

安全報告書 2018

【鉄道事業】



2018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・設備の安全対策 ・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	……P14
7. お客様との連携 ・お客様の声 ・お客様とのつながり	……P16
8. 皆様へのお願い	……P17
9. ご連絡先	……P19

1. ごあいさつ

平素より遠州鉄道ならびに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、鉄道やバスなどの運輸事業を中心に培われてきた「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、「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、ハード・ソフト両面において安全管理体制の強化に努めております。

2017年度の鉄道事業におきましては、国や地元行政機関からもご支援をいただいた浜北駅のバリアフリー化工事を完了することができました。さらに3年ぶりの新造車両の導入や第1期高架区間の耐震補強工事、信号設備や線路設備の更新、防犯カメラ・ドライブレコーダーの設置等ハード面の安全性向上を推進いたしました。また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、点検・修繕作業の基本動作の徹底と見直しなどに真摯に取り組み、より強固な安全体制の確立に努めてまいりました。

今後も、安全に対する投資を積極的に実施するとともに、法令や規則を遵守し、地域のお客様から喜ばれ、信頼される存在となるよう全員一丸となって取り組んでいく所存です。

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

2017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

発生しておりません。

(2) 輸送障害（30分以上の遅延や運休）

6件発生しました。

内訳は、自然災害（台風）1件、自殺1件、車両故障等4件です。

(3) インシデント（事故の兆候）

踏切保安設備の障害により1件発生しております。

(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2017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 2017年度 安全重点施策

1. 正しい作業手順の徹底

【運転】：行動目的を正しく理解し、思い込みによる作業ミスの防止

【駅】：規程を遵守し、業務知識の向上で安全輸送を図る

【工務】：正しい作業手順の徹底で、憶測による作業の禁止

2. 正しい情報伝達で事故防止

【運転】：明確な情報の発信と復唱により伝達の正確を期し、事故防止を図る

【駅】：各部署で連携を取り合い、情報共有・復唱を行い、正確な情報伝達を図る

【工務】：各部署で情報を共有し、事故防止

4-2 2017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.運指差確認喚呼の励行 C.運指差確認喚呼の励行	10月	M.触車事故防止及び防衛運転 C.扉開閉時の手順
5月	M.車両の入換 C.扉開閉時の確認	11月	M.車両故障時の取扱い C.車両故障時の取扱い
6月	M.起動時の注意 C.出発時の確認	12月	M.始終業点検の完全実施 C.終着駅での車内点検
7月	M.執務態度の厳正 C.車内巡視の励行	1月	M.正確な交代引継ぎ C.正確な交代引継ぎ
8月	M.旅客傷害事故の防止 C.車側監視の励行	2月	M.速度遵守と定時運転の確保 C.確実な出発合図
9月	M.地震発生時の対応 C.地震発生時の対応	3月	M.制動機能の確認 C.負傷者、急病人発生時の対応

(M) = 運転士 (C) = 車掌

5. 安全確保のための取り組み

5-1 施設・設備の安全対策

◆ 浜北駅バリアフリー化工事の完了

浜北駅のバリアフリー化事業は、国及び浜松市の支援により、スロープの設置、ホームの嵩上げ・拡幅や転落防止柵の整備をすることで、すべてのお客様に安全に安心してご利用いただける施設を目指し、2016年12月から工事を進めてまいりました。工事期間中は、近隣のみなさまやご利用のお客様には大変ご不便をお掛けいたしましたが、2017年度末に完成を迎えることができました。



スロープ外観



スロープ内観



ホーム
(転落防止柵・車両接近表示機)

◆ 新造車両の導入

3年ぶりとなる車両の更新を行い、2007号編成を導入しました。従来の車両にも搭載されていたデッドマン装置、運転状況記録装置等の安全装備に加え、車内防犯カメラやドライブレコーダーを設置し、運行時におけるお客様の安全確保の向上を図っています。車内の液晶案内表示器では、多言語での駅名表示等に対応しております。また照明灯のLED化により省エネにも配慮しています。



車内防犯カメラ



ドライブレコーダー



車内案内表示器

◆第1期高架の耐震補強工事の実施（継続事業）

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を進めております。

2017年度には新浜松駅の駅舎支柱および八幡駅北側の橋脚5基の補強工事を実施いたしました。

2018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を進めてまいります。



◆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、今後も設置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。

※設置駅のうち赤字の駅は、2017年度に導入したものです。

・転落防止柵

設置駅【第一通り駅・**浜北駅**】



・列車接近表示機

（音声と文字放送により注意喚起）

設置駅【第一通り駅・**遠州病院駅**・**八幡駅**・助信駅
曳馬駅・上島駅・**浜北駅**】



・ホーム上の内方線

（視覚障害をお持ちのお客様がホームの内側と外側を区別するための1本線の突起）

設置駅【新浜松駅・第一通り駅・助信駅・
曳馬駅・上島駅・**さぎの宮駅**・
・**浜北駅**・美園中央公園駅・小林駅・
岩水寺駅・**西鹿島駅**】



・非常時案内モニター

（遅延や運休時に運行情報を表示）
【全駅対応済み】

・駅舎一斉放送装置

（指令センターからすべての駅ホームに放送可能）
【全駅対応済み】

・AEDの設置

設置駅【新浜松駅・上島駅・浜北駅・西鹿島駅】

◆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。

◆ロングレール化準備工事

2018年度の完成に向けて、小林駅～芝本駅間におけるレールの重軌条化およびロングレール化の準備工事を実施いたしました。
2017年度の工事の主な内容としては、P Cまくら木の増設・砕石補充・伸縮継目の設置です。



◆境界柵の整備

線路内への部外者立ち入りの防止を図るため、境界柵(フェンス)の設置及び更新を進めています。



◆踏切保安装置機器の更新

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。

2017年度は列車を検知するための装置6台を更新しました。



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ています。



◆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・電気転てつ機の更新

2017度は前年に引き続き電球式色灯信号機8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台更新しました。



◆通信線の整備

列車運行と作業の安全確保のため駅や設備間との情報伝達・収集をより確実に実施できるよう通信線2.7kmの更新と機器の補修整備を実施しました。



5-2 社員教育

(1) 安全教育

◆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。

2017年度は緊急時の避難誘導訓練のほか、電気転てつ機の手動転換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高齢者や障害のあるお客様への注意点や介助方法等の確認をしました。



◆遠州病院との合同災害対応訓練

昨年度に引き続き、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。

大規模地震による鉄道脱線事故の影響で、多数の負傷者が発生したとの想定のもと、当社係員・救急隊・地域住民が連携して負傷者を駅から病院へ搬送する合同訓練が行われました。

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。



◆業務研究発表会の開催

当社が目指す鉄道事業における「安全・安心・快適」の実現に向けて、日頃の業務の課題とその解決策に対しての発表会を行いました。

2017年度は、運輸区および工務区から4チームが発表し、車両の制動距離に関する研究や交換部品の管理方法の見直しなどの安全対策のほか、障害をお持ちのお客様への対応方法などを題材としました。



◆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。

2017年度には3名が「動力車操縦者運転免許試験」に合格しております。



◆サービス介助士の養成

「介助技術」と「おもてなしの心」を学び、お手伝いを必要とするお客様に不安を感じさせることなく実際の現場で対応できることを目的として、サービス介護士の資格取得を進めています。

2017年度には12名が新たに資格取得をしました。

◆救命救急講習の受講

緊急時に適切な対応ができる係員を養成するべく、AEDの活用や心肺蘇生法・止血法について、地元消防局にて受講しています。

2017年度には18名が新たに受講をしました。

◆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対応を目指し、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。



(2) 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。



◆Eラーニングによるコンプライアンスおよび情報セキュリティ教育

法令を遵守し、倫理観や社会的良識をもって行動することの重要性を確認するために、全従業員を対象として社内ネットワークを活用したEラーニングを年間を通じて、繰り返し実施しています。

◆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。

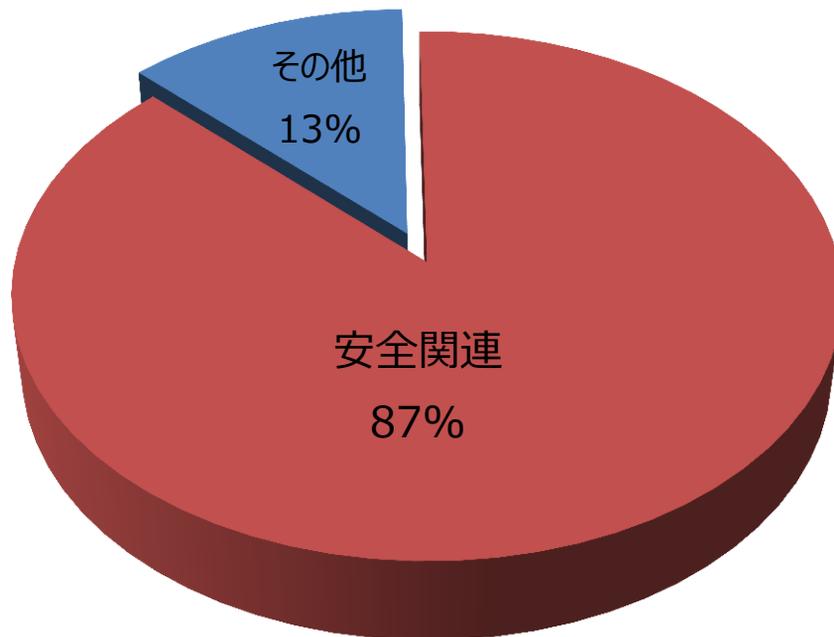
またメンタルヘルス対策として、管理者への昇格者に対しては安全配慮義務者としての役割を認識し管理監督者として必要なメンタルヘルス知識を身につける「ラインケア研修」を、新入社員に対しては従業員自身がストレスや心の健康を理解しストレスに適切に対応することを学ぶ「セルフケア研修」を実施し、心の健康の保持に努めております。

5-3 安全に対する投資

2017年度の鉄道事業に関する総投資額は10億78百万円で、このうち総投資額の約87%にあたる9億43百万円を安全に関する投資として計上しました。

安全関連の主な投資として、新造車両の導入や浜北駅バリアフリー化工事、高架橋の耐震補強のほか、防犯カメラ・ドライブレコーダー類の設置、踏切保安装置や線路設備の更新を実施しております。

2017年度の投資



2017年度 主な安全投資

単位：百万円

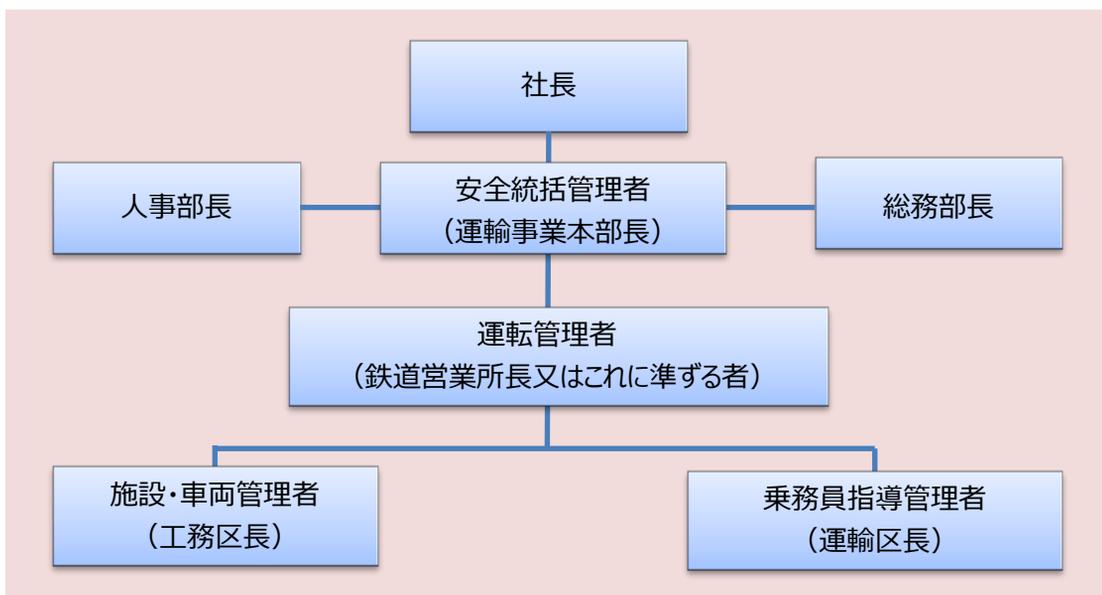
分類	主な工事	投資額
車両・その他	新造車両、浜北駅バリアフリー化工事	758
保安防災対策	高架橋耐震補強工事、防犯カメラ等	143
老朽化設備の更新	まくら木更新、電気設備等の更新	30
安定輸送対策	ロングレール化工事	12

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おります。

(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おります。

(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おります。

(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おります。

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。2017年度は鉄道部門に対し88件余りのご意見・ご要望・お問合せをいただき、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きます。

7-2 お客様とのつながり

(1) 遠鉄電車トレインフェスタの開催

日頃のご利用に感謝を込めて、毎年 西鹿島駅と車両工場にてトレインフェスタを開催しています。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。



(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

◆ 駆け込み乗車はおやめください

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。

◆ 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やめいただきますようお願いいたします。

◆ 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。

線路上へ物を落としたときは自ら拾わず係員にお知らせください。係員が不在の駅の場合は、ホームもしくは券売機付近のインターホンでお知らせください。

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。

◆ 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。

◆ 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。

◆ 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出してください。



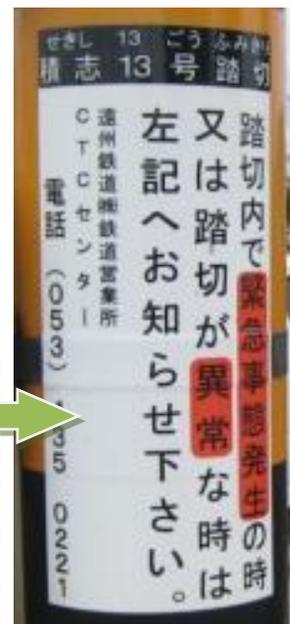
◆ 踏切に閉じ込められたら・・・②

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「○○ △号踏切」をお知らせください。



警報機柱の踏切名称表示



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686-1

【電 話】 053-435-0221

【FAX】 053-435-0223

【営業時間】 平日・土曜 9:00～18:00

日祝・年末年始 9:00～17:00

【Eメール】 tetsudo@entetsu.co.jp

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