

# 安全報告書

## 2014



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	輸送の安全確保のための重点目標	
3	安全管理体制と実施状況	3
3-1	安全管理体制	
3-2	安全管理の実施状況	
3-3	安全管理体制の内部監査	
4	事故等の発生状況	7
5	安全への取り組み	10
5-1	安全への設備投資等	
5-2	安全対策の進捗状況	
6	安全運行を支える	16
6-1	運輸部門	
6-2	技術部門	
7	社員教育	19
7-1	訓練	
7-2	人材の育成	
8	ご利用のお客様・地域の皆様とともに	23
8-1	お客様とのコミュニケーション	
8-2	お客様との連携	

## 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」を経営理念の一つに掲げ、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25年度においては、平成24年度に引き続き高架橋橋脚の耐震補強工事の推進や駅の車掌用モニターの更新、規程の見直しなど、ハード・ソフトの両面から安全面の更なる充実を図りました。

鉄道事業者にとり、輸送の安全を確保すること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、平成25年10月に17年間（連続8期）にわたり重大な運転事故が皆無であったことから関東運輸局長表彰を受けました。今後とも、開業以来の運転無事故記録を継続するべく、安全対策に終わりはないことを社員一人ひとりが肝に銘じ、安全意識の向上を図る取り組みや安全管理体制を充実させ、事故・災害等の発生時の対応力を強化するなど、安全意識を高める社風を醸成し、お客様に安全かつ安心してご利用いただけるよう努めてまいります。

この報告書は、鉄道事業法に基づき、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を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・ご感想をお聞かせくださいますようお願い申し上げます。

平成26年9月



東葉高速鉄道株式会社

代表取締役社長 高梨 國雄

## 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

当社は、お客様の安全確保を最優先の事業目的とし、その目的を達成するための基本方針として「安全方針」を定め、役員及び社員は常にその方針を心掛けて行動しています。

##### 安全方針

- 1 一致協力して輸送の安全の確保に努めよ
- 2 法令等を遵守し、厳正、忠実に職務を遂行せよ
- 3 常に輸送の安全の状況を理解せよ
- 4 推測で職務を実行せず、確認の励行に努めよ
- 5 事故・災害時には、人命救助を最優先に行動せよ
- 6 情報は、もれなく迅速、正確に報告せよ
- 7 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

輸送の安全を確保する基本方針に基づき、安全最優先の企業風土の構築、安全管理体制のさらなる改善を進めるための目標として、年度ごとに「安全防災対策の重点目標」を設定し、役員・社員が一致協力してその達成に努めています。

##### 平成26年度 安全防災対策の重点目標

- 1 お客様・社員・協力会社員の事故防止対策
- 2 危機意識及び危機管理体制の向上
- 3 情報の共有化
- 4 「ヒヤリ・ハット」や「気づき」の情報活動による改善・改良推進

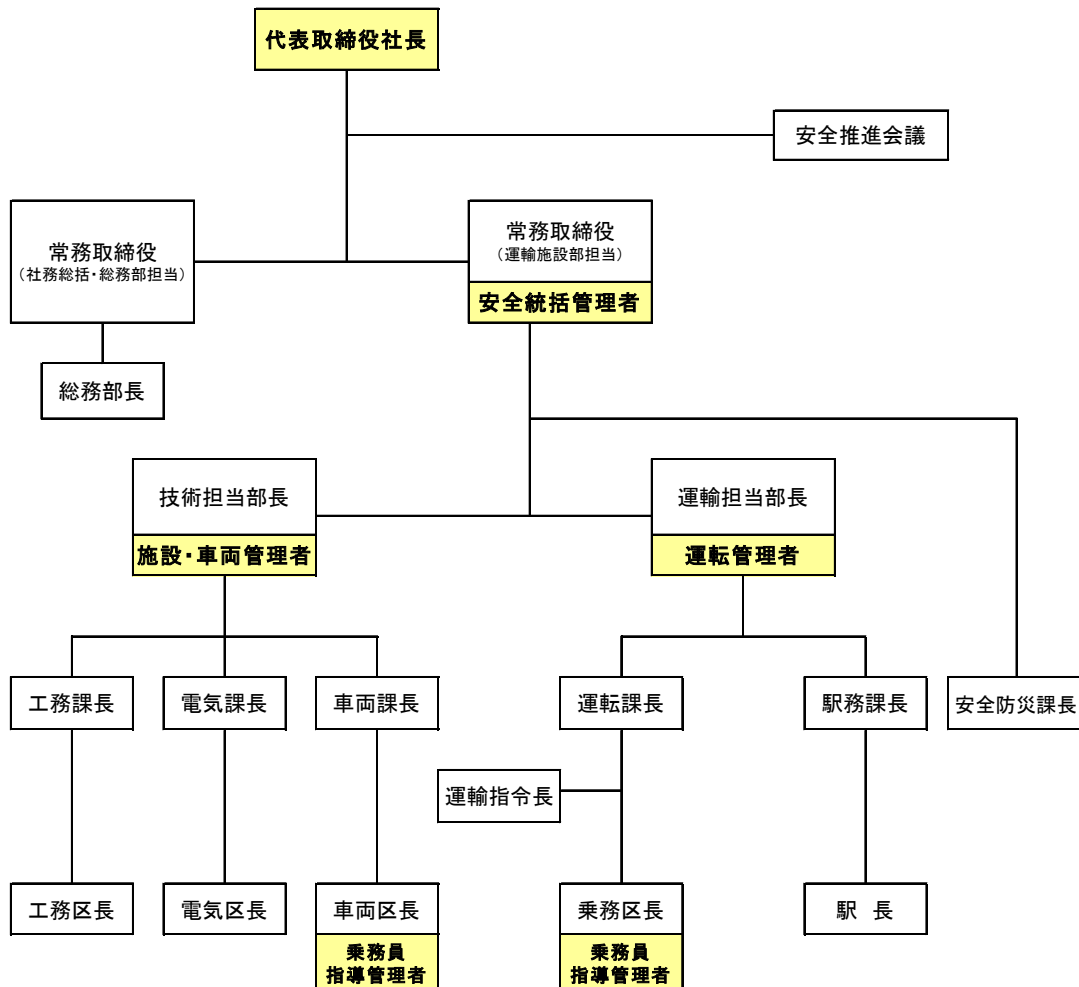
### 3 安全管理体制と実施状況

#### 3-1

#### 安全管理体制

当社は、「鉄道事業者は、輸送の安全の確保が最も重要であることを自覚し、絶えず輸送の安全性の向上に努めなければならない」という運輸安全一括法（注）の理念のもと制定した安全管理規程に則り、最高責任者である社長をはじめ、安全統括管理者、運転管理者、施設・車両管理者、乗務員指導管理者の各々の責任を明確にした安全管理体制を構築し、安全の確保に取り組んでいます。

（注）運輸の安全性の向上のための鉄道事業法等の一部を改正する法律（平成18年4月1日施行）



### (1) 安全に関する会議等の開催

当社は、安全・安定輸送のための施策を円滑に推進するため各種会議を開催し、経営トップから現場までが一丸となり安全管理体制のさらなる充実に努めています。

#### ① 常勤役員会議

毎週開催している「常勤役員会議」では、会社全般の事業として取り扱う安全施策の検討や安全対策の確実な推進など、経営面から安全管理体制の強化に努めています。

#### ② 安全推進会議

経営トップの社長を議長とする「安全推進会議」を毎月開催し、輸送の安全の確保に関する事業の実施状況、及び安全統括管理者による安全管理の実践状況の確認などに取り組んでいます。

具体的には、前月に発生した運転事故及び輸送障害についての報告や、社内で発生したヒューマンエラー、ヒヤリ・ハット、他社で発生した事故事例等を題材に、当社としての対応等の課題について、現場と本社で情報を共有し輸送の安全水準の維持・向上に取り組んでいます。

### (2) 役員等の職場巡視

輸送の安全確保に万全を期し、事故の未然防止と安全確保を目的に実施される「夏季の輸送安全総点検」、「年末年始の輸送等に関する安全総点検」の実施時に、社長、安全統括管理者及び取締役等による職場巡視を実施して、日頃の安全管理の実施状況の確認と社員への督励を行っています。

また、課長による朝の点呼時巡視も同時に実施し、職場ごとに行われている安全への取り組み状況などの確認を行いながら安全意識の高揚を図っています。



### (3) 役員と社員の懇談

現業と本社との意見交換を目的に、役員が直接若い社員に語りかける懇談会を実施しています。

各職場から参加した社員と、日常の業務で発生している課題や職場での取り組みなどを話し合い、安全を基本とした企業文化の醸成を図っています



### (4) 事故・災害発生時の対応

鉄道事故や自然災害に備え、非常時体制の整備を進めています。

平成25年度は、沿線各自治体が主催する帰宅困難者等対策推進協議会や避難所運営委員会の一員として、帰宅困難者発生時を想定した各種訓練に参加しました。

また、地上駅の改札口周辺への非常灯設置や、本社対策本部の非常用電源確保など停電時の照明確保も図りました。

今後も、事故等の発生状況や規模に応じて全社一丸となって、迅速な対応がとれるよう訓練を積み重ねるとともに、非常時の資機材の整備を進めていきます。

### (5) 駅構内の安全確保

お客様に安心してご利用いただけるよう駅設備の改良や、駅係員、乗務員による安全確認方法等の改善を実施しています。

#### ① 駅発着時の安全確保

車掌が、列車のドアを閉める際、ホーム上の安全を確認するために使用する車掌用モニターテレビの更新を進めています。

平成24年度に高解像度モニターテレビを導入した八千代緑が丘駅に続いて、平成25年度には飯山満駅、北習志野駅、村上駅の工事を終え、車掌からの視認性の向上を図りました。

東海神駅、船橋日大前駅、東葉勝田台駅の3駅についても平成26年度中の更新を予定しています。



## ② 不審者・不審物の発見

駅係員が、「警備」腕章を着用して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。

なお、各駅に設置されているゴミ箱は、不審物が発見しやすいようにシースルータイプとしております。



## ③ 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には、通報専用ボタンの操作により、警備保障会社の警備員が駅に急行するとともに警察へ通報され、駅係員と協力しながら早急に事態の収拾にあたります。

東葉勝田台駅では夜間の警備強化を目的として警備員を配置しておりますが、平成25年度には、より一層安心してご利用いただけるよう警備員を増員しております。

## ④ お客様への情報提供

改札口やホーム上に設置した旅客案内装置は、日々の運行情報を提供するとともに、テロ・不審者・不審物に対する警戒・警備にも活用し、お客様への情報提供を行っています。

平成25年度には、各駅ホーム上に設置されている旅客案内装置を更新いたしました。



## (6) 安全管理体制の維持向上への取り組み

日々の輸送状況や、他社での事故情報等の概要を記載した運輸施設部概況日報を毎日発行するとともに、社内ネットワークを使用して全社で情報の共有化を図り、同種事故の再発防止に努めています。



輸送の安全確保に関する業務の執行状況、安全管理体制の実践状況の見直し・改善の必要性等を確認するため、内部監査（安全監査）を実施しています。

平成25年度は、経営管理層と本社2課及び現業3部署の監査を実施しました。

平成26年度も、引き続き経営管理層、本社2課及び現業2部署の監査を予定しています。



## 4 事故等の発生状況

過去3年間に発生した鉄道運転事故及び輸送障害は、下表のとおりです。

事故種別 年度	鉄道運転事故 ( )内は原因	輸送障害 (30分以上の遅延や運休)		インシデント
		計	原因	
平成23年度	1件 (第三者行為)	5件	自然災害 2件 第三者行為 3件	0件
平成24年度	0件	2件	自然災害 1件 設備故障 1件	0件
平成25年度	1件 (第三者行為)	3件	自然災害 3件	0件

※「用語の説明」

- ・鉄道運転事故：列車衝突事故、列車脱線事故、列車火災事故、踏切障害事故、道路障害事故、鉄道人身障害事故、鉄道物損事故
- ・輸送障害：鉄道による輸送に障害を生じた事態で、鉄道運転事故以外のもの
- ・インシデント：鉄道運転事故の発生するおそれがあると認められる事態

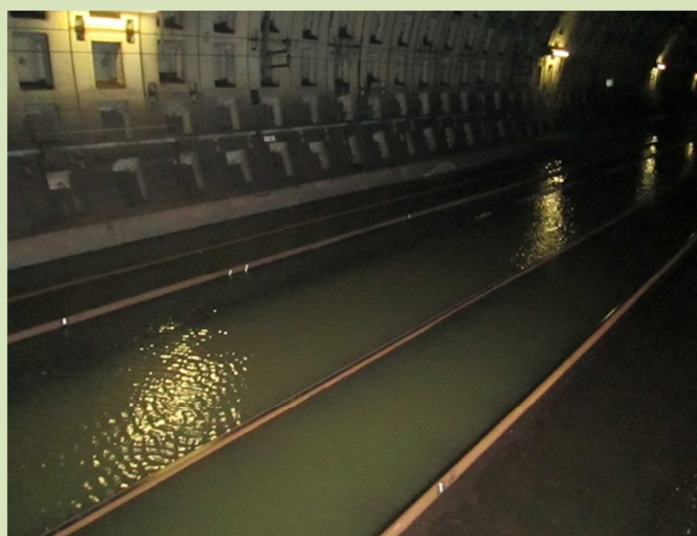
平成25年度に発生した輸送障害のうち、影響の大きかったもの2件について、ご報告させていただきます。

### 事故等種類 輸送障害

概要	台風第26号に伴う大雨により、西船橋駅～東海神駅間の軌道が冠水し、軌道短絡(※)が発生したため、運行を停止しました。
発生	平成25年10月16日(水)
場所	西船橋駅～東海神駅間(海神トンネル内)
支障時間	4時間52分(運休 上下84本)
影響人員	6万1,400人
原因	軌道内から排水用設備(排水ポンプ・溜桝)へと繋ぐパイプの流入口に設けたフィルターに汚泥が詰まり、軌道内に滞水してしまったことによります。
対策	パイプの流入口のフィルターを取り外し、要注意箇所として点検を強化いたします。

(※) 軌道短絡とは・・・

当社線の信号システムは、レールの一定区間毎に電流を流し、列車の車軸で短絡させることによって制御していますが、レールの水没等が発生すると、回路がショートしてしまい信号機が使用できず、列車同士の間隔を安全に保つことができない状態となります。



写真は、軌道が冠水したトンネル内の様子

## 事故等種類 輸 送 障 害

概 要	大雪の影響により西船橋駅構内のポイントが不転換を起こしたため、西船橋駅～東海神駅間で運行を停止しました。
発 生	平成26年2月8日（土）から9日（日）にかけて
場 所	西船橋駅構内
支 障 時 間	8日（土）6時間15分 ・ 9日（日）5時間15分（運休 上下84本）
影 響 人 員	4万6,000人
原 因	降雪が激しく、除雪作業が追い付かなかったことによります。
対 策	西船橋駅構内の管理を委託している東京地下鉄（株）との連携を強化し、除雪作業を速やかに実施することで相互直通運転を確保してまいります。



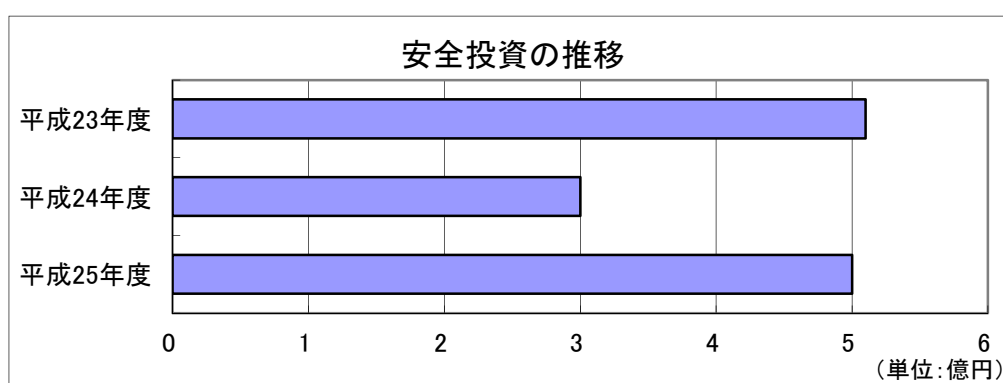
写真は、車両基地内での除雪作業の様子

## 5 安全への取り組み

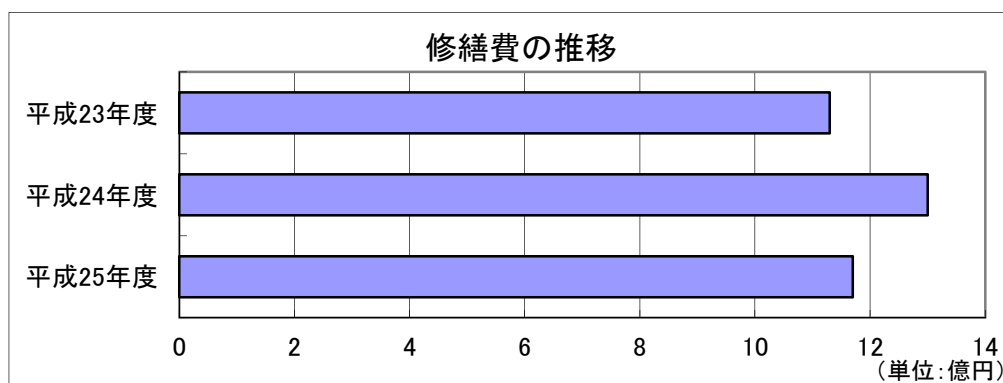
### 5-1

#### 安全への設備投資等

当社では、安全運行や安定輸送の維持のため、下図のとおり必要な投資を積極的に実施しています。



メンテナンスに係る修繕費については、安全運行確保の観点から、下図のとおり必要な資金を投入しています。



#### (1) 平成25年度の主な安全対策

高架橋橋脚の耐震補強の実施や、駅ホームにおける車掌用モニターテレビの更新、夏季のレール温度上昇による張り出し防止のための散水設備設置などに、合わせておよそ5億円を投入しました。

また、修繕費についても、高架橋やトンネルの補修、電気設備保守、車両保守などに、合わせて11億7千万円余を投入しています。

## (2) 平成26年度の主な安全対策

高架橋耐震補強工事の実施、駅ホームにおける車掌用監視モニターテレビの更新・増設、地下区間における排水ポンプの更新などに、合わせておよそ3億8千万円の投入を予定しています。

また、修繕費についても、平成25年度と同様、高架橋やトンネルの補修、電気設備保守、車両保守などに、合わせておよそ12億2千万円の投入を予定しています。

### 5-2

## 安全対策の進捗状況

### (1) 駅の安全性向上

#### ① 防犯カメラの設置

駅構内の安全を確保するため、全駅に防犯カメラを設置しています。

カメラの設置台数は133台で、そのうちの119台は映像記録装置付きとなっており、駅事務室、運輸指令所、本社で駅構内の状況をモニターテレビで把握できるほか、後日に記録映像を再生して状況を確認することもできるため、万一の場合の状況確認にも威力を発揮しています。



#### ② 非常停止ボタン

全駅に、ホームからお客様が線路内に転落した時や、線路内に障害物などを発見した場合、緊急に危険を列車に知らせ、停止させるための非常停止ボタンを設置しています。



#### ③ ホーム下の退避空間

全駅、各番線のホーム全長にわたり、お客様が誤って軌道内に転落した場合の避難場所として、ホーム下退避空間を確保しています。



#### ④ 駅係員よびだしインターホン

全駅のホーム上に、お客様に使用していただく連絡用インターホンを設置しています。

ホーム下への落し物等が発生した場合、インターホンの呼び出しボタンを押すことで駅係員に連絡がとれます。



#### ⑤ 内方線付き点状ブロックの設置

目の不自由なお客様が、誤ってホームから転落する事故を防ぐため、全駅にホームの内方を知らせるブロックを設置しています。



### (2) 火災対策

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」等に基づいて、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設置し、常時、社員が勤務する駅事務室内に設置した防災監視盤により、火災等の異常が発生した場合には、即座に対処できる体制を整えています。

#### ① 非常用発電機の設置

地下駅間に設置したトンネル換気用設備の排煙機に、非常用電源を供給する発電機を平成23年度に設置しました。

このことにより、トンネル内で火災が発生し常用電源の供給が停止した場合にも、非常電源から電力を供給することが可能となり、煙を地上部へ排出させることができます。



## ② 消防無線のデジタル化対応

消防庁では、平成28年度までに「消防・救急無線」のアナログ方式からデジタル方式への移行を進めています。

そのため、法令の定めにより「無線通信補助設備（※）」を設置している当社線の地下4駅についても、平成26年度中に、デジタル方式に対応する設備への更新を予定しています。

（※）無線通信補助設備とは・・・

円滑な消防活動を行うために消防・救急無線の活用～消防隊相互間の無線連絡～が不可欠であることから、特に電波が届きにくい地下街等において無線連絡に支障をきたさないようするために設ける設備であり、地下駅については、「鉄道に関する技術上の基準を定める省令」の解釈基準により、その設置が義務付けられています。

## （3）地震防災対策

### ① 高架橋橋脚の耐震補強

阪神・淡路大震災（平成7年1月発生）の耐震性見直しにより、橋脚総本数のうち約2割が補強対象となったため、平成21年度から緊急耐震補強工事を進めていましたが、平成25年度末までに一部を除いて概ね完了いたしました。

東日本大震災（平成23年3月）の経験と今後、高い確率で発生すると考えられている首都直下地震を考慮したあらたな耐震補強計画を策定し、平成26年度以降も高架橋橋脚の耐震補強工事に取り組んで参ります。



### ② 地震計による監視

地震の大きさによる列車運転規制を行うため、専用の地震計を設置し、震度及び振動加速度（ガル）の大きさに応じた警報を発令し、安全運行に努めています。

平成24年度には、さらに測定精度を向上させるため同機器の更新を実施しています。



### ③ 早期地震警報システムの運用

平成20年4月から、地震発生時の初期微動を観測し早い段階で対応をとることにより、被害を最小限に抑えようとする早期地震警報システムを導入し、運用を行ってきました。

平成24年度に、運転中の乗務員に対する緊急停止指令時間を短縮するため、同装置を自動音声メッセージ発信方式に改良しました。

### ④ 地上駅の非常灯設備

東日本大震災の反省を踏まえ、計画停電の実施や大規模な停電発生に備え、平成24年度に、地上駅のホームや改札口周辺の照明を確保する非常灯設備、非常用発電機を新設しています。

### ⑤ 帰宅困難者対策

既に帰宅困難者対策用備蓄品を全駅に配備しております。

また、平成25年度は、沿線自治体が主催する帰宅困難者の発生を想定した訓練に参加いたしました。



## (4) その他災害対策

### ① 強風対策

#### ア 風速計の設置

沿線で最も風の強い、八千代中央～村上駅間の橋梁上に風速計を設置し、その測定データに基づき、瞬間風速が毎秒20メートル以上になると段階的に列車の速度規制を実施し毎秒30メートル以上で列車の運転を見合わせ、安全運行を確保しています。



#### イ 防風壁等の設置

当社は、地上部の全線にわたり高さ2メートル以上の防風壁を設置して、強い横風に対する防護対策をとっています。

また、河川の橋梁で発生しやすい下方からの吹き上げ風に対しても、有道床（閉床式）を採用した橋梁として防護対策をとっています。



## ② レール温度上昇対策

### ア 軌道伸縮継目移動量監視システム

軌道は、伸縮継目を使用したロングレールを採用しています。

全線に16箇所ある伸縮継目の状態を常時監視する「軌道伸縮継目移動量監視システム」を導入して、気温の変化によるレール伸縮状況を遠隔監視しています。



### イ レール散水設備

平成25年7月、地上区間の全線のレール散水設備の設置工事が完了しています。

このレール散水設備は、地上区間の夏季の気温上昇によりレールの伸びが発生し、レールが張り出してしまう現象を防止するためのもので、冷却用の水を散水することによりレール温度の上昇を防止しています。



## ③ 浸水防止対策

地下駅は、台風、豪雨等による浸水に備え、地上の出入口に止水板を設置することにより、駅構内への浸水防止を図っています。



## 6 安全運行を支える

当社は、運行を担当する駅、運輸指令所、乗務区の運輸部門と、技術を担当する工務区、電気区、車両区の技術部門で構成され、それぞれが連携することにより安全・安定運行を確保しています。

### 6-1

#### 運輸部門

##### (1) 運輸指令所

運輸指令所では、事故や異常気象が発生したとき、即座に的確な指令が行えるよう「お客様を第一に考えた目配り・気配りができる指令」をモットーとし、日々の安全運行を支えています。

また、様々な事象に対する教育を定期的実施するとともに、習熟訓練を繰り返し行うことで、資質の維持にも努めています。



##### (2) 駅

駅では、朝・夕のラッシュ時間帯を中心に、ホームで列車の到着・出発監視を行っています。とくに、ホームの安全確認後に乗務員に対して行う閉扉合図は、お客様の安全を確保し、列車の安定運行を実現するために最も重要な仕事です。

また、一部の駅では緊急時の列車の進路制御も担当しており、緊急時に備えた操作訓練を毎月実施しています。



### (3) 乗務区

乗務区では、乗務員（運転士・車掌）を管理しており、お客様を安全・快適に目的地にお届けできるよう、乗務員の指導、監督を行っています。

安全運行を継続するには、乗務員の資質の維持・向上は不可欠であるため、定期的に監督者が列車の乗務員室に添乗して、各乗務員の安全作業を細部まで確認し、より安全性の高い作業を行うよう指導・アドバイスを実施しています。

また、乗務区全体で安全意識を高めていく方針を掲げ、乗務員同士が安全について議論し合える職場環境を構築するなど、さらなる資質の向上を図っています。



## 6-2

### 技術部門

### (1) 工務区

工務区は、軌道・土木構造物、建築物の保守管理を担当しています。

このうちレール・まくらき・道床で構成される軌道は、列車を走行させるための重要な構造物で、列車走行や気象条件で日々わずかずつ変化するため、定期的に係員が線路巡回を実施し、レールに異状がないか、ボルトに緩みがないか等、目や耳で点検を繰り返して不具合の発見に努めるなど、安全で乗り心地の良い線路維持に努めています。

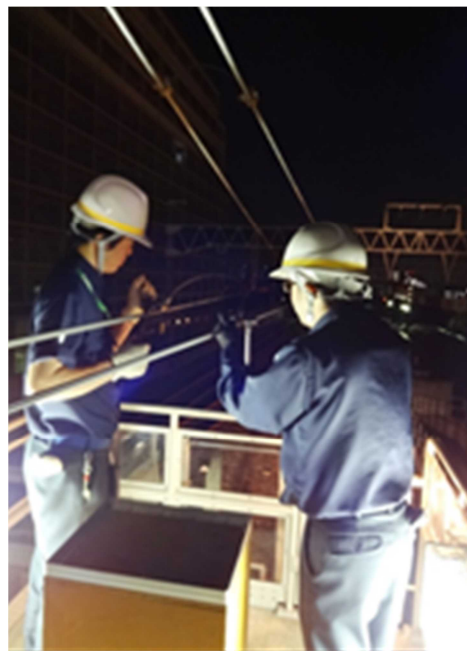
また、他の構造物や建築物の保守についても同様に巡回や目視等による点検を行い、その点検記録をもとに補修や交換等の計画を立て、健全な状態の維持に努めています。



## (2) 電気区

電気区では、電気設備（変電設備、電路設備、機械設備、信号設備、通信設備）全般の保守管理及び電力指令所の監視・制御業務を行っています。

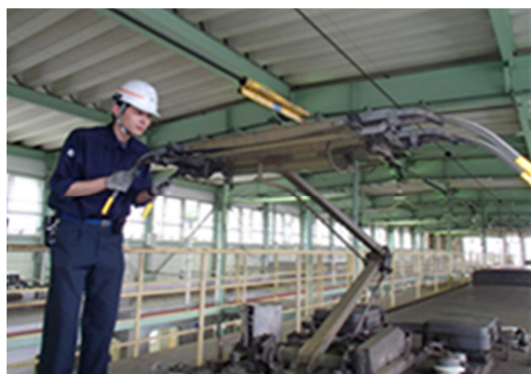
法令で定められた周期で行う定期検査を実施し、電気設備の機能維持を図るとともに、検査結果に基づいた設備の修繕・改良計画等により、列車の安全運行の確保に努めています。



## (3) 車両区

車両区では、お客様に安全で快適な車両を提供できるように、車両の保守点検を行っています。

10日を超えない範囲で行う列車検査、3ヶ月を超えない期間で行う月検査を実施しています。4年または走行距離が60万Kmを超えない期間内に行う重要部検査、8年を超えない期間ごとに行う全般検査は、東京地下鉄株式会社に委託しています。



## 7 社員教育

### 7-1

### 訓練

#### (1) AED取扱訓練

全駅に、飲料自動販売機に搭載した AED (自動体外式除細動器) 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、技術区員は、全員が AED 操作についての訓練を行っています。

#### (2) 緊急時対応訓練

##### ① 異常時総合訓練

平成 25 年度の緊急時対応訓練は、12月6日、車両基地において異常時総合訓練として、関東地方を震源とする巨大地震が発生という想定のもと、走行中の列車が脱線、駅間に停止、またトロリー線が断線するなど、東日本大震災の際、実際に震源地近くの鉄道が受けた被害の状況を参考として実施しています。

駅間に停止した列車から最寄り駅に旅客を避難させるための避難誘導訓練のほか、実際に脱線させた車両を油圧ジャッキによって載線させる脱線復旧訓練、断線したトロリー線を繋ぎ合わせる架線復旧訓練など、これまで個々の職場で行っていた訓練を統合して実施し、現業の社員に災害の発生から、運転再開までを一連の流れとして経験させたことで、異常時対応能力の向上を図りました。



##### ② 対策本部運営訓練

事故や災害等が発生した際に、被害者の救護活動や施設の復旧を安全、迅速かつ効率的に行うために本社内に事故・災害等対策本部を設置することとしています。

発災時に、現地で被害状況の把握、復旧にあたる社員から対策本部長である社長への情報伝達の系統、並びに対策本部から現地への指揮、命令の系統が有効に機能するよう、地震発生を想定した対策本部運営訓練を実施しています。

### ③ 車両故障対応訓練

車両故障等で自力走行が不能となり、駅間に停止してしまった列車を、速やかに最寄り駅に収容し、営業運行への支障を最小限にするための訓練を、毎年実施しています。

訓練は、駅係員の誘導により故障列車と救援列車を連結する訓練、連結後に故障車両を牽引（または推進）運転する訓練を実施しています。



### (3) 架線復旧訓練

電車用の電力は、線路上にある架線から車両の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る飛来物等で支障をきたした場合や落雷により断線した場合の事故に備え、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毎年実施しています。



### (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る伸びで横方向にレールが張り出すことが想定されるため、2本のレールの間隔が広がらないよう事前に散水して、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。

また、平成24年度からは、レール散水設備の取扱い訓練も実施しています。



### (5) レール折損応急処置訓練

厳寒期は、レールが収縮するために折損が想定されるため、折損箇所への応急処置訓練を毎年実施しています。



### (6) 脱線復旧訓練

#### ① 工務区・電気区

保守作業中の軌道モーターカーが脱線したとの想定で訓練を毎年実施しています。

この訓練は、事故が発生した場合においても早期復旧を心掛け、始発からの営業運転に支障をきたさないよう復旧機材の取扱い、復旧手順の確認を行っています。



#### ② 車両区

営業中の列車が脱線したとの想定で訓練を毎年実施しています。

事故発生時の緊急出動訓練、脱線車両の復旧訓練を実施し、万一の事故発生に備えています。



当社は、鉄道会社としての歴史が短いため、他社での長い鉄道経験者が運行面・技術面を支えながら、若い社員の育成を行っています。

### (1) 運転士の養成

列車の運行を担当する運転士に与えられた使命は、お客様の生命と財産を守ることにあり、その実現のため、「安全」を最優先に行動する運転士の育成に努めています。

#### ① 外部養成機関による運転士の養成

列車を運転するためには、国家資格である「動力車操縦者運転免許証」の取得が必要であり、国の認定を受けた東京地下鉄株式会社の「動力車操縦者養成所」に、運転士の養成を委託しています。(平成25年度は3名養成)

#### ② 運転士の要件

国の定めにより、免許の受験資格は年齢が満20歳以上となっています。

そのため、当社では原則として駅係員及び車掌を経験した者の中から、社内の選考試験に合格した者を、東京地下鉄株式会社で実施する適性検査、筆記試験、健康診断等を受験させ、その合格者を教習生として養成しています。

### (2) 車掌の養成

駅係員を経験し、車掌登用試験に合格した者が、一定期間の知識・技能教育を受け乗務しています。乗務中においても定期的に監督者が同乗し、運転士同様に実践的な教育を実施しています。(平成25年度は1名養成)

### (3) 乗務員の資質管理

運転士及び車掌の乗務前には、監督者が個別点呼を行ない、指示・注意事項の伝達や、心身・健康状態の確認を行うと同時に、酒気を帯びていないことをアルコール検知器により確認しています。

### (4) 駅係員の教育

駅係員は、より安心してお客様に鉄道をご利用していただけるよう、社内規定に定められた各種教育のほかに、連動盤取扱訓練、非常通報合図器取扱訓練、AED取扱訓練等、異常時に駅設備・機器類の取扱いが迅速に行えるように実践的な教育を実施しています。

### (5) 技術社員の教育

各技術区においては、今後の当社を担う技術社員を養成するため、「技術の伝承」を大きな目標として、社内規程に定められた各種教育のほかに、東京地下鉄株式会社での体験実習や技術協会等の外部養成機関を活用して計画的な教育を実施しています。



## 8 ご利用のお客様・地域の皆様とともに

### 8-1

### お客様とのコミュニケーション

#### (1) 地域に密着した駅づくりを目指して

当社が、より地域に密着した鉄道事業者となるため、各駅は安全な地域づくりに貢献するように努めています。

とくにお子様にも安心してご利用いただけるよう、「こども110番の駅」ステッカーを掲出し、子供が助けを求めた場合には保護するなど、子供の安全確保にも配慮しています。

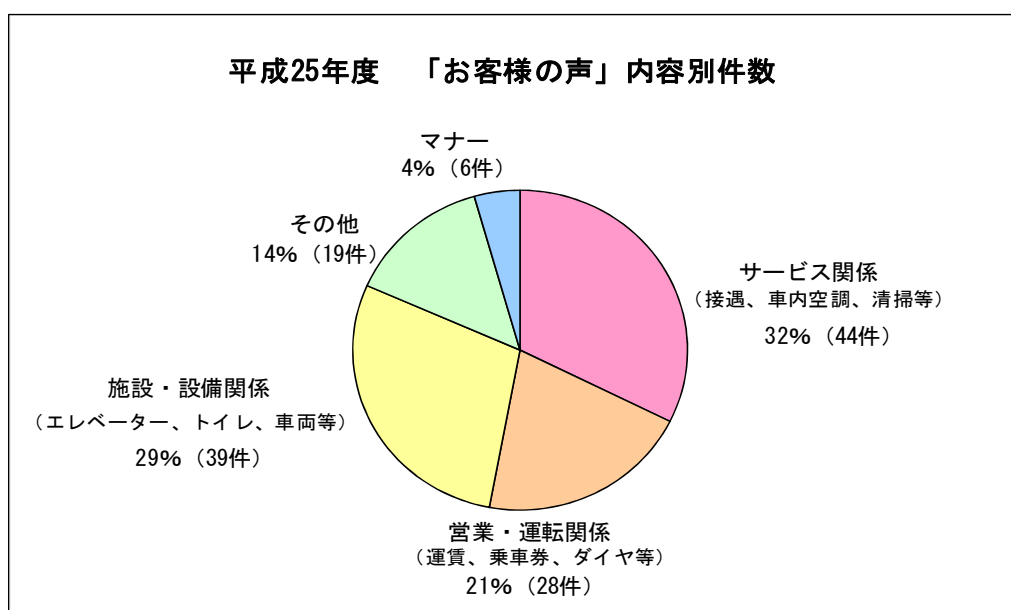


©2014 Gullane (Thomas) Limited

#### (2) お客様ご意見への取り組み

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25年度に寄せられたご意見は136件で、集計内容は下図のとおりとなります。



当社は、お客様とともに協力して事故防止を図っていきます。

### (1) 線路内に“もの”を落とした場合

ホーム下に写真の「線路内立入禁止」の表示を掲出し、お客様の線路内立入による、列車との接触事故防止に努めています。線路内に物を落とした場合は、お客様に駅係員よびだしインターホン（P. 12）でお知らせをいただき、駅係員が対応することとしています。



### (2) ホームで緊急に列車を停止させる事態が発生した場合

ホームで列車を停止させる事態が発生した場合は、お客様に写真の「非常停止ボタン」を押していただき、乗務員が列車を緊急に停止させることとしています。



### (3) 列車内で異常な事態が生じた場合

東葉高速線内を走行する全ての車両には、乗務員と直接、通話することができる「車内非常通報器」を設置しています。

列車内で、急病人、危険行為などの緊急を要する事態が発生したとき、乗務員に事態の発生とその状況をお知らせいただくことで、迅速な対応が可能となります。

お客様のご協力をお願いいたします。



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、東葉高速鉄道ホームページ  
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  
2014年（平成26年）9月発行