

■2011年度■  
**安全報告書**



東葉高速鉄道株式会社

# 目 次

1. ごあいさつ .....	1
2. 輸送の安全確保に関する基本的な方針等 .....	2
2-1 輸送の安全確保に関する基本方針 .....	2
2-2 輸送の安全確保のための重点目標 .....	2
3. 安全管理体制と方法 .....	3
3-1 安全管理体制 .....	3
3-2 安全管理方法 .....	4
(1)活動状況 .....	4
(2)事故・災害等発生時の緊急体制 .....	4
(3)駅構内の巡回・警備腕章の着用 .....	6
(4)警備保障会社との連携 .....	6
3-3 安全管理体制の見直し・改善 .....	6
3-4 安全に関する役員による現場巡視 .....	6
4. 鉄道事故等に関するご報告 .....	7
5. 安全確保のための取り組み .....	8
5-1 安全に関する設備投資等 .....	8
5-2 重点安全施策及びその進捗状況 .....	9
(1)車両の更新による安全性向上 .....	9
(2)ホームの安全性向上 .....	11
(3)駅構内の防犯対策 .....	11
(4)地下駅の防災対策 .....	12
(5)地震対策 .....	12
(6)強風対策 .....	13
(7)レール温度及び雨量監視システム .....	14
(8)浸水防止対策 .....	14
(9)自動体外式除細動器(AED)の設置 .....	14
5-3 人材の育成 .....	18

(1)信頼される運転士の養成.....	18
(2)乗務員の安全管理.....	19
(3)技術社員の育成.....	19
6. ご利用のお客様とのコミュニケーション.....	20
6-1 ご利用のお客様とともに.....	20
(1)こども110番の駅.....	20
(2)お客様の声.....	20
6-2 東葉高速鉄道からのお願い.....	21
(1)ホームでのお願い.....	21
(2)車内でのお願い.....	22

## 1. ごあいさつ

平素より東葉高速鉄道をご利用いただきまして誠にありがとうございます。

当社は、「安全」を経営理念のひとつに掲げ、役員をはじめ社員一人ひとりが日頃から高い安全意識を持ち、法令遵守のもと輸送の安全を確保することを第一に、お客様へのより一層の安全で快適な輸送サービスの提供に取り組んでおります。

平成22年度の具体的な取り組みとして、ハード面では高架橋耐震補強工事を実施し、安全性のさらなる充実を図りました。ソフト面では、安全推進会議の開催や内部監査を実施し、引き続き安全意識を高める社風を醸成しております。

鉄道事業者におきまして、輸送の安全の確保は最も重要な使命であり、社会に対する最大の責務でもあります。当社では、今後も安全対策に終わりはなことを社員一人ひとりが肝に銘じ、さらなる安全意識の向上を図るとともに、安全管理体制の充実、事故・災害時の対応力強化を図り、お客様に安全かつ安心してご利用いただける鉄道を目指すとともに、開業以来の運転無事故記録を今後も更新し続けてまいりたいと考えております。

この報告書は、鉄道事業法の規定に基づき、輸送の安全確保に対する当社の取り組みについて広くご理解いただくために作成したものです。

安全に関する取り組みや体制を一層充実させるためにも、皆さまからのご意見・ご感想をお聞かせ下さいますようお願い申し上げます。

平成23年8月



**東葉高速鉄道株式会社**

**代表取締役社長**

**小川 雅司**

## 2. 輸送の安全確保に関する基本的な方針等

### 2-1 輸送の安全確保に関する基本方針

東葉高速鉄道は、安全を最優先に事業を行うことを目的に、輸送の安全確保のための基本方針として「安全方針」を設け、常に次の事項を心掛けて行動します。

## 安 全 方 針

- 一致協力して輸送の安全の確保に努めよ。
- 法令等を遵守し、厳正、忠実に職務を遂行せよ。
- 常に輸送の安全の状況を理解せよ。
- 推測で職務を実行せず、確認の励行に努めよ。
- 事故・災害時には、人命救助を最優先に行動せよ。
- 情報は、もれなく迅速、正確に報告せよ。
- 常に問題意識を持ち、必要な変革に挑戦せよ。

### 2-2 輸送の安全確保のための重点目標

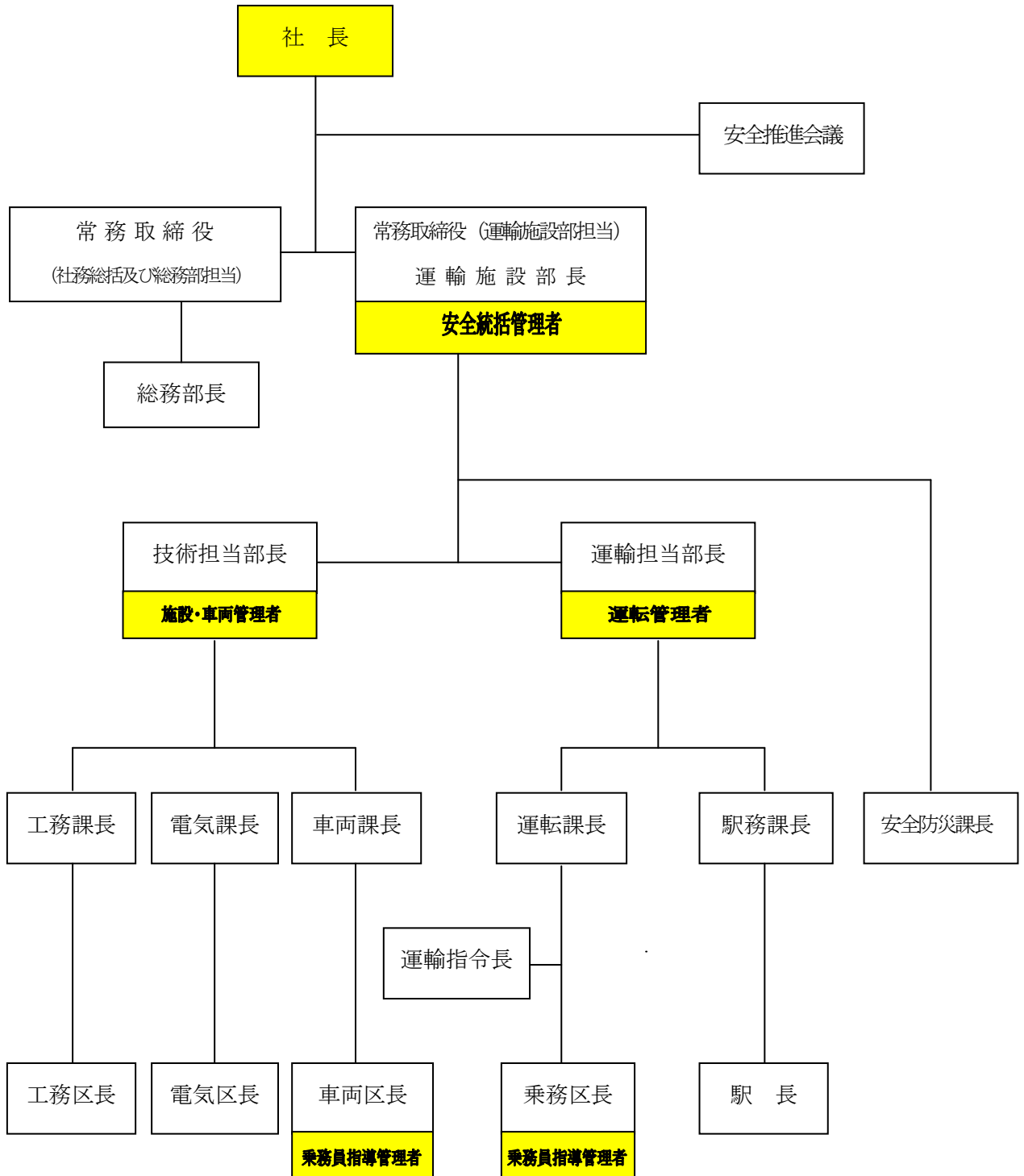
輸送の安全確保に関する基本方針に基づき、役員、社員が一丸となって安全を最優先し、安全管理体制の強化に積極的に取り組むことにより、お客様がより安心してご利用になれる鉄道を目指しています。

- 経営トップ主導による安全輸送の確保に向けた取組みの推進
- 運転保安設備の近代化の推進
- 技術力の継承・向上を図るための教育・訓練の実施
- 各種運動等を通じての安全意識の高揚

### 3. 安全管理体制と方法

#### 3-1 安全管理体制

社長を最高責任者とした安全統括管理者、運転管理者、乗務員指導管理者、施設・車両管理者等各責任体制を明確にして安全管理に取り組んでいます。



## 3-2 安全管理方法

### (1) 活動状況

「常勤役員会議」を毎週1回開催しています。

この会議では、会社全般の事業をはじめ安全対策などの事業計画や全社的な安全管理の体制を検討し、経営面から安全管理体制の強化に努めています。

また、事故の再発防止策の検討並びに要注意事項についての意見交換を行い、必要な事項は直ちに改善して事故の未然防止を図るため、社長・常勤役員・部課長・現業長によって構成する「役員幹部連絡会議」を毎月1回開催しています。

さらに、社長を議長とする「安全推進会議」を毎月1回開催しています。

安全管理規程には、当社における輸送の安全を確保するための基本方針並びに事業の実施及び管理体制、更に、輸送の安全の確保に関する事業の実施及び管理の方法等が定められております。

「安全推進会議」では、安全に係る業務及び教育訓練計画、その他の実施状況をはじめ、前月分の運転事故及び輸送障害についての報告や社内内で発生した事故やヒューマンエラー、あるいは他社での事故事例等を題材に、調査・分析等を行い必要な対策や改善策を検討し、当社における輸送の安全水準の維持、向上に努めています。

また、毎月定例で開催する全社的な「安全衛生委員会」において、安全衛生に関する問題点を検討するとともに、各職場においては「安全衛生会議」をはじめ安全に関する打合せやミーティングを実施して安全の質を向上させる取り組みに努めています。

### (2) 事故・災害等発生時の緊急体制

鉄道事故や自然災害に備え、事故災害の予防、拡大防止、応急対策、復旧、救護に必要な体制を確立しています。また、状況に応じて非常体制をとり、事故・災害対策本部を設置して対応にあたります。

さらに、平成19年3月に国民保護業務計画を策定し、テロなど有事に際し速やかに対応する体制を構築しています。

また、去る3月11日に発生した東日本大震災の影響により、当社においても地震発生直後から列車の運行を見合わせました。

直ちに鉄道施設の点検をした結果、幸いに施設の被害が軽微であった

ので、応急復旧をし、安全を確認のうえ、地震発生翌日の始発から運行を再開いたしました。

#### 《平成23年3月11日（金）：地震発生後の対応》

- |         |  |
|---------|--|
| 14時46分  | 地震発生 東葉地震計190ガル（八千代緑が丘）を記録   |
| 14時48分頃 | 全列車発車待ち<br>東葉勝田台駅ホームに停車2列車<br>飯山満駅2番線ホームに停車1列車<br>東海神～飯山満間A線地上区間を走行中の1列車が緊急停止        |
| 14時53分  | 各駅及び施設の点検を指示   |
| 15時06分  | 東海神～飯山満間A線地上区間に停止列車のお客様の避難誘導を指示  |
| 15時07分  | 上記停止列車のお客様の避難誘導開始  |
| 15時15分  | 第1種非常態勢発令・本社内に対策本部設置   |
| 15時36分  | 東海神～飯山満間A線地上区間に停止列車のお客様の避難誘導完了 203名  |
| 15時58分  | 全列車・全駅怪我人なしを確認   |
| 19時30分  | [点検の報告]<br>ホーム端コンクリートブロックの線路側への張り出し及び架線固定碍子破損等により復旧作業に長時間を要すると判断し、「本日の運転休止」を全駅に掲出した。 |
| 0時35分   | 技術区員による全区間の歩行点検及び不良箇所復旧作業完了  |
| 3時05分   | モーターカーによる点検、異状の無い事を確認  |
| 4時51分   | 安全確認列車を全区間運転し、運転に支障の無い事を確認   |
| 4時55分   | 全駅シャッター「開」   |
| 5時07分   | 始発列車7分延で東葉勝田台駅を発車  |

### (3) 駅構内の巡回・警備腕章の着用

駅構内を定期的に巡回し、不審者・不審物等の発見に努めています。

不審物等を発見しやすいように、ゴミ箱は駅事務室から視認できる場所のみの設置としています。

また、所轄の警察署と連携を取りながら、犯罪の抑止に努め、駅構内の巡回時には「警備」と記した腕章を着用して、お客様に安心していただくとともに犯罪の抑止を図っています。

### (4) 警備保障会社との連携

駅において非常事態が発生し、緊急に応援が必要な場合、専用通報ボタンを操作することにより、警備保障会社の警備員が駅に急行するとともに、警察に通報し、駅係員と協力しながら事態の収拾にあたります。

また、夜間の営業時間帯に、東葉勝田台駅に警備員を配置し、駅構内の警備にあたっています。

## 3-3 安全管理体制の見直し・改善

安全管理体制の維持・向上を図るため、安全管理の実施状況について内部監査を行うとともに、情報を共有化するため、運輸施設部概況日報を毎日全社内に配信して、全社員が前日の運輸概況を把握出来るようにしました。また、平成22年9月には安全管理規程を改正するなど、適宜見直しを行い継続的な改善を図っています。

## 3-4 安全に関する役員による現場巡視

毎年、夏季及び年末年始の安全総点検を始め、各種運動・行事では、社長が責任者となって輸送の安全を確保する取組みを実施しています。

また、安全総点検期間に行う役員の見学時には現業との懇談を行い現業の意見を尊重し全社的な連携を図り、より良い安全管理体制の構築に努めています。



#### 4. 鉄道事故等に関するご報告

東葉高速鉄道では、列車運行の安全性を高めるため、高い水準の保安装置の設置や各設備の機能保持のための確実な保守点検作業を実施しており不測の事故や障害などが発生しないよう努力しております。

過去3年間に発生した運転事故及び輸送障害は、下表のとおりです。

平成20年度に鉄道運転事故（鉄道人身傷害事故）が1件発生しましたが、これは駅に列車が到着する際に、ホームのお客様が接触したことにより発生した事象でした。

※ 東葉高速鉄道における鉄道事故等の発生状況

事故種別 年 度	鉄道運転事故	輸送障害 (30分以上の遅延や運休)	インシデント
平成20年度	1件	0件	0件
平成21年度	0件	2件	0件
平成22年度	0件	4件	0件

#### 鉄道運転事故とは

「列車衝突事故」「列車脱線事故」「列車火災事故」「踏切障害事故」「道路障害事故」「鉄道人身障害事故」「鉄道物損事故」をいいます。

#### ●輸送障害とは

鉄道による輸送に障害を生じた事態で、列車の運休又は30分以上の遅れが生じた鉄道運転事故以外のものをいいます。

#### ●災害とは

暴風、豪雨、豪雪、洪水、高潮、地震、津波その他の異常な自然現象又は大規模な火事若しくは爆発その他大規模な事故により鉄道施設又は車両に生じた被害をいいます。

#### ●インシデントとは

鉄道運転事故が発生するおそれがあると認められる事態をいいます。

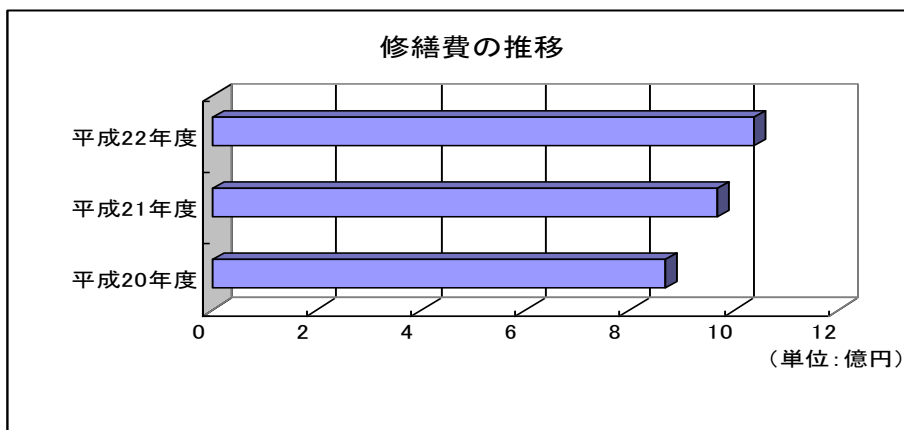
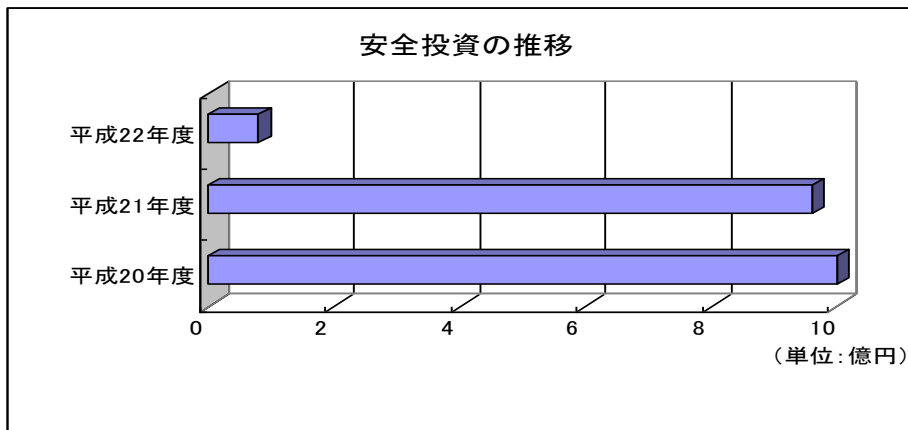
## 5. 安全確保のための取り組み

### 5-1 安全に関する設備投資等

東葉高速鉄道では毎年、安全に関する必要な投資を積極的に実施しております。平成22年度の安全対策としては、高架橋橋脚の耐震補強や非常灯、誘導灯の交換などを行い、8千万円余を投入しました。

なお、下表の平成20年度と平成21年度の安全投資額が突出しているのは、電力管理システム及び運行管理システムの更新による大規模投資を実施したことによります。

また、修繕費についても、安全運行確保の観点からトンネル補修、電気設備保守、車両保守などに10億4千万円余を投入しています。



## 5-2 重点安全施策及びその進捗状況

### (1) 車両の更新による安全性向上

東葉高速鉄道は、東京地下鉄の東西線と相互直通運転を行っていることから、東西線の信号保安設備の改良の時期に合わせ、新造車両を導入してきました。車両構造の強化、防火・防煙対策など、より安全性を高め信頼性の高い先端技術、機器を搭載した新型車両2000系110両（10両編成11本）を平成16年度から順次導入し、平成18年度ですべて新造車両に更新いたしました。

また、平成17年4月に発生した『JR西日本・福知山線列車脱線事故』をふまえ、平成18年7月に改正された「鉄道に関する技術上の基準を定める省令」に、次のように対応しています。

項目	対応内容
速度制限装置の設置 (曲線、分岐器等での速度超過を防ぐ装置)	全線、「自動列車制御装置 <sup>※</sup> (ATC)」を採用しており、基準を満たしています。 ※10頁参照
運転士の異常時に対する列車停止装置の設置	デッドマン装置を装備しています。
運転状況記録装置の設置 (事故時の速度やブレーキ等の運転状況を記録する装置)	運転状況記録装置を装備しており、基準を満たしています。
運転士に対する飲酒や薬物を使用した状態での運転の禁止	社内規程(運転取扱心得)に規定し、出勤点呼時及び乗務前の点呼でチェックしています。

さらに新型車両2000系は、お客様が車両間(車両連結部)から線路上へ転落するのを防止するために、車両間に「転落防止幌」を取り付けているほか、ホームと車両床面との段差を従来の車両よりも少なくして安全な乗降対策を講じるとともに、万一車外へ脱出する場合を考慮

して列車の最前部と最後部に非常脱出梯子を装備しています。



転落防止幌

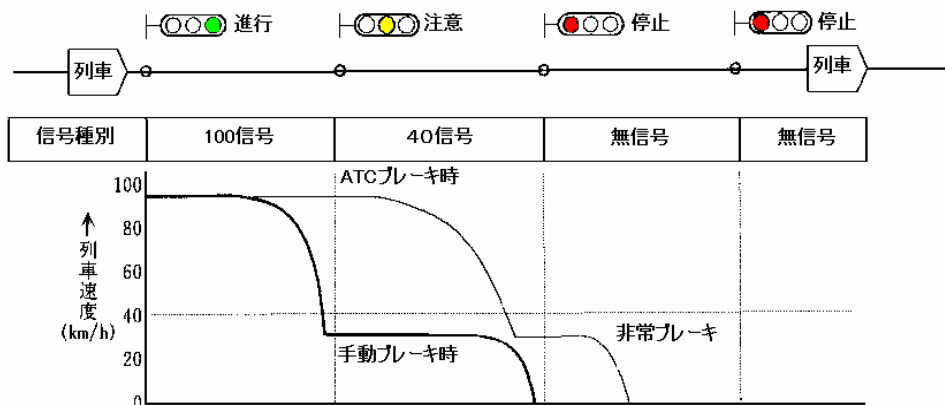


非常脱出梯子

※「自動列車制御装置（ATC）」とは

運転士が走行区間の制限速度をオーバーした場合、自動的にブレーキをかけて制限速度以下に制御します。

また、停止信号（赤）区間に誤って進入した場合には、自動的に非常ブレーキをかけて緊急停止させ、お客様の安全を確保します。



## (2) ホームの安全性向上

東葉高速鉄道では、ホームからお客様が線路内に転落したときや、線路内の障害物を発見した場合などの緊急時に、電車に危険を知らせ停止させる非常通報ボタンを全駅に設置してホームの安全性の向上を図っています。

なお、東京地下鉄の管理する西船橋駅にも設置済みです。

また、ホームからの転落事故に対する安全対策の一環として、ホーム下の待避空間の確保については、全駅とも番線ごとにホーム全長に亘り整備済みです。



非常通報ボタン

## (3) 駅構内の防犯対策

駅構内の安全対策として、防犯カメラの設置を進めてきましたが平成18年度で全8駅に設置を完了しています。

カメラの設置台数は150台でそのうち125台は映像記録装置付きとなっています。

駅事務室並びに一部は運輸指令所で駅構内の状況をテレビモニターで把握できるほか、後日に記録映像を再生して状況を確認することも出来るため、万一の場合の状況確認にも威力を発揮しています。

なお、今後も必要に応じカメラは増設していきます。



ホーム下退避空間



防犯カメラ



モニタ画面

また、全駅の女性用トイレに「非常呼出ボタン」を設置してありますので万一の場合は、このボタンを押すことにより、ブザーの鳴動と回転灯の点灯により駅係員や付近のお客様に異常を知らせます。

#### (4) 地下駅の防災対策

地下駅は、国土交通省の「鉄道に関する技術上の基準を定める省令」等に基づき、非常用発電機設備、自動火災報知設備、消火・スプリンクラー設備、排煙設備、非常放送設備、誘導灯設備、非常灯設備等の火災対策設備を施し、駅構内を防災監視盤で常時監視して火災・停電等の非常時に備えています。

なお、運輸指令所・電力指令所でも地下駅の火災・停電等を常時監視して異常時の支援を行う体制になっています。

#### (5) 地震対策

東葉高速鉄道では専用の地震計を設置しており、震度及び振動加速度（ガル）の大きさに応じて地震警報の発令や運転規制を行い、安全運行に努めています。

さらに、平成20年4月からは地震の発生による被害の未然防止と被害を最小限に抑えるための「早期地震警報システム」の導入により、気象庁から発信される「緊急地震速報」を地震到達前に受信し、東葉高速鉄道沿線にお



女性用トイレ「非常呼出ボタン」



非常用発電機



地震記録装置

ける震度予測を行い、この震度が規定の震度（震度4）を超えた時には運輸指令所に警報を出力します。

この警報により、運輸指令所から列車無線で走行列車の乗務員に緊急通報し、本震が到着する前に列車を緊急停止させることにより安全性の向上を図っています。



早期地震警報システム

## (6) 強風対策

### ① 風速計の設置

東葉高速鉄道沿線の中で最も強風が予測される八千代中央～村上駅間の橋梁上に風速計を設置しており、データは運輸指令所に送信・記録されます。

瞬間風速20 m/sec以上になると警報を鳴動・表示し風速30 m/sec以上になると運輸指令所から走行中の乗務員に「運転中止」が指令され、列車の運転を見合わせることで安全を確保します。



運輸指令所内の風速監視装置

### ② 地上部での防風壁等の設置

強い横風に対しては、高さ2 m以上の防風壁を地上部全線に亘り設置しています。

また、河川の橋梁部では下方からの吹き上げ風に対しても全面床版により防護対策をとっています。



現地の風速計及び防風壁

(7) レール温度及び雨量監視システム

東葉高速鉄道のレールは伸縮継目を用いて全線継目なしのロングレールを採用し、振動・騒音の軽減に配慮した線路となっているとともに、常に気温によるレールの伸縮やレール温度を遠隔監視しています。

なお、このシステムは雨量も同時に監視できる機能を有しています。



レール温度・雨量監視システム

(8) 浸水防止対策

地下駅では台風、豪雨等による浸水に備えて、地上の出入口には止水板を設置することにより浸水防止を図っています。



駅出入口の止水板

(9) 自動体外式除細動器（AED）の設置

全駅に飲料自動販売機に搭載した自動体外式除細動器（AED）を配備しています。これは突然、心肺停止された方に

対して、救急車が到着するまでの間AEDを使用して救命処置を施すためのものです。

駅係員、乗務員は全員AED操作についての訓練を修了しております。



AED 搭載自動販売機

(10) 緊急時対応訓練

① 地震対応訓練

毎年、防災の日に合わせて緊急時対応訓練を実施しています。

平成22年度は地震発生時対応訓練として、「地震の警戒宣言が発令された」ことを想定して、全列車40 km/h以下の減速運転並びに「震度4の地震が発生」したこ



列車無線装置

とを想定した「運輸指令からの一斉指令」及び列車無線の「非常発報」<sup>※</sup>による列車の緊急停止訓練を実施しました。

また、「震度5強の地震が発生した」ことを想定した線路及び構築物等の点検訓練を行いました。

この訓練を毎年実施していたことにより、東日本大震災発生時の旅客誘導や関係部署への連絡通報及び震災後の復旧処置等に、円滑に対応することが出来ました。

※ 「非常発報」とは

運転士が緊急に列車を動かす電気の供給の停止を必要としたときに、運転台で「非常発報押ボタン」を押すと、必要な区間の電気の供給が自動的に停止され、同時に運輸指令所に「非常発報」及び区間が表示されます。

② 異常時対応訓練

東葉高速鉄道では、鉄道災害を想定し、東葉高速鉄道沿線を管轄する消防機関と合同訓練を実施しております。

これは、異常時に際して、消防隊指揮隊長と現場責任者（鉄道側）との間の報告・連絡体制を確立し、速やかな救助から、運転再開まで相互の連携が安全かつ迅速に行えるよう徹底し、公共交通機関として列車運行の早期復旧を図ることを訓練の主眼としております。

列車が自力で走行できなくなった場合は、他の列車により牽引又は推進させるため、これを想定して、列車の分割及び併合の取り扱い訓

練を八千代緑が丘の車両基地において、乗務員を対象に毎年12月に実施しています。



列車を併合している様子

### ③ 架線復旧訓練

電車用の電力は、架線からパンタグラフを經由して供給されますが、この架線が強風により付近の家屋の屋根材などが飛来して支障をきたした場合や落雷等により万一断線した場合を想定して、早期の列車運転を確保するために社員による架線復旧訓練を定期的に行っています。



梯子を使い架線を繋ぐ様子

④ レール張り出し防止訓練

酷暑期はレール温度の上昇によりレールが伸び、横方向に張り出すことを想定し2本のレールの間隔が広がらないよう事前に撒水してレールを冷却するレール張り出し防止訓練を毎年実施しています。



レールへの散水

⑤ レール折損応急処置訓練

厳寒期はレールが収縮することによる折損を想定し、応急処置訓練を毎年実施しています。



折損部に応急処置器を施している様子

⑥ 脱線復旧訓練

工務・電気部門では、保守作業中に軌道モーターカーが脱線したことを想定し、脱線復旧訓練を車両基地構内で実施しました。

この訓練は、機器の取り扱い方や手順等を反復訓練することにより、万一、夜間の保守作業中に保守用車両が脱線した場合に早期に復旧させ、始発からの列車の運行に支障をきたさないことを目的としています。



モーターカーをジャッキアップしている様子

⑦ パンタグラフ故障対応訓練

車両部門では、パンタグラフの故障が発生した場合を想定し、早期の運転再開に対応するため、同故障における作業手順及び応急処置方法について、対応訓練を実施しています。

## ⑧ 特殊災害対応訓練

「薬物によるテロ事件の発生」を想定し、平成22年11月に船橋日大前駅において、船橋東警察署、船橋東消防署及び船橋市消防団と合同で訓練を実施しました。



消防隊員が薬物を中和している様子

## 5-3 人材の育成

### (1) 信頼される運転士の養成

列車を安全に運行するために、お客様の生命と財産を預かる鉄道事業を営む会社として、運転士の使命は特に重大です。

現在、東葉高速鉄道では42名の運転士が活躍しています。

お客様からさらなる「安心」と「信頼」をいただくために「安全」を優先する運転士の養成に努めています。

### ① 養成機関における運転士の養成

列車を運転するには、法令で定めた「動力車操縦者運転免許証」が必要ですが、自社に養成所を保有していないため、国土交通大臣の指定を受けた養成機関である東京地下鉄の「動力車操縦者養成所」に養成を委託しています。

### ② 教習の要件

養成機関の教習生となるには、年齢が満20歳以上であることが必須条件です。さらに原則として駅係員を経験し、車掌を1年以上経験した者に受験資格を与えています。試験は、自社内で選考試験（適性検査、筆記試験）を行い、さらに東京地下鉄の「動力車操縦者養成所」で適性検査、筆記試験、健康診断（特に眼の検査は厳しく、検査項目は多岐にわたる。）、脳波検査、面接試験を行いこれらに合格した者が教習生として認められます。

### ③ 運転士の養成

教習期間は約8か月間に亘り、養成機関で所定の学科による鉄道全般知識、車両構造、運転に関する法規等運転士になるための知識と技能を学び、学科試験に合格したあと、指導運転士のもとで実際に運転しながら技能を習得し、技能試験に合格することにより運転免許証を取得します。

さらに、線路形状や駅、トンネル、高架構造の相違、運転に関する手順、マニュアル等を習得するため東葉高速鉄道の指導運転士のもとで約2か月間、習熟訓練を実施し、これに合格し、はじめて一人前の運転士となります。

## (2) 乗務員の安全管理

乗務員である運転士・車掌の日々の安全管理については、乗務前に必ず監督者により健康状態などの確認を行うとともに、乗務中においても定期的に監督者が同乗し運転状況を確認して、安全運行を守るための規定の遵守を徹底しています。

また、運転士・車掌になった後も安全や技術に関する教育・訓練を定期的実施し、安全で正確な列車の運行ができるよう知識・技能の維持向上に努めています。

## (3) 技術社員の育成

東葉高速鉄道は、まだ新しい鉄道のため他社での鉄道経験者が知識や技術面で多くを支えています。

技術社員の教育訓練は、「教育訓練規程」、「教育訓練内規」、「運転関係係員教育訓練及び適性検査に関する実施要領」等の社内規程に基づき、輸送の安全確保のために必要な知識・技能を習得し、今後の東葉高速鉄道を担う技術社員となるため、技術の伝承を大きな目標として、計画的に教育訓練を実施しています。

## 6. ご利用のお客様とのコミュニケーション

### 6-1 ご利用のお客様とともに

#### (1) こども110番の駅

鉄道事業者による全国的な取り組みの実施として、お子様にも安心してご利用いただけるよう、全駅に「こども110番の駅」のステッカーを貼り付けて、子供が助けを求めてきた場合に保護し、110番通報を行うなど安全を確保します。



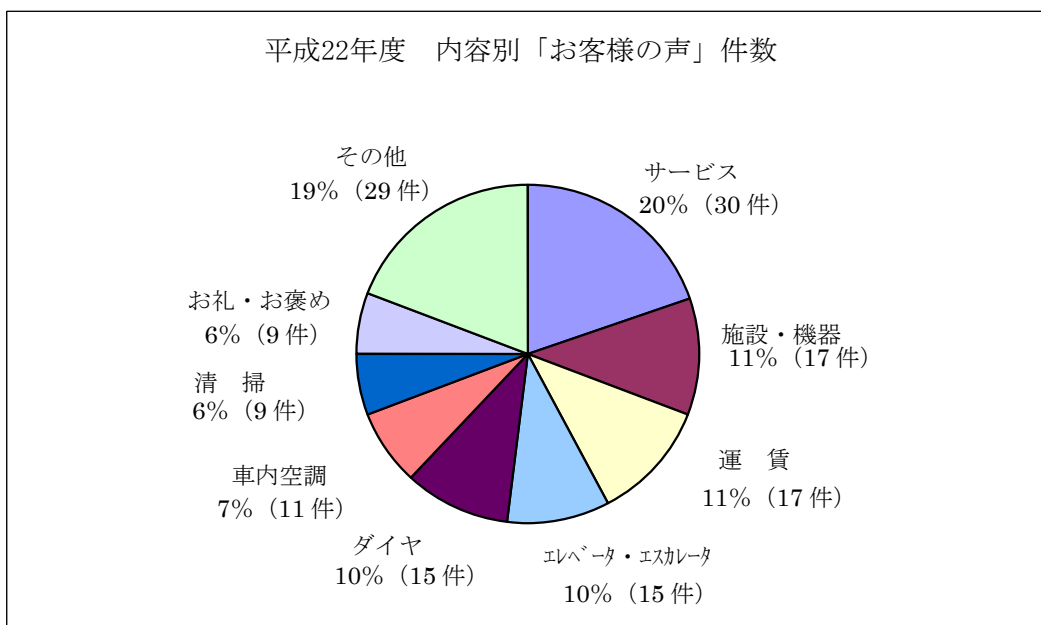
©2006Gullane(Thomas)Limited

また、犯罪発生時のみでなく、日頃から安全への配慮を心がけ、安全な地域づくりに貢献するとともに、子供にとって楽しくフレンドリーな駅づくりを目指しています。

#### (2) お客様の声

東葉高速鉄道では、お客様のニーズや意見を的確に捉えるため、各駅に「お客様の声」ポストを設置し、お客様の視点に立ったサービスの提供に努めています。

平成22年度に寄せられたご意見は152件で、内容別に見ると下記のとおりとなっています。



## 6-2 東葉高速鉄道からのお願い

### (1) ホームでのお願い

#### ① 線路内にものを落としたときは、絶対に線路内に立ち入らないでください！

電車との接触事故につながるだけでなく、線路に降りる際に思わぬ怪我をすることがあります。

線路内にものを落としたときは、駅係員にお知らせください。



#### ② 危ないと思ったら、「非常通報ボタン」を押してください！

ホームに「非常通報ボタン」を設置しています。

ホームから転落したお客様を発見したときは、「非常通報ボタン」を押してください。

事故を防ぐためには、異常を一刻も早く電車の運転士に知らせていただくことが大切です。

「危ない！」と感じたらすぐに押してください。



非常通報ボタン

#### ③ 発車間際の「駆け込み乗車」はおやめください！

発車間際の駆け込み乗車は、転倒や線路内への転落事故につながるだけでなく、「扉に挟まれたり」、「転倒したり」して思わぬ怪我をすることがあります。

また、電車の遅れの原因となりご乗車されているお客様のご迷惑にもなります。



④ ホームを歩くときは、「**白線の内側**」を  
**お歩き下さい！**

ホームに白線が引いてあります。

この線より線路側に出ますと進入・進出する電車に接触して思わぬ怪我をすることがあります。

また、線路内に転落するおそれがあります。

ホームをお歩きになる際は、白線の内側をお歩きください。



(2) 車内でのお願い

① 扉付近にご乗車の際は、扉に挟まれたり扉が開く際には、戸袋に手を引き込まれないようご注意ください。

特に、お子様の手が戸袋に引き込まれないようご注意ください。



② ベビーカーご利用のお客様は、急停車の際に動いたり、転倒するおそれがありますので、ストッパーをかけベビーカーから手を離さないようご注意下さい。

混雑した車内では他のお客様のご迷惑にならないよう折りたたんでいただきますようお願いいたします。

③ **非常の場合は、「車内非常通報器」の通報ボタンを押してください。**乗務員に異常を知らせ、通話をすることができます。



車内非常通報器

安全に関するご意見・ご要望は、  
各駅に設置している「お客様の声」  
ポストまたは東葉高速鉄道(株)総務部  
企画課でお伺いしております。

**東葉高速鉄道ホームページ**  
<http://www.toyokosoku.co.jp>

**東葉高速鉄道総務部企画課**  
TEL 047(458)0017

編集発行／東葉高速鉄道株式会社 総務部・運輸施設部

2011年8月発行