

令和2年度

安全



報告書

神戸市交通局

目次

1. ごあいさつ	P.1
2. 安全の確保に関する基本方針	P.2
2-1 基本方針	
2-2 重点目標と重点施策	
3. 安全管理体制と方法	P.5
3-1 安全管理体制	
3-2 安全管理方法	
3-3 安全管理体制の見直し	
4. 鉄道事故等について	P.7
5. 安全の確保のための取り組み	P.8
5-1 列車の安全対策	
5-2 駅の安全対策	
5-3 自然災害などに対する取り組み	
5-4 職員研修所	
5-5 職員の教育の充実、資質の向上	
6. 安全性向上へ向けた設備投資	P.17
6-1 鉄道施設の設備	
6-2 鉄道車両の安全確保	
6-3 職員の教育の充実・資質の向上	
7. お客様等との連携	P.22
7-1 お客様からのご意見	
7-2 お客様への PR 活動	
7-3 関係者の皆様との協力体制	
7-4 お客様へのお願い	
8. 地下鉄路線図	P.28
9. 安全報告書へのご意見	P.28

1. ごあいさつ

平素より、神戸市営地下鉄をご利用いただき、誠にありがとうございます。
います。

さて、神戸市営地下鉄では、1日あたり約31万人のお客様にご利用
いただいております。ご利用いただいているすべてのお客様を安全に
お運びするために、交通事業管理者以下、地下鉄事業に携わるすべて
の職員が一丸となって、輸送の安全の確保に努めております。

世界の取り巻く環境は、新型コロナウイルス感染症の影響により、
未だかつて経験したことのない厳しい状況が続いています。

まず、お亡くなりになられた方々のご冥福をお祈りするとともに、
交通事業者として、「市民の足」である公共交通機関の役割を積極的
に果たすため、お客様や職員の感染防止に最大限努め、安全で安定し
た輸送サービスを提供できるように取り組んでまいります。

今年度は、令和2年6月1日より、北神線の市営化により、交通
利便性を高め北神・北摂地域のさらなる魅力向上につなげるととも
に、神戸市営地下鉄の路線が拡大することで、さらなる安全管理体制
の向上に努めてまいります。

ハード面では、引き続き西神・山手線の可動式ホーム柵設置や海岸
線の和田岬駅のプラットホーム混雑解消のため、プラットホームの
拡張工事などの安全投資を積極的に実施してまいります。

加えて引き続き、安全重点施策（安全に対する意識・知識・技術の
向上）に基づき、安全重点目標である「有責事故・重大インシデント」
ゼロの継続を達成できるように努力し、神戸のひとの暮らしとまち
の発展を支えていくために、職員一丸となって取り組んでまいりま
す。

本報告書は、鉄道事業法第 19 条の 4 に基づき、神戸市営地下鉄の安全性向上に向けた取り組みなどを、皆さまに広くご理解いただくために作成しました。安全管理体制をより一層充実させるため、この報告書に対するご意見やご助言などをお聞かせくださいますようお願いいたします。

神戸市交通事業管理者

岸田 泰幸



2. 安全の確保に関する基本方針

安全管理規程に基づいて、安全管理体制を推進する組織である安全対策室や安全管理推進委員会を運用するとともに、「お客様の声」や現場職員の意見、「安全報告」など、職場でのコミュニケーションをより一層活発に行うことで、全職員をあげて運輸安全マネジメントの推進に取り組みます。

2-1 基本方針

安全管理体制の確立と輸送の安全水準の維持及び向上を図るため、以下の7か条からなる「**安全に係る行動規範**」を基本方針(安全方針)とし、これを関係職員全員が、意識し行動していきます。

安全に係る行動規範(安全方針)

- ① 一致協力して輸送の安全の確保に努める。
- 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、忠実に職務を遂行する。
- ③ 常に輸送の安全に関する状況を理解するよう努める。
- ④ 職務の実施に当たり、推測に頼らず確認の励行に努め、疑義のある時は最も安全と思われる取扱いをする。
- ⑤ 事故・災害等が発生したときは、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る。
- ⑥ 情報は漏れなく迅速、正確に伝え、透明性を確保する。
- ⑦ 常に問題意識を持ち、必要な変革に果敢に挑戦する。

2-2 重点目標と重点施策

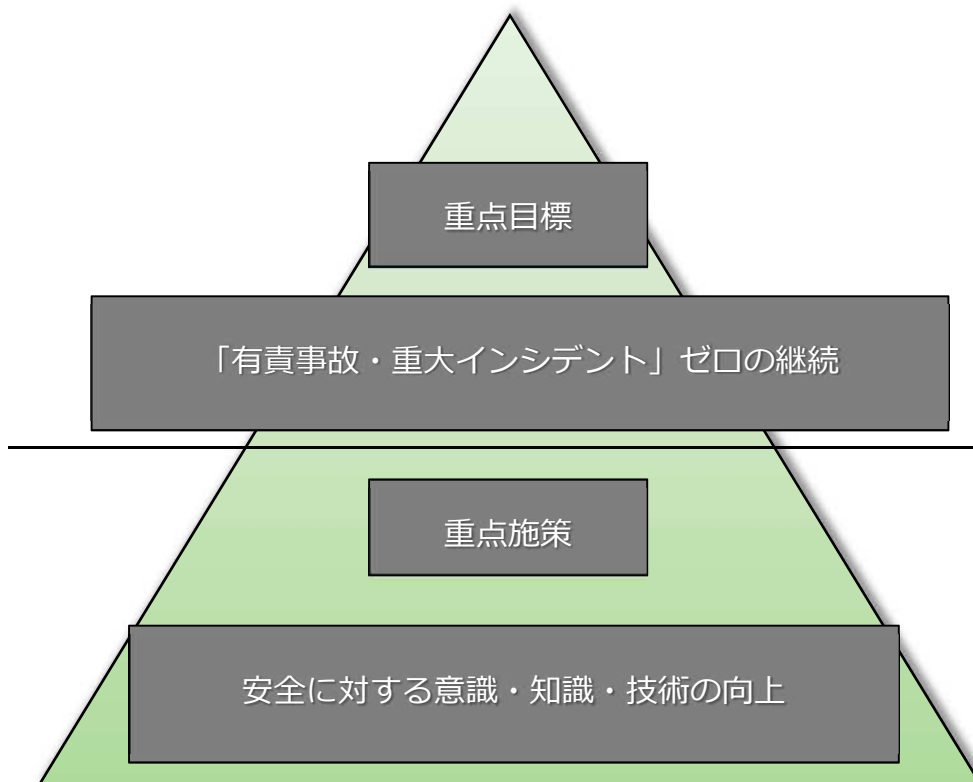
重点目標 「有責事故・重大事故インシデント」ゼロの継続

重点施策 安全に対する意識・知識・技術の向上

平成 27 年度から平成 30 年度まで、ヒューマンエラーのマイナスイメージを払拭し、安全意識をさらに醸成する取り組みを行ってきましたが、職員安全意識調査を実施したところ、過去のアンケート結果と比較しても、ヒューマンエラーに対する理解が大幅に浸透している結果となり、当初の施策である「ヒューマンエラーへの理解と安全意識の醸成」は、概ね達成されてきたと考えています。

そこで、新たな重点目標を達成するために令和元年度からは重点

施策を「安全に対する意識・知識・技術の向上」とし、教育訓練や係会議などで各職場にあわせた教育・情報共有などを実施して、安全意識の継続的向上を図ることにより、重点目標である“「有責事故・重大インシデント」ゼロの継続”の達成を目指します。

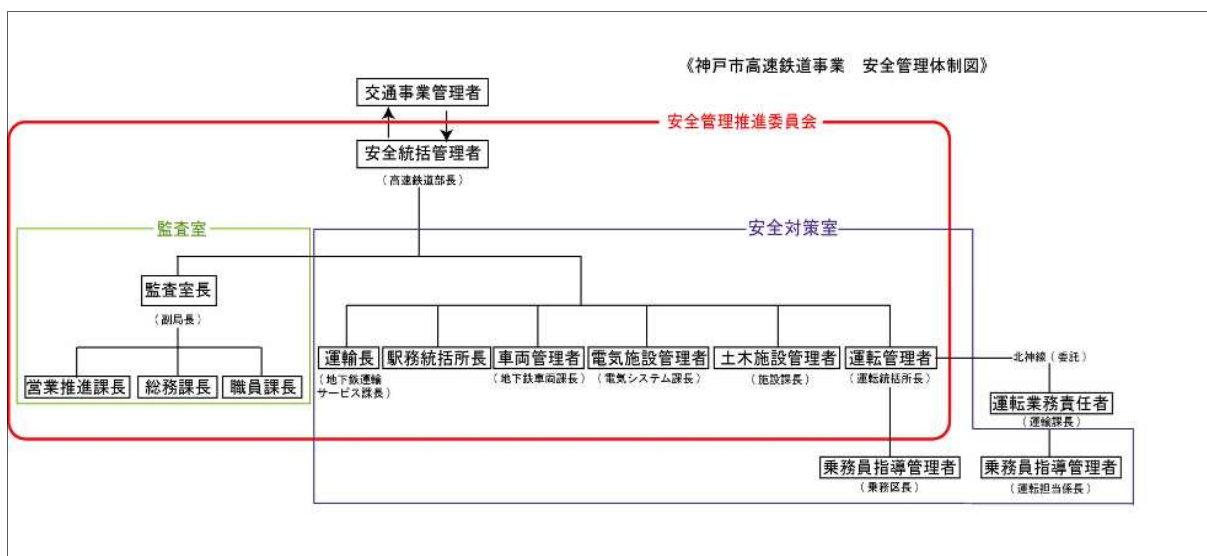


3. 安全管理体制と方法

3-1 安全管理体制

神戸市交通局では、鉄道事業法に基づき、神戸市交通局高速鉄道安全管理規程を定め、輸送の安全を確保するための基本的な方針のほか、安全統括管理者のもと、鉄道事業における安全の確保に関する体制、交通事業管理者や安全統括管理者の責務などを定めています。

管理者名	役割
交通事業管理者	輸送の安全の確保に関する最終的な責任を負う。
安全統括管理者 (高速鉄道部長)	輸送の安全確保に関する業務を統括する。
運転管理者	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	運転管理者の業務のうち、乗務員の資質の保持に関する業務を補佐する。
その他管理者等	土木・電気施設管理者、車両管理者、副局長、総務課長、職員課長 営業推進課長など。



3-2 安全管理方法

安全管理体制は、計画(Plan)、実行(Do)、評価(Check)、見直し・改善(Act)のプロセスで実施し、最後の Act を次の Plan に結びつけ、継続的な業務改善活動などの維持・向上を推進する P D C A サイクルによる運輸安全マネジメントの運用を行なっています。



安全管理に関する会議

1. 安全対策室会議

月1回高速鉄道部門の責任者からなる「安全対策室」を設置し、安全確保に必要な情報を共有し、事故や事故再発防止について検討します。

2. 安全推進委員会

安全対策室会議で検討した事案を、経営部門の管理職を含めた「安全推進委員会」毎月審議され、安全性向上に関する方針や施策の実施について、意思決定されます。

3-3 安全管理体制の見直し

輸送業務の実施及び管理について監査を行う組織として監査室を設置し、安全に関する内部監査を行い、その結果を安全管理体制の見直しに反映します。

令和元年度末に実施した監査では、各監査項目において、運輸安全マネジメントが一層有効に機能するようにつとめていることを確認しております。



局長への監査



安全統括管理者への監査

4. 鉄道事故等について

公共交通機関における事故は社会的影響が非常に大きく、安全の確保は輸送の生命であるため、平素から全力をあげて安全の確保、事故防止に努めています。

平成 29 年度から令和元年度までの鉄道運転事故等の発生件数は、下の表のとおりです。

項目	平成 29 年度		平成 30 年度		令和元年度	
	西神・ 山手線	海岸線	西神・ 山手線	海岸線	西神・ 山手線	海岸線
鉄道運転事故	2	0	2	0	1	0
輸送障害	2	0	5	0	0	0
インシデント	0	0	0	0	0	0

発生件数は、鉄道事業法第 19 条、第 19 条の 2 および第 66 条の規定に基づき、国土交通省令「鉄道事故等報告規則」に定められたものです。

鉄道運転事故	列車衝突事故、列車脱線事故、列車火災事故、鉄道物損事故、鉄道人身障害事故
輸送障害	鉄道運転事故以外で、列車に運休又は 30 分以上の遅延が生じた事態
インシデント	鉄道運転事故が発生するおそれがあると認められる事態

◆令和元年度の鉄道運転事故（鉄道人身障害事故）

日時：令和元年 7 月 25 日

場所：西神・山手線 名谷駅構内（ホーム上での接触）

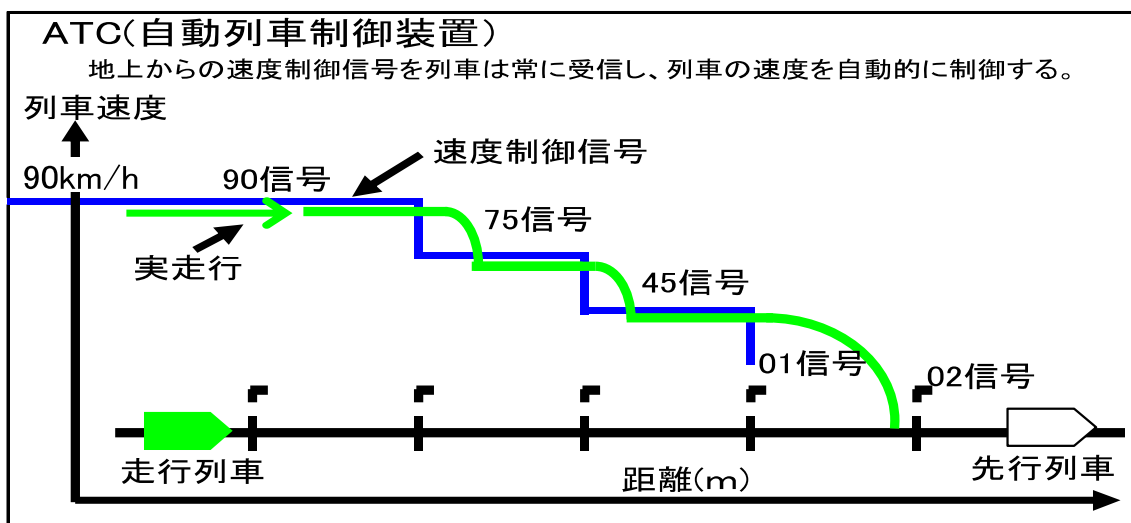
5. 安全の確保のための取り組み

5-1 列車の安全対策

1. ATC(自動列車制御装置)とATO(自動列車運転装置)

ATC は、先行列車の位置や線路条件(カーブなど)に応じた制限速度を常に列車に伝え、列車の速度を制御します。制限速度を超えた場合には自動的にブレーキがかかり、制限速度以下に減速します。

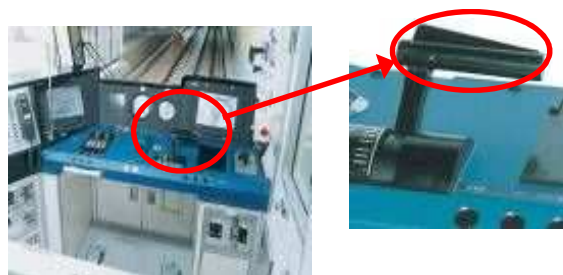
ATO は、ATC の制限速度に従って、自動的に列車の加速・原則を制御する装置です。また、次の駅に近づくとき自動的に列車をホームの所定位置に停止させます。



2. デッドマン装置

この装置は、列車運転台に設置されており、万が一、運転士の意識がなくなるなど異常がおきても、握っていたハンドルを離すと、3秒後に非常ブレーキがかかる仕組みになっています。

市営地下鉄では、昭和52年の開業当初より装備されています。



3. 非常はしご

緊急時に駅間に停車した場合、車両から避難誘導を行うことができるように、列車の最前部及び最後部の貫通口に非常はしごを設置しています。海岸線車両と新型車両6000形には、手すりつきの非常はしごを設置しています。



4. 非常用ドアコック

緊急時には、乗務員の指示のもとに、扉付近に設置したコックを操作することにより、手動で扉を開けることができます。

5. 転落防止幌(ホ口)

電車の連結部から、お客様が誤って、ホームから軌道上に転落するのを防止するため設置しています。



6. 運転状況記録装置

この装置は、速度・ATCの動作・力行やブレーキ操作など車両の状況を記録するもので、市営地下鉄のすべての車両に設置しています。

5-2 駅の安全対策

1. 列車非常停止装置

神戸市営地下鉄の全駅では、お客様が軌道内に転落された場合に、この装置を操作することで、列車を停止させることができます。



列車非常停止装置



2. 駅係員に連絡出来るインターホンの設置

お客様がホームで係員を呼び出す必要がある場合は、このインターホンをご利用ください。



3. 可動式ホーム柵の設置 (西神・山手線三宮駅)

プラットホームにおける転落事故や列車との接触事故の防止対策として、平成30年3月より、西神・山手線三宮駅でホームドア(可動式ホーム柵)の運用を開始しています。



西神・山手線 三宮駅

5-3 自然災害などに対する取り組み

1. 異常気象への対策

市営地下鉄は、大半がトンネルになっており、名谷以西の地上部では、掘り割り構造や高欄が設置されている高架橋構造で、風の影響が少ない鉄道となっています。

浸水防止設備として駅出入口は、路面より高くしており、止水板を設置できるようにしています。また、他施設との連絡通路には防水鉄扉を備えています。津波警報発令時には、駅係員が出動し、駅入口の止水板を設置するなどして、水の浸入を防ぎます。なお、県が行った南海トラフ巨大地震による津波シミュレーションの結果を受け、想定津波の高さに対して、高さが不足する止水板をかさ上げ改修するとともに、地下街との接続部分に防水鉄扉を設置しました。



風向風速計



風向風速計表示部
(運転指令)



西神・山手線高架部



地下街との連絡通路の防水
鉄扉(海岸線ハーランド 駅)



防水鉄扉の操作
(海岸線和田岬駅出入口)

2. 地震への対策

運転指令に緊急地震速報システムを整備し、直接乗務員が乗務中に自動通報ができるようになりました。このシステムにより、地震速報受信時には、走行中の列車を迅速に停止又は減速させ、お客様の安全を確保します。



また、地震発生時には、名谷・苅藻両業務ビル地下に設けた地震計により、地震の加速度を正確に把握し、必要に応じた運転の取扱いを運転士に指示します。

地震計の更新に伴い、従来のガル表記に加え計測震度も表示できるようになりました。これにより、気象庁が発表する震度階級と同じレベルで地震の大きさが計測でき、周囲地域の震度を比較することで、より適切な運転の取扱いの判断ができるようになりました。



阪神淡路大震災発生時は、適切な運転の取扱いにより、お客様に被害はありませんでしたが、この教訓を活かし、「高速鉄道地震対策要綱」を定め、地震に対応できる体制を確保しています。

3. 火災・テロへの対策

① 火災対策

駅には、駅係員が異常の確認と迅速な対応ができるように、火災受信、排煙・換気、照明等の情報表示・操作やエスカレーター、エレベーター等の動作表示等が集中管理できるように防災盤が設置されています。



駅の防災盤

また、トンネル内の排煙については、
運転指令の指示の下に、各駅で排煙操作
を行います。海岸線では、運転指令所か
ら行うことができるようになっていま
す。



排煙操作卓（運転指令）

② 避難経路図、消火設備等の設置

駅施設のうち、特に地下駅では、避難ルートの確保や排煙・消
火設備等の火災対策を講じており、お客様の安全性を確保してい
ます。また、全駅のホームに、避難経路を立体的に表示した避難
経路図を設置しています。



避難経路図



防火シャッター



補助散水栓

③ 第三者行為（テロ等）への対策

テロ対策としての不審事案の発生防止、お客様への安全対策の
向上、事件・トラブルの記録を目的として防犯カメラの整備を進
め、犯罪抑止力の強化を図っています。

その他にも、駅係員や安全対策係員の巡視点検および乗務員に
よる列車折り返し時の車内点検なども行なっています。



駅構内防犯カメラ



駅構内巡視点検



車内巡視点検

5-4 職員研修所

乗務員等の養成については、神戸市交通局研修所が担い、お客様の信頼に応えられるよう、乗務員等としての心構え、職務に必要な知識や態度、技能の習得を図るため、高速鉄道車掌研修、甲種電気車運転講習(高速鉄道運転士養成)などを実施しています。



交通局研修所

5-5 職員の教育の充実、資質の向上

各職種別の定期教育訓練を実施し、職務に必要な知識や技術をはじめ、地下鉄関係職員としての心構え、態度、安全意識の取得・向上を図っています。今年度は引き続き、乗務員養成時の実務研修の指導にあたる指導員の研修内容の充実、資質の向上を図り、教育効果の確認と指導の強化に取り組みます。

項目【対象者】	内容	実施時期
新規採用 駅掌研修 【新規採用駅掌】	交通局職員及び駅掌としての心構え、職務に必要な知識や態度、技能、安全意識の習得・向上を図る研修を実施する。	新規 採用時 39日間
車掌・助役転任者研修 【車掌・助役転任者】	新たに車掌、助役（運輸事務職員）となる者に対して、交通局職員及び車掌又は助役としての心構え、職務に必要な知識や態度、技能、安全意識の習得・向上を図る研修を実施する	転任時 40日間
高速鉄道運転士転任研修 【運転士転任者】	高速鉄道運転士としての心構え、職務に必要な知識や態度、技能の習得を図るとともに、国の指導基準に基づく「甲種電気車運転講習」において、学科試験・技能試験を実施する。	転任時 173日間 以上
高速鉄道運転士フォロー研修 【運転士の免許取得後 1年経過の者】	運転士の免許取得後1年経過の者を対象に、高速鉄道運転士としての役割や心構えを再確認し、実践的な技能の向上を図るフォロー研修を実施する。	6月 1日間
高速鉄道車掌フォロー研修 【車掌転任後半年経過の者】	車掌転任後半年経過の者を対象に、高速鉄道車掌としての役割や心構えを再確認し、実践的な技能の向上を図るフォロー研修を実施する。	1月 1日間
新規採用駅掌フォロー研修 【新規採用駅掌のうち 駅配属後半年経過の者】	駅配属後半年経過した者を対象に高速鉄道駅掌としての役割や心構えを再確認し、実践的な技能の向上を図るフォロー研修を実施する。	12月 1日間

1. 対応研修(バリアフリー教育訓練)

専門の外部機関を活用し毎年、接遇・介助水準の向上、高齢者、障害をお持ちの方などに対する気づきを高める教育プログラムを採用しています。



2. 運転取り扱いに関する基本動作の励行

「安全にかかる行動規範」のほか、職場ごとに設定した月別指導目標の周知徹底を、引き続き行い、職員の安全への意識を高めました。また、日々の点呼時の指導や添乗指導などを実施し、報告・指差確認・喚呼の厳正執行など、運転取扱いに関する基本動作の徹底に努めました。



乗務前の点呼



アルコールチェック



添乗指導

3. 乗務員等の健康管理

乗務職員の体調不良が原因となる事故を未然に防げるよう年2回の定期健康診断等の実施を行い、職員が心身ともに健康な状態で勤務・乗務できる体制を構築いたします。

今年度も、昨年度に引き続き、全職員に対してメンタルヘルスチェックを実施し、セルフケアによる心の健康の保持増進およびメンタルヘルス不調の早期発見・早期対応に役立てます。

項目	対象者	内容（令和元年度計画）	
		令和元年度実績	
睡眠時無呼吸症候群(SAS)検診の実施	運転士 助 役	順次、運転免許保有の乗務員・助役に対してスクリーニング検査を実施し、その結果により、対象者に対しては精密検査を実施する。	
		ローテーションによる実施	
メンタルヘルスチェックの実施	全職員	セルフケアによる心の健康の保持増進およびメンタルヘルス不調への気づきと対応を図る。【7月】	
		計画どおり実施	
メンタルヘルス相談の実施	全職員	電話やWeb、面談による相談窓口を開設し、チェック結果のフォローを行う。常時開設(随時受付)	
		計画どおり実施(随時受付)	
交通局乗務職員メンタルヘルス特別相談の実施	乗務員	メンタルヘルス相談窓口及び臨床心理士によるカウンセリング体制を引き続き設置する。【常時】	
		計画どおり実施(随時受付)	

4. 鉄道保守係員の教育及び訓練等

保守部門では、下記の教育訓練のほか、必要に応じて、外部の講習会への参加や各種資格の取得を奨励しており、技術及び関連知識の蓄積を図るとともに、指導的役割を果たせる人材の育成に努めています。

区分	対象	回数	備考
施設課(保線区)	全職員	2回	・機械器具取扱訓練 ・モーターカー取扱訓練
電気システム課	変電区	2回	・電気室保守定期研修 ・大容量蓄電池を使用した地震停電からの復旧作業
	電気区	1回	・電車線断線復旧訓練等
地下鉄車両課 (検車係・御崎検修係)	全職員	2回	・ポイント手回し及び構内併結推進運転訓練(御崎検修係) ・緊急対応(脱線復旧)訓練(検修係・御崎検修係)
高速運輸各課所、神戸交通振興(株)、施設課、電気システム課、地下鉄車両課	約40名		・駅構内火災合同訓練(御崎公園駅) (平成30年1月実施)

6. 安全性向上へ向けた設備投資

市営地下鉄は、開業当初から、お客様に安全に安心してご利用いただけるよう事故防止に努めています。

安全性向上へ向けた設備投資について、計画的に実施し、お客様に安全かつ安心してご利用いただけるようにつとめています。

安全対策投資額の推移については、右図の通りです。

年度	安全対策投資額	備考
平成30年度	約62億9,300万円	決算
令和元年度	約98億9,200万円	決算
令和2年度	約110億7,300万円	予算

区分	主な安全対策投資内容(令和2年度)
老朽取替	新造車両購入、西神変電所・駅電気室他更新工事、西神・山手線新長田駅連動・ATC装置更新工事、名谷車両基地車両工場改修、伊川谷駅エレベーター更新工事、板宿駅エスカレーター更新工事
保安・防災対策	海岸線5000形主電動機絶縁更新、(電気)列車無線改修、名谷車両基地 車両検査管理装置改修
安定輸送対策	防風柵設置工事
乗客利便性向上	新神戸駅エスカレーター増設工事、長田駅エレベーター更新工事(かご内を広くする工事)

6-1 鉄道施設の設備

1. 西神・山手線可動式ホーム柵の設置

プラットホームにおける転落事故や列車との接触事故の防止対策として、令和5年度には西神・山手線、北神線の三宮駅を除く全16駅にホームドア（可動式ホーム柵）を設置できるよう取り組んでいます。

2. 海岸線和田岬駅ホームの安全対策強化

ホームの東側を拡張し、東行線の列車停止位置を東へ約30m移動させて、ホームの有効面積を増やすことで、混雑を緩和します。令和2年度中に完成予定です。

3. 軌道整備

■ レール交換等

総合運動公園～新神戸駅間5箇所

■ 分岐器の更新工事等

名谷車庫の分岐器の更新工事 令和元年度～令和2年度



軌道検測車



レール交換



分岐器改良

4. 土木構造物の定期検査と補修

■ 定期検査

通常全般検査

西神・山手線土工部の定期検査

海岸線トンネルの定期検査

海岸線特別全般検査 ※令和元年度に終了



■ 構築補修工事

トンネルの剥落対策として、名谷～妙法寺駅間で断面欠損部中埋め補修工事



- 名谷車庫留置線沈下対策
名谷車庫の留置線で陥没や沈下が継続して発生しており令和2年度も引き続き経過観察します。
- 防風柵設置工事
名谷～総合運動公園駅間の西行線において、令和2年度中に防風柵を設置することで暴風時の列車通過、巡視点検時の安全を確保します。

5. バリアフリー化の推進

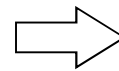
- トイレのオストメイト対応化等
バリアフリー改修全駅完了済
また、平成28、29年度に、海岸線各駅の男女それぞれのトイレの和便器を1つ残し、他を洋便器化する洋式化工事を行いました。
- 点字ブロックJIS化改修
点字誘導ブロックを神戸市型からJIS型



オストメイト対応トイレ



神戸市型
点字ブロック JIS化改修



JIS型

- エレベーター、エスカレーターの設置
新神戸駅ホーム～コンコース間下りエスカレーター (今年度中に完成予定)
湊川公園駅西口エレベーター新設工事 (令和2年度着工予定)

6. 耐震性の向上

- 耐震改修及びホーム屋根他改修工事 妙法寺駅 令和元年度
- ホーム屋根耐震改修工事 名谷駅 令和2年度
- 耐震工事詳細設計 伊川谷駅 令和2年度

7. 近接工事における安全確保

- 神戸阪急ビル東館建替工事 (三宮駅) 令和2年度末完成予定

8. 学園都市連動装置更新工事の実施

- 連動装置の更新工事 令和元年～2年度

9. 西神・山手線及び海岸線の連動装置・ATC 装置更新工事
新長田駅、名谷駅、新神戸駅及び海岸線 令和2年～6年度

10. 海岸線列車無線更新工事の着実な実施
海岸線列車無線の更新工事 令和元年～4年度

11. 西神・山手線及び北神線列車無線更新工事の
着実な実施
西神・山手線の列車無線の更新工事 令和2年～7年度
更新に合わせて西神・山手線と北神線の列車無線の統合化

12. 学園変電所・駅電気室(他1か所)更新工事の完了
学園変電所・駅電気室(学園都市駅、総合運動公園駅)の受変電設備
の更新 令和元年度完了



学園変電所



駅電気室

13. 西神変電所・駅電気室他更新工事の着実な実施
西神変電所・電気室(西神中央駅)及び西神発電機の受変電設備の
更新 令和2年～令和4年度

14. 西神・山手線の運行管理システムの整備工事の
着実な実施
運行管理システムの更新 平成27年度より順次実施
運転指令所の指令操作卓・運行表示盤の更新 令和2年～6年度
更新に合わせて、西神・山手線と北神線との統合を実施

15. 海岸線の運行管理システムの整備工事の着実な実施
運行管理システムの更新 令和2年～6年度

6-2 鉄道車両の安全確保

1. 鉄道車両の検査修繕

- ・列車検査 車両の状態を外部から検査する列車検査
- ・重要部検査 制御装置・台車・ブレーキ、その他重要な装置を取り外して行う
- ・全般検査 主要な部分を外して行う



月検査



全般検査

2. 西神・山手線の車両更新

西神・山手線の地下鉄車両の更新

令和4年度までに、老朽化した西神・山手線の地下鉄車両の更新を行います。更新車両は、可動式ホーム柵に対応可能とするとともに、最新の車両技術を備え、安全性の向上、バリアフリーへの対応、快適性の向上、省エネ性の向上を考慮した車両として、導入を進めていきます。



3. 海岸線車両の装置更新

主電動機、ブレーキ装置、空調装置等の更新 随時実施
ATO・ATC装置、列車無線装置、車両情報制御装置の更新
令和元年度より

6-3 職員の教育の充実・資質の向上

- 乗務員・駅係員等の教育及び訓練
(地下鉄運輸サービス課、運転統括所、駅務統括所、職員課)
各職種別の定期教育訓練を実施し、職務に必要な知識や技術をはじめ、地下鉄関係職員としての心構え、態度、安全意識の取得・向上等を図ります。
- 鉄道保守係員の教育及び訓練
(施設課・電気システム課・地下鉄車両課、職員課)
鉄道保守係員に対して、各職種別の教育訓練を実施し、鉄道保守係員の資質向上に向けた取り組みに努めます。令和2年度も引き続き教育訓練の充実を図ります。



6000形車両



山陽電鉄との合同火災訓練



緊急対応(脱線復旧)訓練

7. お客様等との連携

7-1 お客様からのご意見

お客様や市民の皆様からの、ご意見・ご要望等につきましては、駅等への来訪や電話はもとより、地下鉄各駅に設置したメッセージBOX、「わたしから神戸市への提案」、神戸市交通局ホームページに開設しているお問い合わせフォーム等によりいただいております。

交通局では、広聴担当課(総務課)、高速鉄道部各課所等と連絡体制を密にし、その内容や状況を確認したうえ、必要な対策の検討を行うとともに、お客様へのサービスの向上・充実等に役立てています。

1. 令和元年度 お客様からのご意見・ご要望等をいただいた件数
 - ・ 駅に関すること 294 件
 - ・ 車内に関すること 111 件
 - ・ その他 229 件

2. ご意見・ご要望等を踏まえ実施した事例

① 駅トイレに関すること

お客様からのご意見で、駅トイレに関する件数が多くなってきたことから、お客様に気持ち良く利用していただくため、西神・山手線各駅に泡状石鹼の設置をしており、海岸線については平成30年7月に設置しました。

さらに、お客様サービスの向上のため、平成31年1月に西神・山手線と海岸線の全駅に便座クリーナーを設置しました。

② 乗車に関すること

西神・山手線 西神中央駅での折り返し乗車に関する苦情を受けて、西神中央駅で職員による乗車券面確認を実施したことや折り返し乗車に関する啓発文を駅に張り出しました。

7-2 お客様へのPR活動

1. ホームページでの啓発

安全報告書のほか、地下鉄の安全・安心バックナンバー、地下鉄お客様アンケート結果、各種運動期間中の安全に関する啓発、駅構内の設備工事の情報など、お客様が安全で安心してご利用いただくための各種情報を掲載しています。

2. 車内弧天井広告スペースを利用した PR

地下鉄の安全・安心



Vol.33 気持よく地下鉄をご利用いただくために



vol.34 鉄の道を守る(線路保守の仕事)

3. 「トライやる・ウィーク」の学習による啓発

神戸市交通局では、学校・家庭・地域社会が連携して、中学生の体験活動を行う神戸市の「トライやる・ウィーク」事業を受け入れ、その事業の中で、中学生に市営地下鉄の施設・設備、乗車マナーの説明、点検作業等の体験や安全に関する啓発なども行っています。

7-3 関係者の皆様との協力体制

1. 関係機関、他の事業者との連携

地下鉄においても、非常事態発生時の安全確保を図るために、従来から警察、消防、他の鉄道・バス事業者と、各種会議での安全に関する情報交換や合同での訓練を行い、連携を図っております。また、事故や災害・車両故障などで輸送が困難になった場合の対応としては、他の鉄道・バス事業者と振替協定を結び、代替輸送の経路を確保しています。

2. こども110番の駅

こどもが助けを求めてきた場合、110番通報を行い、必要な場合には、保護者、学校、救急車の手配等を行う「こども110番の駅」に取り組んでいます。平成17年4月1日から、関西鉄道協会会員およびJR西日本で実施しています。



全駅に掲出しているステッカー

3. 共同マナーポスター、鉄道利用マナーキャンペーンなど

関西の鉄道事業者20社局で共同マナーキャンペーンとして、共通テーマのポスターを掲出しています。20社局が連携し、共通テーマのポスターを同時期に掲出することで、より効果的にお客様のご理解・ご協力を得られるよう取り組んでいます。

さらに、国土交通省等と連携して「鉄道利用マナーキャンペーン」や、環境省・国土交通省連携した環境ポスターも掲出しています。



7-4 お客様へのお願い

1. ホームでのお願い

- ① **車間際の駆け込み乗車は大変危険です!**
戸挟みやケガ、事故の原因ともなりますので、おやめください。
急がず、次の列車をご利用ください。
- ② **列車非常停止ボタン**
お客様が誤って転落された場合には、迷わず押してください。
非常時以外は絶対使用しないでください。
- ③ **ホーム下待避スペース**
ホーム下は待避スペースになっています。誤って線路に転落した場合は、待避してください。
- ④ **線路内に絶対に降りないでください!**
線路に落し物をした場合は、係員にお知らせください。
- ⑤ **黄色い点字ブロックの内側にさがってお待ちください。**
列車との接触事故や、転落につながる恐れがあります。
ホームを歩くときも、黄色い点字ブロックの内側を歩行してください。
- ⑥ **エスカレーターを安全にご利用ください。**



手すりにつかまってください。バランスをくずしたり、エスカレーターが停止した場合など、ケガや事故を防ぐことができます。歩かずに2列で立ち止まってください。靴や服のすそが挟まれないよう、黄色の線の内側にお立ちください。また荷物はしっかり持ってください。



⑦ **女性専用車両は男性のおお客様のご理解とご協力のもと運営しております。**

毎日始発から終発まで女性専用車両を導入しています。この車両には、小学6年生以下の男性のお子様、お身体の不自由な男性のおお客様や介護をされている男性のおお客様がご乗車されている場合がございます。ご理解とご協力をお願い申し上げます。

2. 車内でのお願い

① **非常通報装置**

急病人の発生、不審物を発見した場合、その他緊急の場合は、乗務員等に連絡することができます。

② **電車の扉のすき間にはご注意ください!**

手や指が引き込まれる恐れがあります。特に、小さいお子様をお連れのおお客様は、扉が開くときには、手を触れないようご注意ください。

③ **停車時は扉付近を広く開けてください。**

乗降がスムーズに行なえるようご協力願います。

④ **つり革、手すり等をお持ちください。**

事故防止のため、やむを得ず急停車することがあります。

⑤ **他のおお客様のご迷惑となることはやめましょう。**

おお客様同士の喧嘩などの暴力行為、痴漢などの迷惑行為を見かけた場合は、非常通報装置を利用して、係員にお知らせください。

⑥ 座席のゆずりあい、携帯電話のマナー

お年寄り、身体の不自由な方、妊婦の方、身体内部に障害のある方などには、席をゆずりましょう。

また、できるだけ多くの方にご利用いただけるよう座席をゆずりあっておすわりください。

身体内部に障害をお持ちの方のため、優先座席付近では混雑時には携帯電話の電源をお切りください。



優先座席と携帯電話の混雑時電源オフなどの啓発

⑦ ベビーカーを利用しやすい環境づくりに向けてご協力ください

市営地下鉄車内では、ベビーカーはどの車両にも折りたたまずに、ご乗車することができますが、「車いすスペースに公共交通機関等におけるベビーカー利用に関する協議会」で決定されたマークを掲出して、ベビーカー利用のお客様が、より安心してご利用できる場所を明示しました。なお、車いすスペースは、西神・山手線には中間車両の2両に、海岸線車両には全ての車両に設置されています。



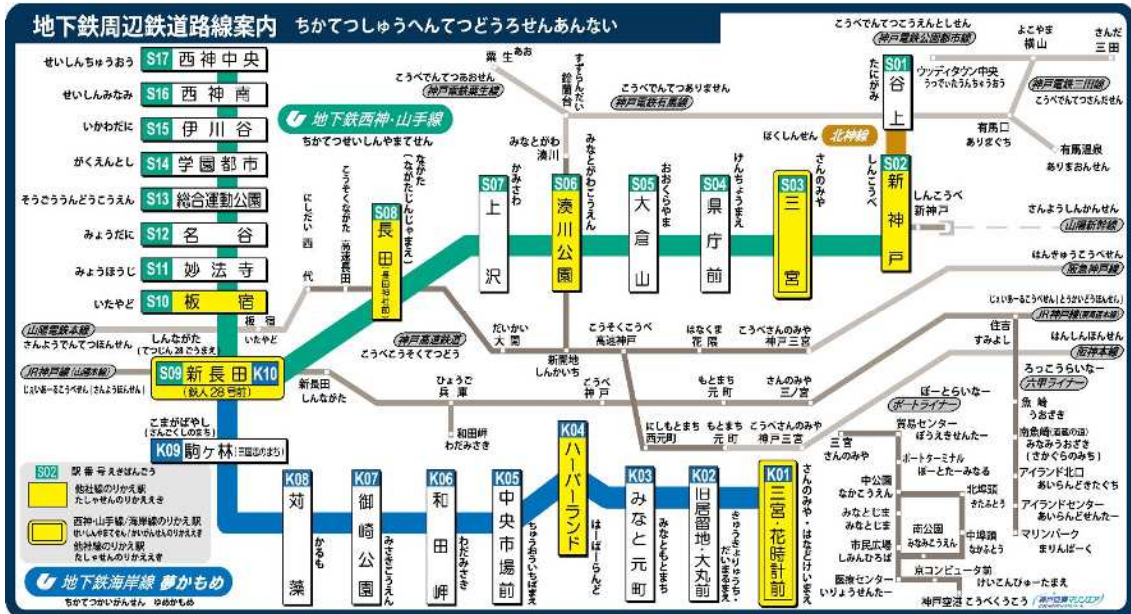
⑧ ヘルプマーク 「援助が必要な方のマークです。席をお譲りください」

当局では日頃より、お困りのお客様に対して、積極的なお声がけや適切な介助・安全確認などを心がけていますが、さらにお客様に安心して地下鉄をご利用いただけるよう、お客様同士のお声がけなどの助け合いを呼びかける取り組みを実施しているところです。

平成30年4月より、障害者支援の取組みとして「ヘルプマーク」を駅構内や優先座席付近にヘルプマークステッカー・ポスターを掲出しています。



8. 地下鉄路線図



9. 安全報告書へのご意見

本報告書の内容についてのご意見につきましては、神戸市交通局ホームページのお問い合わせ(送信フォーム)などでお伺いしています。

神戸市交通局ホームページ

<http://www.city.kobe.lg.jp/kotsu/>

※「地下鉄の安全運行の取組み(安全報告書の公表)」のページから、お問い合わせ(送信フォーム)にアクセスできます。

※「お問い合わせの内容」欄に「地下鉄の安全報告書について」と明記してください。