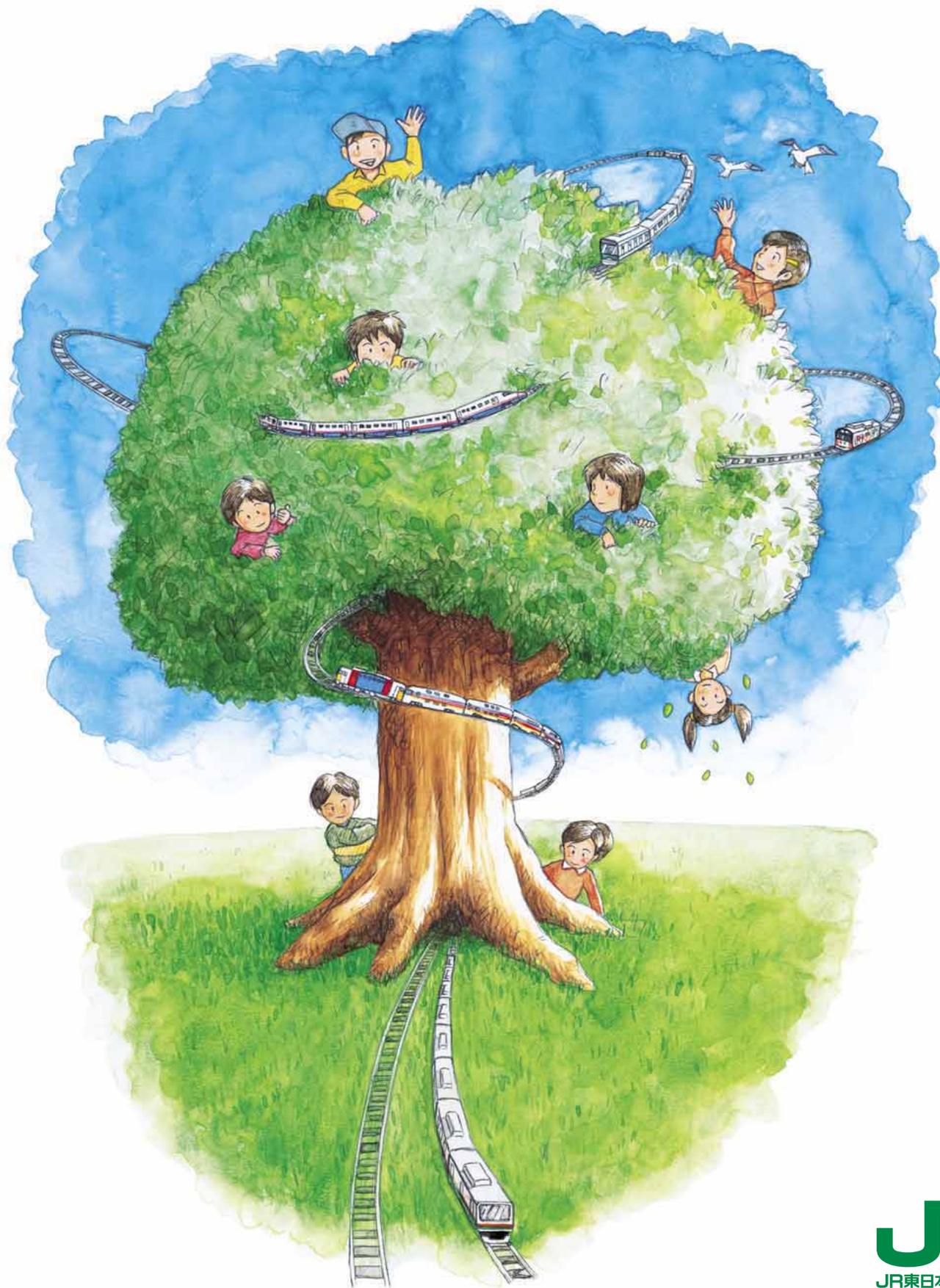


# JR東日本グループ 社会環境報告書2005

持続可能な社会をめざして



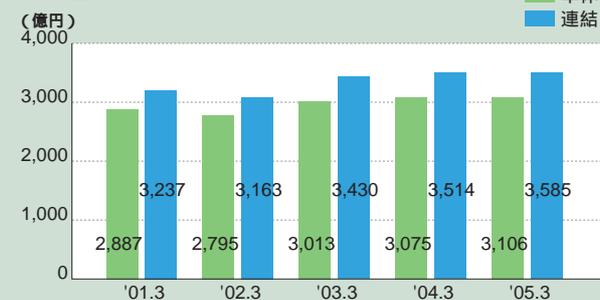
## 会社概要(2005年3月31日現在)

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	66,207人
営業キロ	新幹線 1,052.9km 在来線 6,473.9km
駅数	1,699駅
1日あたりの列車本数	12,478本(2005年3月ダイヤ改正時)
1日あたりの輸送人員	1,606万人
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



## 営業利益の推移



## グループ会社一覧(2005年7月現在)



### 運輸

「安全第一」を最優先とし、さらに速く、  
便利で快適な輸送サービスの提供に努めています

ジェイアールバス関東(株) / ジェイアールバス東北(株) / 東京モノレール(株)



### ショッピングセンター

駅および駅周辺の保有資産の利便性を活用し、  
ショッピングセンターを開発、運営しています

(株)鉄道会館 / 蒲田駅ビル(株) / 東京駅ビル開発(株) / (株)ルミネ / (株)新宿駅ビルディング / 池袋ターミナルビル(株) / (株)ボックスビル / (株)川崎駅ビル / 鶴見駅ビル(株) / (株)横浜駅ビル / 湘南駅ビル(株) / (株)吉祥寺ロンロン / 国分寺ターミナルビル(株) / ジェイアール東日本商業開発(株) / 八王子ターミナルビル(株) / 甲府駅ビル(株) / 宇都宮駅ビル(株) / 水戸駅ビル(株) / いわき中央駅ビル(株) / (株)錦糸町駅ビル / (株)千葉駅ビル / 弘前駅ビル(株) / (株)駅ビルMIDORI



### オフィス

駅直結の利便性を活かしたオフィス事業を展開しています。  
また、今後の東京駅周辺開発ビルの開業準備を進めています

(株)ジェイアール東日本ビルディング



### ホテル

シティホテル系、ビジネスホテル系など、お客さまそれぞれの  
ニーズに合ったホテル運営を展開しています

日本ホテル(株) / 高崎ターミナルビル(株) / 仙台ターミナルビル(株) / 盛岡ターミナルビル(株) / 秋田駅ビル(株) / (株)ホテルメトロポリタン長野



### 小売・飲食

駅やその周辺において、一層便利で楽しい時間と空間を  
提供することをめざし、店舗展開をしています

東日本キオスク(株) / (株)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) / (株)JR東日本ステーションリテイリング



### 商事・物流

グループ各社の業務活動が円滑に進むよう、  
資材調達、配送などの重要な役割を担っています

(株)ジェイアール東日本商事 / (株)ジェイアール東日本物流 / (株)ジェイアール東日本ロジスティクスプラットフォーム



### 旅行・レンタカー

お客さまの旅行ニーズにお応えできるよう、  
旅行商品やレンタカーなどを提供しています

(株)びゅうワールド / ジェイアール東日本レンタリース(株)



### スポーツ・レジャー

健康な生活応援のためのフィットネスクラブや、  
余暇をサポートするレジャー施設を運営しています

(株)ジェイアール東日本スポーツ / (株)ガラ湯沢



### 不動産管理

「人と環境にやさしい住まいづくり」をテーマに、  
戸建住宅・マンション・店舗などの開発・管理を行っています

(株)ジェイアール東日本都市開発 / (株)ジェイアール東日本住宅開発



### 情報・財務・人材サービス

グループ会社の情報処理に関する総合的な情報サービス事業を行っています

(株)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) / (株)ジェイアール東日本マネジメントサービス / (株)ジェイアール東日本パーソナルサービス



### 広告・出版

駅・列車内の交通メディアも活用しながら  
情報発信を行っています

(株)ジェイアール東日本企画 / (株)東京メディア・サービス / (株)オレンジページ



### 清掃整備

お客さまに「清潔な旅」を提供するため、  
駅、列車内などの整備・清掃事業を行っています

鉄道整備(株) / 関東車両整備(株) / 東日本鉄道整備(株) / (株)東日本環境アクセス / 高崎鉄道整備(株) / 水戸鉄道整備(株) / 千葉車両整備(株) / (株)ジェイアールテクノサービス仙台 / (株)東日本アメニテック / 秋田クリーンサービス(株) / 新潟鉄道整備(株) / 長野鉄道車両整備(株)



### 建設コンサルタント・設備保守

鉄道の施設や機械設備、生活サービス事業の施設などの  
コンサルティングや保守を行っています

ジェイアール東日本コンサルタンツ(株) / (株)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) / ジェイアール東日本メカトロニクス(株) / ユニオン建設(株) / 東日本トランスポート(株) / 東北交通機械(株) / 新潟交通機械(株)



### 支社別グループ会社

それぞれの地域特性に合った独自の事業を開拓・展開しています

(株)ジェイアール東京企画開発 / (株)ジェイアール神奈川企画開発 / (株)ジェイアールかいじ企画開発 / (株)ジェイアール宇都宮企画開発 / (株)ジェイアール高崎商事 / (株)水戸サービス開発 / 京葉企画開発(株) / 東北総合サービス(株) / (株)ジャスター / (株)ジェイアールアトリス / (株)トッキー / (株)しなのエンタープライズ



## 編集方針

本報告書は、JR東日本グループにおける環境および社会に対する取り組みを、正確かつわかりやすくご紹介することを目的として、発行しているものです。

本書では、「ハイライト編」と「詳細編」の2部構成を前年度より引き続き採用しています。

ハイライト編では、新たに策定した中期経営構想「ニューフロンティア 2008」のご紹介のほか、JR東日本グループにおける取り組みのなかで、特筆すべきものにスポットライトをあて、社員の体験談を中心にご紹介しています。

詳細編では、GRI<sup>1</sup>の持続可能性報告ガイドラインを参照し、「環境」「社会」「経済」の側面からまとめました。さらに、前年度版より4ページ増やし、JR東日本グループの社会的側面における情報と、「JR東日本ステークホルダー・ダイアログ」に関する記載を、より充実したものにしました。また、環境省の環境報告書ガイドラインも引き続き参照し、環境データの経年的開示も積極的に行っています。

このほかに、新潟県中越地震や、JR西日本の福知山線脱線事故を受けた、当社の対応をご紹介します。

### 参照したガイドライン

持続可能性報告ガイドライン(2002年度版)  
[ Global Reporting Initiative ]  
環境報告書ガイドライン(2003年度版) [ 環境省 ]

### 対象期間

2004年4月～2005年3月(実績データに関しては、2004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92社<sup>2</sup>

#### 1 GRI(Global Reporting Initiative)

環境面だけでなく社会面、経済面を含めた報告書の世界的なガイドライン「持続可能性報告ガイドライン」を発行している国際団体。UNEP(国連環境計画)などが中心に設立。

#### 2 JR東日本とJR東日本グループ92社

2004年度末時点。2005年4月には合併などにより84社となっています。



PAGE 8



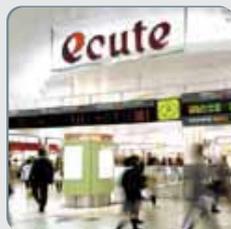
PAGE 10



PAGE 11



PAGE 12



PAGE 14

会社概要・グループ会社一覧	2
目次、編集方針	3

### ハイライト編

トップインタビュー	4
グループ理念を実現する New Frontier 2008	6
世界一環境に配慮した新幹線をめざして	8
環境にも人にもやさしい屋上緑化	10
資源循環型の野菜づくりに挑戦	11
震災の教訓を未来へつなぐ 新潟県中越地震への対応	12
“通過する駅”から“集う駅”へ	14
究極の安全をめざして	16

### 詳細編

CSR	
CSRへの考え方	18
環境	
環境に関する基本的な考え方	20
目標と実績	22
環境マネジメント	24
環境会計と環境経営指標	26
グループ全体の環境負荷	28
地球温暖化防止への取り組み	30
資源循環への取り組み	34
化学物質管理	37
沿線での環境活動	38
環境コミュニケーション	40
社会	
安全への取り組み	42
お客さまとの関わり	45
地域との関わり	48
社員との関わり	50
経済	
経済的側面について	52
コミュニケーション	
ステークホルダーとの関わり	54
第三者審査報告書、今後の展望	58
社会環境活動のあゆみ、編集後記	59

## 皆さまの信頼にこたえ続けていくために

### 3つの改革、6つの挑戦

竹下：JR東日本グループは、私たちの暮らしに密着した事業を展開していることもあり、今後、どのような企業をめざしているのに関心があります。その方向性などお聞かせ下さい。

大塚：新たに策定した2005年度からの中期経営構想「ニューフロンティア2008」に基づき取り組みを進めています。「信頼される生活サービス創造グループ」として、さらに高いレベルを追求するために策定したもので、「お客さまの視点に立脚したサービスの実践」を進める「意識改革」、グループの競争力と総合力を強化し「強くたくましい企業グループづくり」をめざす「事業改革」、「社会的責任の遂行と持続的成長の実現」

の両立をめざす「経営改革」という「3つの改革」を掲げ、新たな経営の方向性を明確にしました。特に「意識改革」について、「お客さまのご期待を実現するために私たちは挑戦します」を経営の基本姿勢としています。これは、お客さまのご期待を実現することが必ずしも簡単なことではないことを出発点にしたものです。ご期待を実現するためにさまざまな障



Photograph: Koji Arimitsu

害がありますが、この障害を乗り越え、私たちはさまざまな可能性に挑戦しなければなりません。

竹下：JR東日本グループは、私たちの生活を便利で豊かにしつつある印象を持っています。利用者のライフスタイルの変化に対応していくために、具体的にどのようなことをお考えですか。

大塚：お客さまのご期待を実現するために、「6つの挑戦」という事業戦略を打ち出しました。ひとつ目の挑戦は、「安全・安定輸送への絶えざる挑戦を続けます」で、究極の安全をめざしていきます。2つ目は「駅を変えます」です。駅を第2の生活拠点として位置付けていただけるよう、「ステーションルネッサンス」を推進していきます。

3つ目は「鉄道事業の利便性・快適性をさらに向上します」、4つ目は「Suicaで新しいライフスタイルを提案します」です。2006年度には各交通機関とのSuicaの相互利用を開始し、利用できる店

舗もますます拡大していきます。

5つ目の挑戦に「グループの総力をあげて生活サービス事業のさらなる成長をめざします」と掲げているとおり、オフィス・ホテル事業の展開なども進めています。駅型保育園事業にも力を入れており、埼京線沿線に集中的に展開しているところです。

最後の6つ目の挑戦は「研究開発に力を入れます」です。現在、最高時速360kmの新幹線の開発を進めており、安全性はもちろん、快適性や利便性も追求しています。環境負荷の少ないハイブリッド車両「NETレイン」の実用化も進めます。

### 社会的責任を果たし、持続的成長を実現する

竹下：新潟県中越地震では、新幹線の脱線など大きな被害があったと伺っています。

大塚：復旧作業の期間中はお客さまにご迷惑をおかけする状況が続きましたが、関係者全員が力を合わせ、全線運転再開にこぎつけました。新潟の皆さまには上越新幹線の運転再開を大変喜んでいただき、鉄道の地域経済への影響や責任の大きさを痛感しています。企業として社会的責任を果たすことの重要性も改めて認識しました。今後も安全・安心がサービスの根幹にあることを肝に銘じるとともに、被害の原因究明や耐震補強工事などを着実に進めていきます。

竹下：近年、企業の社会的責任が注目されています。「ニューフロンティア2008」でも、経営の基本的方向のひとつに挙げられていますね。

大塚：JR東日本グループは、事業活動そのものが社会や地域と密接に関わっています。安全で信頼性の高い鉄道サービスとお客さまのニーズに合った生活サービス事業を持続的に提供していくことが、社会的責任を果たすこととなります。

高い倫理観と法令遵守を堅持し、透明性の高い経営を実践するとともに、高齢化社会への対応、個人情報の保護、地域社会の活性化など、今日的な諸問題に対して真摯に取り組み、お客さま、株主の皆さま、地域社会の皆さまの信頼にこたえ続けていきたいと思っております。また、もともと鉄道は、ほかの交通機関と比較して環境負荷の小さい交通システムですから、これまでの取り組みをさらに進め、鉄道の持つ環境優位性をさらに高めていきます。

#### プロフィール：竹下 景子

東京女子大学在学中から、NHKテレビを中心に数々のヒロイン役を演じ、お茶の間の人気者となる。以来テレビ・映画・舞台を通じて、幅広い役柄に挑戦。名実ともに充実した女優として活躍。受賞歴も多い。

阪神・淡路大震災以降、復興支援コンサートに参加するなど、さまざまな社会活動にも従事。環境問題にも積極的に取り組み、「愛・地球博」では、日本館総館長に就任した。



Photograph : Koji Arimitsu

### 環境保全と事業の成長を両立

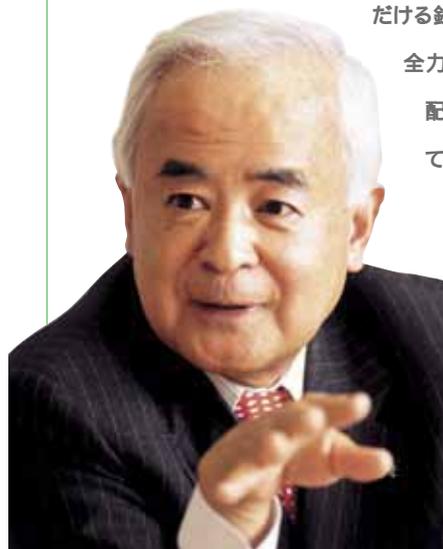
竹下：環境の保全と事業の成長の両立をめざすということですね。

大塚：そうです。環境に配慮した事業活動を着実に実現していくため、数値目標を定めています。「CO<sub>2</sub>総排出量を1990年度比で20%削減」といった2005年度を期限とする目標の多くを2003年度末に達成したことから、さらに高い目標を掲げつつ、新たにグループとしての数値目標を加えた2008年度達成目標を定めました。今後も、省エネルギー車両の導入や、グループ各社の様々なゴミのリサイクルなどを推進します。

環境負荷の低い鉄道が、社会全体の移動に伴うCO<sub>2</sub>排出量の削減に貢献するためにも、鉄道とほかの交通機関を組み合わせるインターモーダルを推進するほか、お客さまに喜んで利用していた

だけの鉄道とサービスの創造に  
全力を注ぎ、今後も環境への  
配慮を経営の根幹に据え  
て事業を展開していきます。

対談は、2005年2月に  
収録されたものです



Photograph : Koji Arimitsu

東日本旅客鉄道株式会社  
代表取締役社長

大塚陸毅

#### JR西日本の福知山線脱線事故を受けて

安全は当社発足以来のトッププライオリティであり、今後も決して変わりません。

他社の事象ですが、2005年4月、福知山線で脱線事故が発生し、107名もの尊い人命が失われ、500名を超える負傷者が出る大惨事となりました。心よりのご冥福と、負傷者の一日も早いご回復をお祈り申し上げます。

この事故を教訓に、いま一度当社として、列車制限速度の遵守、車両や構造物の整備基準の遵守、乗務員の健康管理等について徹底しました。また、全役員が現業機関を訪ね、見逃している危険の芽はないか多くの社員と意見交換を行いました。他社の事故事例を直視せず、「当社には関係ない」と受け流すことは絶対にあってはならないことです。安全対策にゴールはありません。これからも「究極の安全」をめざして、日々の努力を積み重ねることに尽きます。

なお、会社発足時(1987年度)と比較して鉄道運転事故件数は1/3程度まで減少していますが、事故がゼロになっていないことも事実です。絶対の安全を確立することは困難ではありますが、大きな被害を出す重大事故については何としてもゼロにしたいと考えています。「お客さまの死傷事故ゼロ、社員の死亡事故ゼロ」を目標に、4回目の5カ年計画となる「安全計画2008」を遂行しています。

なお、今回の事故では、ハード面での安全対策としてATS-Pという自動列車停止装置が注目されました。当社はこのシステムを首都圏ではほとんどの区間で整備していますが、さらなる整備エリア・対象の拡大に取り組んでまいります。

# グループ理念を実現する -New Frontier 2008-

私たちは、「信頼される生活サービス創造グループ」としての役割を担い続けることで、未来に向けて持続可能な社会の構築に貢献していきます。

2005年1月に発表した新中期経営構想「ニューフロンティア2008」は、こうした私たちの哲学である、グループ理念と行動指針をもとに、2008年までの4年間の到達目標を示すものです。

これからもJR東日本グループは、企業グループとして持続的に成長しつつ、輸送サービスの安定的な提供と新たな価値創造により、地域社会の発展の一翼を担うことで社会的責任を果たしていきます。

グループ理念  
行動指針

中期経営  
構想

具体的な  
事業活動

## JR東日本グループ 中期経営構想

「ニューフロンティア2008 新たな創造と発展」(2005-2008)

### 基本的な経営の方向(3つの改革)

#### お客さまの視点に 立脚したサービスの実践

お客さまのご期待を  
実現するために  
私たちは挑戦します

#### 強くたくましい 企業グループづくり

自主自立経営のもと、  
グループの競争力と  
総合力の強化に努めます

#### 社会的責任の遂行と 持続的成長の実現

豊かな生活の実現に  
取り組むことにより、  
持続的成長をめざします

## 【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】

### 1. 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

### 2. 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

### 3. 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

## 新たな顧客価値の創造(6つの挑戦)

### 安全・安定輸送への絶えざる挑戦を続けます

「安全計画2008」の着実な遂行  
輸送の安定化  
大規模地震対策

耐震補強工事 ▶



### 駅を変えます

わかりやすく使いやすい駅  
安心して使える駅  
快適で便利な駅

魅力ある都市空間の創造 ▶



### 鉄道事業の利便性・快適性をさらに向上します

輸送の利便性・快適性向上  
新しい商品の提案  
接遇サービスレベル向上

新型車両の投入 ▶



### グループの総力をあげて生活サービス事業のさらなる成長をめざします

鉄道との相乗効果  
市中での競争力  
業種業態ごとの再編・統合

駅スペース活用 ▶



### Suicaで新しいライフスタイルを提案します

他の交通機関との相互利用  
新たなサービスの展開  
電子マネー利用店舗の拡大

モバイルSuica ▶



### 研究開発に力を入れます

安全性・安定性の向上  
利便性・快適性の向上  
コストダウン  
地球環境保護への貢献  
駅における新たな展開

新幹線試験車両FASTECH360S ▶



## グループの総合力の発揮

## 世界一環境に配慮した 新幹線をめざして

世界一速く、安全で、快適であり、かつ世界一環境にも配慮した新幹線。JR東日本は、あらゆる面で世界一の新幹線の開発に取り組んでいる。世界一の新幹線の実現によりCO<sub>2</sub>排出量の少ない鉄道の利便性を高め、ほかの交通機関からのシフトをうながし、社会全体のCO<sub>2</sub>削減につなげていく。

「“ はやて ”に使用されている現行の新幹線車両においても、既に環境対策としてさまざまな工夫をしてきました」。JR東日本研究開発センター先端鉄道システム開発センター環境技術グループの若林雄介は、こう明かす。

新幹線の主な環境負荷は、騒音とエネルギー消費、そしてトンネル微気圧波だ。例えば騒音対策では、架線から電気を取り入れるためのパンタグラフから走行中に風切り音が発生するため、パンタグラフの周りを覆うカバーやパンタグラフの形を改良してきた。また、車両側面の凹凸をなくすといった細かな工夫も行ってきた。

エネルギー消費量については車体の軽量化などにより、現行の新幹線車両のエネルギー消費量は20年前と比べて約3割減っている。ブレーキ時に発生するエネルギーを有効活用するため、ブレーキをかける際にモーターで発電して電気を架線に戻す回生ブレーキも導入してきた。

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「トンネル微気圧波」には、車両やトンネル入り口の形状に工夫を施すことで対応してきた。このように、



JR東日本研究開発センター  
先端鉄道システム開発センター  
環境技術グループ

### 若林 雄介

「これほど多くの環境対策技術を盛り込んだ例はないので、総合的な環境性能がどれだけ向上しているか楽しみです」

2005年6月に完成したFASTECH360S



現行の新幹線の雄姿。これまでもさまざまな環境負荷低減策を実現してきた

これまでに環境負荷を減らすため施してきた工夫は数知れない。

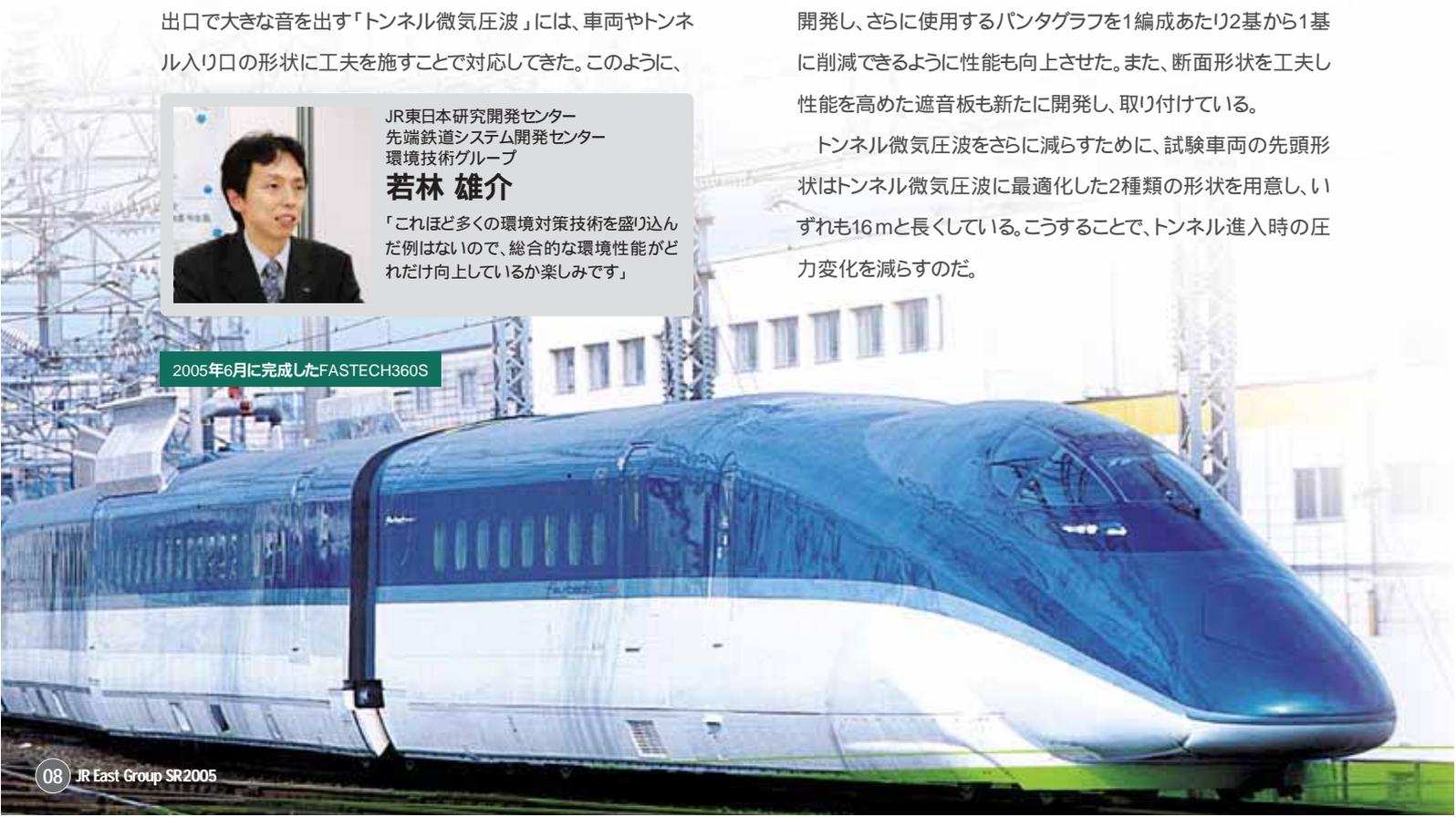
しかし、世界一の新幹線をめざすためには、さらなる環境対策を進めなければならない。JR東日本は約3年前に、360km/hという世界一速く、安全で、快適で、そして環境に配慮した新幹線を開発するという目標を設定した。そのときから、開発陣の果敢なる挑戦が始まった。

### 騒音低減のための「奥の手」も登場

2005年6月、世界一の新幹線をめざす試験車両「FASTECH（ファステック）360S」が完成した。この試験車両では、各技術に細かな改良を加えて総合的な環境性能を向上するほか、従来の技術者の常識を覆すような「奥の手」も登場させた。

そのひとつが、車体への吸音材の装着だ。車体の下面や側面を吸音材で覆い、防音壁と車体の間を反射して外に出ていく騒音を減らす。吸音材は頑丈ではないため、砂利の跳ね返りなどによってダメージを受けやすい。そのため、吸音材を車両の外側に付けることは、技術者の間では「非常識」と考えられていたのだ。このほかにも騒音対策として、新たな低騒音のパンタグラフを開発し、さらに使用するパンタグラフを1編成あたり2基から1基に削減できるように性能も向上させた。また、断面形状を工夫し性能を高めた遮音板も新たに開発し、取り付けられている。

トンネル微気圧波をさらに減らすために、試験車両の先頭形状はトンネル微気圧波に最適化した2種類の形状を用意し、いずれも16mと長くしている。こうすることで、トンネル進入時の圧力変化を減らすのだ。





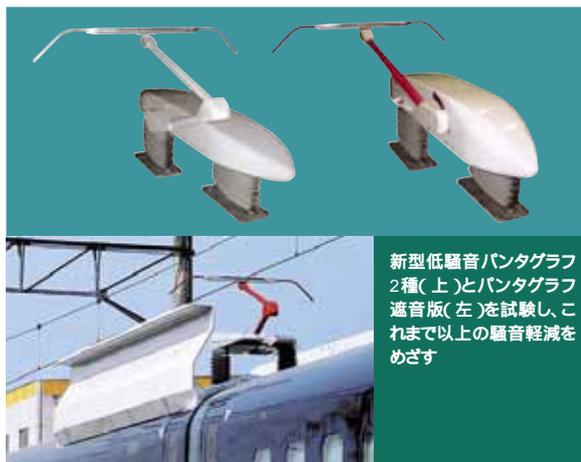
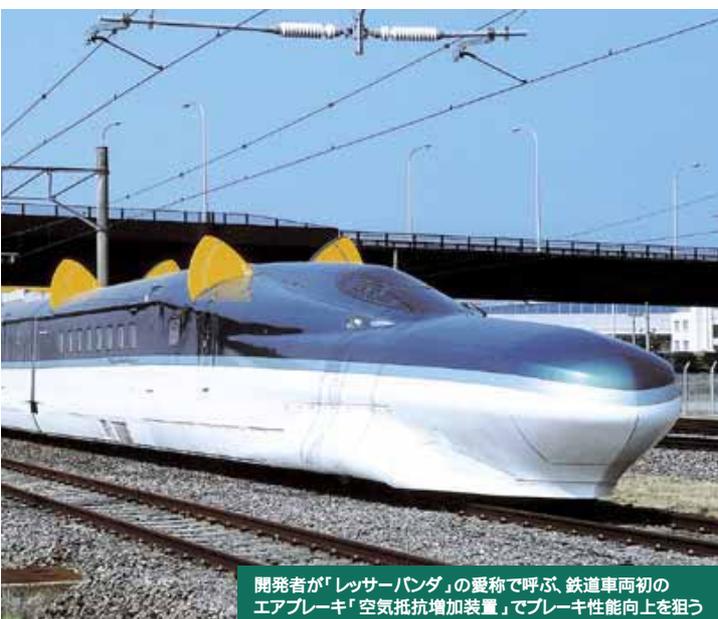
「試験車両の走行データを今後の開発設計に可能なかぎりフィードバックし、少しでも環境負荷の少ない車両をつくっていきたい」と若林は話す。

### これまでに開発した技術を集大成

もちろん、スピードや安全性、快適性という面でもさまざまな工夫をこらしている。「『FASTECH360』は、これまでの新幹線技術の集大成」と、JR東日本研究開発センターで車両基盤技術担当課長を務める渡辺清一は語る。

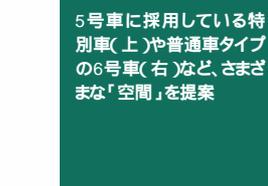
例えばスピードを上げるために、モーターやモーターを駆動する機器を小型高出力化した。試験車両の最高速度約400km/hを実現すべく、新たに開発した高出力の機器3種類を搭載して比較する。また、高速走行中も架線から安定して集電するため、新たに開発した多分割タイプのすり板をパンタグラフに搭載した。

安全面では、非常時により短い距離で停止できるよう、鉄道車両では世界で初めて「空気抵抗増加装置」を搭載した。急ブレーキの際、車体に格納しているアルミ製の板を押し出し、空気抵抗を増やして停止距離を短くする装置である。このほかのブレーキ性能も向上させ、制動距離を275km/hの場合と同等(約4km)または同等以下とすることをめざす。



快適性を向上する工夫もこらしている。例えば、乗り心地をよくするため、国内では「はやて」で初めて新幹線に採用した、アクティブサスペンション(動揺防止装置)をさらに改良して搭載。床や窓、壁は遮音性の高い構造にし、走行装置や電気機器の騒音も低減した。

「新幹線は車両だけではなく、軌道や保守、オペレーションなど全てを含めたトータルシステムが新幹線なのです」と渡辺が話すのとおり、世界の新幹線の開発には、JR東日本のさまざまな部署から、大勢の関係者が携わっている。「世界一環境に配慮するという高いハードルに、全社の力を結集して挑戦することで、JR東日本の技術力のレベルアップが図られます」。渡辺はその思いをこめてこう話す。





ジェイアール東日本コンサルタンツ(株)  
**環境にも人にも  
 やさしい屋上緑化**

JR立川駅に直結するビル・ルミネ立川店に完成した屋上緑化施設「空庭」。緑の芝は、踏みしめるだけで癒されてしまうほどの気持ちよさがある。環境へのメリットも大きく、温暖化防止対策としても期待されている。

「空庭」は、「そらにわ」と読む。フットサル競技場を計画していた(株)ジェイアール東日本スポーツ、屋上を活性化させたい(株)ルミネ立川店、そして屋上緑化事業を進めてきたジェイアール東日本コンサルタンツ(JRC)の3社の協力により完成した癒しの空中空間である。

構造は、屋上のコンクリートの上に防根シート、土、芝を重ねたシンプルなもの。土は、中国の標高3,500mの高地で採掘された泥炭を原料とする「ルーフソイル」。水はけがよいと同時に、水もちもよく、ほどよい酸度があるため病原菌の増殖を防ぐ効果がある。屋上緑化には最低厚さ15cmの土が必要だが、ルーフソイルならば7cm程度で植栽が可能。大幅なコストダウンにもつながった。「長い目で見れば、効果は計り知れない」とJRCの加藤直人は語る。



ジェイアール東日本コンサルタンツ(株)  
 企画部新規事業開発室課長代理  
 (現: JR東日本水戸支社営業部事業課)

**加藤 直人**

「都心のビルの屋上緑化を進めたいですね。駅ビルに限らず、マンションや多目的ビルにももっと広がってほしいと思っています」

軽量で水はけがよく、かつ水もちもよい有機泥炭「ルーフソイル」を活用



JR立川駅に隣接するルミネ立川

「CO<sub>2</sub>を吸収するので、地球温暖化防止に効果があります。そのほか、都市のヒートアイランド現象の抑制、冷暖房に関わる省エネルギー、建物の長寿命化、集客、ヒーリング(癒し)効果など、屋上緑化は環境、経済、人全ての面でメリットのある取り組みです」。

JRCはこれまで、設計を含んだ鉄道に関するトータルな技術コンサルティングを手がけてきた。現在新規事業としてITとともに力を入れている分野が環境対策で、屋上緑化はその一環。めざしているのは「環境にも人にもやさしい駅」の実現である。

同時に「屋上緑化の可能性は、駅ビルだけに限らない」と加藤は言う。これまで東京都内の駅ビルや社屋を対象に、5件の屋上緑化施設を設置。今後は、JR東京総合病院などにも設置することが決まった。

「単なる緑化だけでなく、お客さまに野菜づくりのスペースを提供する菜園事業など、屋上緑化はさまざまな用途に活用できます。これからもさらに可能性を広げていきたいと考えています」。



JRCの屋上緑化ビジネスにおいて第一号となった、JR東日本新宿南部現業事務所の屋上緑化



ルミネ立川店屋上緑化施設「空庭」は2005年3月に完成した。面積は約130m<sup>2</sup>

## (株)日本レストランエンタプライズ 資源循環型の 野菜づくりに挑戦

JR東日本の列車、駅、売店などから出た生ゴミを堆肥化して、無農薬の野菜づくりに挑戦している友部リサイクル農園。石ころだらけの荒れた場所が、豊かな実りの土地へと変貌するまでには、多くの苦勞と失敗があった。

JR東日本の食堂車に勤務していた渋谷信良が、初めてこの土地に足を踏み入れたのは1998年6月。もともとは列車の操車場であった場所である。JR常磐線の上りと下りの線路に挟まれ、水はけも悪かった。「本当に、ここを農園に?」「自分に農業ができるだろうか」。農業経験がまったくなかった渋谷は、当時の不安をこう語った。

しかし、(株)日本レストランエンタプライズ(NRE)とその子会社で農園を運営する日食エステートの社員が、連日総出で開墾。大量の石、タイヤ、線路の枕木などを拾い続け、3カ月後の9月には見事な農園へと生まれ変わった。



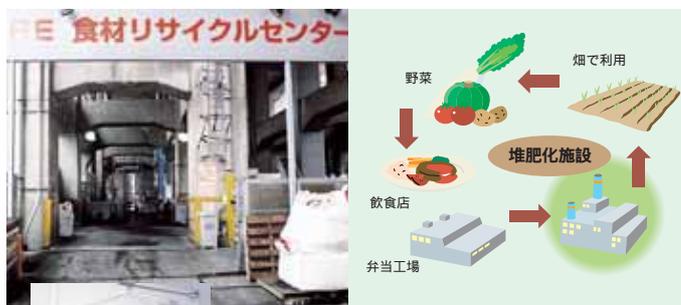
(株)日本レストランエンタプライズ  
友部リサイクル農園長  
技術部設計課 副課長

### 渋谷 信良

「まさか自分が農業に携わるとは思ってもいませんでした。しかし今では、体を動かして野菜をつくることが生きがいになっています」



NREの「そばあじさい茶屋」でも、友部の野菜を食材に使用。ここから出る生ゴミが、また食材の栄養の素となる



1998年9月に北戸田商品本部でコンポスト(堆肥)化を開始。2001年4月からはNRE食材リサイクルセンターにてNRE店舗、弥生会館、(株)NRE大増、東京駅、上野駅からの残さおよび廃棄された弁当(食材と紙、プラスチックなどは分別)からの生ゴミを堆肥化し、友部リサイクル農園、JA八郷、契約農家で利用。できた野菜は、弁当、社員食堂、駅構内の飲食店などの食材となる。2004年度は1,053トンの生ゴミを堆肥化した

この友部リサイクル農園は、食の安全性に関するNREの強いこだわりから始まった。NREは既に8年以上前から品質重視路線を打ち出し、食材づくりからの安全への取り組みに挑戦。「有機野菜の栽培技術の獲得」「資源を大切にしたい」という思いを持って始めた事業である。

農業は自然との闘いである。開園後の作業は、さらに苛酷だった。肥料は、生ゴミからつくった堆肥1トンあたり、約40kgの油かすと少量の水を加えてつくる。化学肥料も農薬も使わない農業で、手間は3倍かかる。虫がつきやすく、病気にもかかりやすいためである。雑草も伸び放題で、2週間かけて刈り取っても、すぐにおおわれてしまう。定期的に石拾いもしなくてはならない。去年は、大型台風で農園が水没。農業の厳しさを改めて思い知らされた。

いつもいつも苦勞や失敗の繰り返しである。だからこそ、収穫した時の喜びはひとしお。「食べた人に、おいしかったと言ってもらうのが一番うれしい」と渋谷は顔をほころばす。自然にも体にもやさしい野菜は、味も格別なのだ。

栽培品目は、ハウレンソウ、コマツナ、チンゲンサイ、長ネギ、シュンギク、ミズナ、ミニトマト、キュウリ、キャベツ、ダイコン、タマネギ、ジャガイモ、ナス、サトイモ、サツマイモ。葉ものから根菜類まで、多種多様である。「子どもと同じで、いつも手をかけてやらないと、おいしい野菜は育たない」のだという。約3万㎡の広大な敷地のなかで、みずみずしい野菜たちが今日も収穫の日を待ちわびる。



スタッフは6人(日食エステート社員(NRE出向者)3人、近くの農家の主婦3人)。2004年度の主な収穫量は長ネギ27トン、キャベツ3トン、ダイコン1.3トン、ジャガイモ1.0トン。敷地面積は2万7,725㎡。今後は3万3,725㎡に拡大する予定



## 震災の教訓を未来へつなぐ -新潟県中越地震への対応-

2004年10月23日17時56分。新潟県中越地方を震度7の地震が襲った。その時、現場では何が起こったのか。そして、何を学んだのか。JR東日本グループが一体となって取り組んだ安全確保と早期復旧について聞いた。

### 地道な訓練が生きた異常時対応

JR東日本は地震発生を受け、直ちに危機管理体制を発動。発生4分後の18時には対策本部を設置するとともに、翌日には担当役員を現地に派遣し、即応体制を整備した。

同じころ、新潟新幹線運輸区の小林指導助役は、新潟駅構内にある職場に居合わせた。地震でダイヤが乱れることを想定して準備を整えつつ、情報収集に努めた。専用電話を通じて乗務員から列車内の状況が伝えられる。その日、休日だった社員もかけつけ、情報整理と状況確認が続けられた。

衝撃が走ったのは、「新幹線が脱線しているらしい」という第一報が入ったとき。「全員無事と聞いた時は本当に安堵しました」と小林。しかし、走行不能となった新幹線から、乗客を避難誘導しなければならない。

あたりは停電で真っ暗、自動車が満足に走ることもできない悪状況のなか、何キロも歩いて誘導した箇所、トンネルから500段の階段を登って脱出した箇所もあった。過酷ではあったが、お客さまからの協力も得られ、一人の負傷者を出すこともなく、無事に避難誘導を終えた。



JR東日本 新潟新幹線運輸区  
指導助役

### 小林 正明

「避難の際にはお客さまにも助けていただきました。最後に“ありがとう”とお客さまに声をかけていただいて感激した、という報告を乗務員から受けています」

上越新幹線浦佐 長岡間で脱線した「とき325号」。  
車両の撤去作業や状況確認・復旧作業などが、  
余震が続くなが続けられた

「乗務員がお客さまの安全を第一に考え、臨機応変に対応してくれました。いざというときに、普段の訓練の成果が現れたのだと思います」。毎月2時間全員が参加する訓練、年に1度の夜間異常時訓練などの定例訓練のほか、韓国で起きた地下鉄火災など、教訓とするべき事故があったときには臨時の訓練を随時実施。どの訓練も、可能な限り実技を取り入れ、乗務員一人ひとりができるまで訓練する。経験として蓄積できる訓練を行っているからこそ、臨機応変な対応ができたのだ。

「今までの訓練が無駄ではなかったと、今回の震災で自信を持ちました。この出来事を風化させないために記録を残すこと、地道な訓練を続けていくことが大切だと思っています」。

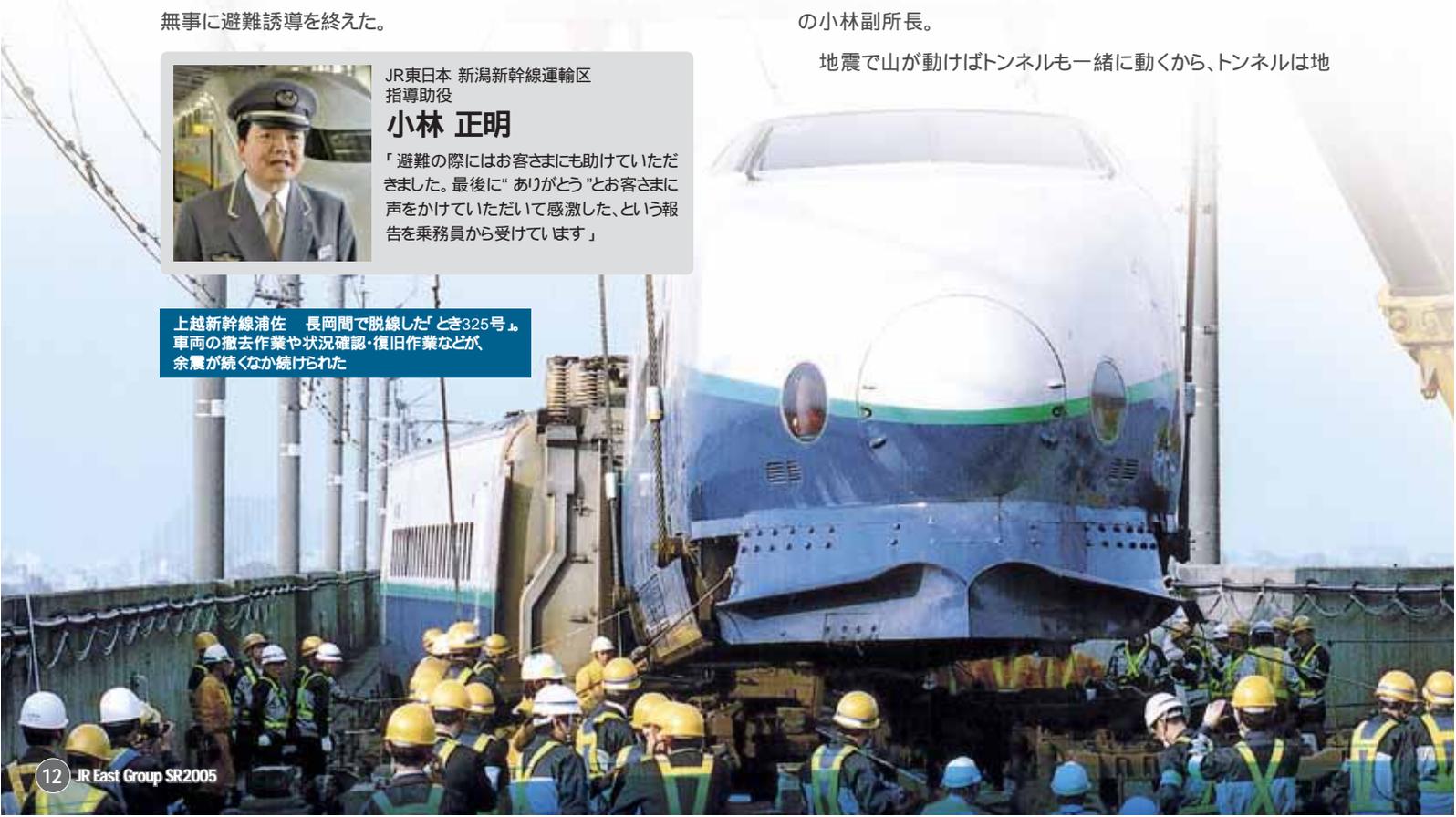


小千谷にある自営の信濃川発電所も被災。雪の降りしきるなか、一日も早く通水を再開すべく昼夜を徹して復旧工事が進められた

### 安全に絶対はない、を肝に銘じて

「新幹線のトンネルなどのメンテナンス業務を通算10年やっています。メンテナンスの状態に一定の自負があっただけに、トンネルの内壁が崩落しているのを見たときは涙が出るほど愕然としました」と語るのは新潟土木技術センター長岡派出所的小林副所長。

地震で山が動けばトンネルも一緒に動くから、トンネルは地





上越新幹線魚沼トンネルの入り口から約2.4km付近の様子。被災状況は一般的な考え方を遥かに超えたものだった

震に強いというのが一般的な考え方もあった。この崩落は、JR東日本のみならず、社会的にも大きな衝撃を与えたのだ。

本格的に復旧工事が始まったのは、11月上旬のこと。「年末年始までに開通させようと、それを合言葉に取り組みました」。開通を待つ方々のためにという使命感もあり、JR東日本グループが一体となって夜を日に継ぐ工事等を敢行。建設会社等の献身的な協力もあり、12月28日の上越新幹線全線開通にこぎつけた。

なお、これほどの地震に対し、お客さまや乗務員から負傷者が出なかったのは、耐震補強の効果もあったと言える。今回、新幹線が脱線した付近は、優先対策地域としていた首都圏・仙台圏以外であったが活断層の規模などを考慮したうえで対策を行うことを決定、耐震補強工事を済ませていた。また、脱線の原因の特定と対策については、国土交通省においても検討しているが、地震による新幹線の脱線を初めて経験した企業の社会的責任として、自社においても徹底的な原因究明に取り組んでいる。

「今回の震災で『安全に絶対はない』』ということを強く認識しました。従来どおりではなく、もうひとつ上をめざすことが大事だと痛感しました。我々は若い社員に技術を継承していく立場ですが、そのことを含めて伝えていきたいと思ひます」。



JR東日本 新潟支社  
新潟土木技術センター  
長岡派出所 副所長

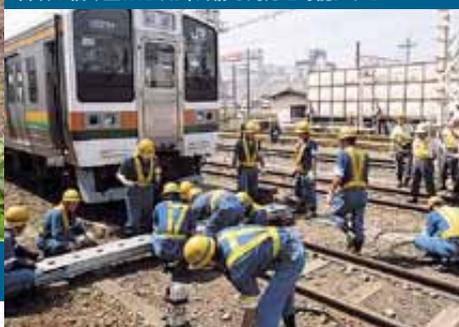
**小林 秀雄**

「阪神大震災のとき、高架橋が倒れたのを教訓に、上越新幹線の補強工事を進めていました。高架橋に致命的な被害が出なかったのは幸いでした」



在来線区間でも数多くの箇所が被災。二次災害に注意しながら被害状況の確認が行われた

2004年9月にも、震度6強を想定した総合防災訓練を全社的に実施、約1万5,000人が参加した。日頃の積み重ねだけが、冷静な対応を可能にする



**地域振興をリードしうる企業として**

「地震の被害が大きかったのは限られたエリアだったにも関わらず、新潟県全体が被災したというような、風評被害が大きかった」というのは、新潟支社営業部販売課の中村課長。被災地から遠く離れた瀬波温泉や佐渡に至るまで、新潟県というだけで旅行のキャンセルが相次いだ。

地震が起きた直後から、観光復興に取り組まなければならない、という思いは強かった。新幹線開通に向け準備を進め、運転再開当日の12月28日から3月末まで「がんばってます!!にいがた」キャンペーンを展開することができた。

JR東日本では、格安の切符や旅行商品を用意。首都圏でプレゼントキャンペーンも展開した。被災地、長岡市で行われた祭や、新潟県内の蔵元が集まって開催したイベントには、首都圏から専用新幹線を仕立て、どちらもほぼ満席となった。キャンペーン全体では当初の目標18万人を上回る19万人を集め、好評のうちに終了。「当社は東日本全域をカバーしていますから、お客さまを送る立場にも、受け入れる立場にもなり得る。その意味で観光振興に私たちが担える役割は大きいと実感しました」。

さらに中村はいう。「地震をきっかけに地元と横のつながりができてきました。この動きをこれからも大切にして観光振興、地域振興に横断的に取り組んでいきたいと思ひます」。地震という不幸な出来事ではあったが、そこで得た教訓や成果を、風化させず、未来に役立てる。その決意は、それぞれ部署や立場が違っても同じだ。



JR東日本 新潟支社  
営業部販売課 販売課長

**中村 浩之**

「被災した方々に遠慮して『自分のところは大丈夫』』というのをためらう風土が新潟にはあります。『キャンペーンをきっかけに、一体となって取り組めた』と言われました」



旅行会社や地元と共同で、東京、新宿などで格安旅行のパンフレットを配布



## “通過する駅”から “集う駅”へ

駅を根本から改革する「ステーションルネッサンス」。人が集う駅を創り出すことによって、駅から地域社会へ、賑わいの波及効果が生まれるはず。地域との共生をめざして、駅の進化は続いている。

### 本格的なエキナカ開発の第1号、エキキュート大宮

2005年3月5日、大規模な工事を終えてグランドオープンを迎えたJR大宮駅「ecute(エキキュート)大宮」は、これまでの駅の常識を打ち破る、強いインパクトを持って登場した。ホームからエスカレーターで通路に上がると、食品やファッション雑貨、飲食店などが並びまるでデパートの地下やショッピングセンターに迷いこんでしまったような錯覚にとらわれる。これがJRの駅構内、改札の内側なのだから驚くばかりだ。

エキキュート大宮を構成するショップは、「毎日使いたいものがそこにある「マーケットアベニュー」」をコンセプトに68店舗。駅という立地を考慮した新業態の店舗を数多く展開している。エスカレーターやエレベーター、多機能トイレの設置、車椅子でも入れるよう構造を工夫した飲食店には点字メニューも用意。さらに、エキキュート大宮を運営する(株)JR東日本ステーションリテイリングでは社長をはじめ全員がサービス介助士<sup>1</sup>の資格を取得するなど、バリアフリーへの配慮も徹底している。次世代の駅の可能性を探る試みを随所に施した、本格的なエキナカ開発の第1号となる駅が、ここに誕生したのだ。

<sup>1</sup> NPO法人、日本ケアフィットサービス協会の公認資格。鉄道、ホテル、レストランなど、接客サービス業に従事する立場の者が、高齢者や障害者への適切な介助方法を取得したことを公認する

### “旅客”から“顧客”へ。ステーションルネッサンス

2000年11月、JR東日本が発表した中期経営構想「ニューフロンティア21」、それに続く「ニューフロンティア2008」の核となる「ステーションルネッサンス」は、さまざまな取り組みにより駅を変えようという構想。そのスタートとなったのが2002年にリニューアルオープンした上野駅だ。その後、阿佐ヶ谷、西船橋、郡山など、11カ所の大規模改修を実施するとともに、中小駅も含め、さまざまな改善を打ち出してきた。

その集大成として、また、次のステップへの大きな出発点として開発した大宮駅は、線路上空に人工地盤を建設し、既存部分を含め、5,000㎡の駅改良を実施した。これにより、快適でゆとりある鉄道施設としての使いやすさや、乗り換え表示のわかりやすさを確保した上で、商業施設「エキキュート大宮」を改札のなかに取り込む、という大胆な試みに挑戦した。

ステーションルネッサンスのキャッチフレーズは“通過する駅”から“集う駅”へ。単に鉄道への乗降のためだけに駅を利用するのではなく、快適性や利便性を増すことで、人が集まる駅にしよう、という意気込みを表すコンセプトだ。



できたてのものが並び惣菜コーナー。量り売りのほか小パックも用意し、短時間で買える工夫をしているのがエキナカならではの



鉄道施設と店舗が同居するエキキュート大宮。改札の内側、エキナカの利便性を追求している

「駅をご利用のお客さまを、従来の“旅客”からさまざまなニーズを有する“顧客”としてとらえなおし、徹底した顧客志向によりお客さまの視点に立脚した駅へ。発想の転換は大きい」と語るのは、事業創造本部の松橋課長。従来も駅に店舗はあった。が、お客さまの多様なニーズへの対応が十分ではなかった。ステーションルネッサンスがめざすのは、電車に乗るためだけでなく駅へ行きたくくなるような、あるいは、乗り換え駅でなくても途中下車したくなるような、魅力ある場をつくることです。



ファッション、雑貨、食品、スーパーマーケット、ドラッグストアなど、68店舗で構成。すべてSuicaでの支払いが可能



JR東日本 事業創造本部  
資産活用部門 課長  
ステーションルネッサンスプロジェクト  
グループリーダー

**松橋 信広**

「お客さまの視点で駅を見直し、安全であることはもちろん、便利で快適な駅をめざしています」

**地域との共生、活性化をめざして**

「大宮駅は乗り換えを含めて毎日約60万人のお客さまにご利用いただいています。こういったお客さまが必要としているサービスは何か。そこから考えました」と話すのはエキュート大宮の江越店長。利用者にとっての利便性、快適性を追求して、エキュート大宮がオープンしてから3カ月。人気店の前に毎日出現する行列、大宮駅でわざわざ途中下車する乗客など、ステーションルネッサンスがめざす“集う駅”の賑わいはオープン以来続いている。

エキュート大宮が完成してから、大宮駅で下車されるお客さまの数が1日平均8,000人増加しているという。松橋課長は話す。「駅に人が集まることで、地域の活性化にも貢献できればと思います。引き続きそういった効果を生み出すステーションルネッサンスを進め、地域との共生を実現していきたい。」「駅は街のランドマークでもありますから、駅の魅力づくりが街の魅力にもつながると信じています」と江越店長。“集う”賑わう”をキーワードに、駅の進化は続いていく。



(株)JR東日本ステーションリテイリング  
ecute大宮 店長

**江越 弘一**

「駅は毎日ご利用になるお客さまが多いだけに、飽きられるのも早いです。今後も勉強して進化し続けていきます」

**雑然とし、薄暗かった大規模改修以前の上野駅コンコース**



2002年2月に大規模改修し、ステーションルネッサンスの出発点となった上野駅

**地元と協力して、大宮の発展に努力**

ステーションルネッサンスで駅が生まれ変わったこと、特にバリアフリー化されて、お客さまに便利にご利用いただけるようになったことは、駅長としていちばんの喜びです。ハード面だけでなく、ソフト面もより充実できるよう、サービスレベルの向上に取り組んでいます。

地元の皆さまには、「お客さまの集まる駅にします。駅から街へ出ていただく努力を一緒にしていきましょう」と伝えてきました。3月12～13日に、大宮駅開設120周年を記念して行われたイベントでは、地元商店街のみなさまにも協力いただいて、「駅からハイキング」を実施し、約2,000名のお客さまにご参加いただきました。これからも駅と地元の共生共存をめざしていきたくと思っています。



JR東日本 大宮駅長  
**山口 猛**

## ～ 究極の安全をめざして ～

昨年10月には新潟県中越地震により上越新幹線が脱線し、半年後の今年4月にはJR西日本福知山線において列車脱線事故が発生しました。大きな事故が続かなかで、鉄道の安全性への関心がかつてないほど高まっています。多くの人命とともに、お客さまや社会の信頼を失う事故を防ぐことは、JR東日本の経営の最重要課題であり、大きな社会的責任です。

上越新幹線の脱線事故は、営業運転中の新幹線としては初めての脱線事故であり、JR東日本は当事者として脱線メカニズムの解明に努めるとともに、高架橋柱などの耐震補強や早期地震検知システムの強化などの対策を進めています。

また福知山線列車脱線事故についても、決して他人事ではなく、JR東日本でも起こりうる事故として重く受け止めています。事故の原因については航空・鉄道事故調査委員会による解明を待ちますが、一方で「制限速度を大幅に超えて曲線に進入したこと」が事実として指摘されていることから、JR東日本では、列車衝突事故防止策として進めているATS-P装置やATS-Ps装置の整備拡大に合わせて、カーブ・ポイント・線路終端部における速度超過防止対策を実施することとしました。今後、事故原因が解明された際には、さらに必要な対策を行っていきます。

一方で、これらのATS-P装置やATS-Ps装置などはあくまでバックアップであり、安全の確保のためには、携わる社員のルールを厳正に守った作業が重要であることに変わりありません。鉄道の安全は「人間(社員)」「設備」「ルール」とが相互に連携を保

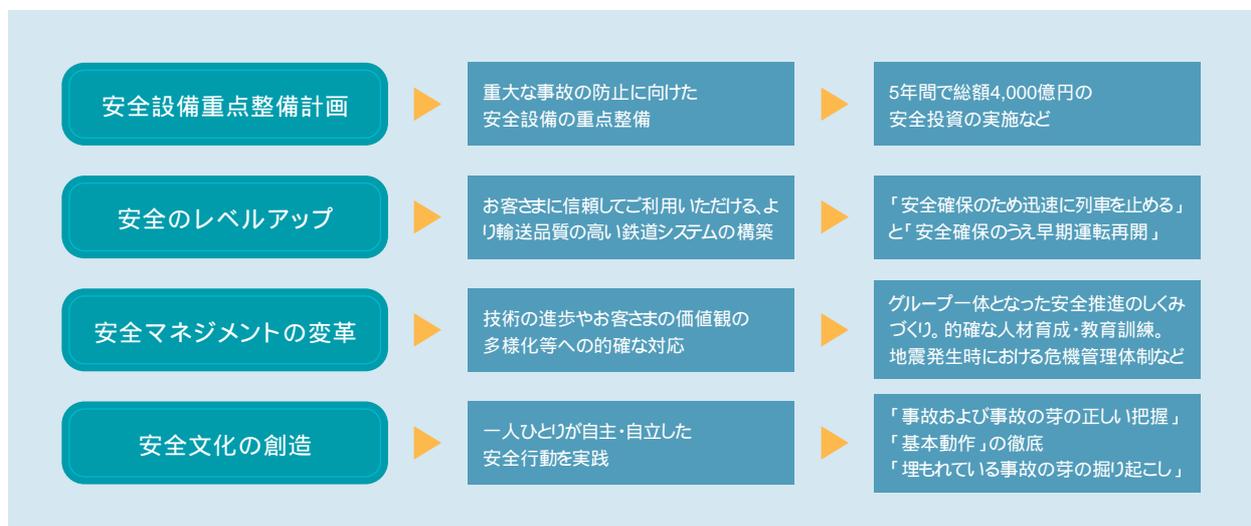
つことにより確保しています。これらの連携が的確に保たれているかを常に把握し、改善することとあわせ、一人ひとりが安全のしゅくみを正しく理解し、確実な基本動作を実行することが重要です。

JR東日本では、1987年4月の会社発足以来、4回にわたり安全5カ年計画を策定、実施してきました。2004年度までの18年間で約1.6兆円の安全投資を実施してきたほか、組織運営、制度やルールの変更、事故を正しく把握することの実践、安全意識を醸成する風土づくりなどに取り組んできました。安全性の高い鉄道システムをめざしてきた結果、鉄道運転事故は会社発足時と比較して約3分の1程度まで減少するなど、安全性は着実に向上してきました。

2004年度からは第4次計画である「安全計画2008」をスタートさせ、「お客さまの死傷事故ゼロ、社員(グループ会社等社員を含む)の死亡事故ゼロ」を目標として、さらなる安全性の向上に取り組んでいます。ATS-P装置や踏切・ホームなどの安全設備、大規模地震対策に備えた設備の整備による重大な事故の防止、列車遅延時にミスが発生しやすいことを踏まえた輸送の安定化の取り組み、マネジメントや一人ひとりの安全の取り組みなど、安全に結びつくあらゆる視点からの安全性の向上を進めています。

鉄道事業においては安全が全ての大前提です。全員が基本を確実に守るとともに、さらに高いレベルの安全にチャレンジし、「究極の安全」をめざしていきます。

### 【安全計画2008 原点への回帰そして安全への再挑戦】



# JR東日本グループ 社会環境報告書2005

## 詳細編

皆さまがJR東日本グループの社会環境活動に対して抱く、さまざまな問いにお答えします。

JR東日本グループのCSRの基本姿勢は？ **CSR P.18**

環境に関する基本的な考え方は？ **環境 P.20**

2005年度目標に対する2004年度の実績は？ **環境 P.22**

環境マネジメントをどのように推進していますか？ **環境 P.24**

環境会計・環境経営指標をどう活用していますか？ **環境 P.26**

グループ全体の環境負荷はどうなっていますか？ **環境 P.28**

地球温暖化防止にどう取り組んでいますか？ **環境 P.30**

資源の循環利用をどのように進めているのですか？ **環境 P.34**

化学物質の管理をどう進めているのですか？ **環境 P.37**

沿線ではどのような環境保全活動を行っていますか？ **環境 P.38**

環境情報をどのように発信していますか？ **環境 P.40**

鉄道の安全をどのように追求していますか？ **社会 P.42**

お客様の声をどのように活用していますか？ **社会 P.45**

社会との連携をどのように進めていますか？ **社会 P.48**

働きがいのある職場づくりをどう進めていますか？ **社会 P.50**

JR東日本グループの経済的パフォーマンス **経済 P.52**

ステークホルダー・ダイアログ **コミュニケーション P.54**

## ▶ CSRへの考え方

## JR東日本グループのCSRの基本姿勢は？

JR東日本グループは、社会的責任( CSR )を積極的に果たすため、企業統治、法令遵守、説明責任、危機管理の4つの分野について、体制の強化に努めています。

## CSRへの基本的な考え方

JR東日本グループが事業の核としている鉄道は、社会の発展を目的として建設された歴史があり、社会や地域との関わりが非常に強い事業です。このため、JR東日本グループは、事業活動を通じて社会に貢献し、その責任を果たしていくという意識を企業風土としてもちつつ、事業を展開してまいりました。

グループ理念において、「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。」と決めました。また、2005年度からスタートした中期経営構想「ニューフロンティア2008」でも、「基本的な経営の方向」のひとつとして「社会的責任の遂行と持続的成長の実現」を掲げ、「輸送サービスの安定的な提供と新たな価値創造により地域社会の発展の一翼を担うことで、グループの社会的責任を果たしつつ、企業グループとして持続的に成長する」ことをめざしています。

JR東日本グループは、「グループ理念」や「行動指針」に忠実に事業展開を行うことで、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グループであり続けたいと考えています。

CSR実践へ向けた  
マネジメント体制コーポレートガバナンス  
(企業統治)の確立

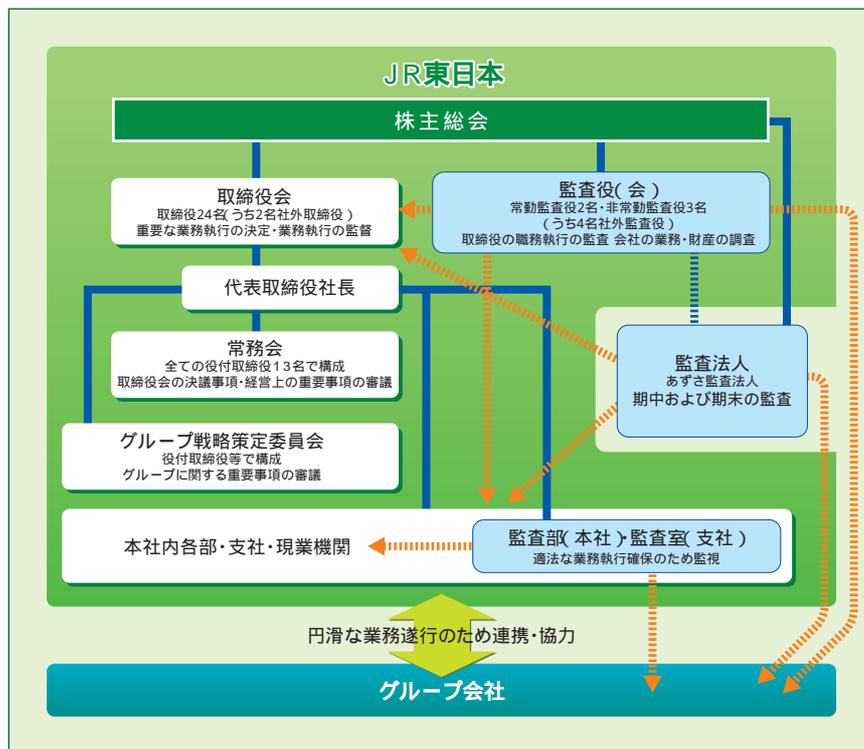
JR東日本では、取締役会での議論をより一層活性化し、意思決定の機動性・迅速性を向上させるため、31名であった取締役数(2002年7月時点)を、24名(2005年7月現在。うち社外取締役2名)に削減しています。また、全ての役付取締役で構成される常務会を置き、経営上の重要事項についての審議を行っています。このほか、役付取締役などで構成されるグループ戦略策定委員会を置き、グループに関する重要事項につい

での審議を行っています。

内部統制については、業務執行の適法性の確保などの観点から、必要な体制を整備しています。経営の透明性の確保、監督の強化のため、社外の豊富な経験と知識を有する社外取締役、社外監査役を選任しています。監査役会は、常勤監査役2名と非常勤監査役3名の計5名(うち4名は社外監査役)で構成され、各監査役は、監査役会が定めた方針にしたがい、取締役の職務遂行の監査を行っています。また、グループ会社監査役との間で定例の連絡会を実施し、監査に関する情報の交換を行っています。

会計監査については、当社と監査契約を締結しているあずさ監査法人が、期中

## ▶コーポレートガバナンス体制



および期末に監査を実施しています。内部監査部門としては、監査部(本社)および監査室(支社)を置いています。監査部では、グループ会社の監査も実施しています。

### コンプライアンス(法令遵守)の確保

コンプライアンスや高い倫理観に基づく事業運営は、企業の存続のための当然の前提であるとの考えから、2002年6月に総務部から独立した法務部を中心に、社内各種法的な問題や法的リスクに早期に対応する体制を構築しています。その際、弁護士などの専門家からも助言を受けながら、業務運営の適法性の確保に努めています。

「ニューフロンティア2008」において、法令遵守経営の徹底に一層力を入れることを宣言し、その実現のために2005年5月に「法令遵守及び企業倫理に関する指針」を策定、わかりやすく「望ましい行動のあり方」を解説した『コンプライアンス・アクションプラン』をJR東日本グループ全社員に配布しました。これに

合わせて、内部通報窓口を社内および社外に設置しました。

また、大量の個人情報を保有する企業グループとして、より厳重な個人情報保護の徹底を図ることを目的に、個人情報管理規程を2005年3月に制定し、個人情報管理責任者を設置しました。グループ会社の保有する個人情報についても、全グループ会社の保有状況を把握し、情報セキュリティの強化を図っています。

支社・グループ会社に対する定期的な研修については継続的に実施し、コンプライアンスと倫理観のさらなる向上を図っています。2004年度も、当社およびグループ会社向けに法務レベルアップ研修や経営管理セミナー、法務基礎研修、法務セミナーを実施しました。

### アカウンタビリティ(説明責任)のための情報開示の充実

ステークホルダーの皆さまに、JR東日本グループについてさらなるご理解と信頼をいただくため、広報活動やIR活動を通じて、グループの取り組み内容につ

いて積極的に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、重要な企業情報を適正かつ迅速に開示することに努めています。

### リスクマネジメント(危機管理)体制の強化

JR東日本グループの事業運営上重大な危機が発生した場合に、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、2001年1月より危機管理本部を設置しています。さらに危機発生以前のリスクコントロールと、リスク発見の早期化を目的として、2004年7月に危機管理室を設置しました。経営トップが初期段階から関与して意思決定を迅速化し、対応の遅れを防ぐとともに、適切な情報開示、コンプライアンスの視点の導入により、被害損失の最小化を図っています。

また、リスク情報が迅速に伝わる風通しのよい企業風土を醸成するため、グループ会社に対する研修も実施するなど、危機・情報管理体制の強化を進めています。

#### ▶ 2004年度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
経営管理セミナー (コンプライアンスコース)	2回	グループ会社 総務担当部長	法令遵守、危機管理、 公正な採用と人権	51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	12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	57名
法務セミナー	1回	当社および グループ会社社員	法令遵守に対する意識の啓蒙	約200名



JR東日本グループ全社員にハンドブックとして配布した、「コンプライアンス・アクションプラン」

JR東日本では環境保全活動を計画的に進めるため、具体的な数値目標を設定して取り組んでいます。直近の目標として2005年度達成目標を定め、取り組んできましたが、2003年度実績において数値目標11項目中6項目を達成し、そのほかについても概ね順調に推移していること、また、グループ全体の環境管理を強化する必要があることを踏まえ、2005年1月に2008年度達成目標(21ページ参照)を新たに決めました。従来の目標数値をさらに高く設定するとともに、新たにJR東日本グループとしての目標も設定しています。今後「事業活動と環境保護の両立」に向け、具体的なビジョンをもって挑戦していきます。

▶ 環境に関する基本的な考え方

## 環境に関する基本的な考え方は?

JR東日本グループは、1992年に「事業活動と環境保護の両立」という基本理念を制定しました。この理念のもと、行動指針および数値目標を定め、具体的な環境保全活動に取り組んでいます。

### エコロジー推進活動への2つのアプローチ

JR東日本では、事業活動の特性を活かし、以下の2つのアプローチで環境への取り組みを進めています。

#### 環境負荷の小さな鉄道を創る

事業活動により生じる環境負荷の低減を図るため、車両の省エネルギー化やゴミのリサイクルなど、さまざまな取り組みを進めています。

▶ 系別別電力消費量の比較

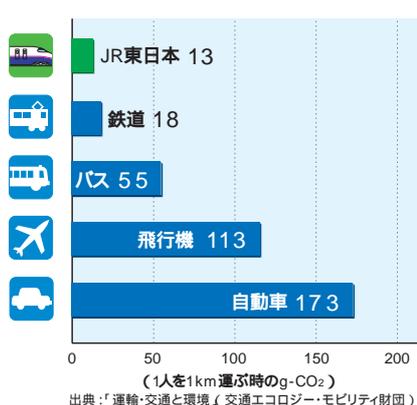
103系を100%とした場合



#### ご利用いただきやすい鉄道を創る

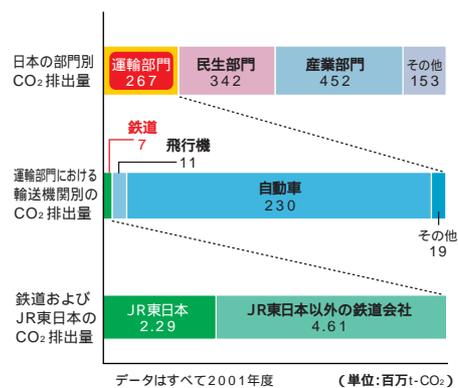
ほかの輸送機関と比較して、単位輸送量あたりの環境負荷が低いという鉄道の環境特性を最大限発揮できるよう、自動車と鉄道を組み合わせた移動形態であるインターモーダルなどの取り組みを進め、交通機関全体の環境負荷低減をめざしています。

▶ 乗り物から出るCO<sub>2</sub>の量



#### 日本のCO<sub>2</sub>排出量の現状とJR東日本の認識

2005年2月に京都議定書が発効し、CO<sub>2</sub>排出量の削減は日本の喫緊の課題となっています。鉄道は単位輸送量あたりの環境負荷が少ないとはいえ、鉄道業界のCO<sub>2</sub>排出量におけるJR東日本の占める割合は大きく、さらに環境負荷低減に努める必要があると認識して取り組んでいます。



## ▶ エコロジー推進活動の基本理念・方針

### 基本理念(1992年5月制定)

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(1992年5月制定)

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もち一人ひとりの  
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と目標

### 行動指針(1996年3月制定)

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を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、省資源製品の使用拡大に努めます。
4. 私たちは、多様な生命を育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地域社会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。

## 2008年度達成目標<sup>1</sup>

(1996年3月制定、2000年11月改定、2002年9月一部改定、2005年1月改定)

### JR東日本単体

	2008年度目標	2005年度目標(参考)
事業活動に伴うCO <sub>2</sub> 総排出量	22%削減	20%削減
自営火力発電所からの単位発電量あたりCO <sub>2</sub> 排出量	40%削減	30%削減
省エネルギー車両の比率	82%	80%
単位輸送量あたりの列車運転用消費エネルギー	19%削減	15%削減
特定フロン使用大型冷凍機	100%削減	85%削減
駅や列車で発生する廃棄物のリサイクル率	45%	40%
総合車両センター等で発生する廃棄物のリサイクル率	85%(対象4年間平均値)	75%
設備工事で発生する廃棄物のリサイクル率	92%(対象4年間平均値)	85%
新幹線の騒音対策(今後定める第4次対策の対策期限までに)	第4次対策	住宅立地地域75dB
自営火力発電所からのNO <sub>x</sub> 排出量	63%削減	60%削減

### JR東日本グループ

	2008年度目標	2005年度目標(参考)
一般廃棄物のリサイクル率	43%	-
事務用紙の再生紙利用率	100%	単体で100%
毎年具体的な環境保護活動	森づくりへの参加等	-

削減目標は1990年度を基準。

#### 1 2008年度達成目標:

従来の2005年度達成目標についてその進捗状況を踏まえ、2008年度達成目標として2005年1月に改定しました。また、この改定にあわせ、JR東日本グループとしての目標を新たに設定しました。

## ▶ 目標と実績

## 2005年度目標に対する2004年度の実績は？

JR東日本では、2005年度を目標年度とする「環境目標」を掲げてきました。  
 単年度ごとに定量的・定性的に実績を把握し、課題のある項目については、  
 その原因を探ることで次年度の改善に活かしています。

環境保全活動の分類	主な活動内容	2005年度目標		
		基準値(1990年度)		
環境マネジメント	本社、支社エコロジー推進委員会による環境マネジメント 長野総合車両センターでのISO14001認証取得 など			
地球温暖化防止への取り組み	省エネルギー車両の導入 インターモーダル(パーク&ライド、レール&レンタカーなど)の推進 電力供給におけるCO <sub>2</sub> の削減 など	事業活動に伴うCO <sub>2</sub> 総排出量	276万t-CO <sub>2</sub>	
		自営火力発電所単位発電量あたりCO <sub>2</sub> 排出量 省エネルギー車両比率	726g-CO <sub>2</sub> /kWh	-
		単位輸送量あたり列車運転用消費エネルギー 特定フロン使用大型冷凍機台数	20.6MJ/車キロ	82台
		駅・列車ゴミのリサイクル率 総合車両センター(車両工場)廃棄物のリサイクル率 設備工事廃棄物のリサイクル率 事務用紙の再生紙利用率	-	-
		川崎火力発電所からの環境汚染物質削減 有機溶剤等の適正管理 など	自営火力発電所NO <sub>x</sub> 排出量	994t
沿線での環境活動	新幹線・在来線の騒音対策(防音壁、ロングレール化など) トンネル内湧出水の活用 など	東北・上越新幹線の「住宅立地地域」騒音対策75dB以下	-	
環境コミュニケーション	自治体などと協力した環境保全活動 鉄道沿線からの森づくり 安達太良ふるさとの森づくり 社会環境報告書の発行、環境広告 など	毎年具体的な環境保護活動	-	
研究開発	ハイブリッド鉄道車両「NETレイン」の開発 騒音低減技術開発 など			

2005年1月に設定した2008年度目標に対する実績は、来年度以降報告していきます。

目標値	2003年度実績 ( )内は実数	2004年度実績 ( )内は実数	評価	参照ページ
				24～25 ページ
20%削減 (220万t-CO <sub>2</sub> )	20%削減 (220万t-CO <sub>2</sub> )	13%削減 (239万t-CO <sub>2</sub> )	-	30～33 ページ
30%削減 (508g-CO <sub>2</sub> /kWh)	31%削減 (504g-CO <sub>2</sub> /kWh)	30%削減 (510g-CO <sub>2</sub> /kWh)		
80%	72%	76%		
15%削減 (17.5MJ/車キ口)	11%削減 (18.3MJ/車キ口)	13%削減 (17.9MJ/車キ口)		
85%削減 (12台)	83%削減 (14台)	84%削減 (13台)		34～36 ページ
40%	39%	43%		
75%	81%	82%		
85%	86%	91%		
100%	99%	98%		37ページ
60%削減 (402t)	66%削減 (341t)	58%削減 (417t)	-	
100% (2002年度達成目標)	100%	100%		38～39 ページ
-	15カ所 1.2万本植樹 2,400人参加	17カ所 2.5万本植樹 3,200人参加		40～41 ページ
				8～9、 31ページ など



エコロジー推進委員会副委員長  
代表取締役副社長 清野 智

2005年度目標に対し、2004年度は、「駅・列車ゴミのリサイクル率」について、新たに目標を達成しました。しかしながら、新潟県中越地震で自営水力発電所が被災し停止した影響により、自営火力発電の発電量が増加したため、前年度は目標を達成していた「事業活動に伴うCO<sub>2</sub>総排出量」「自営火力発電所のNO<sub>x</sub>排出量」の2項目について目標を下回る結果となりました。被災した水力発電所については、2006年春の復旧をめざし、工事を進めています。

なお、省エネルギー車両の導入等の効果により、「単位輸送量あたり列車運転消費エネルギー」は引き続き改善しています。

地震の影響を除けば、2005年度目標に対する進捗は概ね順調であることから、2005年からは、さらに目標を高く設定し、グループ全体の目標も新規に加えた「2008年度達成目標」(21ページ参照)に向け、取り組みをさらに進めてまいります。

2005年度目標達成に向けた進捗度

- .....達成
- .....順調
- .....やや遅れ

事業活動に伴うCO<sub>2</sub>総排出量と自営火力発電所のNO<sub>x</sub>排出量については、新潟県中越地震の影響が大きいため、評価を行いませんでした。

▶環境マネジメント

## 環境マネジメントをどのように推進していますか？

JR東日本グループでは、環境保全への取り組みを推進するために、環境マネジメント体制の強化に努めています。また、社員一人ひとりの環境に対する意識の向上を図るために、環境教育を継続的に実施しています。

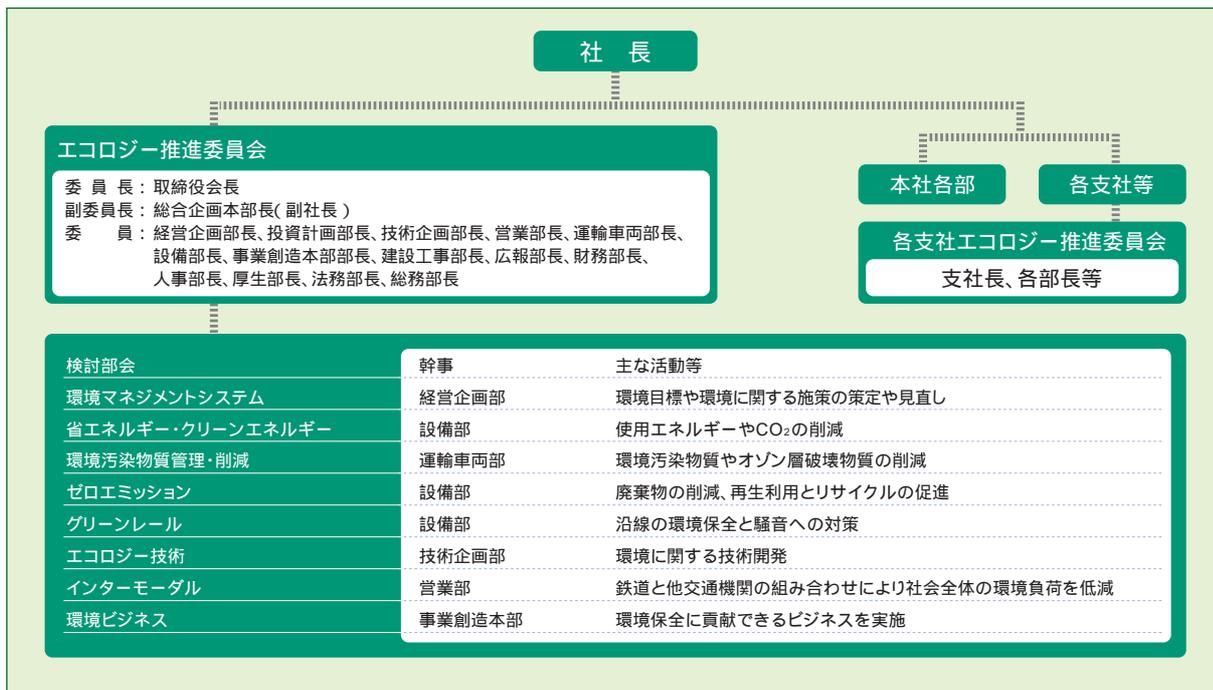
### 環境マネジメントの推進

#### 社内の推進体制

JR東日本では、事業活動に伴う環境影響の調査や環境目標の設定、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確実に実行するために、エコロジー推進委員会を設けています。同委員会は取締役会長を委員長とし、各部門の責任者を委員とする社内横断組織で、事務局は経営企画部に設置しています。

2004年度も引き続き、全グループ社が参加する「JR東日本グループ環境経営推進会議」を開催し、グループ全体での取り組み強化について議論し、活動を展開しました。

#### ▶環境マネジメント推進体制



### ISO14001の認証取得

環境マネジメントシステムの国際規格、ISO14001については、環境負荷が比較的大きい個所を中心に取得を進めています。1998年度の新津車両製作所での取得を皮切りに順次取得、2004年度には新たに長野総合車両センターも認証を取得しました。

グループ会社では、(株)東日本環境アクセス、(株)ルミネ、(株)日本レストランエンタプライズ(商品製造部門)の各社も認証を取得しています。



長野エリアで車両のメンテナンスを行う長野総合車両センターでも、2004年度にISO14001認証を取得しました

### ▶ISO14001の取得状況

認証取得サイト	年月
新津車両製作所	1999年 2月
川崎発電所	2001年 3月
東京総合車両センター	2001年 3月
新潟機械技術センター	2001年 3月
大宮総合車両センター	2002年 3月
新幹線総合車両センター	2002年11月
郡山総合車両センター	2003年12月
長野総合車両センター	2005年 2月

### 内部環境監査の状況

JR東日本では、エコロジー推進委員会を中心としてPDCA(Plan-Do-Check-Action)サイクルに基づいた環境活動を推進しています。

例えば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。内部環境監査では、変更された排水処理設備に対する環境側面の再評価が実施されていなかった点などが指摘され、それらについて改善しました。

### 環境リスクマネジメント

化学物質の管理を厳格化することによって、環境事故を未然に防ぐ体制づくりに取り組んでいます。

火力発電所や総合車両センターなどの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。同時に勉強会や処理訓練を実施、関係者への周知徹底を図り、現場で的確な対処ができるよう努めています。

### 環境関連の事故

2004年6月磐越東線、2004年7月水郡線にて線路内除草を行った際、除草剤の散布方法が適切ではなかったために沿線農作物に被害を与えるという事故が発生しました(詳細は39ページを参照)。

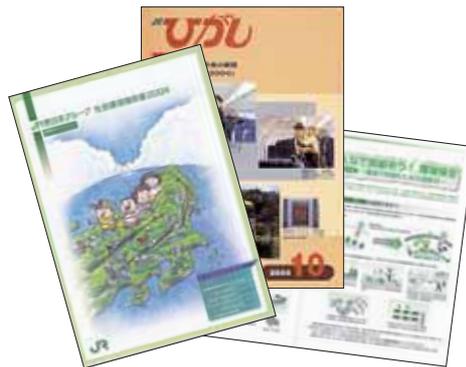
### 「JR東日本エコ活動」の試行

JR東日本では、「環境について考える風土」を醸成し、各職場における具体的な環境保全活動を活性化させる「JR東日本エコ活動」を全社に展開していきます。2004年度は八王子支社にモデル現業機関7カ所を設定し、試行を開始しました。

### 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、採用時や昇進時に環境教育を行っているほか、環境に関する講演会の開催や通信研修の環境関連講座受講により、2004年度には延べ2,700人の社員が環境教育を受けました。

なお、2004年度は、全グループ会社の環境担当者を対象とした研修を新規に実施しました。また、社会環境報告書環境ダイジェスト版を全社員へ配布しています。



社会環境報告書環境ダイジェスト版を全社員に配布し、また社内報「JRひがし」でも情報を提供

### 環境への取り組みに対する評価・表彰

JR東日本では、社員の環境保全への取り組みを評価、奨励しています。

例えば、2004年12月の第18回小集団活動発表大会では、盛岡新幹線車両センター八戸派出所の「北進ファイターズ」サークルを奨励賞として表彰しました。

同サークルでは、冬期に、これまでは凍結防止のために流し放しにしていた車両洗浄水について、圧縮空気によりホース内の水を完全に抜くことで節水に取り組みました。これにより年間583トンの水資源の使用を削減できました。



グループ環境担当者研修では、日本環境教育フォーラムと共同で開発した「環境経営戦略ゲーム」を実施

### ▶ 2004年度環境教育実施状況

研修・講演会	回数	参加人数
グループ環境担当者研修	1回	111人
新任現場長研修	8回	177人
実践管理者育成研修	1回	198人
新入社員研修	1回	1,398人
環境講演会など	5回	644人
通信研修		180人

## ▶ 環境会計と環境経営指標

## 環境会計・環境経営指標をどう活用していますか？

JR東日本では、環境保全活動に関わる費用・投資額とそれによる効果を把握するため、環境会計を活用しています。この結果を、JR東日本が独自に設定した環境経営指標とともに経営判断の材料としています。

## ▶ 2004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	環境保全活動に伴う経済効果(億円)		
	投資額	費用額		2003年度	2004年度	
沿線環境保全活動 (公害防止活動)	48.5	46.6	東北・上越新幹線の「住宅立地地域」騒音対策75dB以下 自営火力発電所NOx排出量	100%進捗 341t	100%進捗 417t	-
地球環境保全活動	626.4	-	事業活動に伴うCO <sub>2</sub> 総排出量 自営火力発電所 単位発電量あたりCO <sub>2</sub> 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 特定フロン使用大型冷凍機台数	220万t-CO <sub>2</sub> 504g-CO <sub>2</sub> /kWh 7.2% 18.3MJ/車キロ 14台	239万t-CO <sub>2</sub> 510g-CO <sub>2</sub> /kWh 7.6% 17.9MJ/車キロ 13台	288.6
資源循環活動	-	54.0	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 事務用紙の再生紙利用率	39% 81% 86% 99%	43% 82% 91% 98%	10.7
環境マネジメント	-	6.9	鉄道沿線からの森づくり 安達太良ふるさと森づくり	15カ所 1.2万本植樹 2,400人参加	17カ所 2.5万本植樹 3,200人参加	-
環境研究開発	-	14.6				-
社会活動	-	0.6				-
合計	674.9	122.7				299.3

## 参考

当該期間の設備投資額 2,414億円  
当該期間の研究開発費の総額 153億円<sup>1</sup>

目標と実績の表(22-23ページ)と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 = 「研究開発」  
社会活動 = 「環境コミュニケーション」

## 1 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(60億円)を含みます。

## 環境会計

### 2004年度のまとめ

2004年度においては、環境保全コストとして投資額が約675億円、費用額が約123億円となりました。

投資のうち、大きな割合を占める地球環境保全活動は、山手線や東海道線などの在来線への省エネルギー車両の導入を推進したことなどから、前年度よりも30億円増加し、約626億円となりました。これらの省エネルギー車両や設備を導入することにより、耐用期間中のCO<sub>2</sub>排出量を52万トン削減できます。

沿線環境保全活動では、レールのつなぎ目を減らすロングレール化の減少などにより、投資額は前年度から18億円減少し、約49億円となりました。

### 環境経営指標による検証

JR東日本では、事業と環境負荷の関連を把握し、経営判断に活かすため、独自の環境経営指標を設定しています。「環境負荷」として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、「経済付加価値」として「営業利益」を基準にして算出しています。

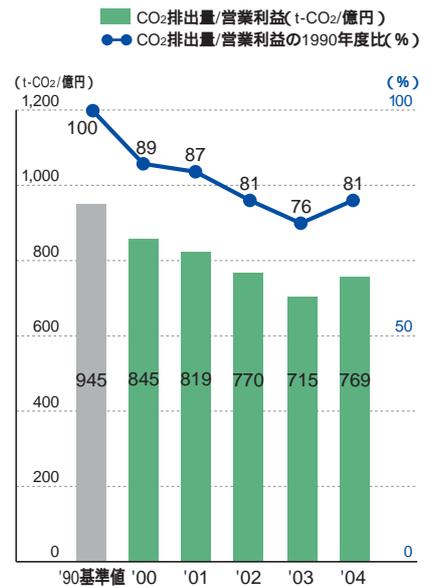
この算式では、数値が小さいほど環境に負荷をかけずに経済付加価値を得ていることになります。1990年度には945(t-CO<sub>2</sub>/億円)でしたが、2004年度は769(t-CO<sub>2</sub>/億円)となっています。

なお、2003年度に比べ2004年度の指数が増加したのは、新潟県中越地震で自営水力発電所が停止した影響により、CO<sub>2</sub>排出量が増加したことによるものです。

### 環境経営指標

$$= \frac{\text{環境負荷}}{\text{経済付加価値}} = \frac{\text{CO}_2\text{排出量 (t-CO}_2\text{)}}{\text{営業利益 (億円)}}$$

### 環境経営指標推移



### 集計の考え方

#### 環境保全コスト

集計範囲はJR東日本単体

環境省「環境会計ガイドライン(2005年版)」を参照

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

複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(公害防止コストのロングレール化などは軌道などの機能向上分を全額計上、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・列車清掃費に乗じて算出

資源循環コストのうち、施設工事や車両工場における廃棄物処理費用は2004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乗じて算出

#### 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、省エネルギー車両やコジェネレーション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、これに法定耐用年数を乗じることにより、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、車両工場と施設工事で発生する廃棄物のうち、売却可能な有価物の売却額を計上

▶ グループ全体の環境負荷

## グループ全体の環境負荷は怎么样了か？

JR東日本グループは、事業を行うにあたり、多くの資源を消費し、さまざまな物質を排出しています。このインプット、アウトプット(資源・エネルギーなどの収支)両面における環境負荷を低減するため、数値の把握に努めています。

### INPUT インプット

#### ENERGY エネルギー

-  電力 61.9億kWh  
(うち自営電力が57%)
-  都市ガス 990万m<sup>3</sup>
-  その他の燃料 8.0万k<sub>cr</sub>(原油換算)

#### WATER 水 1,117万t

#### PAPER O A用紙 1,867t (うち再生紙が98%)



### JR東日本の事業

営業収益 1兆3,831億円

#### ENERGY エネルギー

-  電力 9.1億kWh
-  都市ガス 3,510万m<sup>3</sup>
-  その他の燃料 5.0万k<sub>cr</sub>(原油換算)

#### WATER 水 1,108万t

#### PAPER O A用紙 790t (うち再生紙が57%)



### グループ会社の事業

営業収益 6,543億円

**OUTPUT**  
アウトプット

**CO<sub>2</sub> 排出量** 239万t-CO<sub>2</sub>

**一般廃棄物**

オフィス	2,842t
駅・列車	48,355t
総合車両センター等	1,455t
切符	700t

**産業廃棄物**

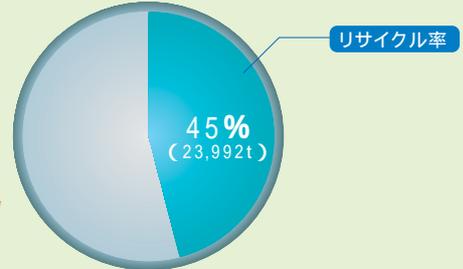
設備工事	475,730t
総合車両センター等	19,867t
医療系	95t

**CO<sub>2</sub> 排出量** 54万t-CO<sub>2</sub>

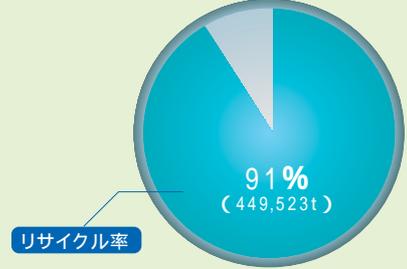
**一般廃棄物** 77,370t

**産業廃棄物** 58,779t

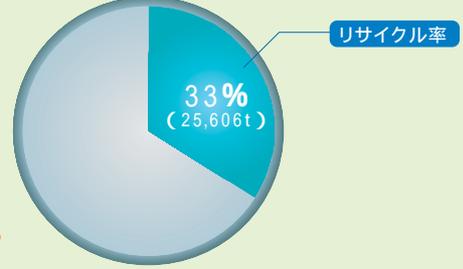
一般廃棄物(53,351t)



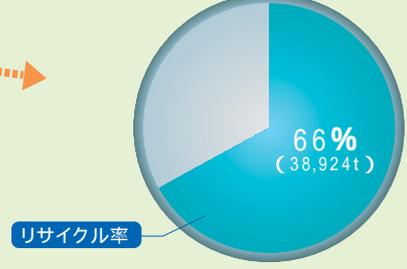
産業廃棄物(495,692t)



一般廃棄物(77,370t)



産業廃棄物(58,779t)



▶地球温暖化防止への取り組み

# 地球温暖化防止にどう取り組んでいますか？

JR東日本グループは、CO<sub>2</sub>の排出量削減のために、  
エネルギー利用の効率化および自然エネルギーの有効利用を推進するとともに、  
交通体系全体でのCO<sub>2</sub>削減をめざす、インターモーダルの推進にも力を入れています。

## 地球温暖化防止への取り組み

### エネルギー供給と消費の現状

JR東日本が消費しているエネルギーは、電力と電力以外のエネルギーに分けられます。電力は自営の発電所と電力会社から供給し、電車の走行や駅・オフィスの照明・空調に使用しています。電力以外のエネルギーとしては、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。

これらのエネルギー消費については今年度も効率化に取り組んだものの、2004年10月に発生した新潟県中越地震により、首都圏に電気を供給する信濃川水力発電所が大きな被害を受け、運転を停止せざるを得なくなったことが原因で、2004年度のCO<sub>2</sub>排出量は前年度比19万トン増加する結果となりました。

## エネルギー消費の効率化に向けて

### エネルギー消費量の推移

2004年度、JR東日本は542億MJ(メガジュール)のエネルギーを消費しました。これに伴うCO<sub>2</sub>排出量は239万トンとなり、2003年度の削減率と比較して7ポイントの増加となりました。

これに対し、水力発電所の修繕を2006年春までに完了させるとともに、消費エネルギーの73%を占める列車運転用エネルギーの削減に向け、「省エネルギー車両」のさらなる導入を推進するなど、取り組みを進めていきます。

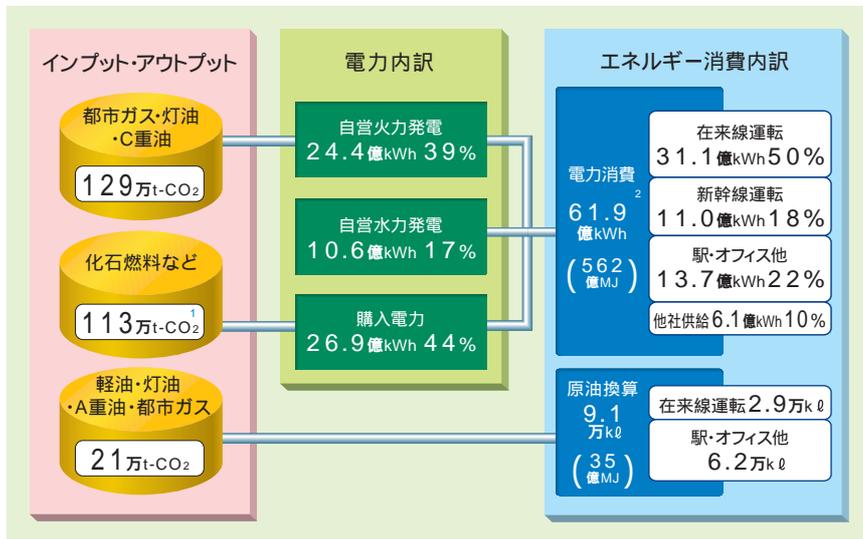
1 113万t-CO<sub>2</sub> :

経年的な比較のため、電気事業連合会の1990年度のCO<sub>2</sub>排出係数を使用しています。なお、2004年度の排出係数を使用した場合も113万t-CO<sub>2</sub>となります。

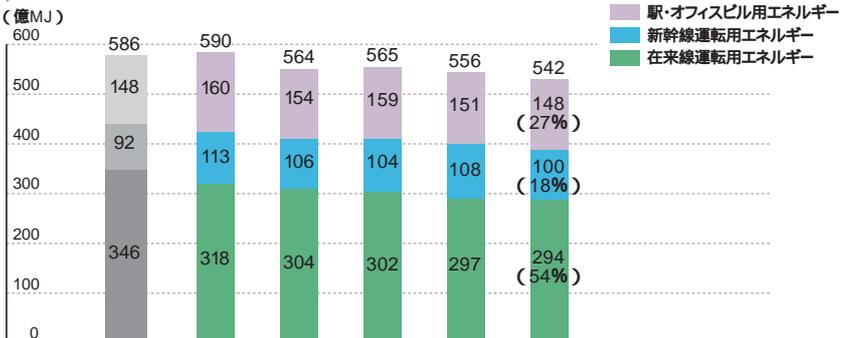
2 61.9億kWh :

一般家庭171万世帯が1年間に消費する電力に相当。

## ▶JR東日本エネルギーフローマップ

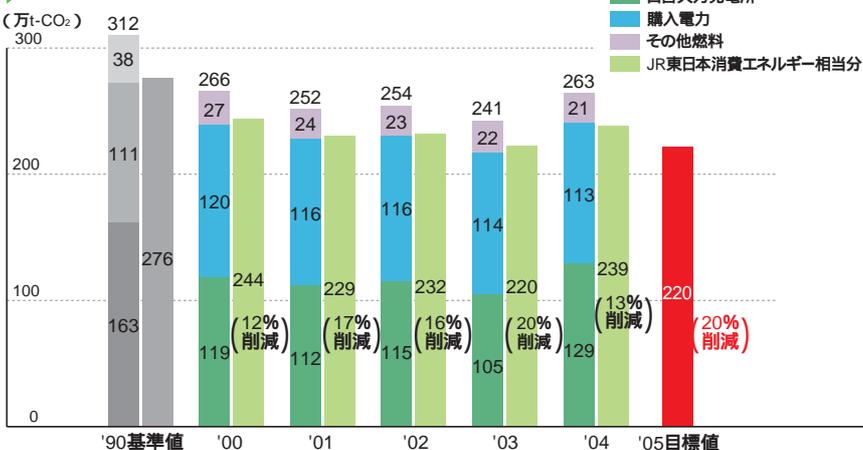


## ▶エネルギー消費量の推移



注) 購入電力と自営水力発電は9.42MJ/kWhで算出。自営火力発電とその他燃料は実際の燃料消費より算出。

## ▶CO<sub>2</sub>総排出量の推移



注) 燃料、購入電力のCO<sub>2</sub>排出係数は、日本経団連環境自主行動計画、電気事業連合会による。

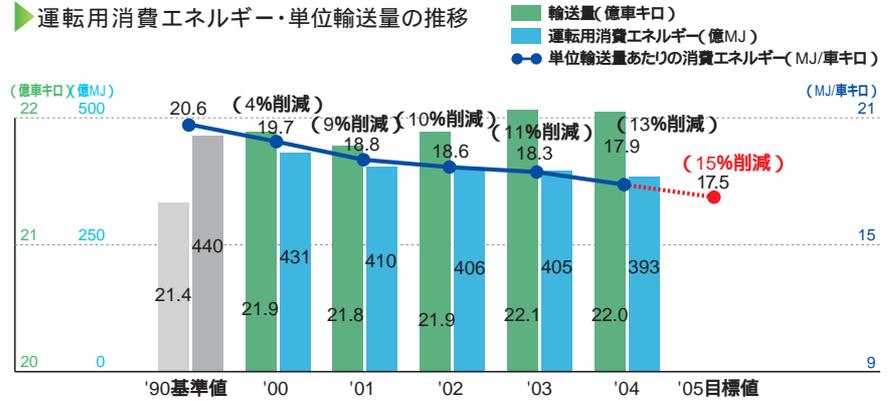
### 列車運転用エネルギーの削減

JR東日本は2004年度末までに9,410両の省エネルギー車両を導入しました。これは全車両数の76%を占める値です。

在来線の電車では、「回生ブレーキ」<sup>1</sup>「VVVFインバータ<sup>1</sup>制御」を搭載した省エネルギー車両の導入を進めました。新幹線においても、車両の軽量化、省エネルギー化に加え、車体の平滑化による空気抵抗の低減などに取り組んできました。

列車の運転に関するこれらの省エネルギー対策の結果、2004年度は単位輸送量あたりの消費エネルギーを1990年度比で13%削減することができました。

### ▶ 運転用消費エネルギー・単位輸送量の推移



E231系 通勤・近郊での主力として活躍するVVVF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車両



E531系 2005年7月から常磐線で運行を開始した新型電車もVVVF車両

### NETレインの開発

列車の省エネルギー化をさらに進めるため、鉄道初のハイブリッドシステム<sup>2</sup>を搭載した試験車両「NETレイン」を開発、2003年5月から走行試験を行っています。このシステムにより約20%の省エネルギー効果が見込まれています。将来的には燃料電池の使用も視野に開発を進めています。



さらなる性能向上をめざし、蓄電池を改良し冬季走行試験を行ったNETレイン

### ▶ 回生ブレーキのしくみ

**ブレーキをかけながら発電します**

省エネ電車はブレーキ時にモーターを発電機に切り替え、発電した電力を架線に戻して有効活用しています。  
(従来車両は、ブレーキによって発生したエネルギーを放熱していました。)

**加速** 架線  
モーター  
電車は架線から電気を受け、モーターを動かし走行します。

**ブレーキ(発電)** 先行列車  
モーターが発電機に変わる  
モーターを発電機として利用し、生じた電力を架線に戻し、他の車両の加速などに使用します。

### ▶ 省エネルギー車両の推移



#### 1 VVVFインバータ：

VVVFとは可変電圧・可変周波数のことで、電気抵抗を使わずにモーターの回転数を効率よく制御する機構。

#### 2 ハイブリッドシステム：

通常はエンジンで発電した電力でモーターを回して走行する。減速時は、回生ブレーキで得られた電力をバッテリーに蓄積し、加速時に再利用するシステム。

## 交通体系全体でのCO<sub>2</sub>削減

### インターモーダルの推進

鉄道はエネルギー効率がが高く、環境負荷が小さい移動手段ですが、鉄道だけではお客さまの移動のニーズを満たすことはできません。JR東日本では、鉄道とほかの輸送機関を組み合わせるインターモーダル<sup>1</sup>を推進し、輸送機関全体でのCO<sub>2</sub>削減に取り組んでいます。

### パーク&ライドの推進

自宅から駅までは車、その先は鉄道をご利用いただけるよう、駅前に駐車場を整備する『パーク&ライド』を推進しています。2005年3月末時点で118駅に1.1万台分の駐車場を整備しています。<sup>2</sup>

駅前に駐車場を整備することにより、これまでの自動車だけの移動形態から、

その行程の一部を鉄道利用に転換していただけるよう努めています。

### レール&レンタカーの提供

到着駅から目的地までの交通手段として1995年にレンタカー料金を半額近くにした「トレン太くん」を発売しています。また鉄道・レンタカーの両方を割引した『レール&レンタカー』も販売し、さらに軽自動車などの新しいクラス、料金設定、カーナビの標準装備などにより、車だけの移動から鉄道と組み合わせた移動ヘシフトできるサービスの提供に努めています。

### 旅行ツアーの交通手段の最適化

旅行会社と共同で、首都圏発のバスツアーを、渋滞を避けつつ環境負荷低減を図るため、部分的に新幹線を利用する形態に転換しました。

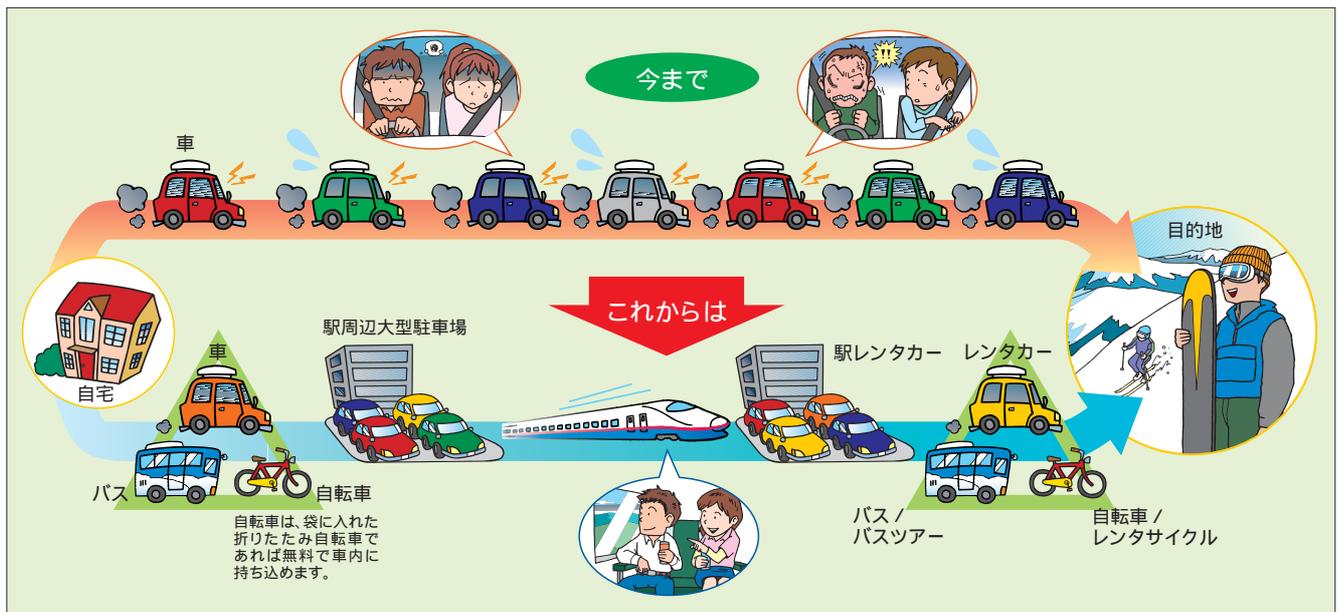
### 旅行商品と鉄道

JR東日本では、地域の豊かな自然や観光資源を活かしつつ、環境負荷が小さい鉄道利用の旅の提案に努めています。鉄道の旅の楽しみと旅先での機動性を組み合わせたレンタカープランの提供や、地元と協力して観光タクシープランを充実させるなど、自動車だけに頼らない旅行のあり方を提案しています。



高崎駅前にある「パーク&ライド」駐車場。対象切符を乗車前に提示すれば、駐車料金が割引になります。

### ▶インターモーダル図



#### 1 インターモーダル：

直訳は「複合一貫」。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す。移動手段の選択肢が複数あることを指すマルチモーダルとは意が異なる。

#### 2 118駅に1.1万台分の駐車場：

当社が直接整備したもの、グループ会社が運営しているもの、自治体との連携で運営している駐車場をまとめたものです。その他の駅周辺の駐車場を含めると、527駅に6.1万台分の駐車場が利用可能です。

## 電力供給におけるCO<sub>2</sub>削減

### 効率的な供給を支える給電指令

JR東日本の電力需要は、ラッシュ時をピークに刻々と変化します。この条件のもとで無駄なく電力を供給するために、供給源<sup>1</sup>である自営火力発電・水力発電と購入電力を、需要の変化に応じて効率的に組み合わせて、発電量をコントロールしています。ここで重要な役割を担うのが「給電指令」。リアルタイムで電力供給量を監視・制御し、エネルギー利用が最適になるように調整しています。

### 火力発電における取り組み

神奈川県川崎市に自営の火力発電所を所有しています。出力は合計で65.5万kW。4つの発電機を順次効率のよい「複合サイクル発電設備」<sup>2</sup>とするとともに運転の最適化にも努めた結果、単位発電量あたりCO<sub>2</sub>排出量を1990年度比で30%削減することができました。

なお、2006年夏には3号機の燃料を灯油から天然ガスに転換し、環境負荷およびCO<sub>2</sub>排出量の削減を図る計画です。

### 水力発電における取り組み

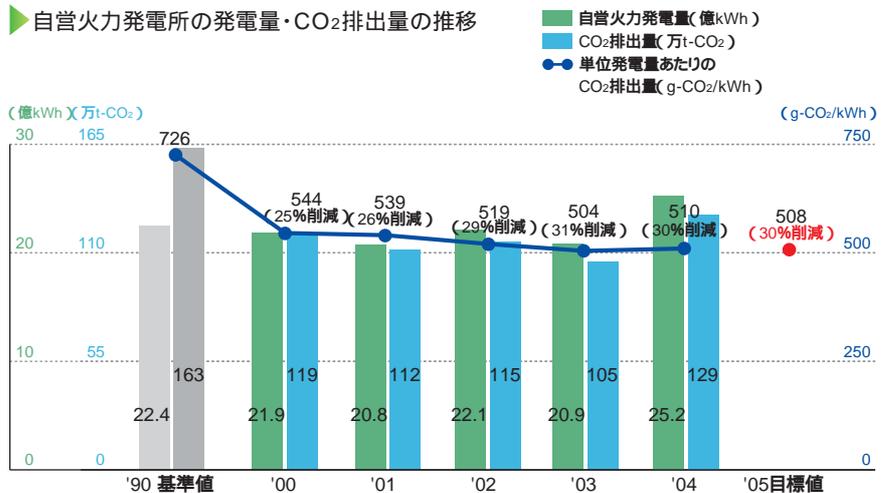
水力は、温室効果ガスを排出しないクリーンなエネルギー源です。JR東日本では信濃川(新潟県小千谷市)に水力発電所を設け、合計出力が45万kW、年間14億~18億kWhの発電を行っています。

なお、新潟県中越地震により大きな被害を受け全機発電を停止していましたが、復旧工事の結果、運転率は55%まで回復しました(2005年4月10日現在)。引き続き完全復旧をめざし、工事を進めます。

### 自然エネルギー活用の取り組み

太陽光や風力などの自然エネルギーの導入も進めています。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ており、特に高崎駅では2003年度に発電パネルを2倍に増やしました。グループ会社においても、2003年度には駅ビル「国分寺エル」(東京都国分寺市)が風力発電機と太陽光パネルを設置し、照明の電源として使用しています。

### ▶ 自営火力発電所の発電量・CO<sub>2</sub>排出量の推移



川崎火力発電所では、3号機の燃料を灯油から天然ガスに転換の予定



地震で被災し、復旧を急ぐ信濃川水力発電所



高崎駅の新幹線ホームの屋根に設置された太陽光パネルは、駅の照明や空調に電力を供給



国分寺駅ビル「エル」の屋上の風力発電施設。発電量は館内に備え付けられたスクリーン画面で確認ができる

#### 1 2004年度JR東日本の電力供給源：

自営火力発電 39% (31%)  
 自営水力発電 17% (25%)  
 購入電力 44% (44%)  
 カッコ内は2003年度

#### 2 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。

▶ 資源循環への取り組み

## 資源の循環利用をどのように進めているのですか？

投入する資源の量から削減するリデュース、できるだけ廃棄物とにならないように長く使い続けるリユース、再資源化して使うリサイクルという、より上流からの対応によって、循環型社会構築への取り組みを進めています。

### 資源循環への取り組み

#### 廃棄物リサイクルの状況

鉄道事業からは、列車や駅からの一般廃棄物や、総合車両センターからの産業廃棄物など、さまざまな廃棄物が排出されます。

JR東日本が2004年度に排出した廃棄物は55万トン。このうち86%をリユース・リサイクルしました。廃棄物量は、その排出の大きな割合を占める設備工事の内容が年度ごとに異なるため、単純に比較することはできません。しかしリサイクル率については、廃棄物の種類ごとに達成目標を定め、それに向けてさまざまな取り組みを実施しています。

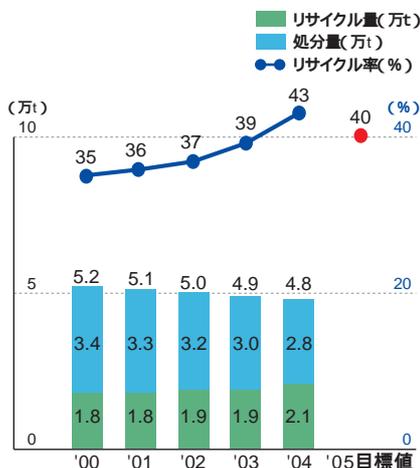
#### 駅・列車におけるリサイクル

JR東日本を利用するお客さまは1日平均約1,600万人。駅や列車で排出されるゴミは2004年度で4.8万トンにも及びます。これは12万人が1年間に一般家庭で出すゴミの量に相当します。しかし、このなかには新聞や雑誌、空き缶などの資源ゴミも含まれているため、分別を徹底しリサイクルすることが大切です。JR東日本では、駅に分別ゴミ箱を設置するほか、収集後の分別を徹底するためにリサイクルセンターを設けています。2005年度までにリサイクル率40%の達成を目標としていますが、2004年度は43%と向上し、目標を達成しました。

#### リサイクルセンターの運営

駅・列車からの廃棄物が特に多い首都圏では、リサイクルセンターを設置して対応しています。(株)東日本環境アクセスが運営している施設で、上野駅と大宮、新木場の3カ所にあります。上野駅と大宮のリサイクルセンターでは2004年度、東京都内と埼玉県内から空き缶・ビン・

#### ▶ 駅・列車のゴミの推移



ご利用しやすく安全な駅づくりと、リサイクル推進を目的に、透明ゴミ箱を設置

ペットボトル4,784トンを分別・圧縮し、再生業者に送りました。新木場のリサイクルセンターでは2004年度、集積した新聞・雑誌6,532トンを製紙工場へ送り、コピー用紙などにリサイクルしました。



上野と大宮のリサイクルセンターでは、空き缶・ビン・ペットボトルの分別と圧縮を行っています

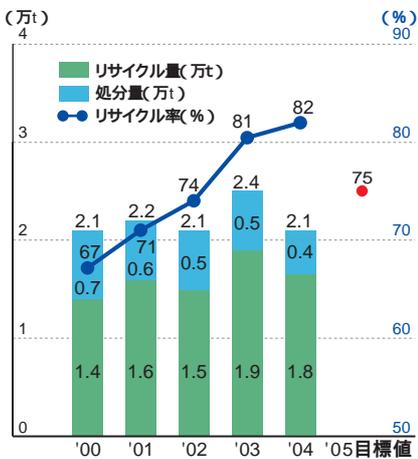
#### 切符と定期券のリサイクル

切符の裏面には鉄粉を塗っていますが、紙と鉄粉を分離する技術により、リサイクルが可能になっています。JR東日本では回収した切符を製紙工場へ送り、2004年度には700トンの全てを、トイレトーパーや段ボール、名刺用紙にリサイクルしました。また使用済み磁気定期券については、回収した全ての磁気定期券を固形燃料として再利用しています。なお、切符や定期券の廃棄物削減につながるチケットレス化に向け、ICカード「Suica」の普及を進めており、ご利用者数は2005年7月に1,300万人を超えました。

### 総合車両センター等におけるリサイクル

JR東日本では、新津車両製作所で通勤・近郊型電車を製造し、そのほか総合車両センターなどで車両の整備や修繕を行っています。廃棄物の減量とリサイクルを進めるため、素材をリサイクルしやすい部材に切り替えるなど、車両設計時からライフサイクル全体を考えた対応をしています。各総合車両センターでは廃棄物を20～30種類に分別し、専門の回収業者に送るほか、鉄くずを溶解してブレーキ部品に再生したり、廃棄車輪を加工してブレーキディスク座へ再利用したりするなど、独自のリサイクルも行っています。

#### ▶ 総合車両センター等からの廃棄物の推移

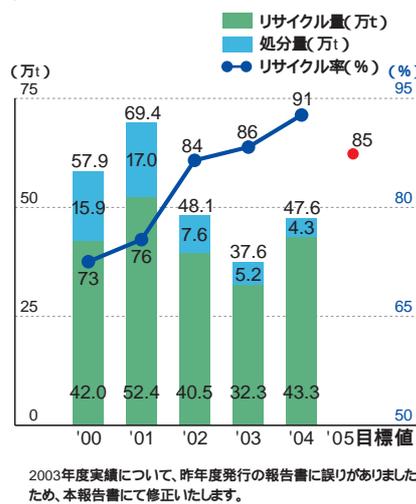


新津車両製作所。1999年に日本の鉄道会社の現業部門として初めてISO14001の認証を取得

### 設備工事における廃棄物削減

駅や構造物における設備工事では、受託工事<sup>1</sup>による14万トンを含めて、2004年度には47.6万トンの廃棄物が発生しました。廃棄物処理法上は工事の請負業者が排出事業者になりますが、JR東日本も発注者として、土木工事標準仕様書などを通じて、建設副産物の適正処理や廃棄物を抑制する設計・工法を規定し、廃棄物削減に取り組んでいます。

#### ▶ 設備工事からの廃棄物の推移



### オフィスにおける取り組み

オフィスでは、さまざまな対策によりペーパーレス化を推進するとともに、廃棄物のリサイクルに取り組んでいます。分別を徹底することで、2004年度には廃棄物2,842トンのうち1,760トンを利用しました。

### 小売・飲食業における取り組み

駅構内や駅ビルでは、グループ会社が小売や飲食のサービスを提供しており、食品ゴミの減量やリサイクルを推進しています。

駅ビル「グランデュオ」(立川)では、生ゴミからつくった堆肥を店頭で販売しているほか、駅弁等を販売している(株)日本レストランエンタプライズでは、2004年度において食品ゴミを1,053トンの堆肥へ再生し、自社の有機リサイクル農園や契約農家で使用しました。(11ページ参照)

そこで生産した無農薬・無化学肥料野菜を、飲食店などで食材として利用する循環のしくみを構築しています。



グランデュオで販売している有機肥料は、レストランフロアから出る生ゴミをリサイクル処理したもの

### 水資源の有効利用

JR東日本では1,117万トンの水資源を使用しているため、中水<sup>2</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2004年度に使用した4.3万トンの水のうち、1.8万トンを利用しました。

#### 1 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。

#### 2 中水：

上水と下水の中間に位置付けられる水の用途。水をリサイクルして限定した用途に利用するもの。

## グリーン調達

1999年に定めた「グリーン調達ガイドライン」に基づき、資材調達の際に環境負荷が小さい製品を選ぶよう努めると同時に、再生材料の使用や廃棄物の減量化などを取引先さまに依頼しています。

2000年度からペットボトルなどの再生ポリエステル繊維を利用した制服を採用していますが、2004年度も、リニューアルした技術系社員の制服への採用を進めました。また、オフィスで使用する事務用品においては、56%の品目がグリーン購入対象物品となっており、コピー用紙も全社使用量の98%が再生紙で占められています。

さらに、2004年度からJR東日本の資材調達先となる取引先さまについて、環境およびCSRの取り組み状況を把握し、調達先選定の際の指標のひとつとしています。

## 駅で発生するゴミの循環利用

駅で発生するゴミを単にリサイクルするだけでなく、再び当社で活用することにより、循環の環の拡大に努めています。

切符から再生された紙は、トイレトペーパーとして、当社の首都圏の主な駅のトイレで使用するほか、社員の名刺としても使用しています。分別ゴミ箱で回収した新聞紙はコピー用紙にリサイクルし、当社のコピー用紙として使用しています。また、雑誌はコート紙にリサイクルし、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。



駅で集められる使用済み切符は、トイレトペーパーとして首都圏の主要駅に戻ります



使用済み切符は社員の名刺の原料としても活用しています



駅で回収した新聞紙を再生したリサイクルコピー用紙



新幹線内に配布されている情報誌にも、リサイクル紙を活用しています

## リユース可能な「Suica定期券」

Suica定期券には、継続購入の際に同じ定期券の券面を書き換えて繰り返し利用できるという特徴があります。このため、Suica定期券が普及するほど、資源を節減することができます（リユース可能なSuica定期券の使い捨てを防止するため、初回購入時にデポジットをお預かりしております）。

具体的には、Suica導入前の2000年度の磁気定期券の年間発行枚数（約2,660万枚）と比較すると、2004年度の磁気定期券発行枚数は約1,500万枚減少しており、繰り返し利用可能なSuicaの特性が発揮されているものと考えられます。



## ▶ 化学物質管理

## 化学物質の管理をどう進めているのですか？

化学物質の使用にあたっては、人体や生態系への影響をきちんと考慮する必要があります。JR東日本グループでは、法規制を守ることはもちろんのこと、自主的な目標を設定することで、使用量・排出量の削減と、より影響の少ない物質への代替を進めています。

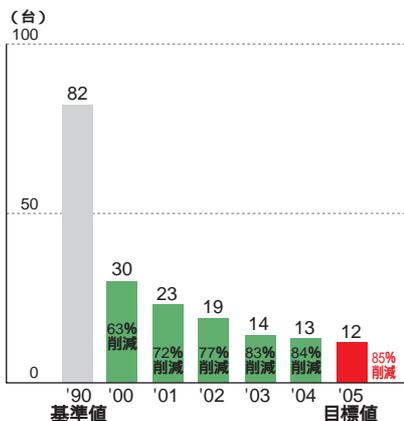
## 化学物質使用・排出量の削減

## オゾン層破壊物質に関する取り組み

オゾン層を破壊する特定フロンを冷房装置の冷媒として使用していましたが、特定フロンを使用しない冷房装置に順次切り替えており、2004年度末の時点で建物における特定フロンを使用した冷房装置は、13台まで削減しました(1990年度は82台)。

車両では、気動車と客車の一部を除いて代替フロンを使用しており、2004年度末の時点で2トンの特定フロン、94トンの代替フロンを使用しています。漏洩がないよう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。また消火剤として利用しているハロンは、2004年度末時点で62トン使用していますが、設備の更新や新設の際には、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。

## ▶ 特定フロン使用大型冷凍機台数の推移



## 化学物質の管理状況

JR東日本では、主に車両の塗装や補修などに化学物質を使用していますが、漏出などがないよう厳正に使用・管理しています。2001年度以降はPRTR法<sup>1</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、19カ所の事業所が関係自治体に排出量と移動量を届け出しています。

一方、塗装が不要なステンレス車両の導入も進めており、2004年度末で在来線電車10,776両のうち61%を占めるまでになりました。

車両関係以外では鉄道施設の塗料などに有機溶剤を使用しており、2004年度には168トンを使用しました。

## ▶ 届出19事業所の排出量・移動量

化学物質名称	大気への排出量	公共用水域への排出量	下水道への移動量	事務所外への移動量
2-アミノエタノール (kg)	110	42	1,937	14
ビスフェノールA型エポキシ樹脂 (kg)	0	0	0	1,756
エチルベンゼン (kg)	5,648	0	0	682
エチレングリコール (kg)	0	0	0	16,068
キシレン (kg)	42,002	0	7	1,775
クロム及び3価クロム化合物 (kg)	0	0	0	125
1,1-ジクロロ-1-フルオロエタン (kg)	2,277	0	0	0
ジクロロメタン (kg)	8,665	0	0	2,981
スチレン (kg)	2,416	0	0	0
ダイオキシン類 (mg-TEQ)	10	0	0	15
o-トルイジン (kg)	0	0	0	100
トルエン (kg)	30,942	0	7	15,134
m-トリレンジイソシアネート (kg)	1,216	0	0	128
4,4'-メチレンジアニリン (kg)	0	0	0	217
マンガン (kg)	0	0	0	38

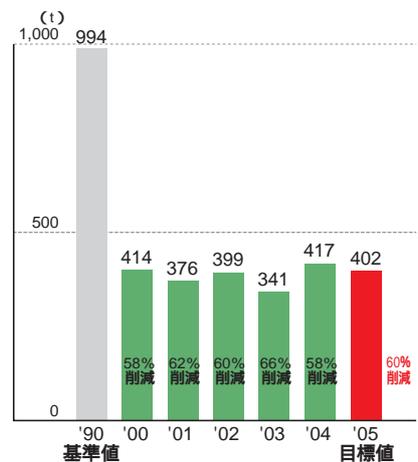
注)土壌への排出と埋立処分はありません。

## 火力発電所における取り組み

自営の川崎発電所では、燃料として比較的環境負荷の少ない都市ガス、灯油、低硫黄重油を使用しています。排出物には窒素酸化物(NOx)や硫黄酸化物(SOx)、ばいじんが含まれるため、脱硝装置や集じん装置により排出削減に努めています。

2004年度は新潟県中越地震の被災により、自営水力発電所が停止しました。このため火力発電所の運転時間が増加し、NOx排出量は417トンに増えました。

## ▶ 自営火力発電所からのNOx排出量推移



## ポリ塩化ビフェニル(PCB)の管理

JR東日本では、PCBを絶縁油として車両や変電所などの機器で使用してきましたが、PCBを含まないものに積極的に取り替えています。取り替えたPCB(機器重量約2,200トン)は保管庫などで厳重に保管、法令に基づいて届け出し、その無害化処理に向けて検討を進めています。

## 1 PRTR法:

正式名称は特定化学物質の環境への排出量の把握等及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を把握・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。

## ▶ 沿線での環境活動

## 沿線ではどのような環境保全活動を行っていますか？

列車を運行する鉄道にとって、沿線での環境活動はとても大切な取り組みです。

JR東日本では、騒音対策や景観の保護など、生活環境に配慮した取り組みを展開しています。

## 沿線環境影響の軽減

## 新幹線騒音対策

新幹線の騒音は、国が定めた「新幹線鉄道騒音に係る環境基準」によって厳しく規制されています。JR東日本は騒音を低減するため、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を行っています。

これまでに沿線における住宅の立地戸数が多い地域について、騒音を75dB以下にする対策を完了しています。今後も沿線環境の改善のため、さらなる騒音の防止または軽減を図り、環境基準の達成に向け、引き続きさまざまな対策を実施していきます。

## 在来線騒音対策

在来線については国の環境基準はありませんが、ロングレール化<sup>2</sup>や車輪の

フラット削正<sup>3</sup>など、自主的な騒音防止対策に尽力しています。また、鉄道の新設や大規模改修の際には、国が定めた「在来鉄道の新設また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。

## 保守作業時の騒音対策

列車走行時以外に、線路などの保守作業の際にも騒音は生じます。保守作業は通常、列車の運行がない夜間に実施されるため、事前に沿線住民の皆さまに作業時間や作業内容をお知らせするとともに、低騒音型に改良された機械を使用するなど、騒音低減に努めています。

また、複線の片側を利用して昼間に作業を行う「リフレッシュ工事」も実施しています。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。

## 景観配慮

橋りょうや駅、駅ビルなど大規模な建造物は周囲の景観に影響を与えることがあります。JR東日本では、建造物と景観の調和を図るため、これらの計画・設計を行う工事事務所などにデザイン委員会を設置しています。また、景観的に優れた設計に対しては表彰を行い、設計時における景観配慮を促しています。

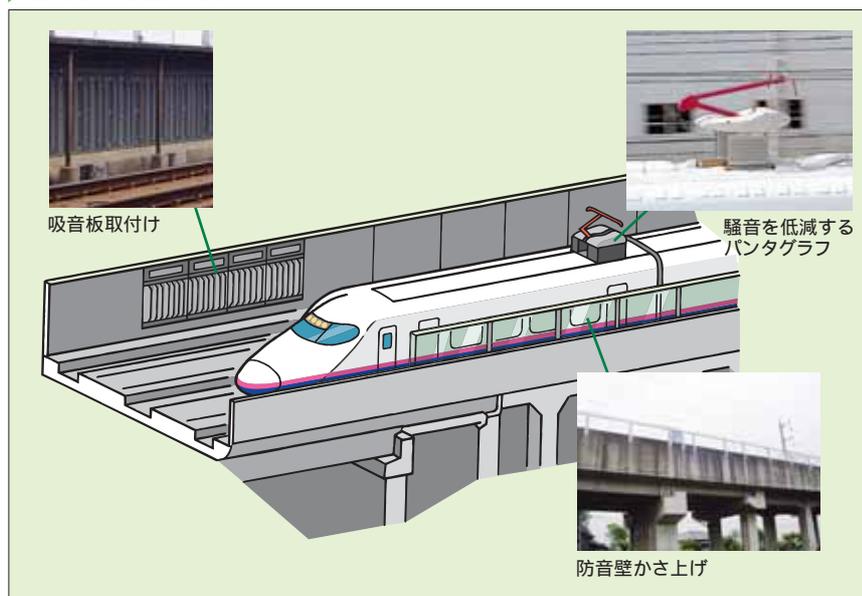


前後の高欄に桁高を一致させることにより、連続性のあるデザインとした南武線矢野口橋りょう。複線三主桁のランガー橋は日本初

## ゴミ焼却炉のダイオキシン対策

ゴミの焼却炉は、炉内の状況によってダイオキシン類を発生させる恐れがあります。JR東日本では、かつて自社の焼却炉でゴミの一部を処理してきましたが、2002年度に大型焼却炉1基を除く全ての焼却炉の使用を停止し、2004年度にはその1台も使用停止しました。停止した焼却炉については、順次撤去を進めています。

## ▶ 主な新幹線騒音対策



## 1 レールの削正：

列車が走ることでレールにできる凹凸を平らにすること。レールと車輪が走行中も常に密着するため騒音が減少する。

## 2 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以上にするレールのこと。継ぎ目を列車が通過する際に出る騒音が減少する。

## 3 車輪のフラット削正：

車輪に生じた偏磨耗を削って、もとの円に戻す作業のこと。

## トンネル内湧出水の活用

地下トンネルにおける湧出水を周辺河川などに送水することで、河川などの水質浄化を図る取り組みを自治体と協力しながら進めました。東京都内で、2001年度は野川へ、2002年度は立会川へそれぞれ送水を始め、2003年度には上野駅付近の湧出水を不忍池に導水しました。

また、上越新幹線越後湯沢地区においては、開業当初から湧出水を軌道内の消雪に利用しています。



2003年度より始まった不忍池への導水

## 鉄道林の保全

鉄道林とは、地吹雪、土砂崩れ、落石、なだれなどの災害から鉄道を守るために植林されている人工林です。鉄道林は明治時代に設置されるようになり、当時は林業として収益をもたらす事業としても成立していました。

現在では鉄道林本来の自然災害を防ぐ機能のほか、沿線自然環境の保全という役割を担っています。

JR東日本では現在、国立競技場の約1,000倍に相当する約4,300haの敷地に、600万本の鉄道林を保有しています。これはJR東日本が排出するCO<sub>2</sub>の0.7%に相当する1.7万トンのCO<sub>2</sub>を吸収し、温暖化対策としても貢献しています。JR東日本では、今後も自然環境と地域社会に貢献するために、鉄道林の保全を続けていきます。



積もった雪が強風で飛ばされ、線路を埋めてしまう地吹雪。この風を弱め、飛んでくる雪から線路を守る防雪林です



奥羽本線・ふぶき防止林  
(写真中央は山形新幹線)

## 除草剤散布事故の発生とその後の対策について

線路除草を行うために散布した除草剤により、磐越東線沿線(2004年6月散布)、水郡線沿線(2004年7月散布)の農作物に発育不良などの被害を発生させてしまいました。沿線住民の皆さま、関係者の皆さまをはじめ、多くの方々にご迷惑をお掛けしましたことを、改めてお詫び申し上げます。

線路などに雑草が繁茂しないようJR東日本では定期的に線路除草を行っており、2004年度は258トンの除草剤を使用しています。除草剤の散布にあたっては、使用量と使用範囲を最小限に抑え、使用する除草剤は人畜毒性については普通物、魚毒性についてはA類とし、それぞ

れ最も毒性の低いものに限定しています。

しかしながら今回の事故につきましては、散布時の風の影響で噴霧の範囲が広がってしまうなど、散布方法に問題があったことが原因調査の結果判明しました。

2004年8月には当社構内で散布作業を再現し、除草剤飛散の状況を検証しました。その結果、事故時と同様に作業車上から作業員がノズル散布を行うと、跳ね返りなどにより予定散布幅以上の飛散があること、一定以上の風速では想定以上の飛散があることが確認されました。

これらを受け、次の再発防止策を取っております。

- ・作業車上からの作業員によるノズル散布の禁止
- ・作業車に飛散防止の覆いの設置
- ・天候(雨・風)条件が悪い場合は作業中止の徹底
- ・農作物育成期の散布を避けること
- ・施工会社は時期、方法、飛散防止策を明記した施工計画書を提出し、JR東日本の承諾を受けること

これらの対策を徹底し、同種事故を再び起こすことがないよう、再発防止に万全を期してまいります。

## ▶ 環境コミュニケーション

## 環境情報をどのように発信していますか？

JR東日本グループでは、Webや社会環境報告書、イベントなど、

さまざまなメディアを通して環境情報を発信しています。

皆さまとのコミュニケーションを通じて、環境への取り組みを一段と推進していきます。

## 環境情報の発信

## 各種媒体での情報提供

JR東日本は、1996年から発行していた環境報告書を、2002年からは社会環境報告書として、一層の情報開示に取り組んでいます。2003年からは、より広く配布するため報告書の環境ダイジェスト版も発行しています。また2004年には、グループ会社であるジェイアール東日本商業開発(株)が、グループ会社初の環境報告書を発行しました。

このほか、インターネットや新聞・雑誌、車内ポスターなどのメディアを通じても、積極的に情報を発信しています。<sup>1</sup>

また社会環境報告書2004は、第8回環境コミュニケーション大賞<sup>2</sup>環境報告書部門において、「環境報告大賞(環境大臣賞)」を受賞しました。今回の受賞



2005年1月に行われた環境コミュニケーション大賞表彰式にて小池環境大臣から表彰を受け、より一層の取り組み推進への決意を新たにしました



電車内の中吊り環境広告「3分間エコゼミナール」

を受け、今後もさらにわかりやすい情報開示に努めるとともに積極的に環境コミュニケーションを推進します。

## 各種イベントでの情報発信

2004年もエコプロダクツ展に出展、JR東日本におけるリサイクルやインターモーダルへの取り組み、試験車両のACTレインや、NETレインのしくみなどを展示しました。

このほか、毎年自治体や企業などと連携して、環境情報の発信を目的としたイベントを共催しています。2005年3月には昨年度に引き続き、東京ガス(株)と「ガス&レールウェイ～第2回東京ガスとJR東日本が提案する環境への取り組み展～」を東京駅にて共催しました。両社の地球温暖化対策・省エネルギー・リ



エコプロダクツ展では、回生ブレーキのしくみを説明した模型や、研究開発中の車輪とモーターなどの展示も行いました



昨年に引き続き東京駅にて共催した「ガス&レールウェイ」

サイクルなどの取り組みを紹介したほか、環境省・全国地球温暖化防止活動推進センターの協力により、地球温暖化問題を体感できる展示品を紹介しました。

## エコツーリズムの推進

JR東日本では、各地のすばらしい自然との関わりをテーマにし、自然を体験するさまざまな旅を提供しています。

2004年度は、日本で初めてユネスコ世界自然遺産として登録された白神山地の魅力を紹介する「第二回白神山地ブナの学校東京分校」を5月に開催し、「白神山地トレッキング」など関連ツアーには約1,500人の方々にご参加いただきました。

また、各地の駅から気軽に自然を楽しむ「駅からハイキング」も継続して実施しています。2004年度は、各支社でテーマ性を打ち出したコース開発を行い約400回実施、約24万人のご参加をいただきました。

ブナの森の大切さ、素晴らしさを、地元の案内人とともに体験する「白神山地トレッキング」



各支社で各地の魅力を掘り起こして提供する「駅からハイキング」

<sup>1</sup> JR東日本ホームページ：  
エコロジーページ  
<http://www.jreast.co.jp/eco/>

<sup>2</sup> 環境コミュニケーション大賞：  
(財)地球・人間環境フォーラムが主催し、環境省が後援する環境報告書に関する表彰制度。国内においては最も著名な賞のひとつ。

## 地域と連携した森づくり

### 鉄道沿線からの森づくり

1992年からJR東日本グループ社員のボランティア活動の一環として、各支社で植樹を行い、地域の皆さまにも参加していただいています。2004年度までに約3.2万人が参加、24万本を植樹しました。

2002年度以降は、自治体などとのタイアップが増え、文字通り鉄道沿線から沿線の外へ拡大しています。

なお、ハイキングイベントと植樹を組み合わせたり、地域の小学校などと協力してドングリ拾いやポット苗づくりを行うなど、さらに多くの方にご参加いただけるよう、各支社で工夫して取り組んでいます。



「鉄道沿線からの森づくり」では、2004年度までに24万本を植樹しました

### 自治体などとのタイアップ開催状況 (2004年度)

支社	タイアップ・主催自治体
東京支社	川崎市川崎区など
横浜支社	神奈川県など
八王子支社	小淵沢町
大宮支社	戸田市
高崎支社	水上町など
水戸支社	茨城県など
千葉支社	千葉市
仙台支社	仙台市など
盛岡支社	盛岡市
秋田支社	秋田県
新潟支社	新潟市
長野支社	諏訪市

## 第2回 安達太良ふるさとの森づくり

JR東日本では、自然への感謝の気持ちを持つとともに地球の未来に貢献するため、その土地固有の樹木を植えて森を再生させる活動を、2004年から福島県安達郡大玉村の国有地で始めています。スギを中心とした従来の人工林とは異なり、その土地本来の木である22種を選定。3



第1回よりも100人多い1700人が参加。地元との交流と植樹を楽しみました

年間かけて4万5,000本の苗木を自然に近いかたちで密植し、自然淘汰等を経ながら「ふるさとの森」をつくりあげていく計画です。

JR東日本グループ社員のほか、一般の方にもご参加いただくため、現地までの交通および昼食などをバックにした旅行商品を廉価で販売し、2回目となる2005年は前回より100人多い総勢700名の参加となりました。また、地元大玉村の皆さんにも多数ご参加いただくとともに、森づくり終了後は、大玉村の皆さんによる豚汁や特産品の販売、餅つき大会を開催していただき、参加者にとって旅の醍醐味である、地元の方々との交流も充実したものとなりました。



福島県安達郡  
大玉村役場  
藤田 良男さん

「今年は地元の参加者が前回の倍の120名でした。帰りの車中では『来年も植えたい』、『ずっと続けてほしい』など反響も大きく、参加した皆さんの笑顔が見られたのが何より嬉しかったです。」

鉄道事業を基盤とするJR東日本グループが第一に果たすべき社会的責任は、鉄道の安全・安定運行です。会社設立以来、安全対策に最も力を入れ、設備の改善、研究開発に投資をしてきました。

また、鉄道やグループ会社のサービスを利用されるお客さま、地域住民の方々と、より良好な関係を築くために、お客さまの声を改善につなげ、サービスの充実と住みよい社会づくりへの努力を続けています。

加えて、社員が誇りをもって働けるよう、さまざまな職場環境の整備も進めています。

JR東日本グループは、これからも社会から信頼される企業であり続けるために、不断の挑戦を続けていきます。

## ▶安全への取り組み

# 鉄道の安全をどのように追求していますか？

JR東日本では、会社発足時より「安全」を経営の最優先課題として位置付け、取り組みを進めてきました。現在は、「安全計画2008」に沿って世界一安全性の高い鉄道をめざして取り組みを進めています。

## 安全な鉄道の追求

### 安全計画2008

JR東日本は、会社発足以来、5年ごとに安全計画を策定・実践してきました。2004年度以降の5年間は「安全計画2008<sup>1</sup>」のもと、「守る安全」から「チャレンジする安全へ」の転換をめざし、社員一人ひとりの安全意識を高めるとともに、約4,000億円の安全投資を実行するなど、より安全性の高い鉄道の構築に取り組んでいます。目標は、「お客さまの死傷事故・社員(グループ会社なども含む)の死亡事故ゼロ」です。

### チャレンジ・セーフティ運動の実施

JR東日本は、より安全な鉄道づくりを進める大きな柱のひとつとして「チャレンジ・セーフティ運動」、通称「CS運動」に取り組んでいます。

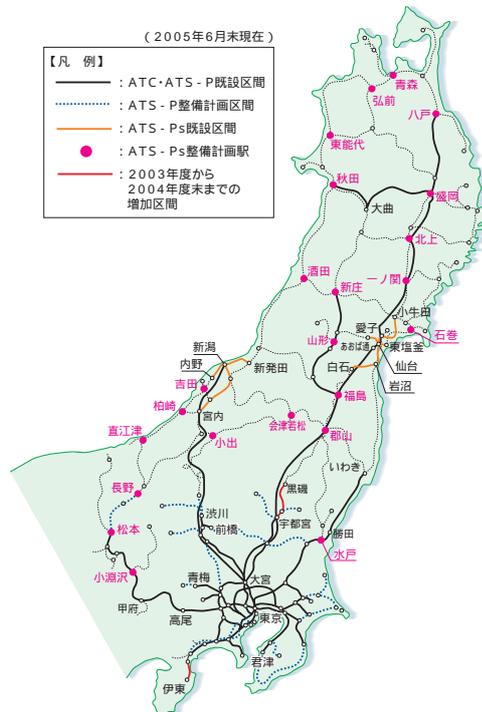
現場のプロである社員一人ひとりが、常に安全について考え、行動していく風土をつくり、事故ゼロにチャレンジしていくことを目標としています。具体的には、日々の業務のなかで事故の芽となり得る「ヒヤリ・ハット」「気がかり事項」を持ち寄って、職場の仲間と議論することを奨励しています。また、研修によりCS運動の指導者の育成を図っています。

「CS運動」を進めるうちに、日ごろから事故防止について議論する社員が増え、議論しやすい職場の雰囲気を定着させることで、さらなる事故の未然防止を実現することを今後もめざしていきます。

## 列車運転での安全性の確保

JR東日本では、列車運転の安全性を確保するために、列車のスピードをチェックして自動的にコントロールするATC(自動列車制御装置)や、停止信号までに自動的に列車を停止させるATS-PとATS-Ps(自動列車停止装置)の整備を、計画的に進めてきました。なお、2005年6月に、ATS-PとATS-Psの整備エリアの拡大と、新たにカーブやポイント等における速度超過防止対策としての整備を行う計画を策定しました。さらなる安全性の向上に向け、計画を推進していきます。

## ▶ATC、ATS-P、ATS-Psの整備状況



<sup>1</sup>安全計画2008 :

<http://www.jreast.co.jp/safe/safe2008/index.html>

### 地震発生時における安全性の確保

JR東日本は、首都圏で運用されている大地震発生時における列車一斉停止システムを、2004年度までに首都圏以外の在来線にも拡大導入しました。

このシステムは、沿線に配置された地震計のうち2カ所以上で一定以上の揺れを検知した場合、自動的に周辺地域内の走行列車に無線などで緊急停止情報を伝達し、速やかに停止させるしくみです。これにより、大地震発生時の被害拡大を最小限に抑えることができます。

また、新幹線や在来線の高架橋柱などについては、阪神淡路大震災以降耐震補強を進めてきました。昨年の新潟県中越地震を踏まえ、計画を前倒して耐震補強工事を進めていきます。

### JES-Net25の構築

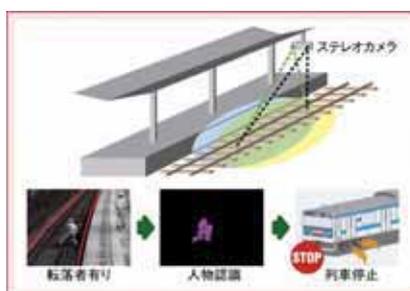
JR東日本は、列車運行に関する業務の外部委託が進む昨今、安全性と信頼性を高く保つためにはグループ会社など一体となった安全対策が不可欠と考え、安全推進体制「JES-Net25」(JR東日本安全ネットワーク25)を構築しました。

列車運行に直接影響のある作業や工事を担う25社全てがJR東日本と安全に関する価値観を一致させ、連携して活動できるような施策を、双方向のコミュニケーションの充実を図りながら進めています。

### ホームと踏切の安全

ホームから車両間の隙間に転落することを防止する転落防止用幌の取り付けやホームへの非常停止ボタンや転落検知マットの設置、1999年度から継続して実施しているプラットホームキャンペーンでの呼びかけなどにより、ホームでの事故を未然に防ぐ取り組みをしています。なお、2004年からステレオ画像処理技術を活用して、ホームからお客さまが転落したことを自動的に検出して列車を停止させる装置を開発し、実用化しています。

また、踏切事故防止のために、障害物検知装置や大口径遮断かんなどの設置をさらに推進するほか、「踏切事故防止キャンペーン」で注意を喚起していきます。



「画像処理式転落検知装置」を開発し、新宿駅で使用しています



ホームでのお客さまの安全性を向上させるための運動として実施している「プラットホームキャンペーン」

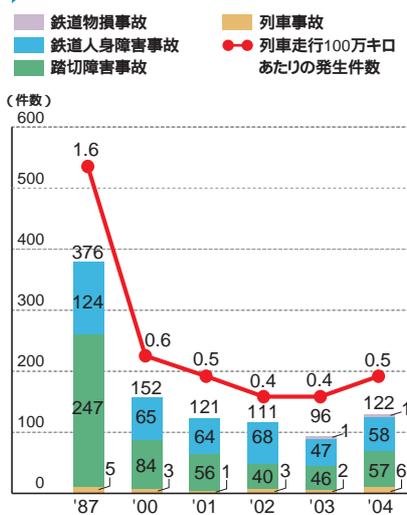
### 防災訓練の実施

JR東日本では、大規模地震発災時の即応力向上をめざし、毎年9月1日「防災の日」に社員およびグループ会社社員約1万5,000人が参加する総合防災訓練を実施しています。2004年度は初動対応訓練に重点を置いて、自駅の構造や弱点を踏まえた避難誘導訓練など、より実践的な訓練としました。また、あわせて他鉄道事業者や駅ビル、警察署や消防署等との連携確認も行っています。



さまざまな場面を想定した訓練を実施

### 鉄道運転事故の発生状況



1 JES-Net25 : JR East Safety Network 25

### 安全教育の実施

JR東日本では、安全システムのしくみや安全確保のためのルールなどについての研修や訓練を、総合研修センターや各支社の総合訓練センターで定期的実施しています。

また、過去の事故から最大限に教訓を学ぶために、2002年11月には「事故の歴史展示館」を開設し、研修などで活用しています。



踏切事故などへの対応も実地で訓練し、緊急時に備えています

### 本社安全キャラバン

社長を含む役員や本社社員が現場に赴き、安全について現場第一線社員と直接議論する「本社安全キャラバン」を定期的実施しています。

2004年度は「埋もれている事故の芽」を掘り起こそう」をテーマに、実業務を確認するとともに、身近な安全上の気がりや、事故の未然防止策の実践について議論しました。なお、挙げられた課題については本社にて支援策を検討し、さらなる安全性向上に向けた施策につなげています。



トップが実作業を確認し、職場で安全について議論します

### 安全に関する技術開発

安全レベルを向上させるために、さまざまな研究開発に取り組んでいます。例えば、踏切事故防止のための画像処理技術を活用した大型支障物検知装置を開発しています。また、新幹線トンネルのコンクリート壁面内部の、ひび割れや空洞などをレーダーで診断する検査車などが、既に実用化されています。

保守用車の大型化に伴い、列車との衝突を防止するために保守用車短絡走行を推進する技術開発も進めています。



詳細かつ効率的に新幹線トンネルを検査する「トンネル覆工検査車」

### 過去の事故から学ぶ「事故の歴史展示館」

現在の鉄道の安全を確保する設備やしくみ・ルールは、過去に起きた数々の事故などを教訓に構築されている部分が多くあります。しかしながら、事故の記憶は時が経つとともに風化し、つくられたルール本来の意味を忘れてしまいがちになります。

そこで、2002年11月に新白河にあるJR東日本総合研修センター内に、システム化や世代交代が進むなか、過去の事故を体系的にとらえ、体感的に学ぶことができる「事故の歴史展示館」を開設しました。この展示館には、鉄道のルール

やATSなどの保安装置が本格的に整備される契機となった1962年発生の三河島事故、ATS-Pの整備前倒しや安全の組織体制を充実する契機となった1988年発生の東中野事故など25件の事故の概要や対策などを展示し、設備やしくみ・ルールが崩れるとどのような事態になるかを自ら理解する機会としています。

今後も、事故から真摯に学び、グループで働く社員一人ひとりが安全に対する地道な努力を積み重ね、「究極の安全」をめざしてチャレンジしていきます。



▶お客さまとの関わり

## お客さまの声をどのように活用していますか？

JR東日本グループは「お客さまのご期待を実現するために私たちは挑戦します」を中期経営構想「ニューフロンティア2008」における経営の基本姿勢と位置付けました。お客さまのニーズを把握し、より質の高いサービスの提供に挑戦していきます。

### お客さまのご期待の実現への挑戦

#### お客さまサービス部の新設

中期経営構想「ニューフロンティア2008」において「お客さまのご期待を実現するために私たちは挑戦します」を経営の基本姿勢と位置付けました。お客さま、地域の皆さまから寄せられるご期待にお応えするとともに、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など、グループの総力をあげてさまざまな可能性に挑戦していきます。

これを踏まえ、より戦略的かつスピーディーに、サービス改善施策を推進するため、2005年7月に「お客さまサービス部」を新設しました。

#### お客さまの声への考え方

JR東日本は、「お客さまの声を原点として、お客さまの視点で、お客さまとの接点に存在する問題点を把握し、たゆま

ぬ改善を推進することでお客さまの満足を実現すること」をサービス向上の基本と考え、現場の社員、「お客さま相談室」、インターネットなどにお寄せいただくお客さまの声を、サービスの改善に活かしています。

#### サービス改善体制

JR東日本では、現場第一線職場での「サービス会議」や、本社・支社での「お客さまサービス改善委員会」で議論を重ね、お寄せいただいたご意見を確実に改善につなげています。

さらに、従来は改善が難しいとされてきたものに対し、部門を越えて議論する場として、2004年1月より本社に「お客さまサービス改善検討会」を設置し、今まで以上の改善施策の実現に努めています。

#### お客さまの声の収集・把握

2004年度に寄せられたお客さまの声は17万7,993件で、対前年132%

に達しました。そのうち現場第一線社員が収集したご意見は13万6,628件で、全体の約7割を占めています。次いで、ホームページに寄せられたお客さまの声が2万3,723件、「お客さま相談室」へは1万7,642件にのびりました。

また、寄せられるお客さまの声だけでは把握しきれない全般的な評価や、お客さまの満足度などを定量的に把握するために、毎年「顧客満足度調査」を実施しています。

### サービスの向上、改善事例

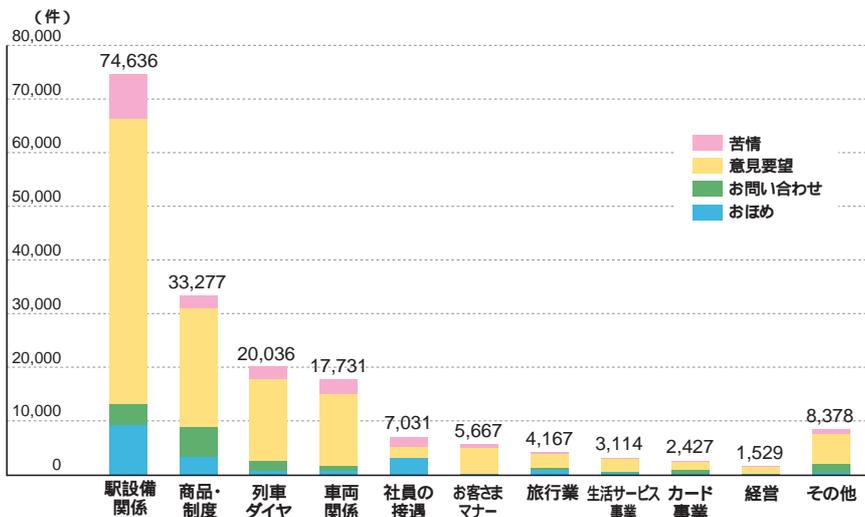
#### 女性専用車の拡大

埼京線・りんかい線下りの列車で深夜時間帯に実施されていた女性専用車を、2005年4月から朝の通勤時間帯の上り列車にも拡大し、ご好評をいただいています。お客さまに安心してご乗車いただくことを目的とし、平日7時30分から9時40分の間に新宿駅を発着する列車を対象に、最前部車両を女性専用車とするものです。ポスターや駅の放送などでご案内し、当該車両やホーム乗降位置に目印ステッカーを貼付して周知に努めています。



2001年に導入された「女性専用車」を朝の通勤時間帯に拡大

#### ▶2004年度「お客さまの声」内容別内訳



## 禁煙・分煙の推進

お客さまのさまざまなご意見や社会動向などを踏まえ、快適な空間を提供できるよう、駅や列車の分煙・禁煙化を推進しています。

1997年 3月	全駅において「分煙化」を実施。分煙機器などを設置していないグリーン車における半室禁煙を解消。普通列車を全車禁煙化
2000年12月	灰皿のないデッキでの禁煙を明確化
2001年12月	グリーン車を原則禁煙化
2003年 5月	山手線内6駅で時間帯禁煙を実施
2004年 3月	ホーム喫煙所の集約を実施。首都圏エリアに禁煙タイムを設置。新幹線・在来線特急の喫煙車を自由席・指定席各1両ずつとして、ほかの車両を禁煙化。新幹線ホームに喫煙ルームを設置（東京駅、大宮駅、仙台駅、新潟駅）



一部新幹線ホームに設置した、排煙設備を備えた喫煙所

## 遺失物管理システムの導入

駅・車内での忘れ物に関するお問い合わせにスピーディにお応えするために、忘れ物情報をデータベースに登録し、一元管理する遺失物管理システムの導入拡大を進めています。2004年度までに首都圏全域の487駅およびテレフォンセンター<sup>1</sup>でご案内できるよう整備し、迅速かつ精度の高い対応が可能になりました。

<sup>1</sup> JR東日本テレフォンセンター：

列車時刻、運賃・料金、空席情報：  
050・2016・1600  
お忘れ物：050・2016・1601  
そのほか：050・2016・1602  
(全て6時～24時)

## サービスマネージャーの配置拡大

駅を巡回しながらお客さまのご案内にあたる、緑のユニフォームの「サービスマネージャー」の配置を拡大、JR東日本管内の31の駅に展開しています(2005年4月現在)。ご高齢のお客さまや旅慣れないお客さまへのお手伝いのほか、異常時には情報提供・案内を行います。



サービスマネージャーは31駅でさわやかなサービスを提供しています

## バリアフリー化の推進

JR東日本は「交通バリアフリー法」に沿って、地方自治体などと協力し、乗降人員5,000人以上の駅などについて、エレベーター・エスカレーターの整備などによる段差解消を進めています。また、各駅の整備状況をまとめた冊子「駅バリアフリー設備のご案内」も発行し、主要駅で配布しています。さらに、駅構内をスムーズに移動いただけるよう、1993年に案内表示の「サインマニュアル」を作成、ピクトグラム(絵文字)や文字の大きさ、多言語表示などの整備を進めています。

車両においても、目の不自由な方のために、新幹線車内における現在位置や各種設備についての触知図や点字シールを、2005年秋までに全車両に導入するな

ど取り組んでいます。

さらに、ソフト面からのバリアフリーへの取り組みとして、2005年4月から社員のサービス介助士の資格取得を推進しています。現在までに約60人が同資格を取得していますが、2005年度には約600人の取得、2008年度までには管内主要駅への配置をめざします。



エレベーターの整備などによる段差解消を進めています



文字を大きくし、ホーム番号をわかりやすくした案内表示



常磐線新型車両E531系には、ドア周りの認識しやすい配色や電動車いす対応型トイレも設置

### 各駅での取り組み

各職場における改善を毎月社内報で「サービス改善事例」として紹介することでアイデアを全社員が共有できるようにするとともに、各駅で具体的な検討・改善を実行しています。

例えば、米沢駅で「奥羽本線から米坂線への乗り換え案内がわかりづらい」「朝はホームが混雑して乗り遅れそう」とい



ホームまでの距離を表示した改札口のLED表示機と、追加されたホームの乗り換え表示

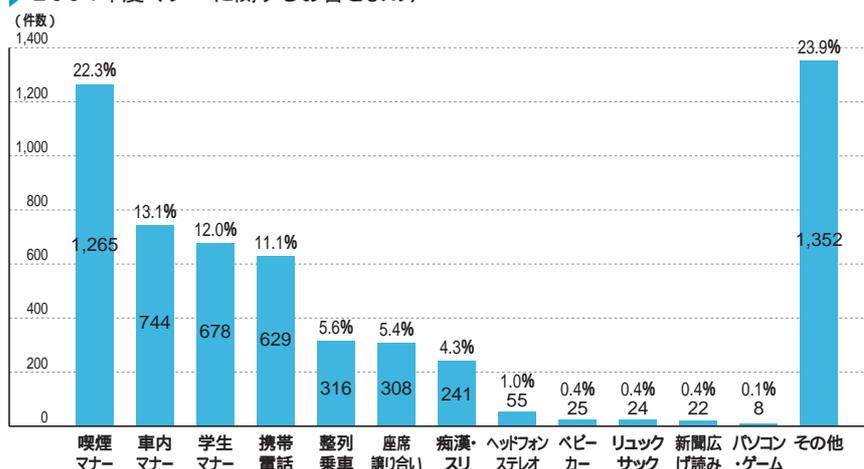
うお客さまの声を受け、改札口のLED表示機で乗り場までの距離を表示したり、奥羽本線列車の停車位置を米坂線乗り場側に1両分移動するとともに、その案内を増やすなど、混雑の緩和に努めました。

### マナーの向上

2004年度、お客さまマナーに関しては5,667件のご意見をお寄せいただき

ました。2003年度に私鉄各社と協力して、「携帯電話は優先席周辺では電源を切り、それ以外ではマナーモード」というアナウンスに統一した効果もあり、2004年度は携帯電話に関するご意見は減り、その一方で「禁煙タイムなのに喫煙している人がいる」といった喫煙マナーに対するご意見が最も多くなりました。

▶ 2004年度マナーに関するお客さまの声

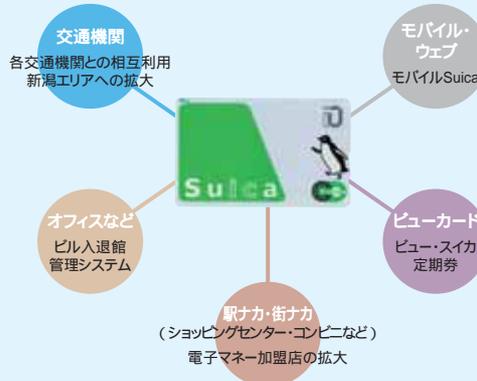


### Suicaを活用した生活利便性の向上

Suicaの利用場面はエリアとともにますます広がっていきます。2005年秋以降に新潟都市圏でのご利用が可能となり、2006年度には首都圏の「バスネット」「バス共通カード」で利用できる各交通機関との相互利用も開始、シームレスな交通機関利用が実現されます。電子マネーのご利用エリアもますます拡大していきます。

一方、機能アップにより、生活のさまざまなシーンでご利用が可能となり

ます。例えば「ビュー・スイカ定期券」。Suica定期券とクレジットカードが一体化することで、より一層利便性の高いカードになります。そしていよいよ、2006年1月には携帯電話にSuica機能を搭載したモバイルSuicaが登場します。鉄道でのご利用はもちろん、携帯電話の通信機能を活用した新しいサービスをご利用いただけます。今後もSuicaは新しいライフスタイルを提案していきます。



## ▶ 地域との関わり

## 社会との連携をどのように進めていますか？

JR東日本グループは、社会の一員として地域・国際社会との交流を進めています。企業市民としての役割を果たすために、駅を中心としたコミュニティづくりをはじめ、福祉、文化、国際協力を通じた社会貢献活動を行っています。

## 地域社会の豊かさをめざして

## 駅型保育園と介護事業

JR東日本グループは、少子高齢社会のニーズに応え、駅に近い利便性と安心・信頼のサービスを提供する「駅型保育」と「介護」の事業展開を、地方自治体などと協力して積極的に進めています。

2005年4月現在、駅型保育園は計16園、介護施設は計3園。埼京線与野本町駅前では、保育施設とデイサービスセンターの併設という新しい試みの複合型福祉施設を開設しました。

埼京線沿線に「点」ではなく「線」として保育園を展開することにより、「子育てしやすい沿線」にすることをめざしています。



「与野本町駅前おひさま保育園」は老人デイサービスセンターを併設

## 駅がもたらす地域活性化

JR東日本は、駅を単なる乗降施設ではなく、情報と文化の発信基地とすることで、地域の活性化に貢献しようと考え、駅舎と公共施設の併設を進めています。2004年度は、東北本線金ヶ崎駅が観光情報ホールや農協施設を併設した合築駅舎として新オープンするなど、3駅が合築駅舎化されました。また、自治体の駅

周辺の整備計画に合わせ、交通渋滞の解消などを目的とした線路と道路の立体交差化なども、協力して進めています。



2005年2月にオープンした金ヶ崎駅新駅舎

## 観光開発

近年、自然景観の保護や、地域住民の社会生活基盤の維持・向上などを視野に入れた、バランスのよい観光開発が求められるようになってきました。JR東日本は、「観光開発は地域おこし」と考え、地元と協力したコンセプトづくりから、首都圏への情報発信に至るまで、地域と密着した観光地づくりを長期的な取り組みとして展開しています。また、地域の方の足であると同時に、観光客の方にも楽しんでいただける「ジョイフルトレイン」を五能線、大湊線などで運行しています。



五能線の美しい景色を楽しめる「リゾートしらかみ」

## 次世代を育むために

## 鉄道少年団の活動支援

鉄道少年団は、青少年の交通徳の高揚を目的に(財)交通徳協会が運営し、JR東日本管内では12支部約450人の団員が駅の清掃活動や各種鉄道施設の見学などを行っています。JR東日本は支社内に事務所を設置し、運転シミュレーターの体験機会を提供するなど、活動支援を継続しています。



お客さまにゴミ袋を手渡し、車内クリーンアップを呼びかけました

## 鉄道施設でイベントを実施

各地の車両製作所や総合車両センターなどでは、より多くの人に鉄道に親んでいただくために、ミニSL体験やスタンプラリーなど、子どもから大人まで楽しめる内容の見学会やフェアを定期的開催。そのうちのひとつである仙台新幹線車両基地まつりでは、約1万5,000人のお客さまが来場されました。



間近で見学できる車両展示や、作業の実演コーナーなどを用意。地域の皆さまにも人気です

## 国際社会への貢献

JR東日本の民営化の経験や技術開発などは、各国の鉄道関係者から高い関心が寄せられています。各国鉄道の発展に貢献するべく、2004年度は723名の海外の鉄道関係者に講義や視察対応などを実施。さらに、国際協力機構等の要請に基づき、発展途上地域へ鉄道専門家を派遣し、現地での指導などの協力を行っています。

また、ドイツ鉄道、イタリア鉄道、フランス国鉄との間で協力協定を締結し、技術開発や経営などに関する情報交換や、長期的な交流を視野に人事交流を行っているほか、中国や韓国などの近隣諸国とも情報交換を通じ交流しています。

### ▶ 国際協力の2004年度実績

派遣	長期(1年以上) 短期(1年未満)	1カ国1名 6カ国24名
受け入れ	国際協力機構 (JICA)研修員	32カ国152名

## 東日本鉄道文化財団を通じた取り組み

### 活動とその目的

JR東日本は1992年に「東日本鉄道文化財団<sup>1</sup>」を設立し、人間性豊かな鉄道文化と交通文化の醸成を目的として活動を展開しています。

### 鉄道博物館の建設・運営

東京・神田にある交通博物館は、鉄道省が1921年に東京駅北側の高架下に

開館した「鉄道博物館」を前身として、1936年に現在の場所に移転されたものです。国内有数の企業博物館として現在も多くの来館がありますが、施設の老朽化が著しく展示スペースも限られるため、「鉄道博物館」として2007年の開館をめざして、さいたま市への移転を進めています。

新たな鉄道博物館は、鉄道システムの変遷をたどる「歴史ゾーン」、鉄道の原理やしぐみを体験的に学ぶ「教育ゾーン」などで構成。国内外の鉄道に関わる遺産資料の保存や調査研究の推進拠点としての活用もめざしています。



2007年オープン予定の鉄道博物館には、鉄道の仕事を体験できるコーナーも設置

### 鉄道資料保存と国際交流

2001年まで10年間、「鉄道文化と新しい交通社会の探究」を基本テーマとした調査・研究に助成を行い、その助成研究論文をデータベース化し、ホームページで公開しています。また、鉄道関連の書籍やCD-ROMを発行。世界各国の有識者が意見を交換する場として、英文の交通情報評論誌「JRTR<sup>2</sup>」も発行しています。

また、アジア諸国の鉄道の若手幹部職

員を日本へ招き、鉄道経営、鉄道技術などを学ぶ機会を提供する「JR Eastフェローシップ」「JR East国際ショナルコース」「中国鉄道部研修」を実施しています。

### ▶ 研修生の受け入れ実績

年度	JR East フェローシップ	JR East 国際ショナル コース	中国鉄道部 研修
2001	5カ国 10名	* 5カ国 10名	22名
2002	5カ国 8名	* 5カ国 10名	21名
2003	5カ国 9名	9カ国 16名	10名
2004	5カ国 10名	10カ国 19名	24名

\*旧「中堅幹部研修」

### 地域文化の振興

1988年開設以来、東京駅ステーションギャラリーでさまざまなジャンルの展覧会を開催しています。

また、地域文化の振興をめざし、東日本各地の貴重な文化遺産や伝統芸能の保存と継承に役立てるよう助成を実施しています。2004年度は14件、5,480万円の助成を行いました。



群馬県高山村の伝統芸能「尻高人形芝居」

<sup>1</sup> 東日本鉄道文化財団：  
URL: <http://www.ejrcf.or.jp/>  
電話：03-5334-0623

<sup>2</sup> 交通情報評論誌『JRTR』：  
『Japan Railway & Transport  
Review』

## ▶社員との関わり

## 働きがいのある職場づくりをどう進めていますか？

グループ発展の原動力となる社員一人ひとりが、  
誇りを持って高い理想にチャレンジすることをめざすとともに、  
働きがいをさらに高められるよう取り組んでいます。

## 人材の活用への取り組み

## 人事・雇用の基本的な考え方

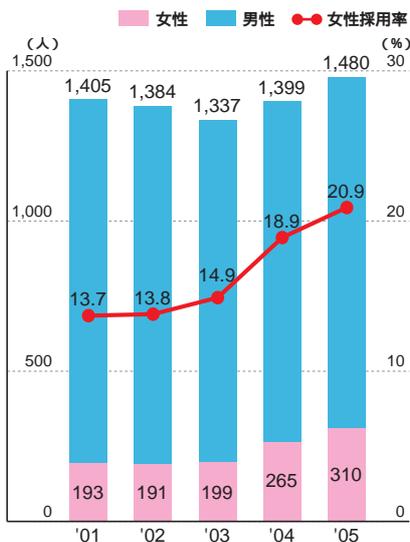
JR東日本では、中期経営構想「ニューフロンティア2008」を受け、「変化を恐れず、積極的に高い理想の実現に取り組む人材」「自ら考え行動できる人材」を、採用・育成の方針としています。

また、JR東日本の事業の核である鉄道事業においては、職務従事経験が能力の向上につながり、事業の安定的な運営を支えるという観点から、一定の長期雇用を前提とすることを基本としています。

## 採用の状況

JR東日本では、将来に向けて鉄道事業を安定的に運営していくため、社員の年齢構成上の歪みが生じないよう、毎年1,400人規模の安定的な採用を継続するとともに、基本的人権を尊重した公平公正な採用選考を実施しています。

## ▶採用数と女性採用率(5年分)



## 障害者雇用の取り組み

JR東日本では、重要な社会的責務として障害者雇用に取り組んでおり、2005年6月時点の雇用率は1.91%となっています。鉄道事業においては安全の確保のために省令などの制約があり、従事可能な業務が限られていますが、ノーマライゼーションの考え方を基本として、雇用の場の確保に努めています。

## 人権教育への取り組み

## 人権に関する社員の意識啓発

JR東日本では、本社および各支社などに「人権啓発推進委員会」を設置し、「人権問題に関する基本方針」を定めて全社員の人権啓発に努めています。社員の職種・職務に応じた研修や、社員・家族向けの社内報での啓発も行っています。

## ▶職場環境関連データ(2004年度)

障害者雇用率	1.91%
年間総労働時間	1,837時間
時間外労働時間	119時間
年次有給休暇消化率	93%

障害者雇用率は2005年6月現在

## 働きやすい職場環境の整備

## Fプログラムの推進

JR東日本では、1999年の労働基準法・男女雇用機会均等法の改正以降、女性社員の採用および職域を拡大してきました。2004年4月には、女性社員が働きやすい環境整備に向けて、「Fプログラム」を開始し、女性社員の採用と活躍の場の拡大、仕事と育児の両立を支援する制度の充実、職場の雰囲気・風土の改善など、多角的な施策を推進しています。

女性採用数は年々増加してきており、2005年度には310名、採用者数に占める女性の割合は20.9%となりました。今後も採用者数に占める女性の割合を20%以上にすることを目標に女性採用を進めます。また、2005年4月現在、女性の運転士が約30名、車掌が約220名となっており、改札業務を担当する女性社員も増加するなど、活躍の場が広がっています。

そのほか、管理者に対する研修を実施してFプログラムの趣旨を徹底するとともに、女性社員同士の意見交換会を開催するなどの取り組みも進めています。



着実に女性の職域を拡大。約30名の女性運転士が第一線で活躍しています

## 労働時間の短縮

JR東日本では、業務のシステム化や機械化によって、働きがいの創出と生産性の向上を図り、労働時間の短縮を進めています。2004年度の年間総労働時間は1,837時間。会社発足時と比較すると、約350時間削減したことになります。

## 労働安全衛生マネジメントシステムの認証取得

JR東日本では2002年3月、東京総合車両センターで鉄道事業者として初めて国際水準の労働安全衛生マネジメントシステム「OHSAS18001」の認証を受け、2003年5月には大宮総合車両センターで「JISHA方式適格OSHMS」、2004年4月には郡山総合車両センターで「OHSAS18001」の認証を受けました。今後は、このしきみを活かし、さらなる安全衛生水準の向上をめざします。

## 労働災害・職業性疾病の防止

「安全計画2008」で掲げた「お客さまの死傷事故ゼロ・社員の死亡事故ゼロ」の達成をめざして、労働災害の防止にグループ丸となって取り組んでいます。非常に残念ながら2004年度には感電、交通事故などにより6人のグループ会社等社員の死亡事故が発生してしまいました。日ごろから危険の芽を察知し、安全性を向上させる努力を続けていきます。

## 人材育成への取り組み

### 人材育成に関する考え方

JR東日本グループは、与えられた職務を遂行するだけでなく、自ら課題を設定して解決できる自律型の人材育成に努めています。「徹底した顧客志向」「信頼の確保と技術水準の向上」「次代を担う社員の育成」を基本に、積極的に人材の育成に取り組んでいます。

### 小集団活動・提案活動

職場の活性化、業務改善、能力向上につながる小集団活動・提案活動の支援と普及に努めています。

小集団活動は、社員が自主的にサークルを結成し、自分たちの職場や仕事について、日常困っていることや問題となっていることなどを取り上げ、課題を解決していく活動です。2004年度は、約5,900サークル、約3万6,100人が参加しました。

提案活動は、社員が業務についての有益な意見を提出する活動で、2004年度は約69万件、1人あたり12.6件の提案がありました。

## さまざまな研修制度

JR東日本は、社員の能力開発のために、さまざまな研修制度を設けています。

JR東日本総合研修センターや各支社の研修施設などにおいて、安全やサービス、マネジメントに関する集合研修を多数実施しているほか、自己啓発の一環として、一般教養や資格取得を中心とした社外通信研修、鉄道業務を主体とした社内通信研修も実施しています。また、幅広い視野と豊かな感性を養うため、各種公開セミナー、洋上研修、海外研修、国内大学への留学など、社外の研修制度も積極的に活用しています。

### ▶ さまざまな研修制度(2004年度)

研修種別	
人材開発研修	34,900名
<主な研修概要>	
グループ会社の新任取締役・監査役セミナー	
マーケティングセミナー	
新任時研修(現場長、助役等)	
新入社員および若手社員研修	
昇進試験合格者研修	
小集団活動支援者研修	
小集団活動推進事務局インストラクター研修	
知識・技術向上研修	63,600名
<主な研修概要>	
運転士、車掌養成研修	
訓練センター、営業トレーニングセンター研修	
各種業務知識・技術力強化研修	
社外研修	4,400名
<主な研修概要>	
マネジメント研修および異業種交流研修	
各種資格取得研修	
海外、洋上研修	
合計	102,900名

企業が存続していくためには、事業から適正な利益を継続的に獲得することが必要です。

しかし企業の目的は利益を獲得することだけではありません。

また、企業の社会に与える影響力は非常に大きく、さまざまなステークホルダーが存在します。

このため私たちJR東日本グループは、事業活動に関わる全てのステークホルダーの皆さまとの経済的関係を把握することに努めています。

JR東日本グループの社会環境報告書における経済的側面に関する情報は、このような「さまざまなステークホルダーとの経済的関わり」という側面を重視し、アニュアルレポートとは異なる視点から報告しています。

### ▶ 経済的側面について

## JR東日本グループの経済的パフォーマンス

JR東日本グループは、お客さまをはじめとするステークホルダーの皆さまのご要望、ご期待に応える事業を継続的に創造、展開することで、企業グループとして持続的な発展をめざし、同時に社会に対し継続的に貢献していきます。

### 2004年度の経営成績

JR東日本グループの事業の中心は鉄道を含む運輸業で、2004年度連結営業収益の約70%を占めています。残りの約30%のうち主なものは、駅ビルのショッピングセンター、ホテル、小売などの生活関連事業によるものです。

2004年度連結決算は、当期連結営業収益、当期純利益ともに減少し、当期純利益は前年比6.9%減の1,115億円となりました。これは、駅スペース活用事業、ショッピング・オフィス事業などが増収になったものの、新潟県中越地震による災害損失が生じた影響などによるものです。

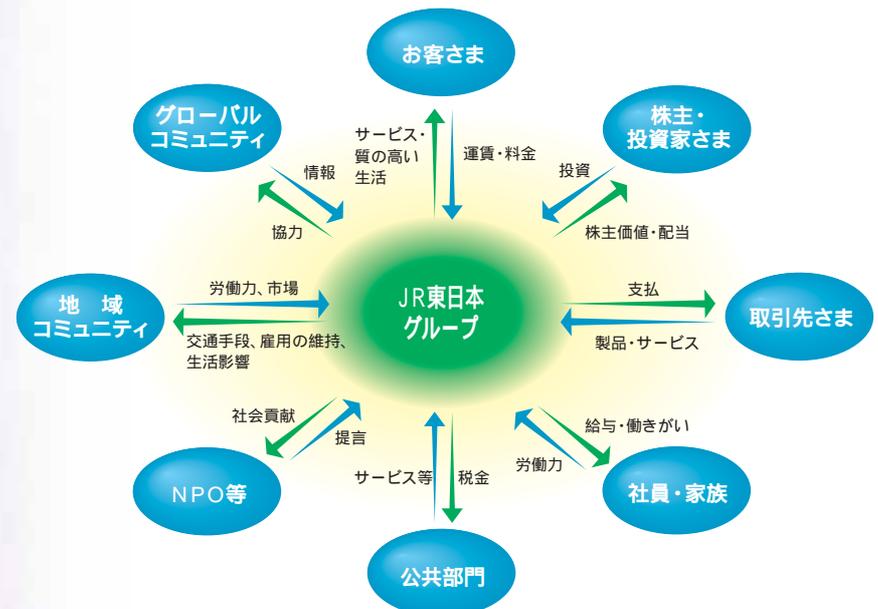
### ステークホルダーとの経済的関わり

JR東日本グループが事業活動を営むことにより、ステークホルダーの皆さまとの間に経済的関係が発生しています。このJR東日本グループの事業活動とステークホルダーとの経済的関係をよりわかりやすく表すことを目的として、ステークホルダー別の経費などの内訳を示しました。

算出にあたっては、数値の客観性を担保するために、連結財務諸表の数値を用いました。

また、ここではステークホルダーのなかから株主さま、取引先さま、従業員、債権者、公共部門(行政)を取り上げています。

### ▶ ステークホルダーとの関係図



## ▶ 連結財務諸表とステークホルダー別経費等内訳

連結損益計算書		億円	
営業収益		25,374	
運輸業等営業費及び売上原価		16,779	(1)
販売費及び一般管理費	人件費	2,693	(2)
	諸税	206	(3)
	その他	2,110	(4)
	計	5,010	
<b>営業利益</b>		<b>3,585</b>	
その他収益費用	支払利息	1,484	(5)
	その他の費用	99	(6)
	計	1,583	
<b>税金等調整前当期純利益</b>		<b>2,002</b>	
法人税、住民税及び事業税		1,374	(7)
法人税等調整額		510	(8)
少数株主利益		22	(9)
<b>当期純利益</b>		<b>1,115</b>	<b>(10)</b>

各値の端数処理の関係上、合計値は合わない場合があります。

表示上、加除が必要な数値については、有価証券報告書記載の端数処理済の数値を使用しています。

ステークホルダー別経費等内訳	億円	
取引先など	14,471	(1)- +(4)+(6)
従業員	7,211	(2)+
債権者	1,484	(5)
株主	1,138	(9)+(10)
公共部門	1,069	(3)+(7)+(8)

…単体損益計算書:運送営業費:人件費 4,517

## 「ステークホルダー別経費等内訳」の算出方法

注)従業員の経費を算出するにあたり、連結損益計算書では運輸業の人件費を「運輸業等営業費及び売上原価」に含んでいるため、単体損益計算書に記載の「運送営業費:人件費」を加えて費用を算出し、より実体に近づけています。

取引先など:「運輸業等営業費及び売上原価」から単体損益計算書の運送営業費中の「人件費」を控除した額、「販売費及び一般管理費」から「人件費」「諸税」を控除した額、「営業外収益及び特別利益」と「支払利息を除いた営業外費用及び特別損失」の相殺額の合計額としました。

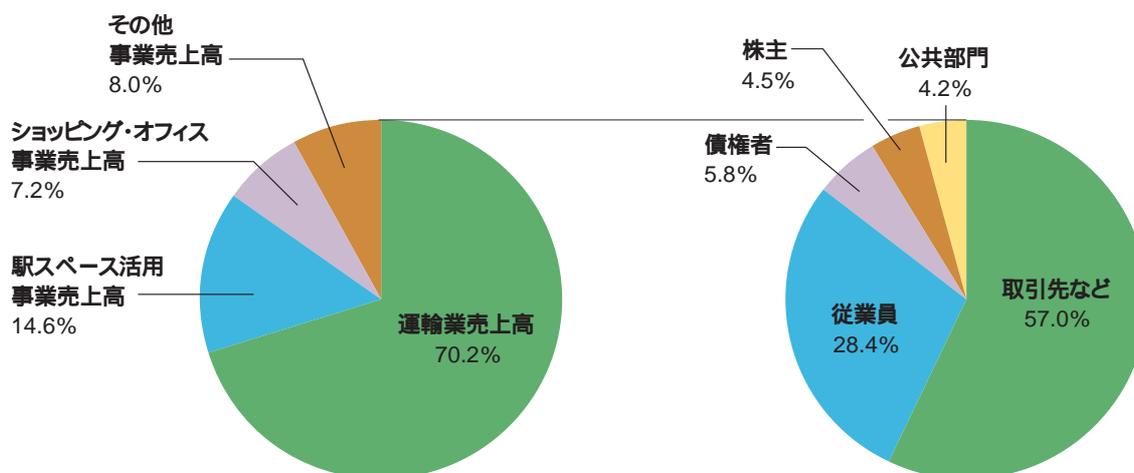
従業員:販売費及び一般管理費中の「人件費」及び単体損益計算書の運送営業費中の「人件費」との合計額としました。

債権者:営業外費用中の「支払利息」としました。

株主:「当期純利益」と「少数株主利益」の合計額としました。

公共部門:販売費及び一般管理費中の「諸税」及び「法人税、住民税及び事業税」「法人税等調整額」との合計額としました。

## ▶ JR東日本グループの売上高等内訳およびステークホルダー別経費等内訳



▶ステークホルダーとの関わり

## ステークホルダー・ダイアログ

### 鉄道と持続可能な社会

2005年4月26日に、「持続可能な社会実現に向けたインターモーダル戦略」をテーマに、各分野の専門家の方をお招きして、第2回ステークホルダー・ダイアログを開催しました。

#### 鉄道が地域を変えていく

中村 企業はビジネスの成功と同時に、持続可能な社会の実現に貢献することが求められています。そこで、鉄道にはサステナブル・モビリティの実現に向けてどのようなポテンシャルがあるのか、鉄道は地域が抱える問題にどう関わっていくべきか、そんな議論をしたいと思っています。

#### 誰でも利用しやすい駅づくりを

村上 これまでの日本の街づくりは、車中心に進められてきたように思います。けれど、これからますます社会が高齢化していくにしたがって、車を運転できない人がどんどん増えていくでしょう。そうしたことを考えて先手、先手で街づく

りや道路整備、交通政策を実施していかないと、皆がタクシーを使わないと生活できない、そんな社会になってしまうのではないかと心配しています。

同じ視点で駅の利用者を考えると、その半数は階段の上り下りがすごくつらい人だったり、大きな荷物と赤ちゃんを両手に抱えた人だったりします。

そういう意味で、駅のエレベーターがどんどん充実してきていることはとてもいいと思うのですが、どの駅にはエレベーターがあるのか、駅の中ではどこにエレベーターがあるのかがまだまだわからない。車椅子の人や赤ちゃん連れの人が出かける時、事前にインターネットなどで調べられるといいなと思います。

これはほんの一例ですが、もっと多様

な人が不自由なく、楽しみながら移動できるしくみを考えていく必要があります。そのためには、いろいろな暮らし方をしている人たちが意見を出し合って計画づくりに参加できることが大切です。計画をつくるプロセスに市民が関わることで、できあがったシステムをサポートしてくれる人も増えてくるはずですよ。

牧村 私は道路行政に関する調査や政策提言などの業務に携わっていますが、近年特に言われるようになったのが、量から質の時代への変化です。質というキーワードの中でも気になっているのが、結節点としての機能、特に「待ち」空間です。交通手段をスムーズに乗り継げる工夫も重要です。

海外では、鉄道とバスが同じホームに

### 第2回 ステークホルダー・ダイアログ 参加メンバーの皆さま



中村 文彦 氏(座長)  
横浜国立大学大学院  
環境情報研究院 教授

専門は都市交通計画。国土交通省交通政策審議会計画部会委員をはじめとする数多くの公的活動をこなすかわら、土木学会論文集編集委員も務める。著書は「都市交通計画」「バスはよみがえる」など多数。



大花 博重 氏  
新潟県土木部都市局  
都市政策課 都市計画係長

1988年に新潟県庁入庁。入庁後、主に道路行政に携わる。97年に社団法人雪センターへ派遣、02年に第3回新潟都市圏パーセントリップ調査業務の担当(～04年)を経て、現職。



須田 春海 氏  
市民運動全国センター 代表

地域民主主義と自治体改革に関心をもち活動。1980年に市民運動全国センター設立に参加、82年より現在まで同代表世話人。このほか環境自治体会議事務局長(92年～現在)、環境省・全国地球温暖化防止活動推進センター(99年～03年)などを歴任。



牧村 和彦 氏  
財団法人計量計画研究所  
交通研究室 室長

専門は交通計画、交通工学、ITS。交通工学交通まちづくり研究会委員やISOの公共交通専門委員会国内分科会などに携わる。主な著書に「成功するパークアンドライド、失敗するパークアンドライド～マーケティングの視点から考える～」(共著、丸善)など多数。



村上 千里 氏  
社団法人日本消費生活  
アドバイザー・コンサルタント協会  
環境委員会委員

環境問題に関心をもち始めた企業や市民のための環境情報センター「ジャパンエコロジーセンター」や、環境省所管の環境情報センター「地球環境パートナーシッププラザ」の開設に参加。2002年からNACS環境委員会に参加。



あって5歩で乗り換えられるハノーバーの例や1階が鉄道で2階がバスというパースの例などがよく知られています。こういう空間は非常に重要で、これは鉄道が先導してやっていくべき取り組みではないかと思えます。海外に行くと、JR東日本の「みどりの窓口」にあたる「(アイ)センター」がありますが、ここでは発券業務だけでなく、公共交通の案内やその環境メリットについての情報提供も行っています。これも大切なことだと思います。また、電車やバスなど全ての交通機関が網羅された都市圏全体の路線図も今後必要になるでしょう。

もうひとつ海外の例を挙げます。EU(欧州連合)では「エモーショナル・キャンペーン」を展開しています。「公共交通っていいな、あたたかいな、乗りたいな」と思わせるメッセージを伝えるもので、テレビコマーシャルや駅のポスターなどを使って展開しています。日本でもまだまだできることはたくさんあるのではないかと、いうわけです。

### 鉄道は市民が支える公共財

須田 これからは鉄道がもっと活躍しなければならない時代です。しかし、そういう大事な時期に、鉄道がもう一度貨物を引き受けようとしても、引き受けられ

るだけのしくみや資産を既に失っているのではないかと僕は非常に心配しています。別の言い方をすると、次の政策への対応力を失ってしまったのではないかとことです。僕たちにとって大切な財産である線路だとかバックヤードであるとか、そういったものをこれまでにどんどん切り離してきているからです。

今、道路に集中している資源をもう一度鉄道に戻すためには何が必要かを考える時が来ています。やはり鉄道の敷地、つまり軌道をきちんと税金で支えていかなければいけないと思います。僕は基本的には、これは公共政策として取り組むべき問題だと思います。JR東日本は、その中で企業としてしっかり意見を言うていくというスタンスを取るべきでしょう。

鉄道は本来、利用者である市民が守っていかなければならないのです。新しいしくみをつくっていく際には、市民団体とJR東日本と一緒にあって、鉄道を活かす社会づくりができるといいなと思います。

### 都市問題の解決に 鉄道が果たす役割

大花 私は新潟から参りましたので、地方都市の事例を紹介させていただきます。私どもは平成14年度に、新潟都市圏の交通実態調査を実施し、6万2,000人の方にアンケート調査をしました。その結果、余暇時間の増加に伴い、買い物や趣味、娯楽など私用目的の移動が増えていることがわかりました。交通手段では自動車の割合がどんどん増えていまして、約





7割の方が自動車を利用しています。公共交通機関の利用者は、鉄道が2.8%、バスが2.6%とごくわずかでした。

私用目的で出かける方のうち、車で移動する方が昭和63年度の39%から65%と増えています。また鉄道駅までの交通手段ですが、やはり車を利用する方が増えており、特に高校生以上の方の通学では、親御さんに自動車で送ってもらう人が同じく1.8%から20.2%と大幅に増加しました。鉄道に対してどう考えているかもお聞きしたところ、駅周辺の駐車場についての不満が大きいことがわかりました。

行政としても反省すべき点があるのですが、これまで私たちは、どちらかと言うと行政機関や病院などを結果的に郊

外へ立地させてきました。その結果がこのデータにも表れています。そこで今、「コンパクトな都市」をコンセプトに、歩いて暮らせるエリアや都市の集積したエリアが緑の田園の中にコンパクトに配置されており、それが公共交通でネットワークされている、そういった土地利用を進めていこうとしています。

山崎 新潟で起こっていることは、東京で間もなく起こります。これまで東京では、郊外に住宅や施設をつくって人を運ぶという方法で鉄道が成長を続けてきました。しかし、2015年以降は、人口減少により都市が縮小を始めます。団塊の世代が退職世代に入って、団塊ジュニアは都心に住み始め、郊外はゴースタウンになり始めている。そうすると、通勤に鉄道

を利用するお客さまが減ってくる。郊外の町そのものが衰退していくという非常に大きな問題もあり、我々も危機感を感じています。

ですから今後は一層、高齢者の方でも生活に困らない徒歩圏の街づくり、あるいはLRT(ライト・レール・トランジット)やバスを活かした生活圏を考えていけないといけなわけです。つまり都市の再構築が必要ということです。交通手段どうしのネットワークとか、駅から町にいかかにサービスを提供していくとか、広場を魅力的にするとか、そういった点も含めて、鉄道そのものを使いやすくする方法も考える必要があると思っています。これが成功すれば、中心市街地の空洞化という地方都市の問題を解決するモデルにもなると思います。

### 駅を拠点に コミュニティを再構築

須田 僕は講演などで全国を移動しますが、その際に1日10本くらいしか電車が運行しない小さな駅には人が集まらなくなって、しかも駅の周りは過疎化して閑散としている。そういう場所をたくさん見ます。そうすると、「運ぶ」という機能とは違う機能で駅に人を集めるために、何かいい知恵を出さなくてはいけないかなと思います。

村上 地域のコミュニティづくり・街づくりの拠点としてのスペースを、駅が提供するというところから始めてはどうでしょう。集まってきた人によっていろいろ面白いアイデアが出てくると思います。

例えば「駅託児」みたいなもの。駅の



カルチャーセンターに集まった地域のおじいさん、おばあさんたちが託児も引き受ける。そうすれば、お母さんたちは知っている人なので安心して子どもを預けて出かけられる。駅は、このような地域に暮らす人だからこそ出てくるニーズを実現できる場に最適なのかなと思います。曾我 駅に人を集めるということと関連してご紹介させていただきたいのですが、私どもは地域の皆さんと一緒に観光開発に取り組んでいます。たくさんの人にお出かけいただいて交流を増やすことによって地域の経済を活性化し、結果としてその地域が維持できるようなしくみがつくれぬか。そういう観点で観光開発をしております。基本となる考え方は、バランスのとれた観光開発、文化主導型の観光開発、内発型の観光開発の3つです。

### JR東日本:参加メンバー



取締役  
経営管理部長  
(現:常務取締役)  
小暮和之

投資計画部 担当部長  
山崎隆司



営業部 課長  
曾我治夫



今の観光資源というのは、地域の人々の生活そのものではないかと考えております。地域に隠れていた魅力を掘り起こし、新たな見せ方を考えながらお客さまにお伝えしていくことが大事だと思っています。自然環境の保護、地元の方々のおもてなしの心を維持できるような環境づくり、地元の皆さんの生活基盤としての鉄道ネットワークの運営。こういうことを組み合わせながら観光開発をし、結果としてその地域に経済効果が出てくるしくみをめざして取り組んでいます。

商品開発の際には、観光でお客さまを呼びたいと考えている地元の皆さんとの接点をいろいろな形で持ち、そういう方々とサポーターである私どもと一緒に、開発推進母体づくりを進めています。

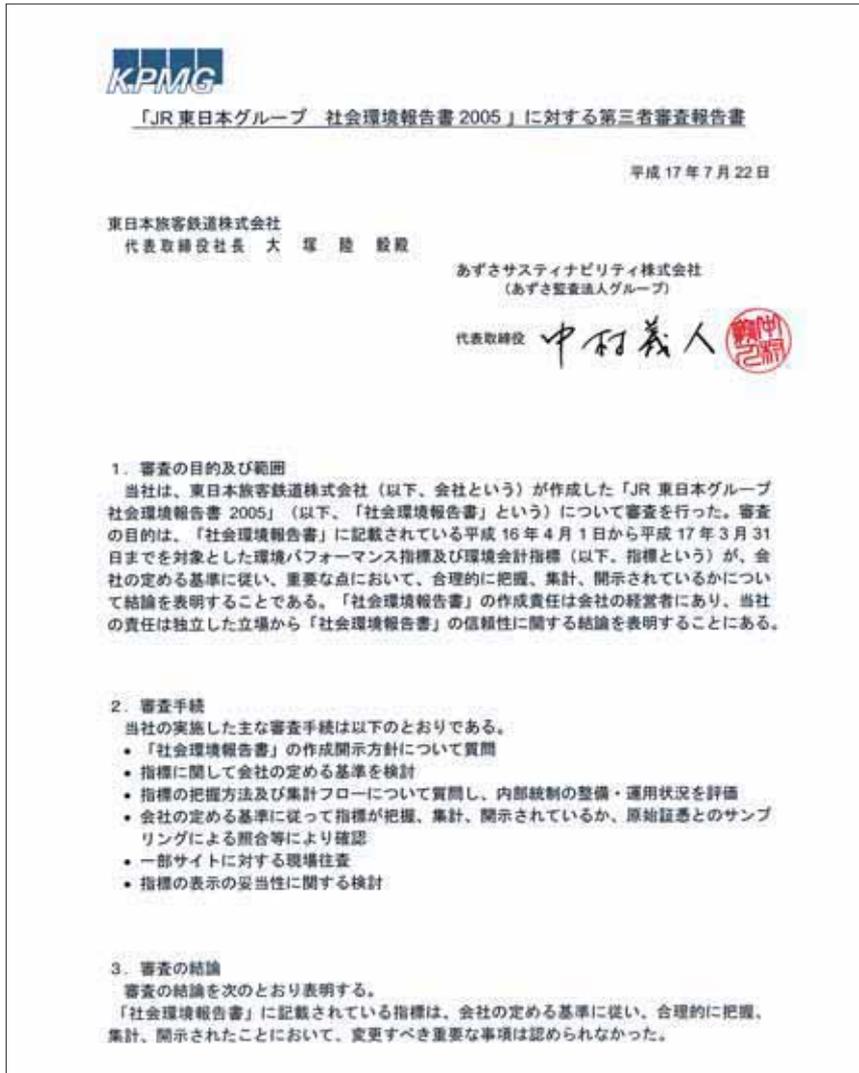
### 子どもに「公共交通教育」を

牧村 新潟市の例のように、公共交通を利用したことがない子どもがどんどん出てきています。こういう人が大人になったらどうなるかを真剣に考えないといけない。最近、小学校で公共交通機関の利用方法を教えてほしいという依頼を受けました。そういう場で、鉄道は環境にいいし、人にもやさしいということを伝え、

子どもたちをどんどん味方につけていきたい。車しか乗ったことがない子どもにはわからないわけですから。

大花 新潟にJR東日本の新津車両製作所という工場があります。鉄道の日には1日公開しているのですが、これが大変おもしろいと好評です。そういった場で子どもたちを対象にしたプログラムが組むといいのかなと思います。

中村 本日の議論では、鉄道を切り口にいろいろな問題提起や提案をいただきました。使いやすさという点での課題、駅で過ごす時間の付加価値向上、駅をキーワードにした街づくり、そして子どもの教育と、鉄道にはさまざまなポテンシャルがあることが見えてきたと思います。小暮 本当にいろいろなご意見をお聞かせいただきましてありがとうございます。今後の私どもの施策に活かしていきたいと思います。今日に限らずご意見がございましたら、お知らせいただけると非常にありがたいと思っております。



あずさサステナビリティ株式会社  
マネージャー/  
公認会計士  
矢尾 真穂 氏

「社会環境報告書 2005」では、「グループ理念」の実現に向けた 2008 年までの到達目標である新中期経営構想『ニューフロンティア 2008』をトップメッセージの次に掲載されました。この事は、社会的側面も含めた中期目標の公表として評価されるものと考えます。

さらに安全については、ハイライト編の「究極の安全をめざして」にて、JR 東日本の安全に対する考え方を中期計画も含めて説明されています。

また、環境保全活動においては、さらなる改善をめざす 2008 年度目標を新たに設定しているほか、グループ全体としての目標も新たに設定するなど、JR 東日本グループ一丸となって取り組む姿勢が示されています。

これらの記載から、社会環境報告書を、単に過去から現在に関する報告だけでなく、将来に向けた企業の姿勢を示すものとして考えていることが感じられました。

なお、環境への取り組みについては環境会計が開示されていますが、今後は重要な柱である安全についても、どのような目標のもとにどのような活動を行い、コストをかけているかといった点について、さらなる情報開示をご検討されてはいかがでしょうか。

## 今後の展望

2005 年度を達成年度とする環境目標 11 項目のうち、2003 年度の実績で 6 項目を達成、未達成の項目も 2005 年度までに達成できる見通しが立ったことを受け、新たに JR 東日本グループとしての目標も加えた 2008 年度を達成年度とする環境目標を設定しました。グループ一体となった環境経営をさらに推進し、目標の達成に向けて取り組みを進めます。

地球環境との共存を図るうえで、環境負荷の小さい鉄道は大きな役割を果たせるものと考えています。ただし、そのためには、安全で安定した輸送サービスの提供と、新たな価値創造により地域社会の発展の一翼を担うことで、グループの社会的責任を果たしていくことも重要です。

今後も JR 東日本グループは、持続可能な社会の実現に向け社会環境活動の推進に努めてまいります。



取締役  
経営企画部長  
大和田 徹

## 社会環境活動のあゆみ

年	月	JR東日本グループの活動	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	1999年	2月	「安全計画21」を発表。新津車両製作所ISO14001認証取得
	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」を設置		3月	大宮リサイクルセンター開設( 缶・ビン自動分別 )
1988年	9月	「チャレンジ・セイフティ運動」を全社展開	4月	サービスマネージャー登場	
1989年	4月	安全研究所、総合訓練センターを設置	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	
	5月	安全性を高めたATS-Pを東北線・上野～尾久間で使用開始	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	
1990年	9月	「第1回鉄道安全シンポジウム」開催	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。 インターネットモール「えきねっと」開業
	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		9月	環境報告書において環境会計を開示
1992年	3月	財団法人「東日本鉄道文化財団」を設立	2001年	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
	4月	エコロジー推進委員会を設置		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
	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)	7月	埼京線で「女性専用車両」試行導入	
1993年	8月	山手線巣鴨駅にて3分別回収試行開始	9月	無線による、駅でのインターネット接続実験の実施を発表	
	3月	終日禁煙を東京近郊およびエリア内主要駅に拡大	12月	「JR東日本研究開発センター」開設	
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	2月	次世代通勤電車「ACTレイン」の走行試験を開始	
	3月	「安全基本計画」を発表	3月	大宮工場でISO14001認証取得	
1995年	2月	首都圏の切符リサイクル開始	2002年	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
	3月	新幹線第1次騒音対策完了		11月	仙台総合車両所でISO14001認証取得
	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	1月	絵本小冊子「シロクマ、電車でかえる。」を発行	
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	2003年	3月	「駅バリアフリー設備のご案内」パンフレットを配布
	12月	東京圏輸送管理システム( ATOS )使用開始		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
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	9月	第1回JR東日本グループ環境経営推進会議開催	
	10月	長野新幹線運転所、東京駅リサイクル設備稼働	11月	環境小冊子「おおきくなーね、エコのきもち。」を発行	
	12月	「COP3」に国際鉄道連合( UIC )と共同で参加	12月	郡山工場でISO14001認証取得	
1998年	3月	新幹線第2次騒音対策完了	2004年	3月	「安全計画2008」を発表
	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 (ファイナンシャル・タイムズ紙)で27位に	4月	女性社員が働きやすい環境整備に向けて「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	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( 環境大臣賞 )」受賞
				2月	長野総合車両センターでISO14001認証取得

## 編集後記

私たちの社会環境活動が、持続可能な社会の実現をめざしたものであることを明示したいと考え、「持続可能な社会をめざして」を今回の副題としました。キックオフにあたっては、本社各部の約30名の担当者とともに、サステナビリティ・CSRに関する勉強会を開催し、改めて認識を揃えたうえで編集に着手しました。

また、鉄道の安全性についての関心が高まっていることから、ハイライト編に「究極の安全をめざして」を加えたほか、詳細編での安全に関する記載を増やしました。

この報告書を通じて、ステークホルダーの皆さまとの対話を一層深めていきたいと考えています。皆さまの忌憚のないご意見をいただければ幸いです。

## 社会環境報告書2005

2005年9月発行  
(次回発行予定 2006年9月)

東日本旅客鉄道株式会社  
エコロジー推進委員会

〒151-8578 東京都渋谷区代々木二丁目2-2

TEL / 03-5334-1122

e-mail:eco@jreast.co.jp

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



みんなで止めよう温暖化

チーム・マイナス6%

JR東日本も参加しています

[表紙メッセージ]

子どもたちが目を輝かせて戯れているのは、やさしく豊かな自然を象徴する大樹です。

豊かな自然とともに、子どもたちに夢を与える乗り物でありたい、

感動でいっぱいの自然を、しっかりと子どもたちへと受け継いでいきたいと、願っています。

私たちJR東日本グループは、現在だけでなく次世代の人々が心豊かで幸せな生活を送ることのできる社会、持続可能(サステナブル)な社会の創造に向けて、積極的に責任を果たしていきたいと考えています。



古紙配合率100%再生紙を使用しています。



この報告書は古紙配合率100%の再生紙を利用し、アロマフリータイプの大豆油インクで印刷されています。



FTSE4Good Index Series