

2010

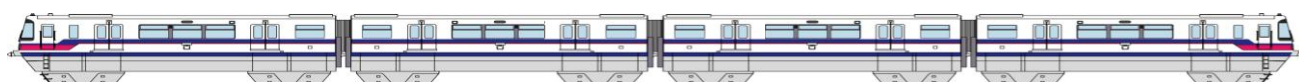
安全報告書

大阪高速鉄道株式会社



目 次

ごあいさつ.....	1
1. 安全に関する基本的な考え方.....	2
1-1 安全方針および安全行動規範	
1-2 安全目標	
2. 安全管理体制と方法.....	3
2-1 安全管理体制	
2-2 主な管理者の役割.....	4
2-3 安全管理方法.....	5
(1) 安全マネジメント会議の実施	
(2) 内部監査の実施	
(3) 経営トップによる現場巡視	
(4) その他.....	6
①事故防止対策検討会の実施	
②危機管理対応指針	
③緊急事態対策および防災体制	
3. 軌道事故等の状況.....	7
3-1 運転事故	
3-2 インシデント.....	8
3-3 輸送障害	
4. 安全についての取り組み.....	9
4-1 安全重点施策	
(1) 車両の安全性向上	
①運転状況記録装置及び列車無線自動給電器の設置	
(2) 駅の安全性向上	
①普通救命講習の実施	
②軌道階旅客転落時の対応訓練.....	10



(3) 運転の安全性向上	
①非常時訓練の実施	
②ヒヤリハット運動の充実	
(4) 地震に対する安全性向上.....	11
4-2 安全投資.....	12
4-3 テロ対策	
(1) 防犯カメラの設置	
(2) 透明ごみ袋の設置	
(3) 非常電話の設置.....	13
(4) 非常通報機の設置	
(5) 警戒中の腕章着用など	
4-4 防災対策.....	14
(1) 暴風対策	
(2) 地震対策	
(3) 雪害対策	
4-5 その他の安全対策.....	15
(1) 車両の安全性向上	
①新造車両の導入	
②車両安全対策	
③お子さま向け戸袋づめ防止ステッカー.....	16
(2) 駅の安全性向上.....	17
①ホーム転落防止対策の実施	
②誘導タイルの整備.....	18
(3) 運転の安全性向上	
①教育方法の拡充（eラーニング）	
②アルコールチェック.....	19
(4) 施設維持管理	

5. お客さま・関係者・従業員とのコミュニケーション 20

5-1 安全・快適性向上のための活動報告.....	20
(1) 安全ポスター	
(2) 案内表示モニターの設置.....	21
(3) グッドマナーキャンペーン	
(4) 痴漢追放キャンペーン	
(5) こども110番の駅	



5-2	お客さまアンケート調査の実施.....	22
5-3	関係機関との連携.....	23
	(1) 沿線消防署との連携	
	(2) 鉄道警察との連携	
5-4	従業員との対話	
	(1) 安全衛生委員会	
	(2) 企業倫理ヘルプライン	

6. お客さま・工事関係者へのお願い 24

6-1	お客さまへのお願い	
	(1) ホームでのお願い	
	(2) 車内でのお願い	
6-2	工事関係者へのお願い.....	25
	(1) 近接工事のお願い	

7. お客さま・沿線の皆さまからのご意見..... 26



ごあいさつ

日頃から大阪モノレールをご利用いただき誠にありがとうございます。
また、本年開業20周年を迎えることが出来ましたことを重ねてお礼申し上げます。

当社の昨年度（平成21年度）の営業成績につきましては、3,616万人（1日平均9.9万人）の皆さまにご乗車いただきましたが、新型インフルエンザや景気低迷の影響により、一日平均のご利用が前年の10万人を割る結果となりました。今年度（平成22年度）は、景気の先行きに回復の兆しが見え始めたことや彩都地区での開発の伸展などを背景に、10万人以上のご利用達成に向け努力してまいりますので、引き続きご支援のほどお願い申し上げます。

さて、当社は「人にやさしい鉄道」「安全な鉄道」「地域に奉仕する鉄道」を経営理念として事業運営に努めており、開業以来、有責事故ゼロを継続しております。

安全に関する取り組みといたしまして、安全管理規程に基づく安全マネジメント会議の定期的開催や安全管理体制の適合性と有効性を検証する内部監査を実施しております。また、耐震補強工事や車両火災対策など、設備面における安全性の向上に努めると共に、関係機関のご協力の下、鉄道テロ対策訓練、消防訓練や夜間非常時合同訓練等を実施し、非常時における対応力強化を図ってまいりました。

今年度は、開業20周年イヤーと位置づけ、より一層安全管理体制の強化に努め、全社員一丸となって、お客さまから「安全・安心なモノレール」と信頼いただけるよう取り組んでまいります。

本報告書は、当社の安全に関する考え方と昨年度の取り組み状況等を、皆さまにご理解いただけるよう作成いたしました。

是非ご一読いただき、ご意見ご助言を賜われれば幸いです。

大阪高速鉄道株式会社

代表取締役社長

井穴廣宣



1. 安全に関する基本的な考え方

1-1 安全方針および安全行動規範

当社は、「人にやさしい鉄道」「安全な鉄道」「地域に奉仕する鉄道」の経営理念の下、大阪モノレールを運行しています。経営理念の実現に向けて行動するために全社員が共有する考え方を「当社の企業活動」として示し、その「基本精神」に「お客さまの安全輸送の確保」を掲げています。

安全に関する取り組みの意志を簡潔に伝えるため、社員に対する経営トップのコミットメントとして、「安全方針」、並びに安全に行動するための判断基準となる「安全行動規範」を定め、全役員・社員への周知・徹底を図っています。

安全方針

1. 私たちは、お客さま安全第一の意識を持ち、全社一丸となって職務に精励します。
2. 私たちは、輸送の安全に関する法令及び関連する規程を遵守し、厳正、忠実に職務を遂行します。
3. 私たちは、安全性の維持向上のために安全マネジメント態勢を常に点検し、その向上に努めます。

安全行動規範

1. 社員全員が一致協力して輸送の安全の確保に努めます。
2. 輸送の安全に関する法令及び関連する規程をよく理解するとともにこれを遵守し、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するよう努めます。
4. 職務の実施に当たり、推測に頼らず確認の励行に努め、疑義ある時は最も安全と思われる取り扱いをします。
5. 事故・災害等が発生した時は、人命救助を最優先に行動し、すみやかに安全適切な処置をとります。
6. 情報は漏れなく迅速、正確に伝え、透明性を確保します。
7. 常に問題意識を持ち、必要な変革に果敢に挑戦します。

1-2 安全目標

「安全方針」「安全行動規範」に基づいた安全風土の構築と定着に努めるとともに、平成22年度運営方針において、次の安全の確保に関する目標を掲げました。

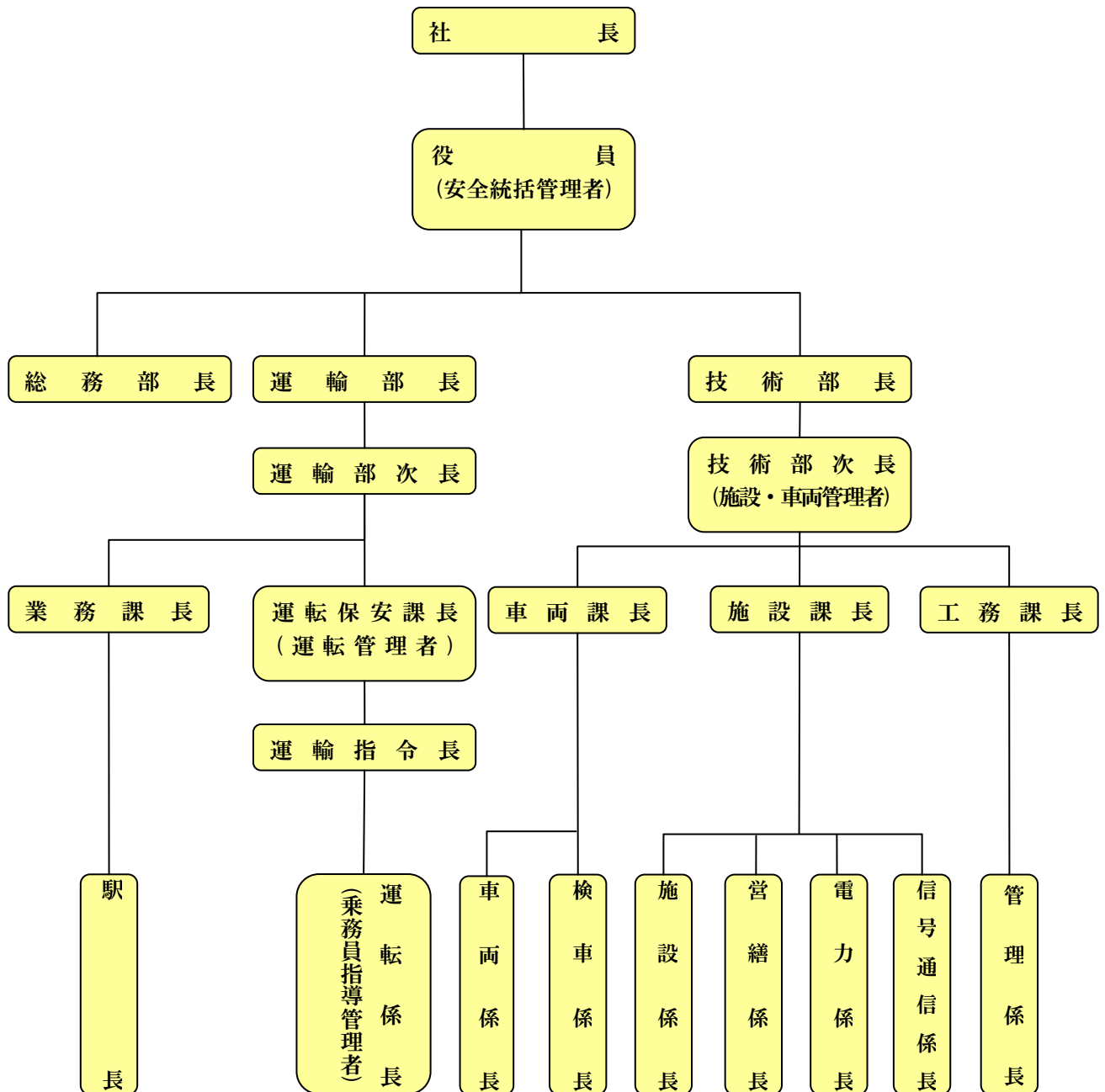
- 連続14期運転無事故記録を達成するとともに、インシデントの撲滅を推進する。
- 全社員参加型の非常時訓練等を実施し、安全を第一として危機管理体制の強化を図る。
- 耐震補強工事を計画的に継続する。
- 施設設備の維持管理を計画的に進め、安全性の向上に努める。



2. 安全管理体制と方法

2-1 安全管理体制

輸送の安全の水準の維持および向上を図ることを目的とした安全管理規程において、輸送の安全を確保するために遵守すべき事業の実施および管理の体制、方法を定めています。



(平成22年3月31日現在)



2-2 主な管理者の役割

役 職	役 割
社 長	輸送の安全を確保するために軌道事業の実施および管理の体制を整備するとともに、軌道事業の実施および管理の方法を定め、その状況を把握し必要な改善を行い、輸送の安全の確保に関する最終的な責任を負います。
安全統括管理者	施設、車両、運転取扱いの安全性および相互の部門間の整合性を確保するとともに、安全確保を最優先した輸送業務の実施並びに各管理部門を統括管理し、安全性の維持向上のための施策の実施状況について、必要な改善の措置を講じます。
総務部長	投資計画、予算計画、要員計画その他必要な計画の検討にあたり、職員、設備の状況その他の事項を総合的に勘案し、安全性およびその実現可能性の検証を行います。
運転管理者	運転関係の係員および施設、車両を総合的に活用し、安全で安定した輸送を確保するため、運行計画の設定および改定、乗務員および車両の運用、列車の運行の管理、乗務員の育成および資質の維持その他運転に関する業務の管理を行います。
施設管理者	施設の新設、改良、保守に係る管理体制および整備・維持管理計画の作成、変更に関する事項を総合的に勘案し、安全性の検証を行うとともに施設係員に対する教育・訓練を適切に行い、係員の資質の維持・管理を行います。
車両管理者	車両の構造、機能の改良、維持に係る管理体制および整備・維持管理計画の作成、変更に関する事項を総合的に勘案し、安全性の検証を行うとともに車両係員に対する教育・訓練を適切に行い、係員の資質の維持・管理を行います。
乗務員指導管理者	運転管理者の命を受けて、乗務員の適性、知識および技能の維持・管理を行い、乗務員の資質の充足状況に関する定期的な確認および運転管理者への報告を行います。



2-3 安全管理方法

(1) 安全マネジメント会議の実施

安全マネジメント態勢の維持向上を目的に、「安全管理規程」に基づき「安全マネジメント会議」を実施しています。

この会議は、安全統括管理者以下、各部の課長以上の社員等で構成し、毎月1回、安全統括管理者をはじめとする各管理者が、責務を円滑に遂行するために必要な相互連絡、および輸送の安全に関する検討を行っています。

また、会議の内容は、安全統括管理者から社長への報告や、各課によるミーティング等を通じて全社員に周知を行うことで、全社的な安全管理意識の高揚を図っています。



(2) 内部監査の実施

平成21年9月から10月にかけて、当社の安全管理体制の適合性と有効性を検証するため、経営トップへのインタビューをはじめ、全部署を対象に輸送の安全に関する内部監査を実施しました。今後も内部監査の実施を通じて安全マネジメント態勢の継続的改善を図ります。



(3) 経営トップによる現場巡視

安全管理状況を確認するため、社長をはじめとして安全統括管理者や各部長による定期的な現場巡視を行っています。平成21年度は、「春の全国交通安全運動」「鉄道・軌道および索道の安全運転推進運動」「秋の全国交通安全運動」「年末年始の輸送等に関する安全総点検」の実施時に巡視を行いました。



(4) その他

①事故防止対策検討会の実施

自社で発生した運転事故および輸送障害の原因並びに対策に関すること、他社で発生した事故に関し当社に該当する事項の事故防止に関すること、その他運転事故および輸送障害の防止に関するところで検討の必要があるときには、社内関係部署が連携し事故防止対策検討会を開催しています。平成21年度においては、旅客転落事故について2件、車両戸袋詰め事故について1件の検討会を行いました。

②危機管理対応指針

当社の営業路線・場所およびその周辺において、危機事象が発生した場合又は発生するおそれがある場合に、お客さま、地域住民および社員等への被害を防止・軽減するため、各部が実施する危機管理対策の基本的枠組を示し、危機事象に備えています。

③緊急事態対策および防災体制

事故や自然災害等の緊急事態発生時においても、適切な指揮命令や行動がとれるよう体制と取り扱いを定めた、緊急事態対策要綱と防災体制要綱を社内規程として整備しています。

【緊急事態対策要綱】

自然災害、第三者災害又は重大事故等による長時間の輸送障害又は多数の死傷者の発生等、社会的に大きな影響を及ぼすと認められる場合に備え、速報、情報伝達、救援、復旧、代替輸送等の対策を定めています。

【防災体制要綱】

自然災害を暴風雨時、雪害時、地震時の3つに分類し、各々において体制及び取扱いを定め、的確、迅速な防災処置をとることにより、その被害を最小限にとどめることを目的としてそれぞれに備えた対策を定めています。



3. 軌道事故等の状況

3-1 運転事故

当社は、平成2年6月1日の営業開始以来、平成21年9月30日まで、連続13期運転無事故記録を継続しており、平成21年度下半期についても国土交通省へ報告すべき軌道運転事故はありませんでした。



分類 \ 年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度
運転事故	0	0	0

[運転事故の分類（軌道事故等報告規則抜粋）]

車両衝突事故 本線路を運転する車両が他の車両と衝突し、又は接触した事故。

車両脱線事故 本線路を運転する車両が脱線した事故。

車両火災事故 本線路を運転する車両に火災が生じた事故。

踏切障害事故 踏切道において、車両が道路を通行する人又は車両等と衝突し、又は接触した事故。

道路障害事故 踏切道以外の道路において、車両が道路を通行する人又は車両等と衝突し、又は接触した事故。

人身障害事故 車両の運転により人の死傷を生じた事故。（前各号を除く）

物損事故 車両の運転により500万円以上の物損を生じた事故。



3-2 インシデント

平成21年度において、国土交通省へ報告すべきインシデントはありませんでした。

分類 \ 年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度
インシデント	0	0	0

※インシデント 運転事故が発生する恐れがあると認められる事態。

3-3 輸送障害

平成19年度～平成21度において、国土交通省へ報告した輸送障害は次のとおりです。

年 度		平成19年度	平成20年度	平成21度
輸送障害	社内要因 (鉄道係員、車両、施設)	3	0	0
	鉄道外 (第三者行為等)	0	0	0
	自然災害	0	0	0

輸送障害 車両の運転を休止したもの又は30分以上の遅延を生じたもの。

社内要因 鉄道係員の取扱い誤り、車両や施設の故障により発生した輸送障害。

鉄 道 外 第三者行為等により発生した輸送障害。

自然災害 暴風雨、雪害、地震等自然災害により発生した輸送障害。



4. 安全についての取り組み

4-1 安全重点施策

(1) 車両の安全性向上

① 運転状況記録装置及び列車無線自動給電器の設置

平成18年7月1日に「鉄道に関する技術上の基準を定める省令」の一部が改正されたことを受けて、同基準に適合するために、列車の運転状態や搭載機器の動態を監視する「運転状況記録装置」と車両電源の供給が途絶えた場合に列車無線装置へ自動的に電源を供給する「列車無線自動給電器」を順次設置しています。平成21年度は「運転状況記録装置」を2編成（そのうち1編成は平成21年度に導入された新造車両）、「列車無線自動給電器」を13編成（そのうち1編成は平成21年度に導入された新造車両）において設置しました。残りの編成も「運転状況記録装置」を平成25年度、「列車無線自動給電器」は平成23年度を目標に順次設置する予定です。

[進捗状況]

工 種	21年度実績	対応済編成数	全体進捗率
運転状況記録装置	2編成	2/21編成	10%
列車無線自動給電器	13編成	13/21編成	60%

(平成22年3月31日現在)



運転状況記録装置



列車無線自動給電器

(2) 駅の安全性向上

① 普通救命講習の実施

お客さまにより安心してモノレールをご利用頂くため、AED（自動体外式除細動器）の取扱い訓練を含む、普通救命講習を実施しました。

近年の救急活動は、急病人発生直後のより早い段階に適切な応急処置が必要とされています。救急車が到着するまでの間に、駅係員が適切な応急処置が出来るように、沿線の消防署の指導のもとに毎年1回受講しています。



②軌道階旅客転落時の対応訓練

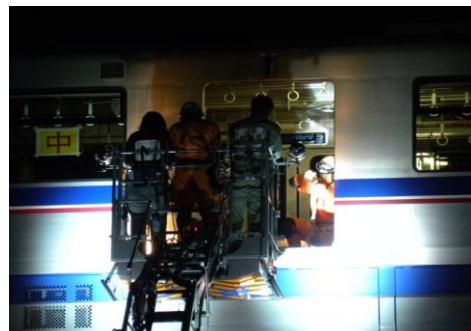
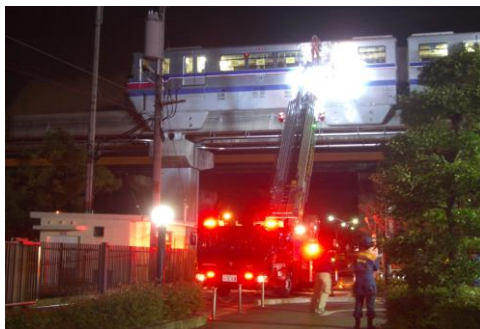
当社では、ホームから軌道階へのお客さまの転落事故を防止する施策として、列車乗降口以外の開口部にホーム柵を設置するなどの安全対策をとっていますが、万が一転落事故が起きた場合を想定し、運転関係や駅の係員はもとより、近隣の消防署とも連携し、救出を想定した訓練を実施しました。



(3) 運転の安全性向上

①非常時訓練の実施

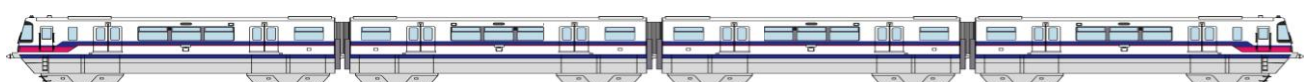
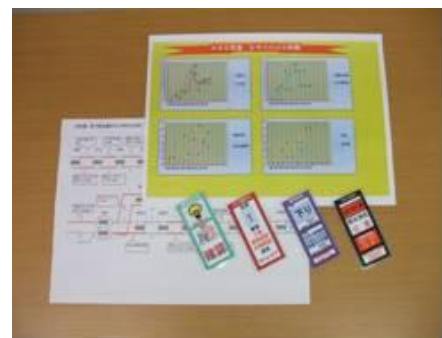
平成21年10月、大阪府と摂津市消防本部の協力のもと、深夜時間帯に非常時合同訓練を実施しました。大阪モノレールと摂津市消防本部等を合わせて、79名が訓練に参加し、お客さまの救出訓練として、はしご車を使用した「レスキュー救出」、車内に搭載している緩降器を使用した「降下救出」を行いました。また、緊急救援作業車による応援要員の送り込み訓練も併せて実施しました。



②ヒヤリハット運動の充実

全社的にヒヤリハット事例を整理し、発生頻度の高い事例について、その要因を洗い出し、対応策を検討・実施してきました。

特に運転士は、検討委員会を積極的に開催し、その中でより効果的な対策を考案、現場で実践し、結果を更に検討委員会に反映、次の対策につなげるなど、ヒヤリハット運動に対する意識の向上を図り、ヒヤリハットを軽微な段階で阻止することで事故の未然防止に努めています。

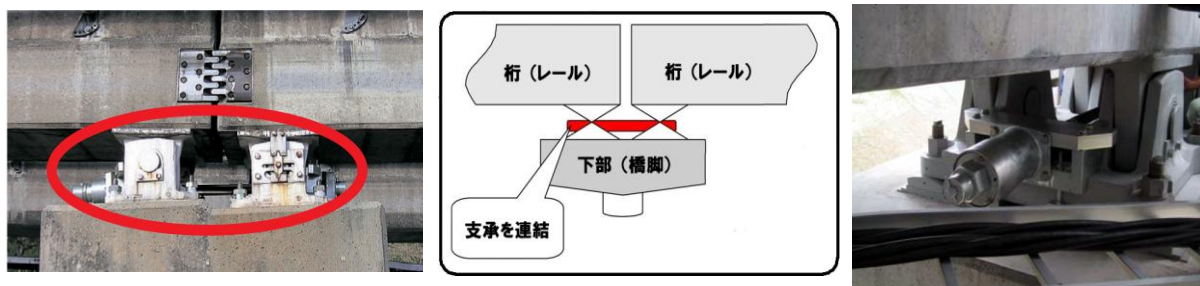


(4) 地震に対する安全性向上

〈耐震補強工事の推進〉

大阪府では、平成9年度からマグニチュード7級の地震に対して必要な耐震性を確保できるようにPC軌道桁及び駅舎への落橋防止装置の設置を実施しています。

当社においても同工事を受託するなど、大阪府と協力して早期完成を目標に耐震対策を進めています。



PC軌道桁落橋防止工事・・・PC軌道桁の支承を連結し落橋を防止する。



駅舎耐震補強工事・・・支柱とホーム桁をダンパーで連結し、駅舎の耐震を図る。

[進捗状況]

工種	全体進捗率	摘要
PC軌道桁落橋防止工事	45%	大阪空港～蛍池間工事中
駅舎桁落橋防止工事	50% (8駅/16駅)	蛍池駅・柴原駅工事中

※支柱耐震補強工事、鋼軌道桁落橋防止工事は完了。

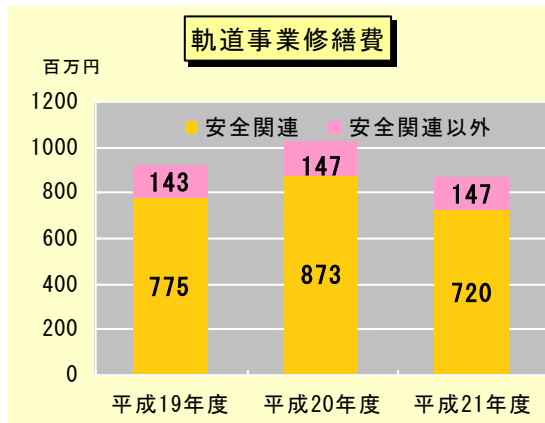
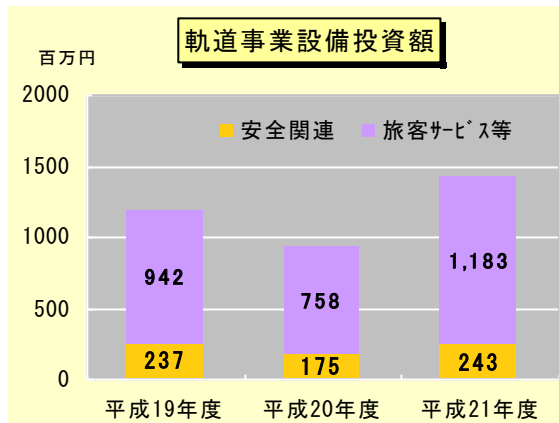
(平成22年3月31日現在)



4-2 安全投資

安全に関わる設備投資については、必要な施策を計画的に実施しています。

平成19年度から平成21年度までの軌道事業における設備投資額および修繕費のうち、安全関連とそれ以外の内訳は、それぞれ次のとおりです。



4-3 テロ対策

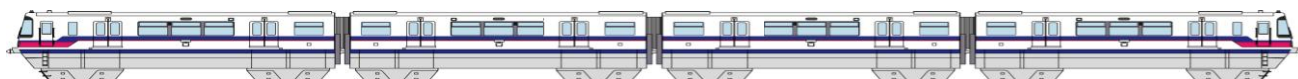
(1) 防犯カメラの設置

お客さまの安全を守ることを目的に、痴漢や不審者の行動を抑制するとともに、万一事件が発生した場合に、迅速に対応できるように各駅に防犯カメラを設置しています。



(2) 透明ごみ箱の設置

大阪国際空港（伊丹空港）へのメインアクセスとして、安全対策上の観点から、万一不審物が投入された場合においても視認しやすく、容易に発見できるように前面パネルを透明にしたごみ箱を各駅に設置しています。



(3) 非常電話の設置

ホームにおいて不審物や不審者を発見した場合等にも使用できるよう、ホーム操作箱に駅係員へ通報できる非常電話を設置しています。



(4) 非常通報器の設置

お客さまが、車内で非常事態（車両火災の発生、急病人の発生、不審者・不審物の発見など）が発生したことを運転士に知らせるため、運転士と通話できる非常通報器を全ての車両に設置しています。お客さまからの通報を運転士が対応できない場合に備え、同通報器にお客さまと運輸指令が直接通話できる機能を全編成に追加しました。また、お客さまに非常通報器の使用方法をよりわかりやすくお伝えするため、ステッカーを変更しました。



(5) 警戒中の腕章着用など

テロ発生の警戒水準が高まり、一層の警戒が必要となったときは、「警戒中」と記した腕章を着用し、警戒体制を敷いていることが見える形で巡回警備を行っています。

また、清掃員がワッペンを着用し、お客さまに対してテロ警戒の啓発を行います。



4-4 防災対策

(1) 暴風対策

運輸指令所において、沿線2箇所を設置した風速計の風速を監視しています。毎秒25メートル以上の風速が観測された場合は、その時点から10分間、全列車は最寄駅にて運転を停止します。また、風速が毎秒20メートル以上でも、その時点から10分間、要注意箇所の徐行運転を行います。



車両基地風速計



淀川橋梁風速計



記録装置

(2) 地震対策

運輸指令所に設置された緊急地震速報システムと地震計により、地震の検知を行っています。震度4以上の地震が発生の場合は、徐行運転により最寄駅まで走行し、必要に応じて線路や信号保安装置等の巡回点検を行い、運転規制の要否を判断します。



地震計



緊急地震速報

(3) 雪害対策

例年12月1日から3月中旬頃までを冬季期間と定め、雪害予防体制を敷いています。期間中は、必要に応じて分岐器ヒータを稼働させるほか、凍結防止剤（融雪剤）の散布等により雪や凍結による輸送障害を防止する対策を講じています。



4-5 その他の安全対策

(1) 車両の安全性向上

①新造車両の導入

「鉄道に関する技術上の基準を定める省令」及び「移動等円滑化のために必要な旅客施設又は車両等の構造及び設備に関する基準を定める省令」（移動円滑化基準）に対応した新造車両を1編成導入しました。この新造車両には「運転状況記録装置」及び「列車無線自動給電器」が新たに搭載されています。



②車両安全対策

平成16年12月27日に「鉄道に関する技術上の基準を定める省令の解釈基準」の一部が改正されたことを受け、同基準に対応した車両の火災対策を、平成21年度は、4編成（そのうち1編成は平成21年度に導入された新造車両）において実施いたしました。（残りの編成も平成24年度を目標に順次改造する予定です。）

<蛍光灯露出型灯具に変更>

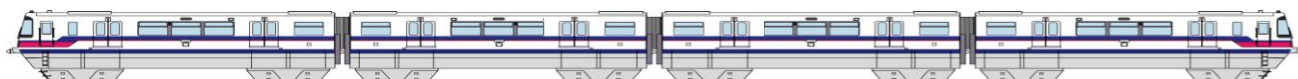
車両火災時の天井の耐溶融滴下性向上（照明グローブの溶融防止）のため、客室灯をグローブ無しの露出型客室灯とし、蛍光灯も飛散防止形に変更しています。



グローブ付客室灯



露出型客室灯



〈お客さまと運輸指令との連絡設備の設置〉

全ての車両にお客さまと運転士が通話できる非常通報器を設置しており、運転士が対応できない場合に備えて、順次お客さまと運輸指令が直接通話できる機能を追加しました。
(先頭車両では非常通報器の設置場所を運転室の後方へ移設いたしました。)



[進捗状況]

工 種	21年度実績	改良済編成数	全体進捗率
蛍光灯改良	4編成	17 / 21編成	80%
非常通報器改良	4編成	21 / 21編成	100%

(平成22年3月31日現在)

③お子さま向け戸袋づめ防止ステッカー

従来から、列車の扉が閉まる際に腕や着衣の袖口が戸袋に引き込まれる事故が発生しており、車内天井付近に注意喚起のポスターを掲出していました。しかしながら、事故に遭われる方のほとんどがお子さまであるため、常にお子さま自身に強く働きかける事が出来るよう、平成22年2月に各扉の戸袋付近にお子さま目線の位置に解りやすいステッカーを貼りつけ、戸袋づめ事故の防止を図りました。





戸袋づめ防止ステッカー

(2) 駅の安全性向上

① ホーム転落防止対策の実施

ホームからの転落防止対策として、使用していないホーム開口部をチェーンによる転落防止方法から固定柵によるものに変更しました。(平成21年度に全駅完了)

また、万が一軌道階へ転落した場合の避難方法を記載した案内板を全駅のホームに新設しました。



チェーンによる転落防止



固定柵による転落防止



案内板

お客様へご協力のお願い

【転落者を発見されたら】
ホームからお客様が転落された場合などの非常時には、お近くの係員にお知らせいただくか、ホームに設置しているホーム操作箱の「列車非常停止ボタン」を押し、「非常電話」で係員へお知らせ願います。




列車非常停止ボタン
非常電話

列車非常停止ボタン
列車非常停止ボタンを押すと、列車が停止します。

非常電話
受話器をあげると、改札の係員と通話ができます。

【万が一転落されたら】
また、万が一ホームから転落した場合は、係員が救出に向うまでの間、待避箇所へ避難していただくか、伏せたままでお待ち願います。



約50cm
約90cm

線路の側面には電車線(直流1500V)が張られており、感電のおそれがあり大変危険です。

大阪高速鉄道株式会社



②誘導タイルの整備

「移動等円滑化のために必要な旅客施設又は車両等の構造及び設備に関する基準を定める省令」（移動円滑化基準）に基づいた視覚障がい者誘導案内用設備（視覚障がい者誘導用ブロック及び触知案内図等）を順次設置しており、平成21年度は大阪空港駅・蛍池駅・柴原駅・山田駅・宇野辺駅・南茨木駅に設置しました。（平成22年度全駅完了予定）

[整備内容]

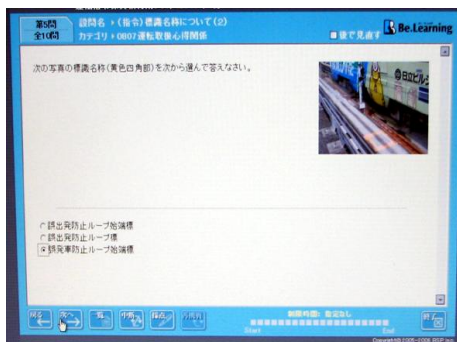
1. 触知案内図等への案内
2. 改札口への案内
3. エレベーターへの案内
4. 待合室への案内
5. ホーム縁端警告ブロックの整備
6. 構内触知案内図及び音響案内装置の設置



(3) 運転の安全性向上

①教育方法の拡充（eラーニング）

平成19年10月より運転係・運輸指令において、運転保安に関するeラーニングツールを導入しています。繰り返しテストを行うことで学習者の理解度が深まり、進捗に合わせて出題のレベルを上げ、業務知識の向上を図っています。（eラーニングとは、コンピュータネットワークを介した遠隔教育のこと。）



②アルコールチェック

運転士の出勤点呼において、平成19年3月19日からアルコール検知器による呼気濃度測定を実施しています。運転士管理監督者による測定結果の確認とともに対面による出勤点呼の徹底を図っています。



(4) 施設維持管理

〈分岐器〉

分岐器の駆動装置・鎖錠装置・空制装置等の各装置については、動作回数等考慮し、毎年計画的に更新を実施しています。



駆動装置



鎖錠装置



空制装置



5. お客さま・関係者・従業員とのコミュニケーション

5-1 安全・快適性向上のための活動報告

(1) 安全ポスター

安全に関する取り組み等について、お客さまに広くご理解いただけるよう、定期的なその内容を駅のポスターやモノレール広報誌によりご紹介しています。

平成21年度は、「耐震事業について」「列車火災時の対応」「普通救命講習について」「テロの未然防止対策」をテーマにご紹介いたしました。

OSAKA MONORAIL 大阪モノレール

大阪モノレールの「安全」そして「安心」

耐震事業について No.5

大阪府では、平成9年度からマグニチュード7級の地震に対して必要な耐震性を確保できるような支柱の補強や、軌道桁及び駅舎への落橋防止装置の設置工事を実施しています。
当社においても同工事を受託するなど、大阪府と協力して平成23年度末を目標に耐震対策を完了するように努めています。

橋脚着合点による支柱補強状況 100%完了
橋脚への落橋防止装置設置状況 100%完了
PC軌道桁への落橋防止装置設置状況 30%完了
駅舎への落橋防止装置設置状況 8割完了

大阪高速鉄道株式会社

OSAKA MONORAIL 大阪モノレール

大阪モノレールの「安全」そして「安心」

列車火災時の対応 No.6

車両火災対策について

- 車両のシートや床等は、燃えにくい素材を使用しております。
- 万一、車両火災が発生した場合は、お客さまの身障を第一に考え、次駅まで走行いたします。
- 運転士は車内放送で、お客さまに車両移乗や初期消火等の協力を依頼し、脱出禁止に努めます。

【消火施設設置箇所】 ●は設備の設置箇所を示しています。
●は設備が設置されている箇所を示しています。

お客さまへのお願い

- 車両火災発生等の緊急時には、各車両に備えつけている非常通報器により、運転士にお知らせ願います。
- 運転士の指示に従い、冷静に対応をお願いいたします。

【非常通報器設置箇所】 ●は設備の設置箇所を示しています。
●は設備が設置されている箇所を示しています。

大阪高速鉄道株式会社

OSAKA MONORAIL 大阪モノレール

大阪モノレールの「安全」そして「安心」

普通救命講習 No.7 について

普通救命講習の受講

- 大阪モノレールでは、お客さまにより安心してご利用いただくため、毎年、社員を対象に沿線消防署のご指導のもと、AED(自動体外式除細動器)の取り扱いを含む普通救命講習を受講しています。

AEDの設置箇所

- AED(自動体外式除細動器)は、お客さまがご自分でご利用いただけるように、全駅、改札口付近に設置しています。

大阪高速鉄道株式会社

OSAKA MONORAIL 大阪モノレール

大阪モノレールの「安全」そして「安心」

テロの未然防止対策 No.8

不審物や不審者への対応

大阪モノレールでは、全駅で防犯カメラを設置するとともに、ごみ箱を透明にすることで駅構内における警戒強化に努めています。

▲防犯カメラの設置 ▲ごみ箱の透明化

テロ発生の警戒水準が高まり、一層の警戒が必要となったときは、【警戒中】と記した腕章を着用し、警戒体制を敷いていることが見える形で巡回を行います。

▲「警戒中」腕章

不審物や不審者を発見されたら

発見時は、さむらずにお近くのモノレール係員等にお知らせください。お近くに係員がいない場合は、駅の【ホーム操作機】や車内の【非常通報器】で係員等にお知らせください。

▲駅の「ホーム操作機」 ▲車内の「非常通報器」

大阪高速鉄道株式会社



(2) 案内表示モニターの設置

異常時において列車の運行情報をお客さまにご提供する事を目的として、千里中央駅のホーム、コンコース、エントランスに案内表示モニターを設置いたしました。今後、効果検証を行い、他駅への展開を検討してまいります。



(3) グッドマナーキャンペーン

駅構内の美化などにご協力いただいております「さわやかクリーンキャンペーン」をリニューアルし、昨年度は、「グッドマナーキャンペーン」を展開しました。「クリーンキャンペーン(駅美化)」に加え、安全性・快適性向上のため、「整列乗車」「車内での携帯電話のマナーアップ」などの啓発活動を行いました。



(4) 痴漢追放キャンペーン

毎年9月に鉄道警察隊と共同で、チカン追放キャンペーンを実施しています。主要駅において痴漢追放運動の呼びかけとティッシュの配布、鉄道警察隊による相談窓口を設置する等、お客さまに安心して大阪モノレールをご利用頂くための啓発活動を行っています。



(5) こども110番の駅

最近、こどもが犯罪に巻き込まれるケースが増えています。こどもを犯罪から守り、お客さま・お子さまに安心して駅をご利用して頂く環境づくり、安全な地域づくりに貢献することを目指しています。

大阪モノレールでは、全駅で実施しています。



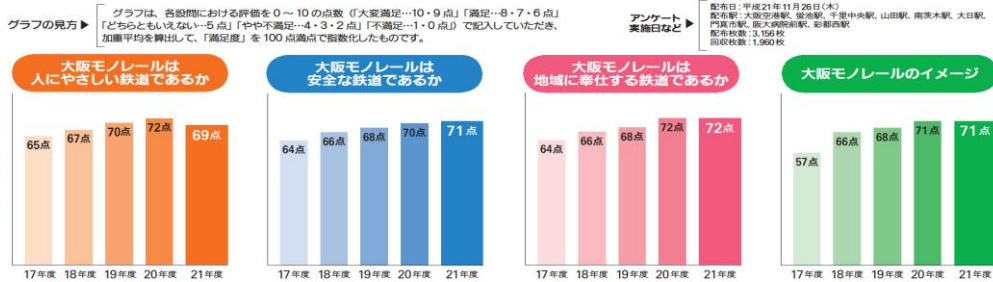
5-2 お客さまアンケート調査の実施

当社の経営理念である「人にやさしい鉄道」「安全な鉄道」「地域に奉仕する鉄道」への取り組みがお客さまにどの程度評価されているのかを、お尋ねするアンケートを平成17年度から毎年度実施しています。調査結果は、満足度指数を点数化し、全駅に掲出するポスターや広報誌等にて公表しています。

[第5回お客さまアンケート]

- 配布日：平成21年11月26日（木）
- 配布枚数：3, 156枚
- 回収枚数：1, 960枚
- 回収率：約62.1%
- 配布駅：大阪空港駅、蛍池駅、千里中央駅、山田駅、南茨木駅、大日駅、門真市駅、阪大病院前駅、彩都西駅

第5回 お客さまアンケート調査の結果と大阪モノレールの取り組みについて



アンケートにご協力いただき、ありがとうございました。さらに高い評価をいただけるよう、これからも頑張ってください。

平成21年11月に実施した、「大阪モノレールご利用のお客さまアンケート調査」の結果をご報告いたします。

この調査は、当社の経営理念である「人にやさしい鉄道」「安全な鉄道」「地域に奉仕する鉄道」に対する取り組みが、お客さまからの程度評価されているのを知りためるもので、今回で5回目となります。

毎年、お客さま満足度向上のために、さまざまな取り組み(下記の「3つの経営理念」に沿った取り組み(参照))を行っております。

平成21年度は、残念ながらいくつかの項目で、昨年度より高い評価をいただくことはできませんでした。今後も多くのお客さまに信頼され、さらに親しまれる鉄道を目指して、社員一同頑張っております。

これからも大阪モノレールをどうぞよろしくお願いたします。

設問項目	満足度指数(0点~100点)	満足	やや満足	やや不満	不満	その他
ラッシュ時間帯の列車本数は充分である	61点	11.3%	43.2%	26.3%	17.2%	3.0%
経路情報の列車本数は充分である	61点	12.8%	43.4%	23.1%	17.0%	3.7%
始発列車の時刻は今のままでよい	68点	22.5%	41.3%	25.0%	8.6%	2.6%
終発列車の時刻は今のままでよい	56点	14.5%	29.7%	23.8%	22.8%	9.2%
駅構内や車内は清潔である	82点	41.7%	52.6%	4.2%	1.3%	0.2%
乗り心地は快適である	76点	30.0%	54.9%	10.0%	4.9%	0.6%
乗降のしやすさは十分である	75点	27.4%	55.4%	13.6%	3.2%	0.4%
車内放送は聞き取りやすく、内容も有益なものが多い	75点	26.7%	57.4%	12.1%	3.3%	0.5%
駅案内表示(液晶)の案内、乗降案内などほげわかりやすい	72点	20.7%	59.8%	14.9%	4.2%	0.5%
駅案内放送は聞き取りやすく、案内情報もわかりやすい	73点	21.7%	59.6%	14.6%	3.6%	0.5%
ホームと車上との乗降解りやすさ、乗降案内のリアリティーが感じられる	77点	32.6%	54.0%	10.6%	2.2%	0.6%
ホームと車上との乗降解りやすさ、乗降案内のリアリティーが感じられる	77点	32.6%	54.0%	10.6%	2.2%	0.6%
きっぷや定期券は扱いやすい	68点	18.2%	52.1%	20.3%	8.3%	1.1%
駅のコンビニ・売店・ペカリーショップは気軽に利用でき、便利である	64点	16.8%	43.0%	26.5%	12.0%	1.7%
ドリンクコーナーなどの無銭利用が気軽にでき、利用価値がある	71点	24.0%	48.2%	21.1%	5.8%	0.9%
売店・窓口・ホームでの乗降や乗車は扱いやすい	75点	27.7%	56.1%	12.2%	3.3%	0.7%
売店・窓口・ホームでの乗降や乗車は扱いやすい	74点	26.3%	56.3%	14.3%	2.6%	0.5%
大阪モノレールの売店・コンビニは、商品種類も豊富	68点	16.6%	63.2%	25.9%	3.7%	0.6%
駅はサービスエリア(周辺)に対して充実していると思う	42点	2.7%	19.5%	23.5%	41.3%	13.0%
全体的に、大阪モノレールのサービス(乗降・駅設備)や従業員(対応)について満足である	69点	15.3%	62.2%	16.6%	4.9%	1.0%
ホームは私鉄的の設備が整っており、安全である	75点	26.0%	60.9%	9.7%	2.8%	0.6%
AED(自動体外式除細動器)は駅のわかりやすい場所に設置されている	63点	13.3%	45.2%	28.1%	11.8%	1.6%
ホームにある列車発着停止ボタン(非常停止ボタン)の案内表示はわかりやすい	63点	10.9%	48.3%	29.3%	10.2%	1.3%
防犯カメラや透明エスカレーターの設置など、駅的安全対策が充実している	68点	14.9%	58.3%	21.5%	4.7%	0.6%
駅構内のつり下げ照明により、立ち回りが安全に実施されている	69点	13.9%	63.6%	18.1%	3.9%	0.6%
駅内非常通報装置(駅構内)で緊急時に駅員に通報できる装置の案内表示はわかりやすい	69点	8.1%	47.2%	31.1%	11.9%	1.7%
地震に対する緊急工事(巻上げ・支柱・駅舎)が実施されている	61点	8.5%	41.2%	43.7%	5.8%	0.5%
全体的に、大阪モノレールは「安全」な鉄道であると思う	74点	16.4%	63.9%	16.8%	3.0%	0.3%
鉄道沿線との駅舎など地域における公共交流機関としての役割を果たしている	74点	23.8%	62.1%	9.7%	3.7%	0.7%
路線地域の発展、活性化に貢献している	69点	16.3%	60.1%	19.5%	3.4%	0.7%
日通車交通の便に貢献し、地域振興に貢献している	70点	17.9%	60.4%	16.8%	4.1%	0.8%
駅構内乗降時のリフト・エレベーター・ベビーカー・ベビーカーなど、障がい者に対応している	70点	16.7%	59.6%	21.6%	1.8%	0.3%
荷運(自社・他社)の荷物や荷物の荷役が容易で、日通車交通の便に貢献している	69点	16.5%	60.0%	18.6%	4.2%	0.4%
モーター車やモノレールなど、路線地域の文化活動に貢献している	70点	19.8%	57.9%	17.8%	3.6%	0.7%
商業施設や学校や駅構内イベントなど、親しみのあるイベントを実施している	67点	15.9%	54.6%	24.7%	4.1%	0.7%
全体的に、大阪モノレールは「地域社会に貢献している会社」であると思う	72点	17.6%	68.7%	10.6%	2.7%	0.4%
会社の雰囲気は良い(生き生きとしている)	68点	12.5%	61.3%	22.4%	3.2%	0.6%
先導的・時代の先頭をいく感じがする	65点	12.0%	55.8%	25.6%	6.0%	0.6%
お客さまサービス力を入れていると感じている	69点	14.6%	62.2%	17.9%	4.4%	0.9%
全体的に、大阪モノレールは「イメージのよい会社」であると思う	71点	17.0%	66.1%	13.8%	2.7%	0.4%

3つの経営理念に沿った当社の主な取り組み

- 通学定期の割引率拡大、土日回数券の発売
- 全駅・全乗降口の乗降解りやすさ向上(写真①)
- オストメイト対応の多機能トイレを全駅設置
- ドリンクコーナーなどの設備(写真②)

車内では空調設備、ロングシート化への改造、駅ではmonoドリンク、monoカラオケなどの施策を行いました。

- 非常時総合訓練(夜間)の実施
- 沿線情報発信(写真③)
- 車内設備の改良
- AEDを全駅に設置(写真④)
- 防犯カメラを全駅に設置

安全輸送のための車内、駅設備等の改良だけでなく、各種非常時訓練を実施し、乗客の技術向上にも努めております。

- 彩都線の延伸開業(平成19年3月19日)
- 沿線情報の発信(写真⑤)
- 各種イベントの実施(写真⑥・車庫基地見学)

駅構内イベント、すずらんフェスタ、駅の日イベントなど、ファミリーでお楽しみいただける催しを実施いたしました。



5-3 関係機関との連携

(1) 沿線消防署との連携

全ての沿線消防本部と相互連絡・協力体制について定めた「軌道事故時の安全対策に関する申し合わせ」を締結し、安全で迅速な災害防除活動および公共交通機関の早期運転再開を実施する体制を整えています。



(2) 鉄道警察との連携

大阪府内の鉄道事業者と鉄道警察隊とが相互に緊密な連絡体制を保持し、鉄道施設における各種事件、事故防止等の鉄道に係る公共の安全と秩序の維持並びに鉄道運輸業務の円滑化を図ることを目的に、大阪府鉄道警察連絡協議会に参加し、緊急時の対応に備えています。

5-4 従業員との対話

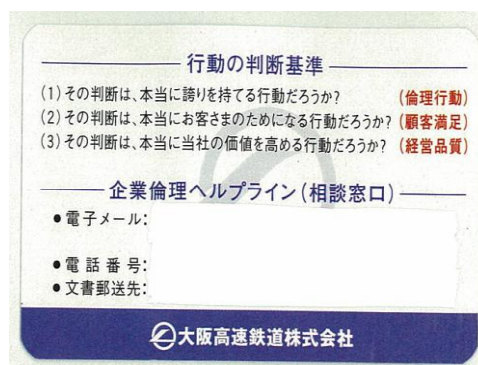
(1) 安全衛生委員会

職場の安全衛生に関する管理事項を定め、職場における社員の労働災害防止と健康の保持増進を図るとともに、快適な作業環境の形成を促進し、作業能率の向上を図ることを目的として、毎月1回安全衛生委員会を開催しています。



(2) 企業倫理ヘルプライン

法令・倫理等企業倫理違反によるリスクの顕在化・拡大を未然に防止し、また、早期に問題を把握して対策を講じる等、企業としての自浄作用を一層促進する仕組みとして「企業倫理ヘルプライン」を設けています。職務上の法令違反行為、職務上の義務違反、その他公正な職務の執行を損なう恐れのある行為を通報対象行為としています。



6. お客さま・工事関係者へのお願い

6-1 お客さまへのお願い

(1) ホームでのお願い

ホームから転落したお客さまを発見された場合や不審物を発見された場合等の非常時には、お近くの係員にお知らせ頂くか、ホームに設置しているホーム操作箱の「列車非常停止ボタン」を押して頂くとともに非常電話で駅係員へお知らせ頂くよう、お客さまにも協力をお願いしています。



ホーム操作箱



設置箇所案内看板

列車非常停止ボタン (列車非常停止装置)

列車非常停止ボタンを押すことにより、その駅に進入する列車の車内信号機に停止信号を現示させ、列車は駅への進入が出来なくなります。

非常電話

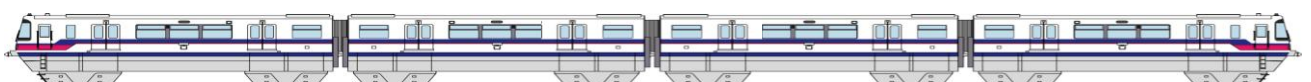
ホーム操作箱内にある非常電話の受話器をあげると、駅係員との通話が可能となります。

(2) 車内でのお願い

車内においての急病人が発生した場合や不審物が発見された場合等の非常時には、各車両に設置している非常通報器で、運転士までお知らせ頂くようお客さまにも協力をお願いしています。



車内非常通報器



6-2 工事関係者へのお願い

(1) 近接工事のお願い

モノレール構造物に近接する作業や、モノレール沿線での重機械の使用は、感電や車両接触事故をはじめ、急ブレーキによるお客さまの負傷等、重大な事故や、運行阻害を招くおそれがあります。

モノレール沿線で工事等を行う場合は、あらかじめご連絡をお願いしています。

大阪モノレール沿線で工事等をされる方に

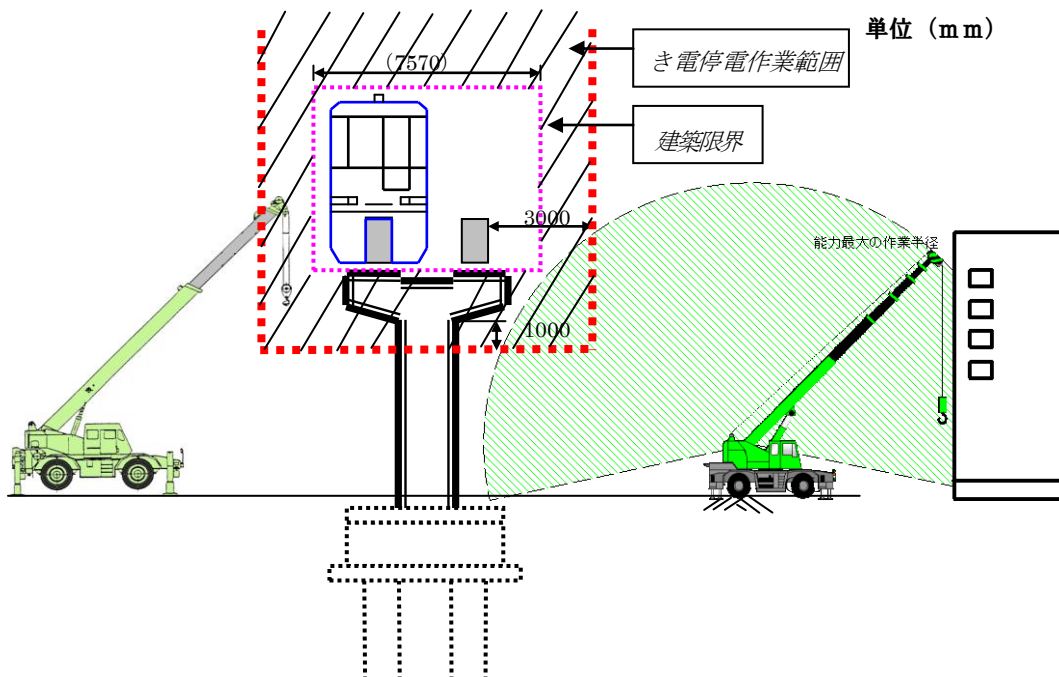
「事故防止にご協力を」

現在、大阪空港駅～門真市駅間と万博記念公園駅～彩都西駅間で営業しております大阪モノレールは、列車が軌道に跨座し、軌道側面の電車線（直流1500ボルト）から電気を供給して走行しております。

このため、モノレール構造物に近接する作業や、モノレール沿線での重機械の使用は、感電や車両接触事故をはじめ、急ブレーキによる乗客の負傷等、重大な事故や、運行阻害を招くおそれがあります。

当社では、重大事故防止の観点から「建築限界」の外側に「き電停電作業範囲」を設定し、この範囲内での工事等は、必ず「近接協議」を行って頂く事としております。

なお、道路の上空であるため、この範囲がわかりにくいことから、モノレール沿線で工事等をされる場合には、あらかじめ下記の問い合わせ先までご連絡頂きますようお願い致します。



○モノレール近傍での工事・作業等に関するお問い合わせ

技 術 部 06-6875-5780

(受付時間：9時～17時45分 土・日・祝日・年末年始は休み)



7. お客さま・沿線の皆さまからのご意見

当社では、列車の時刻や運賃等お客さまからのさまざまなお問い合わせやご意見・ご要望を電話やホームページでお伺いしています。また、安全報告書に関するご意見・ご要望についても、今後の参考にさせていただきますので、お寄せくださいますようお願いいたします。

【大阪モノレールに関するお問い合わせ】

○列車の運行状況や時刻、運賃に関するお問い合わせ

運行状況案内ダイヤル(24時間) 0570-064-268

お客様係 06-6832-0202

(受付時間：9時～17時45分 土・日・祝日・年末年始は休み)

大阪空港駅 06-6845-4068

千里中央駅 06-6833-8951

南茨木駅 072-622-3259

門真市駅 06-6902-8017

○広報・報道関係窓口

総務部 06-6871-8281

受付時間：9時～17時45分 土・日・祝日・年末年始は休み

○メールでのご意見・ご要望

<http://www.osaka-monorail.co.jp/> (大阪モノレールホームページ)

