

# 2010年 安全報告書



 北大阪急行電鉄株式会社

# 2010年 安全報告書

## 目 次

1	ごあいさつ《2010年安全報告書の発刊にあたって》	1
2	輸送の安全確保に関する基本的な考え方	2
2.1	安全方針	2
2.2	安全目標	2
2.3	輸送の安全に係る行動規範	3
3	輸送の安全の実態	4
3.1	鉄道運転事故	4
3.2	災害	4
3.3	インシデント（事故の兆候）	4
3.4	輸送障害	4
3.5	行政指導等	4
3.6	その他安全を脅かす事態	4
4	安全重点施策の内容と実施計画	5
4.1	平成21年度安全重点施策の進捗状況	5
4.2	平成22年度安全重点施策	5
4.3	安全重点施策の見直し	6
5	安全管理体制と方法	7
5.1	安全管理体制	7
5.2	安全管理の方法	8
5.3	安全管理体制の見直し	9
5.4	緊急事態・防災体制	9
6	安全対策の実施状況	10
6.1	人材に対する取組み	10
6.2	設備対策	14
6.3	安全投資	16
6.4	安全に関する現場等における取組み	17
6.5	緊急時対応訓練	18
6.6	安全研究	19

7	お客さま・住民の皆さま・関係者との連携	21
7.1	お客さま・住民の皆さまからの声	21
7.2	お客さま・住民の皆さまへのお願い	22
7.3	お客さま・住民の皆さま、関係者との協働	23
8	安全報告書へのご意見募集	24

## 1. ごあいさつ《2010年安全報告書の発刊にあたって》

当社は昭和45年、大阪万国博覧会への輸送並びに当時建設中であった千里ニュータウンと都心部を結ぶ公共交通機関として開業し、平成22年2月24日に40周年を迎えました。地域の皆様をはじめ多くのお客様にご利用いただき、心より御礼を申し上げます。40年の間に皆様から頂いた信頼を崩すことの無いよう、今後も輸送の安全確保を第一としてPDC Aサイクルによる運輸安全マネジメントの取り組みを継続することでスパイラルアップを図り、社員一丸となって安全体制を構築させ、お客様に「安心」と「安全」を提供していく所存です。

さて、平成21年度の安全に対する当社の取り組みといたしましては、鉄道施設を狙ったテロ行為による災害発生時の対応について規程を整備するとともに、実地訓練や情報伝達訓練を実施しました。また、事故防止対策の検討は各課単独の会議で行っていましたが、より効果を高めるため、鉄道部全体で議論する会議体として鉄道事故防止対策検討委員会を新設し、自社及び他社で発生した事故やインシデントを題材とした事例研究を鉄道部全体で行う体制を構築することにより、事故防止対策機能の強化を図りました。

その他、設備面に関しましては千里中央駅地下火災対策及び桃山台駅舎の耐震補強工事を実施しました。

この報告書は、平成21年度における輸送の安全確保に対する当社の取り組みや実績をまとめたものです。この報告書に対する皆様方のご意見・ご感想を頂ければ幸いです。



取締役社長 齋 恒三

## 2. 輸送の安全確保に関する基本的な考え方

当社は輸送の安全の確保を最優先課題と認識し、その方向性を明確に示すため安全方針を掲げて経営トップが主体的に関わることにより全社員が一丸となって輸送の安全の確保に取り組んでいます。

### 2. 1 安全方針

安全方針は、法令・規程の遵守に基づいた安全最優先の原則と、安全を確保する態勢の見直しと継続的改善について簡明に表現しています。

#### 「安全方針」

私たちは法令・規程を遵守し、輸送の安全を最優先に行動します。  
安全を確保する態勢を継続的に改善し、より安全で安定した輸送サービスを提供します。

### 2. 2 安全目標

安全方針に従い、当社では内容をより具体的にした安全目標を定めています。日頃の安全への取組みを積み重ねることにより有責事故ゼロの達成を継続的に目指します。また事故やテロ・自然災害に備えたリスクマネジメントの構築、さらに保守作業等のグループ業者への委託化を踏まえ、社員及び委託業者の従業員への安全最優先の風土の継承も当社の課題であることから、以下の目標を掲げています。

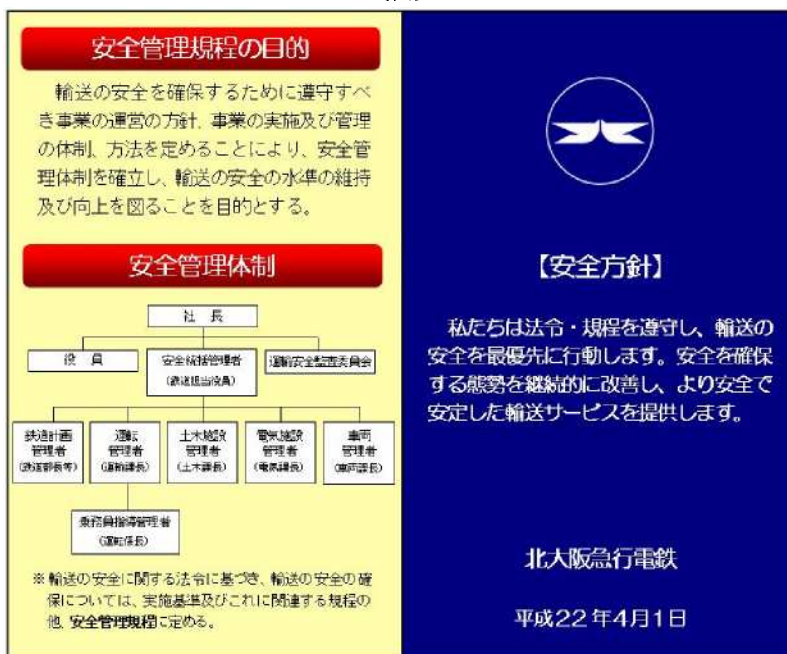
#### 「安全目標」

- ・有責事故ゼロの達成
- ・リスクマネジメントの構築
- ・安全風土の確実な継承

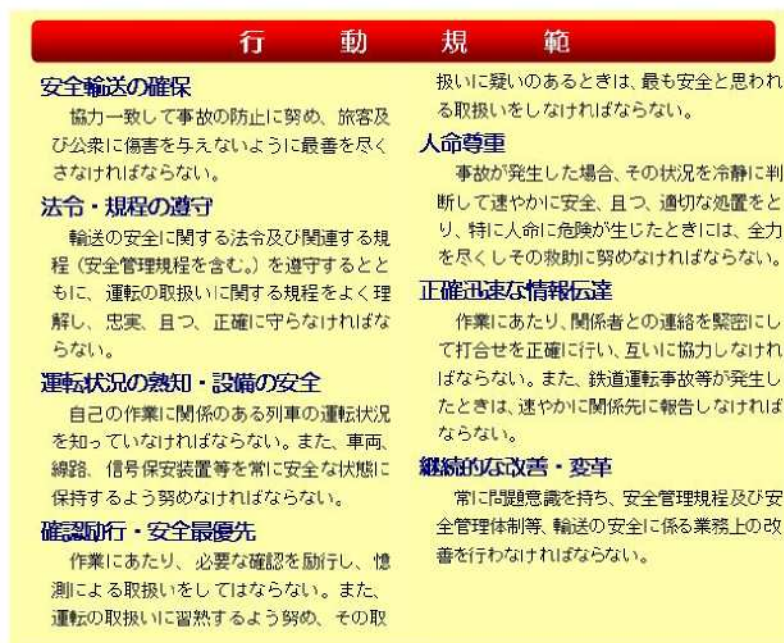
## 2. 3 輸送の安全に係る行動規範

当社では輸送の安全に係る行動規範を定めています。行動規範は輸送の安全を確保し、安全目標を達成する上での社員の行動指針となるものです。この行動規範をカードにして社員一人ひとりが携帯することで周知を図り、安全意識の向上に努めています。

[表]



[裏]



安全方針・行動規範カード

## 3. 輸送の安全の実態

### 3. 1 鉄道運転事故

平成 21 年度、鉄道運転事故は発生していません。

### 3. 2 災害

平成 21 年度、災害（風水害、地震等）による被害は発生していません。

### 3. 3 インシデント（事故の兆候）

平成 21 年度、国土交通省へのインシデント報告はありません。

### 3. 4 輸送障害

平成 19 年度～平成 21 年度に当社で発生した輸送障害（30 分以上の列車遅延、列車の運休等）の発生原因と発生件数は次のとおりです。

発生原因	平成 19 年度	平成 20 年度	平成 21 年度
鉄道係員	0	0	0
車 両	0	0	0
鉄道施設	0	0	0
鉄 道 外	0	0	1
自然災害	0	0	0
合 計	0	0	1

### 3. 5 行政指導等

平成 21 年度、行政指導等は受けていません。

### 3. 6 その他安全を脅かす事態

平成 21 年度、その他安全を脅かす事態は発生していません。

## 4. 安全重点施策の内容と実施計画

### 4.1 平成21年度安全重点施策の進捗状況

平成21年度における安全重点施策に対する主な具体的施策と実施状況は次のとおりです。

(平成22年3月31日時点)

安全重点施策	主な具体的施策	実施状況
・ヒューマンエラーの防止	・適性検査、反応速度検査の実施	3年毎に継続実施
	・アルコール検知器の設置および検査の実施	毎日実施
	・SAS（睡眠時無呼吸症候群）検査・治療の実施	運転士登用時及び適性検査等に合わせて実施
	・安全に係る簡易テストの実施	H21.7・9月実施
	・薬物乱用防止講習会の実施	H21.7月実施
・設備に起因する運転事故の防止	・軌道整備、レール更換、まくらぎ更換、分岐材料更換、レール探傷の実施	年度別計画に基づき継続実施
	・列車運転状況記録装置の設置	H21～26年度順次実施
・自然災害・テロ等外部要因に起因する事故防止	・防災体制（第三者）規程の整備	H21.4月実施
	・千里中央駅地下駅火災対策の実施	H21.6月竣工
	・駅舎耐震対策の実施	H21～25年度順次実施
・第三者への加害事故の防止	・高架橋高欄の更新	H18～順次実施
	・トンネル、高架橋コンクリート剥落防止の実施	H19～順次実施

### 4.2 平成22年度安全重点施策

平成22年度については昨年度の安全重点施策を見直し、「安全意識の高揚と技術・技能の伝承」を安全重点施策として新たに制定しました。引き続き具体的施策を立案し計画的に実施しています。

#### 「安全重点施策」

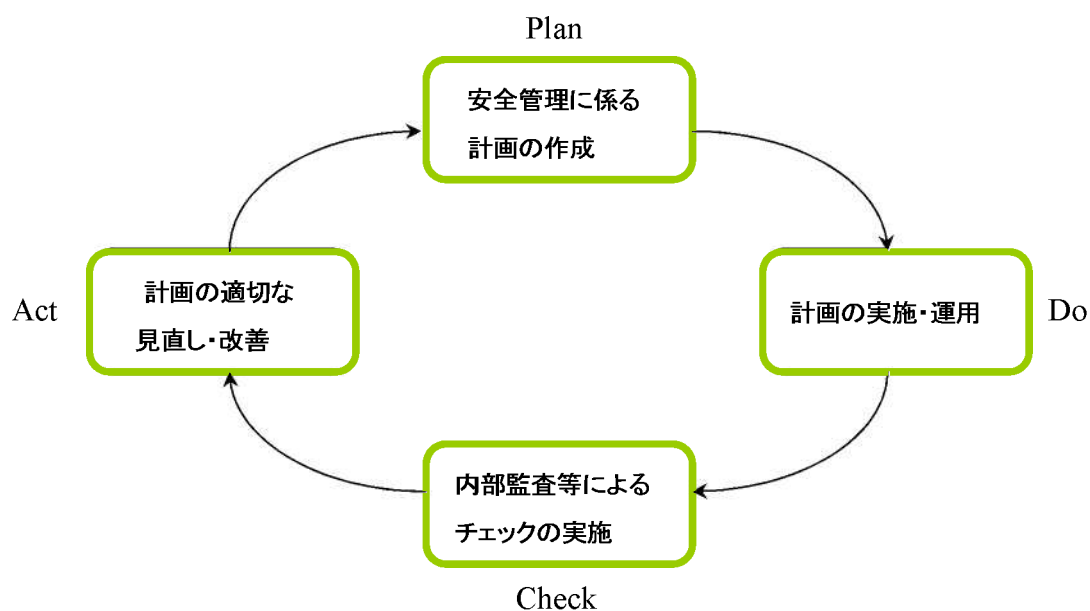
- ・ヒューマンエラーの防止
- ・設備に起因する事故の防止
- ・自然災害・テロ等外部要因に起因する事故防止
- ・安全意識の高揚と技術・技能の伝承



### 4. 3 安全重点施策の見直し

当社では PDCA サイクルを確立し安全マネジメント態勢の継続的な改善を図るため、運輸安全監査委員会による内部監査を実施し、安全マネジメントシステムが適切に機能しているかを適宜確認しています。その結果を反映して各々の管理者が各部門の管理体制や安全重点施策の具体的施策の見直しをするほか、運輸安全マネジメントレビューを開催し経営トップによる見直しをしています。

#### ■安全管理体制に係る PDCA サイクル



Plan	安全目標・安全重点施策・安全投資計画・教育計画の立案
Do	安全重点施策・安全投資計画・教育計画の実行
Check	運輸安全監査の実施
Act	運輸安全マネジメントレビューでの見直し 運輸安全監査の結果を踏まえた安全重点施策・安全投資計画の見直し



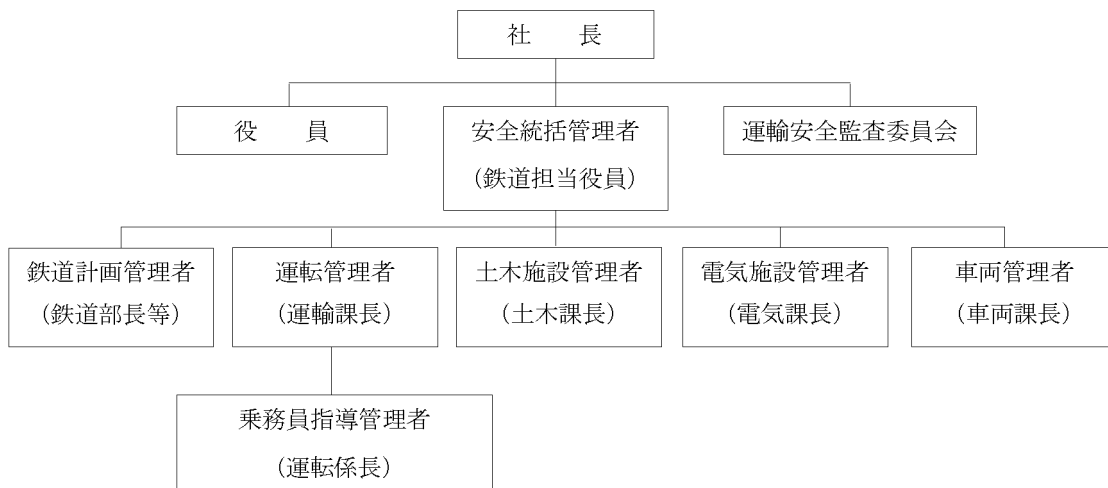
運輸安全マネジメントレビュー

## 5. 安全管理体制と方法

### 5.1 安全管理体制

社長をトップとする安全管理体制を以下のように定め、各管理者の責任を明確にした安全管理体制を構築しています。

#### ■安全管理体制



#### ■安全統括管理者等の責務

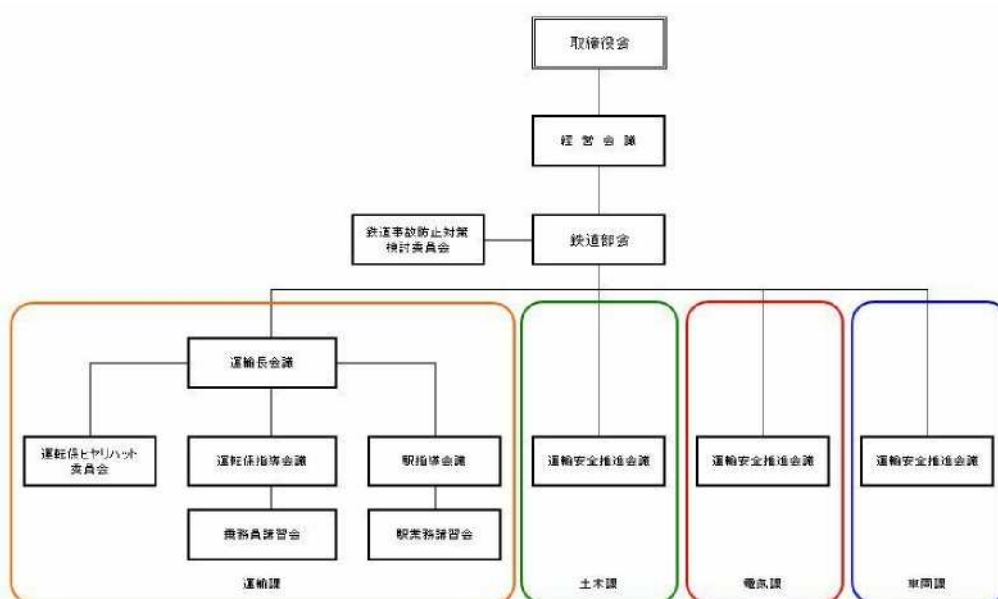
安全統括管理者	鉄道担当役員が担当し、輸送の安全の確保に関する業務を統括します。
鉄道計画管理者	鉄道部長等が担当し、輸送の安全の確保に必要な設備投資、財務、要員に関する事項を統括します。
運転管理者	運輸課長が担当し、安全統括管理者の指揮の下、運転に関する事項および要員に関する事項を統括します。
乗務員指導管理者	運転係長が担当し、運転管理者の指揮の下、乗務員の資質(適性・知識および技能)の維持に関する事項を管理します。
土木施設管理者	土木課長が担当し、安全統括管理者の指揮の下、土木施設に関する事項を統括します。
電気施設管理者	電気課長が担当し、安全統括管理者の指揮の下、電気施設に関する事項を統括します。
車両管理者	車両課長が担当し、安全統括管理者の指揮の下、車両に関する事項を統括します。
運輸安全監査委員会委員長	運輸安全監査に関する事項を統括します。

## 5. 2 安全管理の方法

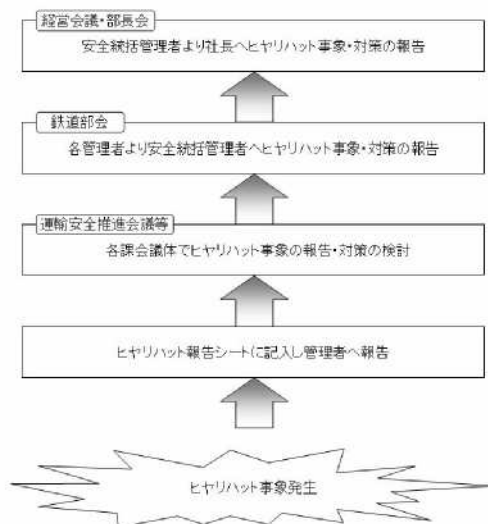
当社では安全重点施策に基づき、安全性向上のための具体的施策を各管理者が計画・立案し実施しています。また運輸安全マネジメントレビュー等を通じ、経営トップをはじめ各管理者が具体的施策の内容・実施状況を確認し情報を共有しています。

輸送の安全に関する重要事項の伝達ならびにヒヤリ・ハット情報の収集・報告は各会議体において行っています。各課現業部門ではヒヤリ・ハット報告シートを現場に置き、常にヒヤリ・ハット情報を収集できる体制を整備しています。さらには社長が現場に直接足を運び、現場係員との双方向のコミュニケーションを図ることで、安全管理の状況を直接確認しています。

### ■輸送の安全に係る会議体



### ■ヒヤリ・ハット事象伝達経路図



平成21年度に取り組んだ安全管理体制に係る主な活動は以下のとおりです。

■平成21年度の安全管理体制に係る主な活動

実施日	活動内容
平成21年4月1日	平成21年度「安全目標」「安全重点施策」「安全施策」制定
平成21年4月1日	「緊急事態対策規程及び同細則」改正（防災体制「第三者」追加）
平成21年5月27日	運輸安全フォローアップ監査
平成21年6月5日	事故復旧合同訓練
平成21年7月14日	安全運転推進運動に伴う部長巡視
平成21年9月1日	2009年安全報告書公表
平成21年9月1日	「鉄道事故防止対策検討委員会規程」制定
平成21年10月29日	運輸課運転監査
平成21年11月10日	運輸安全監査
平成21年12月14日	年末年始の輸送に関する安全総点検に伴う社長巡視
平成21年12月16日	事故復旧合同訓練（情報伝達）
平成21年12月25日	運輸安全マネジメントレビュー
平成22年2月22日	土木・電気・車両監査

### 5.3 安全管理体制の見直し

#### (1) 鉄道事故防止対策検討委員会の設置

これまで事故防止対策は、発生事象に応じて鉄道部各課単独で実施する会議で検討を行っていましたが、発生事象に対して様々な視点から一同に議論を行うことにより対策の効果を高めることを目的として、平成21年9月に鉄道部全体で事故防止対策を検討する「鉄道事故防止対策検討委員会」を新設しました。

#### (2) 駅業務の直営化

平成22年4月より、これまで業務委託をしていた駅業務を直営化いたしました。これに伴い、運輸課内の運転部門・駅部門間で輸送の安全に関する体制の見直しを行い、安全管理体制の強化を図りました。

### 5.4 緊急事態・防災体制

当社では自然災害、テロ行為による災害、重大事故等による長時間の輸送阻害または多数の死傷者等、社会的に大きな影響を及ぼすと認められる事態が発生した場合に適確、迅速な対応を行う事を目的として、速報・連絡体制、防災体制、復旧体制等を定めた「緊急事態対策規程」を制定しています。

平成21年度については、4月1日にテロ行為に対する防災体制の規定を改定しました。

## 6. 安全対策の実施状況

### 6. 1 人材に対する取組み

平成21年度の人材に対する取組みは以下のとおりです。

#### (1) 安全意識の向上

##### ① 安全方針・行動規範を記載したカードを作成し社員一人ひとりが携帯

安全方針・輸送の安全に係る行動規範が周知徹底されるよう携帯用のカードを社員全員が携帯しています。(3 ページ「安全方針・行動規範カード」参照)

##### ② 本社や各駅・現場事務所等に安全方針を掲示

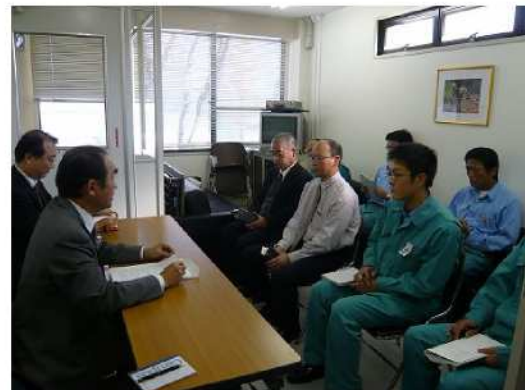
本社や各駅・現場事務所等に企業理念とともに社長が署名した安全方針を掲示しています。



安全方針掲示

##### ③ 経営トップによる安全訓話

現場で実施する講習会や懇談会の機会を捉えて経営トップによる安全訓話を実施し、経営トップの安全に対する「考え」や「思い」を現場係員に直接伝えることで安全意識の高揚を図ると同時に現場係員とコミュニケーションを図っています。



経営トップによる安全訓話

(平成21年11月27日 土木課安全懇談会にて)

#### ④ 安全運転推進標語の募集、表彰の実施

平成21年7月11日～20日までの10日間「平成21年度安全運転推進運動」を実施に際して輸送の安全に対する意識向上を図るため標語を募集し、優秀作品の表彰を実施しました。平成21年度は全従業員の145名が応募しました。

##### ■平成21年度 1等賞作品

「ヒヤリハットは貴重な情報 みんなに知らせて事故防止」

#### (2) コミュニケーションの強化

##### ① 提案表彰制度の実施

社員一人ひとりが日常業務もしくは担当業務の枠を超えて業務の改善、効率化、合理化、営業力の強化等について考え、提案を行うことで社内のコミュニケーションを充実させ、活性化した職場風土を構築することを目的とし、平成21年1月より提案表彰制度を設け実施しています。

平成21年度は輸送の安全に関して15件の提案があり、実際に7件の取り組みがなされました。以下は、その中でも特に評価の高かったものです。

- 桃山台駅2番線列車停止位置目標設置の提案
- 融雪器取扱いマニュアル作成の提案

##### ② 社内フリートーキングの実施

各部課間のコミュニケーションの強化を図ることを目的に社内フリートーキングを実施しました。各部課の代表者により部門の垣根を越えた忌憚のない意見で話し合いが行われ、社内発表会を実施しました。



フリートーキング社内発表会

### (3) 係員の資質管理

#### ① 適性検査（クレペリン検査）、健康診断の実施

乗務員等、輸送の安全に直接関わる係員に対し適性検査を3年に1回、健康診断を年2回実施し、継続的な管理を実施しています。

平成21年度は運転関係係員を対象に検査を実施しました。

#### ② アルコール検査の実施

乗務員に対し出勤点呼前にアルコール検知器による検査を実施しています。



アルコール検査の実施

#### ③ 技術部門のシェアード化に対する資格制度の制定

当社では設備の保守作業の一部を阪急電鉄グループの保守業者等へ委託しています。保守業務の技術力を維持するため、一定の技能を有する者のみ作業に携わらせる資格制度を制定し、実施しています。



資格更新講習（机上教育）



（現場教育）

### (4) 人員計画

当社では計画的に登用・採用を行い、安全態勢を確保するために必要な要員を確保しています。



## (5) 教育・訓練

### ① 各課による教育・訓練の実施

教育・訓練については各課で年間計画を作成し、これに基づき計画的に実施しています。平成21年度に取り組んだ主な教育・訓練の内容は以下のとおりです。

実施日	教育・訓練内容
4/10・10/8	非常発報訓練（非常停電装置取扱訓練）
4/25・5/16 他年間計15回実施	ポイント手回し駅扱訓練
6/16	車掌指導員教育
7/6～9	運転取扱についての理解度測定・非常梯子取扱訓練
7/6～9・9/7～10・12/1～4・2/1～4・3/23～29	緊急事態対策規程教育 運転取扱心得教育 安全管理規程教育
7/8	薬物乱用防止講習
7/15・12/17	北急・大阪市交通局異常時合同訓練
10/29	軌道モーターカー脱線時の対応講習
11/6・3/5	普通救命講習（AED 取扱教育）
11/9	吹田・豊中消防本部との鉄道災害時の安全対策研修会
11/5	千里地下街総合防火訓練
11/25	脱線復旧訓練
12/18	輸送障害想定訓練
2/1～4	他社事故事例研究教育
3/4	消防設備取扱訓練
3/4	運転士指導員教育
3/23～3/29	運転取扱心得改定による教育
3/24	触車災害防止訓練



輸送障害想定訓練



普通救命講習（AED 取扱い教育）



軌道モーターカー脱線対応講習



## 6. 2 設備対策

平成 21 年度に取り組んだ主な設備対策は次のとおりです。

### (1) 運輸関係

#### ①千里中央駅救護室新設

千里中央駅に救護室を新設しました。これにより、お客様の救護が必要な際は、個室で対応できるようになりました。更に千里中央駅中南改札内に折りたたみ式担架を導入しました。



千里中央駅救護室

### (2) 保線関係

#### ① 分岐材料交換

桃山台駅、千里中央駅各構内の分岐器レール他の交換を行いました。

#### ② レール探傷検査の実施

江坂駅～千里中央駅間の本線レール全線の超音波レール探傷検査を行いました。



桃山台駅構内分岐器材料交換後全景

### (3) 工務関係

#### ① 千里中央駅地下火災対策

千里中央駅のリニューアル工事に併せ、防火シャッター・火災時自動閉扉型自動ドア等を用いて、火災の発生と発生時の延焼を防止するよう火災対策設備を整備しました。また、新千里トンネル内に連結送水管を設けることでトンネル火災についても対策を施しました。



新千里トンネル連結送水管

## ② 桃山台駅舎耐震補強

鉄道駅では大規模災害時に、お客様の安全確保ならびに拠点機能確保が求められるため、将来の大規模地震に備え、ブレース（筋交い）の設置や耐震壁の増設、鉄骨接合部の補強、連絡橋通路の落橋防止工事等、駅舎の耐震補強を実施しました。



ブレース施行前



ブレース施行後

## (4) 電気関係

### ① 千里中央駅非常用発電設備新設

千里中央駅は地下駅のため、災害等の非常時の長時間停電に備え、非常用発電機を新設しました。これにより長時間にわたる停電時にも電源が確保でき、千里中央駅の照明等を点灯することが可能となりました。



千里中央駅非常用発電設備

## (5) 車両関係

### ① 運転状況記録装置の整備

事故が発生した際の原因究明に役立てるため、乗務員による列車の起動やブレーキ等の操作状況および、ATCブレーキ等機器の動作状況を記録する装置の整備を平成 21 年 8 月から開始し、平成 26 年度中に全編成の整備を完了する予定です。



運転状況記録装置

## ② 車側灯視認性向上

車側灯は列車の扉の開閉状態を示すための赤色表示灯で、各車両の左右両側に1箇所設けています。当社では車側灯の視認性向上のため、他社に先駆けて高輝度LEDを使用してきましたが、今回、車側灯レンズを大きくするとともにLEDの数を増やすことで、視認性を約40%向上させました。



改良後の車側灯

## ③ 誘導無線装置更新

誘導無線装置は、列車の乗務員が運転指令者との通話に使用する重要な保安機器です。機器の経年劣化による通信障害等を未然に防止するため、平成21年3月より順次更新を行っています。



車両誘導無線装置

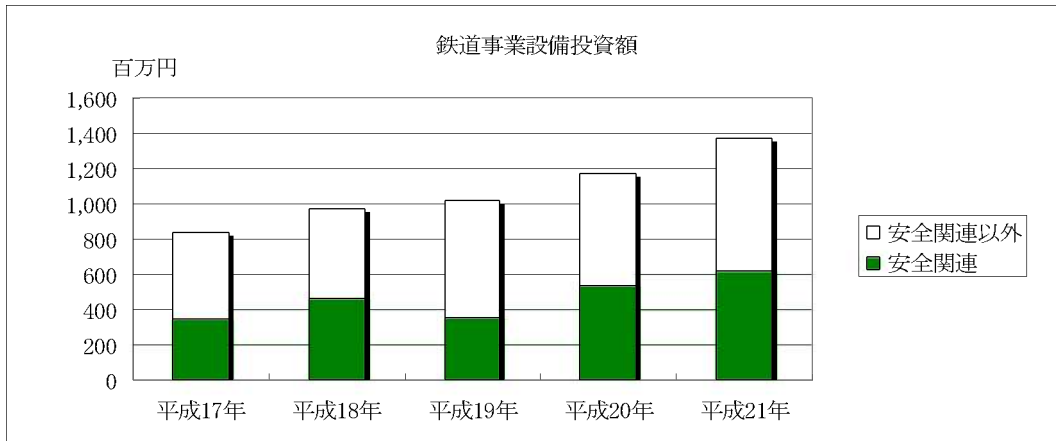
## 6.3 安全投資

平成17年度から平成21年度の当社の鉄道事業に対する設備投資額のうち安全関連とそれ以外のそれぞれの投資額は以下のとおりです。

### ■鉄道事業設備投資額

(百万円)

	平成17年度	平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度
安全関連	344	467	358	538	614
安全関連以外	496	502	663	637	756
合計	840	969	1,021	1,175	1,370

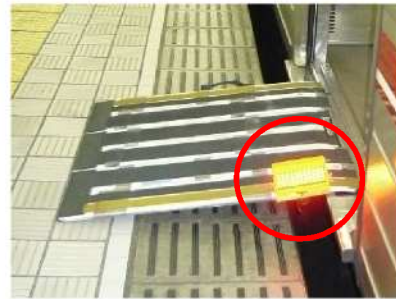


## 6. 4 安全に関する現場等における取り組み

当社の安全に関する現場等における取り組みは以下のとおりです。

### (1) 車椅子用渡り板使用時の視認性の向上

車椅子による電車への乗降は、専用の渡り板を使用していますが、渡り板に点滅するLED表示器を取り付けることで車掌からの視認性を向上させ扉事故の防止を図りました。



車椅子渡り板用LED表示器

### (2) 桃山台駅列車停止位置目標の設置

列車をより正確に停止させる工夫として、桃山台駅 2 番線に従来の停止位置標の他に運転士からより確認しやすい箇所に停車位置目標を新たに設けました。



停車位置目標



運転台の落とし窓から見た停車位置目標



## 6. 5 緊急時対応訓練

当社では各課による事故復旧訓練のほか、鉄道部各課ならびに関係各部の参加による事故復旧合同訓練を実施しています。この訓練は列車事故等、緊急事態発生時において関係各部が緊密に連携し事故復旧措置が執れるよう、また適確かつ迅速な対応により、社会的影響および被害を最小限に留めることを目的に実施しています。

### (1) 事故復旧合同訓練

平成 21 年 4 月 1 日に改定したテロ行為に対する防災体制の規定の検証を兼ねて、テロによる駅の爆破を想定した実地訓練を行いました。

#### ①実施日

平成 21 年 6 月 5 日（金）

#### ②事故の想定

千里中央駅駅長室に爆破予告の電話が入った後、千里中央駅 1 番線で爆発が発生した。

#### ③訓練内容

総務部…情報収集、広報活動

運輸課…列車火災消火、旅客救出、旅客避難誘導

土木課…軌道変位整備、レールき損部継目板設置

電気課…サードレールエンドアプローチ取付、レールボンド取付

車両課…列車脱線復旧



情報収集訓練



消火器取扱訓練



担架によるお客様救出



軌道変位整備



サードレールエンドアプローチ取付



列車脱線復旧

### (2) 情報伝達訓練

6 月 5 日に実施した実地訓練を踏まえて、対策本部および復旧現場ならびに各部課間の情報伝達に重点を置いた机上訓練を実施しました。

①実施日

平成 21 年 12 月 16 日（火）

②事故の想定

事故復旧合同訓練と同様

③訓練内容

i) 爆発予告発生時の初期対応

- ・ 防災体制「警戒指令」発令
- ・ 「警戒会議」の開催
- ・ 非常招集、警戒態勢の確立
- ・ 情報の収集・伝達

ii) 爆破テロ発生後の対応

- ・ 速報経路による情報伝達及び指示・報告
- ・ 復旧体制確立と事故情報収集伝達
- ・ 対策本部と復旧班間の情報伝達（指示命令ならびに連絡通報）
- ・ 対策本部内の情報集約
- ・ 広報



対策本部



運転指令



復旧班

## 6. 6 安全研究

### (1) 鉄道事故防止対策検討委員会

平成 21 年 9 月に新たに制定した鉄道事故防止対策検討委員会では、当社及び他社で発生した事故やインシデントの事例を活用した事例研究を実施しています。

#### ■鉄道事故防止対策検討委員会での取り組み内容

実施日	テーマ
平成 21 年 12 月 22 日	車両扉の開状態での走行に対する扉閉保安装置動作の検証
平成 22 年 3 月 30 日	保守用作業車の衝突事故を鑑みた転動防止の徹底

### (2) 外部講習会等への参加

運輸安全関連の外部講習会や阪急電鉄グループ各社の「安全管理推進委員会幹事会」や「技術連絡会」に参加し、情報収集を行っています。

## ■運輸安全関連講習会他参加内容一例

参加日	主催	講習名	参加人数
平成 21 年 4 月 23 日	関西鉄道協会	安全マネジメント態勢に関わる管理者研修	1 名
平成 21 年 5 月 26～27 日 7 月 23～24 日	関西鉄道協会	安全マネジメント態勢に関わる要員および 安全内部監査者研修	3 名
平成 21 年 7 月 2 日	日本鉄道 運転協会	J R 西日本安全研究所研究成果発表会	4 名
平成 21 年 9 月 11 日	阪急電鉄	本部合同訓練見学	11 名
平成 21 年 9 月 15～17 日	近畿運輸局	適性検査講習会	2 名
平成 21 年 9 月 18 日	阪急電鉄	安全講習会 「ヒューマンファクターの現場への浸透」	2 名
平成 21 年 10 月 7 日	鉄道総研	ヒューマンファクター分析法講習会	16 名
平成 21 年 10 月 21～23 日	日本鉄道 運転協会	運転関係指導者講習会	1 名
平成 21 年 11 月 26 日	国土交通省	運輸事業の安全に関するシンポジウム	2 名
平成 22 年 2 月 1～2 日	近畿運輸局	運輸安全マネジメントセミナー	3 名

### (3) リスク管理ワーキング

当社ではリスクを認識し、事故等のリスクが発生した場合に迅速且つ的確な対応がとれる体制を築くことを目的としリスク管理ワーキングを開催しています。

平成 21 年度は、「鉄道テロ発生時の対応」をテーマに取り上げ、鉄道テロが発生した場合のシナリオを想定し、対応マニュアル及びフローチャートを作成しました。また、作成した対応マニュアル及びフローチャートを実地訓練に使用し、内容の検証を行いました。

## 7. お客さま・住民の皆さま・関係者との連携

### 7. 1 お客さま・住民の皆さまからの声

当社へのお客さま・住民の皆さまからの声と、それに対する当社の取り組みは以下のとおりです。

#### (1) 安全に対するアンケートの実施

当社ではお客さま・住民の皆さまから当社の安全への取り組みに対するご意見をいただく場として、鉄道の日イベント「北急ふれあいフェスティバル」で安全報告書を掲出し、参加されたお客さまに輸送の安全確保に関するアンケートを実施しています。下記はそのアンケートの結果の一部です。

## ■輸送の安全確保に対するアンケート結果

・時間を守ることも大切ですが、これまで通り安全運行をお願いします。
・安全報告書を見て、様々な取組みをしていることが分かり感心しました。安全については特にシビアになっていると思いますが、安全向上のためにも今後も取組みを頑張ってくださいと思います。
・早さも大事ですが、やはり安全が第一だと思います。事故ゼロを目指して、頑張ってください。

(平成21年10月10日「北急ふれあいフェスティバル」でのアンケート結果)

### (2) お客様ご意見箱の設置

平成21年10月1日より、千里中央駅駅長室においてお客様ご意見箱を設置しています。当社へのご意見やご要望がございましたら、駅備え付けの「お客様の声」記入用紙に記入のうえ、『ご意見箱』に投函してください。



ご意見箱

## 7. 2 お客様・住民の皆さまへのお願い

当社からお客様・住民の皆さまへ、ご協力をお願いしています。

### (1) 不審物発見時のお願い

駅構内や車内で不審物を発見した場合は、触れたり、臭いを嗅いだり、動かしたりせずに、近くの乗務員や駅係員にご連絡いただきますようお願いしています。

### (2) 車内で非常事態が発生した場合のお願い

車内で急病人の発生や不審物の発見等、非常事態が発生した場合は車内非常通報装置にて乗務員にお知らせください。乗務員が応答し、対応いたしますので乗務員の指示に従っていただきますようご協力をお願いいたします。なお、車内非常通報装置は全車両に設備しています。

### (3) 桃山台駅をご利用されるお客さまへ

平成22年4月3日、桃山台駅バリアフリー工事の一環としてエレベータ、エスカレータを備えた北改札口の供用を開始しました。引き続き、南改札口でエスカレータ設置工事を行っており、南改札口の階段及びホームが狭くなっております。桃山台駅をご利用の際には、北改札口もご利用ください。



#### (4) 整列乗車のお願い

千里中央駅では終日整列乗車を実施しています。千里中央駅からの乗車券をお持ちのお客様も一旦お降りの上、整列乗車をしていただきますようご協力をお願いしています。

#### (5) 駆け込み乗車防止のお願い

当社では、お客様に快適にご乗車いただくため関西の鉄道事業者と共同でキャンペーンを行っており、平成22年3月には「駆け込み乗車防止」を呼びかけるポスターを駅に掲出しました。

駆け込み乗車は列車の遅れを生じさせるだけでなく扉に挟まれる等の事故が発生する可能性があります。大変危険です。電車には余裕を持って乗車していただきますようご協力をお願いしています。



#### (6) 暴力行為等防止のお願い

近年、駅構内や車内でお客様同士のトラブルや駅員、乗務員などの鉄道係員に対する暴力行為が増加している事を鑑み、各鉄道事業者が連携して暴力行為の防止を呼びかけています。飲酒する機会が増える年末年始等に重点的にポスターを掲出することで暴力被害件数の減少を図り、お客様により安心してご利用いただける環境作りに取り組んでいます。



### 7. 3 お客さま・住民の皆さま・関係者との協働

平成 21 年度にお客さま・住民の皆さま・関係者と協働して、当社が取り組んだ内容は以下のとおりです。

#### (1) 安全報告書の公表

当社では輸送の安全に対する取り組みをまとめた安全報告書を作成し、お客さま・住民の皆さまにホームページを通じて公表するほか、鉄道の日イベント「北急ふれあいフェスティバル」で安全報告書を掲示し、参加されたお客様にご覧いただきました。

#### (2) 吹田・豊中消防本部との鉄道災害時の安全対策研修会の実施

平成 21 年 11 月 9 日に吹田・豊中消防本部と合同で「鉄道災害時の安全対策研修会」を開催しました。桃山台ホームからお客様が転落し人身事故が発生したという想定で実施しました。実際に救助活動を行うのは消防隊ですが、運転指令より消防本部（警察）に救助要請、事故時における連絡等に関する訓練、および消防救助隊による救出訓練を行いました。



#### (3) 豊中北消防所・豊中警察署との千里地下街総合防火訓練の実施

平成 21 年 11 月 5 日に豊中市北消防署・豊中警察署のご指導による「千里地下街総合防災訓練」を実施しました。各関係機関相互の連絡通報訓練と参加機関ごとに役割を分担し、消火・救護・広報・警戒等の訓練を実施しました。当社は広報班を担当し、ハンドマイクを使用して通行者に火災発生（訓練）を報じ、火災発生場所へ通行人を近づけないよう広報にあたる訓練に参加しました。



## 8. 安全報告書へのご意見募集

当社では安全報告書の内容および安全に対する取組みについてのご意見を募集しています。ご意見・ご感想につきましては以下の連絡先までお願いいたします。

連 絡 先
北大阪急行電鉄株式会社 鉄道部
住所：〒561-0872 大阪府豊中市寺内2丁目4番1号 緑地駅ビル8F
電話：06-6865-0645（月～金9:00～17:50）
FAX：06-6866-0254