

2018

安全報告書



目次

1	ごあいさつ	1
2	安全方針と安全目標	2
	【2-1】安全方針	
	【2-2】安全目標	
3	安全管理体制と管理方法	3
	【3-1】安全管理体制	
	【3-2】管理者の役割	
	【3-3】安全管理の実施状況	
4	鉄道事故等の発生状況	6
5	安全運行を支える	7
	【5-1】運輸部門	
	【5-2】技術部門	
6	安全への取組み	10
	【6-1】教育・訓練	
	【6-2】安全投資	
	【6-3】安全対策	
	【6-4】その他の安全への取組み	
7	お客さま、沿線の皆さまとの連携	23
	【7-1】お客さまとのコミュニケーション	
	【7-2】お客さまとの連携	

1 ぐあいさつ

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、平成8年の開業以来、運転無事故記録を継続し、21年目を迎えることができました。1日平均乗車人員もおかげさまで15万人を超え、多くのお客さまにご利用いただく鉄道となりました。

鉄道事業者にとって、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任でもあります。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、法令遵守のもと一丸となって輸送の安全に取り組み、お客さまに対して、より一層の安全で快適な輸送サービスが提供できるように取り組んでおります。

設備面では、経年による老朽化が進行していく中で安全性を維持・向上させるために、平成29年度においては、平成28年度に引き続き、高架橋柱の耐震補強工事や車両搭載機器の更新を実施し、更には、駅構内や車両基地の防犯カメラやモニターの更新等を行いました。また、社長を議長とした安全推進会議を開催し、安全に関する事項について全社的に情報を共有し理解を深めているほか、安全監査（内部監査）や異常時総合訓練の実施により社員の安全意識や技能を向上させるなど、ハード面とソフト面の両方から安全対策の更なる充実を図りました。今後も無事故の記録を継続していくために、社員一人ひとりが新たな気持ちで、安全対策に終わりがいいことを肝に銘じ、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、お客さま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。

この安全報告書は、鉄道事業法に基づき、平成29年度における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ていくためにも、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30年9月

東葉高速鉄道株式会社

代表取締役社長

吉田 雅一



2 安全方針と安全目標

【2-1】安全方針

当社は、お客さま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 安全を最優先に、一致協力して行動します
- 2 法令等を遵守し、厳正、忠実に職務を遂行します
- 3 常に輸送の安全に関する状況を理解します
- 4 推測で職務を実行せず、確認の励行に努めます
- 5 事故・災害時には、人命救助を最優先に行動します
- 6 情報は、もれなく迅速、正確に報告します
- 7 常に問題意識を持ち、必要な変革に挑戦します

【2-2】安全目標

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、役員及び社員が一致協力してその達成に努めています。

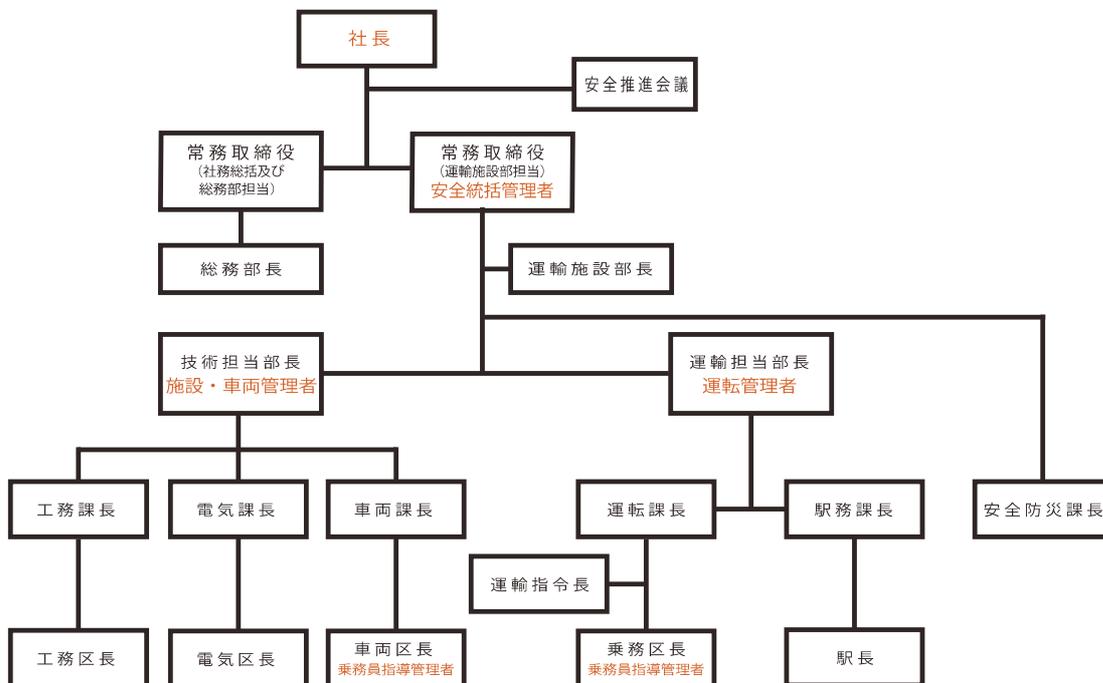
平成29年度 安全防災対策の重点目標

- 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・ハット等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

3 安全管理体制と管理方法

「鉄道事業者は、輸送の安全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もと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。

【3-1】安全管理体制



【3-2】管理者の役割

- 社長：輸送の安全確保に関する最終的な責任を負う。
- 安全統括管理者：輸送の安全確保に関する業務を統括する。
- 運転管理者：安全統括管理者の指揮のもと、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する。
- 施設・車両管理者：安全統括管理者の指揮のもと、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する。
- 乗務員指導管理者：運転管理者の指揮のもと、乗務員の資質保持に関する事項を管理する。

【3-3】安全管理の実施状況

【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して、毎月開催される「安全推進会議」は、輸送の安全確保に関する事業の実施状況などを確認しています。

会議では、輸送障害などの報告や、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等を題材に、当社としての安全への対応などについて、現業と本社で議論を行い認識を共有することで、輸送の安全水準の向上に努めています。



【3】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する「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」の期間中に、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、同期間中に、本社職員による駅構内及び列車内の巡回警備や非常時想定緊急連絡訓練を実施し、安全への取り組みを強化しています。



【4】安全管理体制の内部監査

輸送の安全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・改善の必要性等を確認するため、安全監査（内部監査）を実施しています。

平成29年度は、経営管理層、本社2課及び現業2部署の監査を実施しました。

平成30年度については、経営管理層、本社2課及び現業2部署の監査を計画しています。



【5】役員と社員の懇談

役員と社員とのコミュニケーションを図ることで、各職場における日常業務で発生している問題や職場での取り組みなどについて議論しあい、安全に対する風通しの良い企業文化の醸成を図っています。

【6】安全統括管理者との安全懇談会

安全統括管理者が各職場を回り、安全防災対策の重点目標や今後の安全に対する取り組みなどを話し合い、より良い職場環境の構築を図るとともに、各職場の状況を把握し、更なる安全の構築を図っています。



【7】非常時対応体制

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」等を策定し、非常事態においての社員の基本行動や各班の役割を定め、非常事態に対し迅速かつ的確な行動を行い、被害を最小限に抑える体制をとっています。

【8】PDCAサイクルの強化・浸透

安全防災対策の重点目標に取り入れるなど、全社員が「PDCAサイクル」の重要性を認識し、各業務に取り入れることで安全管理体制の強化を図り、継続的な改善を行うことで安全性の向上に努めています。

4 鉄道事故等の発生状況

平成29年度の鉄道事故等の発生状況は、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。過去3年間の発生状況は、下記のとおりです。

当社は、平成8年4月の開業以来、運転無事故記録を継続しております。これからも、安全を第一に安心して、お客さまにご利用していただけるよう尽力して参ります。

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
		原因	計	
平成27年度	0件	第三者行為 1件	1件	0件
平成28年度	0件	第三者行為 1件 自然災害 1件	2件	0件
平成29年度	0件	保安装置故障 1件 その他 1件	2件	0件

第三者行為・・・軌道内に人が立ち入ったため等
 保安装置故障・・・飯山満駅での軌道短絡が発生したため
 そ の 他・・・パンタグラフに付着したビニールシートを撤去したため

【事故種別の内容】

鉄道運転事故	列車衝突事故	列車同士が衝突・接触した事故
	列車脱線事故	列車が脱線した事故
	列車火災事故	列車に火災が生じた事故
	踏切傷害事故	踏切で、列車が人・車両等と衝突・接触した事故
	道路傷害事故	踏切以外の道路において、人・車両等と接触した事故
	鉄道人身傷害事故	列車と人が接触した事故
	鉄道物損事故	列車の運転により500万円以上の物損事故
輸送障害	鉄道による輸送に障害を生じた事態であって、鉄道運転事故以外のもの	
インシデント	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のこと	

5 安全運行を支える

運行を担当する運輸指令所、乗務区、駅の運輸部門と、設備の保守等を担当する工務区、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で安全・安定運行を確保しています。

【5-1】 運輸部門

【1】 運輸指令所

運輸指令所は、「お客さまの安全を第一に考え、目配り、気配りができる指令」をモットーとして指令業務に従事し、日々の安全運行を支えています。

また、事故や異常気象等、輸送上の不具合の発生時に即座に的確な指令が行えるよう、様々な事象を想定した教育訓練を定期的実施して、資質の維持・向上にも努めています。



【2】 乗務区

乗務区は、お客さまが安全・快適にご利用いただけるように、乗務員の指導、監督を行っています。

乗務員の始業時には、監督者と対面にて点呼を実施し、必要な指示・注意事項の伝達及び心身・健康状態を確認するとともに、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おります。乗務終了後には、監督者が乗務員から当日の作業状況等を確認し、職場全体で情報共有を行っています。

また、定期的に監督者が乗務員室に添乗し、各乗務員の作業状況を確認して、指導を行っています。更には、机上・実設の教育訓練も実施し、知識・技能の維持向上にも努めています。この教育訓練では、ヒヤリ・ハット情報を活用して、乗務員同士が安全について議論し、安全意識の高揚を図っています。



【3】 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。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、お客さまの安全を確保し、列車の安定運行を確保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。



【5-2】 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。

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、定期的に係員が巡回を行い、これらの検査、点検の結果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。

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、特に重要とされる構造物ですが、列車走行や気象条件によって日々、わずかずつ変化してしまうことから、レールに異常がないか、ボルトに緩みがないか等、点検を繰り返し、安全で乗り心地の良い線路維持に努めています。



【2】電気区

電気区は、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での監視・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・改良計画等から、列車の安全運行の確保に努めています。



【3】車両区

車両区の仕事は、保有している車両（110両）の定期的な点検、整備等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日を超えない範囲で行う列車検査、3か月を超えない期間で行う月検査を実施しています。そして、4年または60万kmを超えない期間で行う重要部検査、8年を超えない期間で行う全般検査は、東京地下鉄株式会社に委託しています。

また、定期的に故障処置訓練や、事故対応訓練を実施し、資質の維持、向上にも努めています。

点検、整備、訓練を確実に実施することで、お客さまへ安全、快適な車両の提供を心がけています。



6 安全への取組み

安全への取組みは、各職場で「安全防災対策の重点目標実施計画書」を制定し、それに基づき実施しています。

【6-1】教育・訓練

【1】教育

■コンプライアンス研修

外部講師に依頼し、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、各々が責任をもって安全かつ適切に業務を行えるように、より良い職場環境の構築に努めています。

■集合教育（各職場）

法令や社内規程などのほか、各職場では、安全面・技術面に必要な全体教育を実施しています。

1. 駅：総合防災監視盤の取扱い方、止水板の取扱い方、搬送トロの取扱い方など
2. 運輸指令所：PTC信号機故障時の取扱い方、故障時の取扱い方、過去の事故に基づいた事例研究など
3. 乗務員：基本作業の重要性、エアセクション区間停車時の取扱い方など
4. 工務区：自動塗油器の構造、トラックマスターの取扱い方、測定データの解析方など
5. 電気区：連動装置のシステム構成、更新した設備の取扱い方など
6. 車両区：チルホールの取扱い方、非常機材の取扱い方、車両誘導訓練など



〔さすまた使用訓練〕



〔車両誘導訓練〕

【2】訓練

■異常時総合訓練

事故・災害等が発生した場合に、迅速かつ的確な行動が求められます。

この異常時総合訓練は、全職場が集まり、日頃の訓練の成果を見せるとともに職場間の連携を深めることを目的として実施しています。また、警察及び消防との連携も重要であることから、訓練に参加していただき、臨場感ある訓練を実施しています。

平成29年度は、大地震を想定した訓練を実施しました。



■BC災害活動訓練

BC災害とは、生物 (biological)、化学物質 (chemical) による特殊災害を意味しています。

この訓練は、実際にBC災害が発生した際に、通報・連絡、避難誘導等を速やかに実施し、お客さまの安全確保を行い、運転の早期復旧ができるように訓練をしています。

平成29年度は、船橋日大前駅（東口）の改札前にて何者かが液体を撒き散らし、数名のお客さまが負傷した想定にて、船橋市東消防署の協力のもと実施しました。



■対策本部設営運営訓練

事故・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。

災害時に備え、対策本部で使用するパソコン、通信機器、非常用発電機など機材の点検と対策本部の設営に係わる社員の習熟を図るため、定期的に対策本部設営運営訓練を実施しています。



■車両故障対応訓練

車両故障等で自力での走行が不能となり、駅間に停止した列車を速やかに最寄りの駅に収容し、列車運転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。

訓練内容は、故障列車と救援列車を連結して、訓練と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。



■架線復旧訓練

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、架線復旧訓練を毎年実施しています。



■レール張出復旧訓練

酷暑期は、レールの伸びによりレールが張り出すことが想定されるため、レールの張出復旧訓練を毎年実施しています。



■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が想定されるため、折損箇所の応急処置訓練を毎年実施しています。



■脱線復旧訓練

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、夜間作業中に事故が発生した場合においても、始発からの営業列車に支障をきたさないように、復旧機材の取扱いと復旧手順の確認を行っています。



■搬送用借台車装着訓練

車両区

走行不能となった列車を移動させるため、搬送トコ取り付け訓練を実施しています。



■駅間歩行訓練

軌道内の設備を熟知し、列車が駅間に停車した場合にお客さまを安全に駅まで避難誘導するため、線路を歩行する訓練を実施しています。



■関係機関が主催する訓練

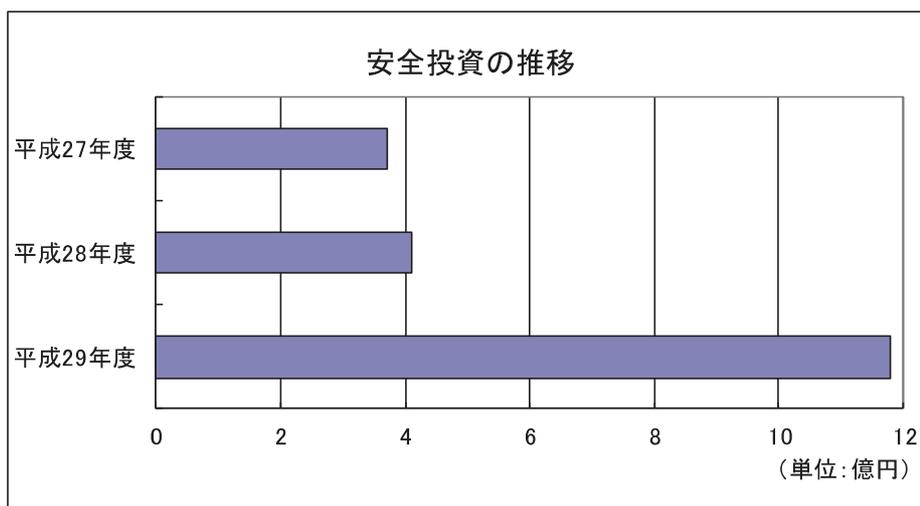
事故や自然災害、テロ等が発生した場合、負傷者の救護、お客さまの避難誘導、被害の復旧を確実に円滑に実施するためには、警察・消防との連携が不可欠であることから、沿線の警察署、消防署が主体となる訓練に参加しています。



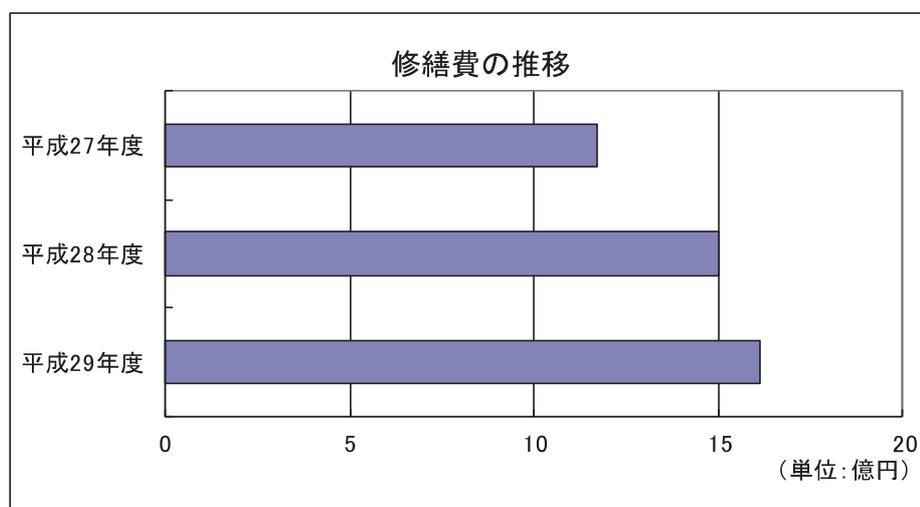
「緊急車両通行標章交付訓練」

【6-2】安全投資

■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。平成29年度の主な投資は、高架橋柱の耐震補強工事、車両搭載機器の予防保全、変電所機器の更新など、合わせて11億8千万円余を投入しました。



■メンテナンスに係る修繕費については、安全輸送確保の観点から、下図のとおり必要な資金を投入しています。平成29年度の主な修繕費は、軌道設備保守、電気設備保守、車両保守など、合わせて16億1千万円余を投入しています。



【6-3】 安全対策

【1】 駅の安全対策

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

■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・不審物等の発見に努めています。

また、各駅に設置されているゴミ箱は、不審物を発見しやすいようにシースルータイプとしています。



■警備会社との連携

駅において非常事態が発生し緊急に支援が必要な場合には、通報専用ボタンの操作により、警備会社の警備員を駅に急行させ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收拾にあたっています。

また、東葉勝田台駅では、警備の強化を目的として夜間と平日朝ラッシュ時に警備員を配置しています。

■駅発車時の安全確保

車掌が列車のドアを閉める際に、ホーム上の安全を確認するため、駅に設置している車掌用モニターの高解像度化を図っています。



■お客さまへの情報提供

改札口やホーム上に設置している旅客案内装置は、日々の運行情報を提供するだけでなく、地域のイベント情報や、テロ・不審者・不審物に対する警戒・警備等にも活用しています。



■防犯カメラの設置

防犯カメラの映像は駅事務室などで確認できるとともに、録画映像を再生して状況を確認することもできるため、万一の場合の状況確認にも威力を発揮しています。

また、平成28年度から防犯カメラの更新を開始し、台数を増設することで死角を少なくするように努めています。



■非常停止ボタン

ホームからお客さまが線路内に転落した時や、線路内に障害物がある時など、列車の安全な運行に支障が生じた場合に、列車に危険を知らせて列車を緊急に停止させるための非常停止ボタンを全駅に設置しています。



■ホーム下の退避空間

お客さまが線路に転落した場合の退避スペースとして、全駅のホーム全長にわたりホーム下退避空間を確保しています。



■駅係員よびだしインターホン

線路内に物を落とされた等、駅係員と緊急に連絡を取りたい場合、駅係員と連絡がとれる連絡用インターホンを全駅のホーム上に設置しています。



■内方線付き点状ブロックの設置

目の不自由なお客さまが、誤ってホームから転落する事故を防ぐため、全駅のホーム上に内方を知らせるための点状ブロックを設置しています。



■CPライン及び注意喚起シートの整備

平成29年度に、CPラインを全駅のホーム端部に整備しました。また、ホームの狭隘部については、注意喚起シートを併せて整備し、お客さまがより安全にご利用いただけるように努めました。



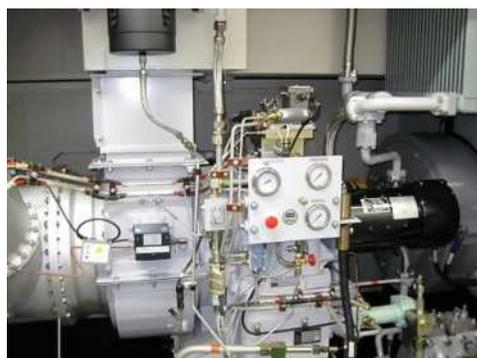
【2】火災対応

地下駅では、国土交通省の「鉄道に関する技術上の基準を定める省令」に基づいて、非常用発電機設備、自動火災報知設備、消火・スプリンクラーポンプ設備、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ています。駅事務室内に設置した防災監視盤において、火災等の異常が発生した場合は、即座に対応できる体制を整えています。



■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排煙機全てに、非常時に電源を供給する発電機を設置しています。万一、トンネル内で火災等が発生し常用電源の供給が停止した場合でも、非常用発電機から電力を供給することが可能となり、煙を地上部へ排出することができます。



【3】地震対策

■高架橋柱の耐震補強

阪神・淡路大震災を受け、耐震性の見直しにより、平成21年度から実施してきました高架橋柱の緊急耐震補強対策は、一部を除き概ね完了しました。

平成26年度からは、さらなる耐震対策として、今後高い確率で発生が予想される首都直下地震に備えた高架橋柱の耐震補強対策を進めています。



■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て、地震及び振動加速度（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。



■早期地震警報システムの運用

地震発生時の初期微動を観測して、大きな揺れが到達する前に対応をとることによって、被害を最小限に抑えようとする「早期地震警報システム」を導入しています。



■地上駅の非常灯設備

東日本大震災での教訓を活かし、地上駅では、大規模停電の発生に備えてホームや改札周辺の照明が確保できるよう、非常灯設備と非常用発電機を設置しています。



■帰宅困難者対策

帰宅困難者対策として、飲料水、サバイバルシート等の帰宅困難者用備蓄品を全駅に配備しています。

大規模地震等の災害によって列車の運転が休止し、駅に足止めされてしまったお客さまに、安全に避難していただくためには、誘導にあたる駅係員が、広域避難場所や帰宅困難者支援施設の開設状況などの情報をあらかじめ入手する必要があります。

そのための「防災MCA無線」が沿線の各自治体から駅に貸与されており、これを使用した緊急時想定連絡訓練を各自治体との間で定期的実施しています。

【4】その他の安全対策

■浸水対策

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



■強風対策

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ています。その測定データに基づき、最大瞬間風速が毎秒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ます。

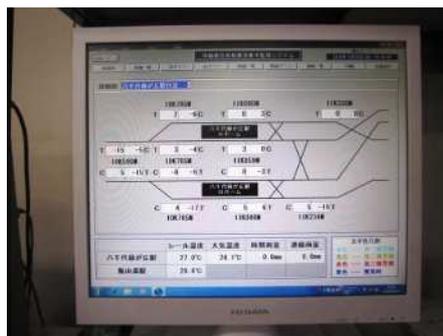
安全運行を確保するため、毎秒30メートルを基準として列車の運転を見合わせます。



■レール温度の上昇対策

(1) 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。この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。



(2) レール散水設備

気温の上昇からレールが伸び、張り出してしまふ現象を防止するため、冷却用の水を撒くための設備を設置しています。



【6-4】 その他の安全への取組み

■ロングレール交換の実施

列車の走行により摩耗等したレールの交換を平成28年度から実施し、列車の安全運行に努めています。

当社線のレールは、レールの継目を溶接し騒音・振動及び乗り心地等に配慮したロングレールを採用しています。



ロングレールとは・・・

1本25mの定尺レールを溶接してつないだ200m以上をロングレールと言い、当社では、八千代緑が丘～東葉勝田台駅間の約4800mが最大長となります。

■車両搭載予防保全の実施

現在の車両が運行して12年が経過したことから、電子部品を中心に全面的な交換を実施しております。写真は、行先表示機及び運行表示機の更新前と更新後になります。



〔更新前〕



〔更新後〕

■搬送トコの導入

事故・災害などの影響で列車が駅間にて停止した場合に負傷者や救援物資の運搬を効率よく行うため、各駅に搬送トコの配備を進めています。

平成30年度に、船橋日大前駅と東葉勝田台駅に搬送トコを配備することで、全駅への配備が完了します。



■サービス介助士の資格取得

ご高齢のお客さまやお身体の不自由なお客さまに、安心してご利用いただけるように駅務員がサービス介助士の資格を取得しています。現在、22名の資格取得者がおります。

※サービス介助士とは、「公益財団法人日本ケアフィット共育機構」が認定する資格で、介助に関する正しい知識と技術を学んでいる者です。

■自衛消防隊初期消火活動競技大会への参加

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」に参加しました。

この競技大会を通じ、迅速かつ安全・確実な初期消火やお客さまの避難誘導など、日頃の訓練成果を披露し他の団体と競い合うことで、更なる技術の向上に努めています。



■緊急時支援活動用ワッペン

社員が通勤時等で、当社線を利用中に事故や災害に遭遇した場合、当社の社員として分かりやすい形で支援活動が行えるよう、全社員に配布しております。



■各種運動及びキャンペーンへの参加

夏季及び年末年始に実施する安全総点検、春・秋に実施される全国交通安全運動などへの参加や手すりにつかまろうキャンペーン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。

平成29年度は、「声かけ・サポート」運動の強化キャンペーンに参加し、更なる安全意識の向上や啓発活動に積極的に取り組んでいます。



■ヒヤリ・ハット、気づきの推進活動

ヒヤリ・ハットとは、重大な事故が発生した際、その前に多くのヒヤリ・ハットがあり、ヒヤリ・ハットの事例を収集し対策を行うことで重大な災害や事故を予防することができます。当社では、各個人が経験したヒヤリとしたことやハットしたこと、気づいたことを報告し、安全推進会議等にて情報共有することで事象の改善に努めています。

平成29年度の報告は、28件でした。代表的な事例は、下記のとおりです。

【避難誘導時使用する小型拡声器の車両搭載】

震災や故障等において列車が駅間に停車し、お客さまを駅まで避難誘導する場合、ご案内や注意喚起を大きな声で分かりやすくお客さまに伝えなければならないことから、車内の乗務員室に拡声器を搭載したほうがより安全に避難誘導ができるのではないかと。

〔対応方〕

全列車の乗務員室に、ハンズフリーの拡声器を搭載した。



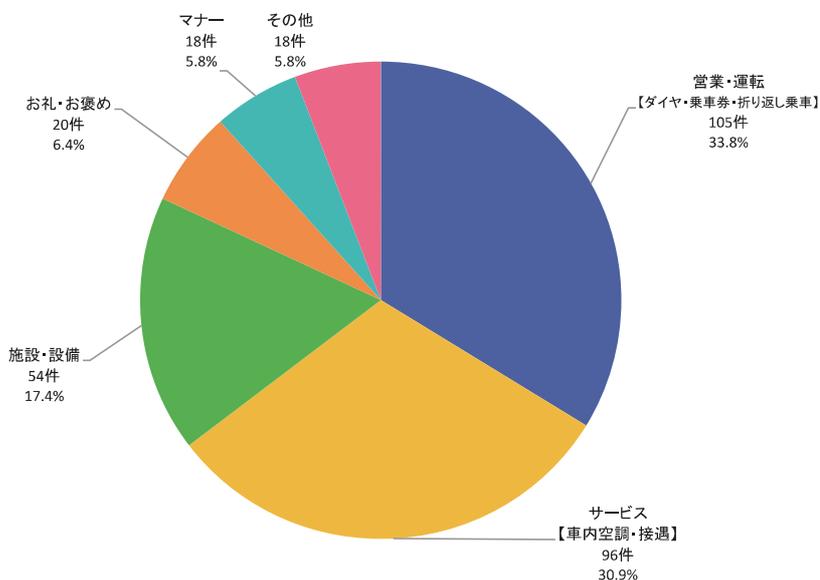
7 お客さま、沿線の皆さまとの連携

【7-1】お客さまとのコミュニケーション

■お客さまご意見への取組み

お客さまのニーズやご意見にお応えするため、各駅に「お客様の声」ポストを設置したり当社ホームページに「お問い合わせフォーム」を設けて、お客さまの視点に立ったサービスの提供ができるように努めています。

平成29年度に頂きましたご意見は、311件でした。



■「こども110番の駅」への取組み

全駅に「こども110番の駅」ステッカーを窓口に掲出し、子供たちが助けを求めやすい環境を整えるなど、地域に密着した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。



【7-2】お客さまとの連携

■線路内に“物”を落とされた場合

ホーム先端やホーム下に「線路内立入禁止」の表示を掲出し、線路内立入による列車とお客さまとの接触事故防止に努めています。

なお、線路内に物を落とされた場合は、「駅係員よびだしインターホン」(P 16)でお知らせください。駅係員が対応いたします。



■ホームで緊急に列車を停止させなければならない事態が発生した場合

各駅のホームには、列車を緊急に停止させるための「非常停止ボタン」(P 16)が設置されています。

ホーム下に転落したお客さまを発見した場合など、事故の危険を察知したときに非常停止ボタンを操作いただくことで、駅に接近する列車の乗務員に対して光と音で危険が迫っていることを知らせ、列車を緊急に停止させることができます。



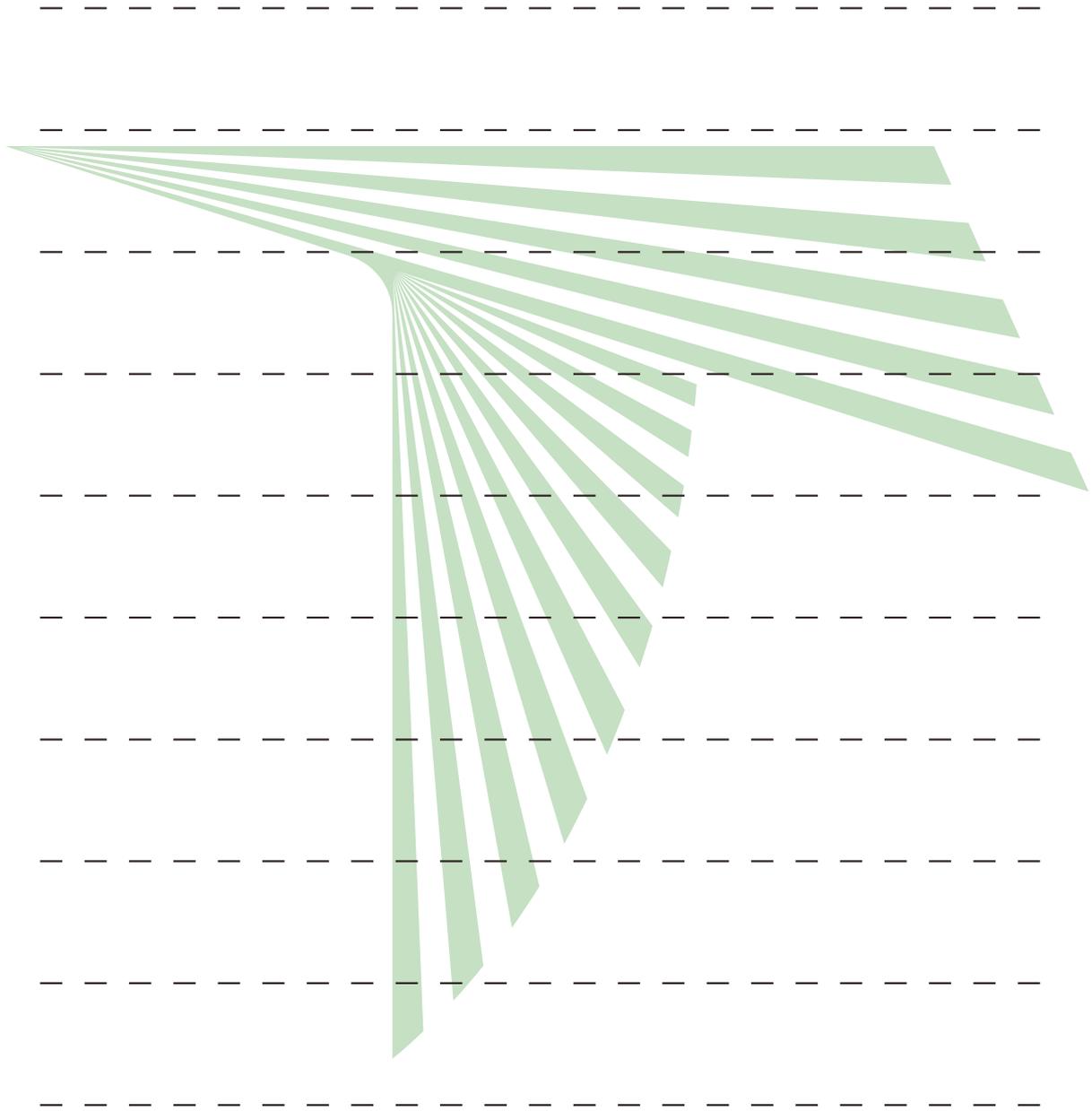
■列車内で異常な事態が発生した場合

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、危険行為などの異常な事態が発生したとき、乗務員に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。



MEMO



安全報告書に関する内容やご意見につきましては、「お客様の声」ポスト、または東葉高速鉄道ホームページ内の「お問い合わせフォーム」にて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>