

2013

安全報告書

大阪高速鉄道株式会社



目 次

ごあいさつ

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..... 2
- 1-2 安全目標..... 2

2. 安全管理体制と方法

- 2-1 安全管理体制..... 3
- 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) マネジメントレビューの実施
 - (4) 社長・安全統括管理者等による現場巡視
 - (5) その他
 - 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
 - ④安全マネジメント態勢に関する教育方法の拡充（eラーニング）
 - ⑤ヒヤリハット運動の充実とリスク評価
 - ⑥アルコールチェック
- 2-4 平成24年度の安全管理体制に係る主な活動結果..... 8

3. 軌道事故等の状況

- 3-1 運転事故..... 9
- 3-2 インシデント..... 10
- 3-3 輸送障害..... 10

4. 輸送の安全確保のための取り組み

- 4-1 安全への取り組み（安全重点施策含む）..... 12
 - (1) 安全マネジメント体制の維持・向上
 - ①講習会等の開催（ヒューマンエラー研修、他社見学）



②内部監査員の計画的な養成	
③内部監査員のスキルアップ研修	
(2) 非常時における対応力強化	
①ホームからの旅客転落時の対応訓練	
②非常時合同訓練	
③テロ対応訓練	
④分岐器非常転換訓練	
⑤運転士及び指令員の教育訓練	
⑥駅務員の教育訓練	
⑦震災対応訓練（大阪880万人訓練、大阪府との震災対応訓練）	
⑧普通救命講習の実施	
⑨大規模停電時（ブラックアウト）検証実験	
(3) 車両安全性向上対策の推進	
①運転状況記録装置の設置	
②ATC緩和ブレーキ機能の追加	
(4) 耐震事業の推進	
4-2 安全投資.....	18
4-3 テロ対策.....	18
(1) 防犯カメラの設置	
(2) 透明ごみ箱の設置	
(3) 警戒中の腕章着用など	
4-4 自然災害への対応・対策.....	19
(1) 暴風対応	
(2) 地震対応	
(3) 雪害対策	
4-5 その他の継続的安全対策.....	20
(1) お子さま向け戸袋づめ防止ステッカー	
(2) ホームからの旅客転落時の安全対策	
(3) 誘導タイルの整備	
(4) AED（自動体外式除細動器）の全駅への設置	
(5) 乗務員のSAS（睡眠時無呼吸症候群）対策	
(6) 施設維持管理	
(7) 車両維持管理	
(8) 車両の安全対策	
(9) 運転保安設備	
(10) 大阪モノレール技術審議会	



5. お客さま・関係機関・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.....	26
	(1) 安全ポスター	
	(2) 案内表示モニター・ホームページ・運行状況案内ダイヤルによる案内	
	(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.....	28
5-3	関係機関との連携.....	29
	(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.....	30
	(1) オフサイトミーティング	
	(2) 安全衛生委員会	
	(3) 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

6-1	お客さまへのお願い.....	31
	(1) ホームでのお願い（列車非常停止装置、非常電話）	
	(2) 車内でのお願い（非常通報器）	
6-2	工事関係者へのお願い.....	32

7. お客さま・沿線の皆さまからのご意見 33



ごあいさつ

皆さまには、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。

大阪モノレールは、平成24年度、延べ3,735万人ものお客さまにご利用いただきました。平成2年の開業以来、最高のご利用者数を記録できましたのもお客さまや地域のみなさまのお蔭であり、謹んでお礼申し上げます。

当社では平成25年度から「大阪モノレール中期経営計画〈平成25年度～平成29年度〉」をスタートさせました。この5年間で「さらなる成長発展のための基礎固め期間」と位置付け、「お客さま第一の人にやさしい鉄道」、「安全で信頼される鉄道」、「地域とともに発展する鉄道」、「収益基盤・財務基盤の強化」、「人材育成・効率的な組織体制の構築」を基本戦略に、これからも引き続き、質の高いサービスの提供、安全安定輸送の確保、地域との共生を目指し、取り組んでまいります。

さて、平成24年度の安全に対する取り組みといたしまして、駅舎や軌道桁の耐震補強工事により、構造物の安全性を向上させるとともに、車内に運転状況記録装置を設置するなど、車両の安全対策を行いました。

また、組織的かつ体系的な社内・外の研修により、社員の資質の向上を図りつつ、お客さま救出訓練やテロ対応訓練などを通じて、「個」の力の連携を深め、非常時における対応力強化に努めました。その他、「安全管理規程」に基づいた安全マネジメント会議の定期的・継続的な開催、内部監査やマネジメントレビューを実施し、計画（P）、実行（D）、評価（C）、改善（A）サイクルが効果的に機能するよう取り組んでおります。

このような取り組みのなかで、平成24年10月には、近畿運輸局長から開業以来22年4か月間（連続16期）の自責事故ゼロに対し、表彰をいただいたところでございます。今後とも引き続き、お客さまに安心してご乗車いただけるよう全社員一丸となって全力を尽くしてまいります。

おわりに、本報告書を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

井上 章



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25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。

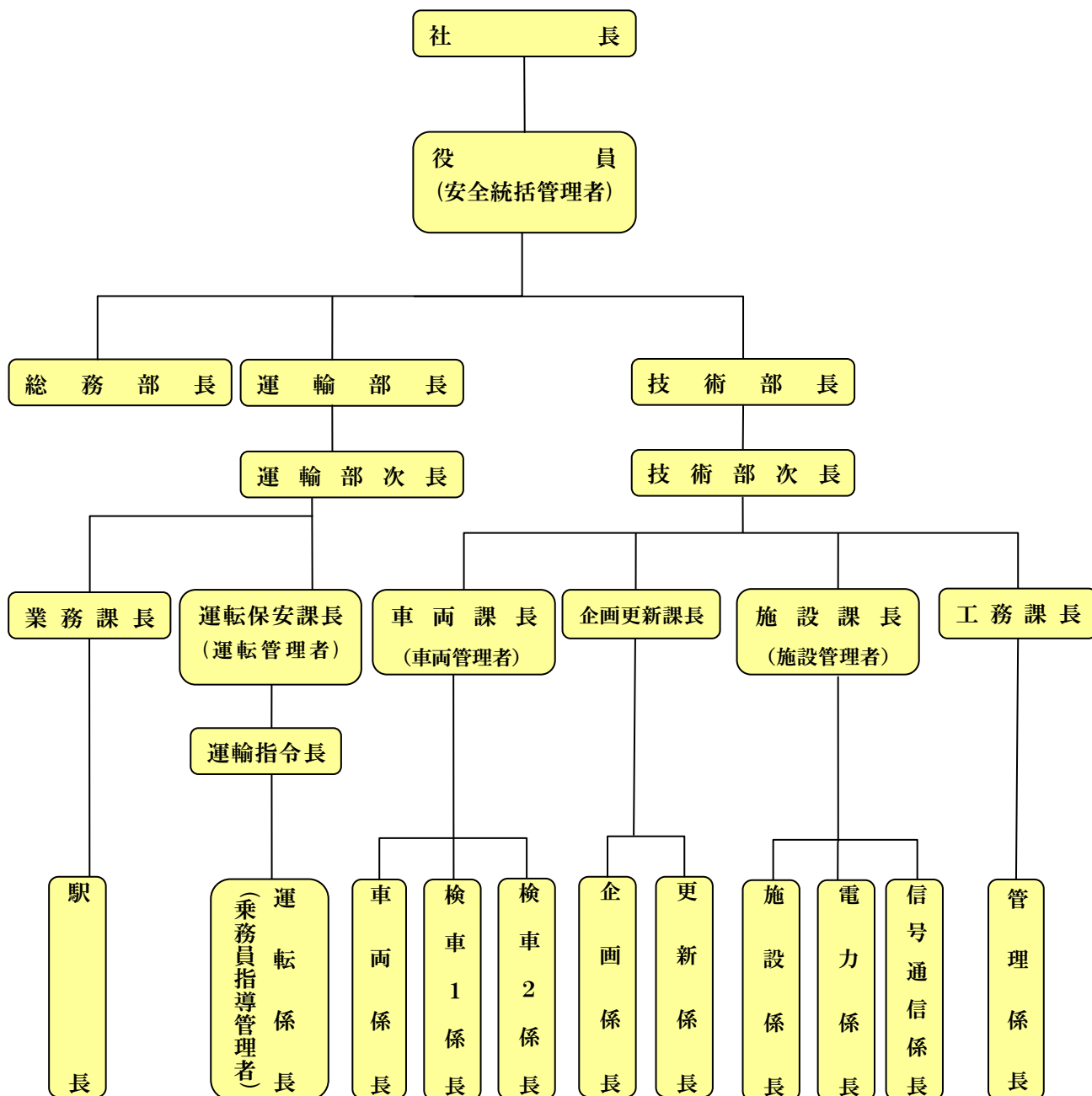
- 連続17期運転無事故記録を達成するとともに、インシデント「ゼロ」を継続する。
- 車両・施設設備の適切な維持更新を行い、設備故障での20分以上の遅延発生回数年5回以下を達成する。
- ラッシュ時間帯の運休リスク低減を図るための車両増備を推進する。
- マグニチュード7級の内陸直下型地震にも対応できる耐震補強工事を計画的に推進する。
- 本社機能集約による危機対応力強化を図るため、万博車両基地での新社屋建築を推進する。
- 社員参加型の非常時合同訓練、安全マネジメント研修を実施するなど、安全を第一とした危機管理体制の強化を図る。
- ダイヤ乱れ復旧機能など強化した運行管理システムの更新を推進する。



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25年4月1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 (常務取締役 運輸部長)	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 (運転保安課長)	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 (施設課長)	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 (車両課長)	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 (運転係長)	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」を開催しています。

この会議は、安全統括管理者以下、各部の課長級以上の社員で構成し、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、安全統括管理者が必要と認めた場合は、臨時に開催することもあります。さらに、会議の内容は、安全統括管理者から社長へ報告するとともに、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、安全意識の高揚を図っています。



会議風景

(2) 内部監査の実施

安全管理体制の適合性と有効性を検証するため、毎年、社長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（定期）を実施しています。

また、監査の結果、不適合事項や改善推奨事項が認められた場合は、被監査部に是正を指示し改善を図っています。



社長へのインタビュー



監査風景

(3) マネジメントレビューの実施

経営トップが主体的に関与して、安全管理体制が適切かつ有効に機能していることを評価し、必要に応じて見直し改善するための活動として、マネジメントレビューを年1回定期的に開催しています。

また、安全管理体制上の重大な問題点の認識、重大事故の発生等があった場合に、社長または安全統括管理者が必要と認めた場合は、臨時に開催する事もあります。



(4) 社長・安全統括管理者等による現場巡視

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24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。



現場巡視

(5) 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運転休止や遅延が生じた原因並びに対策に関する事、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事、その他運転事故および輸送障害の防止に関する事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24年度は、自社で発生した4件の事案について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で、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】

暴風雨時、雪害時、地震時の自然災害に関する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。



④安全マネジメント態勢に関する教育方法の拡充（eラーニング）

全社で、安全マネジメント態勢に関する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社員の理解度を深め、安全意識の向上を図っています。また、運転士や指令員はそれと併せて運転保安業務に関するeラーニングツールを利用し、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。）



⑤ヒヤリハット運動の充実とリスク評価

従来から、安全マネジメント会議において、全社的にヒヤリハット事例を収集、整理し、事故を未然に防止するリスク管理体制を構築しているところですが、その要因を洗い出し、対応策を検討・実施するために、重篤度、頻度、災害発生の可能性を数値化することで、更に踏み込んだヒヤリハットのリスク評価を行っています。

⑥アルコールチェック

運転士の出勤点呼において、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。測定結果は管理監督者が出勤点呼時に健康状態と併せて確認し、管理しています。

また、工作車や作業車、車庫内の車両等を運転する技術部係員についても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。



呼気濃度測定



アルコール検知器



2-4 平成24年度の安全管理体制に係る主な活動結果

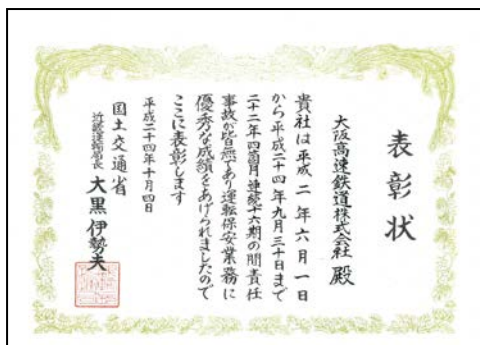
平成24年	4月	社長・安全統括管理者による巡視（春の全国交通安全運動）
		安全管理規程 改正
		第1回事故防止対策検討会
		第1回安全マネジメント会議
	5月	マネジメントレビューの実施
		第2回安全マネジメント会議
	6月	第3回安全マネジメント会議
	7月	社長・安全統括管理者による巡視（安全運転推進運動）
		ブラックアウト（大規模停電）時の検証実験
	8月	第4回安全マネジメント会議
		安全報告書 HP公表
	9月	第2回事故防止対策検討会
第5回安全マネジメント会議		
10月	社長・安全統括管理者による巡視（秋の全国交通安全運動）	
	震災対応訓練（大阪880万人訓練）	
	第6回安全マネジメント会議	
11月	平成24年度非常時合同訓練	
	第3回事故防止対策検討会	
	第7回安全マネジメント会議	
12月	安全マネジメント研修（他社研修施設見学）	
	役員や各管理者を含む全社内監査（総務部、運輸部、技術部）	
	第8回安全マネジメント会議	
平成25年	1月	社長・安全統括管理者による巡視 （年末年始の輸送等に関する安全総点検）
		テロ対応訓練
		第9回安全マネジメント会議
	2月	普通救命講習
		震災対応訓練（大阪府との震災対応訓練）
		第10回安全マネジメント会議
	3月	安全マネジメント研修（ヒューマンファクター講義）
		ホームからの旅客転落時の対応訓練
		第4回事故防止対策検討会
	3月	第11回安全マネジメント会議
		分岐器非常転換訓練
		第12回安全マネジメント会議
		触車事故対応訓練



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24年9月30日まで、連続16期運転無事故記録を継続しており、平成24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22年度	平成23年度	平成24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。（前各号の事故に伴うものを除く）
- 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。
(前各号の事故に伴うものを除く)



3-2 インシデント

平成24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22年度	平成23年度	平成24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24年度において、国土交通省へ報告した輸送障害は次のとおりです。

(※輸送障害：車両の運転を休止したものの又は30分以上の遅延を生じたもので
運転事故に該当しないもの)

年 度		平成22年度	平成23年度	平成24年度
輸送障害	社内要因 (鉄道係員、車両、施設)	0	0	4
	鉄道外 (第三者行為等)	0	1	1
	自然災害	0	0	1

社内要因による事象については、原因を究明し対策を講じています。

①輸送障害名：電車線異常による全線停電

発生日時：平成24年7月21日5時43分

発生場所：万博記念公園駅3番線の電車線

概況：万博記念公園駅3番線に列車が到着した際に電車線から異常電流が流れたため、全線で電車線が停電した。

影響：運休6本、遅延40本、最大34分の遅延が発生した。

原因：電車線磨耗測定の実施により発生した電車線バリ(※)に列車のパンタグラフが接触したことに伴う。

対策：再発防止対策として、電車線磨耗測定を実施した場合は、作業終了時に測定区間のバリ確認及び除去を実施することとした。

※電車線バリとは、パンタグラフと電車線の摺りあわせにより発生する糸状の金属クズ。



②輸送障害名：大阪空港駅構内51分岐器故障

発生日時：平成24年8月24日8時15分

発生場所：大阪空港駅構内51分岐器

概況：大阪空港駅構内の分岐器故障により、大阪空港駅での折り返し
運転不可となったため、全線の電車の運転を見合わせた。

影響：運休8本、遅延61本、最大36分の遅延が発生した。

原因：分岐器の鎖錠検知用リミットスイッチ(*)のアーム取り付けボルト
が緩んでいたことから鎖錠検知が不能となったため。

対策：

- ・同型式の分岐器の緊急点検。
- ・従来の点検項目、記録の保存方法等を見直した。

(点検方法について自主検査点検記録表へボルトの
アイマーク(緩みの有無を確認する印)確認項目を追記)

※鎖錠検知用リミットスイッチとは、分岐器(ポイント)の制御に使用する電気部品。

③輸送障害名：車両異常による全線停電(2件)

発生日時：平成24年6月5日 9時40分

平成24年7月7日15時24分

発生場所：本線、及び車庫内の列車

概況：車両の高速度遮断器の補助トリップコイル(*)の絶縁不良により、
車両に異常電流が流れ、直流地絡が発生したため、全線で電車線が
停電した。

影響：6月5日運休10本、遅延42本、最大30分の遅延が発生した。
7月7日運休16本、遅延24本、最大52分の遅延が発生した。

原因：補助トリップコイルの絶縁劣化

対策：全編成の高速度遮断器の一斉点検を行い異常の無いことを確認し、
補助トリップコイルの部品を順次交換することとした。
再発防止策として補助トリップコイルの絶縁抵抗測定/絶縁耐圧
試験を検査項目に追加した。

※高速度遮断器の補助トリップコイルとは、車両のブレーカを制御する電気部品。



4. 輸送の安全確保のための取り組み

4-1 安全への取り組み（安全重点施策含む）

(1) 安全マネジメント体制の維持・向上

① 講習会等の開催（ヒューマンエラー研修、他社見学）

安全文化の構築と定着を図るため、外部講師を招き、人と人、人とハードウェア、人とソフトウェア、人と環境の関係で発生する「ヒューマンエラー」に着目した講習会の開催、過去に発生した事故や災害の教訓により安全の大切さを学ぶべく、他社施設の見学会を行うなど、社員の安全意識高揚に努めています。



ヒューマンエラー研修

② 内部監査員の計画的な養成

安全マネジメント態勢の維持向上を図るため、各係に1名の内部監査員を配置できるよう計画的に有資格者の養成を行っています。（平成24年度は5名養成、有資格者22名）

③ 内部監査員のスキルアップ研修

平成24年10月に内部監査員のスキルアップ研修を行いました。これは、輸送の安全に係る関係規程、是正/改善処置要求書の処理手順の確認、ケーススタディー等を行い、監査員同士で意見交換を重ねながら、全員で考えて結論を出すというスタイルを採っています。

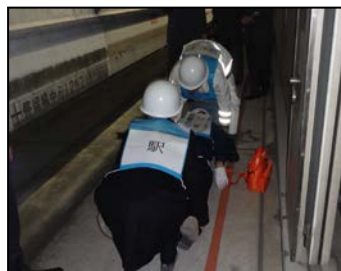
(2) 非常時における対応力強化

① ホームからの旅客転落時の対応訓練

当社では、お客さまがホームから転落する事故を防止する施策として、列車乗降口以外にホーム固定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に備えて訓練を実施するとともに、沿線の消防署とも連携を図っています。



救出訓練



駅設備の確認（沿線消防）



②非常時合同訓練

平成24年10月、大阪府と豊中市消防本部の協力のもと、駅間に列車が停車した場合を想定した訓練を実施し、関係機関を含め88名が参加しました。訓練内容は、駅間に停車した列車に応援要員を緊急救援作業車(※)により派遣したうえで、車内に搭載した緩降器を使用して「降下救出」を行ったほか、消防本部によるはしご車を使用した「レスキュー救出」を行いました。



降下救出



レスキュー救出

※緊急救援作業車とは

非常事態発生時に駅間で列車が停車し、停電などにより救援列車で旅客救出ができない場合、救出の補助や旅客対応などを行う係員を派遣するための人力移動車。



緊急救援作業車

③テロ対応訓練

平成24年12月、大阪空港駅において、走行中の列車内に不審物が放置された事を想定したテロ対応訓練を実施しました。社員67名が訓練に参加し、お客さまの避難誘導や社内での情報連携を行いました。



避難誘導



不審物点検



④分岐器非常転換訓練

平成25年3月、彩都西駅において、分岐器（鉄道のポイントに相当）の不具合発生に備え、最終列車終了から始発列車開始までの間で、分岐器非常転換訓練を実施いたしました。

保守担当社員が訓練に参加し、分岐器を実際に手動操作にて転換を行うことで、不具合が発生した際に迅速な対応が可能となるよう訓練を行いました。



訓練風景

⑤運転士及び指令員の教育訓練

非常時における対応力強化を目的に年間計画を年度当初に定め、計画的に実施しています。

(運転士)

運転士の養成については、「動力車操縦者運転免許に関する省令」に基づき国土交通大臣の指定を受けた鉄道会社の教習所に運転士の養成を依頼しており、甲種動力車操縦者運転免許を取得します。免許取得後は当社の列車の操縦に関する学科及び技能を学び試験に合格した後、運転士として業務につきます

運転士は机上訓練の他、定期的に実車を用いた非常運転訓練や、列車の併結・解結訓練、車両故障時や異常時の対応訓練等を行っています。また、1年目～3年目の運転士経験浅薄者には先述の訓練の他、様々な異常時対応訓練を行い、非常時の対応力強化に努めています。

(指令員)

運輸指令では異常時に発生したダイヤ乱れを早期に復旧するための訓練を毎月実施しています。また、各現場に的確な指示を出すことが出来るよう、車両や設備、運転取扱いに関する勉強会を開催するなど、指令員のスキルアップに努めています。



併結訓練（乗務員）



設備勉強会（指令員）



非常系装置取扱訓練

⑥駅務員の教育訓練

非常時における対応力強化を目的に年間計画を年度当初に定め、計画的に実施しています。訓練内容としては、非常系装置の取扱訓練や不審物発見時の対応、急病人やホームからの転落者対応訓練など、人命救助を優先した訓練を行っています。



⑦震災対応訓練（大阪880万人訓練、大阪府との震災対応訓練）

想定外の自然災害（地震）が発生した場合でもお客さまの日常の足として、公共交通機関の使命を全うできるよう、社内外の関係機関と情報伝達訓練等を行い非常時の対応力強化を図っています。平成24年度は9月5日の「大阪880万人訓練」と平成25年1月17日の「大阪府との震災対応訓練」の計2回、実施しました。

⑧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、普通救命講習を受講しました。

近年の救命救急活動は、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。そのためには、社員が救急車到着までの間、適切な応急処置を行えるように備える必要があることから、全社員が概ね2年毎に受講出来るよう努めています。



普通救命講習

⑨大規模停電時（ブラックアウト）検証実験

平成24年7月9日（月）の深夜に大規模停電（ブラックアウト）を想定した検証を行いました。この目的は東日本大震災以降、原子力発電所が稼働できず電力供給が逼迫しているなか、突発的な大規模停電が発生した場合を想定し、営業終了後に実車、実機を使用して「大規模停電発生時における運行計画策定」の基礎データを収集するというものです。今回実施した検証実験の結果、当社沿線内で大規模停電が発生した場合、複数の変電所のうち1つでも健全であれば、駅間の列車が最寄駅まで走行可能で、車内にお客さまを閉じ込めるという事態を回避できることが実証されました。

（3）車両安全性向上対策の推進

①運転状況記録装置の設置

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、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」を順次設置しています。平成24年度は5編成に設置し、平成25年度中には全編成への設置が完了する予定です。



運転状況記録装置

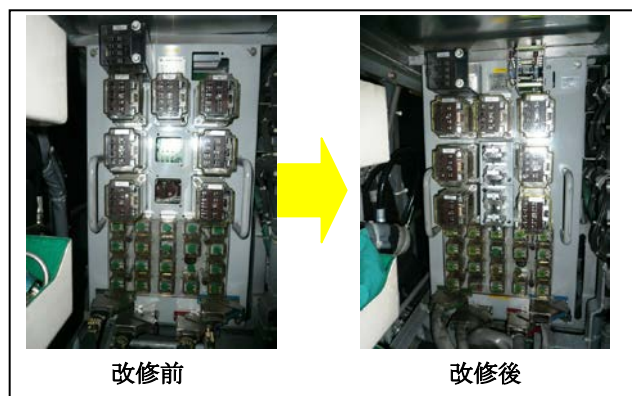


②ATC緩和ブレーキ機能の追加

平成2年の営業開始時より自動列車制御装置（以下：ATC (Automatic Train Control)）を採用しています。ATCとは車両の速度が定められた制限速度以上になった場合、自動的にブレーキが動作し、制限速度以下になるとブレーキが緩む保安装置です。ATCで動作するブレーキは通常使うブレーキで最も効きが強いブレーキ（常用最大ブレーキ）をかけるため動作時のショックが大きく乗り心地が悪くなります。

ATC緩和ブレーキ機能はこのブレーキ動作時の安全を確保しながら乗り心地を改善するため、常用最大ブレーキが動作する前に弱いブレーキを掛けてショックを軽減するものです。

この機能は彩都西延伸時に増備した車両から新規に採用し、既存車両においても順次機器を改修しており全編成への設置が完了しました。



[進捗状況]

工 種	24年度実績	対応済編成数	全体進捗率
運転状況記録装置	5編成	20/21編成	約95%
ATC緩和ブレーキ機能	1編成	21/21編成	100%

(平成25年3月31日現在)

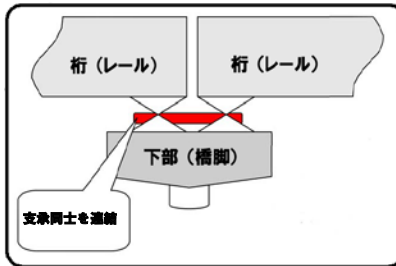
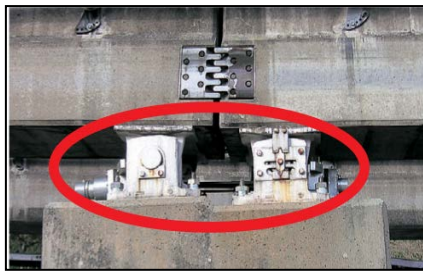


(4) 耐震事業の推進（安全重点施策）

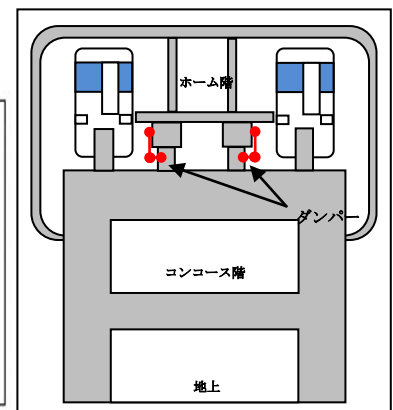
〈耐震補強工事の推進〉

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耐震補強工事を実施しています。

当社においても軌道桁および駅舎への落橋防止装置設置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（根もと）を連結し落橋を防止する。



駅舎耐震補強工事・・・駅舎の主要構造物（支柱とホーム桁）をダンパー（振動吸収装置）で連結し、耐震性の向上を図る。

〔進捗状況〕

工種	全体進捗率	摘要
PC軌道桁落橋防止工事	約78%	南茨木～門真市間工事中
駅舎耐震補強工事	約94%	門真市駅工事中

※支柱耐震補強工事、鋼軌道桁落橋防止工事はすべて完了しています。
(平成25年3月31日現在)

※平成25年8月末現在、PC軌道桁落橋防止工事は上記南茨木～門真市間を完了しモノレール全体では93%を完了、駅舎耐震補強工事は門真市駅を含め全ての駅で完了しています。

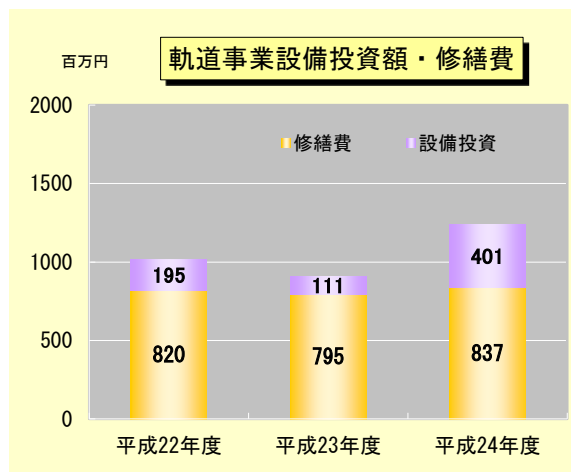
注) 大阪モノレールの支柱・桁・駅等の基本構造物は大阪府の道路施設です。



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22年度から平成24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、安全関連に係るものは、次のとおりです。



4-3 テロ対策

(1) 防犯カメラの設置

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も、速やかな解決を図れるよう各駅に防犯カメラを設置しています。



(2) 透明ゴミ箱の設置



お客さまの安全を確保する目的から、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ゴミ箱を各駅に設置しています。



(3) 警戒中の腕章着用など

駅の監督者は「警戒中」と記した腕章を駅巡回時に常時着用し、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、併せて駅の清掃員もワッペンを着用し、お客さまに対してテロ警戒の啓発を行っています。



警戒腕章



ワッペン

4-4 自然災害への対応・対策

(1) 暴風対応

運輸指令所において、沿線2箇所に設置した風速計の風速を監視しています。風速が毎秒20メートル以上となった場合は、10分間、要注意箇所の徐行運転を行います。また、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休止します。



車両基地風速計



淀川橋梁風速計



記録装置



(2) 地震対応

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以上の地震が発生した場合は、徐行運転により最寄駅まで走行し、線路や信号保安装置等の巡回点検を行い、運転規制についての判断をします。



地震計



緊急地震速報

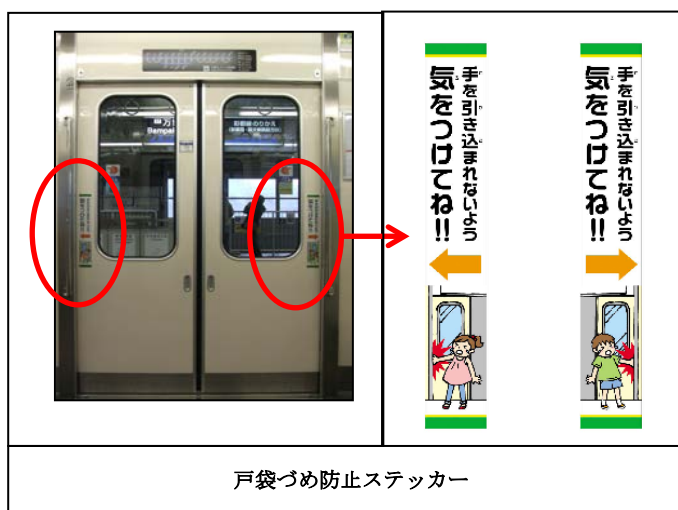
(3) 雪害対策

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、必要に応じて鋼軌道桁走行面（モノレールの走行用タイヤが接触する面）の凍結防止装置や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 その他の継続的安全対策

(1) お子さま向け戸袋づめ防止ステッカー

列車の扉が開く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、そ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、各扉の戸袋付近の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、事故の防止を図っています。



戸袋づめ防止ステッカー



(2) ホームからの旅客転落時の安全対策

万が一お客さまがホームから軌道内へ転落された場合に備え、退避場所を記載した案内板を設置し、床には退避場所の目安となるラインを標示しています。

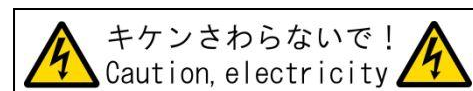
また、モノレールが走行する軌道の側面には1500Vの直流が流れる電車線が取付けられているため、感電を注意喚起するための図記号を用いた標記を軌道に掲示しています。



退避場所を記載した案内板



床に標示した退避ライン



モノレールが走行する軌道の側面に 掲示した図記号



(3) 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)を全駅で整備しています。

[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



構内触知案内図



待合室への案内



ホーム縁端警告ブロック

(4) AED(自動体外式除細動器)の全駅への設置

全駅にAEDを設置しています。

AEDとは、「Automated External Defibrillator」の略で、心臓がけいれんし、血液を流すポンプ機能を失った状態(心室細動)になった心臓に対し、電気ショックを与え、正常なリズムに戻すための医療機器です。

当社のAEDの設置場所は、お客さまがどなたでもご使用いただけるよう、駅改札口付近としています。

また、AEDの取扱いを含む普通救命講習は、駅係員全員が受講しています。



(5) 乗務員のSAS(睡眠時無呼吸症候群、Sleep Apnea Syndrome)対策

列車を運転する運転士及びすべての監督者は「パルスオキシメータ(検査器)」を使用したSASのスクリーニング検査を実施しています。検査の結果、SASの疑いがあり、精密検査で治療が必要と判断された場合は、医師による治療を行っています。



(6) 施設維持管理

安全・確実な列車運行を確保するため、法令等で定められた周期に基づき、施設の定期的な検査・点検などを行っています。お客さまに安全・安心を提供できるよう列車が運行されている昼間に出来ない検査・点検は最終列車終了から始発列車運行開始までに実施しております。



分岐器点検
(鉄道のポイントに相当)



配電ケーブル点検

(7) 車両維持管理

安全・確実な列車運行を確保するため、法令等で定められた周期に基づき、車両の検査を定期的に行うことで、お客さまに安全・安心を提供できるよう、車両性能の維持に努めています。

・列車検査

10日を超えない期間ごとに、車両の主要部品について、目視や打音による検査を行っています



・周期検査【自主検査】

30日または45日ごとに、走行用タイヤやモーターの検査を行っています



・月検査

3ヶ月を超えない期間ごとに、目視等による検査に加えて、試験装置を使って各装置の機能試験を行っています。



・重要部検査、全般検査

4年・8年を超えない期間ごとに、車体と台車とを分離し、各装置を分解して、部品単位での詳細な検査を行っています。検査後、再び車体と台車を組み立て、最後に試運転を行い、ブレーキなどの性能を確認しています。



(8) 車両の安全対策

・デッドマン装置

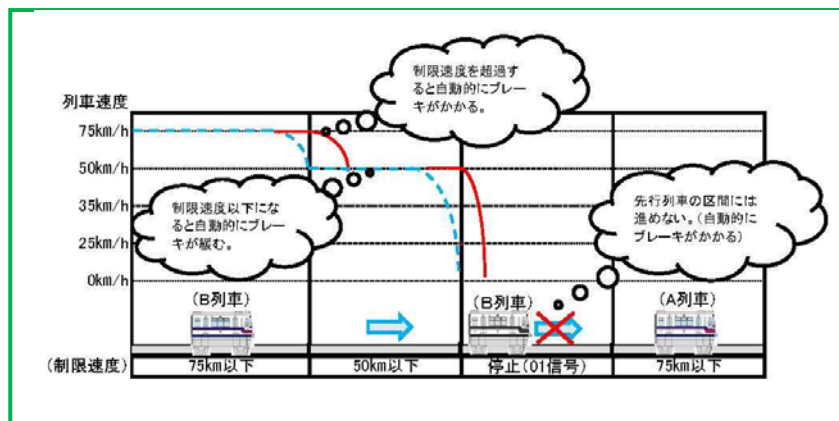
運転中の運転士が急病等により速度を制御するハンドルをはずすと列車を非常停止させる装置です。デッドマン動作時は無線を介して自動的に運輸指令に通報される仕組みとなっています。



(9) 運転保安設備

当社は運転保安装置として全線で自動列車制御装置（ATC (Automatic Train control)）を導入しています。

ATCとは車両の速度が定められた制限速度以上になった場合、自動的にブレーキが動作し、制限速度以下になるとブレーキが緩む保安装置です。制限速度の条件は、先行列車との間隔や線路条件（分岐器、曲線等）などで定めており、先行列車が前方の区間にいる場合は、列車同士の衝突を防ぐため、後続の列車は速度を制限されるとともに、先行列車が走行する区間に入ることが出来ない仕組みになっています。



(10) 大阪モノレール技術審議会

アセットマネジメント（設置から廃棄までのライフサイクルコストを考慮した効率的な管理）の観点から、モノレール構造物の長寿命化への対応検討や地震・事故などの危機事象が発生した場合に備え、合理的な安全対策・方法等を決定するため、学識経験者、大阪府職員、当社社員で構成された「大阪モノレール技術審議会」を設置し、検討をしています。



技術審議会風景



5. お客さま・関係機関・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、定期的に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24年度は、「お客さま救出方法 Vol.1」「お客さま救出方法 Vol.2」「列車非常停止ボタン」「駅バリアフリー設備について」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」

お客さま救出方法 No.17 Vol.1

万一、列車が駅間で走行不能となり、車内のお客さまを安全に救出しなければならぬ場合には、以下にご紹介する方法により救出いたします。

前後救出

救援する列車を故障した列車に連結して、乗り移っていただく方法です。



側方救出

救援する列車を故障した列車に横つけて、乗り移っていただく方法です。



レスキュー救出

消防隊により、はしご車を使用して、列車から地上に降りていただく方法です。



降下救出

列車に備え付けた縦降機を使用して、列車から地上に降りていただく方法です。



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」

お客さま救出方法 No.18 Vol.2

万一、列車が駅間で走行不能となり、救援列車や消防隊による救出活動が困難な場合でも、列車に備え付けられた縦降機による救出が可能です。以下にご紹介します。また大阪モノレールでは、万一の事態にお客さまの安全を最優先させるため、訓練を行っています。

降下救出

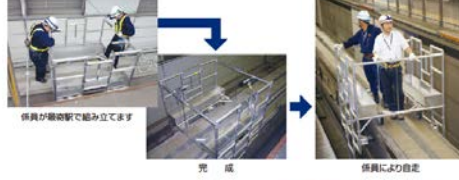
緊急救援作業車で、駅間に停止した列車に係員を派遣し、運転上とともに縦降機(スローダウン)を使用して車内のお客さまを救出します。



緊急救援作業車 縦降機(スローダウン)は、ドアの上部にあるフックに引っ掛けて使用します。

緊急救援作業車

緊急救援作業車は、救出作業の補助やお客さま対応のため、駅間に停止した列車に、係員を派遣する目的で導入しています。



係員が乗降駅で組み立てます 完成 係員により乗降

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」

列車非常停止ボタン No.19

【転落者を発見したら】
ホームから転落したお客さまを発見された場合には、ホームに設置しております**「列車非常停止ボタン」**を押していただき、**「非常電話」**で改札係員へお知らせ願います。



列車非常停止ボタン

列車非常停止ボタンを押すことにより、列車が駅へ進入することが出来なくなります。

非常電話

扉を開き、中にある受話器をあげると、駅改札を呼び出し、係員との通話が可能になります。

設置場所



設置場所は一目でわかるよう表示しております。



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」

駅バリアフリー設備について No.20

大阪モノレールでは、ご高齢のお客さま、身体の不自由なお客さまなどすべてのお客さまに安心して快適にご利用いただけるよう使いやすしい駅づくりに努めています。

エレベーター

地上の出入口からホームまで、またホームから地上の出入口までスロープを乗り継いで行くように、全ての駅に1系統以上エレベーターを設置しています。



乗降用段差解消スロープ

視覚障害者の方をご案内の方はもちろん、旅行用車椅子の方をご案内の方もお客さまにも、より安全・快適にご利用いただけるよう、全駅の乗降口において、段差解消対策を行っています。



※付設の乗降用スロープの設置は、春日駅・新大阪駅では、ホームと改札間の段差を解消する取組を行っています。

内方線付き点状ブロック

内方線付き点状ブロックを全駅ホーム全線に設置しています。



※内方線付き点状ブロックとは、1本の線状突起のある突起の突起を有する点状ブロックのことです。これにより、目の不自由なお客さまがホームの内部まで進むことが容易になります。

音響案内装置

音響案内装置を全駅のホーム階段口改札口に設置しています。



※音響案内装置とは、目の不自由の方へ、音により特定の場所へ案内する装置です。

■設置：ホーム上にある階段口へ向ける階段位置を知らせるため、階段乗降口の上部に設置しています。

■改札口：改札口の位置を知らせるために設置しています。

大阪高速鉄道株式会社



(2) 案内表示モニター・ホームページ・運行状況案内ダイヤルによる案内

異常時に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、エントランスに案内表示モニターを設置しています。また、ホームページにも列車の遅延に関する運行情報を掲出するとともに、ナビダイヤルによる運行状況の案内を行っています。



(3) グッドマナーキャンペーン

駅や車内を快適にご利用頂くための啓発活動として毎月「グッドマナーキャンペーン」を展開しています。昨年度は、「駅美化」「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、痴漢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など、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

全駅の改札窓口ステッカーを掲出しています。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。



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8回お客さまアンケート]

- 配布日：平成24年11月15日(木) ○配布枚数：3,280枚
- 回収枚数：1,991枚 ○回収率：約60.7%
- 配布駅：大阪空港駅、蛍池駅、少路駅、千里中央駅、山田駅、南茨木駅、大日駅、門真市駅、彩都西駅

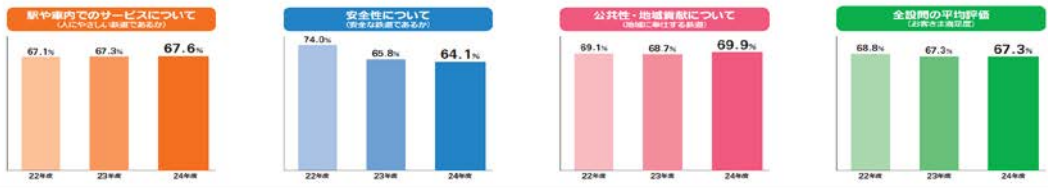
平成24年度 お客さまアンケート調査の結果と大阪モノレールの取り組みについて

平成24年11月15日に実施しました、大阪モノレール「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、当社の駅や車内でのサービス、安全性などの取り組みが、お客さまからどの程度評価されているのか、率直なご意見をお聞きし、より一層レベルの高いサービスの提供を目指すために実施するもので、今回で8回目となりました。

今回のアンケート調査の結果をもとに、今後とも輸送の安全確保を第一としたお客さまサービスの向上に努め、お客さまに信頼され、親しまれる鉄道会社を目指して、社員一同努力してまいります。調査にご協力いただいたみなさま、ありがとうございました。

各項目の満足度平均評価

各設問における評価を「満足」「やや満足」「どちらともいえない」「やや不満足」「不満足」の割合を算出。下記グラフの％は「満足」と「やや満足」の合計値。



設問項目	満足度指数 (①+②)	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満足	不満足	コメント
乗降列車の到着は今のままでよい	63.3%	43.9%	19.4%	25.5%	7.4%	3.7%	
ラッシュ時間帯の列車本数は今のままでよい	49.9%	23.7%	22.2%	25.1%	21.3%	7.7%	
通勤時間帯の列車本数は今のままでよい	58.1%	33.0%	25.1%	24.8%	13.0%	4.1%	
通勤時間帯以外の列車本数は今のままでよい	40.6%	25.0%	15.6%	24.2%	19.1%	16.1%	
列車の種別や乗り換えに配慮がある	84.5%	56.6%	27.9%	11.2%	3.5%	0.8%	駅構内や車内では乗客がスムーズに移動できるように配慮している。乗客の利便性を高めるために、乗客のニーズに応じた種別や乗り換えの配慮を行っている。
ホームと車内の乗降口が明確に区別されている	84.2%	47.4%	36.8%	12.5%	2.2%	0.4%	ホームと車内の乗降口が明確に区別されている。乗客の安全確保のために、乗降口の区別を明確にしている。
駅構内や車内は清潔である	90.6%	82.5%	38.1%	7.9%	1.3%	0.2%	駅構内や車内は清潔である。乗客の快適な乗車を確保するために、清潔な環境を維持している。
列車の乗り心地はよい	76.9%	42.7%	37.2%	15.7%	3.5%	0.9%	列車の乗り心地はよい。乗客の快適な乗車を確保するために、乗り心地の良い列車を提供している。
車内空調(冷暖房)は快適である	75.0%	36.3%	38.7%	18.3%	6.3%	0.9%	車内空調(冷暖房)は快適である。乗客の快適な乗車を確保するために、快適な車内環境を提供している。
車内放送は聞きやすい、わかりやすい	81.3%	43.5%	37.5%	15.3%	2.6%	0.3%	車内放送は聞きやすい、わかりやすい。乗客の利便性を高めるために、わかりやすい放送を行っている。
きっぷや定期券は買いやすい	63.9%	32.6%	31.4%	26.9%	6.9%	2.3%	きっぷや定期券は買いやすい。乗客の利便性を高めるために、買いやすいサービスを提供している。
駅構内の設置(銀行ATM・ドリンクコーナー・休憩コーナーなど)は利用しやすい	66.3%	33.6%	32.5%	26.9%	6.0%	0.8%	駅構内の設置(銀行ATM・ドリンクコーナー・休憩コーナーなど)は利用しやすい。乗客の利便性を高めるために、様々なサービスを提供している。
駅係員や社員の情報提供はよい(わかる)	77.9%	39.8%	38.1%	18.5%	2.9%	0.7%	駅係員や社員の情報提供はよい(わかる)。乗客の利便性を高めるために、丁寧なサービスを提供している。
大阪モノレールは、お客さまサービスに力を入れて取り組んでいる	68.0%	30.1%	38.5%	27.3%	3.0%	1.1%	大阪モノレールは、お客さまサービスに力を入れて取り組んでいる。乗客の利便性を高めるために、様々な取り組みを行っている。
安全対策や各種サービス施設の設置・地域貢献の取り組みに対して従業員は意欲的である	22.9%	6.2%	16.7%	29.1%	32.3%	15.7%	
駅舎施設、駅周辺施設、AED(自動体外式除細動器)などの設置により安全対策がされている	75.6%	31.0%	44.0%	21.9%	2.0%	0.5%	駅舎施設、駅周辺施設、AED(自動体外式除細動器)などの設置により安全対策がされている。乗客の安全確保のために、様々な安全対策を行っている。
ホームの昇降機(エレベーター・エスカレーター)は利用しやすい	67.9%	23.9%	34.0%	33.5%	7.5%	1.1%	ホームの昇降機(エレベーター・エスカレーター)は利用しやすい。乗客の利便性を高めるために、使いやすい昇降機を提供している。
防犯カメラや検問口などの設備により、防犯対策やテロ対策がまんびっている	61.6%	22.4%	39.2%	35.2%	2.9%	0.3%	防犯カメラや検問口などの設備により、防犯対策やテロ対策がまんびっている。乗客の安全確保のために、様々な防犯対策を行っている。
車内のつり革や乗降口の構造により、落下に対する安全が配慮されている	64.5%	22.8%	41.7%	32.2%	3.0%	0.3%	車内のつり革や乗降口の構造により、落下に対する安全が配慮されている。乗客の安全確保のために、様々な安全対策を行っている。
大規模な地震に備えられたる耐震補強工事を完了して取り組んでいる	43.1%	15.4%	27.7%	52.1%	4.1%	0.7%	大規模な地震に備えられたる耐震補強工事を完了して取り組んでいる。乗客の安全確保のために、様々な安全対策を行っている。
大阪モノレールは安全に運行している	81.9%	37.4%	44.5%	17.5%	0.9%	0.2%	大阪モノレールは安全に運行している。乗客の安全確保のために、様々な安全対策を行っている。
駅・乗り場イベントを実施している(駅・乗降場同様にハイキングなど)	61.9%	23.3%	38.6%	35.5%	2.1%	0.4%	駅・乗り場イベントを実施している(駅・乗降場同様にハイキングなど)。乗客の利便性を高めるために、様々なイベントを行っている。
モノレール交差やモノレール(駅・乗降場)は、近隣の文化施設と連携している	69.8%	26.6%	42.2%	27.8%	3.1%	0.3%	モノレール交差やモノレール(駅・乗降場)は、近隣の文化施設と連携している。乗客の利便性を高めるために、様々な連携を行っている。
モノレールなどの利用は公共交通利用に比べ、地球環境に配慮している	81.0%	39.5%	41.5%	18.3%	0.6%	0.1%	モノレールなどの利用は公共交通利用に比べ、地球環境に配慮している。乗客の利便性を高めるために、様々な取り組みを行っている。
駅構内やプラットフォーム、お客さまサービス施設等に有線放送・無線放送(イヤホンなど)が設置されている	65.0%	23.4%	41.6%	33.3%	2.0%	0.7%	駅構内やプラットフォーム、お客さまサービス施設等に有線放送・無線放送(イヤホンなど)が設置されている。乗客の利便性を高めるために、様々なサービスを提供している。
駅直近の駅前広場など、約800mにわたる公共空間として整備している	73.0%	30.8%	42.2%	22.6%	2.9%	1.5%	駅直近の駅前広場など、約800mにわたる公共空間として整備している。乗客の利便性を高めるために、様々な取り組みを行っている。
平均評価	67.3%	32.8%	34.5%	24.2%	6.2%	2.3%	

大阪モノレールのこれまでの主な取り組み

- 駅や車内のバリアフリー化の推進 (写真①)
- 全駅での誘導ブロック(内方線)の改良
- 扉間待待合装置の設置(各管内各駅・予備灯) (写真②)
- 千里中央駅に案内モニターを設置
- ドリンクコーナーの設置
- 駅構内ATMの設置(蛍池、千里中央、南茨木、門真市) (写真③)
- 非常時合同訓練の実施 (写真④)
- 軌道村や支柱等の耐震補強対策の実施 (写真⑤)
- 防犯カメラの全駅設置など、防犯対策の推進
- 列車非常停止ボタン案内表示板の設置 (写真⑥)
- AEDの全駅設置。救急救命講習の実施 (写真⑦)
- マナー向上への取り組み (写真⑧)
- 地域清掃活動への参加(中環をきれいにする日) (写真⑨)
- 中学生職場体験学習の実施 (写真⑩)
- 各種企画乗車の発売
- 各種イベントの実施(車内基地同好会、ガンバ大阪とタイアップイベント、大阪モノレールハイキング、空の日イベントなど) (写真⑪)

お客さまからのご要望など

※アンケートで最も多かったご要望

1 乗降口の案内	75.3%
2 乗降口の案内(エレベーター)	62.7%
3 乗降口の案内(エスカレーター)	43.9%
4 乗降口の案内(エレベーター・エスカレーター)	39.9%
5 エスカレーターの案内	30.0%

※アンケートで最も多かったご要望(駅・乗降場)

1 乗降口の案内	51.9%
2 乗降口の案内(エレベーター)	43.1%
3 乗降口の案内(エスカレーター)	30.1%
4 乗降口の案内(エレベーター・エスカレーター)	25.4%
5 乗降口の案内(エスカレーター)	23.2%

※よく見る(聞く)情報提供

1 乗降口の案内	1,074件
2 乗降口の案内(エレベーター)	527件
3 モノレール(エレベーター)	381件
4 乗降口の案内(エスカレーター)	369件
5 乗降口の案内(エレベーター・エスカレーター)	313件

アンケートにご協力いただき、ありがとうございました。さらに悪い評価をいただけるよう、これからも努力してまいります。



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モノレールの早期運転再開を実施する体制を整えています。



説明会の開催

(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、当社は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。

また、鉄道に係るテロの防圧その他の府民の安全安心な鉄道利用の確保がなされることを目的として発足した大阪府警察鉄道テロ対策協議会に参加し、鉄道施設に対するテロ防止を図っています。



5-4 従業員との対話

(1) オフサイトミーティング

社長と現場係員のコミュニケーションを深めるため、当社を取り巻く経営環境や将来のあるべき姿、現場における安全確保の取り組みや課題などについて、リラックスした雰囲気での会話をする場として、定期的を開催しています。



オフサイトミーティング

(2) 安全衛生委員会

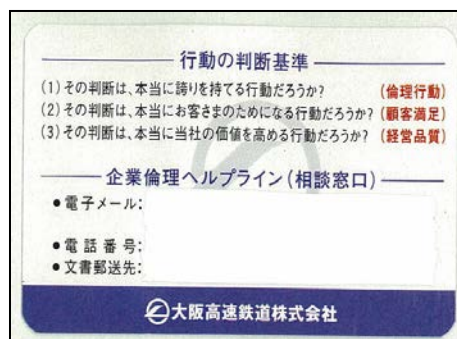
職場の安全衛生に関する管理事項を定め、職場における社員の労働災害防止と健康の保持増進を図るとともに、快適な作業環境の形成を促進し、作業能率の向上を図ることを目的として、毎月1回安全衛生委員会を開催しています。



安全衛生委員会

(3) 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など、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。



携帯用カード



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（列車非常停止装置、非常電話）

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が発見された場合などの非常時には、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、その駅に進入および進出する列車の車内信号機に停止信号を送り、列車は駅への進入および進出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（非常通報器）

車内での非常事態（急病人が発生した場合や不審物が発見された場合など）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

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

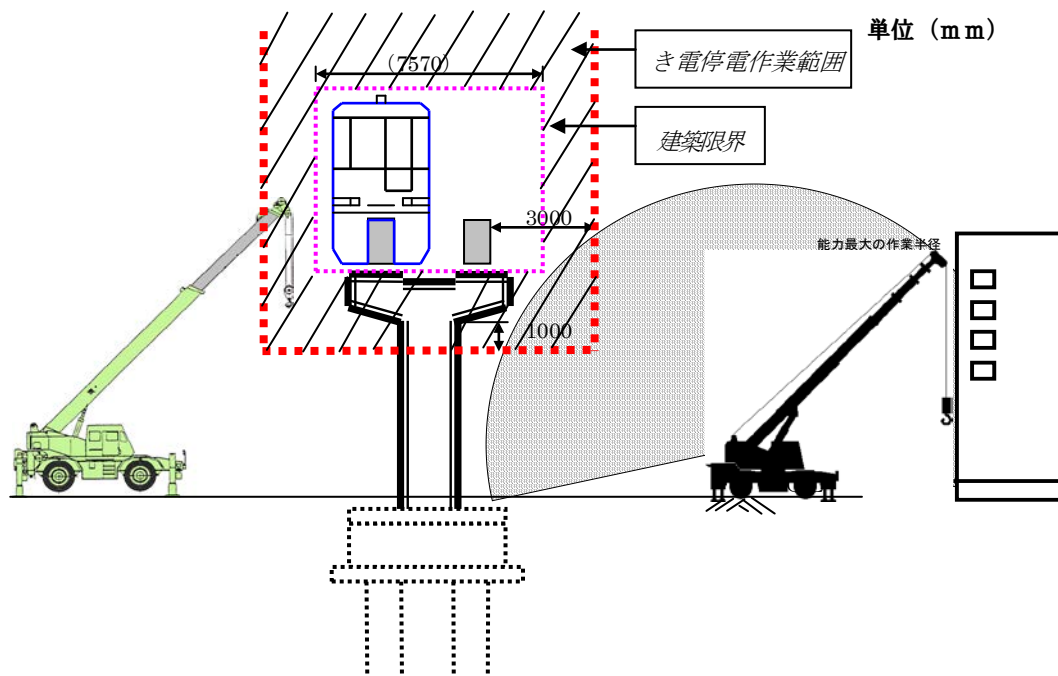
「事故防止にご協力を」

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1500V）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)

