

JR東日本グループ

# CSR 報告書

2015

持続可能な社会をめざして



## CONTENTS

	会社概要/編集方針	2	
	グループ理念/行動指針	3	
	トップメッセージ	4	
	グループ経営構想V ～限りなき前進～	7	
安全	安全に関する基本的な考え方	9	
	JR東日本の安全管理体制	16	
	JR東日本の安全の現状	18	
	地震に対する取組み	22	
	安全性向上への取組み	34	
	特集I:震災からの復興・地域の復活に向けて	58	
社会	お客さまとのかかわり	60	
	特集II:鉄道ネットワークの拡充	68	
	社会とのかかわり	72	
	特集III:地域との連携強化	79	
	特集IV:海外プロジェクトへの挑戦	81	
	社員とのかかわり	83	
環境	エコロジー推進活動の基本的な考え方	89	
	グループ全体の環境負荷	90	
	環境目標に対する進捗状況	91	
	地球温暖化防止への取組み	92	
	資源循環の取組み	98	
	生物多様性	101	
	騒音低減に関する基本的な考え方	103	
	沿線環境の向上	104	
	化学物質管理	105	
	環境コミュニケーション	106	
	環境マネジメント体制	107	
	環境会計と経営指標	109	
	各機関の取組み	110	
	グループ会社の取組み	111	
	特集V:環境技術の導入	112	
		CSRマネジメント	113
		コンプライアンス	115
		第三者保証報告	118
		経営企画部長まとめ	119
	社会環境活動のあゆみ	120	
	営業エリア(略図)	121	
	事業概要/グループ会社一覧	122	
	経営情報	123	
	財務諸表(連結)	124	
	会社組織図	125	
	JR東日本グループのCSRにおける重要側面	126	
	GRIガイドライン対照表	127	

より詳細な情報は当社ホームページをご覧ください。

<http://www.jreast.co.jp/company/csr/>

## 会社概要

社名 東日本旅客鉄道株式会社  
East Japan Railway Company  
所在地 東京都渋谷区代々木二丁目2番2号  
設立 1987年4月1日  
資本金 2,000億円  
社員数 58,551名(2015年4月1日現在)

## 編集方針

「CSR報告書2015」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、正確かつ分かりやすく紹介するとともに、多様なステークホルダーの方とコミュニケーションを図ることを目的として発行しております。この報告書では、「グループ経営構想V ～限りなき前進～」に関連した取組みや進捗状況について掲載しています。

なお、「安全」「社会」「環境」のそれぞれの側面で特に進捗のあった情報等を掲載しているため、当社グループ全体の取組みについては、当社ホームページをご覧ください。

本報告書は鉄道事業法により公表を義務付けられている「安全報告書」を兼ねています。

### 参考にしたガイドライン

サステナビリティ・レポート・ガイドライン第4版(G4)  
[Global Reporting Guideline]  
環境報告ガイドライン(2012年版)  
[環境省]  
環境会計ガイドライン(2005年版)  
[環境省]

### 対象期間

2014年4月1日～2015年3月31日(実績データに関しては、2014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72社  
なお、実績データに関しては、個別に記載している場合を除き、JR東日本が集計対象範囲となっています。

### 公表数値

公表数値については、端数処理により合計が一致しない部分があります。

### 注… 環境パフォーマンスデータの保証対象について

本報告書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。

## グループ理念

私たちJR東日本グループは、駅と鉄道を中心として、お客さまと地域の皆さまのために、良質で時代の先端を行くサービスを提供することにより、東日本エリアの発展をめざします。

私たちは、「究極の安全」と「サービス品質の改革」に向けて、挑戦を続けます。また、技術革新やグローバル化の推進を通じて、幅広い視野を持つ人材の育成、鉄道の進化の実現、沿線価値の向上など、グループの無限の可能性を追求します。

私たちは、「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・地域とともに

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

### 2. 安全・品質の向上

私たちは、  
安全で安定した輸送と  
サービス品質の向上をめざします

### 3. 無限の可能性の追求

私たちは、  
幅広い視野と挑戦の志を持ち、  
グループが持つ無限の可能性を追求します

# 地域に生きる。世界に伸びる。

私たちJR東日本グループは、2012年10月に「グループ経営構想V ～限りなき前進～」を策定しました。この経営構想において、コンセプトワードとして「地域に生きる。世界に伸びる。」を掲げ、私たちに課された「変わらぬ使命」を果たし続けること、そしてそのうえで、「無限の可能性の追求」に挑戦することを経営の柱としています。

私たちは、東日本大震災の経験を通じ、「地域との絆」や「社会から寄せられる期待の大きさ」を実感し、社会的インフラを担う企業として、使命感を持って社会の期待に応えていくことの重要性を改めて胸に刻みました。

「グループ経営構想V」策定から3年近くが経過し、経営構想の基本理念は、現場も含めて当社グループ内に確実に浸透しています。そして、グループ全社員一人ひとりの行動とチームワークで、具体的な成果を創出し、「地域に生きる。世界に伸びる。」という理念の実現をめざします。



## 変わらぬ使命

私たちにとって、「変わらぬ使命」とは、「安全で品質の高いサービスの提供を通じ、地域の発展に貢献すること」にはかたまりません。地域の皆さまから寄せられるご期待に応え、当社グループの拠って立つ基盤とも言える「地域からの信頼」をより確固たるものにしなければなりません。そのため、当社グループは、会社発足以来、一貫して「安全」を経営の最重要課題と位置づけ、安全性の向上に取り組んでいます。

しかしながら、2015年4月に山手線神田～秋葉原間で電化柱が倒れ線路を支障する重大インシデントを発生させ、皆さまに多大なるご迷惑とご心配をおかけいたしました。このことを踏まえ、当社管内の全電化柱を対象に緊急点検を行いました。また、このような事態を二度と発生させぬよう、鉄道安全推進委員会に鉄道事業本部長を主査とする検討委員会を設置し、事実関係の調査、背後要因を含めた原因の究明を行うとともに、設計・施工におけるリスク管理および技術支援体制の強化のため、電力技術管理センターを新設するなどの対策を実施しております。さらに、全ての現業機関において緊急安全総点検を実施して、全社を挙げて安全上の弱点を洗い出し、これを克服すべく取り組んでいます。今後とも、信頼の回復に向け、全力を尽くしてまいります。

これからも私たちは、「グループ安全計画2018」のもと、安全意識の徹底、安全に対する日々の行動と挑戦を通じ、社員一人ひとりが力を伸ばすとともに、職場・系統を越えたチームワークでその力を結集し、「究極の安全」をめざします。これまでと同じ原因による「事故の一手手前の事象」の再発防止に努めることにより、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レベルアップにより防止できる事故の完封につなげます。また、首都直下地震などに備えた総額3,000億円の耐震補強対策のほか、近年被害が大きくなりつつある大雪や豪雨、強風などの自然災害への備えを固め、「災害に強い鉄道づくり」を着実に推進します。さらに、踏切障害やホーム

からの転落など「社会との関わりが密接な事故」のリスク低減に向け、踏切支障報知装置の増設や山手線をはじめ他線区の駅へのホームドア整備を進めます。

「安全」と並ぶ、私たちの重要な使命は「サービス品質改革」です。しかし、2015年4月以降、架線切断やケーブル焼損に伴う輸送障害により、お客さまに多大なるご迷惑をおかけいたしました。同年4月からスタートした「サービス品質改革中期ビジョン2017」のもと、「輸送品質の向上」と「お客さまに優しい鉄道サービスの追求」に取り組み、輸送障害の再発防止や異常時の適切な対応に努めます。また、日本の人口減少が避けられない中で、将来にわたり鉄道需要を喚起することが必要であり、2015年3月の北陸新幹線金沢開業や上野東京ライン開業などによる鉄道ネットワークの拡充を最大限に活かし、今後とも鉄道利用の一層の拡大をめざします。さらに、地域間の流動拡大を図るため、2016年の北海道新幹線新函館北斗開業に向けて着実に準備するとともに、東京圏ネットワーク充実の一環として、2020年度の中央快速線等へのグリーン車サービス導入の準備を進め、着席ニーズへの対応を図ります。加えて、将来の航空旅客の増加に対応するため、羽田空港アクセス線構想の具体化に向けて、既存の鉄道ネットワークなどを活用しつつ、事業スキーム等の検討を進めます。

「地域に生きる」私たちの重要な使命は、「地域の発展に貢献すること」です。そのための取組みとして、東京、新宿、渋谷、横浜、千葉および仙台などの大規模ターミナル駅のみならず、地方中核駅においても「駅を中心としたまちづくり」を進め、地域の核となる駅とその周辺の機能を高めて、まち全体の魅力を引き上げることで、新しい流動を生み、地域活性化につなげます。特に、品川駅周辺エリアにおいては、当社の車両基地から創出される用地を活用し、国や東京都等と連携しながら、まちづくりの検討を進めています。その核として田町～品川間に新駅を設置し、2020年の暫定開業をめざすとともに、国際的に魅力のある交流拠点の創出を図っていきます。

また、地域産業の活性化に向け、農林漁業の「6次産業化」として地産品の掘起し・加工・販売に一体的に取り組み、株式会社JRとまとランドいわきファームにおいて生産に向けた準備を進めるなど、「のもの1-2-3」プロジェクトを積極的に展開します。

さらに、東日本大震災により被害を受けた地域の復興全般に貢献するため、「ふくしまデスティネーションキャンペーン」の開催を踏まえた観光流動の拡大や、気仙沼線・大船渡線で運行しているBRT（バス高速輸送システム）のさらなるサービスの充実に取り組みます。加えて、インバウンドも含めた観光立国推進に向けて、クルーズトレイン「TRAIN SUITE 四季島」の運行開始の準備や「東日本版ゴールデンルート」構想の具体化を進めます。

## 無限の可能性の追求

こうした「変わらぬ使命」を果たし続けることに加えて、「技術革新」と「グローバル化」の観点から、「無限の可能性」を追求します。

鉄道は「環境にやさしい輸送機関」と位置付けられていますが、ハイブリッド車や電気自動車、燃料電池車など、対抗輸送機関である自動車のエネルギー・環境技術の進歩には目覚ましいものがあります。「鉄道の進化」の実現に向けて、外部の開発力や知的財産を活用する「オープンイノベーション」の考え方を取り入れ、さらなる技術革新を図ります。

地球環境問題への対応として、「国連気候変動枠組条約締約国会議(COP)」において、地球温暖化対策の新たな国際的枠組みの検討が進められていることも踏まえ、「創エネ」、「省エネ」および「スマートグリッド技術の導入」の観点から集中的な取組みを進めています。「創エネ」では、太陽光・風力・地熱・バイオマスなどの再生可能エネルギーを積極的に導入します。特に、2014年11月の青森県八戸市のバイオマス発電事業会社への経営参画や、2015年3月の秋田県潟上市の太陽光発電所の運用開始に続き、東北地方を中心として風力発電事業を展開するJR東日本エネルギー開発株式会社を2015年4月に設立するなど、「北東北」を再生可能エネルギーの拠点にすることをめざします。「省エネ」では、様々な環境保全技術を取り入れた「エコステ」モデル駅の整備など、さらなる深度化に取り組むとともに、「架線レス化」に向けた交流区間乗入れ用の蓄電池駆

動電車の導入準備や、余剰電力の有効活用に向けた研究を進めます。「スマートグリッド技術の導入」では、駅へのエネルギーマネジメントシステム(EMS)の導入を進めるほか、回生電力の有効利用に関する研究を継続し、早期実用化をめざします。

そのほか、ICT活用によるメンテナンス業務の革新に向けて、モニタリング装置のモデル線区への導入を拡大することにより、故障の予兆把握や事前対処を行うとともに、故障発生時の迅速な復旧やコストダウンにつなげます。また、駅遠隔操作システム導入などにより新たな駅業務体制を構築するとともに、無線式列車制御システム導入により輸送システムの変革に取り組みます。さらに、現場第一線の社員による技術革新を加速させるため、推進体制の充実や人材育成の強化を図ります。

グローバル化については、海外で多くの鉄道プロジェクトが検討されており、車両製造、メンテナンスおよび列車運行など、私たちの持つノウハウを活かして事業展開を図ります。具体的には、タイ・バンコクのパープルラインの車両供給・メンテナンス事業への参画や、インドネシア鉄道事業者への技術支援の深度化を進めます。今後も積極的に社員の活躍のフィールドを海外に広げるとともに、グローバル人材の育成に力を入れていきます。

## 今後に向けて

私たちJR東日本グループは、これからも全社員一丸となり、安全で品質の高いサービスの提供を通じて地域の発展に貢献するとともに、技術革新やグローバル化への挑戦を続け、地域の皆さまとともに「新たな未来」を切り拓いていきます。

東日本旅客鉄道株式会社 代表取締役社長

富田哲郎

# グループ経営構想V <sup>ファイブ</sup> ～限りなき前進～ Ever <sup>限りなき前進</sup> onward

国鉄改革・会社発足から25年が経過し、JR東日本グループは次なる四半世紀へと踏み出しました。これを機として、東日本大震災などの大きな環境変化を踏まえ、今後のJR東日本グループの経営の方向性を改めて打ち出すべく、2012年10月、通算5回目となる経営構想「グループ経営構想V ～限りなき前進～」を策定しました。

策定にあたっては、「変わらぬ使命」を果たし続けること、「無限の可能性の追求」を通じ持続的成長をめざすこと、この2つを重要な柱と位置づけ、経営の基本的方向性と具体的に実行していくことをまとめました。

## 私たちの志 ～経営の基本的な方向性～

JR東日本グループのコンセプトワード

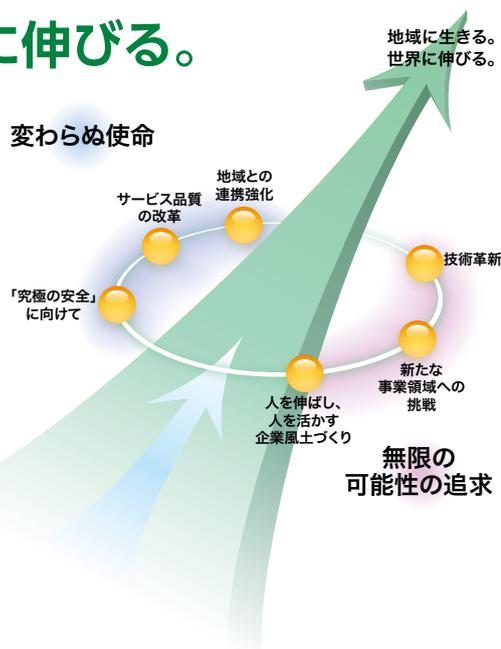
### 地域に生きる。世界に伸びる。

#### 「地域に生きる。」とは

私たちは、震災を通じて、企業の存立基盤が、健全で活力ある地域社会であることを強く再認識しました。今、私たちが根ざす東日本エリア、そして日本は、さまざまな課題に直面しています。私たちは、地域社会の一員として、地域の皆さまとともにあるべき未来を考え、元気な地域を築くため、自らの使命を果たし、課題解決に向けて「私たちだからできること」を実行します。

#### 「世界に伸びる。」とは

しかし、地域に根ざすことは、内向き志向に甘んずることではありません。私たちが使命を果たし続けるためには、私たち自身が常に変化し成長しなければなりません。外の世界に目を向け、新たな一歩を踏み出し、外部から知見や技術を積極的に吸収することが、成長の契機となり糧となると考えます。私たちが持っている可能性を花開かせるため、外に向かって果敢に踏み出していきます。



#### 「変わらぬ使命」と「無限の可能性の追求」

「グループ経営構想V ～限りなき前進～」では、「変わらぬ使命」と「無限の可能性の追求」を2つの重要な柱とし、6つの基本的な方向性を設定しました。

#### ◆変わらぬ使命

「お客さまの求める安全で品質の高いサービスを提供する」、そして「鉄道サービス・生活サービスの提供を通じて、地域の発展に貢献する」という基本的な使命はいつの時代も変わりません。これを、改めて経営の重要な柱に位置づけるとともに、社会的な要請にしっかりと応えることができる内容・レベルとするために、不断の努力を続けます。

「きわめる」	「究極の安全」に向けて ～災害に強い鉄道づくり～
「みがく」	サービス品質の改革 ～鉄道ネットワークの拡充等～
「ともにいきる」	地域との連携強化 ～震災からの復興、観光流動の創造と地域の活性化～

#### ◆無限の可能性の追求

3つの「変わらぬ使命」を、将来にわたって果たし続けていくためには、グループの持続的成長が不可欠です。激しい変化の中で、現状にとどまることは後退することを意味し、常に新たな目標に挑戦し続けなければ、成長は成し遂げられません。JR東日本グループ、そしてそこで働く社員一人ひとりが持つ「無限の可能性」を追求していきます。

「ひらく」	技術革新 ～エネルギー・環境戦略の構築、ICTの活用、高速化～
「のびる」	新たな事業領域への挑戦 ～グローバル化～
「はばたく」	人を伸ばし、人を活かす企業風土づくり

## 限りなき前進 ～Ever Onward～

「グループ経営構想V」では、副題を「限りなき前進」(Ever Onward)としました。これは、2008年3月に策定した「グループ経営ビジョン2020 一挑む一」の「挑む」精神を受け継ぎ、技術革新やグローバル化などの新たな挑戦を通じて、社員の成長とグループの成長を実現し、無限の可能性を追求していくという、私たちの強い決意を表したものです。



## 変わらぬ使命

### 「きわめる」:「究極の安全」に向けて ～災害に強い鉄道づくり～

- 東日本大震災の経験を踏まえ、首都直下地震などを想定した地震対策にハード・ソフト両面から取り組み、「災害に強い鉄道づくり」に邁進する。
- ホームドアの整備、列車衝突・脱線事故対策や踏切事故対策の強化などにより、「安心してご利用いただける鉄道づくり」を推し進める。
- 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、安全性向上への絶えざる挑戦を続ける。



### 「みがく」:サービス品質の改革 ～鉄道ネットワークの拡充等～

- 輸送品質に磨きをかけるとともに、お客さまに優しい鉄道サービスを徹底的に追求し、「顧客満足度 鉄道業界No.1」をめざす。
- 上野東京ラインや、北陸新幹線金沢開業(2015年3月)に続き、北海道新幹線新函館北斗開業といった大プロジェクトを着実に推進し、観光をはじめとした新たな流動を創造する。
- シニア向けサービスの拡充による新たな需要の創造に努めるほか、Suicaについて、利便性向上に向けた取組みを推進し、生活に不可欠な社会インフラとしてさらなる浸透を図る。



### 「ともにいきる」:地域との連携強化 ～震災からの復興、観光流動の創造と地域の活性化～

- 鉄道という社会インフラを担う企業として、かつ地域の一員として、地域と一緒にあって、地域のあるべき未来を考え、行動する。
- 震災からの復興が喫緊の課題である今後5年間(2016年度まで)を「重点期間」と位置づけ、「JR東日本グループだからできる」地域活性化策や観光振興策を精力的に実行する。
- 生活サービス事業について、大規模ターミナル駅や東京圏ネットワーク、地方中核駅を舞台に、駅周辺の街と一体となった開発・事業展開を進める3つの「まちづくり」を推進する。



## 無限の可能性の追求

### 「ひらく」:技術革新 ～エネルギー・環境戦略の構築、ICTの活用、高速化～

- 外部の開発力や知的財産を活用する「オープンイノベーション」の考え方を取り入れ、技術革新を強力に推進する。
- 電力不足問題を踏まえたエネルギー・環境戦略の構築、ICTを活用した従来の発想に捉われない新たな鉄道システムづくり、新幹線の時速360kmでの営業運転の実現に向けて重点的に取り組む。



### 「のびる」:新たな事業領域への挑戦 ～グローバル化～

- 海外鉄道マーケットの拡大が見込まれる中、国内外の企業と連携し、海外の鉄道プロジェクトに積極的に参画し、グループの成長をめざす。
- 新たな事業領域への挑戦を通じて、グループが有する技術とノウハウに磨きをかけるとともに、外に開かれた企業風土を構築する。



### 「はばたく」:人を伸ばし、人を活かす企業風土づくり

- 仕事を通じて自己の成長とやりがいを実感できるよう、意欲ある社員が活躍・挑戦できる場を数多くつくとともに、「まず、やってみよう」という挑戦を尊ぶ気風を築く。
- 技術革新や海外鉄道プロジェクトへの参画などを通じ、他の業界や世界に広く関心を持つ、外に開かれた企業風土の構築と幅広い視野を持った人材の育成をめざす。
- 激しい経営環境の変化に対応し、成長分野に経営資源を投入できるよう、利益を確実に創出し続ける、筋肉質で俊敏な経営体質を創り上げる。



## ■ 安全に関する基本的な考え方

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

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、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2012年3月に改正しました。これまでの多くの経験や東日本大震災での対応を踏まえ、「異常時は、まず冷静になってから選択肢を並べ、最善の行動を選択する」という趣旨と、JR東日本の安全推進の基本的な考えである「自ら考え行動する」という趣旨を反映することとし、第5項に「あわてず、自ら考えて、」という表現を加えました。

1. 安全は輸送業務の最大の使命である。
2. 安全の確保は、規程の遵守及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。

### グループ経営構想V ～限りなき前進～

通算5回目となる経営構想「グループ経営構想V ～限りなき前進～」を2012年に策定しました。変わらぬ使命として『究極の安全に向けて』～災害に強い鉄道づくり～を第一に掲げ、不断の努力を続けます。

東日本大震災の経験を踏まえ、首都直下地震などを想定した地震対策にハード・ソフト両面から取り組み、「災害に強い鉄道づくり」に邁進します。

また、列車衝突・脱線事故や踏切事故の防止に向けた取組みをさらに強化するとともに、ホームドアの山手線以外の駅への整備をめざすなど、「安心してご利用いただける鉄道づくり」を推し進めます。あわせて、「安全ビジョン2013」に基づく施策を着実に進めるとともに、次期安全中期計画を策定するなど、「究極の安全」に向けた取組みを強化します。

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、安全性向上への絶えざる挑戦を続けます。

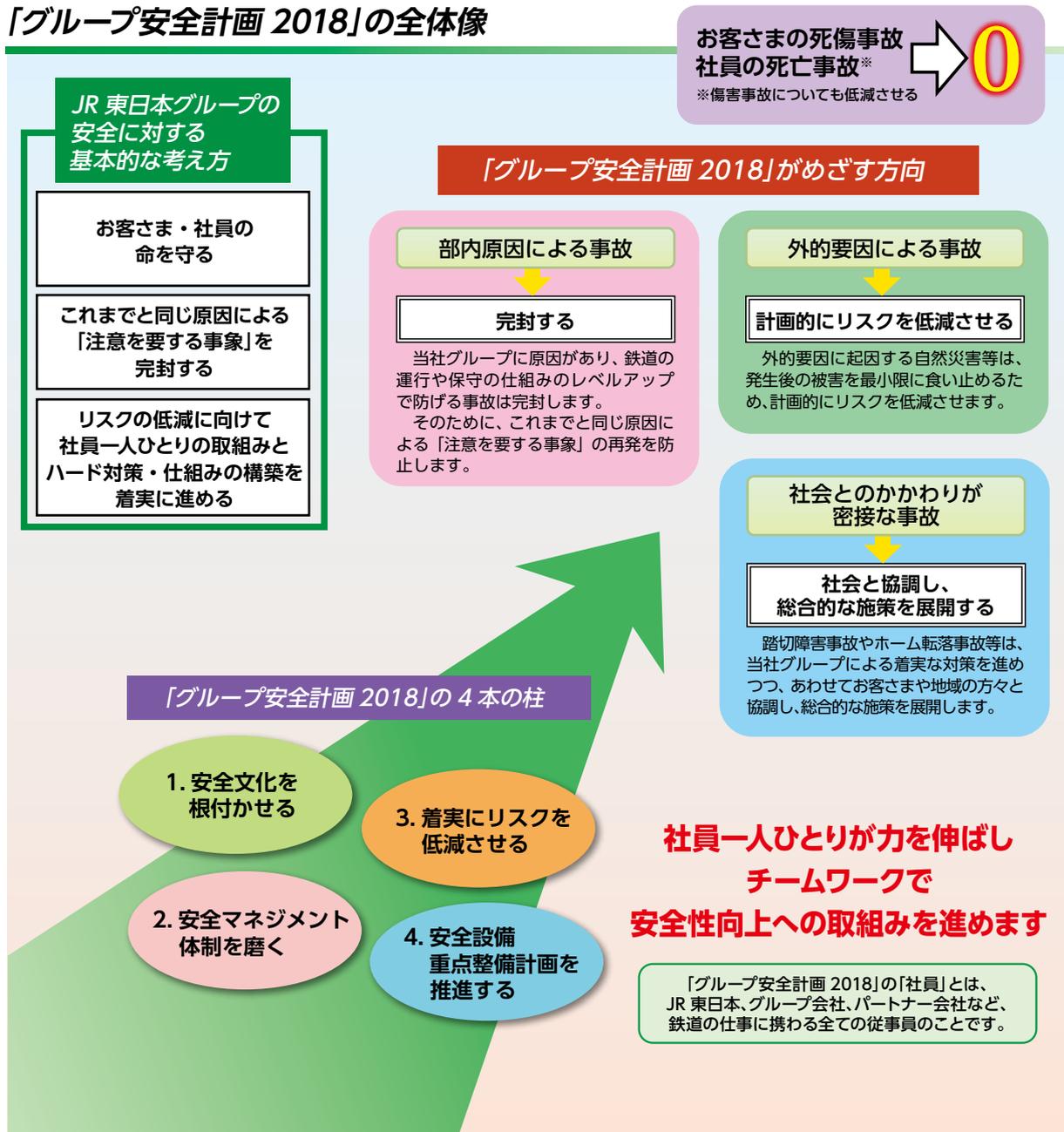
- ①大規模地震への対応
  - ア) 耐震補強対策などの推進
  - イ) 災害発生時における救助救命
- ②自然災害・異常気象への対応
- ③ホームドア整備
- ④列車衝突・脱線事故対策などの推進
- ⑤安全を守る仕組み・体制の充実

## 「グループ安全計画2018」

当社は、会社発足以来、安全を経営の最重要課題として、過去5回の安全5ヵ年計画を実施してきました。2014年度からは、新たな安全5ヵ年計画である「グループ安全計画2018」をスタートさせ、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は完封する」等の「めざす方向」を明確にした上で、具体的な施策を展開します。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ます。

### 「グループ安全計画 2018」の全体像



## 4本の柱 ①安全文化を根付かせる

◇ 安全文化を安全の取組みの土台として大切に育てていきます。

### JR 東日本グループの“安全文化”

#### 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」に気付いて、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。

#### 安全確保のために、「まず列車を止める」

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。



総合訓練センターでの列車防護訓練

#### 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。

## 4本の柱 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」と「技術継承」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」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

技術継承を進める上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げます。

### 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仕組みの目的を理解する取組みを推進します。

### 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。



「事故の歴史展示館」の展示車両

#### ○「実車体験線」の整備と活用

「実車体験線」を段階的に整備し、社員が、実車等の現物による事故・事象の実体験・疑似体験をする機会を創出します。

#### ○「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。

4本の柱 ③着実にリスクを低減させる

◇ 事故を「部内原因による事故」「外的要因による事故」「社会とのかかわりが密接な事故」に分類し、それぞれのめざす方向を定め、着実にリスクを低減させる取組みを推進します。

「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仕組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、仕組みの見直し等、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めます。外的要因に起因する自然災害等は、発生後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、踏切での事故防止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組みなど、総合的な施策を展開します。

○重大な事故への対策

過去に発生した重大な事故の対策にも着実に取り組んでいきます。

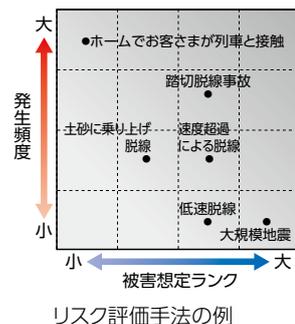
(具体的な取組み)

- 羽越本線列車脱線事故(2005年12月25日発生)の対策  
風速計の増設・風規制区間の追加、突風予測に関する研究開発、気象情報の活用による運転規制手法の検討、防風柵の整備を拡大
- 福知山線列車脱線事故(2005年4月25日発生)の対策  
曲線・分岐器・線路終端・下り勾配へのATS整備による速度超過対策、防護無線自動発報の導入拡大、EB(緊急ブレーキ)装置の完備
- 上越新幹線列車脱線事故(2004年10月23日発生)および大規模地震の対策  
L型車両ガイド・レール転倒防止対策、盛土・切取、高架橋、電化柱、駅・ホームの天井・壁などの設備の耐震補強を拡大、地震発生直後にさらに迅速に新幹線を減速・停止させるためのシステムの改良

○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。

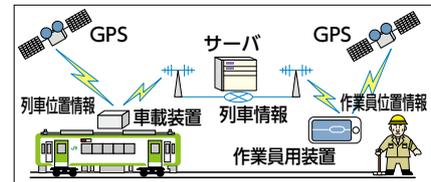


## 4本の柱 ④安全設備重点整備計画を推進する

- ◇ 安全設備の重点整備については、1987年の会社発足以降、28年間で3兆円を超える安全投資を継続してきました。
- ◇ 2015年度も引き続き安全設備の重点整備を推進します。
- ◇ 2014年から5年間の安全投資額は、約1兆円を見込んでいます。

### 「部内原因による事故」を完封

- 鉄道運転に関するもの
  - ・列車の信号違反、制限速度超過等を防止する「ATS-P」「ATS-Ps」装置の整備拡大
  - ・強風、大雨等に伴う一時的な徐行等の情報を、運転中の運転士に伝達するシステムの導入
- 車両・設備に関するもの
  - ・より安全性の高い車体構造等をもつ新型車両の導入
  - ・踏切が列車通過時にさらに確実に作動するためのバックアップ装置の整備拡大
  - ・老朽設備の安全対策（老朽設備の計画的な更新、補修などによる延命など）
  - ・営業列車に検測装置を搭載し、車両機器や地上設備をモニタリングする技術の実用化
- 保守・工事に関するもの
  - ・GPS等を活用し、列車が接近したことを知らせる警報装置の実用化
  - ・工事区間に列車を進入させないための手続きのシステム化の推進
  - ・列車・車両と工事用保守用車との衝突防止対策
- 新幹線の高速化・ネットワークの拡大に向けた安全対策 など



GPSを活用した列車接近警報装置(イメージ)

### 「外的要因による事故」に対するリスク低減

- 大規模地震対策
  - ・盛土・切取、高架橋、電化柱、駅・ホームの天井・壁などの設備の耐震補強の拡大
  - ・地震発生直後に、さらに迅速に新幹線を減速・停止させるためのシステムの改良
- 降雨防災対策
  - ・盛土・切取等の土工設備における、降雨時の強度の向上
- 落石・土砂崩壊対策
  - ・「落石防護工」「のり面工」「土砂止柵」等の整備
  - ・地形・地質等の条件から、大規模な土砂崩壊の危険性を予測するシステムの開発
- 突風対策
  - ・気象情報（竜巻発生確度ナウキャストなど）を活用した、突風予測の精度を向上する技術の開発
- 強風対策
  - ・「防風柵」の整備の拡大
  - ・車体の形状や地形の条件等も考慮した、強風時の運転規制の判断基準の採用
- 山間部を走行する山形新幹線・秋田新幹線の防災対策 など



大規模地震対策(盛土の耐震補強)

### 「社会とのかかわりが密接な事故」に対するリスク低減

- 駅ホームの安全対策
  - ・「ホームドア」の整備の拡大
  - ・目の不自由なお客さまに、ホーム端を知らせる「内方線付点状ブロック」の整備の拡大
- 踏切の安全対策
  - ・踏切内の異常を運転士に知らせる「踏切支障報知装置」の整備拡大
  - ・第4種踏切（警報機・遮断機なし）の、第1種踏切（警報機・遮断機あり）への改良の拡大 など



ホームドア



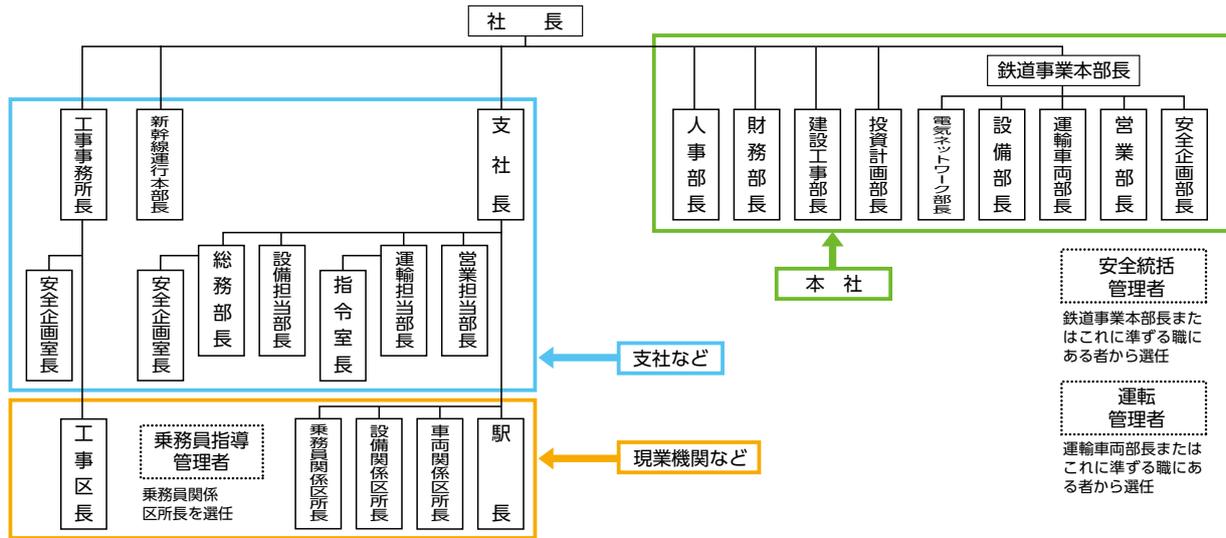
(非常ボタン)(特殊信号発光機)  
踏切支障報知装置

# 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1日に制定しました。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、運転管理者、乗務員指導管理者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。

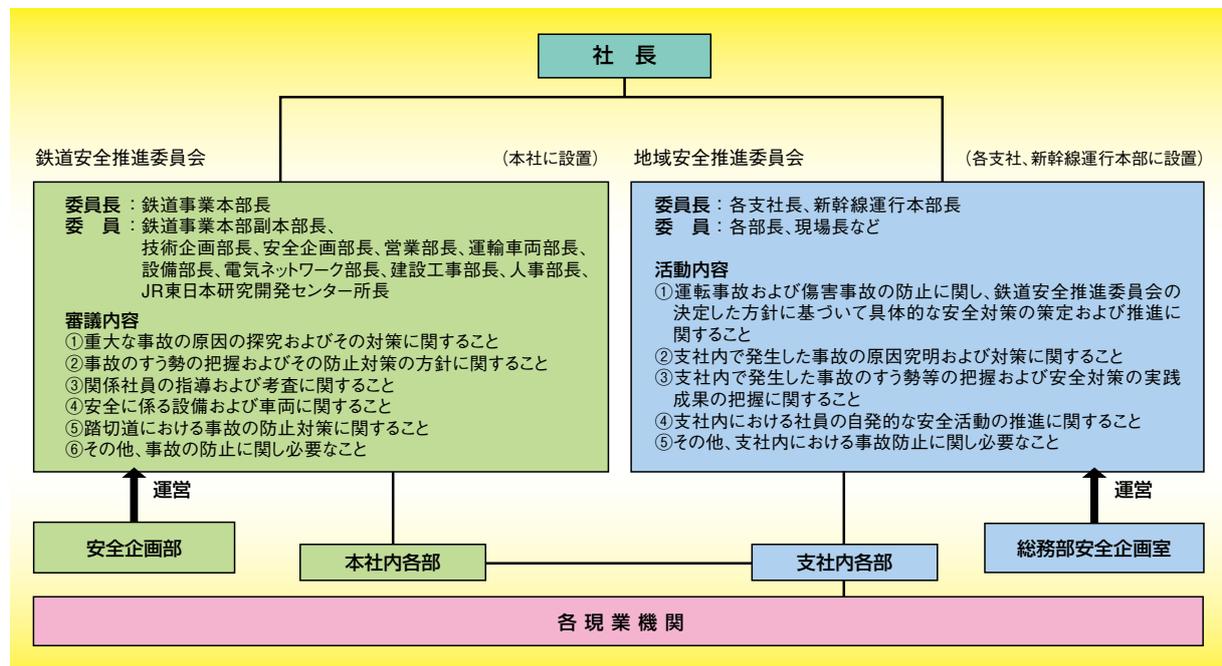
輸送の安全確保に関する業務体制の概略図



## 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、安全に関する設備や車両に関する施策の決定と推進などにより、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、各支社と新幹線運行本部には、それぞれ各支社長と新幹線運行本部長を委員長とする「地域安全推進委員会」を設置し、支社内の事故原因究明や事故防止対策、安全活動の推進などを行っているほか、鉄道安全推進委員会と連携して具体的な対策を実施しています。



## 安全企画部(本社)と安全企画室(各支社等)

1987年の会社発足当初より、「安全」を経営の最重要課題として位置付け、これを推進するための組織として、本社の鉄道事業本部に「安全対策部」を設置しました。

さらに、1988年12月5日の中央線東中野駅での列車衝突事故を受け、安全に関する業務の一元化による全社的な安全管理体制の強化を図るため、各支社等に「安全対策室」を設け、これまで安全対策に取り組んできました。

2009年4月1日には、過去に発生した事故などの再発防止を中心とした対策を行うだけでなく、常に潜んでいるリスクが顕在化する前に対策を検討するという姿勢を明確にするため、「安全対策部」の組織上の位置を鉄道事業本部内の先頭に改め、「安全企画部」と改称し、あわせて各支社等の「安全対策室」を「安全企画室」としました。

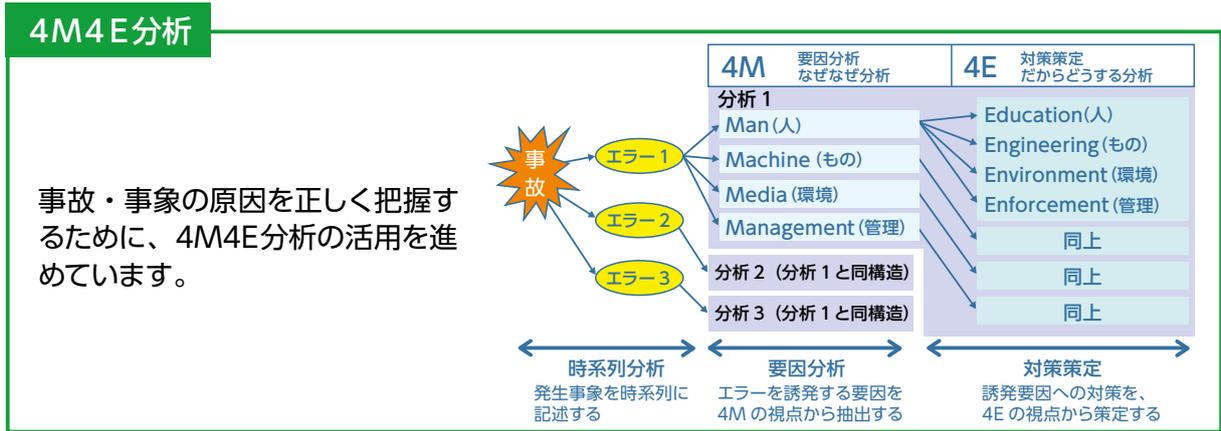
本社の安全企画部と各支社等の安全企画室は、安全に関する中期計画の策定・実践や、ハード・ソフトの両面から鉄道の安全性向上に寄与する取組みを推進しています。

## 事故・事象の報告ルール

鉄道運転事故等の未然防止・再発防止には、事故・事象の正しい把握、原因の分析、対策の実施が必須です。これらを実現するために、当社では事故等の報告と分類に関するルールを定めています。2007年12月に、以下のことを目的にルールの改正を行い、事故等の解釈をより明確化しました。

- ①お客さまや社員の死傷につながるリスクの高い「事故の“芽”」の徹底的な分析と対策の実施
- ②事象として発生はしなかった「埋もれている事故の“芽”」の積極的な掘り起こし

現場・支社・本社が、それぞれの役割を果たして事故等の正しい把握と分析、再発・未然防止の深度化を図っています。さらに、「マイ・ヒヤット」を積極的に掘り起こしてリスクを洗い出し、事故等を未然防止するための対策を講じることで、さらなる安全性の向上をめざしています。

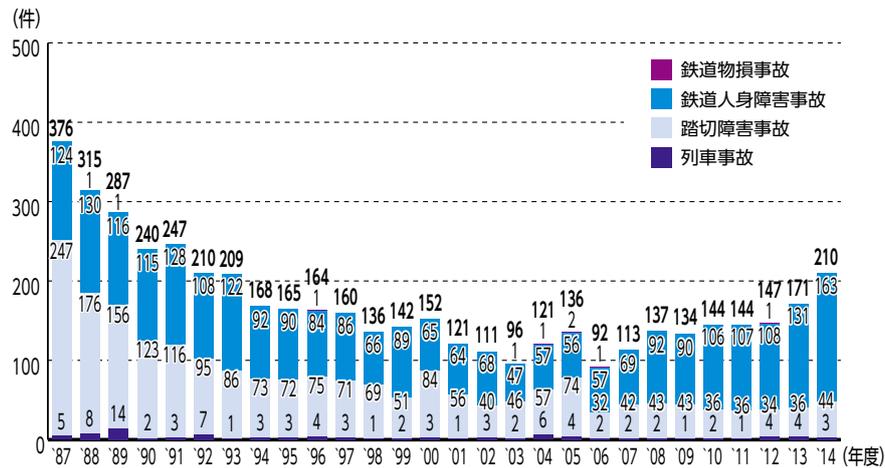


## JR東日本の安全の現状

### 鉄道運転事故

2014年度は、鉄道運転事故が210件発生しました。このうち、鉄道人身障害事故が全体の約77%を占めています。

■ 鉄道運転事故の発生状況



列車事故	列車衝突事故、列車脱線事故、列車火災事故
踏切障害事故	踏切道において、列車または車両が道路を通行する人又は車両等と衝突し、又は接触した事故
鉄道人身障害事故	列車又は車両の運転により人の死傷を生じた事故
鉄道物損事故	列車又は車両の運転により五百万円以上の物損を生じた事故

### 列車事故

列車事故が3件発生しました。

- ・ 2014年12月18日に篠ノ井線桑ノ原信号場・稲荷山駅間にて、乗用車と衝撃し、普通列車が脱線しました。
- ・ 2015年1月24日に篠ノ井線桑ノ原信号場・稲荷山駅間にて、線路内に立ち往生している乗用車と衝撃し、脱線しました。乗用車の運転手が軽傷を負われました。
- ・ 2015年1月25日に米坂線羽前沼沢・手ノ子駅間にて、雪の塊と衝撃し、脱線しました。

### 踏切障害事故

踏切障害事故が44件発生しました。主な原因として、踏切内での停滞(トリコ)が14件、直前横断が16件発生しており、全体の約7割を占めています。

### 鉄道人身障害事故

鉄道人身障害事故が163件発生しました。お客さまのプラットホーム上における列車への接触や、プラットホームから転落して列車と衝撃した事故は80件発生しており、このうち飲酒をされていたお客さまが約7割を占めています。

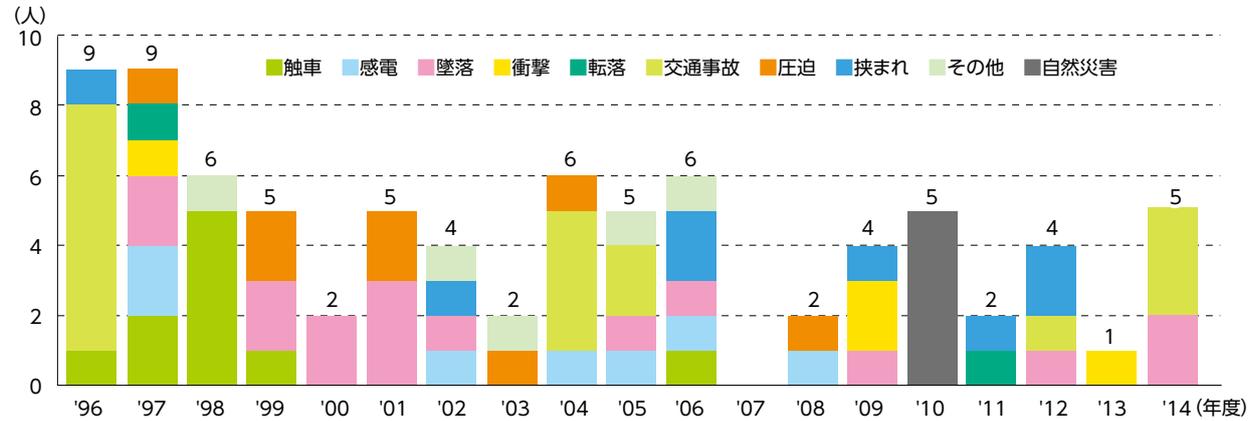
### 鉄道物損事故

発生しておりません。

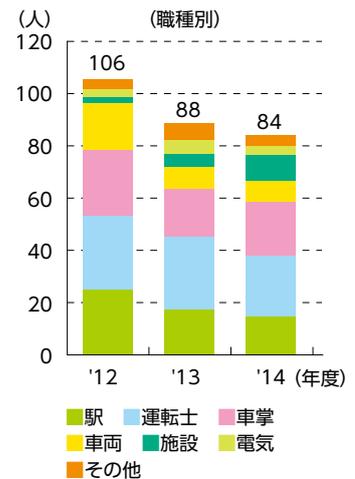
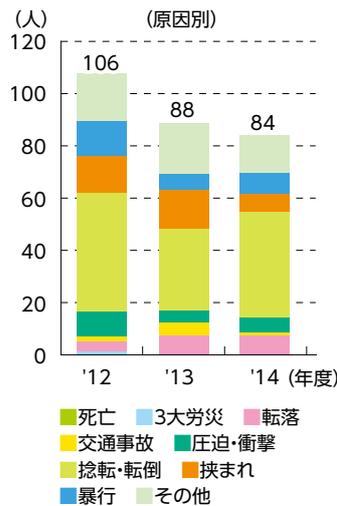
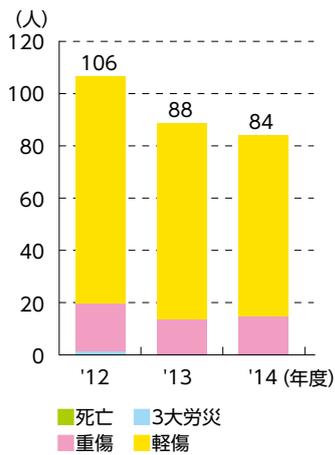
### 労働災害の発生状況

2014年度はグループ会社等社員の死亡災害が5件発生しました。「グループ安全計画2018」の目標として定めた「お客さまの死傷事故・社員の死亡事故0」に向け、グループ会社等と一体となって、「安全体制とルールが定められているか」「定められたルールが守られているか」などについて確認していきます。

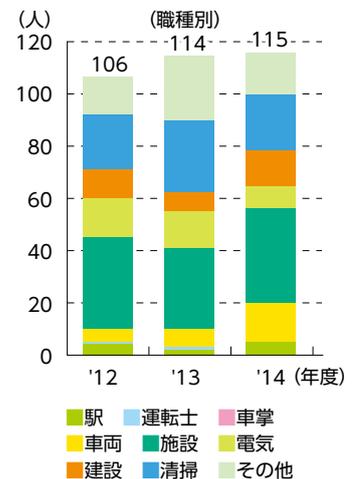
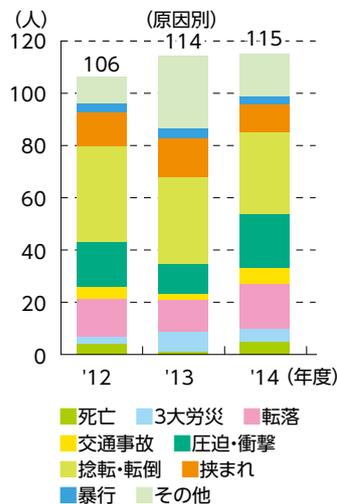
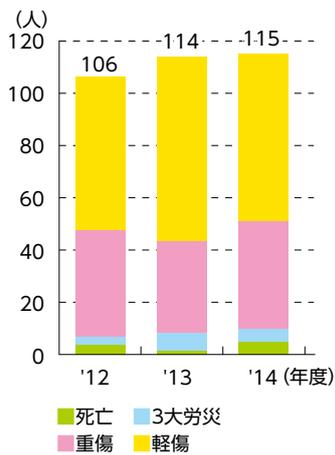
#### ■ 死亡災害の発生状況(グループ会社等社員を含む)



#### ■ 休業以上災害(当社社員)

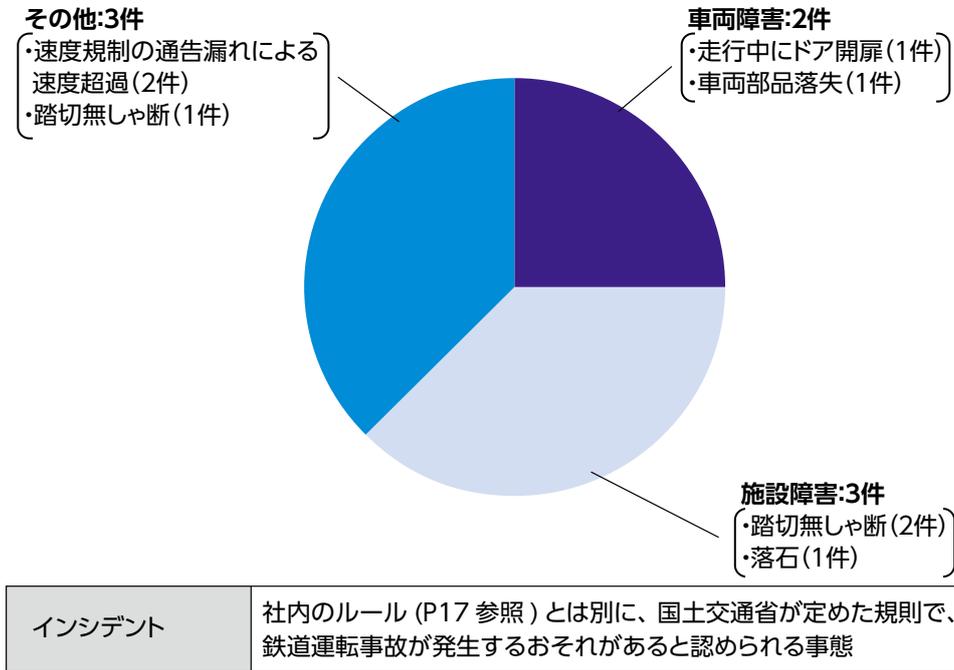


#### ■ 休業以上災害(グループ会社等社員)



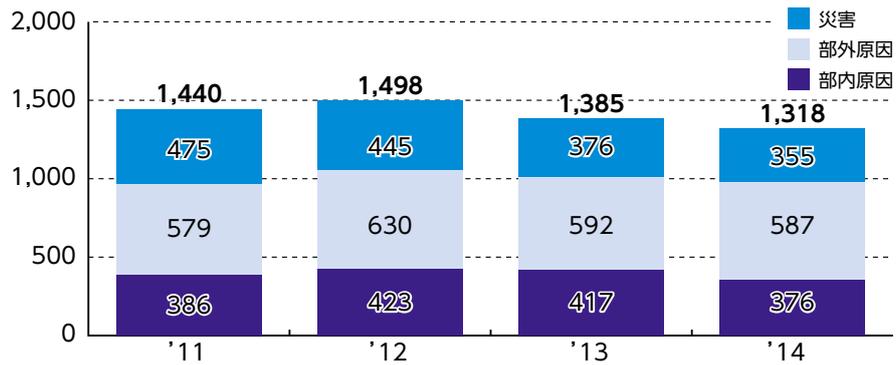
## インシデント

2014年度は、インシデントが8件発生しました。



## 輸送障害

2014年度は、輸送障害が1,318件発生しました。



輸送障害	鉄道運転事故以外で、車両や設備の故障、係員の取扱い誤り、災害などにより、列車の運転を休止したもの又は旅客列車では30分以上、それ以外の列車では1時間以上の遅延を生じたもの
部外原因	線路内立入りや自殺など、当社の原因によらないもの
部内原因	係員や車両、設備など、当社の原因によるもの

## 国土交通省からの警告

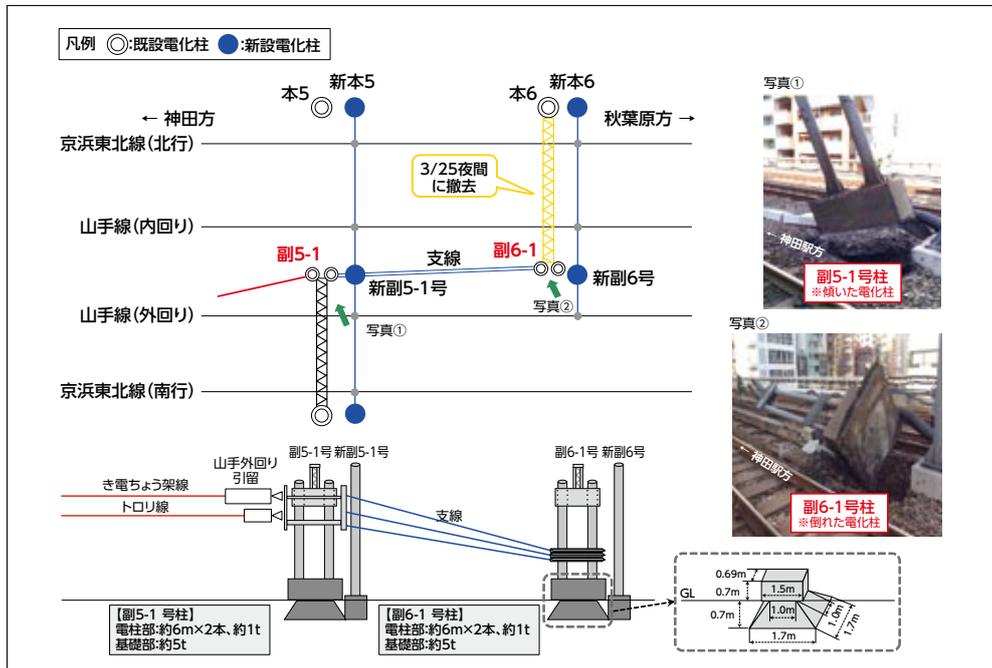
2014年度はありませんでした。

(2015年度)

・4月12日 山手線神田・秋葉原駅間 電化柱が倒壊し線路を支障した重大インシデントについて

<p><b>●事象</b></p> <p>6時10分頃、京浜東北線の乗務員が神田・秋葉原駅間を走行中、電化柱が倒れたのを見たため非常停止した。メンテナンス関係社員が確認したところ、山手線内回りと外回りの線間に敷設されていた2本1組の電化柱が神田駅方線路方向に倒れ、山手線内回りと外回りの線路を一部支障した。また、倒れた電化柱の隣にあった2本1組の電化柱が傾斜した。これによる列車との衝撃等はなかった。</p>
<p><b>●警告内容 (要約)</b></p> <p>「鉄道の安全確保について」(警告)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>山手線・京浜東北線神田駅～秋葉原駅間において、架線設備の改良工事により撤去が予定されていた電化柱が倒れて線路を支障し、山手線および京浜東北線が長時間にわたり運転を見合わせ、利用者に多大な影響を及ぼした。</li> <li>工事の施工方法や施工管理など背後要因を含め原因を究明し、再発防止のための措置を講じること。</li> </ul>
<p><b>●主な対策</b></p> <p>(1) リスク管理および技術支援体制の強化</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① 設計・施工における安全上の確認を適切に行うための、技術的な支援機能の強化。</li> <li>② 施工に関して安全上十分な確認を要する設備を「特殊構造設備」として管理。</li> <li>③ 特殊構造設備の改修・施工に際し、リスク検討の場を新たに設置。</li> </ol> <p>(2) 判断基準の制定および情報伝達の徹底</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① 電化柱の傾斜等を認めた場合の列車抑止の判断基準を制定。</li> <li>② 関係者間の情報伝達の徹底。</li> </ol> <p>(3) 安全意識の再徹底と技術継承への取組み強化</p> <p>これまで安全意識の向上、技術継承については、当社の重要な課題として取り組んできた。今後、さらなる安全意識の徹底、技術継承、技術力の向上に取り組む。</p>

■ 神田秋葉原間平面図



## 地震に対する取組み

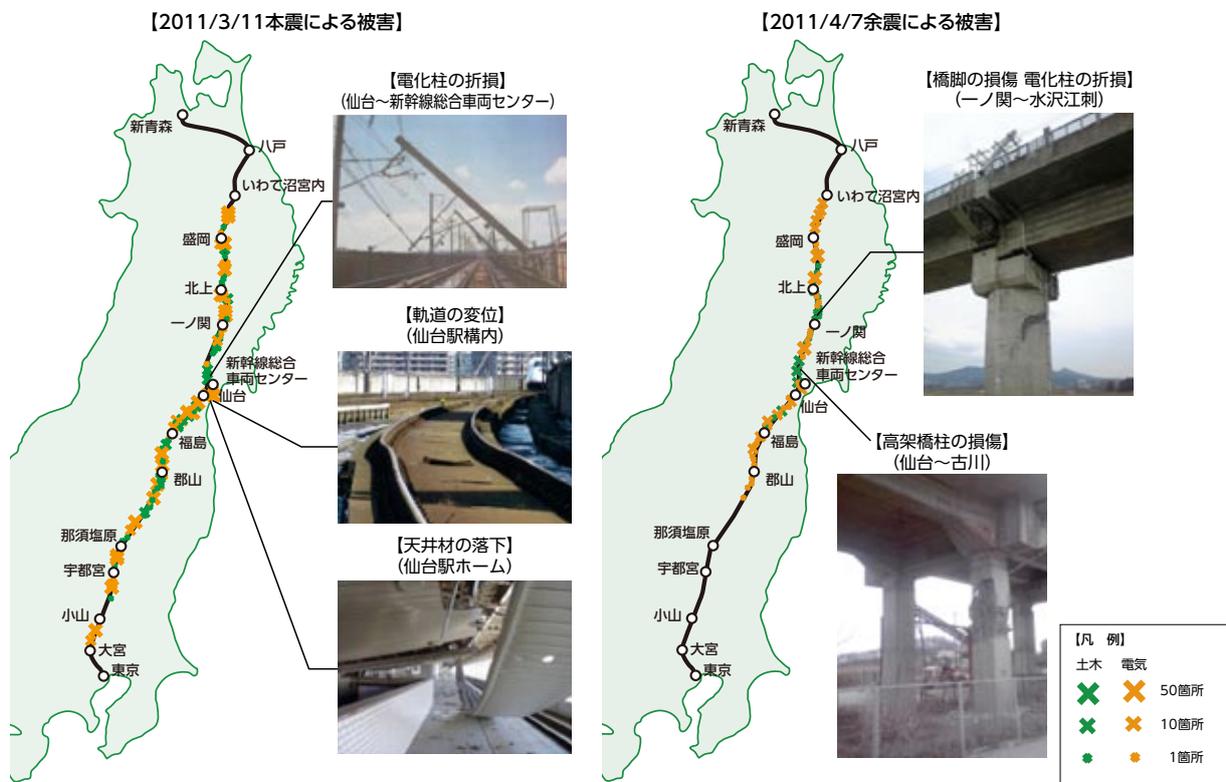
### 東日本大震災による被害状況

2011年3月11日14時46分、三陸沖を震源とするマグニチュード(M)9.0、震源の深さ約24kmの「東北地方太平洋沖地震」が発生しました。この地震により、駅や列車内にてお亡くなりになったお客さまはいませんでした。

### 震災による鉄道関連設備の被害状況

今回の震災により、当社の新幹線、在来線の地上設備等の鉄道施設は大きな被害を受けました。震災による鉄道施設の被害は次項のとおりです。

#### <東北新幹線の地上設備の主な被害状況>



#### ■ 主な被害状況

主な被害	2011/3/11 本震		2011/4/7 以降余震
	被害箇所数	4/7 時点で復旧未了の被害箇所数	被害箇所数
電化柱の折損・傾斜・ひび割れ	約 540 箇所	約 60 箇所	約 270 箇所
架線の断線	約 470 箇所	約 30 箇所	約 200 箇所
高架橋柱等の損傷	約 100 箇所	—	約 20 箇所
軌道の変位・損傷	約 20 箇所	—	約 20 箇所
変電設備の故障	約 10 箇所	1 箇所	約 10 箇所
防音壁の落下・傾斜・剥離	約 10 箇所	—	2 箇所
天井材等の破損・落下	5 駅	1 駅	2 駅
橋桁のずれ	2 箇所	—	7 箇所
橋桁の支点部損傷	約 30 箇所	—	約 10 箇所
トンネル内の軌道損傷	2 箇所	—	—
合計	約 1,200 箇所	約 90 箇所	約 550 箇所

※高架橋、橋りょう、駅舎、トンネルの崩落はありません。

<在来線の地上設備の主な被害状況>



■ 主な被害状況 計36線区

主な被害	2011/3/11 本震		2011/4/7 以降余震
	被害箇所数	4/7 時点で復旧未了の被害箇所数	被害箇所数
軌道変位	約 2,200 箇所	約 130 箇所	約 620 箇所
電化柱の折損・傾斜・ひび割れ	約 1,150 箇所	約 130 箇所	約 90 箇所
道床砕石流出	約 220 箇所	約 40 箇所	1 箇所
乗降場変状	約 220 箇所	約 20 箇所	約 50 箇所
盛土・切取等土工設備の変状	約 170 箇所	約 30 箇所	約 10 箇所
信号・通信設備の故障	約 130 区間	約 30 区間	約 10 区間
橋りょう・高架橋の損傷	約 120 箇所	約 20 箇所	約 30 箇所
駅舎の損傷	約 80 駅	1 駅	約 20 駅
トンネルの損傷	約 30 箇所	5 箇所	2 箇所
変電設備の故障	約 30 箇所	約 10 箇所	約 10 箇所
落石	約 20 箇所	—	約 10 箇所
乗換こ線橋等停車場設備の損傷	約 20 箇所	—	4 箇所
架線の断線	約 10 箇所	3 箇所	約 10 箇所
合計	約 4,400 箇所	約 420 箇所	約 850 箇所

※津波を受けた7線区の被害は含んでおりません。

<津波を受けた7線区の地上設備の主な被害状況>



■ 主な被害状況(2011年5月1日時点)

線名	区間	延長	駅舎			線路	合計
			点検駅数	流出駅数	その他被害駅数		
八戸線	階上～久慈	約 37km	12 駅	0 駅	2 駅	約 20 箇所	約 20 箇所
山田線	宮古～釜石	約 55km	13 駅	4 駅	4 駅	約 70 箇所	約 80 箇所
大船渡線	気仙沼～盛	約 44km	12 駅	6 駅	1 駅	約 60 箇所	約 70 箇所
気仙沼線	前谷地※～気仙沼※	約 73km	21 駅	9 駅	3 駅	約 240 箇所	約 250 箇所
石巻線	前谷地～女川	約 32km	11 駅	1 駅	3 駅	約 70 箇所	約 70 箇所
仙石線	東塩釜～石巻※	約 34km	16 駅	0 駅	8 駅	約 380 箇所	約 390 箇所
常磐線	いわき～亘理※※	約 50km	14 駅	3 駅	4 駅	約 840 箇所	約 850 箇所
合計		約 325km	99 駅※※	23 駅	25 駅	約 1,680 箇所	約 1,730 箇所

※駅構内を含んでおりません。

※※福島第一原発の半径20km以内および緊急時避難準備区域(久ノ浜～鹿島間:駅舎12駅(富岡駅を除く)、線路約70km)の被害状況は含まれていません。

### 新幹線にご乗車中のお客さまの状況

地震発生時に、東北新幹線では27本の列車が営業運転中でしたが、早期地震検知システムの海岸地震計がいち早く揺れを検知し列車への電力供給を遮断したため、自動的に非常ブレーキがかかり全ての列車が緊急停車しました。また、ご乗車中のお客さまに負傷された方はいませんでした。

### 津波に対するお客さまの避難誘導

地震が発生した際、在来線の駅間または駅に停車中の27本の列車において、また34駅においてお客さまの避難誘導を行いました。その後、5本の列車が津波により脱線し流されましたが、乗務員・駅社員・指令員が連携し、またご乗車のお客さま・地域の皆さまのご協力をいただき、お客さまを避難誘導したことにより、駅や列車内にて津波被害にあったお客さまはいませんでした。



山田線 津軽石駅 1647D



気仙沼線 最知・松岩間 2942D



仙石線 野蒜駅 1426S

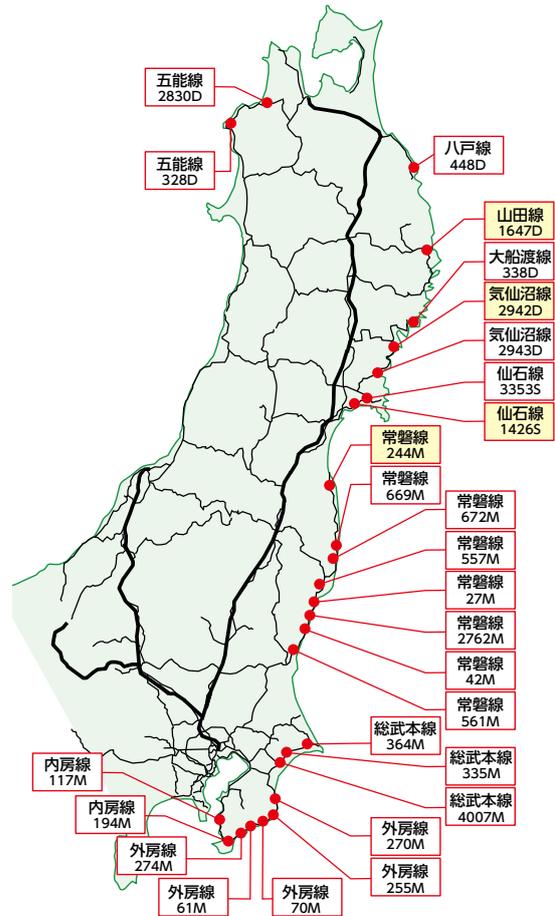


常磐線 新地駅 244M



石巻線 女川駅 1640D

地震発生時、津波に備え避難誘導した列車  
 (\*黄色は津波により流された列車)



### 新幹線試運転列車の脱線

今回の地震では、東北新幹線仙台駅構内にて、速度約70km/hで走行中の試運転列車が、地震発生に伴い非常ブレーキがかかったものの、停止直前に低速にて脱線し、脱線後約2.5m走行して停止しました。なお、試運転列車のためお客さまはご乗車になっておらず、負傷者はいませんでした。新幹線における地震対策として、列車緊急停止対策や耐震補強対策等を着実に実施するとともに、高架橋等の振動特性や車両に関する研究開発を引き続き進めています。



脱線現場の様子

これまで当社では、阪神淡路大震災、三陸南地震、新潟県中越地震等を教訓とし、次の3点を柱として地震対策を進めてきました。

- ① 走行している列車を早く止める 【列車緊急停止対策】
- ② 構造物が壊れないようにする 【耐震補強対策】
- ③ 脱線後の被害を最小限にする 【列車の線路からの逸脱防止対策】

東日本大震災では、耐震補強対策を実施していた箇所は、一部の高架橋柱で被害が見られたものの、せん断破壊は発生せず、高架橋の落下や倒壊はありませんでした。しかしながら、耐震補強対策が実施されていない在来線の一部の橋りょう等で被害が発生しました。また、電化柱の倒壊や、駅舎における天井材等の落下も発生しました。これらを踏まえ、今後発生が予想される首都直下地震に備えた耐震補強対策や仙台・その他エリアでの耐震補強対策の拡大および地震観測体制や震災時の通信機能の強化など、総額約3,000億円の対策を2012年度からの5年間で重点的に推進し、災害に強い鉄道づくりを進めていきます。

## 列車緊急停止対策

### 早期地震検知システム

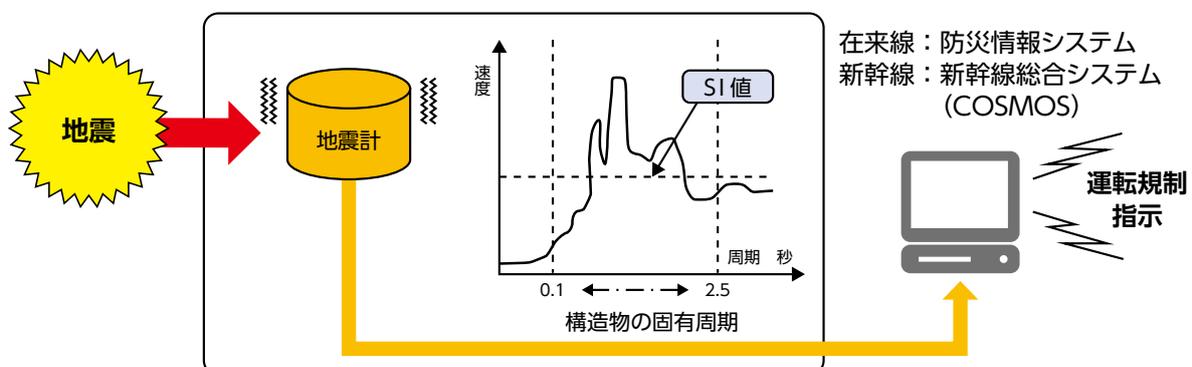
新幹線では、地震計を沿線や海岸・内陸の135箇所に設置しています。地震の主要動(S波)より先に到着する初期微動(P波)を検知することで、より早く列車を停止させる仕組みとして、新幹線早期地震検知システムを導入しています。

在来線では、新幹線早期地震検知システムからの情報と、気象庁の緊急地震速報をそれぞれ活用して、必要な区間の列車を緊急停止させるシステムを導入しています。首都圏については2007年12月に使用を開始し、その他の当社エリア全線区についても、2009年4月から使用を開始しています。

### 地震発生時の運転規制指標

地震発生時における運転規制については、在来線では2003年4月から、新幹線では2005年9月から、構造物の被害と関連性の高い「SI値(スペクトル強度)(カイン:cm/sec)」を使用しています。

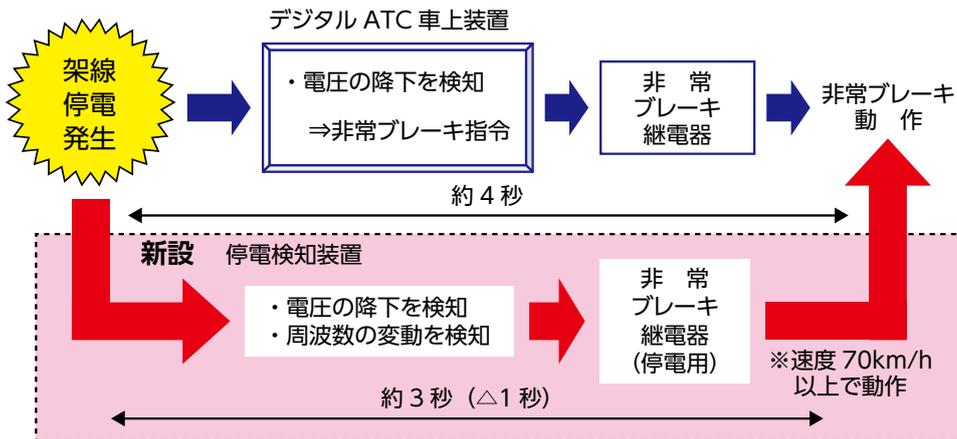
「SI値」は、従来の「最大加速度(ガル:cm/sec<sup>2</sup>)」を指標とした方法では反映できなかった加速度の作用時間や構造物の固有周期を考慮して地震の影響を示すことができ、構造物の被害をよりの確に予測することができる指標です。



### 停電検知装置

新幹線では、沿線に設置した地震計が地震の発生を検知すると、架線への送電を停止して列車を停止させます。車上のデジタルATC装置が架線への送電停止を検知して非常ブレーキを動作させるのに加え、新たに停電検知装置を設けることで、非常ブレーキの動作に要する時間を1秒程度短縮しています。

さらに、E5系以降の新幹線には、停電検知装置により非常ブレーキが動作した場合は、より強いブレーキがかかり、さらに短い距離で停止できるシステムを導入しています。

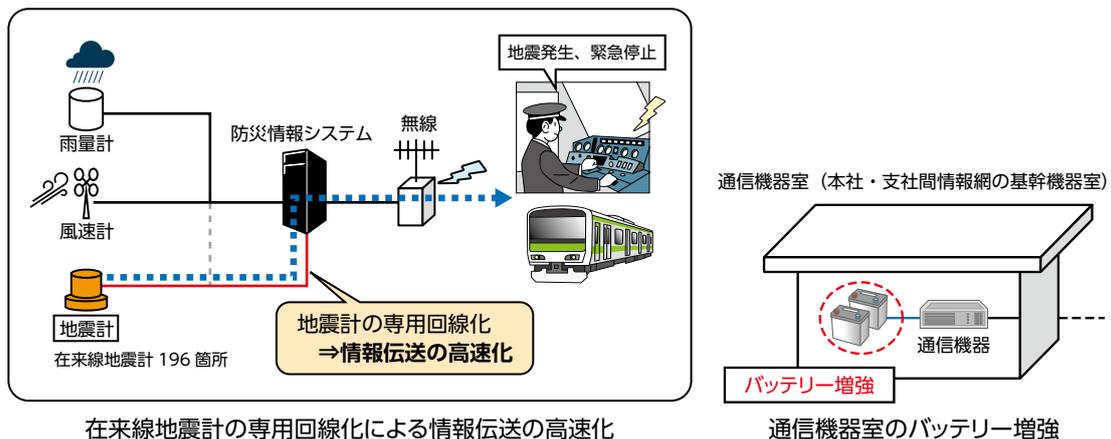


### 東日本大震災以降の地震計増設等

東日本大震災を踏まえ、首都圏および内陸部の地震計をさらに30箇所増設し、在来線については2012年3月から、新幹線については2012年8月から使用を開始しています。また、在来線で活用している気象庁の緊急地震速報を2012年10月から新幹線にも導入しました。さらに、国立研究開発法人防災科学技術研究所にて整備を進めている「日本海溝海底地震津波観測網」の利用に向けて、関係省庁、他鉄道事業者等との調整、検討を進めています。

### 在来線地震観測値の高速伝送化等

在来線地震観測値の高速伝送化等を実施します。また、東日本大震災では、広範囲で長時間にわたり停電が発生したことにより、通信設備が使用不可能となったことから、通信機器室のバッテリー増強(48時間化)、ビル内通信機器用の非常用コンセント設置等を行い、震災時の通信機能強化を図ります。



## 耐震補強対策

### 高架橋等の耐震補強

1995年の阪神淡路大震災を受け、新幹線と在来線の南関東や仙台エリアのせん断破壊先行型ラーメン高架橋などの補強工事を実施しました。

また、2003年の三陸南地震を受けて、新幹線では全エリアのせん断破壊先行型高架橋柱を中心に2008年度の完了をめざして耐震補強工事を進めてきました。さらに2004年の新潟県中越地震により上越新幹線の高架橋や橋りょうなどに被害が発生したことから、完了時期を1年前倒して、新幹線は2007年度に完了しました。在来線についても2008年度に完了しました。

				南関東エリア	仙台等エリア	その他エリア
新幹線	せん断破壊先行型	高架橋、橋脚		約 1,900 本、約 310 基	約 16,600 本、約 2,030 基	
	曲げ破壊先行型	高架橋	店舗等未利用	約 3,800 本	約 2,900 本	約 7,130 本
			店舗等利用	約 1,100 本	約 410 本	
		橋脚	約 680 基			
在来線	せん断破壊先行型	高架橋、橋脚		約 12,500 本、約 530 基	約 100 本、約 10 基	約 940 本、約 820 基
曲げ破壊先行型	高架橋	店舗等未利用	約 5,460 本	約 40 本		
		店舗等利用	約 5,630 本	約 30 本		
	橋脚	約 1,090 基				

2008年度までに終了
  2014年度までに終了
  現在施行中

現在は、新幹線と在来線の南関東・仙台エリア等の曲げ破壊先行型高架橋柱のうち、強い地震動で被害の生じるおそれのある高架橋柱の補強、および在来線その他エリアの一部の線区で、せん断破壊先行型の高架橋柱、橋脚の補強を実施しています。



鋼板巻きによる高架橋柱の耐震補強

### 駅建物等の耐震補強

駅建物や一部のトンネルについても耐震補強対策を実施しています。1日あたりの乗降人員が1万人以上の駅建物等のうち補強が必要な約170棟については、今後大規模改修にあわせて実施する駅建物を除き、2011年度に完了しました。

現在は、1日あたりの乗降人員が3,000人以上の駅舎(約85棟)の耐震補強を実施しています。



鉄骨ブレースによる補強



鋼板巻きによる柱の補強

## 土木構造物・電化柱・天井および壁落下防止対策

東日本大震災を踏まえ、首都直下地震に備えて、山手線、中央線など9線区(約220km)内の盛土、切取、レンガアーチ高架橋等の耐震補強を推進するとともに、これまでも取り組んできた橋脚の耐震補強を前倒して実施していきます。

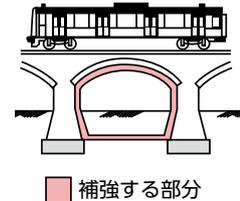
### ■ 首都直下地震に備えた補強例



盛土の耐震補強

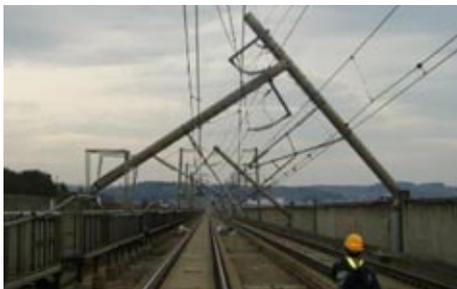


レンガ積みで建設されたアーチ高架橋

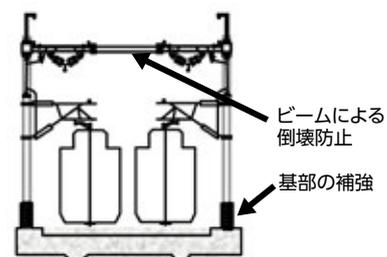


東日本大震災で損傷した電化柱についても、新幹線、在来線を含め約2,300本を対象に耐震補強を実施しています。

### ■ 東日本大震災による電化柱の損傷例と補強イメージ



#### 【電化柱の補強・門型化】



また、駅・ホームの天井(約560駅)・壁(約60駅)の落下防止対策を実施していきます。

### ■ 東日本大震災による天井材の落下と斜材による補強イメージ



## 列車の線路からの逸脱防止対策

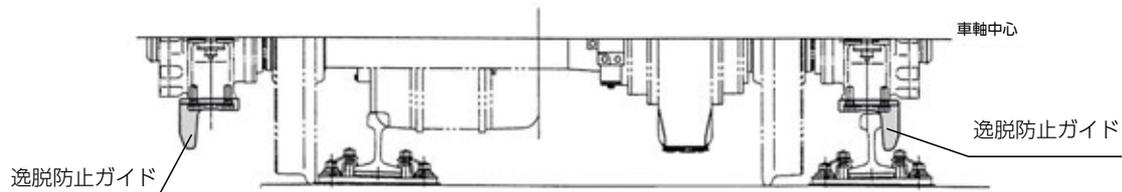
2004年の新潟県中越地震では、上越新幹線「とき325号」が脱線し、これまでに原因の究明を行い下記のような対策を進めています。東日本大震災では、試運転列車が低速で脱線しており、今後も、新幹線の車両や軌道などの調査結果から、さらなる安全対策を実施していきます。



脱線した上越新幹線「とき325号」

### 逸脱防止ガイド

台車に逆L型をした車両ガイド機構を設置し、車両が脱線した場合は、ガイド機構により車輪が一定以上横方向に移動することを防止します。2008年8月にすべての新幹線に設置が完了しています。



逸脱防止ガイド

### 接着絶縁継目の破断防止

車両が脱線した場合に、車輪もしくは台車の部材が、接着絶縁継目部(信号回路の変更点にあるレールとレールを繋ぐ金具)に当たるときの衝撃を低減させるための対策です。具体的には、接着絶縁継目部の継目板とボルトに直接車輪が当たらないような継目板の形状に改良する対策を進めており、2011年度に新幹線全線区の施工が完了しました。



改良前の接着絶縁継目



改良後の接着絶縁継目

### レール転倒防止装置

車両が脱線して、レールを締結する金具が破損した場合にも、車輪をレールで誘導できるように、レールの転倒および大幅な横方向のずれを防止するものです。

スラブ軌道用レール転倒防止装置については2009年度以降、計画的な設置を進めています。



レール転倒防止装置

## 非常用通信設備の整備

通信途絶、通話制限等が発生した場合の業務用の情報伝達手段確保を目的として、以下の設備を整備しました。

### WiMAX端末および衛星携帯電話配備

社内イントラネットによる業務用のデータ通信が不能になった場合に備え、その代替として本社、支社および主要駅にWiMAXによるデータ通信が可能な端末を2012年12月に配備しました。

アンテナ、ケーブル等が物理的に破損した場合に備え、地上設備被害の影響を受けない衛星携帯電話を本社、支社および主要駅に2012年8月に配備し、業務用の通話を確保しました。



WiMAX端末



衛星携帯電話

### 衛星固定電話の配備

物理的被害または通話制限により通信不能になった場合に備え、本社、東京支社、横浜支社、八王子支社、大宮支社、高崎支社および千葉支社に、専用回線を利用して業務用の音声およびデータ通信が可能な衛星通信設備を2013年3月に配備しました。

横浜支社、大宮支社には各支社に配備するものと同等の衛星通信設備を搭載した車を2013年3月に配備しました。



衛星固定電話



衛星通信設備搭載車

## 津波対策

東日本大震災発生以前より、箇所ごとに津波の危険な区域および運転規制の方法を定め、マニュアルの作成・勉強会の実施や降車誘導訓練を行ってきました。こうした取組みが、今回の津波において迅速な避難誘導につながりました。



津波対応マニュアル



駅に掲示した避難看板



降車誘導訓練

今回の津波を受け、全社的にこれまでのルール、マニュアルおよび訓練のあり方等について見直しを行いました。

### 「津波避難行動心得」の制定

津波到達まで時間的に余裕が無い場合において、避難を実施するにあたり、社員一人ひとり取るべき行動指針を「津波避難行動心得」として2012年1月に定めました。

#### ■「津波避難行動心得」

- 一 大地震が発生した場合は津波を想起し、自ら情報を取り、他と連絡がとれなければ自ら避難の判断をする。  
(避難した結果、津波が来なかったということになっても構わない。)
- 二 避難を決めたら、お客さまの状況等を見極めたうえで、速やかな避難誘導を行う。
- 三 降車・避難・情報収集にあたっては、お客さま・地域の方々に協力を求める。
- 四 避難したあとも、「ここなら大丈夫だろう」と油断せず、より高所へ逃げる。
- 五 自らもお客さまと共に避難し、津波警報が解除されるまで現地・現車に戻らない。

### 避難看板と避難経路の整備と津波を想定した訓練の実施

津波被害を受け運転再開をした八戸線等で、津波の避難看板・避難経路の整備を行いました。今後、他の線区においても同様に実施していきます。

また、2014年度においても、各箇所津波到達まで時間的に余裕が無いという状況を想定した降車訓練、避難誘導訓練等を実施しました。今後も、毎年訓練を継続して実施していきます。



津波避難看板 (八戸線)



避難経路 (八戸線)



津波を想定した降車訓練

## 救助救命への取組み

首都直下地震により負傷者が多数発生した場合は、消防等もすぐに対応することができず、限られた社員で負傷者の救助・救命を行わなければならないことが想定されます。大地震が発生した場合は負傷者の救助・救命を最優先と考え、以下のとおり必要な物品の整備および必要な技能を習得するための訓練の実施を進めています。

### 負傷者を救出するための救助品の配備

壁や什器等が倒壊し、挟まれた負傷者を救出するために、救助品(バール、ジャッキ等)を首都圏5支社の各駅に2012年9月に配備しました。



救助品

### 負傷者に対する応急救護品の配備

負傷者に対して、出血、骨折等の外傷手当が行えるように、東京30km圏内の各駅に応急救護品(三角巾等)を2013年3月に配備しました。



応急救護品

### 救助・救命訓練の実施

負傷者に対して、外傷手当、安全な場所への搬送等の救助・救命活動ができるように、必要な技能を身に付ける訓練を2012年度より計画的に実施しています。



救助・救命訓練

## 総合防災訓練

JR東日本では、地震発生を想定した総合防災訓練を毎年9月1日を含む防災週間を中心に実施しています。訓練では、

- ・本社および各支社等における対策本部運営訓練
- ・各地区における実働訓練(救助救命訓練、避難誘導訓練、初期消火訓練等)
- ・社員およびその家族の安否確認訓練

を中心として、本社、支社、現業機関が連携して実施しています。また、自治体等が行う訓練にも参加しています。



総合防災訓練



自治体等が行う訓練への参加

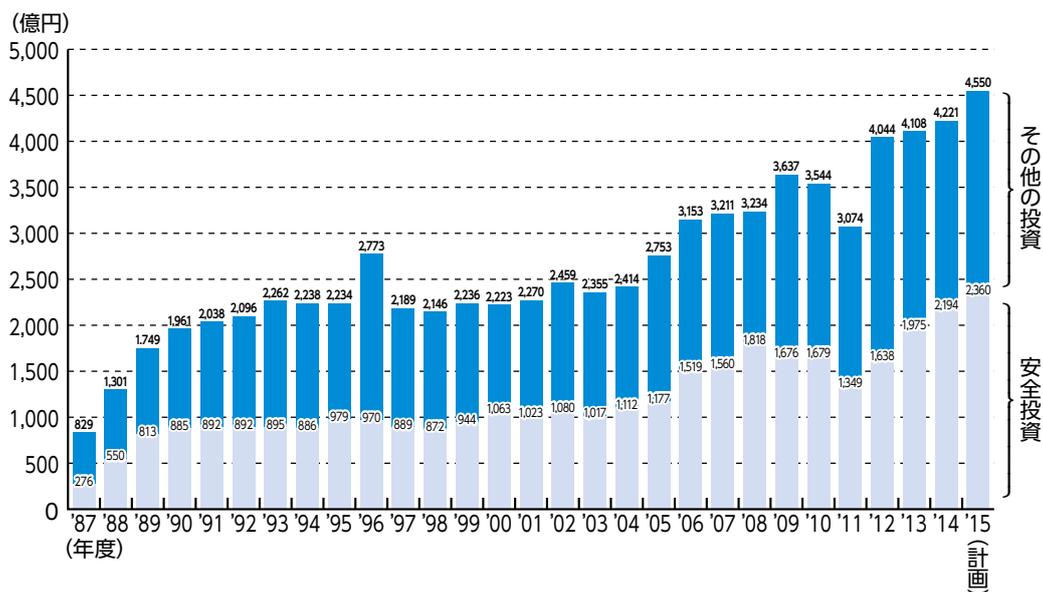
## ■ 安全性向上への取組み

### 安全設備への投資状況

#### 安全に関する設備投資額

JR東日本は、会社発足以降、28年間で3兆円を超える安全投資を行ってきました。2014年2月に発表した安全5カ年計画「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



#### 2015年度の主な安全投資件名

2015年度は、ATS等整備、大規模地震対策、突風・強風対策、山手線のホームドア整備、踏切の安全対策などを着実に進めます。

設備投資額の合計は4,550億円を見込んでおり、そのうち安全投資は2,360億円を計画しています。

■ 主な安全投資件名

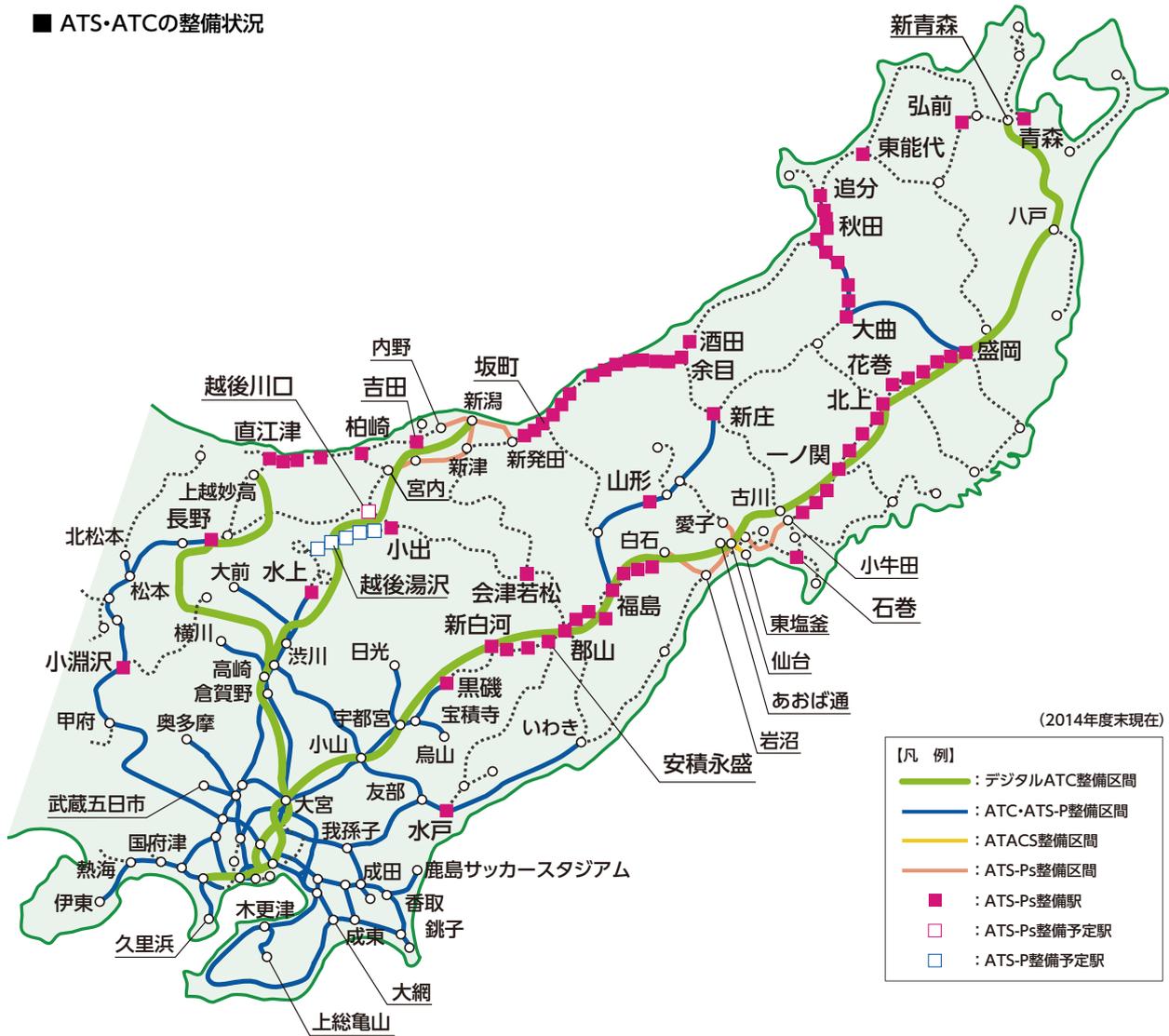
- ・ ATS等整備
- ・ 大規模地震対策(高架橋や盛土、建物の耐震補強)
- ・ 踏切の安全対策(踏切支障報知装置、障害物検知装置等)
- ・ 山手線ホームドア整備
- ・ ホームの内方線付点状ブロック整備
- ・ 自然災害対策(降雨・突風・強風等)

## 保安装置の整備

### ATS、ATC

列車衝突事故を防止するため、在来線にはATS(自動列車停止装置)やATC(自動列車制御装置)を、新幹線にはATCを全線に整備しています。

#### ■ ATS・ATCの整備状況

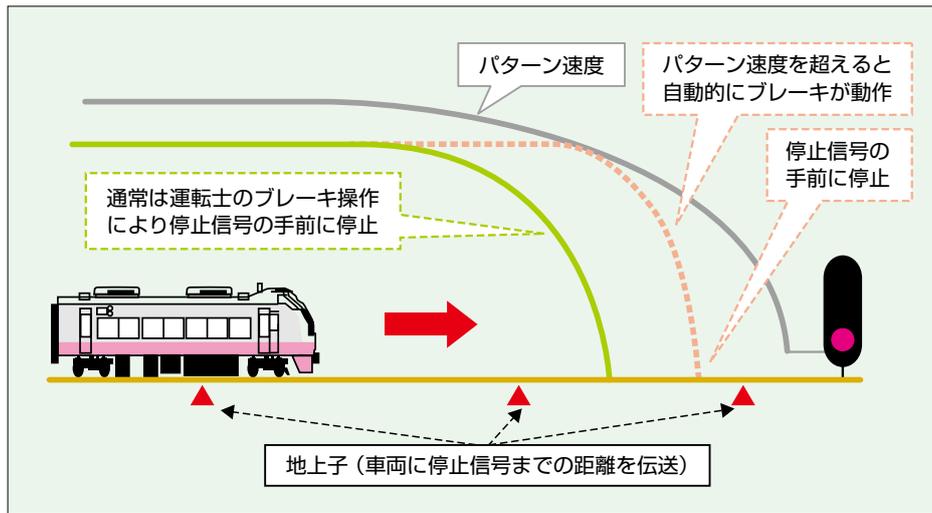


### ATS(自動列車停止装置)

ATSとは「Automatic Train Stop」の略で、列車が停止信号(赤信号など)の信号機の手前で停車できるよう、自動的にブレーキを動作させる装置です。現在は、より高度な機能を持ったATS-P型やATS-Ps型の整備を進めています。

ATS-P型やATS-Ps型は、地上装置からの情報に基づいて、車上装置が「停止信号までの距離に応じた許容速度(パターン速度)」を算出し、列車速度がこれを超えた場合に自動的にブレーキを動作させます。また、曲線や分岐器などにおける速度制限にも対応しています。

■ ATS-P型の動作概要



■ ATS-P型、ATS-Ps型の整備計画

	整備対象	2014年度末時点整備状況
ATS - P型	首都圏の列車本数の多い線区を中心	2,405.8kmの線区等への整備を完了 (営業キロベース)
ATS - Ps型	首都圏以外の主要線区、地方都市圏	210.5kmの線区等と拠点となる71駅の整備を完了

2006年7月の「鉄道に関する技術上の基準を定める省令」の改正により10年以内に整備することが義務付けられた、曲線、分岐器、線路終端部、下りこう配へのATSの整備については、2015年度末までに整備完了する予定です。

■ 2006年7月の省令で義務付けられたATSの整備状況

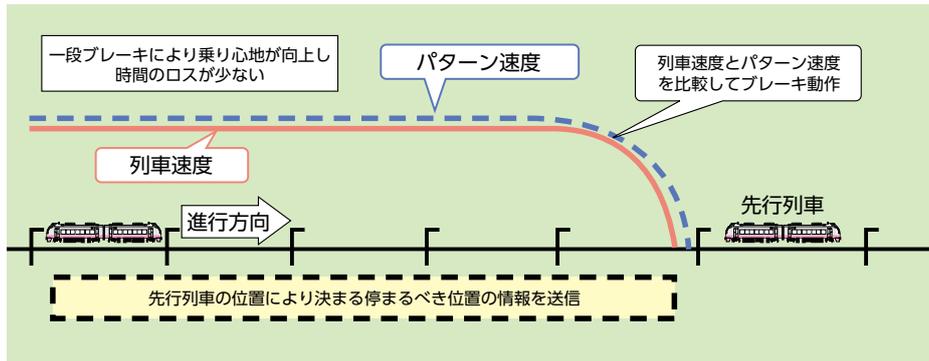
区分	整備対象	2014年度末実績	整備の進捗率	整備完了 (または整備完了予定)
曲線	934箇所	934箇所	100%	2009年度
分岐器	466駅	460駅	99%	2015年度
線路終端部	38駅	37駅	97%	2015年度
下りこう配	707箇所	707箇所	100%	2011年度

## ATC(自動列車制御装置)

ATCとは「Automatic Train Control」の略で、地上装置から列車に対してレールを通じて連続的に信号を送信し、信号が運転台に表示されるとともに、自動的にブレーキが制御される装置です。当社では、東北・上越・北陸の各新幹線と、在来線の一部(山手線、京浜東北線、根岸線、埼京線の池袋～大宮間、常磐線各駅停車)に導入しています。

各新幹線と山手線、京浜東北線、根岸線では、先行列車の位置などの情報を送信し、車上装置でパターン速度に基づいた制御を行う「デジタルATC」への取替えを行いました。デジタルATCの導入により、安全性向上のほか、乗り心地の改善や運転間隔の短縮、設備の簡素化を図っています。

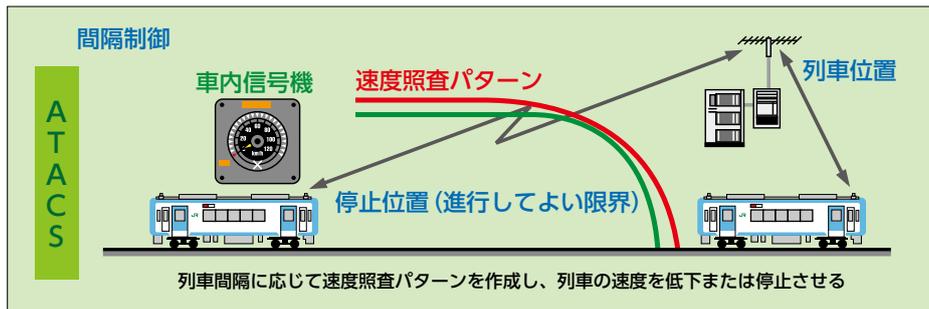
### ■ デジタルATC



## ATACS

### 無線による列車制御システムATACS(Advanced Train Administration and Communications System)

ATACSは、軌道回路による列車位置検知ではなく、走行する列車自らが在線する位置を検知し、その情報を無線を使って車上・地上間で通信することにより列車を制御する全く新しいシステムです。仙石線あおば通～東塩釜間において、2011年10月に使用を開始しました。

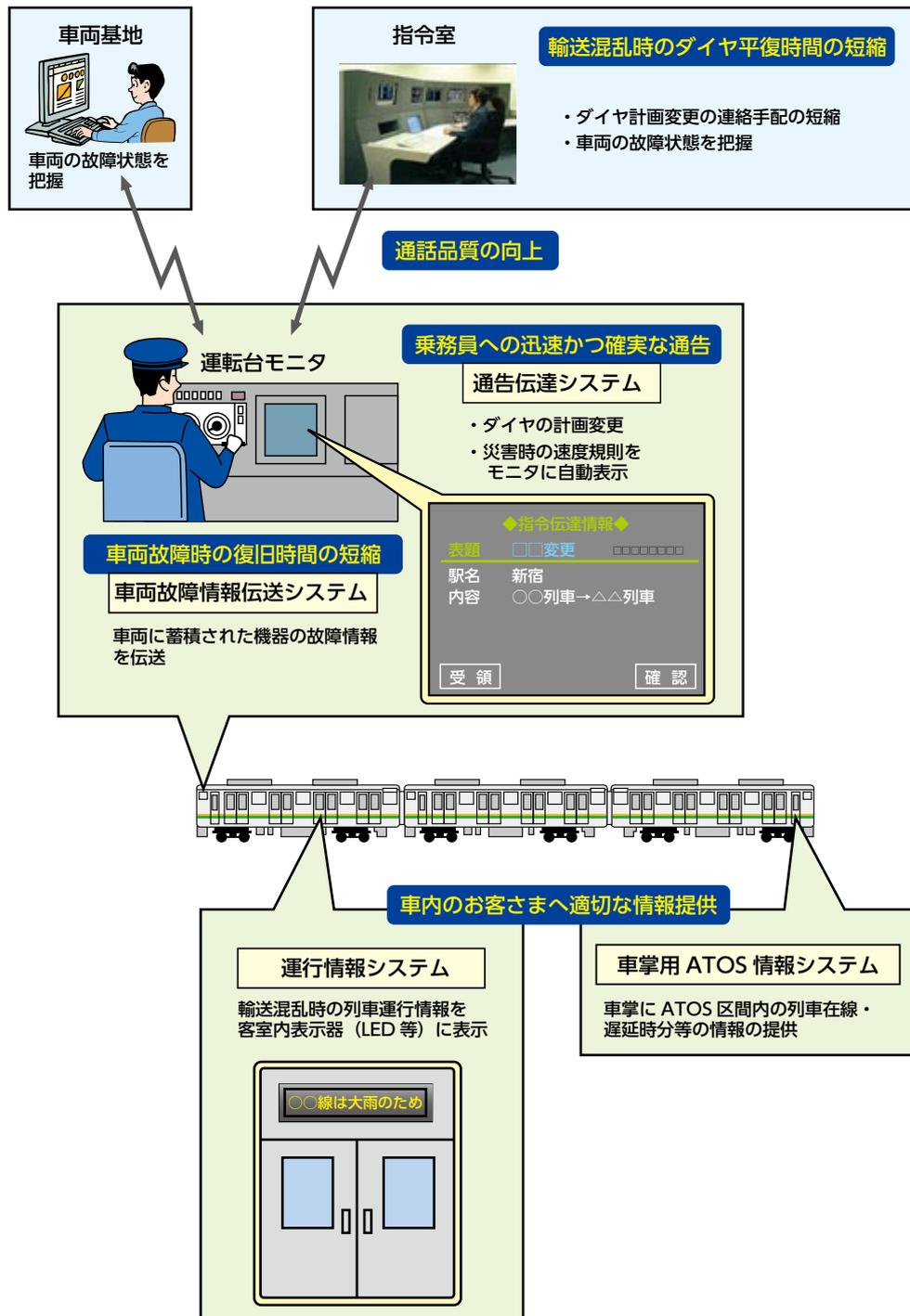


## その他の安全設備の整備

### 在来線デジタル列車無線システム

「在来線デジタル列車無線システム」は、首都圏各線区への導入を2010年7月に完了しました。現在、地方圏に展開すべく、I期工事11線区1,040km、II期工事20線区1,240kmの設計・工事に着手しており、2016年度までにI期工事線区、2018年度までにII期工事線区の使用開始を行う計画です。

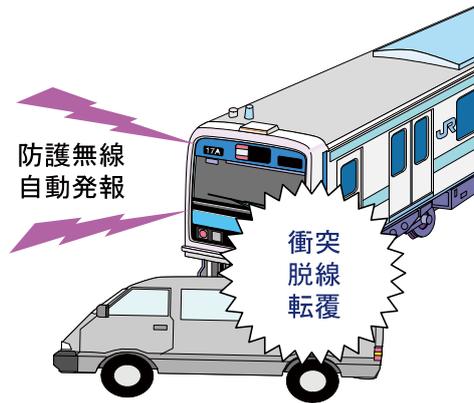
従来のアナログ方式に比べ、デジタル化により音声通話品質が向上し、指令乗務員間の通話がより明確になるほか、首都圏各線区に導入した在来線デジタル列車無線システムは、多様なデータ通信が可能となり、トラブル発生時のお客さまへの情報提供や、乗務員への迅速かつ確実な通告などを行えるようになりました。



### 防護無線自動発報装置

脱線事故の発生など緊急に周囲の列車を止める必要があるとき、乗務員は運転台に備え付けてある防護無線機を扱います。他の列車が防護無線を受信して緊急停止することにより、列車同士の衝突などの併発事故を防止します。

当社は、もし重大事故により乗務員が速やかに防護無線を扱えない状況にあっても併発事故を確実に防止するため、「防護無線自動発報装置」を開発しました。2008年度から京浜東北線・根岸線のE233系車両で使用を開始し、現在、首都圏の在来線に順次導入を進めており、列車運行の安全性をより高めています。



防護無線自動発報装置では、加速度センサーにより車両の振動・傾斜の状態をモニターしています。それにより衝突・脱線・転覆を検知した場合、自動的に防護無線の緊急停止電波を送信します。

また、この装置を編成前後の運転台に搭載することで、衝突により先頭車両の防護無線機や加速度センサーが損壊するような場合でも、後部車両より緊急停止電波を自動送信することで併発事故を防止できる仕組みとされています。



防護無線自動発報装置

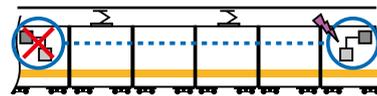


運転台モニタ画面

#### ■ 主な機能



衝突発生から短時間で自動発報が可能



先頭車両損壊の場合も後部車両から自動発報が可能



電源の供給が切れた場合も自動発報が継続

### 衝突防止支援無線システム

京浜東北線川崎駅構内で発生した列車脱線事故を受け、作業中の緊急時における列車停止手配を補助するために「衝突防止支援無線システム」を導入しています。

この「衝突防止支援無線システム」は、列車等を急遽停止させる必要のある緊急事態に、専用の無線機から乗務員無線を活用して乗務員等に異常を知らせ、列車を止めることを支援するものです。



衝突防止支援無線システムは、異常が発生し列車等を急遽止めなければならない時に、専用の無線機端末を操作すると緊急事態の発生を付近の列車等に知らせるものです。全ての在来線列車等が対応しており、これが届いた運転士はいち早く列車等を止めます。

なお、無線使用状況および通信状況等により確実に列車等へ届かない事もあるため、「衝突防止支援無線システム」は列車防護の補助手段として使用しています。

### 保守用車の短絡走行

保守用車の短絡走行とは、列車と保守用車との衝突を防ぐ方式の一つです。

鉄道の信号機は、左右のレールを列車が短絡することで電流が流れ赤信号となり、列車同士の衝突を防止しています。しかし、レール等のメンテナンスを行う保守用車は、線路を逆に走行したり駅間で長時間の作業を行うことによる踏切の誤動作等を防ぐため、通常はレールを短絡しないで走行します。

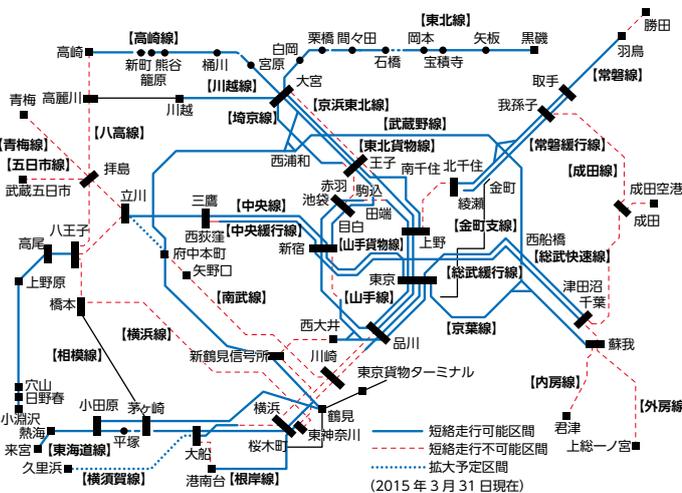
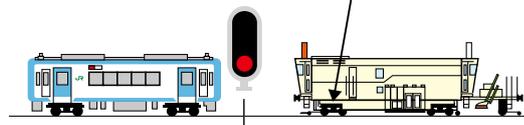
保守用車が短絡して走行できるように、信号を制御する電流は流し、踏切を制御する電流は流さない機構(LPF:ローパスフィルタ)の開発を行い、保守用車へ順次搭載を行っています。

保守用車を短絡走行させることにより、関係信号機を「赤」にして、列車と保守用車の衝突防止を図る。

列車  
信号が「赤」⇒手前で停車

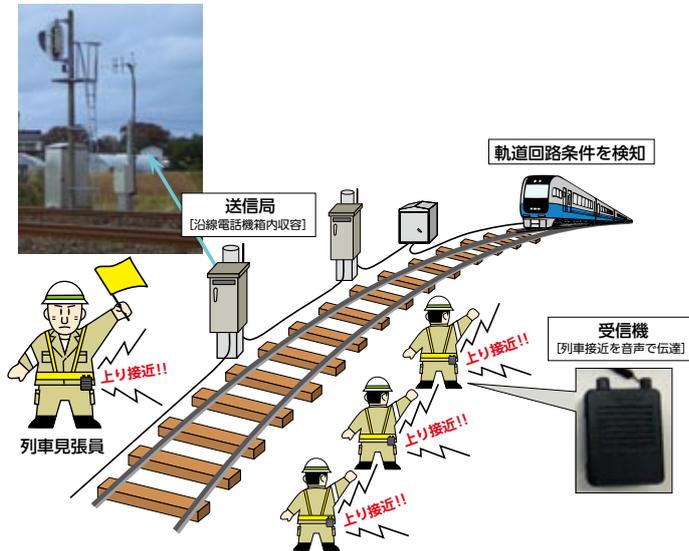


LPF:ローパスフィルタ



## TC型無線式列車接近警報装置

鉄道施設の点検等は鉄道沿線で行うことが多く列車と作業員が誤って接触する恐れがあるため、列車見張員を配置して事故の防止を図っています。また、見張員の注意力だけに依存することなく、さらなる安全性向上のために列車見張員や作業員に‘列車の接近’を伝達し作業員を支援する、TC型無線式列車接近警報装置を導入しています。



TC型無線式列車接近警報装置は、軌道回路で列車接近を検知し、沿線電話機用回線で情報伝送して、沿線電話機箱内に収容された送信局から電波を発信します。これを作業員全員が携帯する受信機で受信し、「上り接近」「下り接近」「上り下り接近」等の音声で列車接近が伝達されます。

列車が接近していない時には、受信機は常時一定間隔で「ピーピー」と確認音が流れ、故障したことが分かるようになっています。

## 自然災害に対する取組み

### 降雨防災対策

降雨による土砂崩壊災害から線路を守るために、全線区において計画的に沿線斜面などの防災対策を行っています。その中でも首都圏エリア、および各新幹線ルートについては、集中的な対策を行い、安全・安定輸送を確保していきます。

これまでに、山手線、京浜東北線、赤羽線、常磐線、東海道本線、横須賀線、中央本線、成田エクスプレスルート(東千葉～成田空港間)などで対策工事の完了にあわせて降雨時の運転規制値の改正を行いました。

さらに2013年10月より、山形新幹線(赤湯～かみのやま温泉間)の降雨防災強化工事にも取り組んでいます。

#### ■ 対策工事の施工状況



切取のり面工(吹付砕工)



盛土のり面工(吹付砕工)



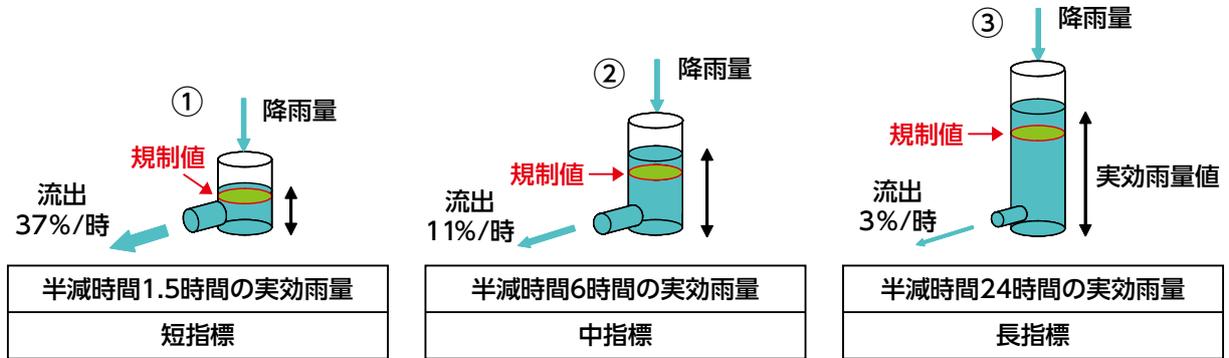
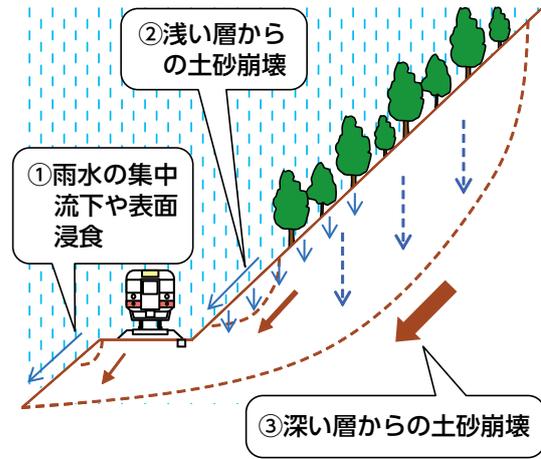
自然斜面防護工(吹付砕工)

### 雨による運転規制指標として「実効雨量」を導入

雨による運転規制については、従来「時雨量」と「連続雨量」を指標としていましたが、2008年6月に、降雨時の土砂災害との関連性がよい3種類の「実効雨量」に全面的に切り替えました。

「実効雨量」とは降った雨が時間の経過とともに浸透・流出することで変化する土中の水分に相当する量であり、降雨災害の多くは地盤にしみ込んだ雨水によって引き起こされることから、鉄道の運転規制の指標として活用するのにより適したものです。

線路およびその周辺の地質、地形および過去の災害履歴を反映して、3種類の「実効雨量」を指標として設定することで、よりきめ細かく適切な運転規制が可能となります。



半減時間:タンクの水が半分になるまでの時間

### 風に関するこれまでの取組み

#### 羽越本線列車脱線事故

2005年12月25日の羽越本線砂越～北余目間の第2最上川橋りょう付近における特急「いなほ14号」脱線事故により、5名のお客さまがお亡くなりになり、31名のお客さまが怪我をされました。お亡くなりになられた方のご冥福をお祈りいたしますとともに、ご遺族の皆さま、お怪我をされた皆さまには、心から深くお詫び申し上げます。

二度とこのような事故を発生させないように、再発防止に向け全力を注ぐとともに、鉄道輸送のさらなる安全性向上に向けて努力を続けてまいります。

事故発生以降の風に関する取組みについては、以下のとおりです。



脱線事故の様子

### 暫定的な「早め規制」の実施

在来線において風による運転規制を行っている区間について、羽越本線の運転を再開した2006年1月19日以降、下表のように見直しを行い、全区間で暫定的な「早め規制」を実施しています。

ただし、防風柵設置箇所においては、防風柵による減風効果を考慮し、「早め規制」を「一般規制」に戻しています。

規制方法	風速値	
	一般規制	早め規制
速度規制（25km/h以下）	25m/s～30m/s	20m/s～25m/s
運転中止	30m/s以上	25m/s以上

### 風速計の増設

これまでに、事故発生箇所である羽越本線砂越～北余目間に風速計の増設をはじめとして、風による運転規制区間には風速計を基本的に複数設置することとしました。また、風況、周辺地形、現地社員等からの情報により運転規制区間の再確認を実施し、新たな運転規制区間を設定するなど、風に対してより安全な観測網の整備を進めています。風速計は在来線、新幹線をあわせて、事故発生時から累計で651基増設し、総設置数は968基となっています。

	2005年12月25日時点	2014年度末	増加数
在来線	228基	806基	+578基
新幹線	89基	162基	+73基
合計	317基	968基	+651基



風速計

### 運転規制区間の検証

これまでの風による運転規制区間は、過去の現地調査や現地社員の経験などから定めてきました。新たに、上空の風況や地形に基づく「強風マップ」や、現地社員等からの情報により運転規制区間の再確認を実施しました。その結果、新たに75区間を規制区間として設定し、運転規制を実施しています。

## 防風柵の設置

車両に作用する風の力を低減する防風柵を、以下の区間に設置しています。

(2014年度末現在)

	線区	区間	設置位置	使用開始
1	東海道本線	根府川構内	両側	1991年 7月
2	常磐線	夜ノ森～大野間	片側 (西側)	1996年 2月
3	川越線	指扇～南古谷間	片側 (北側)	1998年 4月 2009年 6月延長
4	羽越本線	砂越～北余目間	片側 (西側)	2006年 11月
5	東北本線	藤田～貝田間	片側 (西側)	2006年 11月
6	東北本線	栗橋～古河間	両側	2007年 3月北側 2007年 6月南側
7	常磐線	藤代～佐貫間	両側	2007年 3月
8	京葉線	葛西臨海公園～舞浜間	片側 (南側)	2007年 3月
9	京葉線	市川塩浜～二俣新町間	片側 (南側)	2007年 3月
10	京葉線	海浜幕張～検見川浜間	片側 (南側)	2007年 3月
11	武蔵野線	三郷～南流山間	両側	2007年 3月南側 2009年 6月北側
12	京葉線	潮見～新木場間	両側	2007年 6月南側 2012年 10月北側新設、南側延長
13	京葉線	新木場～葛西臨海公園間	両側	2007年 8月南側 2012年 10月北側新設、南側延長
14	京葉線	二俣新町～南船橋間	片側 (南側)	2007年 8月 2012年 10月延長
15	武蔵野線	南越谷～吉川間	橋りょう部 (両側) 片側 (北側)	2009年 3月 2010年 2月
16	武蔵野線	北朝霞～西浦和間	両側	2009年 12月南側 2010年 8月北側
17	羽越本線	あつみ温泉～小波渡間	片側 (西側)	2011年 12月
18	内房線	佐貫町～上総湊間	片側 (西側)	2012年 3月
19	京葉線	新習志野～海浜幕張間	片側 (南側)	2013年 12月
20	総武本線	小岩～市川間	片側 (南側)	2014年 3月
21	総武本線	平井～新小岩間	片側 (南側)	2014年 5月
22	信越本線	米山～笠島間	片側 (西側)	2014年 10月
23	常磐線	金町～松戸間	片側 (南側)	2015年 3月
24	常磐線	天王台～取手間	両側	2015年 3月
25	常磐線	水戸～勝田間	片側 (北側)	2015年 3月



羽越本線 砂越～北余目間



京葉線 新習志野～海浜幕張間

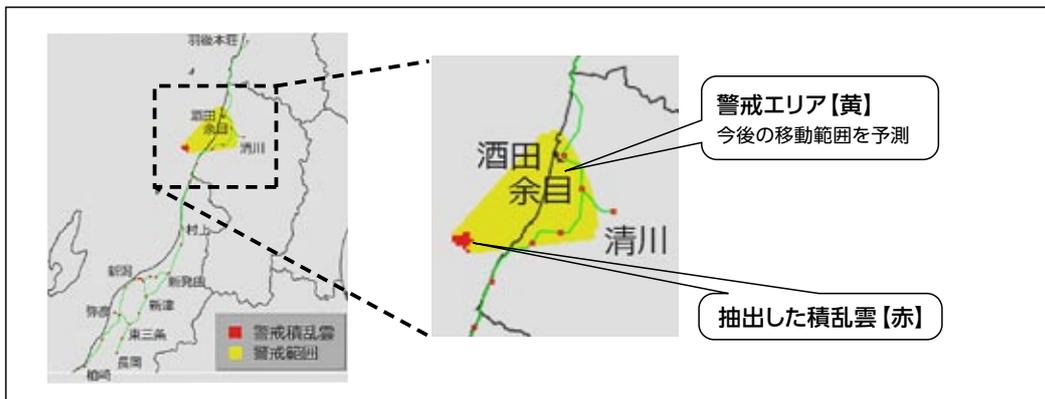
## 強風警報システム

2005年8月より京葉線で使用している強風警報システムを、事故発生箇所の羽越本線砂越～北余目間を含め、在来線で風規制を行っている全箇所に導入しました。強風警報システムは、風速計の実際の風速に加え、予測最大風速が規制値を超えた場合にも運転規制を行うため、従来以上の安全性を確保できます。

### 気象情報の活用による運転規制方法の試行

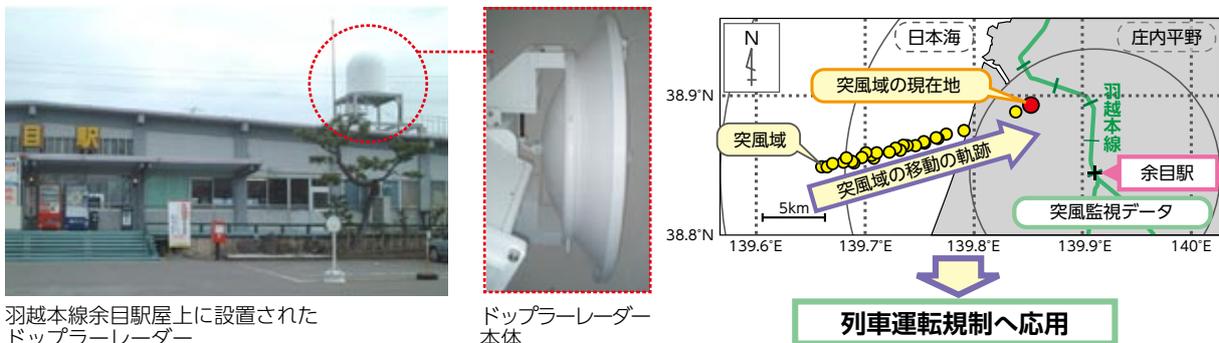
局地的な突風は、風速計などの従来の観測機器では捉えることが難しい気象現象とされています。そこで、気象庁の気象レーダーをはじめとして竜巻発生確度ナウキャストなどの気象情報を用いて、発達した積乱雲を抽出することにより、突風の発生を予測し、運転規制を行う方法について研究を進めています。羽越本線(新津～羽後本荘間)を含む日本海側計6線区の一部区間にて、毎年11月～翌年3月に試行しています。

■ 気象情報の活用による運転規制範囲の表示イメージ



### ドップラーレーダーによる観測手法の研究

2007年7月よりドップラーレーダーで上空の雲の渦を検知して、その予想進路上の線区に警報を出力するシステムの開発を専門機関とともに進めています。



### 車両が風から受ける力をより適正に評価し運転規制を行う手法の導入

車両が受ける風の力は常に変動しており、その力を適正に評価して、よりの確な運転規制を行い安全性を高めるための手法を羽越本線・京葉線・越後線・大湊線(②のみ)の4路線12区間に導入しました。

#### ① 風速計によるより適切な風観測の方法

車体の長さと同じ20mの範囲内に5～10m程度の離隔で風速計を3基設置し、車両に与える影響をよりの確に表す風速値を得ることとしました。

#### ② 線路状況や車体形状等を加味した風に対する車両の耐力の計算方法

現在用いられている計算式(国枝式)を発展させた、鉄道総合技術研究所提案の計算式(総研詳細式)により、線路状況や車体形状等を加味した、より実態に近い車両の耐力(風速に対する運転可能速度)を算出することとしました。

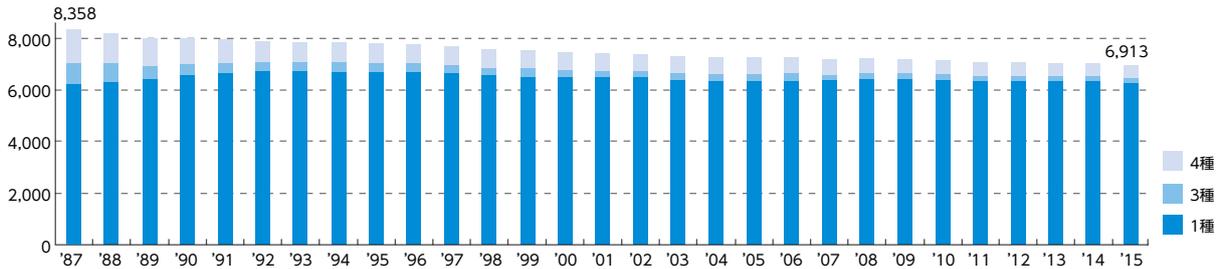
## その他に進めている安全対策

### 踏切における安全対策

踏切における安全対策として、「障害物検知装置」や「踏切支障報知装置」の設置をさらに進めていくとともに、踏切を見やすくする対策として「オーバーハング型警報機」の設置を進めています。

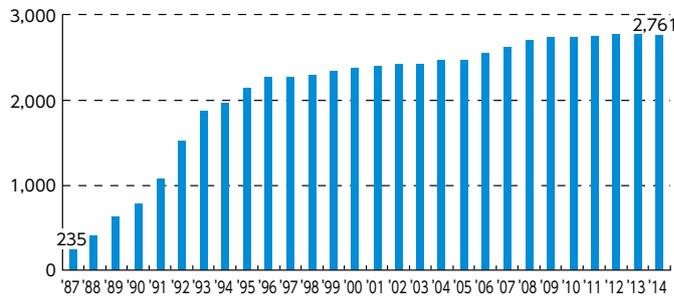
また、踏切を通行する歩行者やドライバーに対して事故防止にご協力いただけるように、「踏切事故0(ゼロ)運動」のキャンペーンを展開しています。

### 踏切数の推移(年度初)



### 障害物検知装置

踏切内に自動車などが立ち往生した場合に、これを検知して列車に危険を知らせるための装置です。



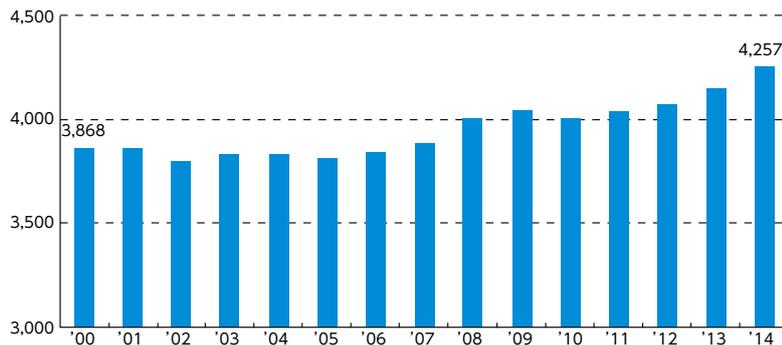
#### 3次元レーザレーダ方式 (障害物検知装置)

レーザ光により計測された3次元データをもとに、あらかじめ設定された監視エリア内の障害物を検知します。

※ 2014年度末時点で、2,761箇所の踏切に設置

### 踏切支障報知装置

踏切内に閉じ込められた場合等にドライバーや通行者が取扱うことで列車に危険を知らせるための装置です。



踏切支障報知装置

※ 2014年度末時点で、4,257箇所の踏切に設置

### 踏切を見やすくする対策

歩行者や自動車のドライバーから、踏切を見やすくする対策を実施しています。

オーバーハング型警報機



警報機を道路の上方に設け、踏切の存在を目立ちやすくしています。

大口径しゃ断かん



通常より太いしゃ断かんを使用することで、ドライバーから踏切を見やすくしています。

### より通行しやすい踏切



道路管理者と協議を行い踏切を拡幅し歩行者と自動車等の分離を進めています。

### 降雪地帯の取組み



降雪地帯で交通量が多い踏切等に対してロードヒーティング等を整備しています。

### 第4種踏切障害事故防止対策

第4種踏切での踏切事故防止対策として、「ソーラー型注意喚起板」の設置や、第1種踏切に変更するなどの対策を実施しています。また主に自動車通行禁止の踏切に「交通規制柵」を設置しました。



自動車通行禁止の踏切に「交通規制柵」を設置します。



光の点滅により注意喚起を行う視認性の高い「ソーラー型注意喚起板」をすべての第4種踏切に設置しました。

## 踏切廃止に向けた取組み

踏切のさまざまな安全設備の整備を進めていくことに加え、地域の皆さまのご協力をいただきながら、踏切の立体交差化や整理統廃合などの抜本的対策を進めています。

### ■ 立体交差化などによる踏切の廃止数(第三セクター化を除く)

年度	2010	2011	2012	2013	2014
廃止数	22	11	24	12	37

## 「踏切事故0運動」のキャンペーンについて

列車は急に停まることは難しいため、踏切の警報機が鳴っている間に自動車や歩行者が立ち入ることは大変危険です。

踏切事故防止に向けたキャンペーンは1991年から毎年実施しており、このキャンペーンを通じて、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、踏切を安全にご利用いただけるようご協力をお願いしています。



駅でのポスター掲出やポケットティッシュの配布などを行いました。



警察署と連携のうえ、第4種踏切近傍にある小学校等を訪問し、啓発活動を行いました。

## 飯山線大根原踏切事故を受けた対策

2011年2月1日飯山線森宮野原・足滝間の大根原踏切において踏切故障が発生した際に、踏切の両側に配置した社員が手動でしゃ断かんを上げたことにより、列車と自動車が衝突し、自動車を運転されていた方がお亡くなりになるという事故が発生しました。お亡くなりになられた方のご冥福をお祈りいたしますとともに、ご遺族の皆さまに対し、心から深くお詫び申し上げます。二度とこのような事故を発生させないように、再発防止に向け全力を注ぐとともに、鉄道輸送のさらなる安全性向上に向けて努力を続けてまいります。

### ■ 対策

踏切の故障などで警報機が持続的に鳴動している間に、通行者(自動車等)に踏切を通行していただく場合は、列車を駅などに停車させ、当該の踏切を列車が通過しない状態にしてから通行していただくこととしました。また、それにあわせて、現地で使用する手順書を定め、安全確認を行ううえでのエラー防止を図っていきます。

### ホームにおける安全対策

ホーム上のお客さまの安全確保に向けて、列車非常停止警報装置や画像処理式転落検知装置などの設備の整備を進めています。

また、山手線へのホームドア導入に取り組んでおり、大規模改良が予定されている品川・浜松町・東京・新橋・新宿・渋谷駅の6駅を除き、2015年度末までに23駅で使用開始する予定です。さらなる整備検討として、京浜東北線大井町、総武快速線新小岩への設置検討を進めています。

このほか1日あたりの乗降人員が10万人以上の駅については、2015年度末をめどに、ホーム内側部分に線状突起を設けてホームの内外が分かるようにした内方線付点状ブロックの整備に取り組んでいきます。さらに、10万人に満たない駅についても視覚障がい者のご利用が多い駅などへの整備検討を進めています。

また、ご利用いただくお客さまにもご協力をお願いするため、「プラットホーム安全キャンペーン」を毎年展開しています。

ホームドア



内方線付点状ブロック



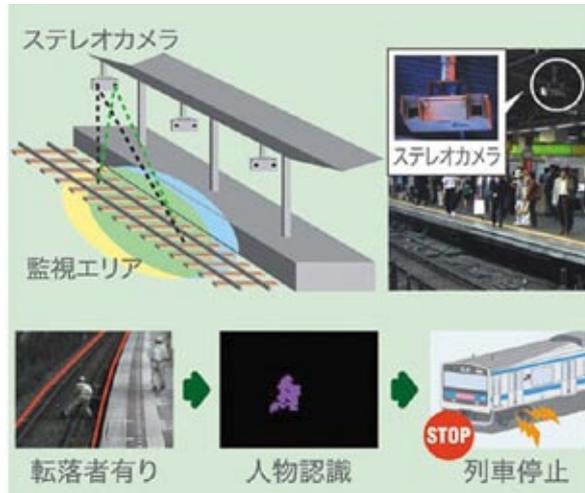
ホーム内側部分に線状突起を設けてホームの内外が分かるようにしています。  
 ※2014年度末時点で、在来線 427 駅、新幹線 23 駅に設置

列車非常停止警報装置



ホーム柱などに設置している「非常停止ボタン」を扱うことにより、運転士・車掌・駅社員に危険を知らせます。  
 ※2014年度末時点で、在来線 366 駅、新幹線 39 駅に設置

画像処理式転落検知装置



ステレオカメラにより線路上を立体的に監視し、転落者を検知した場合には列車に停止を指示します。  
 ※2014年度末時点で、新宿駅の4ホーム、品川駅の2ホームに設置

転落検知マット



ホーム下に設置したマットで転落者を検知し、列車に停止を指示します。

※ 2014 年度末時点で、在来線 31 駅、新幹線 3 駅に設置

ホームステップ



お客さまが転落した場合にも、ホームに上がりやすくするためのステップです。

※ 2014 年度末時点で、在来線 161 駅に設置

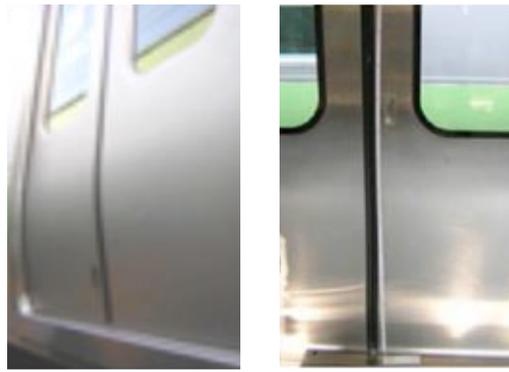
車両間の転落防止用幌



お客さまが、車両間のすき間に転落することを防止するために、車両間にゴム製幌を設置しています。

※ 2014 年度末時点で、約 11,000 両に設置

戸挟み検知機能



お客さまの体や荷物が扉に挟まった場合、これを検知して扉が閉まる力を弱める機能を 209 系以降の車両に導入しています。また、戸先ゴムの床から 30cm までの部分は硬めのゴムを使用しており、ベビーカーなどが挟まった場合にも検知しやすい構造としています。

駅ホーム・コンコース用ITV



駅のホームやコンコースにカメラを設置し、ホームにおける安全性向上や駅構内のセキュリティー強化を図っています。

プラットホーム安全キャンペーン



ホーム上での安全について、駅へのポスター掲出やトレインチャンネル（山手線や中央快速線などの車内に設置されたディスプレイ）により、お客さまにご協力をお願いする「プラットホーム安全キャンペーン」を実施しています。（2014 年度は 24 の鉄道事業者と合同で実施しました。）

## 列車火災対策

過去の列車火災事故を受けて、以下の対策を実施しています。

### ■1951年4月24日 桜木町列車火災事故

- ①車両の貫通扉を内開き構造から引き戸構造に、車両のシート・吊り革・床の難燃化、屋根を木製から金属製に、ドアコックの操作方法や位置を明記

### ■1972年11月6日 北陸トンネル列車火災事故

- ①車両の難燃化、消火器の搭載
- ②5km以上の長大トンネルへの照明設備の設置、トンネル外との無線通信設備の設置、消火器の配備、トンネル出口までの距離表示の整備

### ■2003年2月18日 韓国テグ市の地下鉄火災事故(韓国鉄道公社)

#### 【新造車両、大型改造を施す車両に対し処置】

- ①天井材を、不燃性に加え放射熱に対する耐燃焼性および耐溶融滴下性の物に変更
- ②連結する車両客室間に、通常時閉じる構造の機能を有する貫通扉の設置
- ③消火器の所在場所をお客さまが見やすいように表示

#### 【地下駅および地下駅に接続するトンネルについてルール化】

- ①建造物等の不燃化
- ②防災管理室の整備
- ③警報設備、通報設備、避難誘導標識等の整備
- ④消火設備の整備

### ■2011年5月27日 石勝線列車脱線・火災事故(JR北海道)

#### 【ハード対策】

- ①500m以上のトンネルに、照明設備の設置、照明の点灯スイッチに表示板を設置、トンネル出口までの距離表示を100m間隔で整備



照明点灯スイッチ表示板

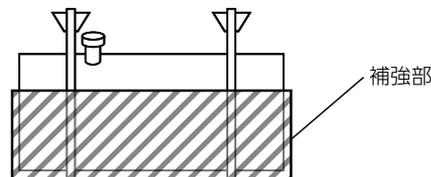


トンネル出口までの距離表示

- ②気動車の減速機支えピンの脱出防止金具の取り付け、燃料タンクの強度の向上、懐中電灯の搭載



減速機支えピン脱出防止金具



燃料タンク補強イメージ

#### 【ソフト対策】

- ①異常時訓練において「トンネル内での列車火災事故」の想定を加え継続的に実施
- ②現場判断を最優先し初期消火に努めることを指導
- ③教育資料を作成し、定期的・継続的に教育を実施

### ■2012年度に発生した2件の列車火災事故

車両の絶縁低下防止対策や社員教育の充実等を行っています。



トンネル内火災を想定した訓練

## 安全にかかわる人材の育成・体制づくり

### 安全に関する教育・訓練

社員の安全意識を高める上で、安全に関する教育・訓練が重要と考え、当社では「JR東日本総合研修センター」(福島県白河市)、「総合訓練センター」(各支社)および各職場におけるOJT(職場内訓練)による教育・訓練を行っています。

「JR東日本総合研修センター」では、人材開発、知識・技術力向上のための集合研修のほか、乗務員の新規養成や転換教育を行っています。

各支社に設置された「総合訓練センター」では、事故予防型シミュレータなどを活用した乗務員のスキルアップ教育・訓練を定期的に行っています。

OJT(職場内訓練)では、各職場の作業内容にあわせた教育・訓練を行っています。



JR 東日本総合研修センター



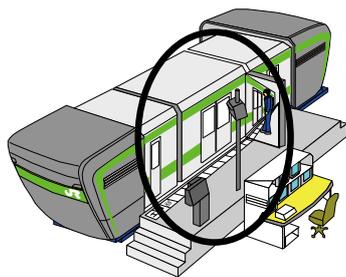
運転台シミュレータ



訓練線を使用した列車防護訓練



東京・大宮総合訓練センターの訓練線と訓練車



各支社の総合訓練センターに設置されている事故予防型シミュレータ

2014年度は、「JR東日本総合研修センター」と各支社の「総合訓練センター」などにおいて約27,970名の社員が安全に関する研修を受講しました。

JR 東日本総合研修センター	小計 約 10,270 名
乗務員・輸送関係 運転士養成研修、指導担当者研修、車掌研修、指令員研修 など	約 4,700 名
施設・電気・車両関係 保守用車責任者研修、事故防止研修、事故対応エキスパート研修、各分野技術研修 など	約 5,500 名
安全文化・安全指導者など 安全キーマン研修、安全基礎研修 など	約 70 名
各支社の総合訓練センターなど	小計 約 17,700 名
合計	約 27,970 名

### 事故の歴史展示館

鉄道の安全確保のためのルールや設備の多くは、過去の痛ましい事故の経験や反省に基づいてでき上がったものです。過去の事故を忘れることなく、尊い犠牲の上に得られた貴重な体験として大切に引継ぎ、安全に対する基本姿勢である「事故から学ぶ」ことでさらなる安全をめざすことを目的として、「JR東日本総合研修センター」内に、「事故の歴史展示館」を設置しています。安全の尊さを学ぶことができる施設として、各種研修で活用しています。なお、2014年3月に「事故の歴史展示館」を拡充し、事故発生時の状態のまま車両を保存した「事故の歴史展示館(車両保存館)」を開設しました。



事故の歴史展示館

### チャレンジ・セイフティ運動

「守る安全」から「チャレンジする安全」への転換と、「社員一人ひとりが安全について考え、自律的に行動」することをめざし、1988年9月より「チャレンジ・セイフティ運動(CS運動)」に取り組んでいます。現場第一線の社員を中心に、社員全員が取り組む運動として、社員一人ひとりが安全上の課題を発掘し、解決する取組みを展開し、支社や本社がこれをサポートすることで、積極的に安全に挑戦していく風土づくりを進めています。

グループ安全計画2018では、CS運動の3つのポイントである、「発意がある」「議論がある」「職場全体で共有される」を念頭に置きながら、形にとらわれず、さまざまな形で活性化することに取り組んでいます。



各職場において、安全に関する議論を展開



CS運動の事例(気づき、共有化)

## 安全ポータル

CS運動や勉強会等、さまざまな場面で必要な資料を容易に検索でき、事故防止に関するツールなどを提供するイントラネットによるポータルサイト「安全ポータル」を開設しています。安全に関する情報等を順次追加し、社員がいつでも学習できる環境を整備しています。2014年11月からは「安全ポータル掲示板」の運用を開始し、職場のCS運動の紹介や安全に関する疑問を解決する双方向コミュニケーションツールとして活用しています。



安全ポータル

## チャレンジ・セイフティ 青信号

1989年4月より、全社員に情報を伝える安全総合情報誌として「チャレンジ・セイフティ 青信号」を毎月発行し、全社員に配布しています。職場におけるチャレンジ・セイフティ運動の具体的な取組み事例の紹介や、過去の事故事例などを掲載し、各職場のチャレンジ・セイフティ運動に役立つ情報を提供しています。



チャレンジ・セイフティ 青信号  
(2014年11月号)

## 安全を担う人づくり

急速な世代交代を迎え、安全の核となる社員の育成が重要であることから、現業機関等に「安全指導のキーマン」、支社等に「安全のプロ」を配置し、安全のレベルアップを図っています。

また、安全についての知識が豊富で応用力のあるOB社員9名を「安全の語り部(経験の伝承者)」として任命し、セミナー等で知識・経験を次代に伝えています。

## 安全指導のキーマン

各現業機関等には、“熟知”“指導”“後継者づくり”の3条件を備えた「安全指導のキーマン」を育成していくこととしました。自職場の安全上の弱点、安全上のルール、過去の事故例などを熟知した上で、職場での指導を定期的に実施し、現業機関の安全のレベルアップを進めていきます。



安全指導のキーマン会議

## 安全のプロ

長く積み重ねた鉄道の経験を持ち、安全上のルールや、過去の事故等についても内容から対策までを十分知り、指導もできる人材として、2009年度より各支社・工事事務所等から17名を選出し、教育等を実施した上で「安全のプロ」を配置しています。

経験・知識を活かし、事故発生時の対応や部門間の横断的な問題解決などを中心に、安全のレベルアップを図っていきます。



安全のプロ 認定式

### 安全の語り部(経験の伝承者)

当社では今、現場第一線を含め社員の世代交代が急速に進んでおり、安全に関する知識・指導力・技術力を持ちあわせた後継者をしっかり育てていく必要があります。

そこで、国鉄時代から各専門分野において事故防止を担い活躍され、安全についての知識が豊富で応用力のあるOBを「安全の語り部(経験の伝承者)」として2009年10月14日(鉄道の日)に任命しました。

2014年12月には新たに1名を加えて9名体制とし、過去の事故や自身の経験を通して、技術の継承を図っていきます。



飯島 俊行氏  
(車両)



大熊 孝夫氏  
(運輸)



小山内 政廣氏  
(保線)



加藤 勝美氏  
(建設工事)



柴又 治吉氏  
(土木・防災)



内木 直和氏  
(信号)



中谷 克利氏  
(安全法規)



松本 勲氏  
(駅・指令)



矢部 輝夫氏  
(安全システム)

### 「安全の語り部」セミナー

「安全の語り部(経験の伝承者)」の活動として、「安全の語り部セミナー」を本社と支社等で開催し、2014年度は48回のセミナー等に約2,200人の社員等が参加しました。

セミナーは、これまでに参加した社員等の要望を反映し、支社や工事事務所ごとに開催しています。構成もセミナー開催に先立って集約した意見をもとに議論を深めるスタイル、実際に現場を見学した後に「気づき」をディスカッションする少人数制での開催、大人数で講演を聴講する形式等、「安全の語り部(経験の伝承者)」のみならず社員等のそれぞれの経験や考え方も採り入れながら、参加者の印象に残るように工夫して展開しています。



セミナーの風景

## 鉄道安全シンポジウム

社員一人ひとりの安全に対する意識の向上を図り、「チャレンジ・セイフティ運動」をはじめとする安全性向上のためのさまざまな活動を活性化することを目的として、1990年から「鉄道安全シンポジウム」を開催しています。シンポジウムには社員やグループ会社等を含め約700人が参加するほか、社外の有識者をお招きしたパネルディスカッションや、他企業の具体的事例の紹介などを交えた構成としています。参加者は、シンポジウムの内容を各職場に持ち帰り、問題意識の共有化を図っています。

23回目の開催となった2014年度は、「一人ひとりの力を伸ばすために、何が必要か」をテーマに行いました。

このほか、各支社や各工事事務所においても「安全フォーラム」を開催しています。



2014年度 第23回鉄道安全シンポジウム



富田社長によるオープニングスピーチ



テーマに沿った内容で講義やディスカッションを実施



会場風景

## 車座による意見交換

従来の「本社安全キャラバン」から訪問箇所数を大幅に増やし、現場第一線社員と本社幹部との意見交換の頻度を増やす中で、第一線と本社の相互理解を深める取組みを実施しています。

2014年度は、川崎駅構内での列車脱線事故や最近連続発生している気がかりな事象等を受け、現場第一線での安全に関する課題解決に向けた取組みを相互に確認し、さらなる安全性向上に向けた具体的な施策につなげています。



現場第一線社員との車座による意見交換

## JES-Net (JR東日本安全ネットワーク)

当社とグループ会社・パートナー会社、それぞれが安全に関して共通の価値観を持ち、お客さまから信頼される鉄道サービスを提供することが求められています。

この実現をめざし、2004年度に列車運行に直接影響を及ぼす作業や工事を実施しているグループ会社・パートナー会社等25社を対象にした安全推進体制として「JES-Net (JR東日本安全ネットワーク)」を構築しました。2009年度からは、対象グループ会社を拡大し、2015年4月1日現在で36社体制となっています。

グループ会社などと当社が連携して、さらなる安全レベルの向上をめざしています。



JES-Net 社長会



セイフティレビュー

### 安全に関する研究開発

JR東日本グループでは、「JR東日本研究開発センター」を研究開発の拠点とし、安全のためのさまざまな研究開発を進めています。

センター内には、役割・使命に応じて「フロンティアサービス研究所」「先端鉄道システム開発センター」「安全研究所」「防災研究所」「テクニカルセンター」「環境技術研究所」の研究組織を配置し、これら6つの研究組織が有機的に連携を図りながら、「究極の安全」をめざした研究開発を進めています。

たとえば、事故や事故の芽の的確な把握と要因分析による事故の未然防止を図るヒューマンファクターに関する研究、保守作業時の手続き誤りによる事故を防ぐためのシステムの開発、風、地震、豪雨、雪などの自然災害に対する安全性評価の研究、低速のり上がり脱線の防止等車両の安全に関する研究、駅におけるお客さまの安全確保に向けた研究等を行っています。

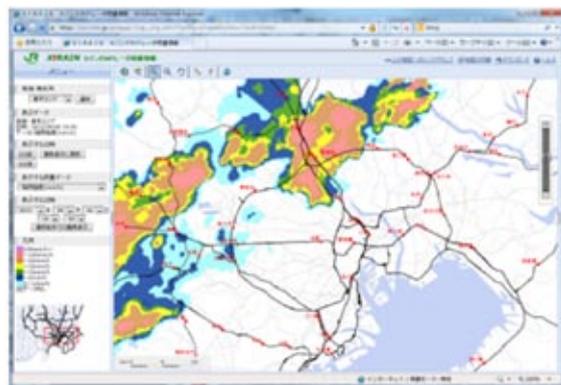


「他山の石」置換え支援ツールと活用風景

※保守作業手続きの可視化



保守作業手続きのシステムイメージ



気象レーダーによる面的な雨量情報の列車運行判断への活用

地形図

地質図

災害環境要素を判読

地形災害検索表

調査区画ID	調査区画名	調査区画ID		調査区画名	
		調査区画ID	調査区画名	調査区画ID	調査区画名
調査区画001	調査区画001	調査区画002	調査区画002	調査区画003	調査区画003
調査区画004	調査区画004	調査区画005	調査区画005	調査区画006	調査区画006
調査区画007	調査区画007	調査区画008	調査区画008	調査区画009	調査区画009
調査区画010	調査区画010	調査区画011	調査区画011	調査区画012	調査区画012
調査区画013	調査区画013	調査区画014	調査区画014	調査区画015	調査区画015
調査区画016	調査区画016	調査区画017	調査区画017	調査区画018	調査区画018
調査区画019	調査区画019	調査区画020	調査区画020	調査区画021	調査区画021
調査区画022	調査区画022	調査区画023	調査区画023	調査区画024	調査区画024
調査区画025	調査区画025	調査区画026	調査区画026	調査区画027	調査区画027
調査区画028	調査区画028	調査区画029	調査区画029	調査区画030	調査区画030
調査区画031	調査区画031	調査区画032	調査区画032	調査区画033	調査区画033
調査区画034	調査区画034	調査区画035	調査区画035	調査区画036	調査区画036
調査区画037	調査区画037	調査区画038	調査区画038	調査区画039	調査区画039
調査区画040	調査区画040	調査区画041	調査区画041	調査区画042	調査区画042
調査区画043	調査区画043	調査区画044	調査区画044	調査区画045	調査区画045
調査区画046	調査区画046	調査区画047	調査区画047	調査区画048	調査区画048
調査区画049	調査区画049	調査区画050	調査区画050	調査区画051	調査区画051
調査区画052	調査区画052	調査区画053	調査区画053	調査区画054	調査区画054
調査区画055	調査区画055	調査区画056	調査区画056	調査区画057	調査区画057
調査区画058	調査区画058	調査区画059	調査区画059	調査区画060	調査区画060
調査区画061	調査区画061	調査区画062	調査区画062	調査区画063	調査区画063
調査区画064	調査区画064	調査区画065	調査区画065	調査区画066	調査区画066
調査区画067	調査区画067	調査区画068	調査区画068	調査区画069	調査区画069
調査区画070	調査区画070	調査区画071	調査区画071	調査区画072	調査区画072
調査区画073	調査区画073	調査区画074	調査区画074	調査区画075	調査区画075
調査区画076	調査区画076	調査区画077	調査区画077	調査区画078	調査区画078
調査区画079	調査区画079	調査区画080	調査区画080	調査区画081	調査区画081
調査区画082	調査区画082	調査区画083	調査区画083	調査区画084	調査区画084
調査区画085	調査区画085	調査区画086	調査区画086	調査区画087	調査区画087
調査区画088	調査区画088	調査区画089	調査区画089	調査区画090	調査区画090
調査区画091	調査区画091	調査区画092	調査区画092	調査区画093	調査区画093
調査区画094	調査区画094	調査区画095	調査区画095	調査区画096	調査区画096
調査区画097	調査区画097	調査区画098	調査区画098	調査区画099	調査区画099
調査区画100	調査区画100	調査区画101	調査区画101	調査区画102	調査区画102
調査区画103	調査区画103	調査区画104	調査区画104	調査区画105	調査区画105
調査区画106	調査区画106	調査区画107	調査区画107	調査区画108	調査区画108
調査区画109	調査区画109	調査区画110	調査区画110	調査区画111	調査区画111
調査区画112	調査区画112	調査区画113	調査区画113	調査区画114	調査区画114
調査区画115	調査区画115	調査区画116	調査区画116	調査区画117	調査区画117
調査区画118	調査区画118	調査区画119	調査区画119	調査区画120	調査区画120
調査区画121	調査区画121	調査区画122	調査区画122	調査区画123	調査区画123
調査区画124	調査区画124	調査区画125	調査区画125	調査区画126	調査区画126
調査区画127	調査区画127	調査区画128	調査区画128	調査区画129	調査区画129
調査区画130	調査区画130	調査区画131	調査区画131	調査区画132	調査区画132
調査区画133	調査区画133	調査区画134	調査区画134	調査区画135	調査区画135
調査区画136	調査区画136	調査区画137	調査区画137	調査区画138	調査区画138
調査区画139	調査区画139	調査区画140	調査区画140	調査区画141	調査区画141
調査区画142	調査区画142	調査区画143	調査区画143	調査区画144	調査区画144
調査区画145	調査区画145	調査区画146	調査区画146	調査区画147	調査区画147
調査区画148	調査区画148	調査区画149	調査区画149	調査区画150	調査区画150
調査区画151	調査区画151	調査区画152	調査区画152	調査区画153	調査区画153
調査区画154	調査区画154	調査区画155	調査区画155	調査区画156	調査区画156
調査区画157	調査区画157	調査区画158	調査区画158	調査区画159	調査区画159
調査区画160	調査区画160	調査区画161	調査区画161	調査区画162	調査区画162
調査区画163	調査区画163	調査区画164	調査区画164	調査区画165	調査区画165
調査区画166	調査区画166	調査区画167	調査区画167	調査区画168	調査区画168
調査区画169	調査区画169	調査区画170	調査区画170	調査区画171	調査区画171
調査区画172	調査区画172	調査区画173	調査区画173	調査区画174	調査区画174
調査区画175	調査区画175	調査区画176	調査区画176	調査区画177	調査区画177
調査区画178	調査区画178	調査区画179	調査区画179	調査区画180	調査区画180
調査区画181	調査区画181	調査区画182	調査区画182	調査区画183	調査区画183
調査区画184	調査区画184	調査区画185	調査区画185	調査区画186	調査区画186
調査区画187	調査区画187	調査区画188	調査区画188	調査区画189	調査区画189
調査区画190	調査区画190	調査区画191	調査区画191	調査区画192	調査区画192
調査区画193	調査区画193	調査区画194	調査区画194	調査区画195	調査区画195
調査区画196	調査区画196	調査区画197	調査区画197	調査区画198	調査区画198
調査区画199	調査区画199	調査区画200	調査区画200	調査区画201	調査区画201

各種自然災害（地形災害）の危険度を評価

大規模自然災害危険度評価

## 特集 I 震災からの復興・地域の復活に向けて

### 地震対策について

JR東日本では、阪神淡路大震災（1995年1月）、三陸南地震（2003年5月）、新潟県中越地震（2004年10月）などを踏まえて、列車緊急停止対策、高架橋柱、橋脚、トンネル、駅舎等の耐震補強対策、列車の線路からの逸脱防止対策および地震計の増設等を順次進めてきました。

これらの対策の効果もあり、2011年3月11日に発生した東日本大震災では、列車に乗車して死傷されたお客さまはいらっしゃいませんでした。

2009年度より対象範囲を拡大し、第2次耐震補強対策として高架橋柱の耐震補強を進めるなどの取組みを継続しておりますが、さらなる地震対策として2012年度から5年間を重点的な整備期間として以下の対策に取り組み、災害に強い鉄道づくりに邁進していきます。（津波対策についてはP32参照）

- ① 首都直下地震に備え、これまでも取り組んできた高架橋柱・橋脚の耐震補強に加え、盛土、切取、レンガアーチ高架橋、電化柱等の耐震補強、駅ホームの天井・壁落下防止対策などについても取り組んでいます。
- ② 東日本大震災を踏まえ、乗降人員3千人/日以上以上の駅舎の耐震補強や、今回の地震で大きな被害が発生した新幹線電化柱の耐震補強に取り組んでいます。
- ③ 地震観測値の高速伝送化や通信ネットワークの非常用電源の強化など、震災時の通信機能強化を図ります。



- ・ 盛土に補強材を施工して強化
- ・ 脱線防止ガードの設置

盛土の補強例および補強イメージ

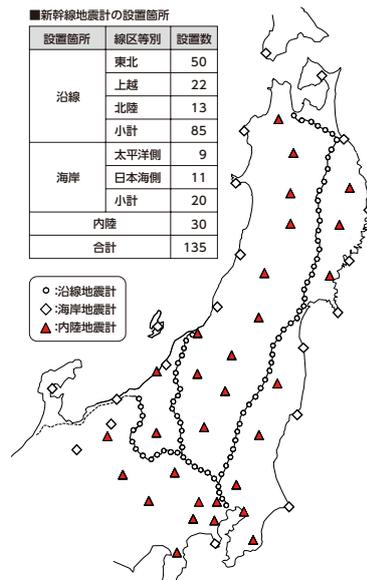


耐震補強事例

■新幹線地震計の設置箇所

設置箇所	線区等別	設置数
沿線	東北	50
	上越	22
	北陸	13
	小計	85
海岸	太平洋側	9
	日本海側	11
	小計	20
内陸		30
合計		135

- ：沿線地震計
- ◇：海岸地震計
- △：内陸地震計



地震計の設置状況  
(2015年3月末)

### 帰宅困難者に対する対応と訓練の実施について

東日本大震災発生の際に多くのお客さまが駅周辺に滞留することとなったため、当社は、東京近郊の各駅において旅客トイレ・公衆電話の開放や情報提供に最大限努めるとともに、設備の安全確認をしたうえで、約200駅でコンコース等に一時滞在していただけるように体制を整えました。これらの駅については主に高齢者や幼児などを対象として飲料水・毛布・救急用品等の備蓄品を配備しています。

このほか、主要ターミナル駅を中心に、関係自治体等と共に帰宅困難者対応訓練を実施し、地元自治体との災害時の避難誘導方法等に関する協議や、地域と一体となった震災への備えに取り組んでいます。



備蓄品配備の様子



帰宅困難者対応訓練の様子

## 2014年度に取り組んだ復興応援策

東日本大震災の被災地はまだまだ復興途上にあり、「観光」の力で地域を元気にすることは当社の重要な使命です。2014年度は6~9月に「山形デスティネーションキャンペーン(DC)」を実施したほか、2012年度から開始した「行くぜ、東北。」キャンペーンを復興のシンボルとして通年で実施し、東北への旅行を継続的にPRしました。また、観光面からの復興支援および地域活性化をめざし、新たな「のっぺのっぺ列車」として2014年4月から「SL銀河」(釜石線花巻~釜石間を運行)がデビューしました。「SL銀河」は復元されたSL(C58 239)により運行し、列車全体は宮沢賢治の「銀河鉄道の夜」を代表的なテーマとしています。車内空間は各ジャンルのスペシャリストの手で、「東北の文化・自然・風景」を通じてイメージーションの旅へいざなう空間としてプロデュースされています。



観光キャンペーン



SL銀河

## 津波被災線区復旧の基本方針と復旧状況

津波により甚大な被害を受けた太平洋沿岸線区の復旧については、安全の確保ができる区間から順次工事を進め、運転を再開してきました。

常磐線相馬~浜吉田間、仙石線高城町~陸前小野間、石巻線浦宿~女川間については、まちづくりと一体となった復旧に向け工事を進め、2015年3月に石巻線全線で運転再開、同5月には仙石線全線で運転再開するとともに、仙石線・東北本線との接続線「仙石東北ライン」の運転を開始しました。常磐線は2017年春の運転再開をめざしています。

また、福島第一原発20km圏内の常磐線(広野~原ノ町間)については、2014年6月に広野~竜田間で運転再開するとともに、2015年1月より、竜田~原ノ町間で代行バスの運転を開始しました。今後の方針としては、避難指示解除準備区域では、沿線地域の除染や住民帰還に向けた準備開始など必要な環境整備について国・自治体の支援・協力をいただき運転再開の準備を進め、帰還困難区域では、被災施設の復旧とあわせ、国・自治体の支援・協力のもと、通行に必要な除染や異常時の利用者の安全確保対策を完了した後、開通させることをめざすこととしています。

気仙沼線、大船渡線については、早期に安全で利便性の高い輸送サービスを提供する観点から「BRTによる仮復旧」を行い、専用道の延伸やICカード乗車券「odeca」の導入等により、利便性向上を図っており、2015年6月には石巻・仙台方面へのさらなる利便性および速達性向上を目的に、気仙沼線BRTを前谷地~柳津間で延伸して運行を開始しました。<sup>※</sup>

山田線については、地域密着の運営による利用促進、コンパクトで持続可能性の高い地域交通の提供という観点から、三陸鉄道(株)による南北リアス線との一体運営を関係自治体等に提案し、2014年12月に大筋合意、2015年2月に基本合意書および覚書を締結し、3月に鉄道復旧工事の着工式を行いました。

震災直後に約400kmあった運転見合わせ区間は、2015年9月1日現在で約220kmとなりました。今後も引き続き、お客さまの安全を確保しつつ、地域全体の復興やまちづくりと一体となって被災線区の復旧に取り組むべく、国・自治体等と協議しながら進めてまいります。



仙石線運転再開の様子



石巻線運転再開の様子

※7月には、被災地の復興まちづくりが本格化する中、地域がさらに発展していくために、復興に貢献する持続可能な交通手段として今後もBRTを継続して運行することを提案しました。

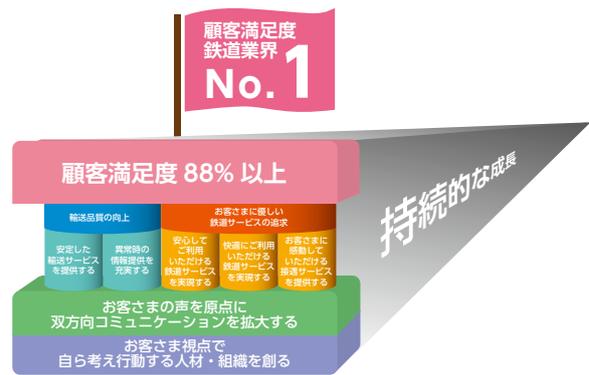
## ■ お客さまとのかかわり

### サービス品質に関する基本的な考え方

「グループ経営構想V」では、「変わらぬ使命」の一つとして「サービス品質改革」を掲げています。お客さまと地域から愛される企業グループとなるために、部門や系統を越えたチームワークで「サービス品質」を改革し、「顧客満足度鉄道業界No.1」をめざします。そのために、安定性・快適性を高め、輸送品質に磨きをかけるとともに、安心してご利用いただける鉄道づくりを推進し、お客さまに優しい鉄道サービスを徹底的に追求します。

### サービス品質改革中期ビジョン2017

2011年のサービス品質改革元年以降、お客さまの満足度は向上し続けています。しかし当社を取り巻くさまざまな環境が変化している中、私たちJR東日本グループが成長し続けるために、2015年からの3ヶ年計画として「サービス品質改革中期ビジョン2017」を策定しました。このビジョンでは、「顧客満足度鉄道業界No.1」を目指してお客さまの声を原点に双方向コミュニケーションを拡大すること、お客さま視点で自ら考え行動する人材・組織を創ることを土台とし、「安定性」「異常時の情報提供」「安心」「快適性」「接遇」の5つの柱をみがき上げることとしています。



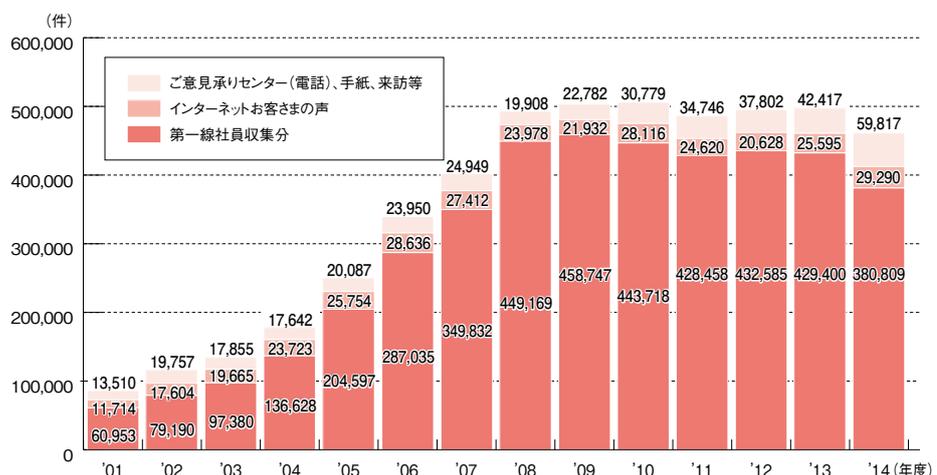
### お客さまの声を原点に双方向コミュニケーションを拡大する

#### お客さまの声

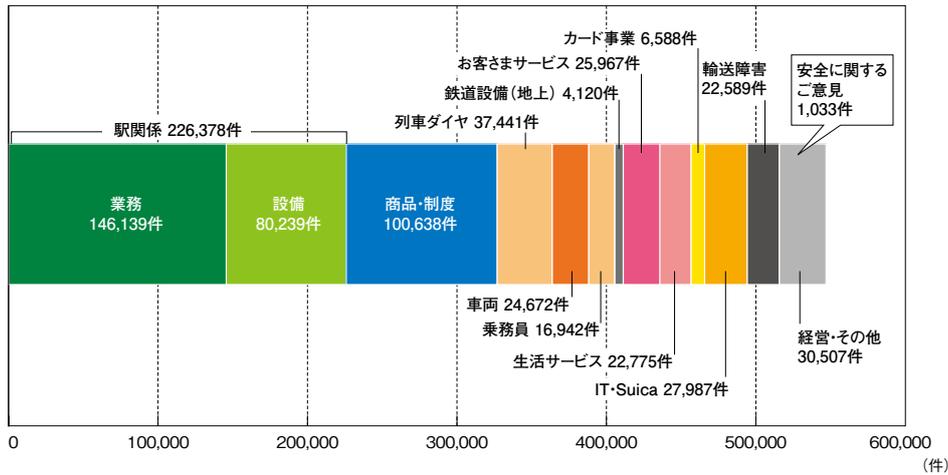
JR東日本におけるサービス品質向上の原点は、「お客さまの声に徹底的にこだわる」ことです。お客さまと向き合い、スピーディーにご期待に応えることのできる企業としてサービス品質の改革を進めておりますが、その実現のために、お客さまの声に耳を傾け、お客さまがどのようなことに関心をお持ちで、どのようなことにご不満を感じていらっしゃるのかを把握するとともに、ご要望に対し迅速にサービス品質の向上を図っていくことを何よりも大切にしています。

JR東日本では、現場第一線社員を通じて数多くのお客さまの声を集めています。また、インターネットや電話など、さまざまなツールを活用して日々ご意見の収集に努めています。こうしたお客さまの声は速やかに会社全体で共有・分析され、具体的な改善につなげています。JR東日本のお客さま満足度向上の原点は、まさに一つひとつのお客さまの声にあるのです。

■「お客さまの声」の件数の推移(2001年度～)



■「お客様の声」の項目別の内訳(総数547,630件) (2014年度)



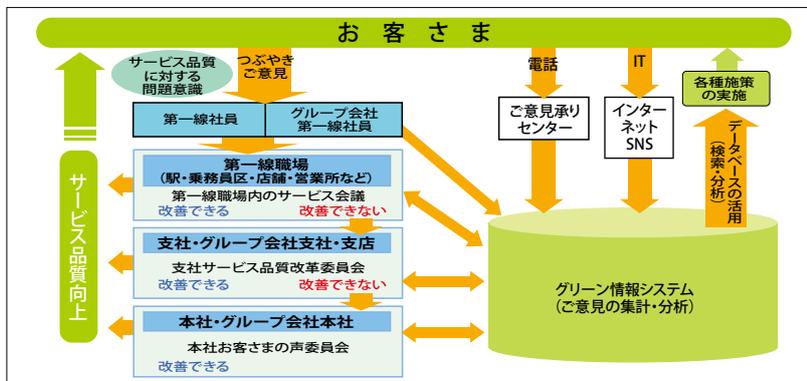
注)項目別件数は、1件の声に対して項目を複数件数登録できることから延べ件数となり、総件数と異なります。

### 「お客様の声」を原点とした、迅速なサービス品質の改善

お客さまからいただいたご意見は、まずご意見をいただいた箇所でご改善可否を検討し改善を実施しています。また、箇所単独での改善が困難な場合は、上部機関で改善策を検討します。

当社では「お客様の声委員会」を設置し、いただいたご意見に基づく改善策を検討のうえ実施するなど、サービス品質改革の実現に努めています。

■「お客様の声」を原点とした改善体制



### 顧客満足度調査

当社に対する全般的な評価やお客さまの満足度を定量的に把握するために、毎年、顧客満足度調査(JR東日本お客さまアンケート)を実施しています。顧客満足度調査の結果は、当社として優先的に取り組むべき課題の検討や施策の効果確認等に活用しています。

### 沿線モニター調査

日々寄せられるお客様の声や顧客満足度調査(JR東日本お客さまアンケート)などに加え、路線ごとの利用実態とお客さまのニーズを具体的に把握するため、2011年度から沿線モニター調査を実施しています。当社沿線にお住まいのお客さまの中からモニターを募集し、インターネットでのアンケートや社員が同席したグループインタビューを通じて意見を伺い、さまざまな角度からニーズを把握して、沿線価値の向上に活かしています。

## サービス品質よくするプロジェクト

お客さまのニーズを把握し、迅速にサービス品質の改善と情報発信を行う「サービス品質よくするプロジェクト」を2013年3月から開始しました。引き続き、沿線ごとのニーズ・特性を踏まえたサービス品質の改善を図るとともに、お客さまに優しい鉄道サービスを追求する鉄道会社であることをお客さまに認知していただけることを目的とし、さまざまな媒体を活用して当社のサービス品質向上に関する情報を発信していきます。



サービス品質よくするプロジェクト  
(JR東日本アプリ編)

## 双方向コミュニケーション

JR東日本では、お客さまが真に何を求めているのかを知るために、お客さまからの情報発信を待つだけでなく、能動的にお客さまの声を収集していくことが必要だと考えています。そこで、ソーシャルメディアを活用して潜在的な声の把握に努めています。また、2012年5月に「JR東日本公式Facebookページ」を開設し、キャンペーン情報をはじめ、当社の各種施策などについて積極的に情報発信しています。

時代や環境の変化とともに、お客さまのご要望も刻々と変化していきます。この「変化するニーズ」にお応えするために、お客さまの声からご要望を把握し、具体的な改善につなげています。私たちはこのようなお客さまとの「双方向コミュニケーション」を通じて、サービス品質の向上を図っています。



JR東日本公式Facebook

## SQネットワーク

お客さまの声を原点に、チームワークで、迅速にサービス品質を改善することを目的として、2011年10月から輸送サービスに深く関わるグループ会社と当社で「SQ(Service Quality)ネットワーク」を立ち上げています。

駅などの第一線職場、支社、本社でグループ会社を交えた会議を開催し、お客さまの声の共有化と部門やグループ会社を超えたチームワークによる問題の解決と改善を図り、JR東日本グループ全体でお客さま満足の向上をめざしています。

## サービス品質責任者

安定した鉄道輸送の提供とチームワークによるサービス品質の改善を主眼とした鉄道サービス全般の品質向上に向けて、2011年10月から地区や支社等に「サービス品質責任者」を配置しています。エリア全体のサービス品質向上を統括するとともに、組織横断的な課題の解決を支援・推進することで、現場第一線職場から迅速にサービス品質の改善を図ります。

## サービス品質ミーティング

現業機関、支社、本社が一体となってさらに高いサービス品質をめざすため、本社幹部が現業機関を訪問して現場長と意見交換を行う「サービス品質ミーティング」を実施しています。2014年度は「新幹線における異常時の連携強化」を大テーマとし、「異常時における新幹線運行本部・支社・現場の連携強化のための仕組み(体制)づくり」と「折返し運転実施時の運転計画への対応とお客さまへの情報提供」について議論しました。会社組織の枠にとらわれず、線区として、エリアとしての課題をとらえ、チームワークでサービス品質の向上をめざしています。

## お客さま視点で自ら考え行動する人材・組織を創る

### サービス品質を高める人づくり

サービス品質向上に向け、「サービス品質シンポジウム」「サービス品質研究会」等を開催し、「自ら考え、自ら行動する」職場風土の醸成に取り組んでいます。



2014年度サービス品質シンポジウム

## 安定した輸送サービスを提供する

### 輸送障害の発生防止と輸送障害発生後の早期運転再開、他線区への影響拡大防止

輸送品質を向上させるため、輸送障害の発生防止に取り組むとともに、発生後の早期運転再開、他線区への影響拡大防止に力を入れてさまざまな施策を実施しています。

発生防止対策として、「二重系車両<sup>\*</sup>」の投入や故障しにくい次世代分岐器の敷設拡大、電気設備の雷害防止対策等を継続して実施しています。

早期運転再開のために、人身事故対応訓練やお客さま救済訓練などを実施し、輸送障害発生後の対応力を高める努力を続けています。特に人身事故に関しては、警察、消防との連携が重要であることから、社員と警察、消防との合同訓練等を定期的に実施しています。また、運転に支障のない区間での折返し運転や他線路運転を可能な限り行うことで、お客さまへの影響を拡大させない取組みも行っています。

さらに、輸送障害が発生した後に各職場で対応時の状況を振り返り、その結果から得られた教訓をもとに、再発防止策を検討しており、再発防止策を広く社内でも共有することで社員一人ひとりのレベルアップを図っています。

<sup>\*</sup>二重系車両 主要機器を二重系化するなどして信頼性を高めた車両。



救済訓練

### 自殺防止対策

自殺防止対策に取り組むNPO法人への支援等を行うとともに、「世界自殺防止デー」と政府が定めている「自殺予防週間」にあわせて、2014年9月10日に首都圏の主要駅の駅頭において、「いのちの電話」告知カード入りポケットティッシュを配布しました。

また、2015年3月に政府の「自殺対策強化月間」にあわせて、自殺防止キャンペーン「JR東日本♥生きる支援の強化月間」を実施しました。同期間中には、ポスターによる相談窓口等のお知らせや、「生きる支援トレイン」の実施、電話相談窓口「いのちのホットライン」の開設(日本いのちの電話連盟との共催)、首都圏の駅構内における「声かけ活動」(当社OBと特定非営利活動法人メンタルケア協議会の相談員が駅を巡回し、お客さまに声をかけさせていただく活動)を行いました。



自殺防止キャンペーン  
「JR東日本♥生きる支援の強化月間」

## 異常時の情報提供を充実する

### 情報提供の強化

異常時の情報提供を充実させるために、人身事故による運転見合わせの際には、運転再開見込時刻を事故発生から10分以内に発表しうえで、その後の状況に応じて更新し、情報の確度をより高めることに取り組んでいます。また、運行情報を提供するツールとして、「異常時案内用ディスプレイ」を設置し、折返し運転、他路線乱れ時等に応じた表示や4か国語対応など、ディスプレイの機能向上の実施や、継続整備（2014年度末現在235駅に設置）を行っています。他にも列車内の液晶ディスプレイ等や携帯電話会社のコンテンツなど、さまざまな媒体を通じて情報提供を行っています。また当社ホームページでは、在来線特急列車等運休情報、首都圏の主要路線を対象とした遅延証明書の配信をしています。

さらにスマートフォン向けに、当社管内の在来線および新幹線の運行情報をタイムリーにお伝えする「JR東日本列車運行情報プッシュ通知」サービスに加え、駅に行かずともお客さま自身でパソコンやスマートフォン等により、個別列車の運行状況を確認できる列車運行情報サービス「どことレ」のサービスエリアを東北エリア12線区から上信越、関東を含めた39線区に拡大しました。



どことレ



異常時案内用ディスプレイ



JR東日本列車運行情報プッシュ通知アプリ

## 安心してご利用いただける鉄道サービスを実現する

### 駅のバリアフリー化

「バリアフリー新法」対象の駅を中心に自治体等と協力してエレベーターなどの整備を進めており、2015年3月末現在で517駅にエレベーターなどの設置が完了しています。



新宿駅中央線(快速)ホーム



埼京線十条駅上りホーム

### 車両のバリアフリー化

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

2006年12月から、中央快速線、埼京線、横浜線等に各種ユニバーサルデザインを採用した車両E233系を順次導入しています。また、2009年10月以降、成田エクスプレスE259系をはじめとして、E5系新幹線車両や常磐線で運行している特急型車両E657系、さらに2014年3月からは、E7系新幹線車両に、改良型ハンドル形電動車いすが利用可能な大型トイレを導入しました。

## AED(自動体外式除細動装置)の設置

AEDとは、致死性の不整脈「心室細動」が発生した心臓に電気ショックを与え正常な状態に戻す装置で、欧米では2000年頃から普及しています。JR東日本では、お客さまのご利用の多い駅などの改札口付近への設置を進めており、2015年3月末現在で405駅(557台)に導入したほか、2009年2月から新幹線、同年10月から成田エクスプレスE259系、2011年6月から日光・きぬがわ号、2012年3月から常磐線特急車両E657系、2015年3月からはカシオペア号へ設置をしており、2015年3月末現在で192台設置を行っています。

## ベビーカーで安心してご利用いただける環境づくり

ベビーカーをご利用のお客さまが安全に駅や車内をご利用いただくため、ベビーカーのフレームなどが挟まった際の車両扉の検知性向上に取り組んでいます。また、国土交通省、当社を含む交通事業者、ベビーカーメーカー等で構成する「公共交通機関等におけるベビーカー利用に関する協議会」主催でキャンペーンを実施し、ベビーカーをご利用のお客さまに注意を呼びかけるとともに、周囲のお客さまにもベビーカー利用者と譲り合ってのご乗車にご協力いただくようお願いしています。2014年度は、安心してご利用いただける環境づくりに向け、この協議会で決定したベビーカーマークを普通列車の車いすスペースへ掲出しました。



ベビーカーキャンペーン ポスター      ベビーカーマーク

## エスカレーターへの安全対策

エスカレーターにおけるお客さまのおけがを防ぐために、サンダルなどの挟まれ防止対策や、緊急停止時の転倒防止対策、エスカレーター停止時のステップ降下防止対策など、設備面での安全強化を継続して推進しています。また、各鉄道会社や商業施設等と共同で、キャンペーンを実施し、安全で正しいエスカレーターの利用を呼びかけるポスターの掲出やティッシュ配布など、お客さまへの注意喚起にも力を入れています。

2014年度は夏休み期間にキャンペーンを実施し、昨年度に引き続き、「正しいエスカレーターの乗り方」、「けが等で右側にしか立ってないお客さまへの思いやり」を強く訴求しました。共催企業エリアは全国に拡大し、鉄道事業者だけでなく、オフィスビルやショッピングセンター、JR東日本グループ各社も共同でポスターを掲出しています。



エスカレーター  
「みんなでずりずりつかまろう」  
キャンペーンポスター

## 痴漢対策の取組み

お客さまに安心して列車をご利用いただくことを目的として、首都圏各線区への女性専用車導入や、危険を感じた際に乗務員に通報するSOSボタンの全車両への設置等を継続的に実施してきました。また、警察や他の鉄道事業者と連携して「痴漢撲滅キャンペーン」を実施し、車内や駅構内の警戒を強化するとともに、痴漢防止の呼びかけを行っています。さらに、痴漢犯罪防止策の一環として、埼京線全編成の1号車に車内防犯カメラを設置しています。

## 常磐線特急車両E657系等での車内サービスの向上、防犯対策の取組み

車内サービスの向上として、WiMAXを活用した最新の情報提供に取り組んでいます。2012年3月から営業運転を開始した常磐線特急車両E657系の車内には、フルカラーLEDの車内案内表示器を備えており、行先案内や運行情報のほか、WiMAXによりニュース等の情報を提供しています。さらに、WiMAXとWi-Fiによる車内インターネット接続サービスをご利用いただくことが可能です。

また、防犯対策の取組みとして、在来線車両では埼京線の全編成の1号車に車内防犯カメラを設置したほか、東海道線、東北本線・高崎線、常磐線等の2階建グリーン車、およびE259系・E657系特急車両のデッキ部、新幹線車両ではE3系2000番代以降に新造した車両のデッキ部、E5系、E6系、E7系の車内に防犯カメラを設置しています。



常磐線特急車両E657系

## 輸送サービスの改善

新幹線と在来線の利便性向上、増発や拡幅車両の投入による混雑緩和に取り組んでいます。2015年3月に北陸新幹線の長野～金沢間が開業し、東京～金沢間を最速2時間28分で結ぶなど、速達性の向上や滞在時分の拡大を図りました。在来線では「上野東京ライン」開業にあわせて宇都宮線、高崎線と東海道線が相互直通運転を開始、常磐線は品川駅までの直通運転を開始しました。また「東京メガグループ<sup>\*</sup>」では武蔵野線、京葉線で朝通勤時間帯の増発を実施し、混雑緩和や利便性の向上を図りました。

首都圏主要線区の朝ピーク1時間の平均混雑率は、2014年度は1987年度比64ポイント減少し、174%となっています。お客さま視点に基づき、輸送障害の低減など引き続き安定した輸送の確保にも努めていきます。

<sup>\*</sup>東京メガグループ 他の鉄道会社との結節点を多く持つ東京圏の環状線群で武蔵野・京葉・南武・横浜各線のこと。



## 「声かけ・サポート」運動

安全かつ安心して駅等の当社施設をご利用いただくために、お身体の不自由なお客さまやご高齢のお客さまなど配慮の必要なお客さまを含む、お困りになっているすべてのお客さまに社員がお声かけをする運動を実施しています。この運動は社会全体でこうした方々を見守り支えあう動きを広げていくことを目的としており、お困りのお客さまを見かけた際に、社員は積極的に声かけやサポートを行うこととしています。当社社員のほかに、JR東日本グループ各社へも運動の輪を広げています。



「声かけ・サポート」運動ポスター

## 快適にご利用いただける鉄道サービスを実現する

### 駅トイレにおけるさまざまな工夫

「暗い」「汚い」「臭い」といったイメージのある駅トイレについて、そのイメージを払拭し、快適にトイレをご利用いただけるよう、会社発足以来、整備・改良を進めています。

改良にあたっては、和式大便器の洋式化、換気能力の向上、床タイルの大型化等と併せて、水道使用量の削減に向け、節水型便器の導入や洗面台での自動水洗の導入等を進めています。

2014年度には14駅のトイレを改良し、お客さまの快適性および満足度の向上に努めました。



東京駅(京葉線地下1階)トイレ

## 快適な車内空調

多くのお客さまに快適にご乗車いただけるよう、車内空調(冷房・暖房)にも十分配慮しています。E231系・E233系・E5系・E6系・E7系等には、全自動空調を搭載しています。その他の車両では、車掌によるこまめな温度の把握やスイッチの切り替えなど、細やかな対応による快適な空間を提供するための取組みや、線区の状況に応じた取組みを行っています。

## JR東日本アプリ

個々のお客さまのニーズに応じたタイムリーな情報提供を実現するため、普及の進むスマートフォン向けアプリ「JR東日本アプリ」を2014年3月10日にリリースしました。「JR東日本アプリ」では、当社の各路線の運行情報や首都圏の各路線(京浜東北・根岸線、中央線快速電車、中央・総武線各駅停車、埼京・川越線、武蔵野線、湘南新宿ライン)のリアルタイムな列車位置情報、当社全駅の情報をご覧いただけるほか、よくご利用になる路線や駅の情報にも簡単に素早くアクセスしていただくことができます。また、山手線についてはお客さまの乗車位置(号車)・区間にあわせた停車駅の情報(乗換路線、ホーム案内図、駅構内図)や乗車中(走行中)の山手線の各号車の混雑状況・車内温度がご覧いただけます。



JR東日本アプリ

## 駅におけるWiMAXの基地局設置と利活用

UQコミュニケーションズ(株)が「UQ WiMAX」によるインターネット接続サービスを2009年2月より提供しています。これにあわせ、電波が届きにくい駅のコンコース等でも当サービスによりインターネットの接続が可能となるよう、駅構内へのWiMAX基地局の設置を進めており、164駅に整備しています。

また、同社は、2013年10月より、高速大容量の通信が可能なWiMAX2+のサービスを開始し、エリアを全国に展開しています。今後、駅構内へのWiMAX2+基地局設置を進め、駅での利便性を向上させてまいります。

## お客さまに感動していただける接客サービスを提供する

### サービスマネージャー

駅構内を巡回し、ご高齢のお客さまや不慣れなお客さまのお手伝いや、異常時における情報提供、タブレット端末を活用したご案内業務など、きめ細やかなサービスを行う「サービスマネージャー」を配置しています(2015年4月1日現在で49駅)。

### ホスピタリティ向上

ホスピタリティ向上のために、社員のサービス介助士2級資格の取得を進めており、2015年3月末までに約10,200名の社員が資格を取得しています。

## 特集Ⅱ 鉄道ネットワークの拡充

### 北陸新幹線金沢開業

JR東日本では北陸新幹線金沢開業に先立ち「Japanese Beauty Hokurikuキャンペーン」を2014年10月に独自の施策として前倒して実施し、北陸の魅力をPRすることで開業に向けた雰囲気醸成しました。また、2013年4月に設置した北陸営業センターを中心に、地元自治体やJR西日本と連携して北陸から信越を含めた新たな「広域観光ルート」の整備も行いました。今後も、2015年10月から「北陸デスティネーションキャンペーン」が実施される予定であり、JR西日本や地域と連携しながら準備を進めています。



「ウッフ! 北陸新幹線開業」TVCMカット

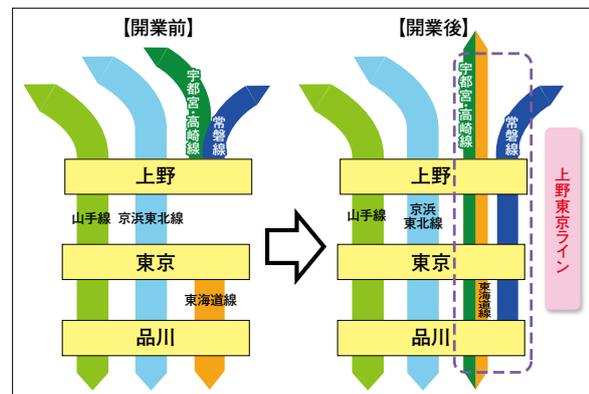


「Japanese Beauty Hokuriku 行きたかった、あの日本へ。」ポスター

### 上野東京ライン開業

東京圏鉄道ネットワークをさらに充実させるため、2015年3月14日、政治・経済の中心「東京」と、芸術と文化の街「上野」を結ぶ南北の大動脈「上野東京ライン」を開業しました。これにより、宇都宮線・高崎線・常磐線から東京駅・品川駅へ、東海道線から上野駅へダイレクトアクセスが可能となり、乗り換えの解消による所要時間の短縮など、利便性が向上しました。

また、常磐線特急は新たに速達タイプの「ひたち」と停車タイプの「ときわ」に生まれ変わりました。座ってゆったりとご利用いただける新たな着席サービス、シンプルでわかりやすい特急料金、「えきねっとチケットレスサービス」など、便利でおトクなサービスを導入して運行しています。



「上野東京ライン」開業後の輸送体系

### 北海道新幹線新函館北斗開業に向けて

2015年度末の北海道新幹線新函館北斗開業に向けて、JR東日本、JR北海道が共同で2014年11月20日に、北海道新幹線列車名プレスをを行い、東北新幹線で使用しているE5系をベースとしたH5系車両の報道公開を行いました。

また、2014年11月1日に北海道新幹線木古内駅構内でレール締結式が行われ、12月1日から2015年3月31日まで新函館北斗～奥津軽いまべつ間の走行試験が実施されました。5月22日からは、新青森～新函館北斗間の走行試験を鉄道運輸機構、JR北海道と共に実施し、開業に向けた準備を進めています。

## VOICE

## &lt;北陸営業センター&gt;

## 一過性のブームで終わらせない魅力ある情報発信を

北陸営業センターは、北陸新幹線の開業で注目を集める金沢駅前にあります。この金沢駅は、JR西日本が管轄する駅ですので、JR東日本で初めてエリア外に開設された営業拠点ということになります。

主な業務内容は、北陸3県の観光に関する情報収集・調査・分析、そしてこれらの情報をもとに観光ルートの開発を行うことです。よく知られた観光地のみではなく、地元の方々が「こんな場所も見て欲しい」「こういう楽しみも経験してほしい」と思っている“プラスαの魅力”を引き出して、首都圏をはじめJR東日本沿線のお客さまにご紹介しています。

新幹線開業によって「北陸と東京がつながった」というイメージが強いですが、実は長野県とのアクセスも格段によくなり、たくさんのお客さまが北陸を訪れるようになりました。さらに、開業以降の観光客の約1割が仙台やその周辺地域のお客さまであるという事実もあります。地元の方も北陸と東京が点と点で結ばれるイメージを持っていたようですが、さまざまな地方からお客さまをお迎えして、JR東日本の営業エリア全体が身近になったことを実感されているのではないのでしょうか。

私たちの役割は、この状況を一過性のブームで終わらせることなく、お客さまに持続的に訪れていただけるよう、地域の魅力を深掘りして分かりやすくお伝えすること。そして、その魅力を満喫できる旅行商品を提供することだと考えています。金沢を北陸の起点として、周辺に加賀や能登、さらに富山や福井へも足を運んでいただくため、魅力ある情報発信を心がけていきたいと思えます。

そのためには、地元との連携が重要です。私たちは旅行に関するノウハウは豊富ですが、北陸の魅力の深い部分は十分に分かっていません。一方、自治体や観光施設は地元情報には強いですが、首都圏でのPR活動には限界があります。JR東日本と自治体、観光施設の3つがお互いに助け合うことで効果的なPR活動が可能となり、持続的な観光需要を引き出せるのではないかと考えています。

開設から2年経ちましたが、私が心がけてきたのは地元の方から「通りすがりの人」だと思われないうようにすることでした。少し見聞きしただけの浅い知識での判断は、勘違いを生みやすいうえ、本当の魅力も見逃しがちになってしまい、それでは「通りすがり」と思われても仕方ありません。営業エリア外のJR東日本が地元の信頼を得るためには、地域の現状をよく見て、地元の方々の話をよく聞いて、観光資源の成り立ちや町の歴史をよく知る。それが鉄則だと考えています。

今、金沢駅の賑わいを目にすると、北陸と東日本地域のお客さまをつなげる役割を果たせたことに大きな満足を感じますし、多くの方から感謝の言葉をいただけるのも「よく見て、よく聞き、よく知る」を実践できたことが大きかったと思えます。



鉄道事業本部  
営業部 北陸営業センター  
所長  
黒田 英朗

## JR東日本の生活サービス事業

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

## 訪日外国人のお客さまへ

### 訪日外国人のお客さまに魅力ある商品をご提案

当社エリア内のフリーきっぷ「JR EAST PASS」、関東エリアのフリーきっぷ「JR Kanto Area Pass」を発売しています。2015年3月からは、成田空港から東京方面へのアクセス商品として「N'EX TOKYO Round Trip Ticket」の発売を開始しました。また、富士山への旅行需要喚起のため「Mt. Fuji Round Trip Ticket」、冬には雪目的のお客さま向けに「JR Kanto Area Pass」のオプションとして「GALAオプション券」を設定し、季節に応じた利便性の高い商品で当社エリアの列車の旅を提案しました。

### 訪日旅行のお客さま向け無料公衆無線LANサービス

訪日旅行のお客さまが、日本国内の無料公衆無線LAN環境について、不便に感じていることから、当社では、訪日旅行のお客さまが多くご利用になる山手線を中心とした41駅と「JR EAST Travel Service Center」にて、無料公衆無線LANサービスを提供設置しています。（英語、中国語、ハングル、日本語の4ヵ国語に対応）



JR-EAST FREE Wi-Fi

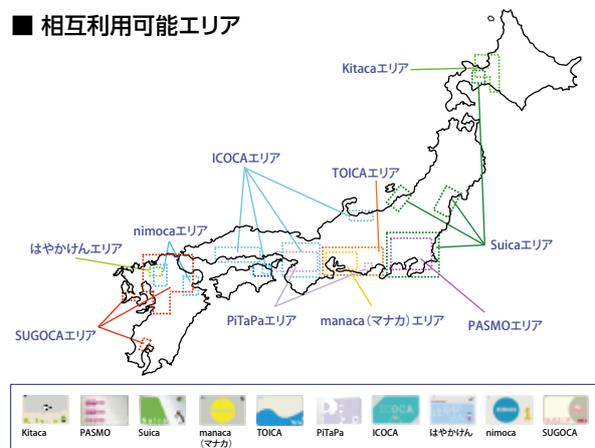
## Suica事業

### IC乗車券として

2013年3月から、Suicaを含む全国10の交通系ICカードによる全国相互利用サービスを開始しました。また、2014年には、新たに当社の13線区36駅において、Suicaの一部サービスを利用可能としたほか、2015年3月には、富士急行線および気仙沼線・大船渡線BRTにおいて、Suicaを利用可能としました。さらに2016年春には、仙台圏において、仙台市交通局発行ICカード「icsca（イクスカ）」と相互利用を開始します。

Suicaの発行枚数は、2015年6月末で約5,311万枚となりました。

### ■ 相互利用可能エリア



全国相互利用サービスのシンボルマーク

## 電子マネーとして

電子マネーとしての利用可能箇所も、エキナカに加えて、多くの街ナカ店舗にも拡大しています。例えば、主要なコンビニエンスストアや大手スーパー、飲食チェーン店やドラッグストアチェーンでご利用いただくことができます。この他にも、タクシー、観光地、全日空の国内線機内販売、任天堂ゲーム機やイベント等、従来の店舗にとられない分野にも拡大しています。また、Amazonや楽天市場等でのオンラインショッピングにおいても、Suicaによるネット決済サービスを利用可能としています。

2015年6月末現在、利用可能箇所は約303,470店舗まで拡がり、1日あたりの最高利用件数は2015年7月31日に約518万件となりました。

## 幅広いニーズにお応えするために

Suicaとスマートフォン・ケータイが一つになった「モバイルSuica」の会員数は、2015年7月末で約361万人となりました。また、「Suicaポイントクラブ」については、加盟店やポイント交換提携先の拡大に努め、会員数は2015年7月末現在、約206万人となりました。さらに、Suicaおよびビューカードが一つになった「Suica付きビューカード」など、お客さまの幅広いニーズにお応えするための機能拡充を図るとともに、Suicaやビューカードなどの情報を活用し、鉄道事業や生活サービス事業の利便性の向上や、お客さまサービスの充実につなげる取組みを進めております。

今後も、さらにお客さまの日々の生活に身近で便利なサービスの実現をめざします。



モバイルSuica



Suicaポイント



「ビュー・スイカ」カード

## ■ 社会とのかかわり

### 地域との連携に関する基本的な考え方

東日本エリア、そして日本が元気であることが、JR東日本グループの存立基盤です。鉄道という社会インフラを担う企業として、かつ地域の一員として、地域と一緒に、地域のあるべき未来を考え行動していきます。また、「当社グループだからできる」地域活性化策や観光振興策を精力的に実行するとともに、「駅を中心とした魅力あるまちづくり」を推進します。

### 地域社会とともに

JR東日本では、これまで取り組んできた「ステーションルネッサンス」をより進化させ、「選ばれる沿線ブランドづくり」として、地域社会の一員として、地域の皆さまとともにあるべき未来を考え、元気な地域の構築へと取り組んでいます。

東京駅では、丸の内側は東京駅丸の内駅舎保存・復原が完成し、八重洲側は「グラントウキョウノースタワー/サウスタワー」、「グランルーフ」に続き、2014年秋に八重洲口駅前広場が完成しました。「東京駅が、街になる」をコンセプトに「東京ステーションシティ」と名づけ、首都東京の玄関口にふさわしい、新しい文化の発信地としてのまちづくりをめざしています。

中央線では、「選ばれる沿線ブランドづくり」をめざして、連続立体交差事業を契機に、三鷹～立川駅間の高架下空間を活用した中央ラインモールプロジェクトを推進しています。「緑×人×街 つながる」をコンセプトに、駅という「点」だけではなく、ひとつの路線とその沿線を一体として捉えた「線」や「面」の開発を推進し、住みたいと思っただけの沿線づくりを行っています。

さらに、地方自治体等からの要望に基づき、まちづくりにあわせた新駅設置、自由通路設置等に伴う駅舎整備等を自治体と協力して進めています。2014年度には、奥羽本線に天童南駅（新駅）を設置したほか、北陸新幹線・飯山線の飯山駅に観光案内所等（自治体施設）を併設した駅舎整備を行いました。その結果、1987年の会社発足より自治体施設を併設した駅は、86駅（2015年3月31日現在）になりました。また、2014年度には、東北本線片岡駅、内房線袖ヶ浦駅、成田線小林駅や越後線内野駅において自由通路設置に伴う駅改良を行いました。



東京駅八重洲口駅前広場



奥羽本線天童南駅



成田線小林駅自由通路



nonowa国立

### 移住促進プログラムへの参画

「グループ経営構想V」において、地域の活性化に貢献するとともに、新たな交流人口を生み出すことを目的として、自治体の進める移住促進プログラムへのサポートに取り組んでいます。長野県、青森県、富山県、石川県と移住・交流促進のために連携しています。

### 移住セミナー・移住お試しツアー

移住前の不安を解消するために、首都圏での移住に関するセミナーや実際に現地を体験していただくための視察旅行を実施。自治体のコンテンツ（居住環境の現地説明会、農業体験等）と新幹線等を組み合わせ、JR東日本の保有する宣伝媒体（会員誌、ホームページ等）・販路を活用して移住施策をサポートします。

### 移住後の移動サポート

移住後も気軽に首都圏へお出掛けいただけるよう、移住先の佐久平～首都圏間の移動をサポートするサービスを2014年12月にスタートしました。

### グループを活用したサポートメニューの検討

ショートステイや移住後に課題となるモビリティ面での支援メニューとして、大人の休日倶楽部会員向け長期レンタカー割引プランなどグループ力を活用したサポート内容を提供しています。



移住お試しツアー

### 鉄道の立体交差化によるまちづくり・交通円滑化への貢献

交通渋滞の解消、鉄道・道路それぞれの安全性の向上を図るとともに、鉄道により隔てられている街の一体的な発展を図るため、沿線自治体により計画・実施されている南武線稲城長沼駅付近や信越線新潟駅付近等の立体交差事業に当社も協力しています。

南武線稲城長沼駅付近連続立体交差事業では、2013年12月に高架上り線切替を実施したことによって事業区間全15踏切を廃止しています。信越線新潟駅付近高架化事業では、2014年11月に仮線への線路切替え工事を終え、現在は本体の工事を進めています。当社もこれらの事業に協力することで、交通渋滞の解消、街の一体化が図られ、まちづくりや交通円滑化を通じて地域の発展に貢献しています。



南武線稲城長沼駅付近高架化



信越線新潟駅付近高架化

### 駅の交通結節機能の充実・高度化による総合交通体系の整備

駅はさまざまな交通施設が集中し、大勢の人が集まります。都市交通の円滑化や交通結節点としての機能強化を図るため、国や関係自治体と連携して、他の交通機関との相互直通運転や乗り換え利便性の向上を推進しています。新宿駅では、国土交通省と連携のうえ、線路上空に人工地盤を構築し、バス発着場やタクシー乗降場等、交通結節点としての施設整備を行い、総合交通体系の整備に貢献しています。

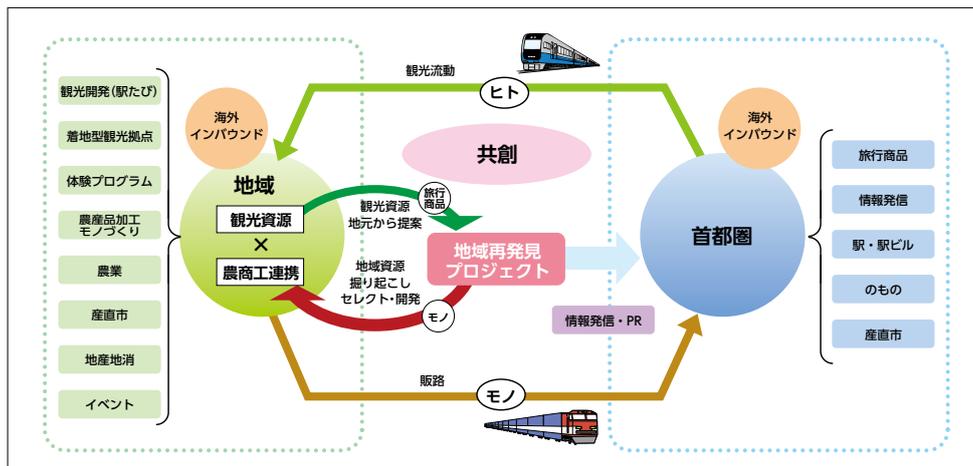


新宿交通結節点整備

## 地域再発見プロジェクト

### 「地域再発見プロジェクト」の展開

地域との連携を強化する「共創」戦略のもと、首都圏と地域の間で大きな「ヒト・モノ」の循環を生み出し、インバウンドも見据えた新たなマーケットを創造することをめざす「地域再発見プロジェクト」を推進しています。これは、JR東日本グループが有する地域と地域を結ぶ鉄道ネットワークや地域の拠点としての駅、幅広い事業ノウハウ、首都圏を中心とした販路・広告媒体、地域の一員としての人材といった強みを活かしながら、首都圏と地域の双方向での情報発信や販路の拡大、伝統文化、祭り、地産品といった有形無形の観光資源の発掘と紹介などを行うものです。



「地域再発見プロジェクト」概念図

首都圏においては、地産品の需要拡大を中心とした取組みを行っています。デスティネーションキャンペーン等の営業施策と連動して地産品販売と観光PRを行う「地域再発見プロジェクト 産直市」を上野駅で開催しています。上野駅(2012年1月)、秋葉原駅(2014年3月)に、東日本の食を中心とした情報発信型の地産品ショップ「のもの」をオープンし、「旬のもの、地のもの、縁(ゆかり)のもの」をコンセプトに各地の地産品を販売しています。これらを通じ、各地域の方々と連携した情報発信に取り組んでいます。地産品の需要拡大の取組みについては、JR東日本エリアの各地でもさまざまな取組みがなされており、2014年度はグループ全体で延べ3,477日の産直市が開催され、地域活性化のイベントも多数開催されました。

地域においては、地域の魅力ある農作物等の素材と優れた加工技術を組みあわせ、6次産業化に向けたものづくりを推進しています。2010年12月には青森駅前に県産りんごを発泡性果実酒「シードル」等に加工する「工房」と地元産の農産物等を提供する「マルシェ(市場)」の複合施設「A-FACTORY」を開業しました。ここで加工した商品はグループのネットワークを活かし、地元はもちろん、首都圏へも販路を拡大しています。あわせてさまざまなイベントなどを通じ、地域の方々との連携を深め地域活性化に取り組んでいます。

今後は、地域の魅力を伝える「産直市」や「マルシェ」の開催拡大や、農林漁業の6次産業化の推進などを通じて、さらなる地域産業の活性化に取り組んでいきます。



地域再発見プロジェクト「産直市」



地産品ショップ「のもの」秋葉原店

## 子育て支援事業「HAPPY CHILD PROJECT」

JR東日本グループでは、「HAPPY CHILD PROJECT」を掲げ、子育てしやすい暮らしやすい沿線づくりを推進しています。具体的には、社会インフラとなる駅型保育園などの子育て支援施設や、地域コミュニティの形成を応援することを意図した親子コミュニティカフェの開設、親子で楽しめるイベント開催などを進めています。

今後も子育てにまつわるさまざまなニーズに対応し、地域社会への貢献・沿線価値の向上に積極的に取り組んでいきます。

### 子育て支援施設 ～“子育てをしながら働く”を応援～

駅から概ね5分のアクセスの良い立地を中心に「駅型保育園」等の子育て支援施設の開設を進め「仕事」と「子育て」の両立を応援しています。1996年から開設した子育て支援施設は累計で82箇所(2015年4月現在)に達しており、今後もさらなる拡大をめざしています。「駅型保育園」では通勤途中に送迎ができるメリットに加え、父親と登園する子どもも多く見られ、当社の取組みは男性の育児参加の支援にもつながっています。



新幹線沿線の駅型保育園  
(太子堂すいせん保育所)



駅ビルの屋上庭園で遊ぶ園児たち  
(Jキッズルミネ北千住保育所)

### 外出応援施設「親子コミュニティカフェ」

親子が気軽に利用でき、安心して過ごせる憩いの空間を提供するため、「親子コミュニティカフェ」の取組みを進めています。「親子コミュニティカフェ」では、家族が快適に過ごすための機能・サービスを集約し、子育て中の家族はもちろん、世代を超えて地域の方々が集い、交流できる場を提供します。

JR東日本の進める親子コミュニティカフェの総称を「キズナ937」と言います。現在は高崎線籠原駅前「イーサイト籠原」2階で展開しています。

### 子育て応援イベント開催

#### こども鉄道作品展

当社の駅型保育園に通う子どもたちによる作品展を、鉄道博物館(埼玉県さいたま市)で定期的で開催しています。

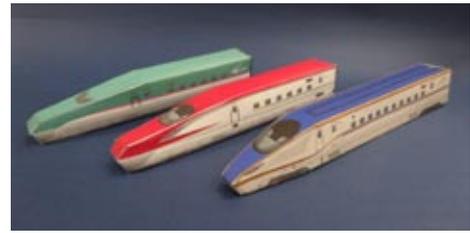
「でんしゃ」というテーマのもと、子どもたちが制作した独創的で、夢のある作品を多くの方に楽しんでいただいています。保育園の日頃の保育活動の発表の場、また子どもたちの成長を確認していただく場にもなっています。



第6回こども鉄道作品展

### ペーパークラフト教室

新幹線などの立体模型を専用用紙から制作する「ペーパークラフト教室」など、親子で一緒に参加できるさまざまなイベントを各所で開催しています。



ペーパークラフト完成イメージ

### 出前授業による環境教育の展開

JR東日本では、持続可能な社会づくりに貢献するため、次代を担う子どもたちに対し、「環境問題」や「社会とのつながり」を理解してもらうための環境教育プログラムを2009年度からスタートしました。同プログラムは鉄道を題材に環境や暮らしについて理解していただくことを目的とし、2014年度は、当社エリアの小学校を中心に54校実施しました。2013年度からは、主に各地域で働く社員が直接学校へ出向き、授業を実施しています。今後も、引き続き取組みを進めていく予定です。

#### 出前授業担当者一覧

エリア名	担当者
秋田エリア	1名
盛岡エリア	2名
新潟エリア	2名
仙台エリア	2名
高崎エリア	2名
長野エリア	2名
大宮エリア	3名
水戸エリア	2名
八王子エリア	2名
東京エリア	2名
千葉エリア	2名
横浜エリア	3名

※2015年7月1日現在。エリア名は、当社内での名称です。

## 文化

### 鉄道文化財団

JR東日本の経営資源を継続的に社会貢献活動に役立てるため、1992年に財団法人東日本鉄道文化財団を設立(2010年4月に公益財団法人化)し、鉄道を通じた地域文化の振興、鉄道に関する調査・研究の促進、鉄道にかかわる国際文化交流の推進等に取り組んでいます。主な活動内容は、鉄道博物館・東京ステーションギャラリー・旧新橋停車場・旧万世橋駅の運営、地方文化事業支援、アジア各国の鉄道事業者の研修受け入れなどであり、ホームページ(<http://www.ejrcf.or.jp/>)等で情報発信を行っています。

### 鉄道博物館

①鉄道にかかわる遺産・資料の調査研究を体系的に行う「鉄道博物館」、②実物を中心とした展示により鉄道の歴史を語る「歴史博物館」、③鉄道の原理・仕組みや技術について体験的に学習できる「教育博物館」の3点をコンセプトに2007年10月14日(鉄道の日)に埼玉県さいたま市にオープンしました。以来、多くのお客さま(2014年度は約80万人)にご来館いただいています。今後、2017年10月の開館10周年にあわせ、館内のリニューアルや新館の建設を計画しています。



鉄道博物館

## 次代の担い手とともに

### 鉄道少年団

公益財団法人交通道德協会が運営する「鉄道少年団」では、青少年へ向けた交通道德の高揚を目的として、全国で約1,000名の団員が多彩な活動を行っています。当社管内には約400名の団員が在籍しており、この活動をサポートするため、各支社に事務局を設置し、駅の清掃活動や各種鉄道施設の見学といった活動を通じて、次世代の交通道德の向上に資するよう、積極的な支援を続けていきます。

## 国際

### 国際協力

JR東日本では、国土交通省や国際協力機構(JICA)等の要請や依頼に基づき、アジアの国々へ鉄道の専門家を派遣し、日本で培ってきた技術やノウハウを紹介したり、開発途上国から研修生を受け入れて専門分野の講義等を行ったりするなど、国際協力の取組みを展開しています。

また、JR東日本は海外の鉄道関係者の視察等も積極的に受け入れており、2014年度に当社を訪問した海外からの視察者は49カ国、約1,300名に達しています。これらの視察者には、各国の政府関係者や鉄道関係者のほか、海外の大学や研究機関の研究者なども含まれており、相互理解の促進にも役立っています。



海外鉄道事業者向けの研修(秋田支社)



各国大使館職員による視察  
(新幹線総合車両センター)

### 国際機関を通じた世界への貢献

JR東日本は、加盟する国際鉄道連合(UIC)や国際公共鉄道連合(UITP)、欧州鉄道会社共同体(CER)、米国鉄道協会(AAR)、米国公共輸送協会(APTA)等の鉄道国際機関が主催する国際会議や発行する出版物等を通じて、積極的に情報収集・発信を行っているほか、2013年1月からUICアジア太平洋地域議長、また2015年6月からUITP会長を務めるなど、世界の鉄道の発展、並びにさまざまな課題の解決に積極的に取り組んでいます。

また、海外の鉄道関係者に日本の鉄道システムの特長をアピールするため、海外における展示会、セミナー等への出展や国際会議の誘致にも意欲的に取り組んでおり、2014年9月には、世界最大の鉄道見本市「イノトランス」に出展したほか、2015年7月にはUICとの共催により、高速鉄道に特化した国際会議・展示会としては世界最大規模を誇る「UIC世界高速鉄道会議」を東京で開催し、1,200名を超える鉄道関係者に参加いただきました。



2015年7月 第9回UIC世界高速鉄道会議(東京)



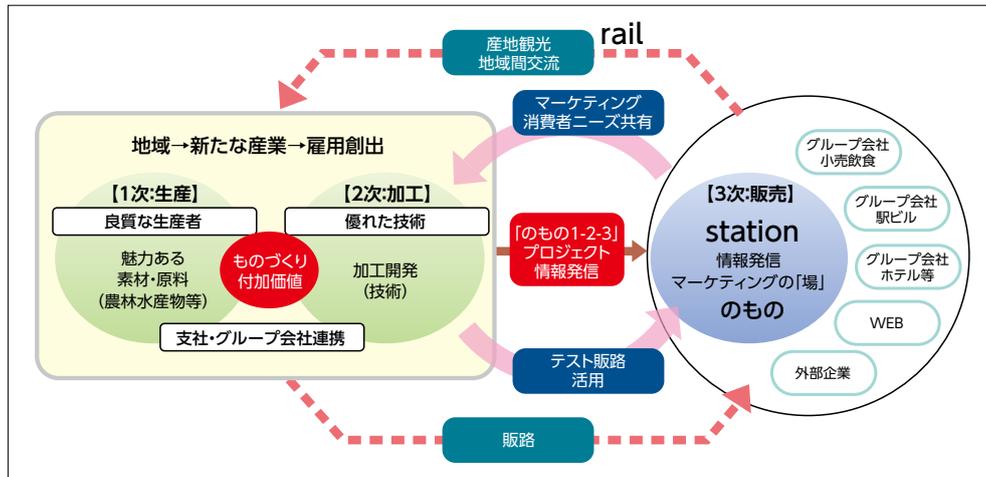
2014年9月 イノトランス出展  
(ドイツ・ベルリン)

特集Ⅲ 地域との連携強化

のものの1-2-3プロジェクト

従来から取り組んできた「地域再発見プロジェクト」において、より地域との連携強化を図るべく、地域の魅力ある農産物等の素材と優れた加工技術を組みあわせ、JR東日本グループがプロデュースすることにより、地域の6次産業化に向けたものづくりを推進していきます。

「のものの1-2-3プロジェクト」は、商品開発と販売を通じて、地域の農林漁業と連携し東日本エリアを応援する、ものづくりプロジェクトです。のものの1-2-3の呼称には、地域の旬のもの、地のもの、縁(ゆかり)のものを掘り起し、当社が1次・2次・3次産業をつなぎ、6次産業化に向けたものづくりを推進して行こうとの思いが込められています。



【「のものの1-2-3」プロジェクト】概念図



信州ジビエ鹿肉バーガー



三陸秋刀魚岩手箱



アオモリシードル

十日町すこやかファクトリー

「地域との連携強化」の具体的な取組みとして、2014年9月、地域の特産品である魚沼産コシヒカリの米粉を用いた食品工場を新潟県十日町市に開業しました。「卵・乳・小麦」は使わず、食物アレルギーのお子さまでも食べられるケーキや焼菓子などを製造・出荷し、地域経済の発展や雇用促進に貢献していきます。



十日町すこやかファクトリー



すこやかケーキ

## VOICE

## &lt;JRとまとランドいわきファーム&gt;

## 地域とともに歩み、地域に生きる企業であるために

「JRとまとランドいわきファーム」は、JR東日本と福島県いわき市の先進農家が連携し、2016年春のオープンをめざして事業化を進めている「太陽光利用型植物工場」を中心としたトマト生産施設です。私は、この取組みがグループ経営構想Vのコンセプトである「地域に生きる」を最も分かりやすい形で実現するプロジェクトであると考えています。

いわき市は、年間の日照時間が約2,000時間と、太陽の光にとっても恵まれた地域です。ここに敷地面積約2.5haという広大な「太陽光利用型植物工場」を建設し、年間約600トンのトマトを栽培することを計画しています。600トンの販売先としては、首都圏にあるJR東日本のホテルやレストラン等のグループ会社や、隣接する6次産業化<sup>※</sup>施設「ワンダーファーム」のレストランや野菜直売所、他に地元の市場などを予定しています。

「太陽光利用型」の植物工場は、LED照明や蛍光灯など人工光の下で農作物を栽培する「人工光利用型」の植物工場と異なり、太陽の光を最大限利用して植物を生産します。「JRとまとランドいわきファーム」は太陽光での栽培にこだわります。太陽の光をいっぱい浴びて真っ赤に色づいたトマトが年間を通して何度も収穫できる、そんな魅力的な生産施設にしたいと考えています。

そのためには、安全・安心で安定的な生産体制づくりが重要です。私たちはオランダで開発されたコンピュータ管理の生産システムを導入し、ハウス内の窓や屋根の開閉、空調、水回り、農業機械、養液に至るまで、システムを通じて常に適正に管理することで「食の安全」「安心して食べられる農作物」をお届けしたいと考えています。

JR東日本が地域と連携して農業分野へ参入することは、特にここ東北の地においては「震災復興」という意味合いからも非常に好意的に受け止められています。いわき市長から直接、感謝と激励の言葉をいただくなど、その期待の高さを感じる毎日です。施設オープンの暁には「安全で安心な」良いトマトを育て、なおかつJR東日本の得意分野である効果的な情報発信で首都圏での需要発掘と観光客の誘致を実現し、地域農業の活性化に少しでも貢献したいと思っています。JR東日本グループの持つ人と人を結びつける交通ネットワーク、たくさんの人が集まる駅などの施設を有効活用すれば、さまざまな仕掛けが可能だと考えています。

**※6次産業化** 農林漁業者(1次産業)自らが生産だけでなく加工・流通販売を一体的に行ったり、農林漁業者と商工業者(2次・3次産業)が連携して事業を展開する、農林漁業の可能性を広げようとする取組み。1×2×3=6なので「6次産業」と呼ばれる。(出典:政府広報オンライン)

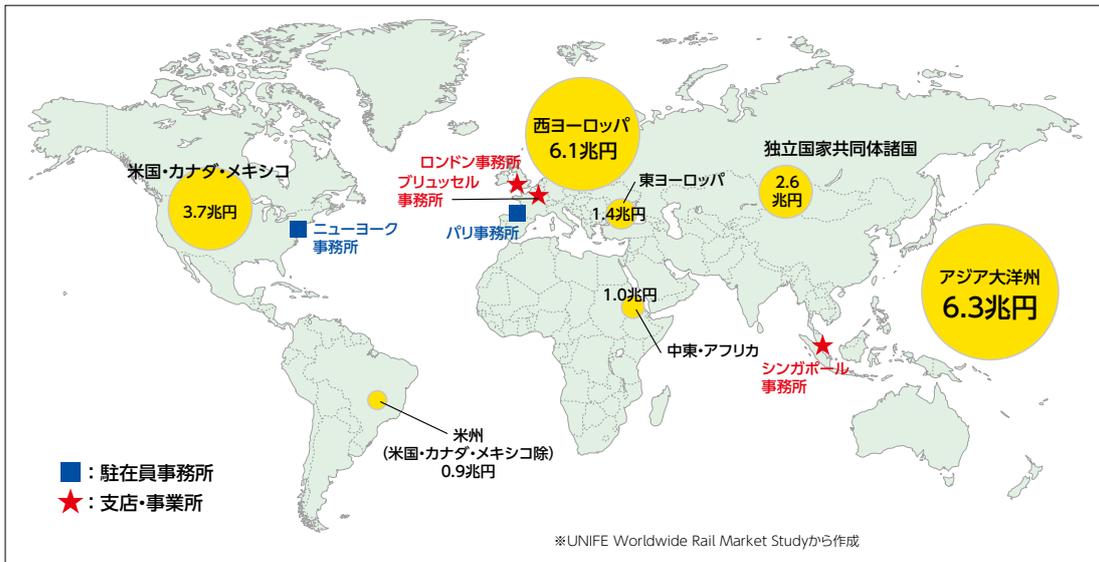


(株)JRとまとランドいわきファーム  
取締役  
鈴木 弘幸

## 特集Ⅳ 海外プロジェクトへの挑戦

### 世界の鉄道発展に向けて

JR東日本グループでは、「グループ経営構想V」に基づき、新たな事業領域の挑戦を続けております。海外における海外鉄道マーケットの拡大が見込まれる中、国内外の企業と連携し、海外の鉄道事業プロジェクトに積極的に参画し、グループの成長をめざして参ります。これらの海外鉄道事業プロジェクトにおける情報収集などを目的として、ニューヨーク、パリ、ブリュッセル、シンガポール、ロンドンの計5箇所に海外事務所を設置しています。なお、今後の海外の鉄道マーケットは2.5%(年平均)の成長が見込まれ、2020年には、22兆円規模に達すると予測されています。



海外事務所所在地

### 海外鉄道事業者への支援

海外鉄道事業への貢献と事業領域の拡大を目的として、海外鉄道事業者への支援を行っています。2013年より、埼京線や横浜線で使用してきた205系の車両計356両を、インドネシア共和国のジャカルタ首都圏鉄道会社(PT KAI Commuter Jabodetabek)<sup>※</sup>に譲渡してきました。また2015年4月からは、南武線で使用してきた205系車両120両の譲渡を開始しています。それに加えて、当社技術者を派遣して譲渡した車両のメンテナンスに関する支援を行ったほか、乗務員(運転士)による車両の点検・整備に関する支援を実施しました。また、ミャンマー連邦共和国においては、これまでも気動車を譲渡してまいりましたが、2015年7月より新たに東北地区、新潟地区で使用してきた気動車19両(キハ40形、キハ48形)をミャンマー鉄道公社(Maynma Railways)へ譲渡するとともに、現地に当社社員を派遣して、車両の保守に関する技術支援を実施してまいります。今後も技術支援の深度化等、さらなる協力を進めてまいります。

※ジャカルタ首都圏鉄道会社(PT KAI Commuter Jabodetabek) インドネシアの首都ジャカルタ近郊において都市鉄道の運行を行う鉄道会社



インドネシアに譲渡した南武線205系



乗務員による技術支援の様子(インドネシア)

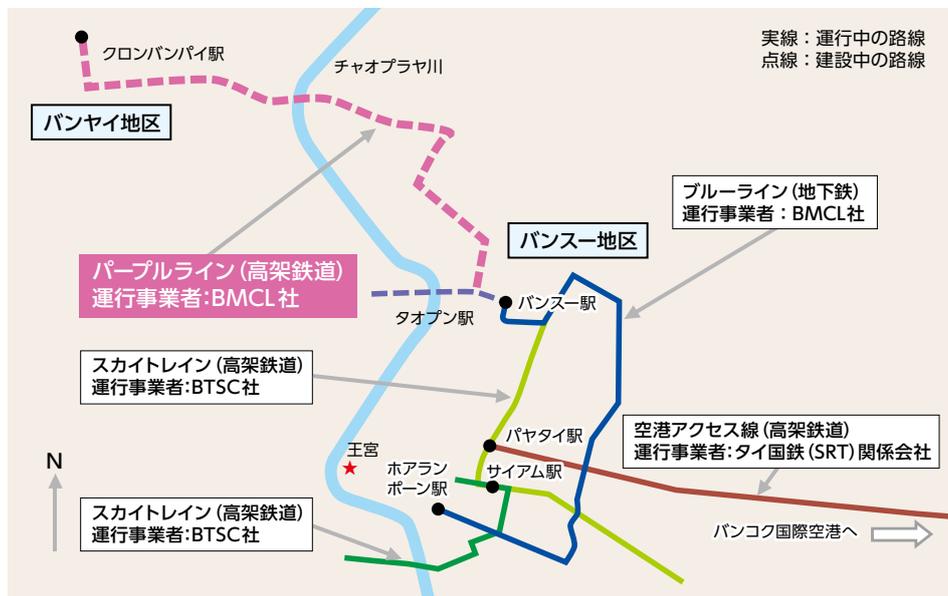


ミャンマーに譲渡した気動車車両

### 海外鉄道事業の展開

海外に向けて鉄道車両を提供するとともに、オペレーション&メンテナンス分野を含めた海外鉄道プロジェクトへの参画を進めています。現在、タイ王国バンコクで建設中の都市鉄道路線であるパープルライン<sup>※</sup>において、丸紅株式会社、株式会社東芝とともに、鉄道車両や各種地上設備についてトータルでメンテナンスを行う事業会社(Japan Transportation Technology (Thailand) Co., Ltd)を2013年12月に設立し、プロジェクトを進めています。車両については、JR東日本グループの株式会社総合車両製作所が3両編成のステンレス製車両21編成(63両)を供給します。このプロジェクトは、バンコクの都市交通に日本製の鉄道車両が初めて採用され、また日本の鉄道事業者を含めた企業連合が海外での鉄道メンテナンス事業に参画する初めてのケースです。営業開始は、2016年の予定です。

※パープルライン タイの首都バンコク北部バンスー地区と北西郊外のバンヤイ地区(約23km・16駅)を結ぶ計画の鉄道路線。運営主体はタイの鉄道事業者であるバンコクメトロ社(Bangkok Metro Public Company Limited)



バンコク都市鉄道 路線略図



パープルライン向け車両(イメージ)

## ■ 社員とのかかわり

### 人材の力を発揮させるために

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

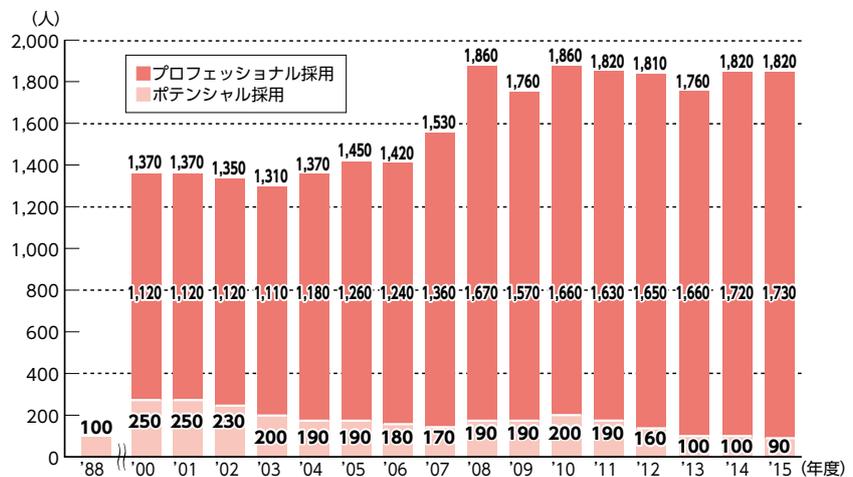
社会は時々刻々変化しており、働く人々の意識や取り巻く環境はめまぐるしく変わることから、JR東日本の一員として責任を果たそうとする社員の意欲に絶えず応えていくことが、最終的に安全性とお客さま満足の向上につながると考えています。

社員一人ひとりがいきいきと働き、高い理想に向かってチャレンジできる職場環境。その実現に向け、各社員の挑戦しようとする意欲にどう応えていくか、ワーク・ライフ・バランスをどう確保していくか、さらに多様な人材をどう活かしていくか。そういった点を常に念頭に置きつつ、「仕事を通じて人が成長する会社」をつくっていくためにさまざまな挑戦を行っています。「グループ経営構想V ~限りなき前進~」では、応募型のプロジェクト・研修の設定や社外との積極的な人材交流など社員の意欲に応える機会の拡大、次代を担う社員への技術・技能継承、技術革新や海外鉄道プロジェクトへの参画などを通じ外に開かれた企業風土の構築と幅広い視野を持った人材の育成をめざしています。

### 採用について

JR東日本を支えているのは、一人ひとりの社員の力です。人物本位、実力本位の採用を行い、人材をじっくり育て、しっかりと才能を開花させていきたいというのが、JR東日本の人材に対する基本姿勢です。大量退職時代を迎えているなか、人材育成・技術継承の観点を踏まえ、2015年度については、約1,800名の採用を行いました。

■ 年度別新規採用数



### 社員の能力開発・研修

JR東日本グループの持続的成長には、人材育成と技術・技能の確実な継承が不可欠で、「仕事を通じて人を育てる」という観点に立ち、JR東日本グループ組織力の向上と将来を担う人材の育成に取り組んでいます。

JR東日本総合研修センターや各支社で研修を実施するとともに、本社で各種セミナーを多数行っています。また、社員一人ひとりがチャレンジ精神を持って資質を高めるための自己啓発支援の一環として、業務に直結した知識・技能の習得を目的とした社内通信研修講座と、マネジメント・資格取得・語学・OAなど、ビジネスパーソンにとって必要不可欠な知識の習得を目的とした社外通信研修講座を実施しています。

## My Project

社員が一步踏み込んだ課題にも挑戦できるよう、従来の小集団活動・提案活動をバージョンアップさせ、2011年1月から「My Project」をスタートさせました。「My Project」は、「一人ひとりの発意でスタート」「手法は自由、プロセスを重視」「社員の成長が成果」という三つのポイントからなり、改善に取り組むことそのものを「人材育成の機会」と位置づけ、「自ら考え自ら行動する社員」が育成されることをめざしています。

## 技術アカデミー

意欲ある若手社員を鉄道技術の各分野の中核を担う人材に育てるため、2009年3月に「技術アカデミー」を設立しました。2015年3月開講の第7期では、グループ会社・パートナー会社から8名の出向者を受け入れるとともに、聴講生としてグループ会社・パートナー会社から5名が一部プログラムに参加し、12系統61名(聴講生含む)が1年間グループ一体となって技術力の向上を図っています。プログラムは、各自の専門分野の理論・構造について深く学ぶとともに、鉄道技術・システム全体を俯瞰・理解できるものとしています。また、大学での研究やメーカーでの実習等を通じて、幅広い知識の習得をめざしています。

## 技能教習所 ～鉄道輸送を担う技術者づくり～

鉄道の次代を担う技術職社員にベテラン社員の技術や技能を確実に継承させる取組みの一環として、それぞれの職場での鉄道固有の技術や技能の継承をサポートする「技能教習所」を既存の訓練設備も活用しつつ104箇所整備しました。車両メンテナンス部門の「技能教習所」には鉄道車両のモックアップ(集電装置・ドア開閉装置・ブレーキ装置)などを、設備メンテナンス部門の「技能教習所」には鉄道設備(軌道・分岐器・ホーム・架線・信号設備など)を設け、実物に近い環境で訓練を行うことができます。



技能教習所での訓練風景

## 「ダイバーシティ」の推進に向けて

JR東日本では、多様な人材がやりがいや充実感を感じながらいきいきと働くことにより、それぞれの能力を最大限に発揮し、役割を果たすことが、企業競争力を高めると考えています。

「ワーク・ライフ・プログラム(愛称ワラプロ)」を実施し、「ダイバーシティ」や「ワーク・ライフ・バランス」の推進を図り、多様な人材が活躍できる企業文化を醸成しています。

具体的には、フォーラムの実施、イントラネット「ダイバーシティ・コミュ」の運営等のほか、職場におけるワラプロ推進の土台となる「ワラプロネットワーク」の取組みを各機関において展開し、社員の意識改革と風土づくりを行っています。ワーク・ライフ・バランスの浸透のため、社員の家族を会社に招待する「ファミリーデー」のイベントも行っています。

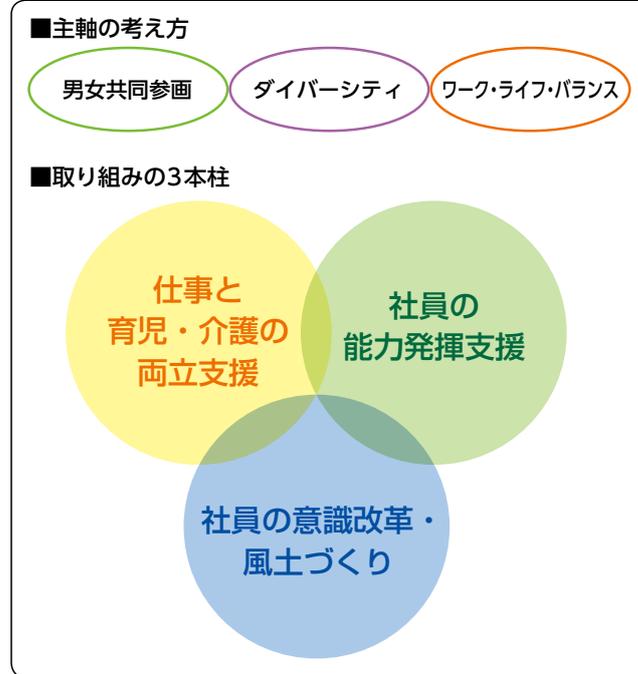


本社ファミリーデー



愛称(ワラプロ)とロゴを定め、社員への定着を図っています

### ■「ワーク・ライフ・プログラム」の概念



### 主な取組み内容

- 性別によらず、全社員を対象とした「ワーク・ライフ・プログラム」の推進。
- 鉄道事業者として初めて、昼夜交代制勤務職場(駅、乗務員等)でも利用可能とする「短時間・短日数勤務」を導入。
- 公平で平等な機会を与える複線型人事制度の導入とキャリア構築支援。
- 障がいのある社員がそれぞれの地域で活躍できる仕組みづくり。
- HAPPY CHILD PROJECTの「駅型保育園」を通じたビジネスとCSRの両立。

これらの取組みが評価され、平成26年度に経済産業省が主催する「ダイバーシティ経営企業100選」に鉄道事業者として初めて選定されました。



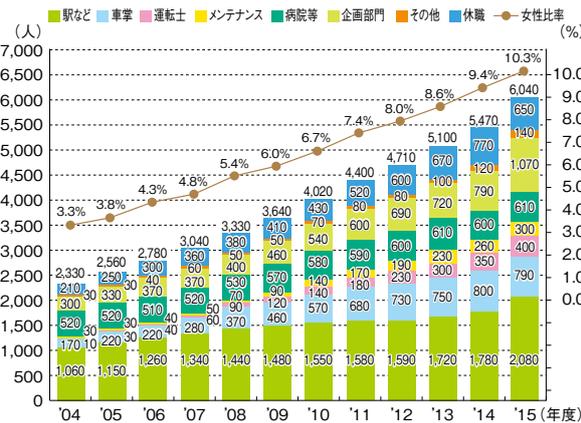
※その他外部評価

- ・平成24年度均等・両立推進企業表彰(主催:厚生労働省)ファミリー・フレンドリー企業部門「厚生労働大臣優秀賞」均等推進企業部門「東京労働局長優良賞」
- ・第6回ワークライフバランス大賞(主催:日本生産性本部)「優秀賞」
- ・平成22年度につけい子育て支援大賞(主催:日本経済工業新聞)

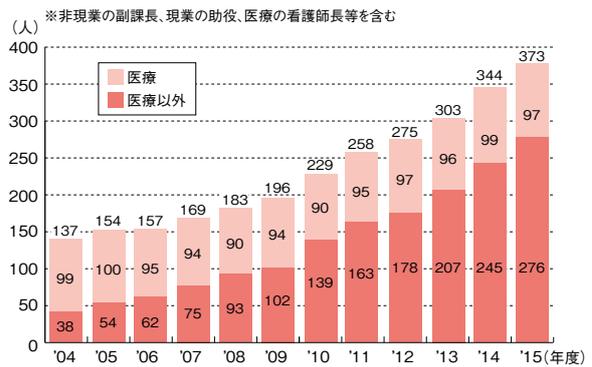
## 女性の活躍できる場の拡大

女性の活躍できる場の拡大のため、まず女性の採用比率2割以上の採用を達成しており、それにあわせて、職域についても現場や企画部門など年々広げてきています。また、さまざまな育児介護制度の整備や社内風土の醸成などにより、女性社員の定着率も上がっています。JR発足時わずか0.8%だった女性社員比率は、10.3%（2015年4月1日現在）になりました。現在では、例えば山手線の乗務員の約4割は女性社員が担い、女性管理者数についても年々増加し、本社・支社の部次長、現業機関の長（駅長など）、グループ会社の役員など重要なポストで活躍しています。女性の執行役員も誕生するなど、女性の活躍する場は拡大してきています。

■ 女性社員の活躍の場の拡大



■ 女性管理者数の推移

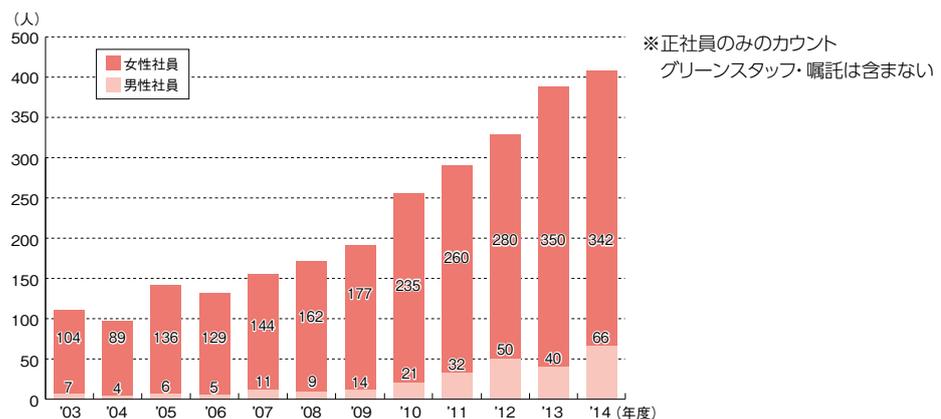


## 仕事と育児・介護の両立支援

JR東日本では「職種に関わらず仕事と育児や介護を両立するための選択肢を増やしたい」との考えのもと、2010年度より、3歳までの子を持つすべての社員を対象に、一日の労働時間を短縮し、日中時間帯に6時間勤務することになる勤務形態として「育児・介護勤務A」を導入しました。

また、それ以降もできる限りサポートしたいとの思いから、小学校3年生までの子がいる社員を対象に、月4日の育児・介護休日を設ける「育児・介護勤務B」もあわせて導入しました。さらには、「育児・介護勤務AB」とも「介護」でも利用することを可能としました。そのほか、育児休職期間を子が満3歳まで延長し、「養育休暇」(子の養育のために月5日まで取得可能)や「看護休暇」(子の看護のために年5日、2人以上なら10日まで取得可能)の対象を小学校3年生まで拡大するなどの制度改正を行いました。これにより、育児・介護期の働き方の選択肢は大きく広がっております。

■ 育児休職取得者の推移



## ■ 短時間・短日数勤務取得者の推移

※A=短時間勤務 B=短日数勤務

性別	2010年			2011年			2012年			2013年			2014年			2015年		
	A	B	計	A	B	計	A	B	計	A	B	計	A	B	計	A	B	計
男性	2	2	4	2	4	6	2	2	4	2	0	2	5	6	11	2	10	12
女性	27	29	56	60	44	104	80	74	154	105	98	203	103	154	257	125	176	301
合計	29	31	60	62	48	110	82	76	158	107	98	205	108	160	268	127	186	313

## 具体的な取組み例

- 育児休職期間を子どもが2歳に達するまでから3歳に達するまでに延長(2010年4月～)
- 一日の労働時間を短縮する勤務や、休日を増やした勤務を導入(2010年4月～)
- 事業所内保育所(都内2箇所、仙台)および院内保育所(JR東京総合病院)を設置
- 両立支援セミナー(育児編 / 介護編)を実施



両立支援セミナー(育児編)

## 福利厚生・各種制度の整備

社員がやりがいや充実感を感じながら、いきいきと働くことにより、それぞれの能力を最大限に発揮することをサポートするために、年次有給休暇等福利厚生・各種制度の整備にも力をいれています。

年次有給休暇平均取得日数	年次有給休暇平均取得率
17.7日	約90.8%(平均使用日数/平均付与日数)

(いずれも2014年度実績)

## 一般事業主行動計画について

次世代育成支援対策推進法に基づき、第3期「一般事業主行動計画」を策定しています。

計画期間：2012年4月1日～2017年3月31日

2008年11月および2012年8月に、「子育てサポート企業」として、厚生労働大臣から認定を受けました。



次世代認定マーク(愛称:くるみん)

## 障がい者採用について

JR東日本では、障がいのある多くの社員が健常者と同様にさまざまな業務において活躍しています。障がい者雇用率は2015年6月時点で2.45%です。2008年4月、障がい者雇用をより一層推進し、障がい者にとって働きやすい環境の充実を通じて社会的責任をさらに遂行していくため、(株)JR東日本グリーンパートナーズを設立しました。また、2009年5月には特例子会社として認定されました。

### (株)JR東日本グリーンパートナーズ

JR東日本の特例子会社である(株)JR東日本グリーンパートナーズは、JR東日本の制服管理を主な業務として2009年4月に事業をスタートしました。その後も新たに印刷事業、植栽の維持管理事業、事業用品の集配・仕分け事業を手がけるなど、障がい者の活躍の場を広げるた

めに取り組んでいます。

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



制服仕分け作業



地域と連携した植栽の維持管理

## エルダー社員制度

2008年度より「エルダー社員制度」を設け、定年を迎えた約8割の社員が、グループ会社等において各自の能力やスキルを活かして働いています。これにより、定年を迎えた社員の年金満額支給年齢までの生活設計を、より安定したものにするとともに、グループ全体でのノウハウなどの蓄積に寄与しています。

## よりよい職場づくりのために

### メンタルヘルスケア

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

### 人権啓発

人権啓発推進体制を確立するため、本社に「人権啓発推進委員会」を設置し、啓発を行っています。

具体的には、人権週間にあわせて、当社グループの役員・社員等を対象とした人権セミナーや、各機関および各グループ会社の人権啓発担当者を対象とした研修を実施しているほか、新入社員研修、新規乗務員養成研修、実践管理者育成研修などにおいて人権啓発に関する講義を実施する等、人権意識の醸成に取り組んでいます。

さらに、社内報で、身近な人権課題を紹介することにより、社員とその家族への啓発を行っています。

また、東京人権啓発企業連絡会に加入し、同会会員企業との情報交換・相互啓発を行うなど、社外における人権啓発活動にも取り組んでいます。



人権セミナー

## ■ エコロジー推進活動の基本的な考え方

### エコロジー推進活動の基本理念・基本方針(1992年5月制定、2012年9月一部改訂)

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

#### 【基本理念】

- ・ JR東日本グループは社会の一員として事業活動と地球環境保護の両立に真摯な姿勢で取り組みます

#### 【基本方針】

- ・ 私たちは、お客さまや地域社会への事業活動を通じて、未来へと続く地球環境の創造に貢献します
- ・ 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、常に地球環境に関心を持ち一人ひとりの地球環境保護意識の向上を図ります

### エコロジー推進活動の行動指針(1996年3月制定、1998年2月、2012年9月一部改訂)

- 1 私たちは、エネルギー使用の一層の効率化や、よりクリーンなエネルギーの導入により、エネルギー総使用量の低減に取り組むとともに地球温暖化の原因となるCO<sub>2</sub>の排出量の削減に努めます。
- 2 私たちは、環境汚染物質やオゾン層を破壊する物質等について法令等に基づいて適正に管理、処理するとともに、可能な限りその削減や代替物質への転換を進めます。
- 3 私たちは、地球の浄化能力の負担を軽くするため、オフィスや事業所、駅、列車等からのさまざまな廃棄物を適正に処理するとともに、リサイクルとその削減に努め、また再生品の使用拡大や、省資源に努めます。
- 4 私たちは、多様な生命をはぐくむ自然環境を大切にするとともに、列車走行による騒音や振動などの低減に努め、沿線の環境との調和をめざします。
- 5 私たちは、鉄道的环境に対する影響を一から見直し、鉄道的环境優位性をより高め、世界に向けて発信します。

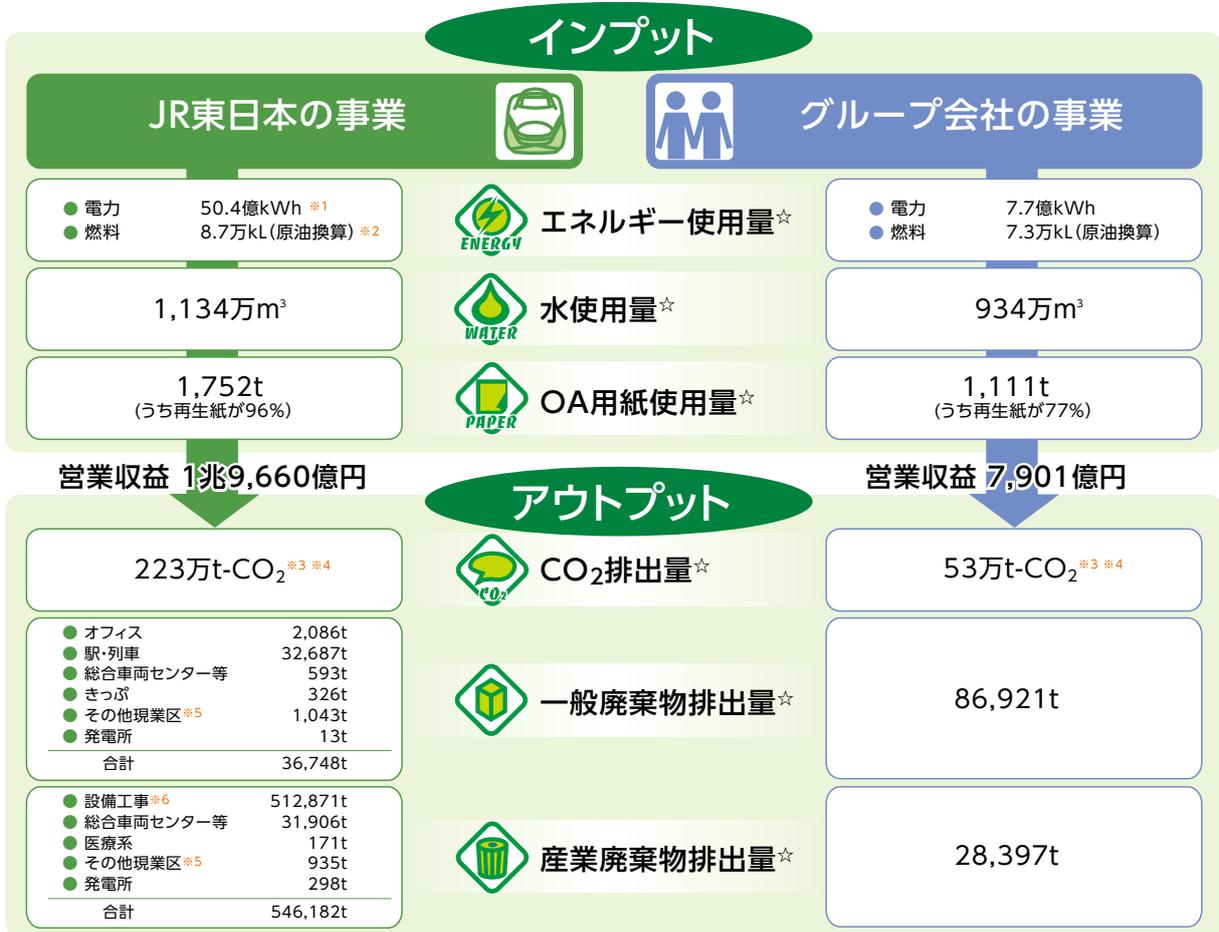


JR東日本グループCSRキャラクター「エコタル」

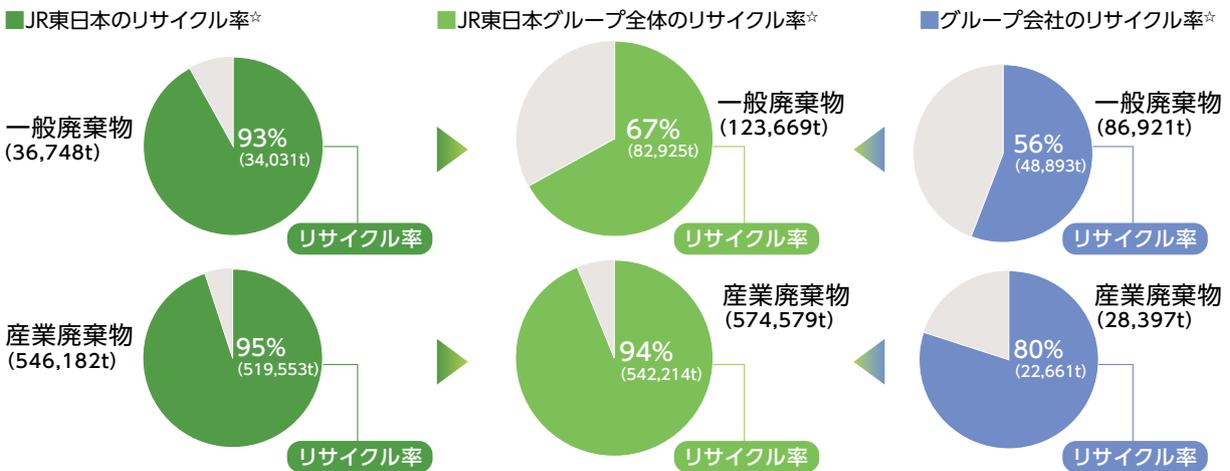
2013年にJR東日本グループのCSR活動のイメージキャラクターにホタルをモチーフとして作成しました。名称は社内公募の結果「エコタル」としました。JR東日本グループは、今後もCSR活動に取り組んでいきます。

# ■ グループ全体の環境負荷

注… 環境パフォーマンスデータの保証対象について  
 本報告書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。



- ※1 電力 インプットされた電力については、自営発電所で発電し、当社内で使用した電力と、電力会社から購入している電力の双方を含んでいます。なお、詳細の電力については、P92にあるエネルギーフローマップをご参照ください。
- ※2 燃料 天然ガス、その他燃料について、自営火力発電所で発電用に使用している燃料は含まれていません。
- ※3 スcope別のCO<sub>2</sub>排出量 グループ全体のscope1排出量は121万t-CO<sub>2</sub>、scope2排出量は186万t-CO<sub>2</sub>です。
- ※4 外部から購入している電力に起因するCO<sub>2</sub>排出量に関しては、調整後排出係数により算定しています。
- ※5 その他現業区 設備のメンテナンス等を行う技術センターや車掌区等。
- ※6 設備工事 法律上は工事の請負会社が排出事業者となる工事廃棄物も産業廃棄物に含んで把握しています。



**廃棄物処理についての考え方**  
 ・廃棄物には「有価物」を含みます。  
 ・清掃工場等で処理される一般廃棄物や、中間処理として焼却される産業廃棄物のなかで、サーマルリサイクル※されている場合は、リサイクルとして扱っています。  
 ※サーマルリサイクル 廃棄物を燃やした時の排熱を回収して蒸気や温水をつくり、発電や給湯等に利用するリサイクル手法のこと。

## ■ 環境目標に対する進捗状況

### 2020年度・2016年度目標と2014年度実績

環境保全活動の分類	項目	2020年度達成目標	2014年度実績
地球温暖化防止への取組み	鉄道事業のエネルギー使用量	8%削減(2010年度比) 527億⇒485(億MJ)	3.0%削減 511(億MJ)☆
	自営電力のCO <sub>2</sub> 排出係数	30%改善(1990年度比) 0.457⇒0.320(kg-CO <sub>2</sub> /kWh)	39%改善 0.278(kg-CO <sub>2</sub> /kWh)☆

環境保全活動の分類	項目	2016年度達成目標	2014年度実績
地球温暖化防止への取組み	単位輸送量あたり列車運転用電力量	新幹線・在来線それぞれ5.9%削減 (2010年度比) 新幹線:2.71⇒2.55(kWh/車キロ) 在来線:1.65⇒1.55(kWh/車キロ)	新幹線:7.3%削減 2.51(kWh/車キロ)☆ 在来線:6.4%削減 1.55(kWh/車キロ)☆
	支社等における 単位床面積あたりエネルギー使用量	15%削減(2010年度比) 0.0467⇒0.0397(kL(原油換算)/m <sup>2</sup> )	16.7%削減 0.0389(kL(原油換算)/m <sup>2</sup> )☆
	エコステモデル駅の整備	累計8箇所	累計4箇所 (2015年7月1日現在5箇所)
	ホーム照明のLED化 (2014~16年度内)	60駅に50%以上の導入	32駅
	大型空調設備の高効率化 (2014~16年度内)	5箇所(4,700万MJの削減)	1箇所(146万MJの削減)
	グループ会社各社が設定する エネルギー使用量原単位の削減率	グループ全体で年平均1%	1.7%削減(2013年度比)
資源循環への取組み	駅・列車ゴミリサイクル率	94%	94% ☆
	総合車両センター等で発生する 廃棄物リサイクル率	96%	96% ☆
	設備工事で発生する 廃棄物リサイクル率	96%	95% ☆
	グループ会社における リサイクル実施率	100%	100%
沿線での環境活動	東北・上越新幹線の騒音対策75dB※以下 (騒音対策対象地域について)	100% [2015年度達成目標]	実施中
環境マネジメント	グループ会社全社が 具体的な数値目標を設定	継続して目標設定	設定済

表内 ■■■■ はグループ会社の目標。

※ 国の指導により指定された地域の75dB対策については既に完了しています。現在、2015年度完了を目標に、それ以外の地域についても段階的に改良工事を進めています。

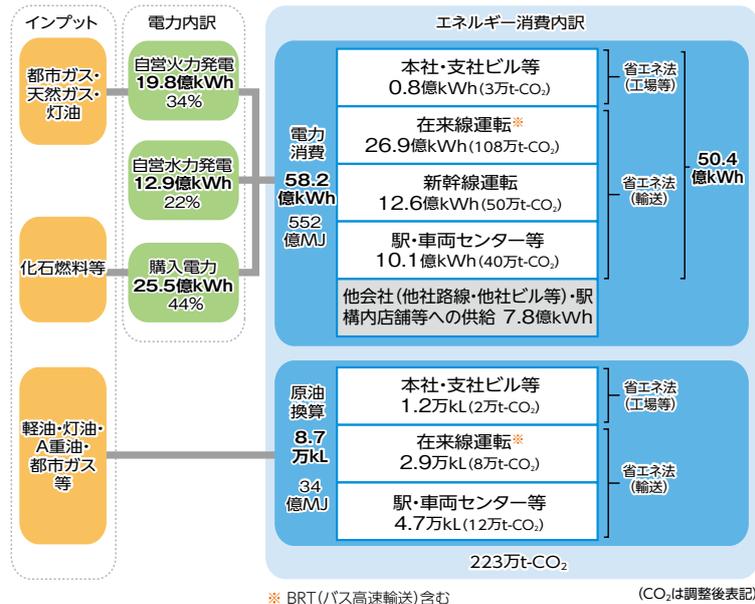
## 地球温暖化防止への取り組み

### 省エネルギーとCO<sub>2</sub>削減☆

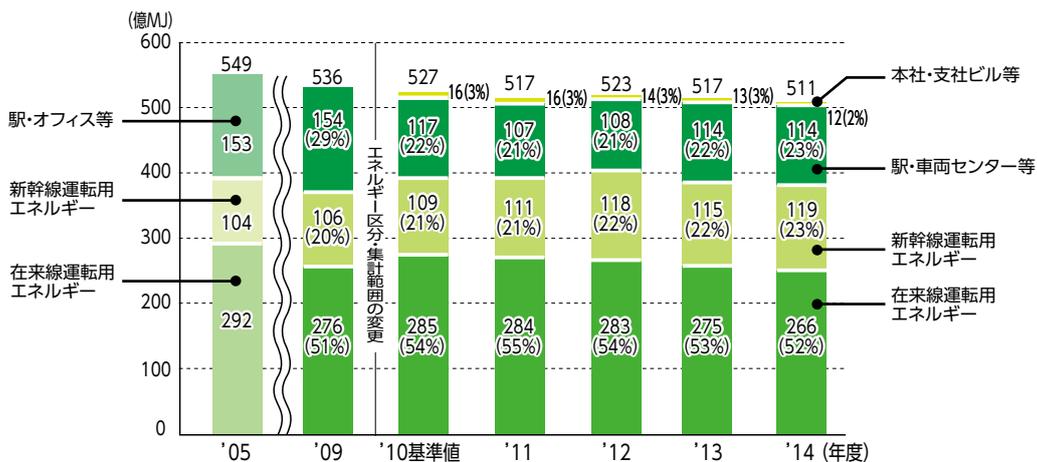
JR東日本が使用する電力は、自営の発電所と電力会社から供給され、電車の走行や駅・オフィスの照明・空調に使用しています。また軽油や灯油等をディーゼル車の走行や駅・オフィスの空調に使用しています。

消費エネルギーの約8割を占める列車運転用エネルギーの削減を引き続き進めるほか、事業所等においても各種CO<sub>2</sub>排出量削減施策に取り組んでいきます。

■ JR東日本 エネルギーフローマップ



■ JR東日本 消費エネルギーの構成



※算出方法の変更について

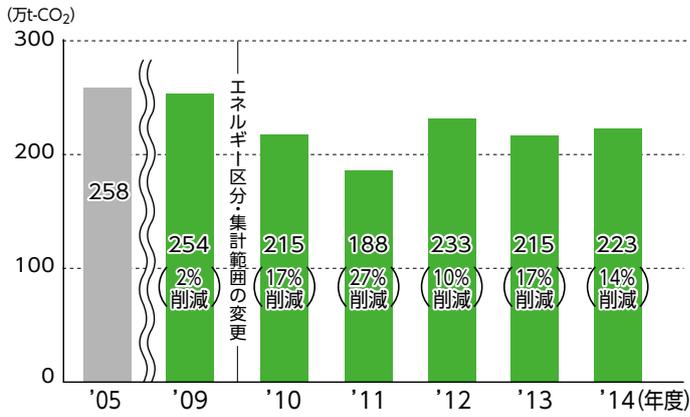
電力および燃料の使用に伴うCO<sub>2</sub>排出量およびエネルギー使用量は、2005年度までは日本経団連自主行動計画を参考に算出していましたが、2006年度から、エネルギーの使用の合理化に関する法律(省エネ法)および地球温暖化防止策の推進に関する法律(温対法)に定める方法へ変更しました。

※上記の消費エネルギーは、省エネ法の考え方に基づき算定していますが、自営水力発電量に対しては、9.76MJ/kWhを掛けて計算しています。省エネ法上の報告は、自営水力発電量に対して、0MJで報告しています。

### CO<sub>2</sub>排出量の推移<sup>☆</sup>

2014年度のJR東日本のCO<sub>2</sub>排出量は223万トンとなり、2013年度と比べ8万トン増加しました。これは自営電力のCO<sub>2</sub>排出係数が低下したものの、電力会社のCO<sub>2</sub>排出係数が増加したことによるものです。昨年度に引き続き、GHGプロトコルの考え方に沿ってスコープ1およびスコープ2の区分での排出量も記載しています。

#### ■ JR東日本 CO<sub>2</sub>総排出量の推移



※2009年度までのエネルギー区分および集計範囲で計算した場合の2014年度のCO<sub>2</sub>総排出量は233万t-CO<sub>2</sub>です。

#### ※集計範囲について

エネルギー消費量およびCO<sub>2</sub>排出量の集計範囲は、原則としてJR東日本単体としていますが、2010年度から当社が駅業務等を委託している会社の当該業務にかかるエネルギー消費量も集計範囲に含めることとしました。一方、グループ会社等が運営する駅構内店舗等のエネルギー消費量およびCO<sub>2</sub>排出量は、従来、JR東日本のエネルギー消費量およびCO<sub>2</sub>排出量に含まれていましたが、2010年度から含めないこととしました。これらの変更は、JR東日本の事業全体にかかるエネルギー消費量およびCO<sub>2</sub>排出量を「エネルギーの使用の合理化に関する法律(省エネ法)」の輸送および工場等の集計範囲に整合させながら、より正確に集計することを目的としています。なお、これらの変更に伴うエネルギー消費量およびCO<sub>2</sub>排出量の過年度実績値については修正は行っておりません。

#### ※算出方法について

CO<sub>2</sub>排出量については、「地球温暖化対策の推進に関する法律(温対法)」に定める方法に基づき算定しておりますが、外部から購入する電力に起因するCO<sub>2</sub>排出量に関しては、鉄道輸送に用いられる電力の分も含めて調整後排出係数により算定しています。なお、実排出係数を用いた場合の2014年度のCO<sub>2</sub>排出量は224万t-CO<sub>2</sub>(前年度比10万t-CO<sub>2</sub>減)となります。

項目	スコープ1	スコープ2
2014年度排出量	108万t-CO <sub>2</sub>	150万t-CO <sub>2</sub>

スコープ1…気動車の運転や自営火力発電所の稼働のための燃料の使用に伴い直接的に排出されるCO<sub>2</sub>。  
スコープ2…電力会社から購入している電力などの使用に伴い間接的に排出されるCO<sub>2</sub>。

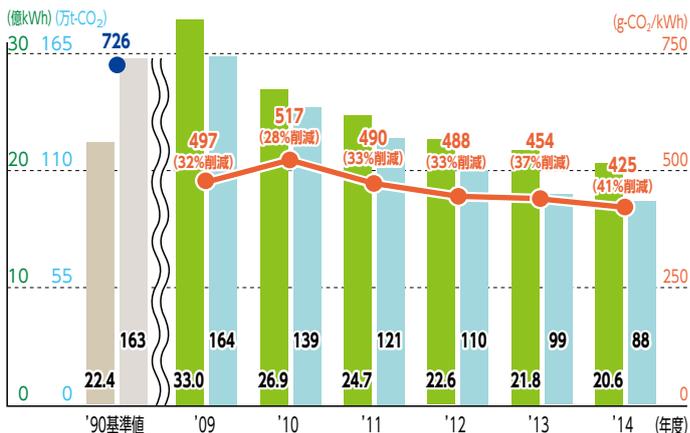
※スコープ1とスコープ2の合算値とCO<sub>2</sub>総排出量が一致しないのは、スコープ1、2については、他会社への供給分も含めているためです。

### 自営火力発電所について<sup>☆</sup>

自営の火力発電所(神奈川県川崎市)は総出力74.1万kWです。発電所では設備更新の際に、効率の良い「複合サイクル発電設備<sup>※</sup>」の導入や、燃料を石油から天然ガスに変更するなど、CO<sub>2</sub>排出量の削減に取り組んでいます。2014年4月に新4号機の稼働を開始したほか、1号機の更新工事に関する調査・設計を進めています。

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

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



- 自営火力発電量(億kWh)
- CO<sub>2</sub>排出量(万t-CO<sub>2</sub>)
- 単位発電量あたりのCO<sub>2</sub>排出量(g-CO<sub>2</sub>/kWh)

#### ※算出方法について

自営火力発電所のCO<sub>2</sub>排出量については、2006年度から、「地球温暖化対策の推進に関する法律(温対法)」に定める方法に基づいています。

### 列車運転用エネルギーの削減☆

2014年度末までに、全車両の93.1%となる11,696両を省エネルギー車両に切り替えました。

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



E235系  
2015年秋に新型車両一編成を山手線に導入予定



E7系  
最高峰のお客さまサービスと最先端の技術を結集させた、北陸新幹線



E233系  
通勤・近郊での主力として活躍するVVVFインバータ車両

### ディーゼルハイブリッド鉄道車両と蓄電池駆動電車

2007年7月より小海線を走る「キハE200形」は、電気モーターで駆動する世界初のディーゼルハイブリッド鉄道車両で、従来の車両と比較して、燃料消費率の約10%低減や駅停車時・発車時の騒音の20~30dB低減等を実現しました。そして、2010年10月から12月にかけて「キハE200形」と同様のハイブリッドシステムを搭載した新型リポートレイン「HB-E300系」の営業運転を長野、青森、秋田地区において開始し、2015年5月には仙石東北ラインで「HB-E210系」の営業開始を行いました。また非電化区間の新たな環境負荷の低減方策として「蓄電池駆動電車システム」の開発を進め、2014年3月から烏山線でEV-E301系(愛称ACCUM=アキュム)の営業運転を開始しました。EV-E301系の導入によって、これまでの気動車のエンジンから発生する排気ガスの解消や、二酸化炭素・騒音の低減を実現しました。



HB-E210系  
ディーゼルハイブリッドシステムを搭載した車両

### 鉄道車両へのLED照明の積極的な採用

在来線車両では、2013年以降新造してきた、埼京線E233系車両(31編成310両)、烏山線EV-E301系量産先行車(1編成2両)、横浜線E233系車両(28編成224両)、仙石東北ライン向けHB-E210系(8編成16両)、新型通勤電車E235系量産先行車(1編成11両)にLED照明を採用し導入してきました。また、現在車両新造を継続して行っている南武線E233系、新潟地区向けE129系にもLED照明を採用した車両が順次投入されていきます。

新幹線車両では、E7系(16編成192両)からLED照明を採用し導入してきました。また、今後車両新造を計画しているE5系増備車もLED照明を採用する計画となっています。

JR東日本では、2014年度末時点で、新造車両・改造車両を含め保有車両の10%強がLED照明となっており、今後さらなる鉄道の省エネルギー化に向けて取組みを継続していきます。



LED照明イメージ



ステッカーイメージ

## 自然エネルギーの活用

太陽光や風力を使った自然エネルギーの活用も進めています。東京駅や高崎駅、総合研修センター、研究開発センターに太陽光発電パネルを設置し、高崎駅では2004年3月に発電パネルを2倍に増やし、東京駅東海道線ホーム(9・10番線)では2011年2月に453kWの発電パネルを設置しています。

また、京葉車両センター構内に続き、2015年2月、常磐線友部・内原間にて大規模太陽光発電設備の使用を開始したほか、北東北の「再生可能エネルギー基地」化をめざし、太陽光や風力、地熱、バイオマスなどの自然エネルギーの導入を積極的に推進しています。

さらに、「エコステ」モデル駅第1号として本格稼働した四ツ谷駅でも2012年3月に太陽光発電パネルの使用を開始し、続く平泉駅では、駅で使用するエネルギーの太陽光発電パネルによる地産地消を実現し、晴天日においてはCO2排出ゼロをめざす「ゼロエミッションステーション」として2012年6月に使用を開始しました。2013年9月には、「エコステ」モデル駅第3号となる海浜幕張駅へ小型風力発電設備の導入、2015年3月と4月には、湯本駅と福島駅をそれぞれ「エコステ」モデル駅として使用を開始し、温泉熱や地中熱などを活用した設備を導入しています。このような取り組みの結果、2014年度の太陽光パネルによる発電電力量は約120万kWh(自家消費分)となりました。

今後もこれら自然エネルギーを有効に利用する技術の導入について、取り組んでいきます。



海浜幕張駅に設置された小型風力発電設備

## 屋上緑化の取組み

ヒートアイランド現象の軽減効果や、ビルの空調エネルギーの抑制等を図るため、保有する駅ビルやオフィスビルの屋上緑化を推進しています。2015年3月末時点での施工実績は82件、面積26,856m<sup>2</sup>(苔緑化を含む)となっています。



千葉支社ビルの屋上緑化

## グループ会社における屋上緑化

都心の駅ビルにおいて地域の皆さまやオフィスワーカーの憩いの場として、屋上緑化を推進しています。庭園に併設した会員制貸菜園「soradofarm(ソラドファーム)」は、野菜の栽培体験を通じた地域コミュニティの創出、農業・環境教育等のサービスを提供し、多くのお客さまに好評をいただいています。現在、恵比寿・荻窪・高崎・八王子等で展開しています。



アトレ川崎



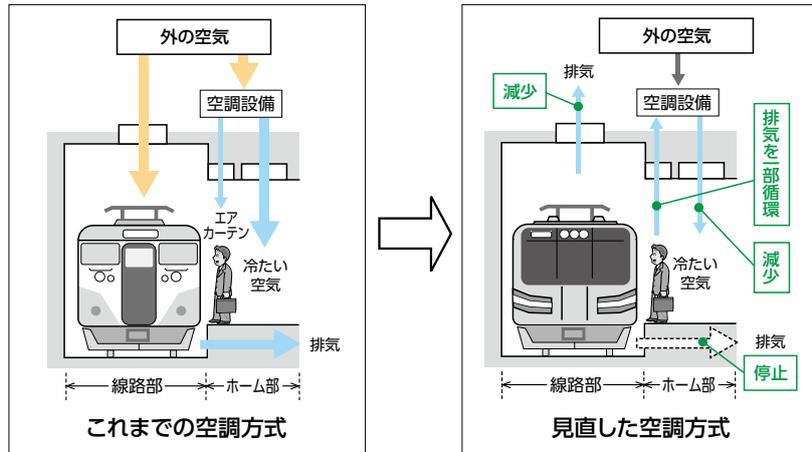
soradofarm恵比寿

## オフィスビルにおける省エネルギーの取組み

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

### 駅における省エネルギーの取組み

オフィスビル同様、駅についても設備更新にあわせて空調システムの見直しを行うなど、省エネルギーの取組みを進めています。東京駅総武地下の空調設備においては、従来は外気を空調設備で冷やしてコンコース等へ送り、冷えた空気をそのまま排気する方式としていましたが、空調設備の更新にあわせて、冷えた空気を循環させて再利用する方式としたことで空調負荷を低減し、CO<sub>2</sub>約25%の削減を実現しました。



これまでの空調方式  
外気を冷やしてコンコース等を空調し、冷やした冷気をそのまま排出

見直した空調方式  
外気を冷やし、冷気を一部循環させ、空調負荷を低減

### 環境や省エネルギーに配慮したオフィスビル

環境や省エネルギーに配慮したオフィスビルとして、2012年度にJR南新宿ビル、JR神田万世橋ビル、JPタワーを開業し、現在は新宿駅新南口ビル(仮称)を建設中(2016年春竣工予定)です。このうち、JR神田万世橋ビルとJPタワー、新宿駅新南口ビル(仮称)が国土交通省の主導するCASBEE(建築環境総合性能評価システム)の最高評価の「Sランク」を取得しています。さらに2013年度はJR神田万世橋ビルにおいて、米国などで広く普及している環境指標であるLEED-CSの「GOLD」とLEED-CIの「GOLD」をダブル取得しました。

そのほか、東京都環境確保条例では、グラントウキョウサウスタワー、グラントウキョウノースタワー、JR品川イーストビル、サピアタワー、JR東急目黒ビル、東京ビルディングの6事業所が、CO<sub>2</sub>の排出削減に優れたオフィスビルとして優良特定地球温暖化対策事業所(通称トップレベル事業所、準トップレベル事業所)に認定され、同条例の第1計画期間(2010~2014年度)において、削減義務量を大幅に上回るCO<sub>2</sub>削減を達成しました。超過削減量については、グループ内をはじめとして本条例に定められた排出量取引に活用します。



LEED認証、CASBEEのSランクを取得したJR神田万世橋ビル



トップレベル事業所の認定を受けたグラントウキョウサウスタワー

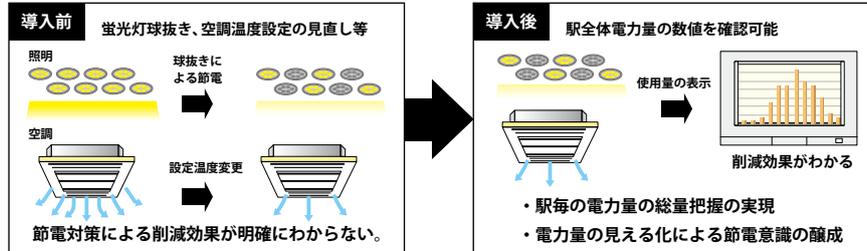
#### ■ トップレベル事業所一覧(第1計画期間認定)

トップレベル事業所	準トップレベル事業所
サピアタワー(2010年度取得)	東京ビルディング(2010年度取得)
グラントウキョウノースタワー(2011年度取得)	JR東急目黒ビル(2010年度取得)
グラントウキョウサウスタワー(2011年度準トップレベル事業所取得、2012年度格上)	
JR品川イーストビル(2010年度準トップレベル事業所取得、2011年度格上)	

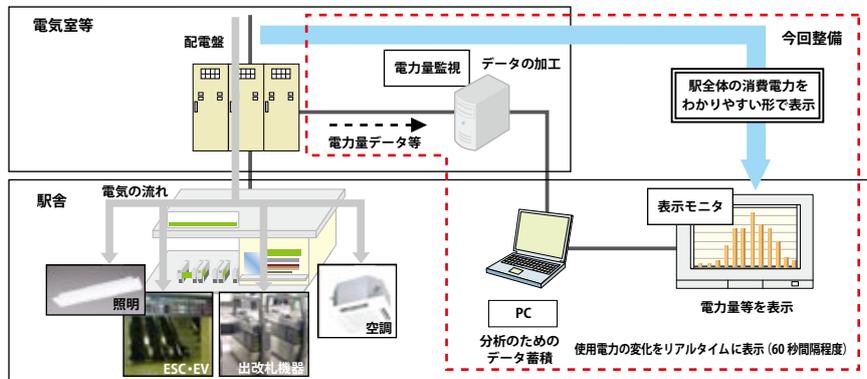
## 駅消費電力の見える化について

現在、JR東日本では駅における消費電力量を把握し、社員の節電意識の醸成を図ることを目的に電力量表示装置の導入を行っています。システム構成は、受電部等で計測を行い、駅全体の電力量を時間毎にモニタ表示するものです。2014年度末時点で、約200駅へ導入され、継続的な節電の取組みに活用されています。

### ■ 駅消費電力の見える化の仕組み

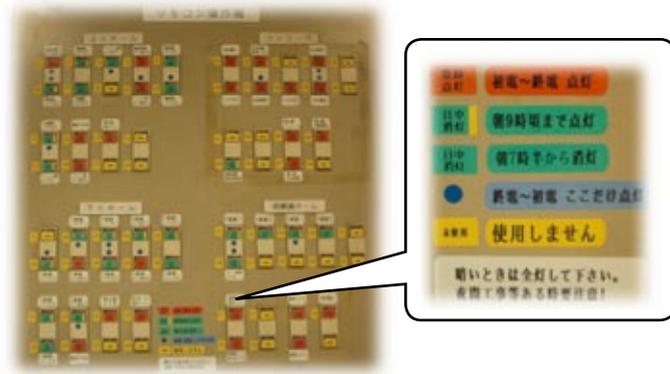


### システム構成図

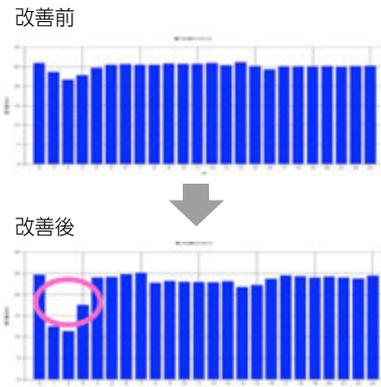


### 見える化による節電の具体的取組み事例

JR東日本エコ活動やMy Projectなどによる駅独自の取組みで、節電につながった事例があります。  
 ・社員によって操作時間帯にばらつきがあったホーム照明の点灯・消灯操作について、スイッチの使用時間を操作盤に明記。こうした取組みの効果を「見える化」により定量的に実証。



照明スイッチ操作盤への明記



使用電力量の比較

- ・表示モニタに契約電力の数値を掲示し、消費電力がその数値を一定時間以上超過すると契約電力料金アップとなることの注意喚起。
- ・簡易タイマーの活用による照明の消し忘れ防止。
- ・待合室のこまめな温度確認による適正な温度維持。

今後も、掲示板の活用や会議での情報提供により、各駅へ良い事例の共有化・水平展開を図ることで、駅における節電の取組みを継続します。

## ■ 資源循環の取組み

### 廃棄物の減量とリサイクル

列車や駅から日々排出される廃棄物、総合車両センターからの産業廃棄物、さらに生活サービス事業における飲食業の生ゴミや小売業の一般廃棄物等、JR東日本グループから排出される廃棄物は多種多様です。

鉄道事業や生活サービス事業等から排出される多様な廃棄物を削減するため、発生の抑制(リデュース)、再利用(リユース)、再資源化(リサイクル)を進めているほか、リサイクルについては廃棄物の種類ごとに達成目標を定めて取組みを進めています。

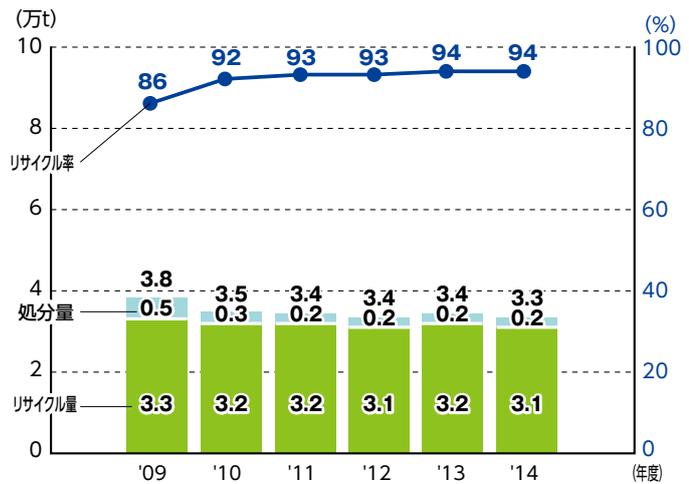
### 駅・列車からのゴミ回収と再生☆

2014年度における駅や列車から排出されたゴミのリサイクル率は94%となりました。駅や列車から排出されるゴミには資源ゴミも含まれているため、再び資源として利用できるよう、これまで駅に分別ゴミ箱を設置し、お客さまにもゴミ分別のご協力をいただてきました。2010年10月には、「JR東日本東京資源循環センター(事業運営:(株)東日本環境アクセス)」を稼働し、徹底した分別を実施することで、さらなるリサイクル率向上のための取組みを進めています。



JR東日本東京資源循環センター

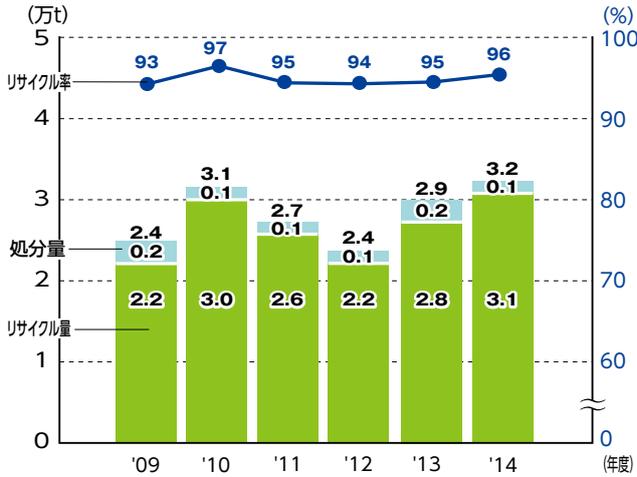
■ 駅・列車からのゴミの推移



### 総合車両センター等でのリサイクル☆

車両のメンテナンス時に発生する廃棄物のリサイクルにも取り組んでいます。各地の総合車両センターでは、廃棄物を20~30種類に分別を徹底し、廃棄物の減量とリサイクルを図っています。2005年度からは、廃車車両のうち外部に売却したうえで解体される車両についても把握の対象として取組みを強化しています。

■ 総合車両センター等からの廃棄物の推移



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

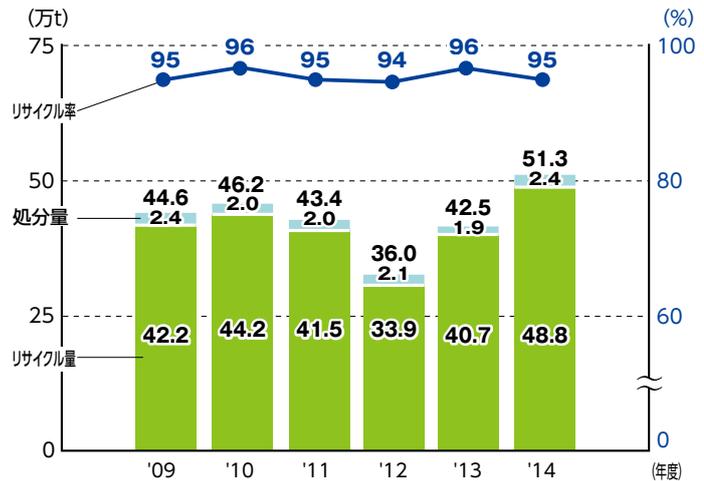
設備工事における廃棄物の削減☆

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

駅や構造物の建設やメンテナンスによる設備工事では、外部からの受託工事※による約6.8万トンを含め、2014年度には約51.3万トンの廃棄物が発生しました。

※受託工事 列車の安全運行の確保等のために、JR東日本が自治体等から委託を受けて行う社外施設の工事。

■ 設備工事からの廃棄物の推移



オフィスにおける廃棄物削減の取組み☆

本社・支社等の各オフィスでは、ペーパーレス化による廃棄物の削減や、ゴミ箱の工夫等によりリサイクルの取組みを行っています。2014年度には、廃棄物2,086トンのうち、1,875トン(90%)をリサイクルしました。



分別ゴミ箱 (千葉支社屋内)

水資源の有効活用☆

JR東日本では、年間1,134万m<sup>3</sup>の水資源を使用しています。このため、中水※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2014年度に使用した3.2万m<sup>3</sup>の水のうち、2.5万m<sup>3</sup>を再利用しました。

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

## 乗車券類のリデュースとリサイクル☆

回収された使用済みのきっぷは製紙工場へ送り、きっぷの裏面の鉄粉を分離してトイレトーパーや段ボールにリサイクルしています。2014年度には回収量326トンすべてをリサイクルしました。

また回収した磁気定期券についても、固形燃料としてリサイクルしています。

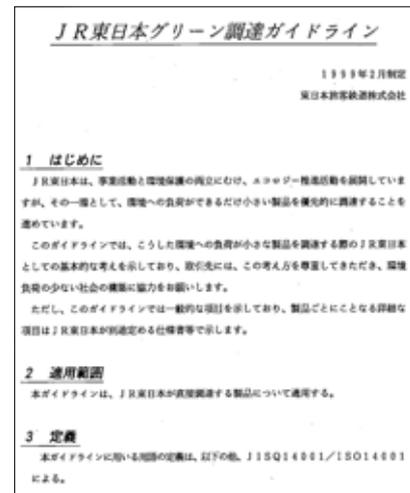


駅で集められる使用済みきっぷは、トイレトーパーとして首都圏の主要駅に戻ります

## グリーン調達の推進

JR東日本では、事業活動と環境保護の両立に向けエコロジー推進活動を展開していますが、その一環として環境負荷ができるだけ小さい製品を優先的に調達することを進めており、1999年に「JR東日本グリーン調達ガイドライン」を制定し、材料や省資源化、梱包材などについて考え方を記載しています。また、資材調達の取引先を選定するにあたっては、環境およびCSRへの取組み状況を調査把握し、これを選定指標の一つとしています。

また、オフィス等で使用する事務用品等についてグリーン購入を促進しており、JR東日本グループは、このグリーン購入を通じ、循環型社会の構築に向けた取組みを進めています。



JR東日本グリーン調達ガイドライン

## ゴミの社内循環活用

駅で発生するゴミについて、社内での循環利用を進めています。

駅や列車の分別ゴミ箱で回収した雑誌、新聞紙等は、コート紙や社内の事務用紙等にリサイクルし、使用しています。



駅等で回収された新聞古紙を社内の事務用紙にリサイクル

## 廃ペットボトルから土木資材へのリサイクル

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

## ■ 生物多様性

### 「ふるさとの森づくり」の開催

JR東日本では、自然への感謝の気持ちを持つとともに、生物多様性を守り持続可能な社会へ貢献するため、その土地固有の樹木を植えて森を再生する活動「ふるさとの森づくり」を2004年から始めています。2004年から2009年は福島県で、2010年から2014年は新潟県、同県津南町、同県十日町市および同県小千谷市の協力を得て、この「ふるさとの森づくり」を開催しています。このほかにも、JR東日本の各エリアにおいては、地域に根ざした植樹を実施しており、今後も継続的に取り組んでいきます。



2014年9月に開催した「信濃川ふるさとの森づくり」

### 鉄道沿線からの森づくり☆

1992年から「鉄道沿線からの森づくり」として鉄道沿線での植樹活動を行っています。2014年度までに約4.9万人が参加し、約33.1万本の植樹を行いました。現在は鉄道沿線の枠を越え、地域との連携による植樹も行っています。

### 鉄道林の整備

JR東日本の沿線には、樹木の力を利用して鉄道を雪や風等から守るために設けられた鉄道林があります。

最初の鉄道林は1893(明治26)年に設けられ、災害防止のために、生きた防災設備としてその役を果たしています。

現在、JR東日本では、約580万本、約3,900ha、約1,080箇所もの鉄道林を保有しており、JR東日本で排出するCO<sub>2</sub>(2014年度実績)の0.7%にあたる1.5万トンを吸収するなど、沿線の環境保全にも貢献しています。

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



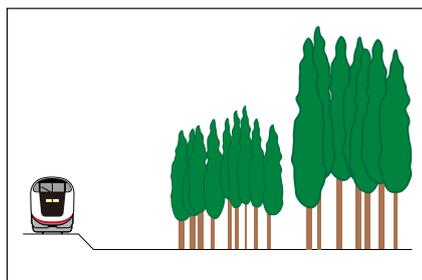
奥羽本線 神宮寺2号林(ふいぎ防止林)



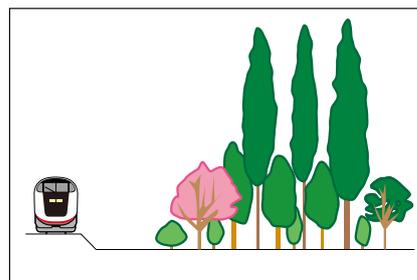
米坂線 手ノ子6号林(なだれ防止林)

## 鉄道林——単一樹種から複数樹種へ

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



従来の鉄道林(スギ等の単一樹種)



新しい鉄道林(複数樹種を混植)

## 「新しい鉄道林」の植樹

「新しい鉄道林」の植樹式は、2008年9月27日信越本線柿崎～米山間柿崎1号林、2009年7月26日奥羽本線置賜～高畠間置賜2号林、2010年5月22日奥羽本線神宮寺～刈和野間神宮寺2号林、2012年9月29日田沢湖線大釜～小岩井間大釜1号林、2013年9月28日奥羽本線関根駅～米沢駅間関根1号林、2014年9月20日羽越本線平木田～坂町間平木田3号林において、生態学の専門家である宮脇昭横浜国立大学名誉教授にご指導いただき、その土地本来の樹種(潜在自然植生)での植樹を行いました。植樹式には、地元の皆さまや企画旅行のお客さまなど、多くの方にご参加いただきました。

ご自分の手で植えた苗木がやがて大きく育ち、生きた鉄道防災設備として役立つことを実感されていました。



羽越本線平木田3号林植樹式(2014年9月20日)

## ■ 騒音低減に関する基本的な考え方

### 沿線環境影響の改善——騒音低減に関する基本的な考え方

列車を運行することにより、車体が空気を切る音、車輪がレールの上を転がる音、モーターの音等が騒音として発生します。これらの騒音を低減するために車両と地上設備の双方でさまざまな対策を実施しています。

また、線路や土木構造物等の維持管理に伴い発生する作業騒音の低減にも努め、沿線環境のさらなる改善に取り組んでいます。

### 新幹線での取組み

国が定めた「新幹線鉄道騒音に係る環境基準」に準じ、防音壁や吸音材の設置、レールの削正<sup>※1</sup>、車両の低騒音化など、沿線環境影響の改善に努めています。国の指導により指定された地域の75dB対策については既に完了しています。現在、2015年度完了を目途に、それ以外の地域についても段階的に改良工事を進めています。また、これまでの新幹線高速試験電車FASTECHの走行試験で得られた知見に基づき、さらなる騒音抑制、トンネル微気圧波<sup>※2</sup>低減など、環境対策と高速化の両立に取り組んでいます。

※1 レールの削正 列車が走ることでレールにできる凹凸を平らにするためにレールを削ること。レールの振動を抑えることにより騒音が減少する。

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



E5系では、低騒音型のパンタグラフを搭載

### 在来線での取組み

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

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

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

### 保守作業での取組み

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

## 沿線環境の向上

### 除草剤の使用を抑制

列車の安全運行を目的に、線路まわりの雑草は定期的に取り除いており、手作業による刈り取りのほか、除草剤も一定量使用しています。除草剤の使用量・範囲は最小限に抑え、使用する除草剤については、人畜毒性では普通物（毒性が3段階中最も低い）、魚毒性ではA類（毒性が5段階中最も低い）を基本としています。

散布条件が悪い場合は作業の中止を徹底するなど、周辺に影響を与えないようルール化しています。

### 景観との調和

大規模な鉄道施設の新設・改修は、地域や周辺環境へ与える影響が大きいことから、完成した構造物が周辺の町並みや自然環境に調和するよう景観設計を積極的に取り入れています。2011年度には第三吾妻川橋りょうが、周辺環境や並走する国道と調和した優れた景観を創出したことなどが認められ、土木学会田中賞（作品部門）を受賞するなど、社外からもその成果が評価されています。

また、2015年5月に全線運転再開した仙石線では、移設復旧区間において特別名勝松島の景観と調和を図るため、橋脚の間隔を広げた長大スパンとし、梁下を曲線とするなどの配慮を行いました。



第三吾妻川橋りょう



仙石線（野蒜-陸前小野間）

## 化学物質管理

### 法令遵守と目標を定めた化学物質の削減

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

### オゾン層破壊物質削減・代替<sup>☆</sup>

オゾン層保護法に基づき特定物質とされている物質について、削減や代替促進に努めています。また、フロン排出抑制法(改正フロン法)が平成27年4月1日に施行され、定期点検や漏えい量の報告等が義務付けられました。当社としても、改正法の趣旨に基づき、適切に対応しています。

- ・ **冷房装置(大型冷凍機)**・・・特定フロンを使用しない冷房装置に順次切り替えを進め、2007年度末時点で建物における特定フロンを使用した冷房装置は撤去が完了しています。
- ・ **車両**・・・気動車を除き代替フロンを使用しており、2014年度末時点で1.2トンの特定フロン、87トンの代替フロンを使用しています。漏出がないように定期的にチェックし、廃車時には法令に基づき回収しています。
- ・ **消火剤**・・・消火剤で使用しているハロンは、2014年度末時点で67トンを使用していますが、適正な管理を行うとともに、設備更新や新設の際に、順次それ以外の消火剤(粉末、CO<sub>2</sub>等)への代替を進めています。

### 化学物質の管理状況<sup>☆</sup>

化学物質については、車両の塗装や補修等に使用していますが、漏出等がないよう厳正に使用・管理しています。なお、PRTR制度<sup>※</sup>に基づき、特定化学物質を一定量以上取り扱う事業者として、2014年度は15箇所の事業所が関係自治体に排出量と移動量を届け出ています。

また、塗装が不要なステンレス車両の導入も進めており、2014年度末で在来線電車10,690両のうち84.7%を占めるまでに増やしています。車両関係以外では鉄道施設の塗料や、線路の碎石を安定させる道床安定剤等で有機溶剤を使用しており、2014年度に430トンを使用しました。

<sup>※</sup>PRTR制度 有害な化学物質の環境への排出量の把握・管理を促進し、環境への影響を未然に防止することを目的とする「特定化学物質の環境への排出量の把握等および管理の改善の促進に関する法律(PRTR法)」で義務付けられた化学物質の排出量等の届出制度。

### ■ 届出15事業所の取扱量・排出量・移動量(単位:kg)

化学物質名称	取扱量(kg)	大気への排出	下水道への移動	当該事業所外への移動
1,2,4-トリメチルベンゼン	85341.1	1617.6	0.0	1508.0
2-アミノエタノール	1248.4	0.0	0.0	229.0
エチルベンゼン	3125.0	273.9	0.0	2050.0
キシレン	85664.7	8764.2	0.0	1548.4
クロムおよび三価クロム化合物	2986.2	0.0	0.0	60.0
トルエン	15423.8	6853.5	0.0	130.5

化学物質名称	取扱量(kg)	大気への排出	下水道への移動	当該事業所外への移動
ニッケル	3958.0	0.0	0.0	0.0
ノルマルヘキササン	1535.5	145.0	0.0	0.0
メチルナフタレン	70408.8	351.9	0.0	0.0
モリブデンおよびその化合物	1581.6	10.0	0.0	0.0
合計	271,273.1	18,016.1	0.0	5,525.9

### ポリ塩化ビフェニル(PCB)の管理

PCB機器については、専用の保管庫等で厳重に保管し、法令に基づいて届出を行っています。無害化処理については、PCB廃棄物処理施設の稼働状況や国の検討状況を踏まえて進めており、2014年度には、トランスやコンデンサ等のPCB廃棄物の処理を行いました。

## ■ 環境コミュニケーション

### 鉄道博物館にて環境講座を実施

鉄道博物館において、小学生を対象とした、「環境にやさしい鉄道講座」を開設しました。地球が抱える環境問題を鉄道を通じて学ぶとともに、駅や車内のゴミの分別体験によりリサイクルの大切さを学んでいただきました。



鉄道博物館で実施した  
「環境にやさしい鉄道講座」

### 他企業と連携した環境イベントを開催

当社の環境の取組みを分かりやすく説明し、お客さまと直接コミュニケーションを図ることを目的として、他企業と連携した環境イベントを実施しています。

2015年1月には東京ガス(株)と共催で「第12回ガス&レールウェイ ~未来へ進もう! ガスと鉄道のエコな取組み~」を埼玉県の大宮駅で開催しました。当日は、「ガス」と「鉄道」を中心として両社の環境への取組みをパネル等を展示して紹介したほか、環境について楽しく学べる参加体験型イベントや模型展示等も行いました。また、2015年2月にはNTTグループと共催で両者の環境の取組みを紹介するイベントを開催し、どちらも多くのお客さまへ訴求することができました。

### 環境と社会に対する取組みを伝える広報

JR東日本における環境と社会に対する取組みを正確かつ分かりやすく伝えることを目的として、「環境報告書(2002年から「社会環境報告書」)」を1996年から継続して発行しています(2013年からは「CSR報告書」に変更)。

また、新聞や雑誌などのメディアを通じた情報発信や、ホームページ、ポスター、パンフレットによる環境に関する取組みの紹介なども行っています。



企業広告  
「ふるさとの森づくり」  
ポスター



「エコステ」モデル駅パンフレット



ホームページ「環境活動」

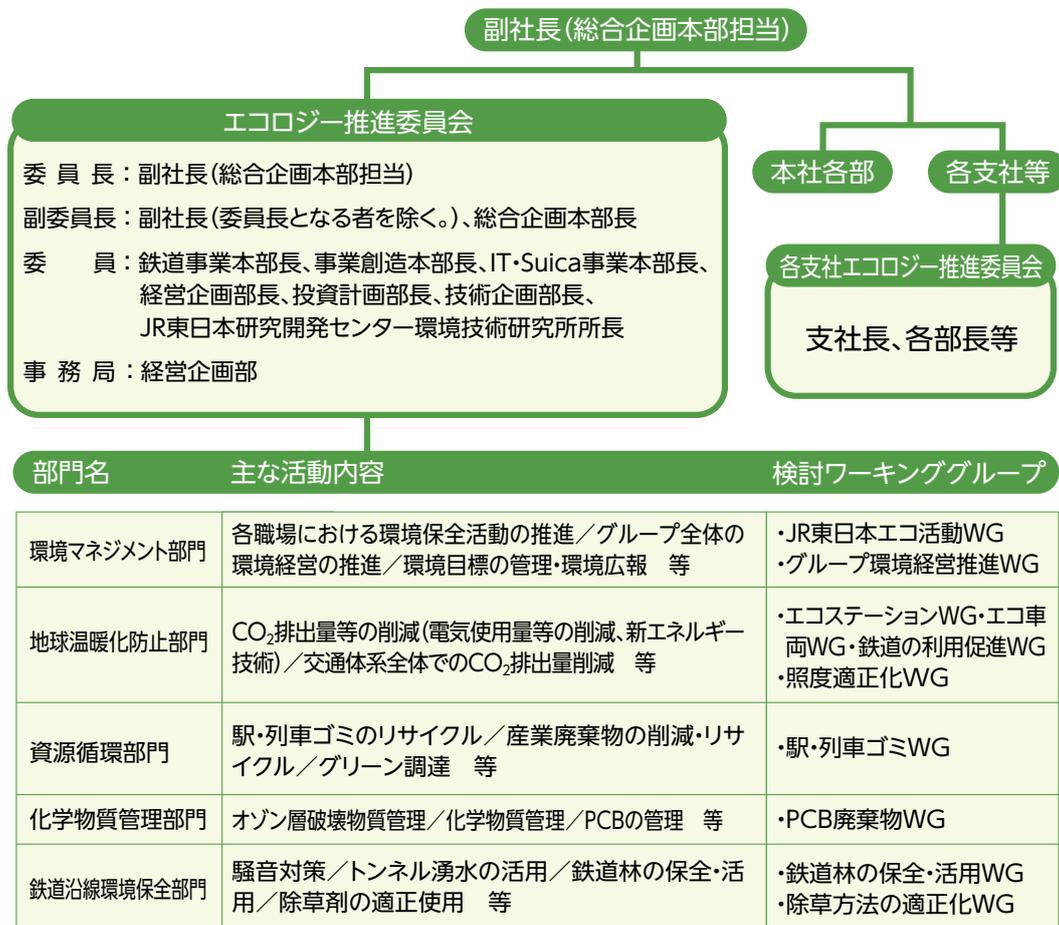
## ■ 環境マネジメント体制

### 環境マネジメント体制

JR東日本では、環境活動を推進するマネジメント体制として、代表取締役副社長を委員長とする「エコロジー推進委員会」を1992年に設置し、事業活動に伴う環境負荷調査、環境目標の設定、環境保全活動の実施、目標達成度の確認、経営層によるチェック等を行っています。

2010年7月には、経営企画部内に「環境経営推進室」を設置し、JR東日本グループ一体となった環境経営を推進しています。

#### ■ JR東日本の環境マネジメント推進体制(2015年7月1日現在)



### 環境活動推進のための風土づくり

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

## 社内における環境教育の実施

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

### ■ 環境教育・研修体系

各機関・会社での推進者の育成
<b>「環境経営エキスパート研修」</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>●対象者…地方機関等の環境担当者等</li> <li>●研修目的…現業機関等に対する指導者としての環境関連業務遂行能力向上</li> <li>●参加者数…13名</li> </ul>
<b>「新幹線環境対策担当者研修」</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>●対象者…各支社環境対策担当者</li> <li>●研修目的…騒音・振動に関する関係法令等の基礎知識習得</li> <li>●参加者数…11名</li> </ul>
<b>「JR東日本グループ環境経営推進会議」</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>●対象者…全グループ会社環境担当者(年2回)</li> <li>●目的…グループ一体となった環境経営の推進</li> </ul>
その他支社等で研修、講演会等を実施

## 内部環境監査

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

### ■ ISO14001取得状況

認証取得サイト	年月	認証取得サイト	年月
〈JR東日本〉		〈グループ会社〉	
川崎発電所	2001年 3月	(株)東日本環境アクセス	1999年11月
東京総合車両センター	2001年 3月	(株)日本レストランエンタプライズ(CK本部)	2002年 9月
大宮総合車両センター	2002年 2月	長野鉄道車輛整備(株) (現:JR長野鉄道サービス(株))	2006年 4月
新幹線総合車両センター	2002年11月	JR東日本メカトロニクス(株)	2008年 3月
郡山総合車両センター	2003年12月	(株)ジェイアール東日本企画	2008年 8月
長野総合車両センター	2005年 2月	(株)総合車両製作所	2014年10月
秋田総合車両センター	2005年 7月		

## 化学物質の管理等の徹底

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

## 環境に関する規制の遵守状況

2014年度において刑罰等を受けた重要な環境に関する法規制違反はありません。

## ■ 環境会計と経営指標

### 環境経営指標の活用☆

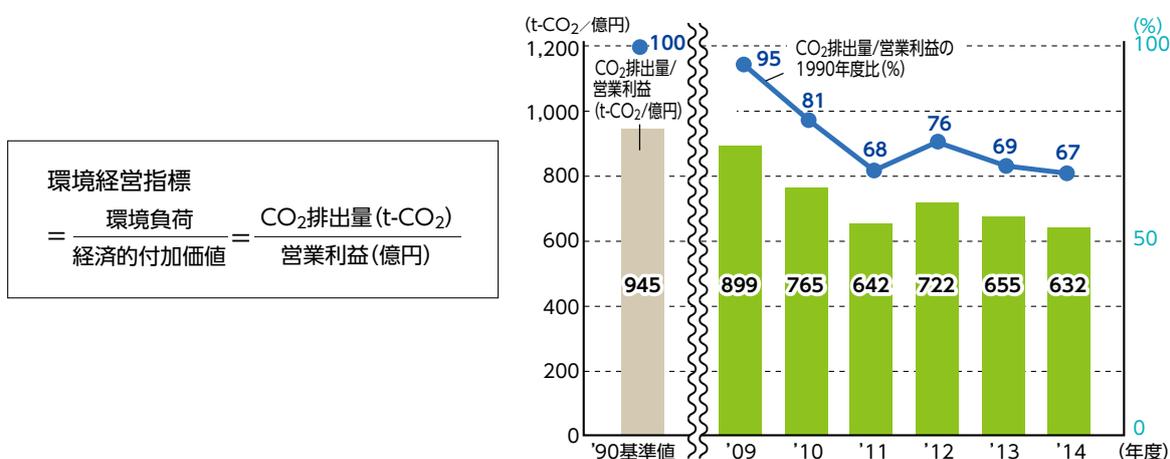
2014年度の環境保全コストは、投資額が約962億円、費用額が約138億円となりました。投資のうち、大きな割合を占める地球環境保全活動では、新型車両の積極的な導入を継続しました。

なお、新型車両の導入により、CO<sub>2</sub>排出量を1年あたり約2.3万トン削減できると試算しています。

また、JR東日本では、事業と環境負荷の関連を把握するため、独自の環境経営指標を導入しています。「環境負荷」としては、最も重点的に取り組んでいる項目の一つである「CO<sub>2</sub>」を採用し、「経済的付加価値」として「営業利益」を基準にして算出しています。

数値が小さいほど環境に負荷をかけずに経済的付加価値を得ていることとなります。1990年度には945(t-CO<sub>2</sub>/億円)でしたが、2014年度は632(t-CO<sub>2</sub>/億円)となりました。

■ 環境経営指標推移



$$\text{環境経営指標} = \frac{\text{環境負荷}}{\text{経済的付加価値}} = \frac{\text{CO}_2\text{排出量 (t-CO}_2\text{)}}{\text{営業利益 (億円)}}$$

### ■ 2014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		
沿線環境保全活動 (公害防止活動)	60.3 (47.2)	66.6 (53.5)	騒音対策 (防音壁・ロングレール化等) 等	実施中
地球環境保全活動	901.7 (1,253.3)	—	鉄道事業のエネルギー使用量 自営電力のCO <sub>2</sub> 排出係数 単位輸送量あたり列車運転用電力量 支社等における単位床面積あたりエネルギー使用量	511億MJ 0.278kg-CO <sub>2</sub> /kWh 新幹線 2.51kWh/車キロ 在来線 1.55kWh/車キロ 0.0389kL(原油換算)/㎡
資源循環活動	—	47.8 (50.4)	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	94% 96% 95%
環境マネジメント	—	4.2 (3.7)	—	—
環境研究開発	—	19.1 (18.9)	—	—
社会活動	—	0.4 (0.3)	—	—
合計	962.0 (1,300.4)	138.1 (126.9)		223.1 (231.8)

参考  
当該期間の設備投資額 4,221億円  
当該期間の研究開発費の総額 164億円(連結決算)

上記表における活動内容との関連は、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組み」および「化学物質管理」  
資源循環活動=「資源循環への取組み」  
環境マネジメント=「環境マネジメント」および「環境コミュニケーション」  
環境研究開発=「環境保全技術」  
社会活動=「環境コミュニケーション」

〈集計の考え方〉  
環境保全コスト  
○集計範囲はJR東日本単体  
○環境保全コストは現在の管理システム等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  
(例:地球環境保全コストは省エネルギー車両等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、設備工事における廃棄物処理費用は2014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、省エネルギー車両等の導入に伴う電力費や修繕費の年間削減額(一部推計含む)を算出し、法定耐用年数を乗じて、耐用期間にわたる経済効果を算出  
○資源循環活動においては、設備工事や総合車両センター等における廃棄物のうち、有価物の売却額を計上

## ■ 各機関の取組み

### 東京支社

東京支社では、東京ステーションシティを中心に、駅・関係区所・グループ会社が一體となり、ソフト・ハード両面からさまざまな環境活動を展開してきました。また、横須賀線東京トンネル湧水の提供による港区ヒートアイランド対策への協力等、系統・会社間を超えて環境意識を醸成し、地域社会に寄与しました。これらの取組みにより、環境活動の活性化、地域との連携強化を果たし、社内外における当社の取組みアピールに努めました。

### <主な取組み概要>

- ・ 東京地区指導センター、東京電車区、東京車掌区、丸の内車掌区、東京配電技術センター、東京駅をメンバーとしたエコサミット(各回エコロジー推進委員30名参加)を年4回開催。環境活動推進ポスターを作成。
- ・ 環境省主催のライトダウンキャンペーンに賛同し、6月21日と7月7日の2日間、東京駅丸の内駅舎外観ライトアップの早め消灯など、温暖化防止に向けた取組みを実施。
- ・ 当社・グループ会社・駅周辺企業が参加し、東京駅構内・周辺エリアを清掃する東京ステーションシティキラピカ作戦を年2回実施(第2回:29社330名、第3回45社400名参加)。
- ・ 東京駅の総武地下空調設備の省エネルギー改良やホーム照明のLED化のほか、運用上の工夫で節電を推進。
- ・ 港区都市再開発エリア(田町駅東口)に横須賀線東京トンネルの湧水を提供し、都市部のヒートアイランド対策に活用。



表彰式写真



東京ステーションシティキラピカ作戦



環境活動推進ポスター

## VOICE

東京支社では、各職場のエコ推進委員が中心となり、節電・ペーパーレスの取組みを実践するとともに、他企業見学で得た知見も活用して、積極的にエコ活動を推進しています。また、東京ステーションシティをはじめとして、地域と連携した環境活動を実施しており、その取組みの成果をエコ活動報告会や支社コミュニケーションボード(情報掲示板)にて共有、水平展開を図っています。

今後も、これまでの取組みの深度化を図るとともに、新たな取組みにもチャレンジしていきます。



東京支社総務部企画室・課員  
新野 善行

## ■ グループ会社の取組み

### (株)アトレ

省エネ・地球温暖化防止への取組みとして、プロジェクトチームを組織し、LED照明への切り替え推進を加速しました。また、社員やお客さま参加型の広報により、社内外の環境意識向上に貢献しました。

#### <主な取組み概要>

- ・ 2011年度からLED照明を導入しており、2014年度はプロジェクトチーム(7名)を発足して強力に施策を推進。その結果、2014年度は9館に導入し、約79万kWh/年(一般家庭年間使用電力量の約220世帯分)のエネルギー使用量削減を達成(CO<sub>2</sub>換算では約300t-CO<sub>2</sub>/年)。
- ・ グリーン電力証書を活用して、クリスマスイルミネーションのLED電球を点灯。あわせて、HPやPOPによるPRを実施。
- ・ 社内報やエコツアー、エコクイズを企画して社内への環境意識啓発を行うと共に、お客さま参加型の環境に関する「アトレ」(イベント)を実施し、多くのステークホルダーを巻き込んだ取組みを実施。さらに、環境報告書、館内ポスターを用いて環境の取組みを情報発信。



表彰式写真



グリーン電力証書



天文イベント(セタライトダウン)

### VOICE

2014年7月7日の七夕の日に環境省の呼びかけによるライトダウンキャンペーンにあわせ、アトレ亀戸店では、環境に関するお客さま参加型の「アトレイベント」を実施しました。

施設の照明を消灯し、CO<sub>2</sub>削減および地球温暖化防止へ取り組むとともに、星を通じて地球環境を考える天体観測イベントを開催しました。これは初めての試みで、告知が少し不十分だったため、参加人数が予定を下回ったうえ、当日は天候不順のため天体観測が出来ず、困ったことに…

しかし、機転を利かせ、望遠鏡でスカイツリー観察や探索ソフトを使用し「宇宙旅行」を体験していただきました。参加者からは、「天体観測出来なかったのは残念だったが、神秘的な宇宙の旅は感動した」との声をいただきました。

今後は、よりお客様の目に止まるよう、事前に告知する媒体を増やし、お客様にもアトレが行っている環境への取組みに対するご理解を頂き、あらゆる角度から情報発信して、企業として引き続き、攻めの姿勢で地球温暖化防止に努めていきます。



株式会社アトレ  
総合企画部  
梅村 浩一

## 特集 V 環境技術の導入

### 「エコステ」モデル駅使用開始

「エコステ」モデル駅第4弾である常磐線湯本駅では、温泉熱、福島県産木材、太陽光などの地域資源を積極的に活用し、2015年3月に使用を開始しました。待合室に、温泉熱を活用した床暖房や輻射式暖房を設置したほか、ホームにも暖房に使用した温泉水を二次利用する足湯を設置してお客さまにご利用いただいています。



床暖房や輻射式暖房を設置した待合室（湯本駅）



乗換ご線橋に設置した有機薄膜太陽電池（福島駅）

続く、東北本線福島駅では、福島県が策定した「福島県再生可能エネルギー推進ビジョン」を地域と連携して推進しています。新幹線ホーム上家の軽量型太陽光パネル、乗換ご線橋の有機薄膜太陽電池、地中熱を利用したヒートポンプなどのエコメニューを取り入れ、2015年4月に使用を開始しました。

### 北東北の「再生可能エネルギー基地」化

太陽光や風力、バイオマス、地熱など、再生可能エネルギーの活用を積極的に推進するため、北東北エリアの「再生可能エネルギー基地」化の方針を打ち出し、さまざまな施策を展開しています。

太陽光発電は、2015年2月に花巻愛宕太陽電池発電所、2015年3月に秋田追分太陽電池発電所、秋田天王太陽電池発電所の稼働を開始しました。風力発電は、羽越本線道川～下浜間の鉄道林用地内に、発電規模2MW級の風力発電設備を1基新設し、2016年秋に営業運転を開始する計画です。さらに、風力発電事業の拡大に向けて、「地域エネルギー開発(株)」と共同で「JR東日本エネルギー開発(株)」を設立しました。

またバイオマス発電では、「住友林業(株)」「住友大阪セメント(株)」と共同で「八戸バイオマス発電(株)」を設立、地熱発電では、「(株)大林組」「川崎重工業(株)」と共同で青森県八甲田北西地域の資源開発調査に取り組んでいます。



## CSRマネジメント

### CSRの基本的な考え方

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

JR東日本グループは社会的使命について、グループ理念の中で「私たちは、『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グループの持続的成長をめざします」と掲げています。このグループ理念に基づき、社会から寄せられる期待やステークホルダー(利害関係者)からの信頼に応える企業であり続けたいと考えています。

### コーポレート・ガバナンスに関する基本的な考え方

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

### 業務執行、監査・監督体制

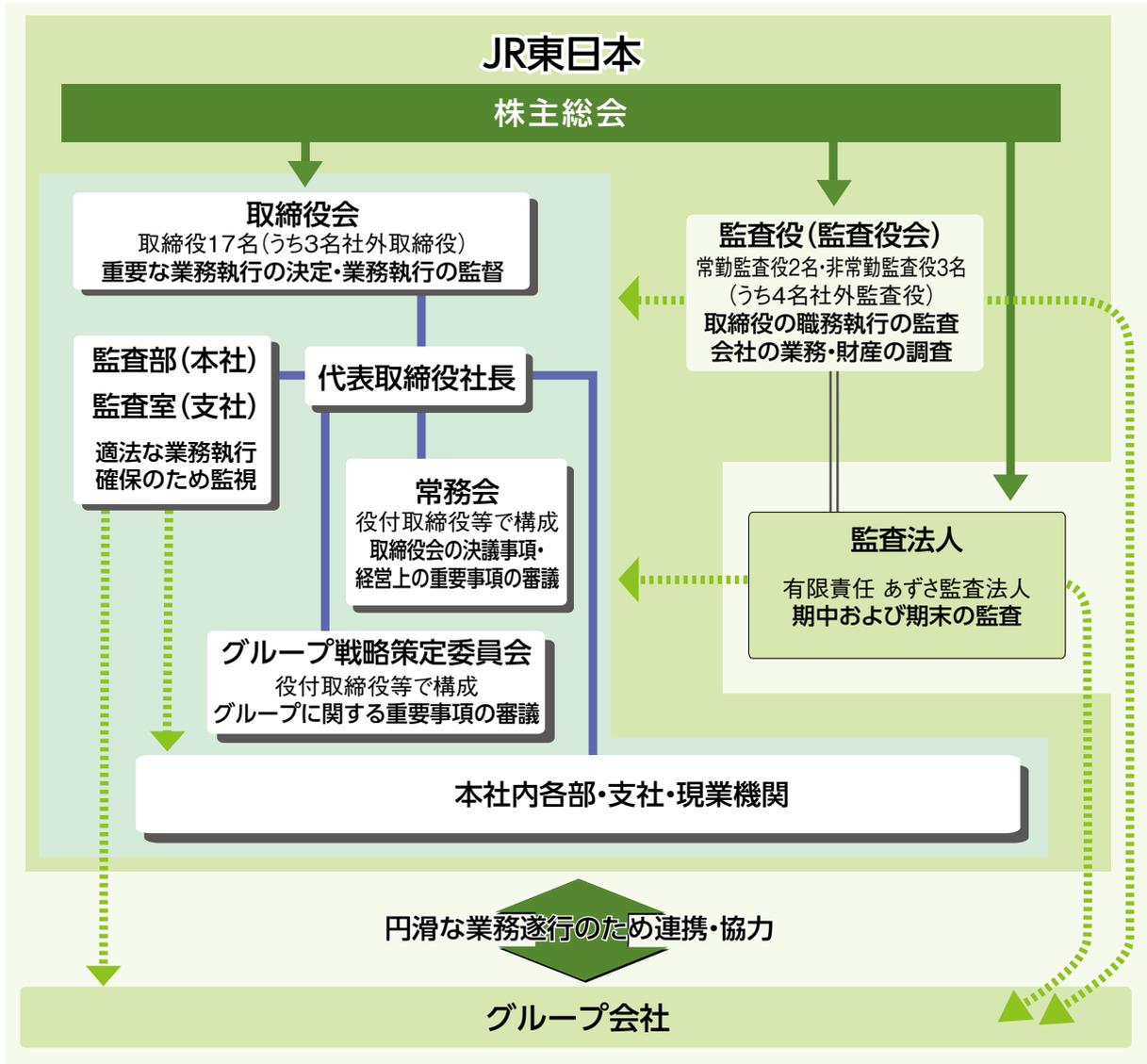
取締役会については、社外取締役3名を含む取締役17名で構成されており(2015年6月末現在)、原則として毎月1回開催し、法定の事項その他重要な業務執行についての決定および業務執行の監督を行っています。また、取締役会の定めるところにより、役付取締役等で構成される常務会を置き、原則として毎週1回開催して取締役会の決議事項およびその他の経営上の重要事項について審議を行っています。このほか、JR東日本グループ全体の発展を期するため、役付取締役等で構成されるグループ戦略策定委員会を必要に応じて開催し、事業分野ごとの経営戦略など、グループに関する重要事項について審議を行っています。

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

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

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

■ コーポレート・ガバナンス体制(2015年6月末現在)



## ■ コンプライアンス

### コンプライアンスの基本的な考え方

JR東日本では、当社グループの企業行動指針として「法令遵守および企業倫理に関する指針」を策定するとともに、内部通報窓口である「コンプライアンス相談窓口」を社内外に整備し、コンプライアンスに関する取組みを進めています。また、グループ全社員に対する教育を年度ごとに継続して実施し、コンプライアンス意識の醸成に取り組んでいます。

### 「法令遵守および企業倫理に関する指針」と「コンプライアンスアクションプラン」

2005年6月、当社グループの企業行動指針として「法令遵守および企業倫理に関する指針」（以下、「指針」といいます。）を公表するとともに、この指針の実効性を高めるため、当社グループで就業する全ての人に取り組んでほしい「望ましい行動のあり方」として「コンプライアンスアクションプラン（以下、「アクションプラン」といいます。）」を策定し、ハンドブックを配付するなど、コンプライアンス経営の徹底についてグループ全体に周知しています。

指針およびアクションプランは、2012年10月の「グループ経営構想V ～限りなき前進～」の策定を受け、2013年4月に改訂を行い、グローバル化への対応や情報の管理などを追加しました。また、海外事業の展開に伴い、「外国公務員等に関する贈賄防止を目的とした基本方針」を2014年6月に策定し、公表しています。

### 適正な業務遂行のための取組み

JR東日本では、法令、社内規則、社会規範等を踏まえた業務全般の見直しを継続的に推進しています。2011年度からは、各現場の箇所長自らが定期的に確認すべき基本的な事項を「基礎的事項の確認支援シート」として整備し、シートを活用した定期的な点検・確認を継続して実施するなど、コンプライアンスを常に意識した業務遂行の徹底に取り組んでいます。

### 情報セキュリティ確保の取組み

情報化社会に伴い、情報システムにおけるセキュリティの確保は重要な課題となっています。

JR東日本では「JR東日本情報セキュリティ基本方針」に基づき情報セキュリティ管理体制を構築し、情報システムに対する必要なセキュリティ対策を行っているほか、問題が発生した場合における連絡体制を整備するとともに、万一問題が発生した場合の対応演習等を行っています。

また、社員一人ひとりに対しルールブックや社内広報誌を通じて情報セキュリティの重要性と取扱いの厳正について周知しているほか、全社員を対象に情報セキュリティ教育を実施し、職場の情報セキュリティに取り組む意識向上を図っています。

## 全社員教育の実施

コンプライアンスの重要性や指針およびアクションプランの趣旨に対する社員一人ひとりの理解を深めるため、当社グループの全ての社員を対象とした「コンプライアンス全社員教育」を2009年度より毎年実施しています。当初はDVD教材を用いた講義形式の教育を中心に据えてきましたが、近年では、本社で作成した資料等をもとに箇所長等が職場ごとに勉強会を実施する形式とし、身近な事例を用いたケーススタディを中心に据え、自ら考え議論することを通じた教育を行っています。今後も、当社グループに求められる社会的責任や社員の意識の変化などを踏まえた教育を継続し、コンプライアンス意識の醸成に取り組みます。

### ■ コンプライアンスに関する主なセミナー等の実施状況(2014年度)

研修名	実施回数	対象	内容・目的	参加人数
コンプライアンス全社員教育	1回	当社・グループ会社社員	コンプライアンスに対する意識の徹底	全社員
新入社員研修	1回	当社新入社員	コンプライアンスに対する意識の徹底	新入社員全員
法務基礎研修	1回	グループ会社法務担当者	法務に関する基礎知識の修得	31名
法務レベルアップ研修	1回	本社・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	14名
法務セミナー	3回	当社・グループ会社役員・社員	新法・改正法の解説、法令遵守に対する意識の啓発	600名
コンプライアンス講演会	2回	本社役員、部長等	コンプライアンス経営の意識の徹底	190名
グループ会社 コンプライアンスセミナー	1回	グループ会社役員・社員	コンプライアンス経営の意識の徹底	80名

## 信濃川発電所の不祥事について

当社は、信濃川発電所(新潟県十日町市、小千谷市にある千手、小千谷、小千谷第二各発電所の総称)において、許可された最大取水量を超えて取水していたことなどから、2009年3月、河川法に基づく流水の占用許可取消等の行政処分を受けました。この行政処分以降、当社は処分内容に従って是正を行うとともに、再発防止策の構築、地域との密接な連携に努めてまいりました。

その後、2010年6月、国土交通省北陸地方整備局長より2015年6月までの許可を受け、信濃川発電所は取水および発電を再開しました。

再開後、河川環境と水利用の調和のための試験放流を実施し、その調査の結果を踏まえ、また、地域の皆さまのご意見を伺ったうえ、2015年5月に許可の更新申請を行い、2015年6月更新許可を受けました。

今後も再発防止に向けコンプライアンス経営を推進するとともに、河川環境との調和および地域との共生に誠心誠意取り組んでまいります。

## 個人情報の保護

JR東日本では、「個人情報の保護に関する法律」等の関係法令に基づき、「個人情報の取扱いに関する基本方針」を公表するとともに、「個人情報管理規程」を策定し、個人情報管理責任者を設置しています。また、社員周知用のリーフレットや社内広報誌、コンプライアンス全社員教育などを通して、社員一人ひとりに対し、その取扱いや管理の厳正について周知・教育を行っています。さらに、全ての箇所において、定期的に内部監査を実施するなど、個人情報の適切な管理の徹底を図っています。

## リスクマネジメント

JR東日本では、グループの事業運営に重大な危機が発生した際、情報の収集と一元管理、初動体制の整備等を迅速に行うことを目的として、危機管理本部を設置するとともに、専任事務局として本社総務部に危機管理室を設置しています。テロ対策や新型インフルエンザ等の対応について必要な体制を構築するなど、当社グループが直面するリスクへの迅速かつ的確な対応に努めています。

## 情報開示の状況

JR東日本は、鉄道事業で日々約1,700万人ものお客さまと接し、さらに株主・投資家、取引先、社員・家族、地域の方々とはさまざまな連携を持っています。

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

## 第三者保証報告 (WEB版)



## 独立した第三者保証報告書

2015年7月24日

東日本旅客鉄道株式会社  
代表取締役社長 富田 哲郎 殿

KPMG あずさサステナビリティ株式会社  
東京都千代田区大手町1丁目9番5号

代表取締役 斎藤 和彦

当社は、東日本旅客鉄道株式会社(以下、「会社」という。)からの委嘱に基づき、会社が作成した CSR 報告書 2015 WEB 版(以下、「CSR 報告書」という。)に記載されている 2014 年 4 月 1 日から 2015 年 3 月 31 日までを対象とした☆マークの付されている環境パフォーマンス指標及び環境会計指標(以下、「指標」という。)並びに重要な環境情報の開示の網羅性に対して限定的保証業務を実施した。

**会社の責任**

環境省の環境報告ガイドライン 2012 年版及び環境会計ガイドライン 2005 年版等を参考にして会社が定めた指標の算定・報告基準(以下、「会社の定める基準」という。CSR 報告書に記載。)に従って指標を算定し、表示する責任、また、サステナビリティ情報審査協会の「環境報告審査・登録マーク付与基準」([http://www.j-sus.org/kitei\\_pdf/logo\\_fuyo\\_env.pdf](http://www.j-sus.org/kitei_pdf/logo_fuyo_env.pdf)) (以下、「マーク付与基準」という。)に記載されている重要な環境情報を漏れなく開示する責任は会社にある。

**当社の責任**

当社の責任は、限定的保証業務を実施し、実施した手続に基づいて結論を表明することにある。当社は、国際監査・保証基準審議会の国際保証業務基準 (ISAE) 3000「過去財務情報の監査又はレビュー以外の保証業務」(2003 年 12 月改訂)、ISAE3410「温室効果ガス情報に対する保証業務」(2012 年 6 月)及びサステナビリティ情報審査協会のサステナビリティ情報審査実務指針(2014 年 12 月改訂)に準拠して限定的保証業務を実施した。

本保証業務は限定的保証業務であり、主として CSR 報告書上の開示情報の作成に責任を有するもの等に対する質問、分析的な手続等の保証手続を通じて実施され、合理的保証業務における手続と比べて、その種類は異なり、実施の程度は狭く、合理的保証業務ほどには高い水準の保証を与えるものではない。当社の実施した保証手続には以下の手続が含まれる。

- CSR 報告書の作成・開示方針についての質問及び会社の定める基準の検討
- 指標に関する算定方法並びに内部統制の整備状況に関する質問
- 集計データに対する分析的な手続の実施
- 会社の定める基準に従って指標が把握、集計、開示されているかについて、試査により入手した証拠との照合並びに再計算の実施
- リスク分析に基づき選定した国内 1 事業所における現地往査
- マーク付与基準に記載されている重要な環境情報が漏れなく開示されているかについて、質問及び内部資料等の閲覧による検討
- 指標の表示の妥当性に関する検討

**結論**

上述の保証手続の結果、CSR 報告書に記載されている指標が、すべての重要な点において、会社の定める基準に従って算定され、表示されていない、または、重要な環境情報が漏れなく開示されていないと認められる事項は発見されなかった。

**当社の独立性と品質管理**

当社は、誠実性、客観性、職業的専門家としての能力と正当な注意、守秘義務及び職業的専門家としての行動に関する基本原則に基づく独立性及びその他の要件を含む、国際会計士倫理基準審議会の公表した「職業会計士の倫理規程」を遵守した。

当社は、国際品質管理基準第 1 号に準拠して、倫理要件、職業的専門家としての基準及び適用される法令及び規則の要件の遵守に関する文書化した方針と手続を含む、包括的な品質管理システムを維持している。

以上

## 経営企画部長まとめ

本年7月に、政府において、エネルギー基本計画に基づく電源構成が決定され、また、年末にパリで開催される国連気候変動枠組条約第21回締約国会議（COP21）に向け、日本の2030年までの温室効果ガス削減目標が決まりました。今後は、この電源構成や削減目標の確実な達成に向けて、さまざまな動きが活発化すると予想され、企業の環境に対する取組みはさらに重要となります。

こうした環境問題への対応をはじめとして、当社グループは、企業の社会的責任（CSR）を果たし、未来へ向けた持続可能な社会の実現に貢献するために、さまざまな活動を継続しています。「グループ経営構想V」において、「安全で品質の高いサービスを提供すること」「地域の発展に貢献すること」を「変わらぬ使命」と位置づけ、経営の最重要課題である安全性の向上や、社会への貢献にも積極的に取り組んでいるところです。

「CSR報告書2015」では、このような当社グループの安全・社会・環境に関わる活動について、多くの定量的なデータを記載し、写真や図などを用いて分かりやすく紹介しております。

また今年度は、CSR報告に関する世界的基準である「GRIガイドライン第4版（G4）」を参照し、「グループ経営構想V」に掲げる基本コンセプトおよび重要な経営課題をCSRの重要側面（マテリアリティ）として位置付け、GRIガイドライン対照表とあわせて巻末に掲載しております。さらに、「安全報告書」を新たに内容に取り込み、「安全」についての記載を従来にもまして充実させています。

加えて、「特集」として、北陸新幹線金沢開業や上野東京ラインを取り上げるとともに、「VOICE」（インタビュー）で6次産業化などに取り組む現場第一線の社員の生の声を掲載しております。これらにより、国内外のステークホルダーの皆さまに、当社グループの取組みをより具体的にご理解いただければと考えております。

なお、このCSR報告書は、当社グループの取組みについて、詳細を記載したWEB版であり、この他に内容を簡潔にまとめた「冊子版」をご用意しております。

今後も「グループ経営構想V」に基づき、国内外の動向も視野に入れながら、社会から寄せられるご期待やステークホルダーの皆さまからの信頼に応える企業グループをめざしてまいります。



執行役員  
総合企画本部 経営企画部長  
坂井 究

## 社会環境活動のあゆみ

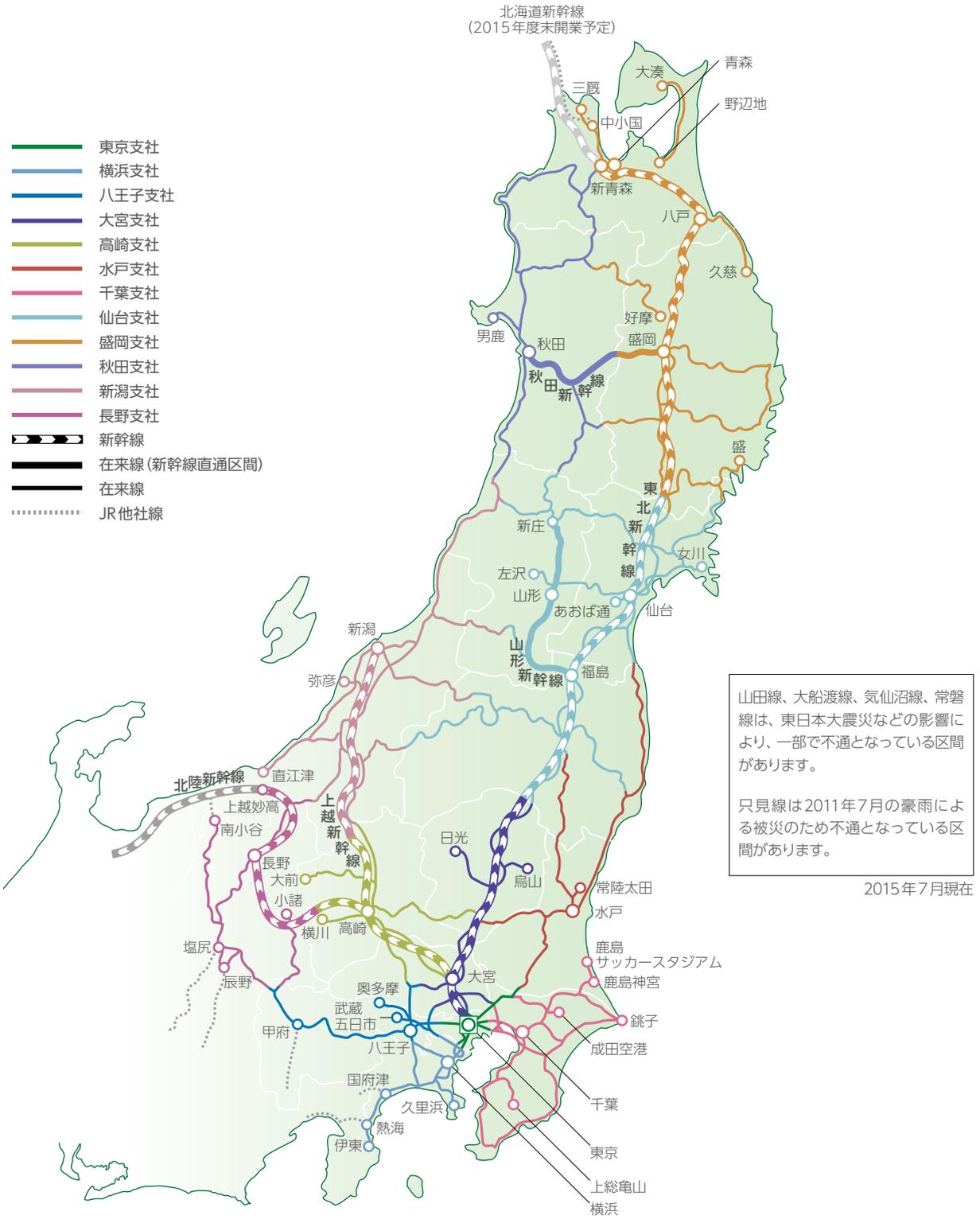
年	月	JR東日本グループの活動	年	月	JR東日本グループの活動
1987年	4月	日本国有鉄道からJR各社へ、東日本旅客鉄道株式会社発足「第1回鉄道安全推進委員会」開催	2002年	2月	次世代通勤電車「ACTレイン」の走行試験を開始 大宮工場でISO14001認証取得
	6月	「グリーンキャンペーン」スタート お客さまのご意見を伺う「グリーンカウンター（現：お客さま相談室）」を設置		9月	環境報告書に社会面と経済面も含めて 社会環境報告書として発行
1988年	9月	「チャレンジ・セイフティ運動」を全社展開	11月	仙台総合車両所でISO14001認証取得	
	12月	安全性を高めたATS-Pを京葉線（一部開業）で使用開始	2003年	3月	新幹線第3次騒音対策完了 「駅バリアフリー設備のご案内」パンフレットを配布
1989年	4月	安全研究所、総合訓練センターを設置		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
1990年	9月	「第1回鉄道安全シンポジウム」開催	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	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	12月	郡山工場でISO14001認証取得	
1992年	3月	財団法人「東日本鉄道文化財団」を設立	2004年	3月	「安全計画2008」を発表
	4月	エコロジー推進委員会を設置		4月	ポジティブ・アクション「Fプログラム」スタート
	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）	5月	第1回安達太良ふるさとの森づくり開催	
	8月	山手線巣鴨駅にて3分別回収試行開始	2005年	1月	グループ中期経営構想「ニューフロンティア2008」を発表 これにあわせ、環境目標を改定
1993年	3月	終日禁煙を東京近郊およびエリア内主要駅に拡大		2月	長野総合車両センターでISO14001認証取得
1994年	2月	上野駅リサイクルセンター開設（缶・びん自動分別） 山手線など36駅で3分別開始	7月	秋田総合車両センターでISO14001認証取得 お客さまサービス部を設置	
	3月	「安全基本計画」を発表	12月	八王子支社で「JR東日本エコ活動」全職場展開スタート	
1995年	2月	首都圏のきっぷリサイクル開始	2006年	2月	「防災研究所」の設置
	3月	新幹線第1次騒音対策完了	2007年	3月	新幹線・特急列車の全面禁煙化
4月	新入社員全員にエコロジー教育開始	7月		ディーゼルハイブリッド鉄道車両「キハE200形」を世界で はじめて営業運転に導入	
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組み」発行	10月	鉄道博物館を開設	
	12月	東京圏輸送管理システム（ATOS）使用開始	2008年	3月	「グループ経営ビジョン2020 一挑む一」発表
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		6月	環境目標を改定
	10月	長野新幹線運転所、東京駅リサイクル設備稼働	2009年	3月	「安全ビジョン2013」発表
1998年	3月	新幹線第2次騒音対策完了		4月	環境技術研究所設立 首都圏の一定エリアにおける全面禁煙
	11月	新木場リサイクルセンター開設（新聞・雑誌分別） 「世界で最も尊敬される企業」ランキング （フィナンシャル・タイムズ紙）で27位に	2010年	6月	信濃川発電所において「流水の占用許可」に基づく取水を再開 山手線恵比寿駅でホームドア使用開始（8.28目黒駅で使用開始）
2月	「安全計画21」を発表。新津車両製作所ISO14001認証取得	7月		経営企画部に「環境経営推進室」を設置	
1999年	3月	大宮リサイクルセンター開設（缶・びん自動分別）	2011年	3月	東北新幹線「はやぶさ」運転開始
	4月	サービスマネージャー登場		3月	「エコステ」四ツ谷駅使用開始
	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	2012年	5月	総合企画本部内に「復興企画部」を設置
	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		6月	「エコステ」平泉駅使用開始
2000年	4月	「JR東日本総合研修センター」開設 ペットボトル再生制服を導入	10月	「グループ経営構想V ～限りなき前進～」発表	
	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 これにあわせ環境目標を改定	2013年	9月	「エコステ」海浜幕張駅使用開始
2001年	3月	大井工場、川崎発電所、新潟機械技術センターが ISO14001認証取得		2月	「グループ安全計画2018」発表
	7月	埼京線で「女性専用車両」試行導入	2014年	3月	蓄電池駆動電車「EV-E301系（愛称ACCUM=アキュム）」の 営業運転開始
12月	「JR東日本研究開発センター」開設	2015年		3月	「エコステ」湯本駅使用開始
				4月	「エコステ」福島駅使用開始

（注）事業所名は当時のもの

## 表彰履歴

年	月	JR東日本グループの表彰履歴	年	月	JR東日本グループの表彰履歴
1995年	10月	第5回環境広告大賞・環境庁長官賞ポスター部門（エコライフセンター主催）	2006年	12月	平成18年度地球温暖化防止活動環境大臣表彰 対策技術導入・普及部門と対策活動実践部門の2部門で受賞（環境省主催）
	4月	第6回地球環境大賞（日本工業新聞主催・WWF Japan特別協力）		2007年	4月
1997年	6月	第1回アクションプラン大賞・環境庁長官賞（全国環境保全連合会主催・環境庁後援）	2010年		3月
	11月	第7回環境広告大賞・環境庁長官賞ポスター部門（エコライフセンター主催）			
1998年	4月	グリーン・リポーター・アワード第1回環境報告書賞 優良賞（東洋経済新報社・グリーンリポーター・フォーラム共催）			
2001年	5月	グリーン・リポーター・アワード第4回環境報告書賞 優良賞（東洋経済新報社・グリーンリポーター・フォーラム共催）			
2005年	1月	第8回環境コミュニケーション大賞 環境報告書部門 環境報告大賞（地球・人間環境フォーラム主催・環境省後援）			

# 営業エリア(略図)



■営業キロ	新幹線 / 1,194.2km 在来線 / 6,264.0km
■駅数	1,665 駅
■一日あたりの列車本数	12,416 本 (2015年3月ダイヤ改正時)
■一日あたりの輸送人員	約 1,700 万人

## 事業概要



### グループ会社一覧(2015年7月1日現在)

#### ■ 運輸

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

#### ■ ショッピングセンター

株式会社鉄道会館/株式会社アトレ/株式会社ルミネ/株式会社横浜ステーションビル/湘南ステーションビル株式会社/株式会社JR中央ラインモール/ジェイアール東日本商業開発株式会社/JR東京西駅ビル開発株式会社/株式会社錦糸町ステーションビル/株式会社千葉ステーションビル/株式会社JR東日本青森商業開発/株式会社トッキー/株式会社ステーションビルMIDORI

#### ■ オフィス

株式会社ジェイアール東日本ビルディング

#### ■ ホテル

日本ホテル株式会社/仙台ターミナルビル株式会社/盛岡ターミナルビル株式会社/秋田ステーションビル株式会社

#### ■ 小売・飲食

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

#### ■ 商事・物流

株式会社ジェイアール東日本商事/株式会社ジェイアール東日本物流

#### ■ 旅行・レンタカー

株式会社びゅうトラベルサービス/ジェイアール東日本レンタリース株式会社

#### ■ スポーツ・レジャー

株式会社ジェイアール東日本スポーツ/株式会社ガーラ湯沢

#### ■ 不動産管理

株式会社ジェイアール東日本都市開発

#### ■ 情報・財務・人材サービス

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

#### ■ クレジットカード

株式会社ビューカード

#### ■ 広告・出版

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

#### ■ 駅業務・清掃整備・リネンサプライ

株式会社JR東日本テクノハートTESSEI/株式会社JR東日本運輸サービス/株式会社東日本環境アクセス/株式会社JR東日本ステーションサービス/JR高崎鉄道サービス株式会社/JR水戸鉄道サービス株式会社/JR千葉鉄道サービス株式会社/株式会社ジェイアールテクノサービス仙台/JR盛岡鉄道サービス株式会社/JR秋田鉄道サービス株式会社/JR新潟鉄道サービス株式会社/JR長野鉄道サービス株式会社/JR東日本リネン株式会社

#### ■ 建設コンサルタント・設備保守

ジェイアール東日本コンサルタンツ株式会社/株式会社ジェイアール東日本建築設計事務所/ジェイアール東日本ビルテック株式会社/JR東日本メカトロニクス株式会社/ユニオン建設株式会社

#### ■ 車両製造・保全

株式会社総合車両製作所/JR東日本テクノロジー株式会社

#### ■ 海外鉄道コンサルタント

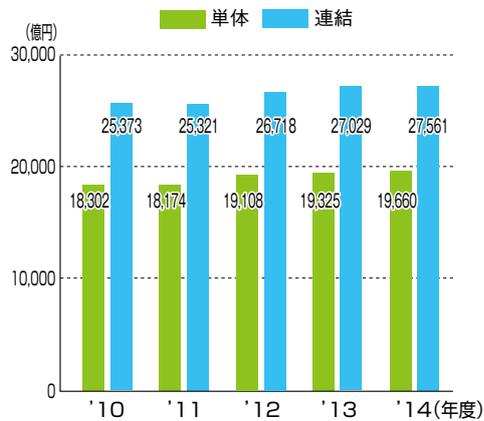
日本コンサルタンツ株式会社

#### ■ 発電・地域冷暖房

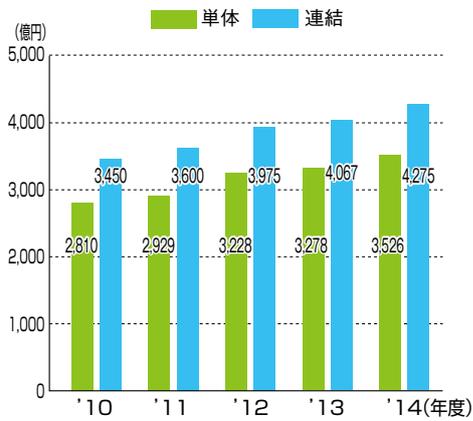
JR東日本エネルギー開発株式会社/新宿南エネルギーサービス株式会社

## 経営情報

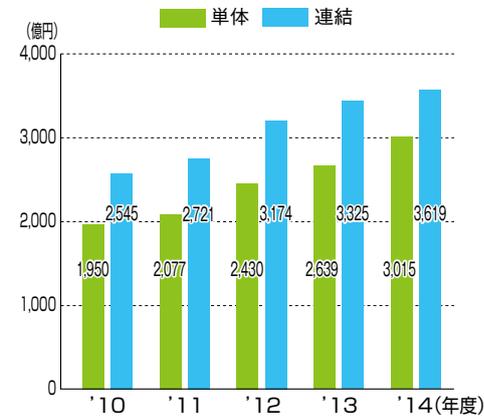
〈営業収益の推移〉



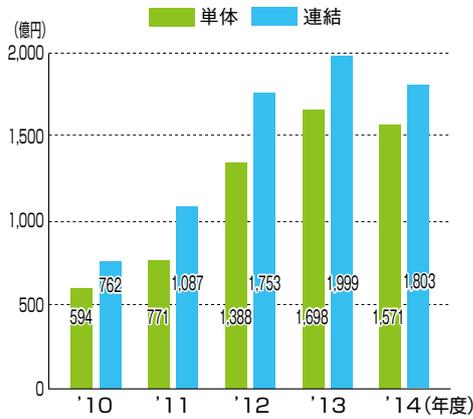
〈営業利益の推移〉



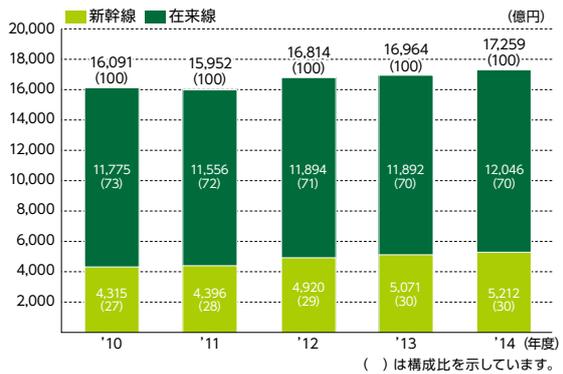
〈経常利益の推移〉



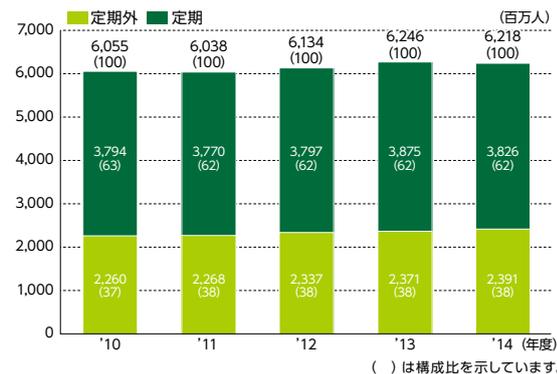
〈当期純利益の推移〉



## 鉄道運輸収入構造



## 輸送人員構造



注1. 金額については、億円未満を切り捨てて表示してあります。  
 注2. 輸送人員については、百万人未満を切り捨てて表示してあります。  
 注3. 新幹線と在来線を乗り継ぐ場合があるので、輸送人員の合計値は新幹線、在来線の単純合計とは一致しません。





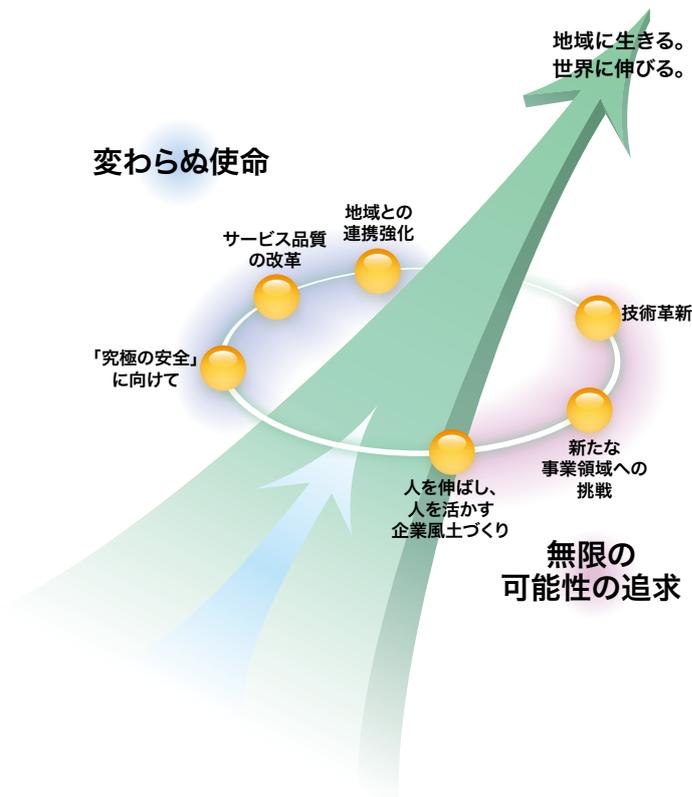
# JR東日本グループの CSRにおける重要側面(マテリアリティ)

本報告書は、持続可能性報告書における世界的ガイドラインである「サステナビリティ・レポート・ガイドライン第4版」(G4)を参考に編集しています。ここでは、JR東日本グループのCSRの重要側面(マテリアリティ)について簡潔に説明します。

当社は国鉄改革を第一の出発点とし、東日本大震災を第二の出発点と位置づけて、今後企業グループとしてどのような役割を果たし、何を目指して進化を遂げていくのか、もう一度自ら問い直すこととして「グループ経営構想V～限りなき前進～」を策定しました(p7,8参照)。ここでは当社グループの方向性を決定する基本コンセプト「地域に生きる。世界に伸びる。」とともに、6つの重要な経営課題を抽出し、経営の重要な柱として設定しています。これが当社の基本的なマテリアリティとなります。

- 1 「究極の安全」に向けて～災害に強い鉄道づくり～
- 2 サービス品質の改革～鉄道ネットワークの拡充等～
- 3 地域との連携～震災からの復興、観光流動の創造と地域の活性化～
- 4 技術革新～エネルギー戦略の構築、ICTの活用、高速化～
- 5 新たな事業領域への挑戦～グローバル化～
- 6 人を伸ばし、人を活かす企業風土づくり

基本コンセプトのもとにこれら6つの重要課題を抽出し、経営環境に合わせて様々な施策を遂行していくことで持続的成長の実現を図っていくこととしています。なお、この重要課題を含む中期経営計画「グループ経営構想V～限りなき前進～」については当社の意思決定機関である取締役会に諮り内外に公表しています。



## GRIガイドライン対照表

指標	記載すべき主な事項	[CSR 報告書 2015]における掲載の有無	
		WEB	冊子
<b>戦略および分析</b>			
G4-1	組織の持続可能性の関連性と組織の持続性に取り組むための戦略に関して、組織の最高意思決定者（CEO、会長またはそれに相当する上級幹部）の声明	P4～P6（社長メッセージ）	P3～P4（社長メッセージ）
<b>組織のプロフィール</b>			
G4-3	組織の名称	P2（会社概要）	P2（会社概要）
G4-4	主要なブランド、製品およびサービス	P122（事業概要）	P52（事業概要）
G4-5	組織の本社の所在地	P2（会社概要）	P2（会社概要）
G4-6	組織が事業展開している国の数、および組織が重要な事業所を有している国、報告書中に掲載されている持続可能性のテーマに特に関連のある国の名称	P81（特集Ⅳ）	—
G4-7	組織の所有形態や法人格の形態	P2（会社概要）	P2（会社概要）
G4-8	参入市場（地理的内訳、参入セクター、顧客および受益者の種類を含む）	P121（営業エリア（略図））	P51（営業エリア（略図））
G4-9	以下の項目を含む組織の規模 ・従業員数 ・総事業所数 ・純売上高（民間組織について）、純収入（公的組織について） ・株主資本および負債の内訳を示した総資本（民間組織について） ・提供する製品、サービスの量	P2（会社概要） P122（事業概要） P123（経営情報） P124（財務諸表）	P2（会社概要） P52（事業概要） P53（経営情報） P54（財務諸表）
G4-13	報告期間中に、組織の規模、構造、所有形態またはサプライチェーンに関して重大な変更が発生した場合はその事実	P121（営業エリア（略図）） P68,P69（特集Ⅱ）	P51（営業エリア（略図）） P30（特集）
G4-16	団体や国内外の提言機関で、組織が次の項目に該当する位置付けにあるものについて、会員資格を一覧表示 ・ガバナンス組織において役職を有しているもの ・プロジェクトまたは委員会に参加しているもの ・通常の会員資格の義務を超える多額の資金提供を行っているもの ・会員資格を戦略的なものとして捉えているもの	P78（国際機関を通じた世界への貢献）	P36（国際機関を通じた世界への貢献）
<b>特定されたマテリアルな側面とバウンダリー</b>			
G4-19	報告内容を確定するプロセスのための特定された全ての重要な側面	P126（JR東日本グループのCSRにおける重要側面（マテリアリティ））	P56（JR東日本グループのCSRにおける重要側面（マテリアリティ））
G4-23	スコープおよび側面のバウンダリーについて、過去の報告期間からの重要な変更	—	—
<b>報告書のプロフィール</b>			
G4-28	提供情報の報告期間（会計年度、暦年など）	P2（対象期間）	P2（対象期間）
G4-29	最新の発行済報告書の日付（該当する場合）	P2（対象期間）	P2（対象期間）
G4-30	報告サイクル（年次、隔年など）	（裏表紙）	（裏表紙）
G4-31	報告書またはその内容に関する質問の窓口	（裏表紙）	（裏表紙）
G4-33	・報告書の外部保証添付に関する組織の方針および現在の実務慣行 ・サステナビリティ報告書に添付された保証報告書内に記載がない場合、外部保証の範囲および基準 ・組織と保証の提供者の関係 ・最高ガバナンス組織や役員が、組織のサステナビリティ報告書の保証に関わっているか否か	P118（第三者保証報告書）	P50（第三者保証報告書）
<b>ガバナンス</b>			
G4-34	・組織のガバナンス構造（最高ガバナンス組織の委員会を含む） ・経済、環境、社会影響に関する意思決定の責任を負う委員会があれば特定	P16（安全推進委員会） P107（環境マネジメント体制） P113,P114（CSR マネジメント）	P10（安全推進委員会） P45,P46（環境マネジメント体制） P48（CSR マネジメント）
G4-36	組織が、役員レベルの地位にある者を経済、環境、社会テーマの責任者として任命しているか、その地位にある者が最高ガバナンス組織の直属となっているか否か	P16（安全推進委員会） P107（環境マネジメント体制） P113,P114（CSR マネジメント）	P10（安全推進委員会） P45,P46（環境マネジメント体制） P48（CSR マネジメント）
<b>倫理と誠実性</b>			
G4-56	組織の価値、理念および行動基準・規範（行動規範、倫理規定など）	P3（グループ理念、行動指針） P115（「法令遵守および企業倫理に関する指針」と「コンプライアンスアクションプラン」）	P2（グループ理念、行動指針） P49（「法令遵守および企業倫理に関する指針」と「コンプライアンスアクションプラン」）
G4-58	非倫理的あるいは違法な行為についての懸念や、組織の誠実性に関する事項の通報のために組織内外に設けてある制度（ライン管理職による上申制度、内部告発制度、ホットラインなど）	P115（コンプライアンスの基本的な考え方）	P49（コンプライアンスの基本的な考え方）

標準開示

指標	記載すべき主な事項	[CSR 報告書 2015]における掲載の有無	
		WEB	冊子
側面：原材料			
G4-EN1	使用原材料の重量または量	P90 (グループ全体の環境負荷) P92 (エネルギーフローマップ)	P39 (グループ全体の環境負荷) P40 (エネルギーフローマップ)
側面：エネルギー			
G4-EN3	組織内のエネルギー消費量	P92 (省エネルギーと CO <sub>2</sub> 削減)	P40 (省エネルギーと CO <sub>2</sub> 削減)
G4-EN5	エネルギー原単位	P91 (環境目標に対する進捗状況)	P40 (環境目標に対する進捗状況)
G4-EN6	エネルギー消費の削減量	P91 (環境目標に対する進捗状況) P92 (JR 東日本消費エネルギーの構成)	P40 (環境目標に対する進捗状況) P40 (JR 東日本消費エネルギーの構成)
側面：大気への排出			
G4-EN15	直接的な温室効果ガス (GHG) 排出量 (スコープ 1)	P93 (CO <sub>2</sub> 排出量の推移)	P41 (CO <sub>2</sub> 排出量の推移)
G4-EN16	間接的な温室効果ガス (GHG) 排出量 (スコープ 2)	P93 (CO <sub>2</sub> 排出量の推移)	P41 (CO <sub>2</sub> 排出量の推移)
G4-EN18	温室効果ガス (GHG) 排出原単位	P93 (自営火力発電所について)	P41 (自営火力発電所について)
G4-EN19	温室効果ガス (GHG) 排出量の削減量	P93 (CO <sub>2</sub> 排出量の推移)	P40,P41 (CO <sub>2</sub> 排出量の推移)
側面：排水および廃棄物			
G4-EN23	種類別および処分方法別の廃棄物の総重量	P90 (グループ全体の環境負荷) P98 (駅・列車からのゴミ回収と再生) P98,P99 (総合車両センター等でのリサイクル) P99 (設備工事における廃棄物の削減)	P39 (グループ全体の環境負荷) P42,P43 (廃棄物の減量とリサイクル)
G4-EN24	重大な漏出の総件数および漏出量	—	—
側面：製品およびサービス			
G4-EN27	製品およびサービスによる環境影響緩和の程度	P91 (環境目標に対する進捗状況)	P40 (環境目標に対する進捗状況)
側面：コンプライアンス			
G4-EN29	環境法規制の違反に関する高額罰金の額、罰金以外の制裁措置の件数	P108 (環境に関する規制の遵守状況)	P46 (環境に関する規制の遵守状況)
側面：環境全般			
G4-EN31	環境保護目的の総支出と総投資 (種類別)	P109 (環境会計と経営指標)	P47 (環境会計と経営指標)
側面：労働安全衛生			
G4-LA6	傷害の種類と、傷害・業務上疾病・休業日数・欠勤の比率および業務上の死亡者数 (地域別、男女別)	P19 (労働災害の発生状況)	—
側面：地域コミュニティ			
G4-SO1	事業のうち、地域コミュニティとのエンゲージメント、影響評価、コミュニティ開発プログラムを実施したものの比率	P60 ~ P62、P72 ~ P77 (社会ページ) P121 (営業エリア (略図))	P27,P28,P32 ~ P35 (社会ページ) P51 (営業エリア (略図))
側面：腐敗防止			
G4-SO4	腐敗防止の方針や手順に関するコミュニケーションと研修	P115,P116 (コンプライアンス)	P49,P50 (コンプライアンス)
側面：顧客の安全衛生			
G4-PR1	主要な製品やサービスで、安全衛生の影響評価を行い、改善を図っているものの比率	P34 ~ P51 (安全ページ)	P16 ~ P24 (安全ページ)
側面：製品およびサービスのラベリング			
G4-PR5	顧客満足度調査の結果	P61 (顧客満足度調査)	—



J-SUSマークは「CSR報告書2015」に記載された環境情報の信頼性に関して、サステナビリティ情報審査協会 (<http://www.j-sus.org>) の定める「環境報告審査登録マーク付与基準」を満たしていることを示すものです。



## CSR報告書2015

2015年9月発行  
(次回発行予定2016年9月)  
東日本旅客鉄道株式会社  
エコロジー推進委員会事務局  
〒151-8578 東京都渋谷区  
代々木二丁目2番2号  
TEL/03-5334-1122  
e-mail:[eco@jreast.co.jp](mailto:eco@jreast.co.jp)  
<http://www.jreast.co.jp/company/csr/>

