

サステナビリティレポートの3つの柱

本レポートでは、JR東日本グループにおけるさまざまな取組みについて、「安全」「社会」「環境」の3つの柱に分類し、記載しています。

【安全】

安全の基本的な考え方としての「グループ安全計画2018」のもと、グループ全体で「究極の安全」に向けて取り組んでいることについて記載しています。

【社会】

輸送サービスを含めたサービス品質向上・インバウンド等のお客さまへの取組み、観光振興・子育て支援事業等の地域社会への取組み、ダイバーシティ等の取組みについて記載しています。

【環境】

環境負荷低減や2020年度および2030年度目標の達成に向けて、各職場で推進している環境活動や、システム革新、新たなエネルギー削減メニュー導入等の取組みについて記載しています。

CONTENTS

グループ理念／行動指針／コミュニケーションスローガン／会社概要／編集方針	2
持続可能な社会をめざして	3
トップメッセージ ～新たな時代への挑戦～	4
JR東日本グループ 経営ビジョン「変革2027」	5
ハイライト	
ドップラーレーダーを用いた突風に対する列車運転規制の実施	8
サービス品質改革中期ビジョン2020の実現に向けて	10
モビリティ革命の実現に向けて	12
地方中核駅における産官学連携まちづくりの推進	14
世界を舞台にした事業展開の推進	16
東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会に向けて	18
出前授業による環境教育の実施	20
安全	
安全に関する基本的な考え方	23
安全綱領	23
グループ安全計画2018	24
グループ安全計画2018 4本の柱	
1. 安全文化を根付かせる	25
2. 安全マネジメント体制を磨く	26
3. 着実にリスクを低減させる	27
4. 安全設備重点整備計画を推進する	28
JR東日本の安全管理体制	28
安全管理規程	28
安全推進委員会	29
安全性向上の取組み	30
安全を担う人材の育成	30
安全文化を根付かせる	32
グループが一体となった安全性向上	32
安全に関する研究開発	33
列車衝突事故等の対策	34
自然災害に対する備え	36
ホームにおける安全対策	42
踏切事故防止対策	44
JR東日本の安全の現状	46
鉄道運転事故	46
インシデント	46
輸送障害	46
労働災害の発生状況	47
安全の取組みに関するお客さま・地域の皆さまとの連携	48
社会	
お客さまとのかわり	49
サービス品質改革中期ビジョン2020	49
顧客満足度調査による課題把握や施策の効果の確認	49
安定した輸送サービスの提供	50
異常時における情報提供の充実	50
お客さまの状況に応じた接遇の提供	51
安心・快適にご利用いただける鉄道サービスの実現	52
お客さまとの双方向コミュニケーション	55
グループ一体となったサービス品質向上(SQネットワーク)	56
IT・Suica事業	57
訪日外国人のお客さまへのサービス向上	58
技術革新	59

社会	
社会とのかかわり	62
地域との連携強化	62
地域再発見プロジェクト	66
観光振興の取組み	66
子育て支援事業「HAPPY CHILD PROJECT」	68
COTONIOR(コトニア)の展開	68
JR東日本子ども見守りサービス「まもれール」サービス開始	69
文化活動	69
世界を舞台にした事業展開	70
社員とのかかわり	73
人材の力を高めていくために	73
ダイバーシティ・マネジメントの推進	74
よりよい職場づくり	78
環境	
エコロジー推進活動の基本的な考え方	80
環境マネジメント	81
環境目標の管理	81
グループ全体の環境経営の推進	83
環境会計と環境経営指標	84
各職場における環境活動の推進	85
環境コミュニケーション	86
地球温暖化防止への取組み	86
環境負荷低減に関する研究開発	93
資源循環の取組み	95
化学物質管理	97
鉄道沿線環境保全の取組み	98
生物多様性	98
騒音低減に関する基本的な考え方	99
コーポレート・ガバナンス	100
コンプライアンス	101
会社情報	103
経営情報	105
会社組織図	106
人材関連データ	106
第三者保証報告	108
むすびにかえて	109

GRIスタンダード対照表、JR東日本グループのマテリアリティ、ステークホルダーについては、WEBに掲載しています。

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

注… 環境パフォーマンスデータの保証対象について
本レポートに掲載している環境パフォーマンスデータについては、その信頼性を担保するため、「KPMG あずさサステナビリティ株式会社」による限定的保証を受けておりますが、保証対象となっている情報を明確にするため、保証対象とした情報については「☆」を付しています。

安全に関する基本的な考え方

当社は会社発足以来、「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、リスクの低減に向け、社員一人ひとりの取組みとハード対策・仕組みの構築を着実に進めています。

安全対策には「これで完全である」という終わりはありません。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」をめざし、JR東日本グループが一体となって安全性向上への絶えざる挑戦を続けます。

安全綱領

安全に関わる社員の行動規範として、安全綱領を定めています。

1. 安全は輸送業務の最大の使命である。
2. 安全の確保は、規程の遵守および執務の厳正から始まり、不断の修練によって築きあげられる。
3. 確認の励行と連絡の徹底は、安全の確保に最も大切である。
4. 安全の確保のためには、職責をこえて一致協力しなければならない。
5. 疑わしいときは、あわてず、自ら考えて、最も安全と認められるみちを採らなければならない。

安全

CONTENTS

安全に関する基本的な考え方	23
JR東日本の安全管理体制	28
安全性向上の取組み	30
JR東日本の安全の現状	46
安全の取組みに関するお客さま・地域の皆さまとの連携	48



安全



社会



環境

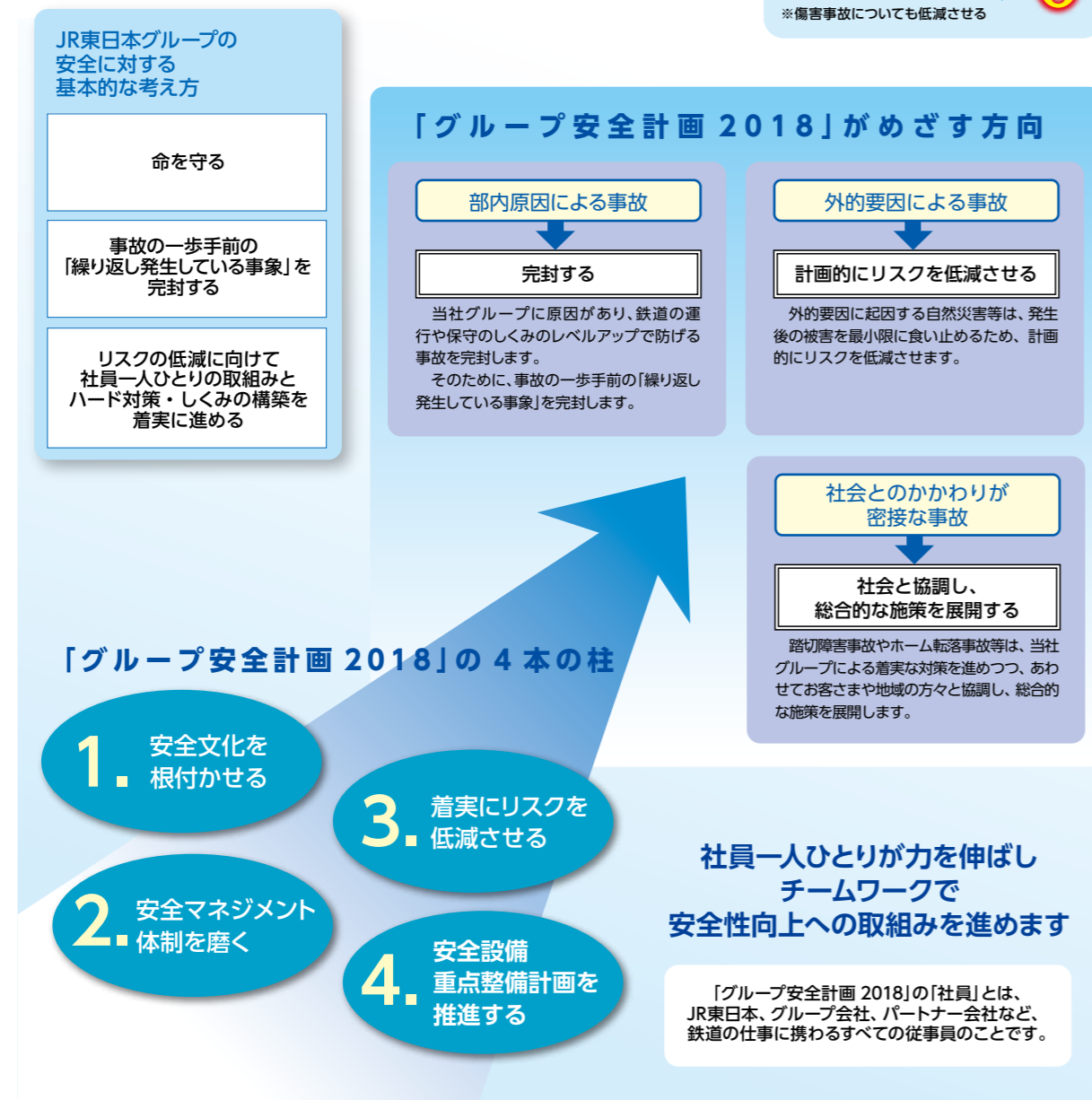
グループ安全計画2018

当社は、会社発足以来、5か年毎に安全計画を実施してきました。2014年4月からは、第6次となる「グループ安全計画2018」を策定し、鉄道に携わる一人ひとりが安全レベルの向上に取り組むことにより、グループ全体で「究極の安全」に向けて挑戦して

います。

「グループ安全計画2018」では、「部内原因による事故を完封する」等の「めざす方向」を明確にしたうえで、社員一人ひとりが安全性向上への取り組みを進めています。また、「着実な技術の継承」「事故の恐ろしさを深く学ぶ取組み」等、安全を担う人材育成を推進し、安全マネジメント体制のブラッシュアップをめざしています。

「グループ安全計画 2018」の全体像



グループ安全計画2018 4本の柱

1 安全文化を根付かせる

■5つの文化

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、事故の再発防止に活用します。

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、事故防止に活用します。

ぶつかり合って議論する文化

原因を究明する際、さまざまな意見を出し合い、ぶつかり合って議論することで、背後要因を捉え、真に有効な対策につなげます。

学習する文化

自分以外・自分の職場以外で発生した事故・事象についても、自らの事として置き換え、教訓を学び、具体的な対応に結びつけていきます。

行動する文化

最終的に具体的な安全行動に結びついて、はじめて安全は確保されます。「自ら考え、自ら行動する」、これが安全を支える源になります。

■危ないと思ったら列車を止める

「安全」は人の命を守ること、「安定」は列車の正確な運行を守ることであり、どちらも鉄道にとって重要な要素です。列車を遅らせまいとするあまり、安全確認の手順が疎かになると、安全がおびやかされます。

「危ないと思ったら列車を止める！」

ことをグループ全体の確固たる行動規範として徹底します。



列車防護訓練

■三現主義

安全の問題は常に「現場^{*}」で起こります。したがって、答えも「現場」にあります。

「現地・現物・現人」の“三現主義”により、机上だけではわからない「答え」を模索していきます。

※「現場」とは「お客さまとの接点、輸送・サービスの原点である、直接安全に関する作業を行う現地・現物・現人」を意味します。

三現主義とは

- 現地(げんち):** 実際に現地に出向いて状況を知る
- 現物(げんぶつ):** 実際に現物(車両、装置、機械、道具など)を見て、状態を知る
- 現人(げんじん):** 実際に関係している人々と向きあって状態を知る

■CS(チャレンジ・セイフティ)運動

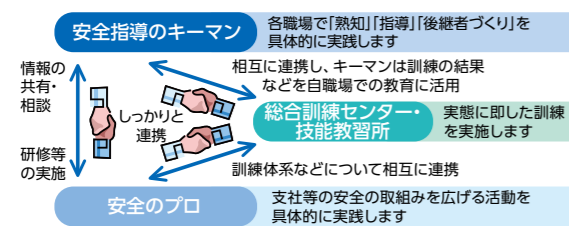
会社発足以来、「『守る安全』から『チャレンジする安全』へ」をスローガンとして、CS(チャレンジ・セイフティ)運動を展開してきました。「チャレンジする安全」はCS運動の原点であり、社員一人ひとりが、具体的な取組みについて全員で考え、議論しながら行動していきます。

2 安全マネジメント体制を磨く

■安全を担う人づくり

当社グループの安全は、第一線の社員が支えています。急速な世代交代に対応するため、着実に「安全を担う人づくり」に取り組みます。

■「安全指導のキーマン」「安全のプロ」「総合訓練センター・技能教習所」を軸にした人づくり



■いざという時に臨機応変に対応できる力の養成

2011年3月に発生した東日本大震災から、私たちは、「日頃から危機に備える」「自ら考え自ら行動することの重要性を改めて学びました。

事故や災害の発生直後の対応は、あわてず、どのような選択肢があり、どれが一番安全であるかを迅速に判断し、行動に移すことが求められます。事故・災害が発生した直後の行動について定期的に議論し考え、訓練等を実施することで、社員の臨機応変に対応できる力を養成します。

■着実な技術の継承

○経験知の継承

ルールの成り立ち、過去の事故に至る背景等の今まで蓄えられてきた貴重な経験知を確実に継承していきます。あわせて、熟練した社員が持つ経験知を、可能な限り掘り起こします。

○学び・チャレンジする機会の創出

技術継承を進めるうえでの重要な視点として、社員一人ひとりが学び、自ら挑戦することを通じて技術を吸収し、力を伸ばしていく機会を提供していきます。

○「安全の語り部」による経験の伝承

各部門の経験豊富なOBで組織化した「安全の語り部」により、過去の事故への対応や「安全の語り部」自身の安全に関する経験を伝承することで技術継承につながります。

り部」により、過去の事故への対応や「安全の語り部」自身の安全に関する経験を伝承することで技術継承につながります。

■わかりやすい教材や情報の提供

CS運動、定例訓練、勉強会、個人学習等、さまざまな場面で必要な資料を容易に検索でき、加工して活用できるよう、ICTを活用し、社員が必要なときに、いつでも学習できる環境を整備します。

○「安全ポータル」の整備

イントラネットによる安全についてのポータルサイト「安全ポータル」を、安全に関する情報プラットフォームと位置づけ、動画も含む必要な教育用資料を収納し、社員がいつでも活用できる環境を整備します。

○「e-ラーニング」の展開

タブレット端末等の活用により、社員がいつでも学習できる「e-ラーニング」を展開します。

■グループが一体となった安全性の向上

グループ会社・パートナー会社・協力会社と当社が一体となって、安全に対する具体的な取り組みを着実に進めていくためには、グループ全体で情報共有を図り、安全に対する価値観を共有することが重要です。

当社グループの全社員で価値観を共有し、グループが一体となって安全性向上への取り組みを進めます。

■ヒューマンエラーを極小化するためのシンプル化の推進

複雑なルールや多種多様な操作を要する機器類はヒューマンエラーをまねきやすいことから、数多くある安全ルールの絞り込みや機器類の仕様統一など、ソフト・ハード両面でのシンプル化を推進します。

ただし、安全ルールには過去の痛ましい事故を教訓としてできたものが多く、シンプル化の前提として、安全ルールの成り立ちやしくみの目的を理解する取り組みを推進します。

■事故の恐ろしさを深く学ぶ

事故の悲惨さ、恐ろしさを社員一人ひとりの胸に刻み、具体的な行動につなげる取り組みを推進します。

○「事故の歴史展示館」のさらなる活用

2014年度から、事故車両・被災した車両等の現物の展示を開始した「事故の歴史展示館」を全社員が訪問する取り組みを実施しています。また、「事故の歴史展示館」の教材の充実を図ります。

○「重大事故事典」の発刊

当時の事故対応等に携わった関係者の手記を盛り込んだ「重大事故事典」を引き続き発刊します。



事故の歴史展示館

3 着実にリスクを低減させる

■「部内原因による事故」を完封

当社グループに原因があり、鉄道の運行や保守のしくみのさらなるレベルアップで防げる事故の完封をめざします。教育・訓練など、人やマネジメントの視点からのリスク低減策に加え、今まで実施してきたリスク低減策の再徹底、ICT・ビッグデータ・GPS等の技術開発の成果の活用、しくみの見直し等、あらゆる手段を活用します。

このために、まずはこれまでと同じ原因による「注意を要する事象」の再発を防止します。

■「外的要因による事故」に対するリスク低減

東日本大震災では、それまで着実に取り組んできた地震対策が一定の効果を上げる一方で、いつ発生するかわからない自然災害に備えることの重要性を再認識しました。また、被害が拡大傾向にあ

る局地的豪雨、突風といった昨今の異常気象や、洪水、火山噴火などもリスクと捉え、着実なリスクの低減に取り組みます。外的要因に起因する自然災害等が発生した際の被害を最小限に食い止めるため、計画的なリスク低減策を展開します。

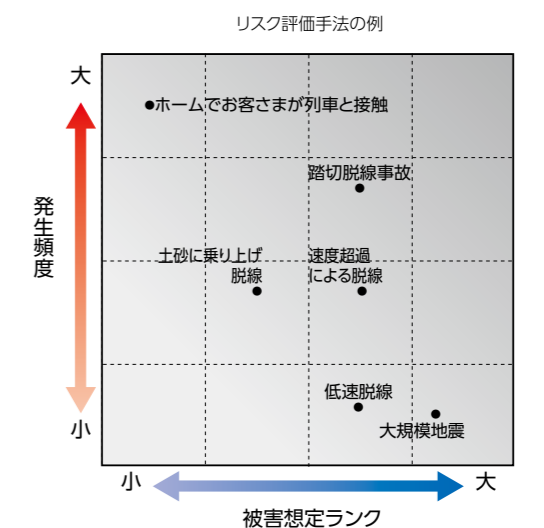
■「社会とのかかわりが密接な事故」に対するリスク低減

踏切障害事故やホーム転落事故等は、当社による着実な対策を進めつつ、あわせてお客さまや地域の方々にも鉄道に潜む危険についてご理解いただき、危険の回避にご協力いただけるように努めます。

プラットホームやエスカレーター、踏切における事故を防止するキャンペーンの展開や、自治体と連携した踏切の統廃合に向けた取り組みなど、総合的な施策を展開します。

○埋もれているリスクの掘り起しと先取りした対策の推進

現時点でリスクとして捉えられていないことであっても、鉄道を取り巻く状況の変化に応じ、リスクとして顕在化することが十分に想定されます。定期的にリスクを監視し、顕在化するリスクを掘り起し、先取りして対策を打つことを継続します。



リスク評価手法を用いて、起きうる事故のリスクの変化を定期的に監視しながら、対策の優先度を検討していきます。



安全



社会



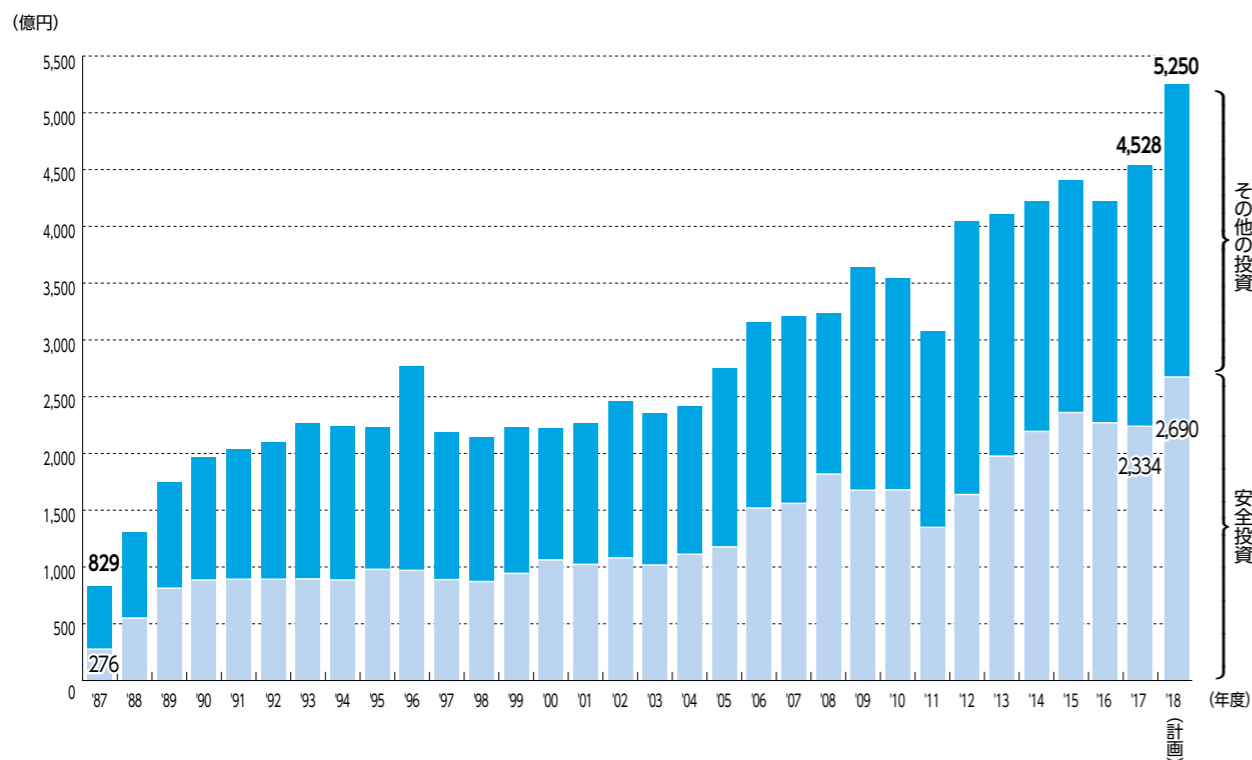
環境

4 安全設備重点整備計画を推進する

■安全に関する設備投資額

当社は、会社発足以降、これまでに総額約3.9兆円の安全投資を行ってきました。2014年2月に発表した安全5か年計画「グループ安全計画2018」では、2014年度からの5年間で約1兆円の安全投資を行うことを計画しており、今後も安全設備の整備を推進していきます。

[安全投資額とその他の投資額の推移]

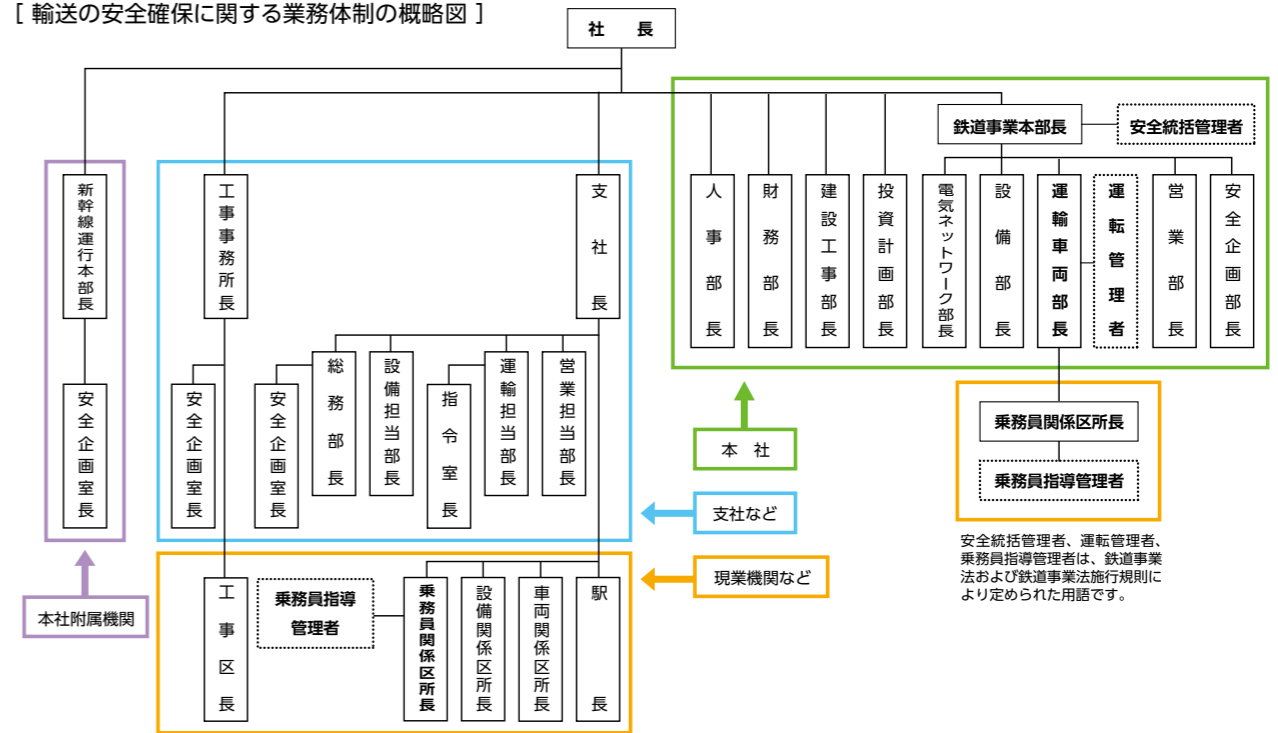


■2018年度の主な安全投資件名

2018年度は、大規模地震対策、踏切の安全対策、ホームドア等のホーム安全設備整備、ATS-P等整備、鉄道に関するセキュリティ強化などを着実に進めます。

設備投資額の合計は5,250億円を見込んでおり、そのうち安全投資は2,690億円を計画しています。

[輸送の安全確保に関する業務体制の概略図]



安全推進委員会

当社が発足した1987年に、安全対策を推進する体制として、鉄道事業本部長を委員長とする「鉄道安全推進委員会」を本社に設置しました。重大な事故の原因究明や再発防止策の策定、安全に関する設備および車両に関する施策の決定・推進などにより、鉄道の安全性向上と事故防止を図ることを目的

としています。
また、新幹線運行本部と各支社、各工事事務所には、それぞれ新幹線運行本部長と各支社長、各工事事務所長を委員長とする「地域安全推進委員会」を設置し、支社等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。

JR東日本の安全管理体制

安全管理規程

鉄道事業法の改正を受け、安全管理規程を2006年10月に制定しました。安全管理規程には、経営トップの安全確保に関する責務や、安全統括管理者(鉄道事

業本部長またはこれに準ずる職にある者)、運転管理者(運輸車両部長またはこれに準ずる職にある者)、乗務員指導管理者(乗務員関係区所長)の選任といった組織に関する事柄など、安全管理に関する事柄を定めています。

