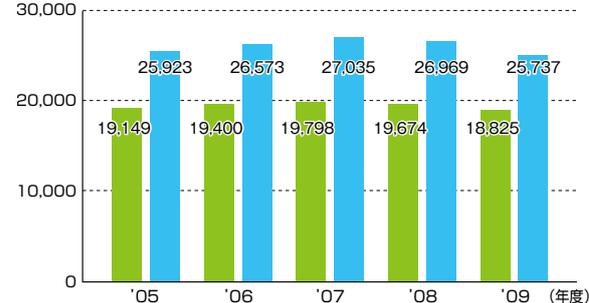
【表彰履歴】

年	月	JR東日本グループの表彰履歴
1995年	10月	第5回環境広告大賞・環境庁長官賞ポスター部門（エコライフセンター主催）
	4月	第6回地球環境大賞（日本工業新聞主催・WWF Japan特別協力）
1997年	6月	第1回アクションプラン大賞・環境庁長官賞（全国環境保全連合会主催・環境庁後援）
	11月	第7回環境広告大賞・環境庁長官賞ポスター部門（エコライフセンター主催）
1998年	4月	グリーン・リポーティング・アワード第1回環境報告書賞 優良賞（東洋経済新報社・グリーンリポーティングフォーラム共催）
2001年	5月	グリーン・リポーティング・アワード第4回環境報告書賞 優良賞（東洋経済新報社・グリーンリポーティングフォーラム共催）
2005年	1月	第8回環境コミュニケーション大賞 環境報告書部門 環境報告大賞（地球・人間環境フォーラム主催・環境省後援）
2006年	12月	平成18年度地球温暖化防止活動環境大臣表彰 対策技術導入・普及部門と対策活動実践部門の2部門で受賞（環境省主催）
	4月	第16回地球環境大賞 文部科学大臣賞（フジサンケイグループ主催・WWF Japan特別協力）
2007年		平成19年度地球温暖化防止活動環境大臣表彰 技術開発・製品化部門受賞（環境省主催）
	12月	第4回エコプロダクツ大賞エコプロダクツ部門環境大臣賞 （エコプロダクツ大賞推進協議会主催・財務省、厚生労働省、 農林水産省、経済産業省、国土交通省、環境省後援）
2010年	3月	日本クリエイション大賞2009 環境経営賞（（財）日本ファッション協会）

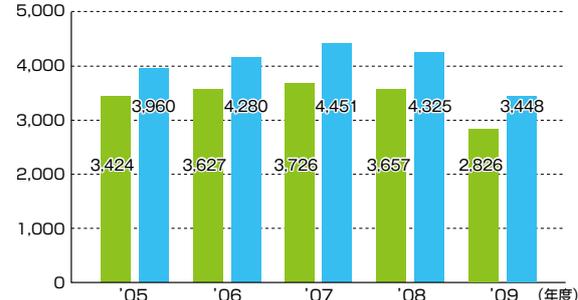
## 会社概要

社名	東日本旅客鉄道株式会社 East Japan Railway Company
所在地	東京都渋谷区代々木二丁目2番2号
設立	1987年4月1日
資本金	2,000億円
社員数	60,190人(2010年4月1日現在)
営業キロ	新幹線/1,052.9km 在来線/6,473.9km
駅数	1,705駅
一日あたりの列車本数	12,761本 (2010年3月ダイヤ改正時)
一日あたりの輸送人員	約1,668万人
事業内容	運輸業 駅スペース活用事業 ショッピング・オフィス事業 その他事業

〈営業収益の推移〉  
(億円)



〈営業利益の推移〉  
(億円)



## グループ会社一覧 (2010年6月30日現在)

### ■ 運輸

ジェイアールバス関東株式会社/ジェイアールバス東北株式会社/東京モノレール株式会社

### ■ ショッピングセンター

株式会社鉄道会館/株式会社アトレ/株式会社ルミネ/鶴見ステーションビル株式会社/株式会社横浜ステーションビル/湘南ステーションビル株式会社/ジェイアール東日本商業開発株式会社/JR東京西駅ビル開発株式会社/宇都宮ステーション開発株式会社/高崎ターミナルビル株式会社/水戸ステーション開発株式会社/株式会社錦糸町ステーションビル/株式会社千葉ステーションビル/株式会社JR東日本青森商業開発/弘前ステーションビル株式会社/株式会社ステーションビルMIDORI

### ■ オフィス

株式会社ジェイアール東日本ビルディング

### ■ ホテル

日本ホテル株式会社/仙台ターミナルビル株式会社/盛岡ターミナルビル株式会社/秋田ステーションビル株式会社/株式会社ホテルメトロポリタン長野

### ■ 小売・飲食

株式会社JR東日本リテールネット/株式会社日本レストランエンタプライズ/ジェイアール東日本フードビジネス株式会社/株式会社デリシャスリンク/株式会社JR東日本ステーションリテイリング/株式会社JR東日本ウォータービジネス/株式会社紀ノ國屋

### ■ 商事・物流

株式会社ジェイアール東日本商事/株式会社ジェイアール東日本物流

### ■ 旅行・レンタカー

株式会社びゅうトラベルサービス/ジェイアール東日本レンタリース株式会社

### ■ スポーツ・レジャー

株式会社ジェイアール東日本スポーツ/株式会社ガーラ湯沢

### ■ 不動産管理

株式会社ジェイアール東日本都市開発

### ■ 情報・財務・人材サービス

株式会社ジェイアール東日本情報システム/ジェイアール東日本ネットステーション株式会社/株式会社ジェイアール東日本マネジメントサービス/株式会社JR東日本パーソナルサービス/株式会社JR東日本グリーンパートナーズ

### ■ クレジットカード事業

株式会社ビューカード

### ■ 広告・出版

株式会社ジェイアール東日本企画/株式会社東京メディア・サービス/株式会社オレンジページ

### ■ 駅業務・清掃整備・リネンサプライ

鉄道整備株式会社/株式会社JR東日本運輸サービス/株式会社東日本環境アクセス/JR高崎鉄道サービス株式会社/JR水戸鉄道サービス株式会社/JR千葉鉄道サービス株式会社/株式会社ジェイアールテク/サービス仙台/株式会社東日本アメニテック/秋田グリーンサービス株式会社/新潟鉄道整備株式会社/長野鉄道車輛整備株式会社/新日本リネン株式会社

### ■ 建設コンサルタント・設備保守

ジェイアール東日本コンサルタンツ株式会社/株式会社ジェイアール東日本建築設計事務所/ジェイアール東日本ビルテック株式会社/ジェイアール東日本メカトロニクス株式会社/ユニオン建設株式会社/東日本トランスポート株式会社/東北交通機械株式会社/新潟交通機械株式会社

### ■ 地域冷暖房

新宿南エネルギーサービス株式会社

### ■ 支社別グループ会社

東北総合サービス株式会社/株式会社ジャスター/株式会社ジェイアールアトリス/株式会社トッキー/株式会社しなのエンタープライズ

### 【編集後記】

今年度のJR東日本グループ「社会環境報告書2010」は、新たな取り組みやこれまでの取り組み等、当社グループにおける活動を分かりやすく多くの皆さまにお伝えすることを第一に考えました。本報告書を通じて、当社グループの抱えている課題を探り、「信頼される生活サービス創造グループ」としてさらなる取り組みを進めるべく、皆さまからの忌憚のないご意見をいただければと考えております。

最後になりましたが、本報告書の発行にあたりご支援いただきました関係者の皆さまに感謝申し上げます。

東日本旅客鉄道株式会社 エコロジー推進委員会事務局



www.j-sus.org

J-SUSマークは「社会環境報告書2010」に記載された環境情報の信頼性に関して、サステナビリティ情報審査協会 (<http://www.j-sus.org>)の定める「環境報告書審査登録マーク付与基準」を満たしていることを示すものです。



適切に管理された森林資源を用紙の材料にしています。



FTSE4Good

### 社会環境報告書2010

2010年9月発行  
(次回発行予定2011年9月)

東日本旅客鉄道株式会社  
エコロジー推進委員会事務局

〒151-8578 東京都渋谷区代々木二丁目2番2号  
TEL/03-5334-1122

e-mail:eco@jreast.co.jp

<http://www.jreast.co.jp/eco/>