

安全報告書

2019



目 次

1. 安全報告書2019の発行にあたり	1
2. 安全方針と安全目標	2
3. 鉄道事故などの発生状況	3
4. 安全管理体制と管理実施状況	4
5. 安全対策	7
6. 教育・訓練	16
7. 安全を支える現場	20
8. 安全に対する投資	23
9. お客様とのコミュニケーション	24
10. お客様のご協力をお願いします	25
最 後 に	25

1. 安全報告書2019の発行にあたり

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、多くのお客様に支えられ、輸送人員が1日平均で15万人を超える鉄道になりました。

鉄道事業者にとって、輸送の安全の確保は最大の使命であります。その使命の一層の明確化と社員への理解浸透を図るため、安全方針の見直しを行いました。新しい安全方針の下で迅速かつ的確に行動し、安全文化の醸成を促進することで、安全・安定輸送に向けより一層取り組んでまいります。

開業22年を迎えた2018年度は、設備の老朽化が進行していく中でも安全性の向上を図るため、高架橋柱の耐震補強、レール交換、車両機器の交換を行いました。2019年度も、高架橋柱の耐震補強、レール交換、転落防止柵の設置など、更なる安全性の向上を図ってまいります。

さらには、防災や防犯の取り組みとして、ハード面では、駅消防設備の更新、構内監視カメラの更新・増設などを行うとともに、ソフト面では、自然災害、特に東京オリンピック・パラリンピック開催に備えての鉄道テロに対応した訓練を行うことにより、異常時の対応力を高めて参ります。

社内においては、社長を議長とした安全推進会議を開催するなど、安全に関する情報・対策をすべての社員で共有し、理解を深めるよう取り組んでおります。

これらの取り組みにより、平成8年の開業以来、運転無事故を継続して記録しております。

今後も、鉄道事業者として安全管理体制を充実させ、社員一人ひとりが常に問題意識をもち、日々の業務や訓練を通じ安全の向上に努めることにより、お客様に信頼していただき、安心してご利用いただける鉄道を目指してまいります。

この安全報告書は、鉄道事業法に基づき、2018年度における輸送の安全の確保に関する当社の取り組みなどについて、皆さまにご理解いただくために作成いたしました。

安全に関する取り組みや体制を一層充実させていくため、この安全報告書の内容について、皆さまのご意見・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。

2019年9月



東葉高速鉄道株式会社
代表取締役社長

飯田 浩子

2. 安全方針と安全目標

2-1【安全方針】

東葉高速鉄道は、お客様の安全の確保を最優先とし、その目的を達成するための基本方針を「安全方針」として定めております。

その安全方針を、より一層浸透させ、異常時や緊急時など直ちに行動できるよう改正し、輸送の安全の確保への理念及びこれを実現するための行動規範をコンパクトに位置付けました。役員及び社員は、安全方針を常に念頭に置き、安全方針に沿って行動しています。

安全方針

- 1 私たちは、人命を尊重し、安全確保を最優先に行動します。
- 2 私たちは、規程を遵守し、厳正に職務を遂行します。
- 3 私たちは、常に問題意識を持ち、安全の向上に努めます。

2-2【重点目標】

安全方針に基づき、安全最優先の企業風土の構築、安全管理体制の更なる改善を進めるための目標として、年度毎に「安全防災対策の重点目標」を設定し、役員及び社員が一致協力してその達成に努めています。

2018年度の「安全防災対策の重点目標」は、次の通りです。

- 1 お客様・社員・協力会社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 安全管理体制の更なる改善
 - (1) 輸送の安全への継続的な取組みによる強化
 - (2) ヒヤリ・ハットなどの情報収集活動の推進と継続的改善の実践
 - (3) 情報の共有化とコミュニケーションの確保

これら重点目標の取り組み状況について、上記1は「6. 教育・訓練」(P16～19)、上記2は「7. 安全の確保に尽力する現場」(P20～22)、上記3は「4. 安全管理体制と管理方法について」(P4～6)を中心に、とりまとめました。

3. 鉄道事故などの発生状況

2018年度 安全防災対策の重点目標の達成に努めた結果、2018年度の鉄道事故などの発生状況は、鉄道運転事故0件、輸送障害2件、インシデント0件となりました。

平成8年の開業以来、鉄道運転無事故記録を継続しております。これからも事故防止に万全を期し、お客様に安心してご利用いただけるよう努めてまいります。

過去3年間の鉄道事故などの発生状況は、次の通りです。

事故種別 年度	鉄道運転事故	輸送障害		インシデント
		原因	計	
2016年度	0件	軌道内に人が立ち入ったため 1件 自然災害（強風） 1件	2件	0件
2017年度	0件	軌道回路が誤作動したため 1件 パンタグラフに異物が付着したため 1件	2件	0件
2018年度	0件	架線に異物が付着したため 1件 お客様がホームから転落したため 1件	2件	0件

※鉄道運転事故とは、列車衝突事故・列車脱線事故・列車火災事故などをいいます

※輸送障害とは、鉄道運転事故以外で、鉄道による輸送に30分以上の障害を生じた事態をいいます

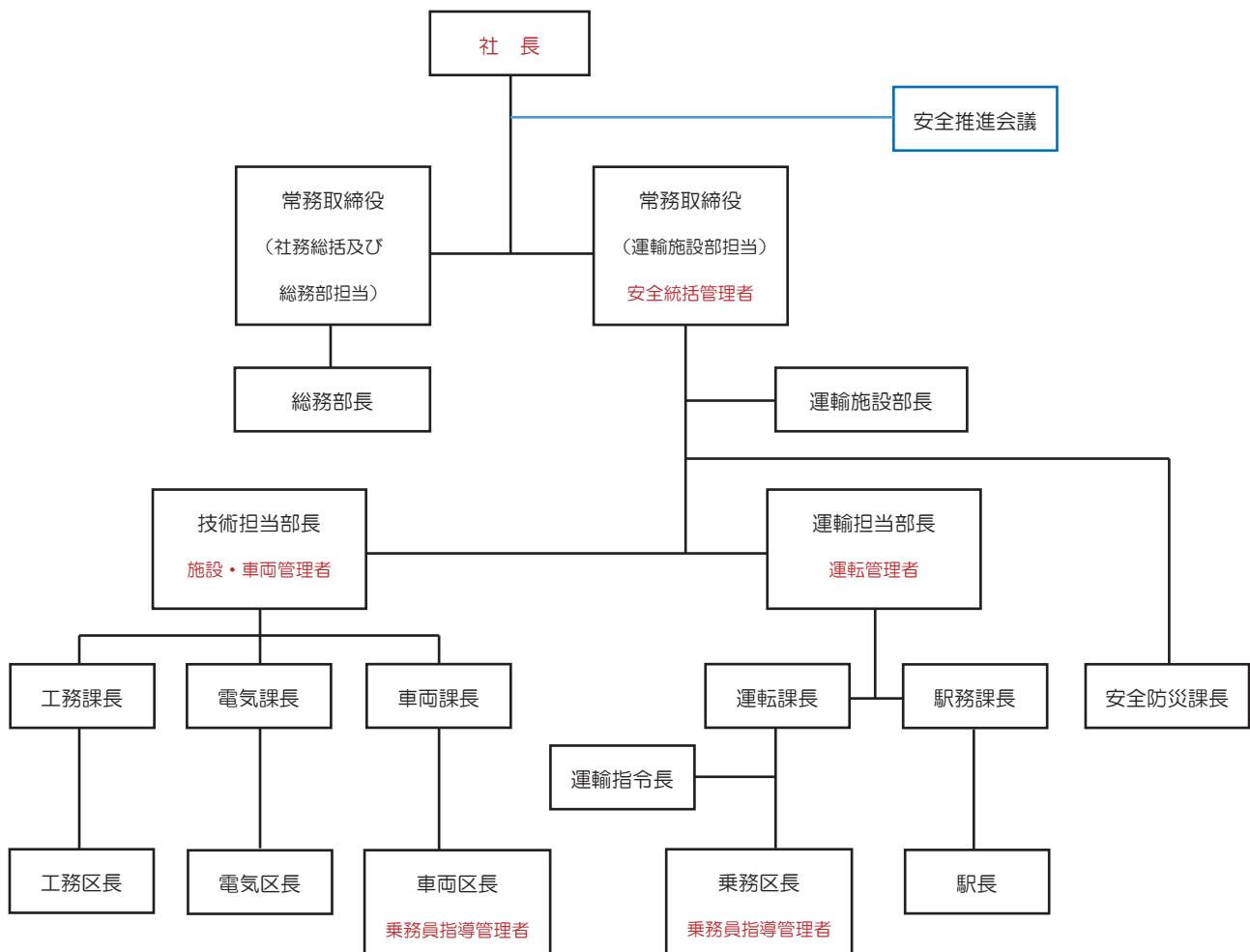
※インシデントとは、鉄道運転事故が発生する恐れがあると認められる事態をいいます

4. 安全管理体制と管理実施状況

「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向上に努めなければならない」という運輸安全一括法の理念の下に制定した安全管理規程に基づき、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。

また、安全・安定輸送の施策を円滑に推進するために、経営トップから現業まで一丸となり、安全管理体制の更なる改善に努めています。

4-1 【安全管理体制】



4-2【管理者の役割】

- ①社長は、輸送の安全の確保に関する最終的な責任を負います。
- ②安全統括管理者は、輸送の安全の確保に関する業務を統括します。
- ③運転管理者は、安全統括管理者の指揮の下、列車の運行・運転関係係員の資質保持などの運転に関する業務を管理します。
- ④施設・車両管理者は、安全統括管理者の指揮の下、軌道・土木・建築・電気などの施設管理や車両に関する業務を管理します。
- ⑤乗務員指導管理者は、運転管理者の指揮の下、乗務員の資質保持に関する事項を管理します。

4-3【安全管理】

①PDCAサイクルの浸透・強化

安全防災対策の重点目標を取り入れるなど、全社員が「PDCAサイクル」（計画・実行・評価・改善）の重要性を認識し、業務に取り入れることで安全管理体制の強化を図り、改善を継続的に行っていくことで、安全性の向上に努めています。

②安全管理体制の内部監査

輸送の安全の確保に関する業務の遂行状況・安全管理体制の実施状況の見直し・改善の必要性などを確認するため、安全監査（内部監査）を実施しています。

2018年度は、社長・安全統括管理者などの経営管理層を含む8部門で実施しました。

2019年度は、社長・安全統括管理者などの経営管理層を含む12部門を対象とした監査を計画しています。

③非常時の態勢

事故・災害などの非常事態の発生に備え、「事故・災害等対策規程」を策定しています。

2018年度に改定し、非常事態における態勢、役割、社員の迅速かつ的確な基本行動を定め、被害を最小限に抑えるように万全を期しています。

④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、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。

⑤安全推進会議

経営トップの社長を議長として毎月開催される「安全推進会議」は、輸送の安全の確保に関する事業の実施状況などを確認しています。

輸送障害などの報告、社内で発生したヒヤリ・ハット、ヒューマンエラー、他社で発生した事故などを題材に、当社としての安全対策を役員・本社・現業で議論を行い、情報を共有することで、輸送の安全水準の向上に努めています。



⑥役員などの職場巡視

輸送の安全の確保に万全を期し、日頃の安全管理、事故の対策・未然防止を、社長・安全統括管理者・常務取締役が直接確認するため、「夏季の輸送安全総点検」「年末年始の輸送安全総点検」期間中に、職場巡視を実施しています。

また、本社社員による列車内・駅構内の巡回警備や、非常時を想定した緊急連絡訓練を実施し、安全の取り組みを強化しています。



⑦役員と社員の懇談

役員と社員がコミュニケーションを図り、各職場における取り組みや問題点などを議論し、安全文化の醸成を促進すると共に、風通しの良い組織を目指しています。



⑧安全統括管理者と現業との安全懇談会

安全統括管理者が各職場を回り、安全に対する取り組みなどを議論し、組織を横断した安全の確保や異常時の対応をよりスムーズに実施できるようコミュニケーションを図ると共に、現業の状況や問題点を把握し、職場環境の改善に努めています。



5. 安全対策

5-1 【安全運行対策】

①構内監視カメラ

構内監視カメラの映像は、駅事務室などで確認でき、録画映像を再生して状況を確認することもできるため、万一の場合に状況確認を行うことができます。

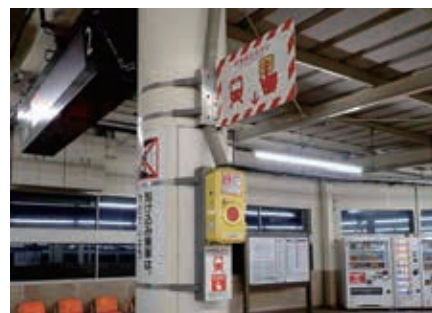
構内監視カメラの更新・増設を行っており、死角を少なくするよう努めています。



②非常停止ボタン

お客様がホームから線路に転落して生命に危険が生じた場合や、線路に障害物があって列車の運行に支障が生じるおそれがある場合などに、列車に対して緊急に停止するよう知らせるボタンです。

すべての駅のホームに設置しています。



③車内非常通報器

列車内で、急病人や危険行為などの異常事態が発生した際、乗務員に知らせるための車内非常通報器を、すべての車両に設置しています。

この通報器にはマイクが設置されており、乗務員との対話が可能となっており、乗務員が、どのような事態が発生したのかを詳しく把握することができます。



④駅係員呼び出しインターホン

線路内に物を落とした（列車と接触するおそれがない）場合や、急に体調を崩して助けを求める場合など、またそのような状況を見かけた場合に、駅係員と連絡を取るための駅係員呼び出しインターホンを、すべての駅のホームに設置しています。



⑤CPライン・注意喚起シート

すべての駅の、ホームの縁にCPラインを整備して、お客様の転落事故防止や列車との接触事故防止に努めています。

また、一部の駅では、ホームの階段付近に、お客様に注意を促すための注意喚起シートを整備して、お客様の転落防止や、列車との接触防止を図っています。



(CPライン)



(注意喚起シート)

⑥内方線付き点状ブロック

目の不自由なお客様の転落事故防止や列車との接触事故防止に活用するため、点状ブロックの内側に、内方を知らせる線状ブロックを、すべての駅のホームに設置しています。



⑦ホーム下の退避空間

お客様が線路に転落した場合、列車との接触を確実に避けるための退避スペースを、すべての駅のホーム下に、ホーム全長にわたり確保しています。



⑧駅出発時の安全確認

車掌が、列車のドアを閉め、ホーム上の安全を確認するための車掌用モニター（ＣＣＴＶ）について高解像度化を図り、すべての駅に設置しています。



⑨不審者・不審物の発見

駅係員が駅構内を定期的に巡回し、不審者・不審物の早期発見に努めています。

また、当社で各駅に設置しているゴミ箱は、中に不審物が入れられている場合でも発見しやすくなるよう、正面をシースルータイプにしています。



⑩お客様への情報提供

改札口やホームに設置している旅客案内装置は、列車の種別・行先・出発時刻や運行情報、沿線のイベント情報などを提供するだけでなく、安全運行のためのご協力のお願いや、テロ・不審者・不審物に対する警戒・警備にも活用しています。



⑪警備会社との連携

駅において非常事態が発生し支援が緊急に必要な場合、通報専用ボタンの操作で警備会社と警察へ通報します。来援した警備員は、駅係員と協力して、早急な事態の収拾を図ります。

5-2【災害対策】

①火災対策設備

国土交通省が定める「鉄道に関する技術上の基準を定める省令」に基づき、非常用発電設備、自動火災報知設備、消火ポンプ・スプリンクラーポンプ設備、排煙設備、誘導灯設備、非常灯設備、非常放送設備などの火災対策設備を設置しています。

駅事務室内に設置している防災監視盤で、火災などの異常を即座に感知し、迅速かつ的確に対応する体制を整えています。



②耐震補強

高い確率での発生が予想される首都直下地震に備え、高架橋柱の耐震補強を進めています。



③早期地震警報システム

地震発生時の初期微動を観測し、大きな揺れが到達する前に警報を発信することで、早期に列車を停止させ、被害を最小限に抑えるための「早期地震警報システム」を導入しています。



④地震計

専用の地震計を設置して、地震の震度（揺れ）・マグニチュード（エネルギー）・ガル（振動加速度）を常時計測しています。また、計測した地震の大きさに応じて、運転規制を行います。



⑤強風・暴風

風速が最も大きい値を計測する八千代中央駅～村上駅間の新川にかかる橋りょうに、風速計を設置しています。

最大瞬間風速が毎秒20m以上になると段階的に運転規制を行い、毎秒30mを基準として列車の運転を見合わせています。



⑥浸水

地下駅の地上部出入口に止水板を設置して、台風や豪雨などによる駅構内への浸水の防止を図ります。

また、雨水が地下に浸水した場合、排水設備で排水するほか、排水設備の故障や排水処理が追いつかなくなった時のために、非常用排水ポンプを備えています。



(止水板)



(排水設備・非常用排水ポンプ)

⑦帰宅困難者

大規模地震などの災害によって列車の運行ができなくなり、駅に足止めされてしまったお客様のために、飲料水・サバイバルシートなどを、すべての駅で備蓄しています。

駅係員や乗務員は、広域避難場所を常に把握しており、駅係員は誘導訓練を行っています。

また、各自治体が主催する帰宅困難者対策推進協議会への出席や、防災訓練・緊急時想定訓練への参加などにより、自治体や関係機関と共に帰宅困難者の対策を講じています。

⑧搬送トロ

車両故障や事故・災害などの影響で、列車が駅間に停止した場合、負傷者や救援物資を効率的に運ぶため、すべての駅に搬送トロを配備しています。



⑨緊急時支援

社員が東葉高速鉄道を利用中に事故や災害などに遭遇した場合、社員であることを明らかにして支援活動を行い、復旧時間の短縮に繋げられるよう、社員にワッペンを配布しています。



⑩自衛消防隊初期消火活動競技大会

八千代市防災協会が主催する「自衛消防隊初期消火活動競技大会」に参加することで、迅速かつ的確な初期消火やお客様の避難誘導など、日頃の訓練成果を披露し、他の団体と競い合うことで、技術の向上に努めています。



5-3【事故防止・予防保全】

①ヒヤリ・ハット

1件の大きな事故・災害の裏には、29件の軽微な事故・災害、そして300件のヒヤリ・ハットがあるとされる、ハインリッヒの法則というものがあります。

ヒヤリ・ハットの段階で対処することで、事故・災害につながることを防止できるため、ヒヤリ・ハット及び気づいたことを安全推進会議などで報告して関係社員の情報を共有し、対策を検討して改善に努めています。

2018年度には、45件が報告されています。

対処した例ですが、「モーターカー脱線復旧訓練時に、折り畳んでいた乗降用ステップが転倒して手を挟まれそうになった」との報告があり、ステップをロープで固定する転倒防止策を取ることにしました。



②レールの交換

1本25mの定尺レールを溶接して、200m以上に繋いだレールをロングレールと言います。

東葉高速鉄道では、レールの継ぎ目を溶接し、騒音・振動・乗り心地などに配慮したロングレールを採用しており、八千代緑が丘駅～東葉勝田台駅間の4800mが、最大長です。

列車の安全運行を図るため、ロングレールのうち、摩耗・損傷した部分のレール交換を、2016年度から2018年度にかけて実施しました。



③レールの伸縮

レールは、温度によって伸縮します。東葉高速鉄道では、伸縮継目を使用したロングレールを採用しています。

伸縮継目の状態を監視する「軌道伸縮継目移動量監視システム」を導入し、気温の変化によるレールの伸縮状態を遠隔監視して、列車の安全運行を確保しています。



④レール散水設備

気温の上昇からレールが伸びて変形することを防止するため、冷却用の水を撒くための設備を備えています。



⑤緊急情報ネットワークシステム（Em-net）

Em-netを導入して、総理大臣官邸からの「北朝鮮弾道ミサイル発射」などの緊急情報を即座に入手することで、お客様の安全を確保するため、迅速かつ的確な対応ができるように努めています。

⑥非常用電源

通常電源が停止した場合でも、駅の照明の点灯、発煙時のトンネル内の排煙が行えるように、非常時に電力を供給する発電機を設置して、災害時の被害を最小限に抑えるように備えています。



⑦車両搭載機器予防保全の実施

現在の車両が運行開始から13年経過していることから、制御・非常通報器などの主要な電子部品を中心に交換しています。



(交換前)



(交換後)

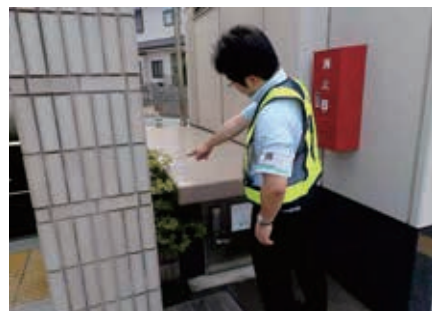
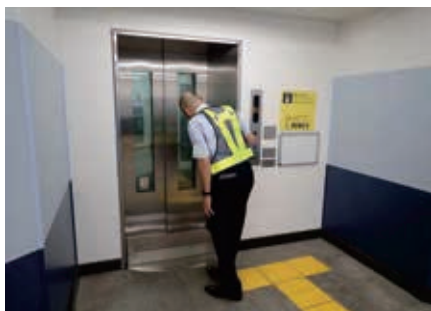
⑧各種運動・キャンペーンへの参加

輸送安全総点検、交通安全運動、プラットホーム事故0運動など、安全に関する様々な運動やキャンペーンに参加しています。



⑨輸送安全総点検

夏季と年末に行う輸送安全総点検の期間中においては、事故等防止に係る安全管理体制や、お客様の安全の確保のための必要な措置が適切に実施されていること、さらにはテロ対策の実施状況について再点検を行うとともに、営業列車内の巡回警備を行うことで、安全の確保及び事故防止の徹底と安全意識の高揚を図っています。



6. 教育・訓練

規程・マニュアルなどの熟知を行う座学教育（OFF-JT）だけでなく、安全の確保・技術の向上に必要な実践的な教育（OJT）・訓練も、各部署において定期的の実施しています。

①コンプライアンス研修

外部講師による研修を実施し、社員一人ひとりにコンプライアンスの重要性を認識させることで、各々が責任を持って安全かつ適切に業務を行えるよう、より良い職場環境の構築に努めています。

②事故・災害等対策本部設営訓練

事故・災害などが発生した際、被害者救護、運転再開、施設の復旧などを、人命を尊重し安全の確保を最優先に行うため、事故・災害等対策本部を本社内に設置することとしています。

事故・災害等対策本部を設営し運営するために必要な手順を確認し、設営に携わる社員の習熟を図り、電源確保のための非常用発電機や通信機器などの機材を異常時でも使用できるよう点検するため、定期的の実施しています。



③異常時総合訓練

事故・災害などが発生した際、人命を尊重し安全の確保を最優先に行うため、迅速かつ的確で組織を横断した対応が求められます。

異常時総合訓練は、すべての職場が参加して、迅速かつ的確に行動できるか・職場間の連携が保たれているかを確認するための訓練で、定期的の実施しています。

2018年には、2020年に東京オリンピック・パラリンピック開催を控えていることから、鉄道テロ対策を確認するための訓練を、警察・消防・関係機関と合同で実施しました。

また、実際の駅（八千代緑が丘駅）で大規模に行った、初めての訓練となりました。



④BC災害訓練

Biological（生物）・Chemical（化学物質）による災害に備え、特殊な災害が発生した際にも、通報・避難誘導を迅速かつ的確に行えるか確認するための訓練です。

2018年度は、飯山満駅ホームにて液体が撒かれ、数名のお客様が倒れたり気分を害したりしたという想定で、警察・消防と合同で実施しました。



⑤駅間歩行訓練

万一列車が駅間に停止し動けなくなった場合に、お客様を駅まで安全に誘導するため、最終列車の運行終了後に、軌道内の設備や安全に誘導する方法を、実際に歩行して確認し熟知するための訓練で、毎年実施しています。



⑥車両故障対応訓練

車両故障などで自力での走行ができなくなり、駅間に停止した列車を速やかに駅に収容し、お客様への影響や列車運行の支障を最小限に抑えるため、故障列車と救援列車を連結して、故障車両を牽引または推進して運転する訓練で、毎年実施しています。



⑦レール張出復旧訓練

酷暑により、レールが伸びて変形し張り出すことが想定されるため、張り出しを修復するための訓練で、毎年実施しています。



⑧レール折損応急処置訓練

厳寒により、レールが収縮し折損することが想定されるため、折損箇所の応急処置をするための訓練で、毎年実施しています。



⑨モーターカー脱線復旧訓練

夜間に保守作業で使用するモーターカーが脱線した場合でも、始発からの営業列車の運行に支障をきたすことがないように、走行可能な状態に迅速かつ的確に戻すため、復旧器材の取り扱いと復旧手順の確認を行う訓練で、毎年実施しています。



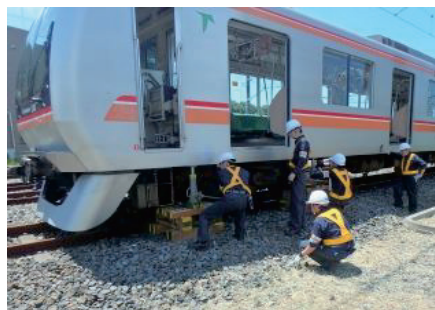
⑩架線復旧訓練

架線が、強風による飛来物などで列車の運転に支障をきたした場合や、落雷などにより断線した場合などの事故でも、早期に列車の運転を再開させるための訓練で、毎年実施しています。



⑪列車脱線復旧訓練

列車が脱線した場合でも、列車の運行に支障をきたさないよう、走行可能な状態で線路に迅速かつ的確に戻すための訓練です。



⑫関係機関が主催する訓練

事故・災害・鉄道テロなどが発生した際、負傷者の救護・お客様の避難誘導・被害の復旧などを、人命を尊重しながら安全の確保を最優先に行うためには、警察・消防などの関係機関との連携が不可欠であることから、管轄の警察署・消防署が主体となる訓練にも参加しています。

⑬普通救命講習

事故・災害等で負傷したお客様や体調が急変したお客様のため、心肺蘇生、AEDの使用方法、異物除去、止血法などを学ぶ講習の受講に努めています。



⑭消防訓練

避難方法、消火器の使用方法、避難はしごの取り扱い方法などを習熟し、火災による被害を最小限に抑えるよう、各部署において定期的に消防訓練を実施しています。



7. 安全を支える現場

駅・乗務区・運輸指令所・工務区・電気区・車両区の現業は、安全・安定輸送を行う第一線であり、確実に業務を遂行し適時に連携することで、安全・安定運行を確保しています。

7-1 【駅】

駅は、朝・夕のラッシュ時間帯を中心に、ホームで列車の到着・出発の監視を行っています。特に、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、列車の安定運行を確保するため、最も重要な仕事です。

一部の駅では、異常時に連動盤で列車の進路制御も行うため、その操作訓練を毎月実施しています。

ご高齢やお身体の不自由なお客様に安心してご利用いただけるよう、介助に関する正しい知識と技術を学んでいるサービス介助士の資格を、46名が取得しています。

介助が必要などでお困りのお客様に対して、積極的に声かけや見守りを行い、安全に安心して施設をご利用いただけるよう取り組んでいます。



7-2 【運輸指令所】

運輸指令所は、列車の運行管理をはじめ、事故などのトラブル発生時に必要な情報収集をすると共に、適切な指示によるお客様の安全の確保と早期の運転再開に努めています。

また、異常気象に対応するため、気象情報サービス会社からの情報を基に各部門と連携し、安全輸送の確保に努めています。



7-3【乗務区】

乗務区は、乗務員（運転士・車掌）と、乗務員を指導・監督する監督者が所属し、列車の運転業務を行っています。

乗務員の始業時には、監督者が対面にて点呼を実施し、心身状態のほか、アルコール検知器により酒気を帯びていないことを確認しています。

また、監督者が列車の乗務員室に添乗して作業状況を確認し、必要により指導を行い執務の厳正に努めているほか、机上・実技の教育訓練を実施して知識・技能の向上を図っています。



7-4【工務区】

工務区は、軌道・土木構造物・建築物の保守管理を行っています。

法令で定められた検査周期に従い実施する各種の検査に加え、係員が定期的に巡回を行い、これらの検査・点検の結果に基づいた補修や交換などの計画を立て、施設の健全な状態の維持に努めています。

また、レール・まくらぎ・道床から構成される軌道は、列車を安全に走行させるため特に重要な構造物ですが、列車の走行や気象条件によって日々僅かに変化してしまうことから、レールに異常がないか、レールを支えるボルトに緩みがないかなどの点検を繰り返し、安全で乗り心地の良い線路の維持に努めています。



7-5【電気区】

電気区は、電気設備（変電設備・電路設備・信号設備・通信設備・機械設備）全般の保守管理を行い、電力指令では監視・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共に、検査結果に基づいた設備の修繕・改良計画などから、列車の安全運行の確保に努めています。



7-6【車両区】

車両区は、保有している車両（110両、11編成）の定期的な点検・整備などのメンテナンスを行っています。

車両の定期的な点検では、10日以内で行う「列車検査」、3か月以内で行う「月検査」を実施しています。4年または走行距離60万km以内に行う「重要部検査」、8年以内に行う「全般検査」は、東京地下鉄株式会社に委託しています。

また、故障処置訓練や事故対応訓練を定期的の実施し、資質の向上にも努めており、点検・整備・訓練を確実に実施することで、お客様に安全で快適な車両の提供を心がけています。

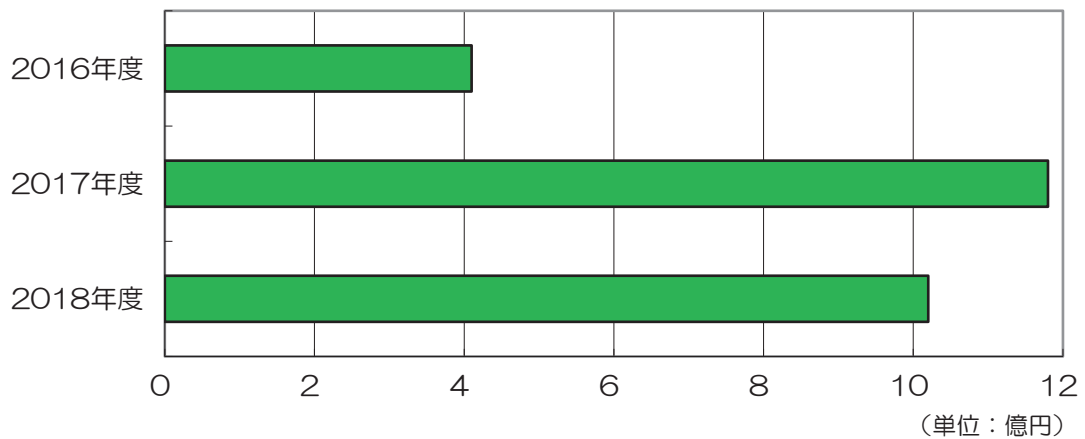


8. 安全に対する投資

8-1 【安全投資】

2018年度は、安全・安定輸送を維持するための安全投資を、高架橋柱耐震補強・構内監視カメラ増設・車両搭載機器交換などで、約10億円を投入しました。

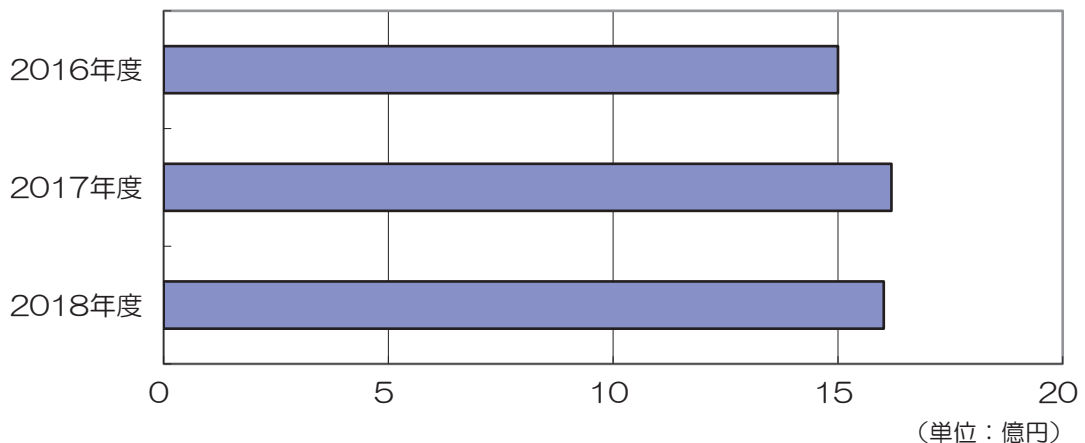
安全投資の推移



8-2 【修繕費】

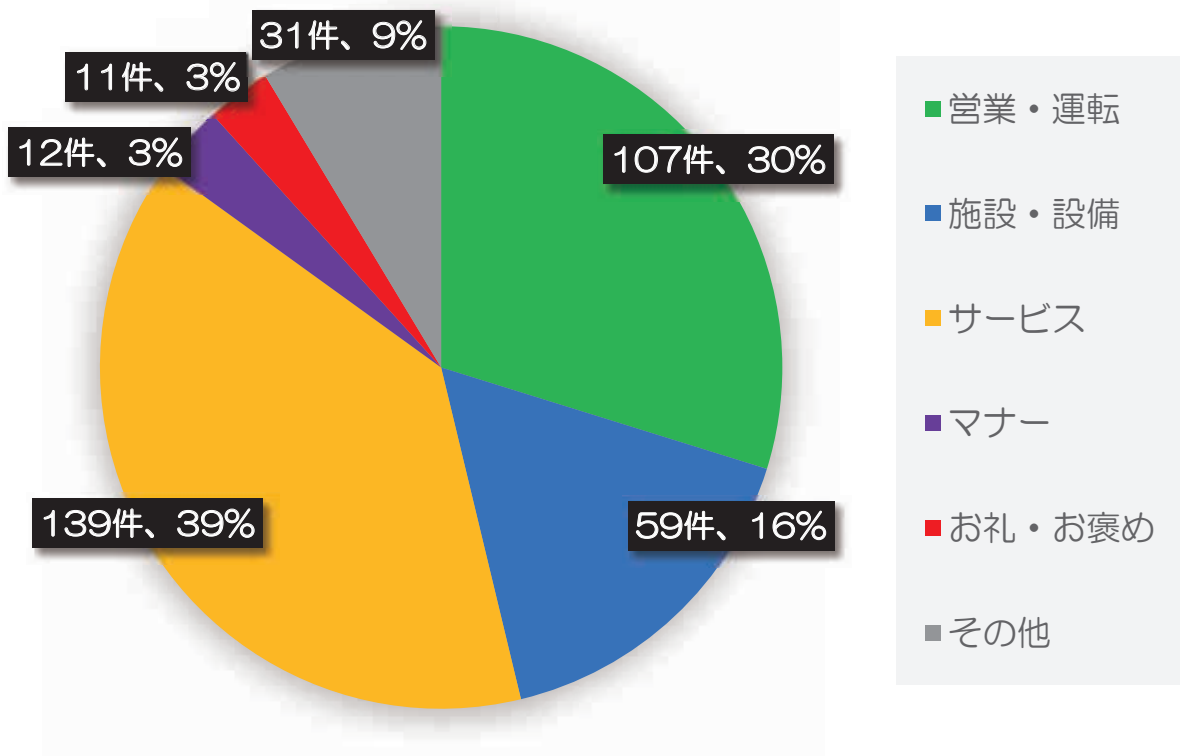
2018年度は、安全・安定輸送を確保するためのメンテナンスに係る修繕費を、軌道設備保守・電気設備保守・車両保守などで、約16億円を投入しました。

修繕費の推移



9. お客様とのコミュニケーション

9-1 【お客様の声】



お客様のご意見に應えるため、各駅に「お客様の声」ポストを設置したり、東葉高速鉄道ホームページに「お問い合わせフォーム」を設けたりして、お客様の視点に立ったサービスを提供するよう努めています。2018年度にいただいたご意見は、359件でした。

対処した例として、サービスに関する事案となりますが、「駅のトイレが古い」というご意見を踏まえ、2015年度から改装や温水洗浄便座の導入など全面的なリニューアルを順次進め、2018年度までに全駅で完了しました。

9-2 【こども110番の駅】

すべての駅に「こども110番の駅」ステッカーを掲示し、子供たちが助けを求めやすい環境を整えるなど、地域に密着している駅として、安心してご利用いただけるように努めています。



10. お客様のご協力をお願いします

安全を確保し、安定した輸送を維持するためには、お客様のご協力がかかせません。

- ①列車から十分に離れた場所を、お歩きください。
- ②歩きながらのスマホ操作は、おやめください。
- ③かけこみ乗車などの無理なご乗車は、おやめください。
- ④困っている方を見かけましたら、声をおかけください。
- ⑤異変を感じましたら、お近くの係員・社員・警備員にお知らせください。

安全の確保について、お客様のご協力をお願い申し上げます。

最 後 に

この安全報告書は、下記ホームページからもご覧いただけます。

安全報告書に関する内容やご意見につきましては、お手数をおかけしますが、各駅に設置している「お客様の声」ポストや、下記ホームページ内の「お問い合わせフォーム」にてお寄せください。

東葉高速鉄道ホームページ

<http://www.toyokosoku.co.jp>

2019年9月
東葉高速鉄道株式会社

