

安全報告書 2017

【鉄道事業】



平成29年9月

目 次

1. ごあいさつ	……P 1
2. 輸送の安全に関する基本的な考え方 ・ 安全基本方針 ・ 安全目標	……P 2
3. 事故・障害に関するご報告	……P 3
4. 安全重点施策	……P 4
5. 安全確保のための取り組み ・ 施設の安全対策 ・ 社員教育 ・ 安全に対する投資	……P 5
6. 安全管理体制 ・ 安全管理体制図 ・ 安全管理の方法	……P15
7. お客様との連携 ・ お客様の声 ・ お客様とのつながり	……P17
8. 皆様へのお願い	……P18
9. ご連絡先	……P20

1. ごあいさつ

平素より遠鉄グループをご利用いただきまして誠にありがとうございます。

また、当社鉄道事業に深いご理解をいただきまして厚くお礼申し上げます。

遠鉄グループ経営の根幹は、長年に亘って運輸事業（鉄道・バス）が築き上げてきた「安全・安心・信頼」という評価で成り立っており、遠鉄グループは運輸事業における安全運行が支えていると言っても過言ではありません。こうした認識のもと、鉄道事業におきましては「輸送の安全こそが最も重要なサービスである」という方針に基づき、安全管理体制の強化に努めております。

平成28年度の鉄道事業におきましては、供用開始から30年を超えた第1期高架区間の耐震補強や剥落防止対策をはじめ、信号設備や線路設備の更新、平成29年度完成に向けた浜北駅バリアフリー化の工事着手など積極的な投資を行いハード面での安全性向上を推進するとともに、ソフト面におきましても災害対応訓練の取り組みや安全に関する教育の継続実施など、安全第一の徹底と所属員全員の力の結集に努めました。

今後も、安全に対する投資を積極的に実施するとともに、日々の点検・修繕などの地道な作業の継続や基本動作の徹底に真摯に取り組み、より強固な安全体制を築き上げていく所存です。

尚、本報告書は鉄道事業法第19条の4に基づき、当社の「安全の確保のための取り組み」を皆様に公表させていただくものです。お気づきの点がございましたら、率直なご意見やご感想をいただければ幸いに存じます。

遠州鉄道株式会社

取締役社長 齊 藤 薫



2. 輸送の安全に関する基本的な考え方

遠州鉄道においては輸送の安全を確保するために以下の通り、社長以下全社員が一丸となって輸送の安全に取り組んでおります。

2-1 安全基本方針

取締役社長は、輸送の安全の確保が事業経営の根幹であることを深く認識し、社内において輸送の安全の確保のために「輸送の安全に関する基本方針」を社長訓として次の通り定め、社員に対し輸送の安全が最も重要であるという意識を徹底させる。

社長訓

「～輸送の安全に関する基本方針～」

遠鉄グループの事業経営の根幹は、運輸事業（鉄道、バス）が長年に亘って築き上げてきた地域の皆様からの「安全・安心・信頼」という評価で成り立っており、輸送の安全の確保ができなければ、一瞬にして地域からの信頼を失う。言い換えれば、遠鉄グループの事業は、運輸事業における安全運行が支えていると言っても過言ではない。

我々鉄道事業に従事する者は、「輸送の安全こそが最も重要なサービスである」ということを深く認識し、お客様が安心してご乗車頂ける日本一の鉄道会社を目指す。

1. 最も重要なサービスとは、輸送の安全である。
2. 関係法令や社内規則を遵守しよう。
3. 現場の声をいかして安全の確保に努めよう。

2-2 安全目標

「有責運転事故ゼロ」を目標としております。

3. 事故・障害に関するご報告

平成28年度の事故等の発生件数を、以下の通りご報告いたします。

3-1 事故発生件数

(1) 鉄道運転事故

踏切障害事故が1件発生しました。

(2) 輸送障害（30分以上の遅延や運休）

車両故障等により3件発生いたしました。

(3) インシデント（事故の兆候）

発生しておりません。

(4) 行政指導等

行政指導等は受けておりません。

※上記件数は国土交通省令「鉄道事故等報告規則」に基づき、以下の分類により中部運輸局に届出したものです。	
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	鉄道運転事故以外で運休や30分以上の遅延が発生したもの
インシデント	鉄道運転事故等が発生するおそれがある事態

4. 安全重点施策

当社では安全方針に基づき、現場における平成28年度の安全重点施策を以下のように定め、取り組んで参りました。

4-1 平成28年度 安全重点施策

1. 指差確認喚呼の徹底

【運転】：お客様に安全・安心を与える指差確認喚呼の実践

【駅】：駅間および他部署との連携を密にし、情報共有で安全輸送

【工務】：指差確認喚呼の徹底で確実な整備の実践

2. 正しい作業手順の徹底

【運転】：基本動作を確実に守り、ヒューマンエラーの撲滅

【駅】：業務知識を深めお客様のニーズにあった接客接遇

【工務】：正しい作業手順の徹底と憶測による作業の禁止

4-2 平成28年度 月別実施項目

月別に取り組むテーマ（確認事項）を定め、点呼指導において毎月全員に対して取組内容の確認を行っています。

4月	M.運転士の心構え C.車掌の心構え	10月	M.防衛運転 C.状況に合った案内放送
5月	M.車両の入換 C.扉挟み事故の防止	11月	M.早発防止と経済運転 C.暖房機の取扱い
6月	M.雨天時の制動操作 C.冷房の取扱い	12月	M.始終業点検の完全実施 C.車内秩序の保持
7月	M.指差確認喚呼の励行 C.車内の整備	1月	M.余裕ある出勤 C.終着駅での車内点検
8月	M.旅客傷害事故の防止 C.出発監視の励行	2月	M.負傷者・急病人発生時の対応 C.健康管理の徹底
9月	M.地震発生時の対応 C.地震発生時の対応	3月	M.事故発生時の処置 C.正確な遺失物の取扱い

(M) = 運転士 (C) = 車掌

5. 安全確保のための取り組み

5-1 施設の安全対策

◆第1期高架の耐震補強及び剥落防止工事の実施

当社の鉄道線はおよそ3分の1の区間が高架化されておりますが、供用開始から30年を超える第1期高架区間では、大規模な地震が発生した際の安全確保のため耐震補強工事と、老朽化によるコンクリート表面の浮きや剥離を防止し、コンクリート片の落下を未然に防ぎ長寿命化を図る剥落防止工事を進めております。

平成28年度には新浜松駅から八幡駅南までの15基の橋脚の補強工事を実施いたしました。また、八幡駅南から柳通りまでの区間ではコンクリートの剥落防止工事を実施し、高架下道路の安全対策を図りました。

平成29年度以降も引き続き、列車運行とお客様の安全確保のため耐震補強工事と剥落防止工事を進めてまいります。



◆レールの重軌条化

平成28年度に小林駅～芝本駅間の小林7号踏切部の重軌条化(1m当たりのレールの重さを40kgから50kgに変更)を行いました。これにより列車が通過する際に発生する騒音と振動を軽減することができました。

また、踏切舗装板の表面の色彩化(グリーン)を行い踏切道前後の舗装との区別が明確になり、視認性が向上されました。



◆分岐器まくら木の更新（木製→合成まくら木）



列車重量を道床に分散させ、レールを固定し正確な軌間を保持する重要な役割を担うまくら木を、耐久性、絶縁性に優れている長寿命の合成まくら木への更新を行いました。

◆境界柵の整備

線路内への部外者立ち入りの防止を図ったり軌道からの砕石等の流出を防止したりするため、境界柵(フェンス)の設置及び老朽化した柵の更新を進めました。



◆踏切の安全対策

踏切の安全対策として、道路からの視認性向上の為に踏切照明・反射材付クロスマークの設置、LED化による両面型や全方向型警報灯の導入を進めております。

列車を検知するための装置8台を更新しました。5踏切の警報灯更新では 両面警報灯や全方向警報灯を採用して通行者からの視認性が向上しました。



踏切照明

反射材付クロスマーク

オーバーハング形警報機

踏切動作反応灯

全方向警報灯

特殊信号発光機

踏切支障報知装置(非常押しボタン)

踏切障害物検知装置

◆施設監視装置の拡張

踏切事故の未然防止のため、主要な踏切への監視カメラ設置と踏切動作状況監視装置の設置を進めました。



◆電気設備の更新

電路・変電・信号・通信等の鉄道電気設備の更新・改良に取り組みました。列車が運行している間に実施できない作業については運行が終了した夜間に行い、昼夜を問わず列車の安全運行を支えています。

◆信号機構・電気転てつ機・ATS地上子更新

28年度は前年に引き続き電球式色灯信号機4台をLED式に更新し、視認性の向上と消費電力の削減を進めました。

転換不良を防止するため電気転てつ機を2台更新し、ATS（自動列車停止装置）地上子については1駅の更新を実施しました。



◆電車線路設備の更新

変電所から電車に電車運行用電力を安定供給するき電線1.7kmの更新とトロリー線の補修整備を実施しました。

◆車両のバリアフリー、ユニバーサルデザインへの対応

優先席、車椅子スペース、車内案内表示器および多言語化など、様々な対応をして参りましたが、平成28年度は2004号、1007号編成において客室出入口床敷物の黄色塗装を行いました。

ユニバーサルデザイン、バリアフリー化について引き続き進めてまいります。



◆デッドマン装置の設置

乗務員が突然の急病で意識を失った場合等に備えて自動的に非常ブレーキを動作させる装置の搭載を進めております。

平成28年度にて最後の51号編成の工事を完了し、全車両への搭載を完了しました。



◆車両の定期検査における主要機器の更新

平成28年度は2004号、2005号、51号、1007号編成の4編成の定期検査を行い、当社作業実施基準に基づいた点検を行うとともに、老朽化した機器の更新を行っております。

主な更新として平成28年度は1007号編成のバッテリー更新を実施いたしました。



◆ 駅ホームの安全対策

ホームでお待ちのお客様が線路内へ転倒したり列車と接触したりすることを防止するための安全対策を実施しております。

設備面では以下の取り組みを進めており、今後も対応駅を増やしていく予定です。

また、お客様や天候等の状況に応じて、列車運行速度の減速対応や駅員による「声かけ」「見守り」による安全確保と注意喚起を適時行っております。



・固定式ホーム柵

【第一通り駅】

・視覚障害をお持ちのお客様がホームの内側を確認できるための突起（内方線）

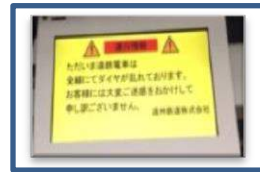
【新浜松駅・第一通り駅・助信駅
曳馬駅・上島駅・岩水寺駅】



・列車接近表示機

※音声と文字放送により注意喚起

【第一通り駅】



・非常時案内モニター

※遅延や運休時に運行情報を表示

【全駅対応】



・駅舎一斉放送装置

※運行指令センターからすべての駅ホームへ放送をすることが可能。

・AEDの設置

【新浜松駅・上島駅・浜北駅・西鹿島駅】

◆ 浜北駅バリアフリー改修工事の実施

すべてのお客様に安全に安心してご利用いただけるよう鉄道施設のバリアフリー改修を進めております。

平成28年度秋に区役所が駅前に移転した浜北駅については、国及び浜松市の支援により、平成29年度末（30年3月）の完成を目指してスロープの設置、ホームの高上げ・拡幅や転落防止柵の設置等のバリアフリー改修工事を進めております。工事期間中は、ご利用の皆様、近隣の皆様には大変ご迷惑をお掛けいたしますが、ご理解ご協力をお願いいたします。



5-2 社員教育

(1) 安全教育

◆ 運転士の養成

当社では運転士の育成のため、自社内で教育指導担当者を選任しており、専属で60日以上にわたって集中教育を実施し、十分な実力を備えてから国家資格である「動力車操縦者運転免許」を受験します。

学科・実技ともに自社内で教育を実施することで、実際に運行する線区、車両にあった教育が可能になり、この教育を通して実践に即した安全の基本を徹底的に身に着けます。

平成28年度には2名が「動力車操縦者運転免許試験」に合格しております。



◆ 業務研修

運転部門、駅部門に分かれて業務研修会を年2回実施しています。

運転部門の研修では、過去の事故や故障の事例研究や避難梯子の使用方、異常時の案内放送などを学習・確認し、安全意識の向上を図るとともに、車両等の技術担当からの講習も合わせて実施しています。

28年度は避難梯子の誘導訓練のほか、パンタグラフの手動扱い方法等を行いました。

駅部門においても地震発生時の案内放送や避難場所の確認、誘導経路の確認等、異常時の対応方のほか、ご利用の増えている車椅子のお客様や視覚障害のあるお客様への注意点や介助方法等、身体の不自由なお客様への安全な対応方を確認しました。



◆ 外部講師によるCS研修

多様化するお客様の期待にお応えできる接客応対を目指し、社外の講師による研修を実施いたしました。この研修では、日常でお客様と接する乗務・駅務のほか工務部門も加え接客の基礎を学びました。



◆災害対応（脱線復旧）訓練

当社においては脱線事故はこれまで発生していませんが、大規模地震の発生等による万一の事態に備え、脱線復旧訓練を行いました。列車が脱線した際、復旧に必要な用具や手順の確認だけでなく実際に車両をジャッキアップにより線路から脱線・復旧する訓練のほか、工務区・運輸区合同での避難誘導訓練を実施しております。



◆遠州病院との合同災害対応訓練

JA静岡厚生連遠州病院様とともに地域一体となった災害対応訓練を行いました。

大規模地震により新浜松駅で多数の負傷者が発生したとの想定のもと、病院スタッフや救急隊、自治会（自主防災隊）等、患者役を含め300名を超える参加者での合同訓練が行われました。

当社においては事故発生から救急への連絡、負傷者の応急対応や搬送、乗客の避難誘導など、自社だけではできない関係機関との連携を伴う有意義な訓練を実施することができました。



（２）乗務員の資質管理

◆出勤時・退勤時のアルコールチェック

当社では社内規程により始業時及び終業時のアルコールチェックを義務付けており、万一アルコールが検知された場合は法定より厳しい基準により、乗務させないことはもちろん、飲酒習慣のある社員には、定期的に面談をするなど飲酒運転を未然に防止する体制を徹底しています。



◆ヒューマンファクター学習

ヒューマンエラーによる事故の防止を図るため、西日本旅客鉄道様作成のマニュアルを参考にさせていただき、ヒューマンファクター学習を実施しております。

ヒューマンファクター（人的要因）で陥りやすい行動について、毎月テーマを決めて点呼時に設問を与え、繰り返し学習しています。毎月繰り返し継続して学習することで、より強い意識付けを図っています。



◆健康管理とメンタルヘルス

鉄道営業所では職場安全衛生委員会を毎月開催し、職場における労働安全の意識づけや健康管理の増進を図るとともに、半期ごとに鉄道以外の事業を含めた会社全体で本部労働安全衛生委員会を開催し、一体となった労働安全衛生の管理体制をとっています。

職場においては定期健康診断結果における要注意者や再検査者のフォローを徹底し、健康管理の強化並びに健康状態の把握改善に努めております。

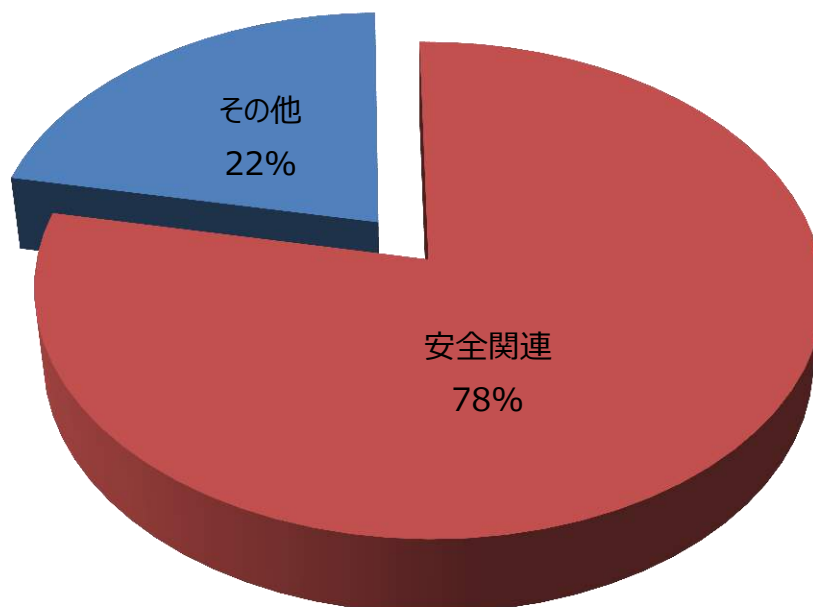
またメンタルヘルス対策として、管理者への昇格者に対しては安全配慮義務者としての役割を認識し管理監督者として必要なメンタルヘルス知識を身につける「ラインケア研修」を、新入社員に対しては従業員自身がストレスや心の健康を理解しストレスに適切に対応することを学ぶ「セルフケア研修」を実施し、心の健康の保持に努めております。

5-3 安全に対する投資

平成28年度の鉄道事業に関する総投資額は9億28百万円で、このうち総投資額の約78%にあたる7億27百万円を安全に関する投資として計上しました。

安全に関する主な投資として、高架橋の耐震補強及びはく落防止工事、車両のバリアフリー化のほか、防犯カメラ類の設置、踏切保安装置や線路設備の更新を実施しております。

平成28年度の投資



平成28年度 主な安全投資

単位：百万円

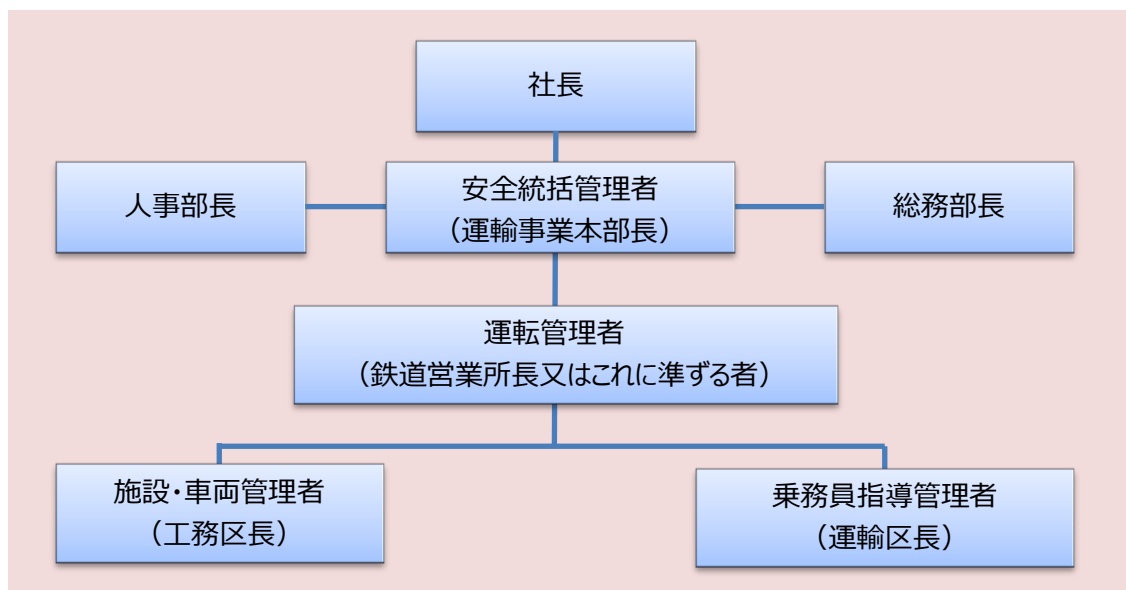
分類	主な工事	投資額
保安防災対策	はく落防止・耐震補強工事、防犯カメラ	624
車両・その他	車両・バリアフリー化工事	51
老朽化設備の更新	まくら木更新・電気設備更新	43
安定輸送対策	重軌条化工事	9

6. 安全管理体制

当社では、輸送の安全を確保するために「安全管理規程」を定め、この中で社長をトップとする安全管理体制を構築し、法により選任が義務付けられている「安全統括管理者」「運転管理者」等責任者の役割及び権限を以下のように規定しております。

6-1 安全管理体制図

責任者	権限
取締役社長	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 (運輸事業本部長)	輸送の安全確保に関する業務を統括する
運転管理者 (鉄道営業所長又はこれに準ずる者)	安全統括管理者の指揮の下、運転に関する事項を統括する
乗務員指導管理者	運転管理者の指揮の下、乗務員の資質の保持に関する事項を統括する
施設管理者	安全統括管理者の指揮の下、施設に関する事項を統括する
車両管理者	安全統括管理者の指揮の下、車両に関する事項を統括する
人事部長	輸送の安全確保に必要な人員計画に関する業務を統括する
総務部長	輸送の安全確保に必要な投資計画等に関する業務を統括する



6-2 安全管理の方法

(1) 鉄道安全マネジメント委員会の開催

鉄道営業所では、鉄道事業に携わる現場管理者である運輸区・工務区の助役以上のメンバーに運輸事業本部のメンバーを加えた鉄道安全マネジメント委員会を毎月開催し、事故、ヒヤリ・ハット報告や他社事例を通じ安全の確保に取り組んでいます。

(2) ヒヤリ・ハット情報の収集・活用

乗務員だけでなく運転指令や駅員、工務区を含め、輸送の安全に関する「ヒヤリ・ハット」情報を各職場に備え付けの「目安箱」や管理者の聞き取りにより収集しています。収集されたヒヤリ・ハット情報は、毎月開催される鉄道安全マネジメント委員会で報告され、対策の検討、改善実施に取り組んでいます。

(3) 緊急対応体制

当社では事故や大規模地震などの自然災害のほか、テロや電車ジャック、新型インフルエンザ等への対応要領を定め、緊急時の対応体制を構築しています。

大規模地震に関しては、毎年9月の防災訓練時に体制の確認を行っており、台風やゲリラ豪雨等の異常気象時には状況に応じて本社、現場それぞれに対策本部を設置し、連携をとって安全の確保に努めています。

(4) 経営トップによる現場巡視

社長及び運輸事業本部長（安全統括管理者）が定期的に職場巡回を実施し、点呼執行状況の確認や現場との意見交換をし、安全への取り組み状況を確認しております。



(5) 内部監査と安全管理体制の見直し

経営トップの輸送の安全確保への取り組み状況を確認するため、当社監査役が社長及び安全統括管理者に対して監査を実施し、その関与状況を確認しております。

また、リスクの洗い出しに基づき、輸送の安全に関する規程の整備・周知状況、訓練の実施状況等を事業部内での業務監査により定期的にチェックし、見直し改善を図るとともに、事業部外のリスク管理課により安全マネジメントの取り組み状況の監査を実施しております。



安全管理体制は、計画（Plan）⇒実行（Do）⇒評価（Check）⇒見直し改善（Act）の体制（PDCAサイクル）を維持していくことが大切です。安全体制については現行の体制を是とするのではなく、経営計画とともに、常に見直し改善に取り組んでいます。

7. お客様との連携

7-1 お客様の声

鉄道部門に直接寄せられるお客様の声は、電話・手紙・メール等をはじめ、バス部門（運輸事業本部）や遠鉄グループ代表ホームページを通じて、多数のご意見・ご要望をいただいております。平成28年度は鉄道部門に対し64件余りのご意見・ご要望をいただき、速やかな回答に努めるとともに、サービス向上や施設改善の参考とさせていただいております。

7-2 お客様とのつながり

（1）トレインフェスタ等イベントの開催

日頃のご利用に感謝を込めて、毎年西鹿島駅構内にてトレインフェスタを開催しており、沿線にお住まいのご家族連れや鉄道ファンの皆様に「あかでん」とふれあう楽しいひと時をお過ごしいただいております。

通常は営業運転していない希少な吊り掛け式の車両（モハ25号）を夏休み限定で運行したりと鉄道ファンの皆様にも好評をいただいております。



（2）電車教室の開催

当社鉄道沿線の小学校・幼稚園を中心に、安全に電車に乗車いただくためのマナーや乗り方、電車のしくみを楽しく学んでいただく電車教室を開催しており、毎年4,000人を超える児童・園児の皆様にご参加いただいております。



8. 皆様へのお願い

◆ 駆け込み乗車はご遠慮下さい

発車間際の駆け込み乗車は大変危険です。転倒したりドアに挟まれたりして怪我や事故につながるだけでなく、運行の遅れの原因にもなりご乗車のお客様にもご迷惑が掛かりますので、ドアが閉まりかけたときは無理をせず次の電車をお待ち下さい。

◆ 線路への立ち入り・列車妨害の禁止

線路への置石や物の放置、列車への投石等、列車運行を妨害する行為は、いたずらであっても、「列車往来危険」「器物損壊」等の犯罪行為です。

また線路内への立ち入りは列車と接触する恐れもあり大変危険です。列車の運行に遅れが生じ、ご乗車のお客様のご迷惑になるだけでなく重大な事故につながりますので、絶対に行わないでください。列車の安全な運行と定時運行の確保にご理解ご協力をお願いします。

◆ 警報機が鳴り始めたら、踏切に入らないで下さい

踏切で警報機が警報動作を始めている時や遮断かん（サオ）が降り始めたら、大変危険ですので、踏切の中に入らないで下さい。

警報中に遮断かんをくぐったり、一旦停止しない自転車・自動車が無理やり突破したりするなど無謀な踏切横断行為が見受けられます。

踏切を渡るときは無理をせず、警報機が鳴り始めたら踏切の中には絶対に入らないでください。また警報機が鳴っていないときも必ず左右の安全を確かめてから渡りましょう。



◆ 踏切に閉じ込められたら・・・①

自動車を運転中に踏切内に閉じ込められたら、慌てずに車をそのまま前進させてサオを車で押して出てください。



◆踏切に閉じ込められたら・・・②

車が動かない時は、非常ボタンを押すか、非常ボタンがない踏切では列車の進行方向を表示器で確認し、発煙筒等で向かってくる列車に合図をしてください。列車はすぐに止まれませんので踏切内・線路内には立ち入らないでください。

なお、踏切設備の異常や遮断桿折損等の情報をご連絡いただく際は、踏切警報機の柱などに表示されている踏切名称「〇〇 △号踏切」をお知らせください。



警報機柱の踏切名称表示



◆危険物の持ち込み禁止、不審物の取扱いについて

駅や車内への危険物の持ち込みは法令で禁止されております。また不審者、不審物を発見されたときは、当社係員までお知らせ下さい。

当社では、日ごろから係員による巡回、車内での案内放送、防犯カメラ等によりテロ対策を実施しておりますが、不審物を発見した時は危険ですので、①触れない、②嗅がない、③動かさない、の3原則をお守り下さい。

◆携帯電話・スマートフォンのご利用について

電車内での携帯電話の通話は、まわりのお客さまのご迷惑となりますのでご遠慮いただいております。また優先席付近では、混雑時には電源をお切りいただくようご協力をお願いいたします。

駅構内やホーム上での歩きながらのスマートフォン操作（歩きスマホ）は周囲のお客様の迷惑になるだけでなく、ホームからの転落や列車との接触、転倒など、思わぬ怪我や事故につながる危険がありますのでお止めいただきますようお願いいたします。

◆沿線にお住いの皆様へ

鉄道の安全確保のためには日常の保守、メンテナンスが欠かすことができません。工事の方法、期間に関してもできる限りご迷惑のかからないよう検討し、進めてまいります。

沿線の皆様には夜間作業をはじめ、大変ご迷惑をお掛けしますが、ご理解ご協力のほどよろしくお願いいたします。

9. ご連絡先

遠州鉄道株式会社 鉄道営業所

【所在地】 〒431-3115 浜松市東区西ヶ崎町 6 8 6 - 1

【電 話】 0 5 3 - 4 3 5 - 0 2 2 1

【F A X】 0 5 3 - 4 3 5 - 0 2 2 3

【営業時間】 平日・土曜 9 : 0 0 ~ 1 8 : 0 0

日祝・年末年始 9 : 0 0 ~ 1 7 : 0 0

【Eメール】 tetsudo@entetsu.co.jp

【ホームページ】 <http://www.entetsu.co.jp/tetsudou/>