

安全報告書

2021



東葉高速鉄道
TOYO RAPID RAILWAY

目 次

| | |
|---------------------|----|
| 1. 安全報告書2021の発行にあたり | 1 |
| 2. 安全方針と安全目標 | 2 |
| 3. 安全管理体制と管理実施状況 | 3 |
| 4. 安全対策 | 6 |
| 5. 教育・訓練 | 14 |
| 6. 安全に対する投資 | 18 |
| 7. 安全を支える現場 | 19 |
| 8. お客さまとのコミュニケーション | 22 |
| 9. 事故・障害などの発生状況 | 23 |
| 最後に | 23 |

1. 安全報告書2021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、おかげさまで多くのお客さまに支えられ、2021年4月27日に開業25周年を迎えました。企画乗車券やスタンプラリーなどで、アニバーサリーイヤーに花を添えております。

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。それを基本として、安全管理にかかわる方向性を示した安全方針の下で、迅速かつ的確に行動し、安全文化の醸成を促進するとともに、安全管理規程に基づき各種対策を実施するなど、安全で安定した輸送の確保に向けて、より一層取り組んでまいります。

2020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、信号機器の更新工事・列車無線のデジタル化に向けた工事などを行いました。2021年度も、引き続き上記の工事を行うほか、レール交換工事などを行い、さらなる安全性の向上を図ってまいります。

また、防災の取り組みとして、ハード面では、高架橋耐震補強工事、倒木の危険性がある樹木の伐採などを行っています。ソフト面では、「鉄軌道事業における新型コロナウイルス感染症対策に関するガイドライン」に基づき、新型コロナウイルス感染症への対策を実施するとともに、猛威をふるう台風や大雨、頻発している地震などの自然災害、鉄道テロに備えるための教育・訓練を行い、異常時の対応力を高めています。

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、社員の理解がより一層深まるよう取り組んでおります。

これらの取り組みにより、1996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て安全の向上に努めることにより、お客さまに信頼され、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、2020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。

2021年9月

東葉高速鉄道株式会社
代表取締役社長

岡本和貴



2. 安全方針と安全目標

2-1 【安全方針】

当社は、最大の使命である輸送の安全の確保を基本として、安全管理にかかわる方向性を示した「安全方針」は、お客さまの安全確保を最優先とした目的を達成するための基本方針として定めております。

役員及び社員が、その安全方針に基づき、異常時や緊急時に行動できるよう、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2019年度に改正して、コンパクトに位置付けています。

安全方針を記したカードを配布するなど周知徹底を図り、役員及び社員は、常に安全方針に沿って行動しています。

安全方針

- 一、 私たちは、人命を尊重し、安全確保を最優先に行動します
- 一、 私たちは、規程を遵守し、厳正に職務を遂行します
- 一、 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 【安全防災対策の重点目標】

安全方針に沿い、自らの安全防災に関する具体的な問題解決に向けた組織全体の目標として「安全防災対策の重点目標」を年度ごとに設定し、役員及び社員が一致協力してその達成に努めています。

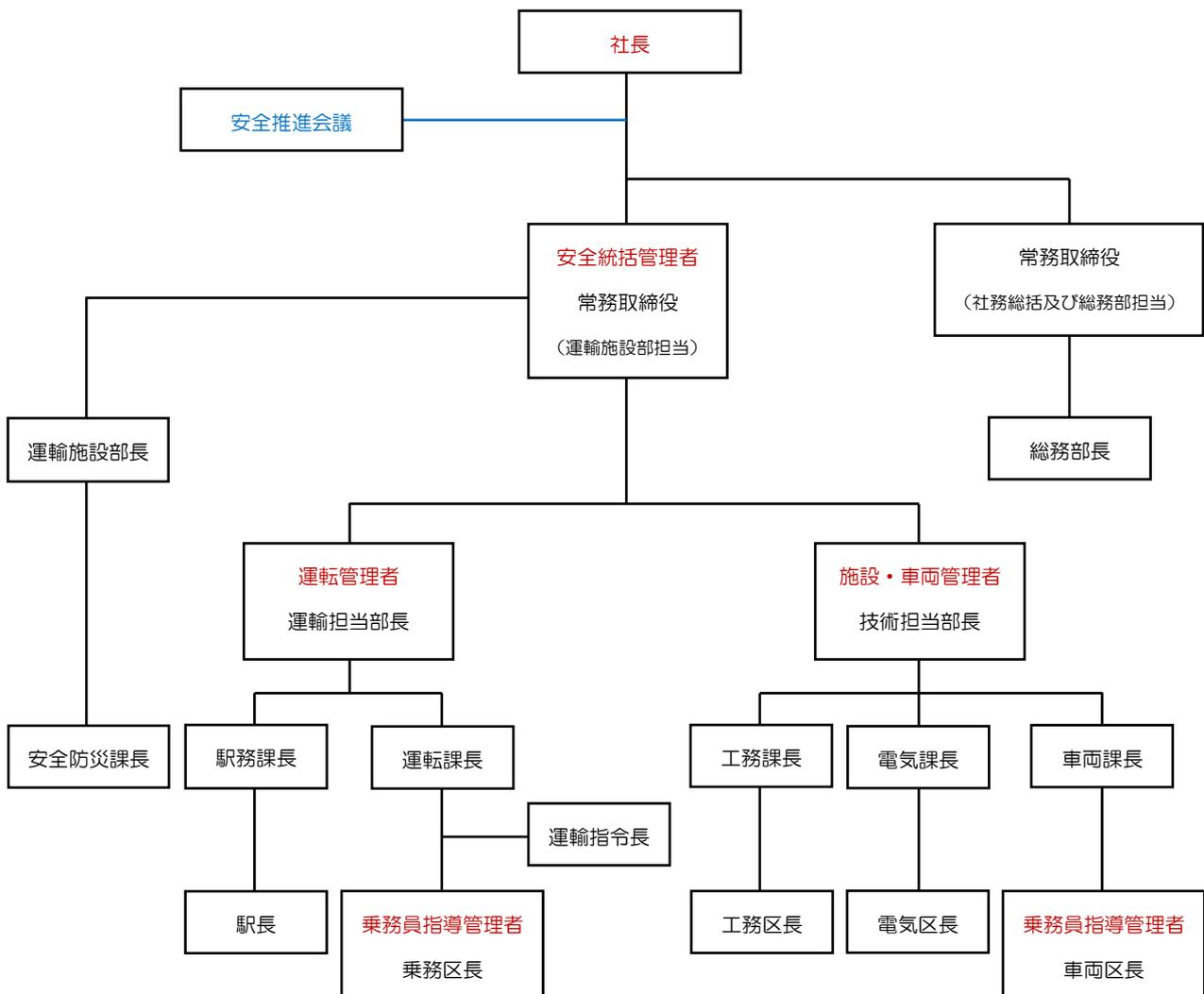
2020年度の「安全防災対策の重点目標」は、次の通りでした。

- 1 運転無事故記録の継続
- 2 自然災害・テロ等への備え
- 3 ヒヤリ・ハット情報の収集、分析

3. 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、経営トップから現業まで一丸となって輸送の安全の確保に取り組んでいます。

3-1 【安全管理体制】



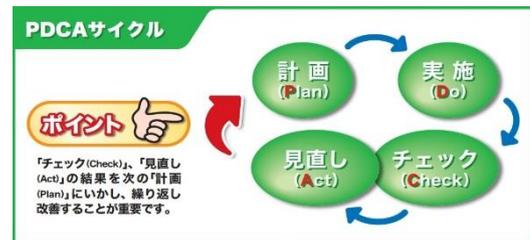
3-2 【管理者の役割】

- 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。

3-3 【安全管理】

①PDCAサイクルの浸透・強化

役員及び社員は、「PDCAサイクル」(Plan・Do・Check・Act)を、安全防災対策の重点目標をはじめとする各取り組みに取り入れることによって、安全管理体制の強化を図り、継続的改善を行っていくことで、安全性の向上に努めています。



出典：国土交通省「運輸安全マネジメント制度の理解を深めるために」

②安全管理体制の内部監査

安全管理体制が適切に機能しているか、定期的に安全監査（内部監査）を実施して、課題及び問題点などを明らかにして見直すことで、継続的な改善に努めています。

2020年度は、社長・安全統括管理者などの経営管理層を含む9部門で、「安全方針の浸透・定着状況」「安全重点施策の進捗・達成状況」「事故・自然災害への対応と必要な教育訓練状況」に関する監査を行い、安全管理体制が適切に維持されていることを確認しました。

また、安全監査の結果については、安全推進会議において報告を行ったうえ、優良事例を含め、役員及び社員に展開しました。

2021年度は、社長・安全統括管理者などの経営管理層を含む9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。

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安全推進会議

経営トップの社長を議長として毎月開催する「安全推進会議」は、安全管理体制を円滑に推進するために、輸送の安全の確保に関する事業の実施状況や管理状況を把握するとともに、輸送障害などの報告、社内で発生した事故・災害等の原因調査及び再発防止対策、ヒヤリ・ハット、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、情報共有や振り返って検証することで、輸送の安全の確保の向上に努めています。

また、必要に応じてコアメンバーを招集し、迅速な状況把握と対応策の決定にも努めています。



⑤役員による職場巡視

「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」期間中に、社長・安全統括管理者・常務取締役・常勤監査役が各職場に赴いて、取り組み状況などを確認するとともに、社員を激励して安全意識の高揚を図っています。



⑥経営管理者と社員との意見交換会

役員と現業の社員が、輸送の安全の確保に必要な情報を共有するとともに、横断的・縦断的なコミュニケーションを実現し、風通しの良い職場環境の醸成を図るために実施しています。

明らかになった課題などは、必要な措置を検討・実施して、職場環境を改善するように努めています。



4. 安全対策

4-1 【安全運行対策】

①新型コロナウイルス感染症対策

新型コロナウイルス感染症対策については、「鉄軌道事業における新型コロナウイルス感染症対策に関するガイドライン」に基づき、係員がマスクを着用して、窓口にはビニールカーテンを設置しています。車両では、窓開けや空調設備による換気を行っています。さらに、駅構内や車両のお客さまが触れる部分については、定期的に消毒を行っています。

このほか、すべての仮眠室の個室化や、乗務区の自動水栓化工事を進めました。

また、社長を本部長とする「新型コロナウイルス感染症対策本部」を設置し、お客さまや社員の感染防止対策について迅速に協議し、決定・実行しています。

なお、当社ホームページの「新型コロナウイルス感染症対策」も、併せてご覧ください。

②非常停止ボタン

お客さま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駅係員よびだしインターホン

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インターホンです。

すべての駅のホームの、階段近くに設置しています。



④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。

この通報器に内蔵されたマイクを通じて、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。

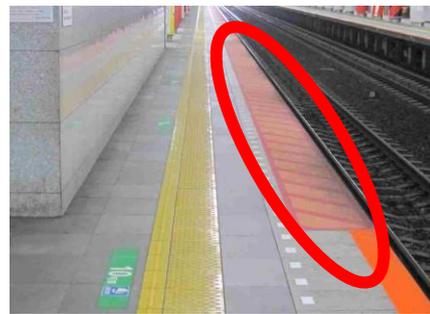


⑤CPライン・注意喚起シート

すべての駅の、ホームの縁に「CPライン」(Color Psychology〔色彩心理学〕を活用して注意喚起を心理的に働きかけるもの)や、一部の駅ではホームの階段付近に、お客さまに注意を促すための「注意喚起シート」を整備して、お客さま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。



(CPライン)



(注意喚起シート)

⑥内方線付き点状ブロック

目の不自由なお客さまの転落事故防止や列車との接触事故防止を図るため、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ホーム下の退避スペース

万が一お客さまが線路に転落した場合、列車との接触を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構内監視カメラ

駅構内におけるトラブル発生など、万が一の場合に状況確認を行うとともに、トラブルなどを未然に防止する目的で設置しています。

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。



⑨車掌用モニター（CCTV）

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モニターです。

ホームやお客様の乗降の状況をより鮮明に確認するため高解像度化を図り、すべての駅に設置しています。



⑩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ごみ箱は、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。



⑪お客さまへの情報提供

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。



⑫警備会社への通報システム

駅において非常事態が発生し、警備会社の支援が必要となった場合には、専用のボタンを押すだけで警備会社に通報するシステムを備えています。

4-2 【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

緊急地震速報で40ガル以上の地震が到来すると推定された場合は、自動的に、列車無線を通じて全列車に停止を指示する「早期地震警報システム」を導入しています。

このシステムにより、早期に列車を停止させることで、被害を最小限に抑えることができます。



④地震発生時の対応

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。

震度4以上または40ガル以上を計測した場合に、全列車を停止させ、緊急点検を実施します。

列車が駅間に停止した場合で、線路に支障がない場合は、最寄りの駅へ移動させて、長時間の駅間停止を防止します。



⑤強風・暴風対策

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、速度を抑えて運転します。さらに毎秒30mを超えた場合、もしくは超えるおそれのある場合は、列車の運転を見合わせます。

運転規制の基準値を上回ることが事前に予測される場合は、計画運休を実施します。



⑥浸水対策

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

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帰宅困難者対策

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さまのために、飲料水・サバイバルシートを、すべての駅で備えています。

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、MCA無線（災害時の緊急連絡を各自治体と行うために使用する通信手段のひとつ）を使用した情報伝達訓練などにより、自治体や関係機関とともに帰宅困難者の対策を講じています。

⑧負傷者搬送車

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、すべての駅に負傷者搬送車を配備しています。



◎緊急時支援

社員が東葉高速線を利用中に事故や災害などに遭遇した場合に、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がられるよう、社員にワッペンを配布しています。



4-3【事故防止・設備更新】

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・ハットや気づいたことを安全推進会議などで報告して、役員及び社員で情報を共有するとともに、対策を検討して、事故・災害の芽を摘み取るように努めています。

2020年度には、26件が報告されました。

対処した例としては、「飯山満駅の西船橋方面行きホームで、自動販売機が死角となり、お客さまの動向が掴めず危険を感じた」という報告を受けて、その自動販売機を移設して死角をなくし、安全確認を行いやすくしました。



(処置前)



(処置後)

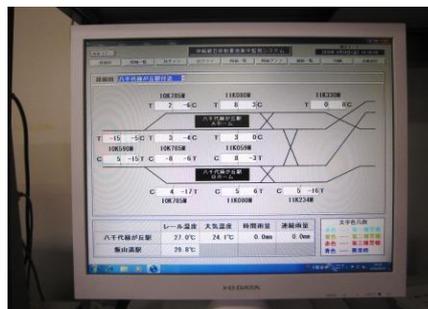
②レールの伸縮

振動・騒音の軽減に配慮したロングレール（最大長は、八千代緑が丘駅～東葉勝田台駅間の4800m）を採用しています。また、「伸縮継目」を使用することで、レールの切れ目をなくしています。

レールは気温によって伸縮するため、「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、常時監視して安全運行に努めています。



(伸縮継目)



(軌道伸縮継目移動量監視システム)

③レール散水設備

気温の上昇から、レールが伸びて変形し張り出す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。



④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、お客さま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。

⑤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。



⑥信号機器の更新

自動列車制御装置の電子部品の経年を踏まえ、2025年3月運用開始を目標に、列車制御システムを地上信号方式（WS-ATC）から車内信号方式（CS-ATC）に更新します。

保安度が向上するとともに、地上設備が少なくなり、メンテナンスなどの省力化が図れます。



⑦各種運動・キャンペーンへの参加

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。



⑧安全総点検

夏季と年末年始に実施する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、お客さまの安全確保のための必要な措置が適切に実施されていること、さらには鉄道テロ対策の実施状況について再点検を行うとともに、駅構内・営業列車内の巡回点検を行うことで、安全の確保や事故防止の徹底と安全意識の高揚を図っています。



⑨協力会社との事故防止

当社及び協力会社における安全確保の取り組みを共有する会議を開催して、事故防止に努めています。



5. 教育・訓練

規程・マニュアルなどの習熟を行う座学教育（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・訓練（OJT）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

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、常識や倫理を重んじて行動し、職場の秩序を維持し、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

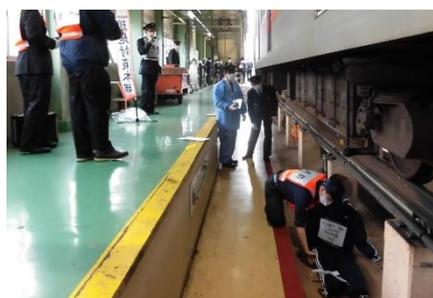
事故・災害などが発生した際、被害者救護、運転再開、施設の復旧などを、人命を尊重し安全の確保を最優先に行うため「事故・災害等対策本部」を設営します。この「事故・災害等対策本部」を運営するために必要な手順を確認し、設営に携わる社員の習熟を図り、電源確保のための非常用発電機や通信機器などの機材を異常時でも使用できるよう点検する訓練で、定期的の実施しています。



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るため、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訓練で、定期的の実施しています。

2020年度は、人身事故や車内での放火を想定し、主として情報収集の態勢や初動対応について確認しました。



④ 駅間歩行訓練

万が一列車が駅間に停止し動けなくなった場合に、お客さまを駅まで安全に誘導する方法と軌道内の設備を、実際に歩行して確認する訓練で、毎年実施しています。



⑤ 連動盤取扱訓練

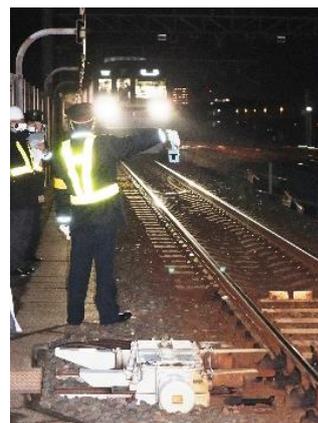
一部の駅では、列車の進路制御を行うことができる連動盤を設置しており、通常時は、列車の進路制御を自動で行っています。

その連動盤を駅係員が手動で操作して、列車の進路制御を行う訓練で、毎月実施しています。



⑥ 駅間停止列車収容訓練

災害時に列車が駅間で停車して先へ進めなくなった場合、最初に進行していた方向と反対方向の駅まで戻ることによって、お客さまを安全に救済することができます。そのための取り扱いを確認する訓練で、2020年度に初めて実施しました。今後も、定期的の実施する予定です。



⑦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、お客さま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。



⑧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訓練で、毎年実施しています。



⑨レール折損応急処置訓練

レールにできた小さな傷が、車両の通過により進行して折損することが想定されるため、折損箇所を応急処置する訓練で、毎年実施しています。



⑩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安全に戻すため、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。



⑪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、落雷などで断線したという事故でも、早期に設備を復旧させる訓練で、毎年実施しています。



⑫営業線での列車検査想定訓練

事故・災害等に備え、営業線での列車検査を想定した訓練で、毎年実施しています。



⑬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訓練で、各部署において定期的実施しています。

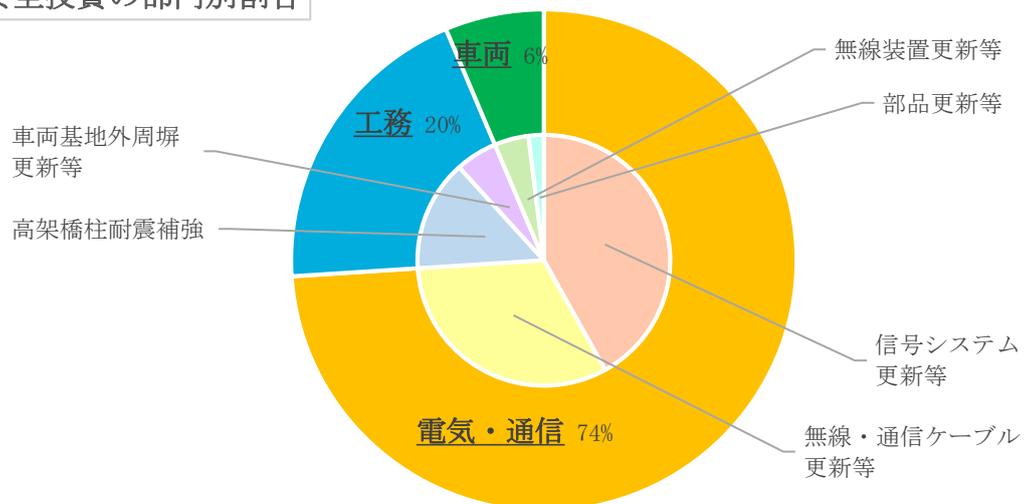


6. 安全に対する投資

6-1 【安全投資】

2020年度における安全・安定輸送を維持するための安全投資は、信号システムの更新・高架橋柱の耐震補強・通信ケーブルの更新などに約18億円を投入しました。

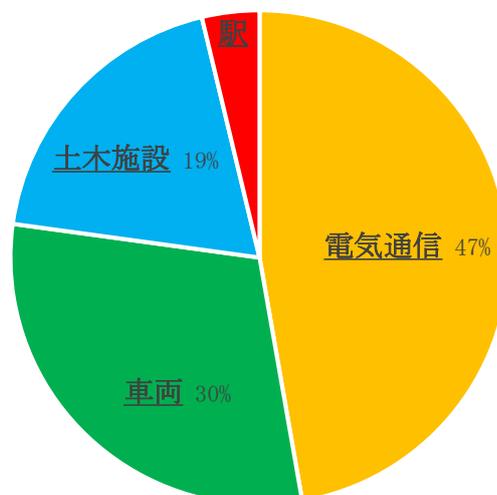
安全投資の部門別割合



6-2 【修繕費】

2020年度における安全・安定輸送を確保するためのメンテナンスに係る修繕費は、電気通信・車両・土木施設などの保守に約12億円を投入しました。

修繕費の部門別割合



7. 安全を支える現場

駅・運輸指令所・乗務区・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、お客さまの安全を確保し、列車の安全・安定輸送を確保するため、最も重要な仕事です。

ご高齢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、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、2022年度までに駅係員全員が取得できるよう目指しています。

また、介助が必要などでお困りのお客さまに対して、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は、必要な情報収集を行うとともに、適切な指示によるお客さま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、安全で安定した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、基本作業の徹底及び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。

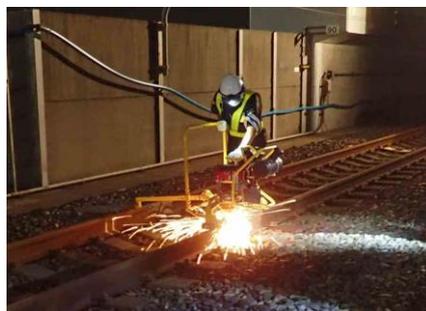


7-4 【工務区】

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ともに、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、故障発見・車両故障点検処置訓練や事故対応訓練を定期的に行い、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、お客さまに安全で快適な車両の提供を心がけています。



8. お客様とのコミュニケーション

8-1 【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、当社ホームページ内に「お問い合わせフォーム」を設置したりして、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。2020年度にいただいたご意見は、270件でした。

対処した例としては、「東葉勝田台駅の地下通路に左側通行の表示はあるが、大きく広がって通る人たちもいるため困っている。」という旨のご意見をいただき、表示を増やすことで左側通行であることを分かりやすくしました。



8-2 【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。



9. 事故・障害などの発生状況

事故・障害などの内訳は、鉄道運転事故1件（第三者によるもの）、輸送障害3件（自然災害等）、インシデント0件で、1996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、お客さまに信頼され、安心してご利用いただける鉄道を目指してまいります。

2020年度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 |
|------------|--------|------|--------|
| 2020年度 | 1件 | 3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、鉄道運転事故を除き、鉄道による輸送に30分以上の遅延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おそれがあると認められる事態をいいます

最後に

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「お客さまの声」ポストや、当社ホームページ内の「お問い合わせフォーム」にてお寄せください。

2021年9月
東葉高速鉄道株式会社

