



—— 2019 —— 安全報告書

相鉄を安全に安心してご利用いただくために
私たちが日々取り組んでいることを
ご報告いたします。



相模鉄道株式会社 安全推進部

〒220-0004 横浜市西区北幸2-9-14 <https://www.sotetsu.co.jp> [2019年9月発行]

相模鉄道株式会社

ごあいさつ

いつも相模鉄道をご利用いただきまして、
ありがとうございます。

鉄道事業の根幹は『安全・安心』であり、
お客さまが相模鉄道・相鉄グループに寄せる
信頼の源泉であると社員一人ひとりに伝えて

おります。「過去の安全は将来を約束するわけではない」ということを役員
はじめ全社員一人ひとりが肝に銘じ、常に新たな視点を持って安全性の
更なる向上に相模鉄道が一体となって取り組んでまいります。

相模鉄道本線星川駅～天王町駅連続立体交差事業においては、
2018 年 11 月 24 日に上り線の高架化が完了しました。9 カ所の踏切除却
と道路を含めた駅周辺地域の整備を行うことで踏切事故の解消による
安全性の向上・交通の円滑化、地域の一体化による都市機能の充実と
市民生活の向上を図ります。また、ホームドアの全駅整備を鋭意推進し
プラットホーム事故「ゼロ」を目指してまいります。

都心直通事業においては、本年 11 月 30 日相鉄 JR 直通線の開業に
向け準備を進めております。今後も『安全対策に終わりはない』という
ことを常に念頭におき、役員はじめ全社員が高い安全意識を持ち、事故
『ゼロ』とする究極の鉄道会社として、『安全・安心・快適なサービス』
を提供し地域の皆さまとともにより良い沿線の実現を目指してまいります。

本報告書は、鉄道事業法第 19 条の 4 に基づき、当社における『安全
への取り組み』を皆さまに広く紹介するために発行するものです。ぜひ本報
告書をご一読いただき、さらなる安全の向上のために、忌憚のないご意見、
ご感想をお聞かせくださいますようお願い申し上げます。



相模鉄道株式会社
代表取締役社長

千原 広司

目次

1 基本方針

私たちが心がけていること P3

- 1 安全方針 **P**
- 2 安全重点施策 **P**

2 安全管理体制

安全を守る社内のしくみ P4

- 1 鉄道安全管理規程 **P**
- 2 経営管理層の取り組み **D**
- 3 異常発生時の体制 **D**
- 4 「事故の芽・種」活動の推進 **D**
- 5 安全監査（内部監査） **C**
- 6 安全の推進と見直し **A**

3 安全への取り組み

お客さまの安全のために P11

- 1 安全に関する設備投資
- 2 ホームの安全対策
- 3 踏切の安全対策
- 4 施設・車両の安全対策
- 5 地震に対する安全対策
- 6 鉄道テロ対策

4 教育訓練

教育訓練で安全を守ります P17

- 1 各種訓練
- 2 人材の育成
- 3 事故を風化させない取り組み
- 4 安全研究と安全講話

5 事故と対策

事故等の発生状況をお知らせします P25

- 1 鉄道運転事故等の発生状況
- 2 主な事故事例

6 情報提供

私たちのパートナー「お客さまと沿線の皆さま」 P27

- 1 お客さまへの情報提供
- 2 お客さま・沿線の皆さまとともに
- 3 お客さまと沿線の皆さまへのお願い



PDCA [継続的改善のサイクル]

相模鉄道では、PDCAサイクルの
推進による安全管理体制の向上に
努めています。

Plan…方針・計画
Do…実行
Check…点検・評価
Action…改善

1. 私たちが心がけていること

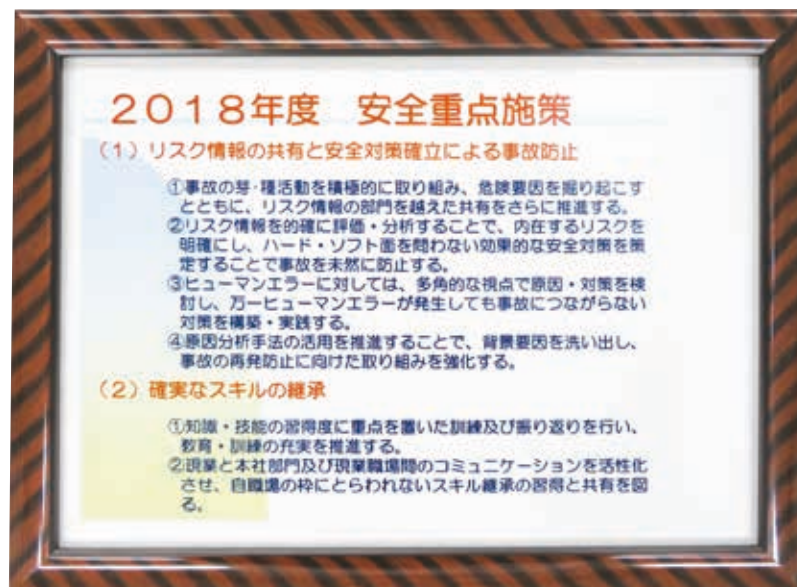
1 安全方針

安全管理体制を積極的に推進し、より一丸となって輸送の安全確保を達成するため、「安全方針」を定めております。



2 安全重点施策

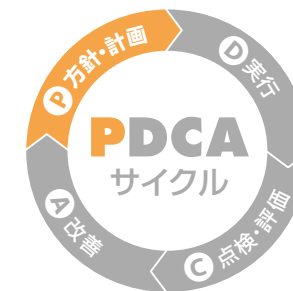
「安全方針」に基づき「安全重点施策」を定めています。



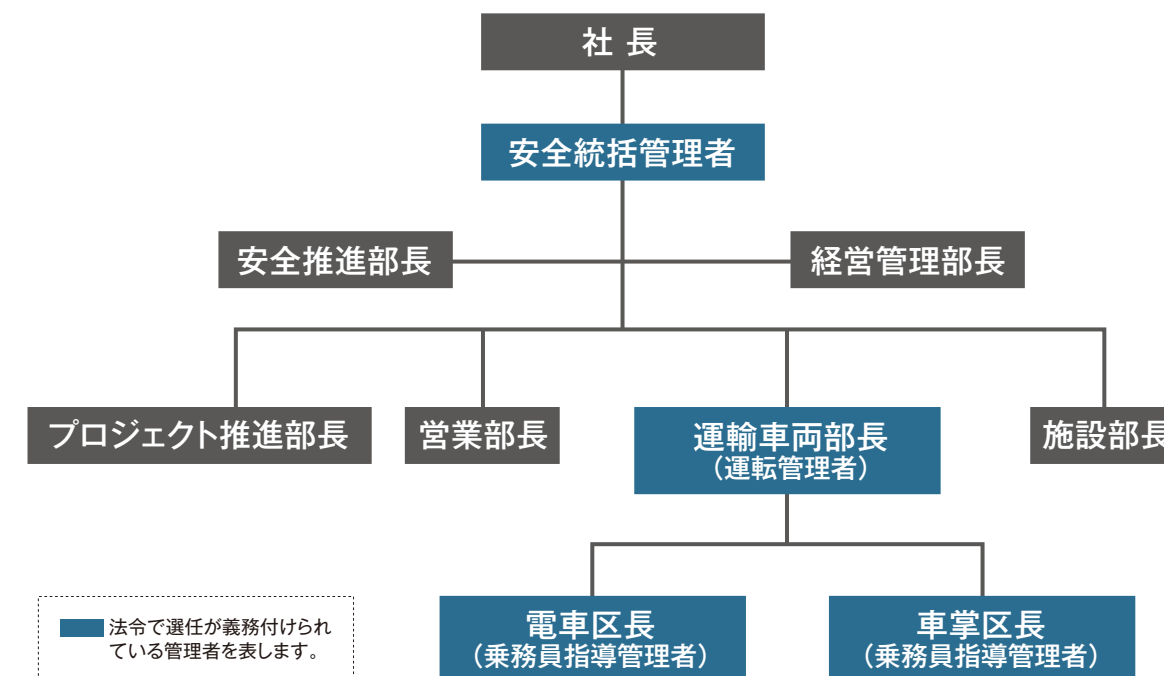
2. 安全を守る社内のしくみ

1 鉄道安全管理規程

鉄道安全管理規程とは、鉄道事業法の一部改正に伴い2006年に制定したもので、輸送の安全を確保するための基本的な方針を定めたものです。



①鉄道安全管理規程で定める安全の確保に関する体制



②鉄道安全管理規程上の主な管理者等の責務

社長	鉄道事業の実施および管理の体制の整備ならびに管理の方法を確実にし、その結果必要となる改善を確実に行うとともに、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 (専務取締役)	取締役の中から安全に関して十分な知識および経験を有する者が、社長により選任されます。 安全の確保を最優先とした上で、輸送業務および各管理部門を有機的に統括管理し、随時確認を行い、見直しおよび改善の措置を講じるとともに、役員および社員に対し、関係法令等の遵守と安全最優先の意識を徹底させます。
運転管理者 (運輸車両部長)	運転関係の係員、施設および車両を総合的に活用し、運行計画の設定および改定を行い、その安全性、実現性の検証を行うとともに、列車の運行管理、乗務員の教育および資質の保持その他運転に関する事項を統括します。
乗務員指導管理者 (電車区長・車掌区長)	乗務員の資質(知識および技能)の維持管理、保持に関する定期的な確認および報告に関する事項を管理します。

2 経営管理層の取り組み

①職場巡視

定期的に社長、安全統括管理者、部長が「職場巡視」を行っています。経営管理層と現業係員がコミュニケーションを図ることで、十分な意思疎通を行い、安全管理体制の確立に取り組んでいます。



社長巡視



安全統括管理者巡視

②事故防止フォーラムと研究発表

夏季安全輸送推進運動期間中には、安全統括管理者による「事故防止講話」を開催していましたが、当社における安全の原点でもある瀬谷駅列車衝突事故から50年の節目の年であるため2018年度は『事故防止フォーラム』としました。瀬谷の事故の再現DVDの放映と、車両発煙に伴う鉄道人身障害事故における当日の関係者の苦労や反省、今後の安全に対する課題を議論してもらいました。この内容を職場に持ち帰り、展開することで安全管理体制の確立に役立てています。



社長講話



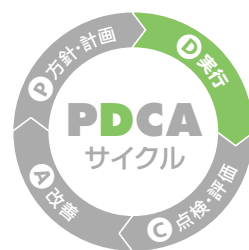
関係者間によるディスカッション

③部長懇談会

部門長である部長が現業係員の生の声を直接聞くために実施しているのが「部長懇談会」です。毎年全社員を対象に実施しており、安全に関する要望や意見が社員から直接部長に伝えられ、安全対策に反映されています。



部長懇談会



3 異常発生時の体制

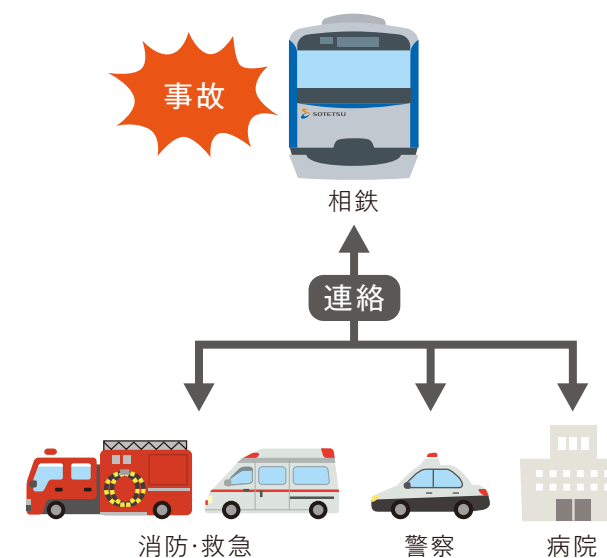
①事故・災害等対策規則

列車運行に重大な影響を及ぼす自然災害や運転事故に対し、その予防処置や被害の拡大防止、早期復旧を図ることを目的として「事故・災害等対策規則」を定めております。

この中で「事故、災害および不測の異常事態が発生し、または発生するおそれがある場合の措置を定め、もって輸送の安全を確保し、相模鉄道の社会的使命を果たすことを目的とする。」と明記し、お客さまと社員の安全を第一とする行動をとるよう努めています。

②運転事故等発生時における救急体制心得

運転事故等が発生した場合に、人命救助を最優先とした上ですみやかに情報を収集し、社内および警察や消防との連絡を緊密にすることにより、緊急時における円滑な処置を行い、お客さまやマスコミの皆さまに適切な情報を提供するため「運転事故等発生時における救急体制心得」を定めています。この心得には異常時の緊急連絡体制のほか、最寄の救急搬送先病院、警察署、消防署が記載されており、異常時でも迅速かつ的確な対応ができるような体制を整えています。



③テロ等妨害行為に対する取扱い心得

不審者や不審物の発見または爆破等の発生、および予告などテロ等妨害行為に対する取扱いを、「テロ等妨害行為に対する取扱い心得」に定め、お客さまと社員の安全を第一に考え、被害の未然防止ならびに拡大防止を図っております。

④事故・災害等における報告および情報開示ガイドライン

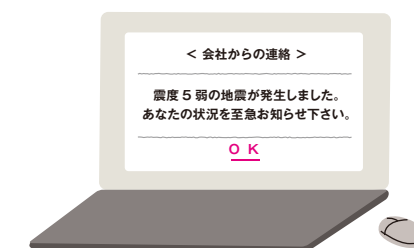
事故および不測の異常事態が発生した場合の報告統一をすることで、社内外への迅速な報告および周知を行い、事故等発生時の意思決定を迅速かつ正確に行うことを目的として「事故・災害等における報告および情報開示ガイドライン」を定めています。

⑤異常発生時の情報伝達

運転事故や災害等が発生した場合には、「異常時情報共有システム」により社長をはじめとする関係者に速報します。

⑥安否確認システム

神奈川県内で震度5弱以上の地震が発生した場合、社員が安否情報をパソコンや携帯電話から登録することができるシステムです。これにより、管理者はすみやかに社員の安否が確認でき、点検や復旧作業に呼集できる社員数の迅速な把握が可能となっています。



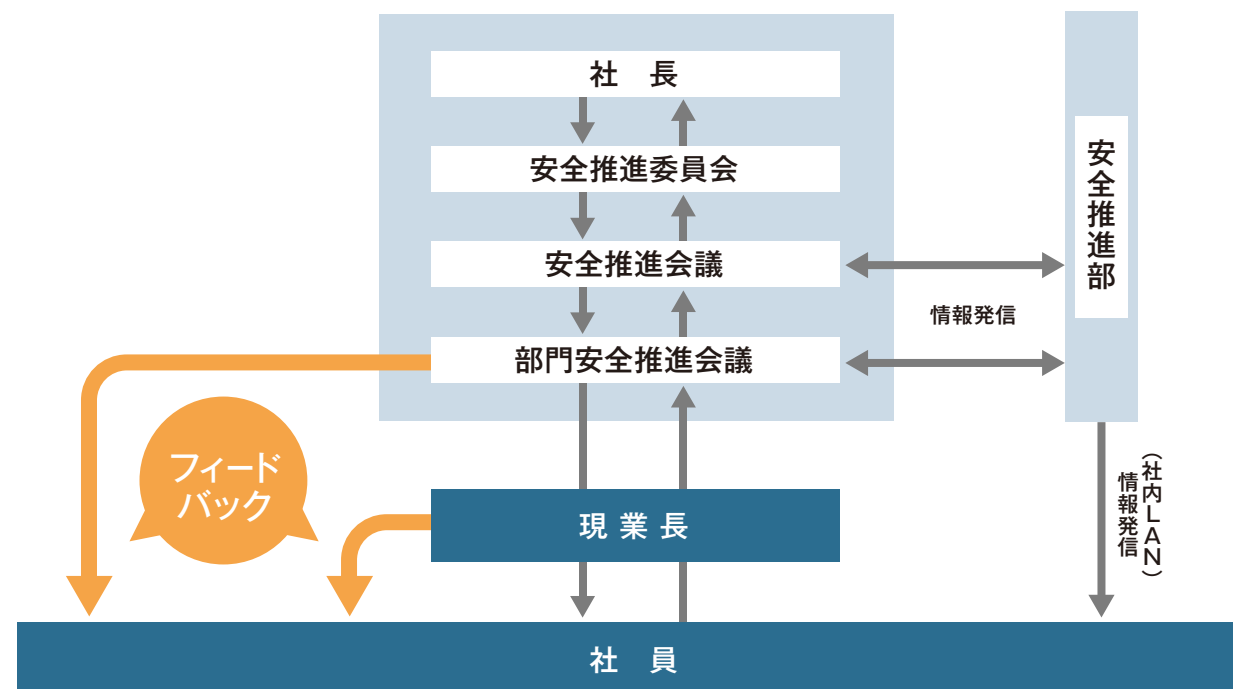
パソコン上の安否確認システムの画面



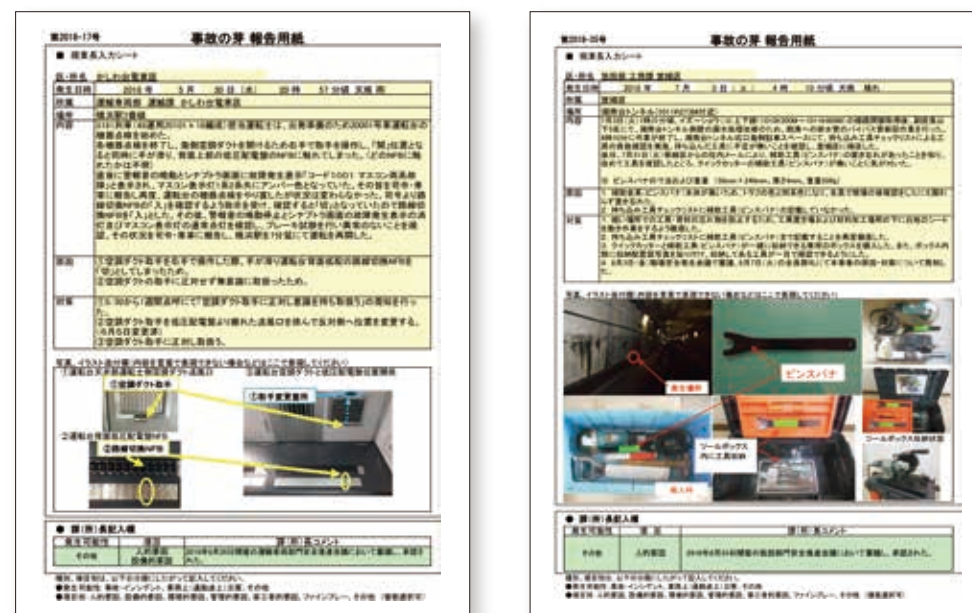
4 「事故の芽・種」活動の推進

事故の芽・種活動とは、「ひとりの気づきが、みんなの安全を守る」という信念のもと、事故にはならなかったが放置しておく事故につながるおそれのある事柄をすみやかに報告し、その情報の水平展開と迅速な対応を実施するものです。

■「事故の芽・種」情報の流れ

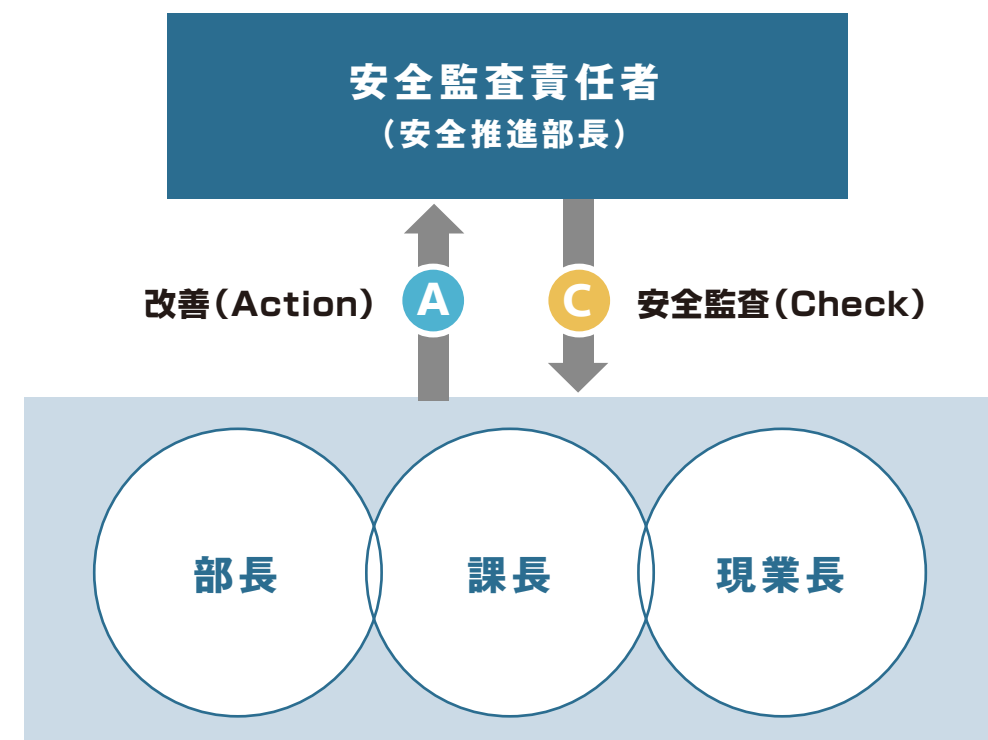


■「事故の芽・種」情報の例



5 安全監査(内部監査)

鉄道安全管理規程に基づき、安全管理体制が確立され適切に機能していることを確認するために、安全推進部長を安全監査責任者として安全監査(内部監査)を実施しています。



2018年度の安全重点監査項目

- ①部門安全重点施策の推進と進捗の状況
- ②原因分析手法の推進とリスク情報の活用状況
- ③スキル継承の取組状況

■2018年度の安全監査

安全監査実施計画を策定し、「重点監査項目」を定めて適合性だけでなく各項目に対する有効性のチェックを実施しました。

その結果、重点監査項目として定めた3項目については、各部門において主体的かつ着実な推進が図られていることが確認できました。

監査所見として、今後も現状に満足することなく、確認された課題への積極的な取り組みはもとより、各部門の充実点の更なる深度化や他社他部門の取り組みを参考にするとともに、PDCAサイクルの主体的かつ有効的な運用を図るなど、さらなる安全文化の醸成により強靱な安全管理体制の構築に努めることが必要であるとの結果でした。その所見を安全監査責任者が安全統括管理者に報告しました。

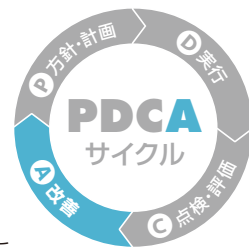


安全監査

6 安全の推進と見直し

①安全管理規程に関する会議

鉄道安全管理規程に基づき、輸送の安全を確保し鉄道の社会的使命を達成するために、安全統括管理者を委員長とする『安全推進委員会』をはじめ、各種の安全の管理に関する会議を開催しています。これにより、PDCAサイクルによる安全管理体制の確実なスパイラルアップを推進します。



- P ……Plan【 方針・計画 】
- D ……Do【 実行 】
- C ……Check【 点検・評価 】
- A ……Action【 改善 】

事故防止委員会

委員長：安全推進部長
委員：安全推進部長が指名した者

運転事故等が発生した場合に、運転事故等の原因を究明し、その再発防止対策を確立するとともに、運転事故等が発生した場合の被害の軽減に寄与することを目的として開催します。

安全推進委員会

委員長：安全統括管理者
委員：各部長

安全方針や安全重点施策等が決定されるとともに、各部の安全対策の実施状況が報告されます。安全推進委員会での審議事項は安全統括管理者が社長に報告し、その指示を受けます。

安全推進会議

議長：安全推進部長
委員：各部の安全推進担当課長

当社で発生した不具合等について検討し安全対策を確立するとともに、他の鉄道事業者での事故事例についても、その状況を当社に置き換えて防止対策を講じています。これらは鉄道の安全に関する対応状況として一元的に管理しています。また『事故の芽・種』情報が各部門から報告され、その対策が部門間にまたがる場合には安全推進会議でその対策を決定します。

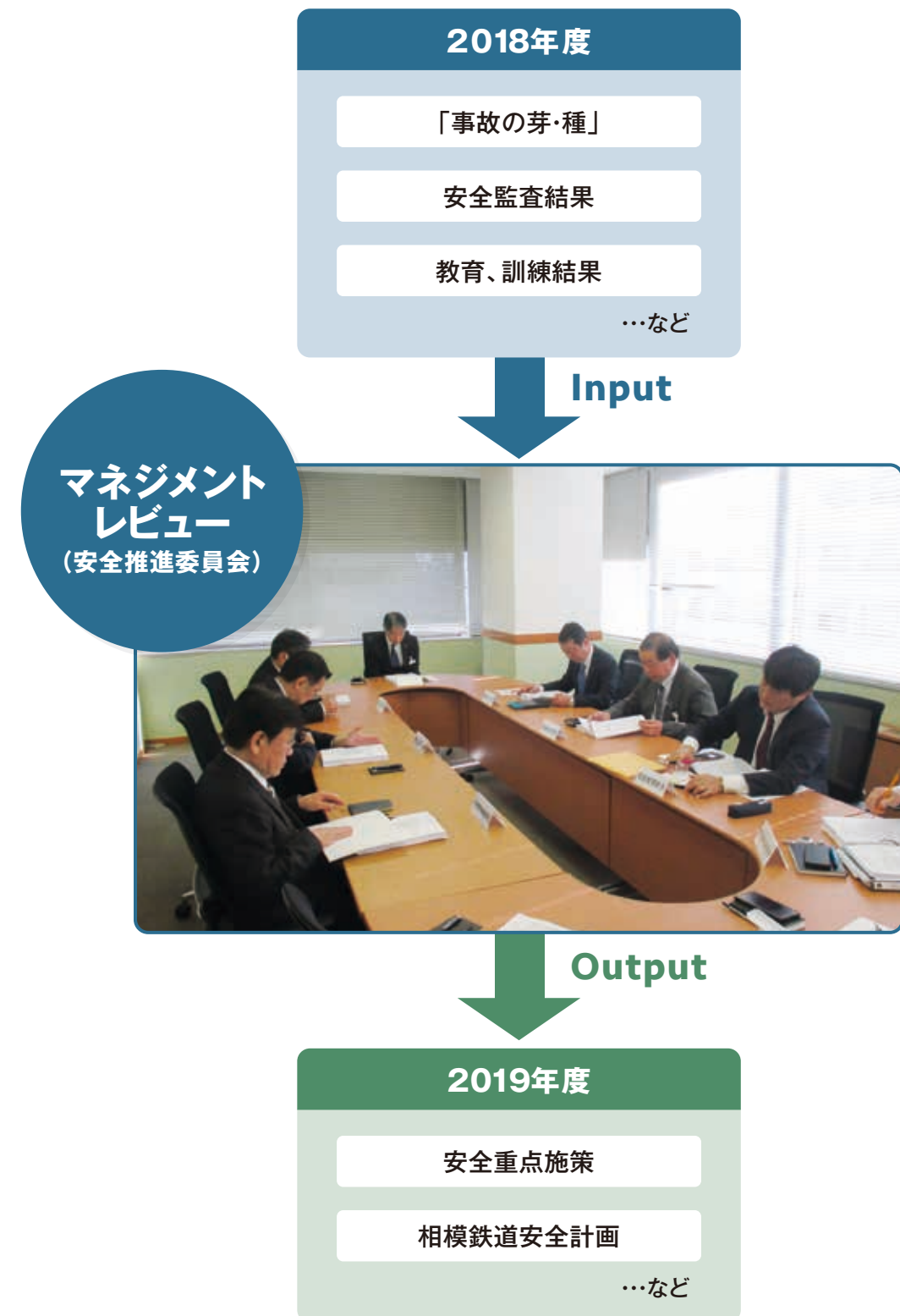
部門安全推進会議

議長：部門長
委員：各部ごとに指名

各部で実施します。安全推進委員会や安全推進会議での決定事項を部内で周知するとともに、各部の安全重点施策の決定と見直しを図ります。

②マネジメントレビューの実施

PDCAサイクルによるスパイラルアップを図るために、安全推進委員会で安全管理体制の見直し（マネジメントレビュー）を実施しています。定期的に安全方針や安全重点施策等の実施状況を確認し、この結果を踏まえて必要な見直しを行ってまいります。



3.お客さまの安全のために

1 安全に関する設備投資

①2018年度の安全に関する設備投資(実績)

2018年度は、49億円の安全に関する設備投資を実施しました。

さらなる
安全の向上を
図ります。



相模鉄道本線(星川駅~天王町駅) 連続立体交差事業

2016年度に下り線の高架化を実施し、2018年度は上り線の高架化を実施しました。



※本事業は横浜市の都市計画事業です。

前方監視カメラと車内防犯カメラの設置

安全・安心の更なる向上のため、前方監視カメラと車内防犯カメラを当社車両として初めて採用した12000系車両を1編成新造しました。



車内防犯カメラ

海老名駅総合改善事業

鉄道駅総合改善事業(形成計画事業)として、駅舎の建て替えを行います。2018年度は新設駅舎の基礎工事(基礎杭工事)を実施しました。



基礎杭打設工事

②2019年度の安全に関する設備投資(計画)

2019年度は132億円の設備投資を行い、さらなる安全の向上を図ります。

ホームドアの設置

駅ホームにおける安全性向上のため、2022年度末までに相鉄線全駅にホームドアを設置します。今年度はホームの補強や列車定位置停止装置(TASC)等の準備工事を実施します。2020年度末までに二俣川駅、大和駅、湘南台駅に設置する予定です。なお、ホームドアの設置にあたっては、国および地方自治体の協力のもと進めてまいります。



ホームドア

相模鉄道本線(星川駅~天王町駅) 連続立体交差事業

天王町・星川駅の駅舎改良や周辺道路の整備を進めてまいります。

※本事業は横浜市の都市計画事業です。



星川駅周辺工事の整備イメージ図

構造物の改修

万騎が原トンネル(横浜市旭区)内部の改修(2016年度着手)を実施し、コンクリート片の剥落を防止します。また、いずみ野線の高架橋の高欄(防護壁)の落下防止対策(2017年度着手)を実施し、安全性強化を図ります。



トンネル内の改修

海老名駅総合改良事業

基礎杭工事および鉄骨工事、仮設駅舎の構築などを予定しております。



駅舎イメージ図

※イメージ図は現時点での完成イメージであり、変更となる可能性があります。

2 ホームの安全対策

■ホーム上での事故を防止するための取り組み

ホームから万が一転落した時のために、列車非常停止ボタンやホームステップを設置し、事故防止を図っております。このほか、南万騎が原駅と緑園都市駅には転落検知マットを、二俣川駅、大和駅、海老名駅、緑園都市駅にはCPラインをそれぞれ設置しました。また、横浜駅ではホームドアを設置し、2020年度末までには二俣川駅、大和駅、湘南台駅に設置し、2022年度末までに全駅に設置します。

駅事務室連絡用 インターホン

ホーム上で不審物を発見した場合や気分が優れない時等に、ホーム上のお客さまと駅係員が連絡を取り合うことで、迅速な対応を可能とします。

列車非常停止ボタン

お客さまがホームから転落する等の事態が発生した場合に、お客さままたは係員がボタンを操作することで、駅係員や付近を走行する列車の乗務員に異常を知らせ、列車を緊急に停車させます。



CPライン

ホーム上における更なる安全性向上のため、視覚的・心理的にホーム端部の危険性を訴え、ホーム内側への歩行を促しホームからの転落および列車との接触事故を防止することを目的としています。

ホームステップ

ホームから転落した場合に、ホームへ上がりやすくなるためのステップです。

ホーム下待避スペース

ホームから転落した場合に、ホーム下へ待避するためのスペースです。

3 踏切の安全対策

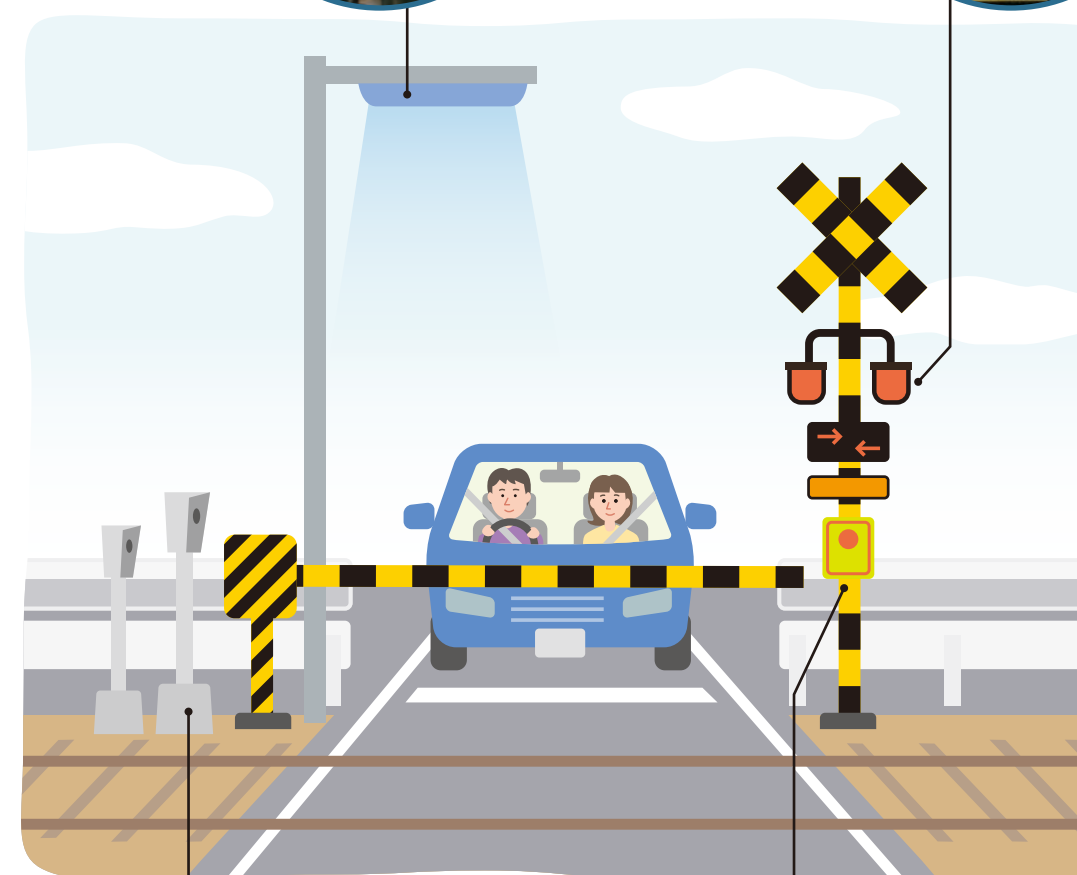
自動車が行き交う踏切には、自動障害物検知装置を設置しています。また、全ての踏切に、列車の運転士に踏切内の異常を知らせる踏切非常ボタンが設置されており、踏切事故の未然防止に努めています。

青色LED照明

自殺防止のため、気持ちを落ち着かせる効果があるとされる青色の照明を設置しています。

全方向踏切警報灯

360度どの角度からでも点滅が確認できます。



自動障害物検知装置

踏切内で立ち往生している自動車等の障害物を検知します。

踏切非常ボタン

非常時にボタンを押すと、列車の運転士に異常を知らせます。

4 施設・車両の安全対策

①難燃性素材の使用

列車火災発生時の被害拡大を防止するため、列車の座席や床等に燃えにくい材料（難燃性素材）を使用しています。



座席

②非常はしごの設置

駅間でやむを得ずお客さまに降車していただく場合に備えて、『手すり付き非常はしご』を各駅および車両の床下等に設置しております。



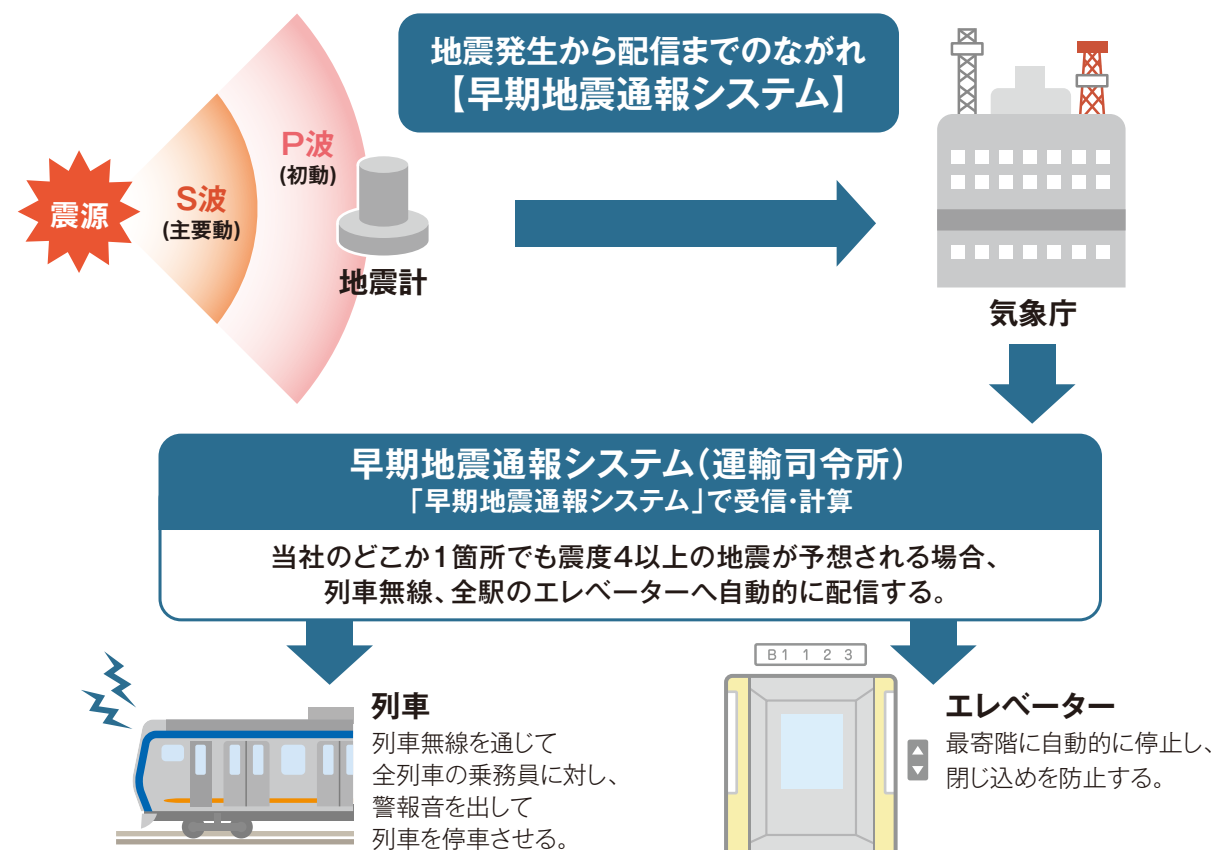
非常はしご

5 地震に対する安全対策

■早期地震通報システム

気象庁が発信する『緊急地震速報』を運輸司令所にて受信し、相鉄線沿線で震度4以上の揺れが予想される場合、列車無線を通じて全列車の乗務員に対して警報音を出し、列車を停止させ被害の軽減を図るシステムです。この警報は、全駅に設置されている「列車無線モニタ」でも確認でき、より迅速で適切な対応をすることができます。また、『早期地震通報システム』の情報を全駅のエレベーターにも配信し、エレベーターがこの情報を受信すると自動的に最寄階に停止してドアが開き、お客さまの閉じ込め防止を図る『早期地震エレベータ停止システム』も導入しています。

※「緊急地震速報」は、震源が近い場合に情報の提供が間に合わない等の限界があります。



■地震発生時の取扱い

当社では地震対策として、沿線6カ所に地震計を設置しています。これにより、点検区間を細分化（約5kmに1カ所の割合）することができ、運転再開までの時間短縮に努めています。

6 鉄道テロ対策

鉄道テロ防止のため、国土交通省や警察・消防等の関係機関と連携し、テロ対策を実施しています。

①テロ対策訓練の実施

2018年5月にいずみ野駅において、神奈川県警察本部および泉警察署の協力のもと、テロ対策訓練を実施しました。この訓練は列車内で不審物を発見した場合に、お客さまと係員の安全確保および被害の未然防止と拡大防止を図ることを目的に行ったものです。当日は約110名が参加し、初動対応訓練や通報訓練および避難誘導訓練を行いました。また、訓練終了後には神奈川県警察本部による講話を泉警察署において開催し、社員のテロに対する知識の習得を図りました。



テロ対策訓練の様子

②目に見えるテロ対策

鉄道テロ防止のため駅係員や乗務員による駅構内、列車内の巡回を強化しているほか、犯罪抑止を目的として、ホームや改札口、自動券売機付近に全線で743台の録画機能付き防犯カメラを設置しています。また、駅の構内放送や車内放送、駅に設置されている電光掲示板等で、不審者・不審物の発見・通報について日頃からお客さまにご協力をお願いしています。さらに、駅構内に勤務する鉄道係員以外の相鉄グループ社員や、駅をはじめとする鉄道施設内で作業する協力会社の方々に対してテロ防止の趣旨を理解いただき「テロ防止協力者ワッペン」の着用をお願いしています。



4. 教育訓練で安全を守ります

1 各種訓練

①異常時総合訓練

毎年秋に、踏切で自動車との衝突事故が発生したとの想定で、相模大塚駅構内において異常時総合訓練を実施しています。この訓練は、万が一事故等が発生した場合に連絡通報や避難誘導、施設等の復旧が迅速に行えるよう実施しています。

異常時総合訓練の様子



②九都県市合同防災訓練

毎年9月1日の防災の日に合わせて開催される九都県市合同防災訓練の一環として、当社でも各種訓練を実施しています。この訓練では、南関東を震源とする強い地震が発生した場合を想定して以下の訓練を実施しています。

① 予知対応訓練	情報伝達訓練・異常時情報共有訓練・広報訓練等
② 発災対応訓練	列車の一旦停止訓練・施設の点検訓練・対策本部設置訓練・画像伝送訓練等
③ 安否確認訓練	大規模地震等が発生した場合の「安否確認システム」の運用訓練
④ ターミナル駅混乱防止訓練	情報受伝達訓練、避難誘導訓練等（関係自治体等と合同）



九都県市合同訓練

③津波対応訓練

当社では横浜駅～天王町駅間を津波警戒区間に指定しています。横浜駅～西横浜駅間において、東京湾に大津波警報が発表されたという想定で、列車からの避難誘導訓練を行いました。



④トンネル内火災避難誘導訓練

トンネル内で火災が発生したとの想定で、深夜にゆめが丘駅～湘南台駅間において、列車からの避難誘導訓練を行いました。

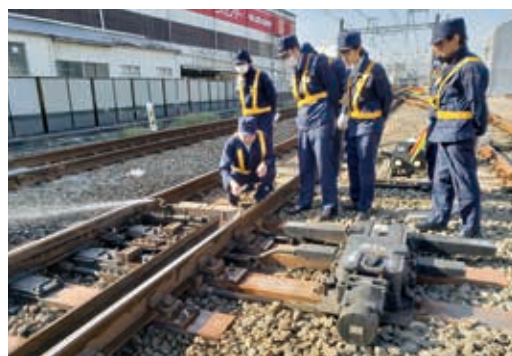


⑤ 駅係員の訓練

駅係員の訓練は、管区単位で定期的実施する「信号扱い訓練」「業務研究会」「異常時訓練」と全管区同時に年4回実施する「全管区信号扱い訓練」等があります。

訓練概要

- 1 転てつ器（ポイント）の故障を想定した「電気転てつ器手動取扱い訓練」
- 2 火災・地震等の発生により駅構内からお客さまを安全に避難誘導するための「避難誘導訓練」
- 3 トラブル等により運輸司令部で信号が集中制御できないことを想定した「信号扱い訓練」



⑥ 乗務員の訓練

乗務員は定期的に「業務研究会」と呼ばれる訓練を実施しています。電車区（運転士）と車掌区（車掌）合同での列車併結訓練の様子を紹介します。

訓練概要

列車が車両故障等により自力での運転が不可能となったとの想定で、続行の列車と併結して運転するというものです。



⑦ 技術系係員の訓練

工務関係係員、電気関係係員、車両関係係員についても、定期的に様々な訓練を実施しています。ここではその一部をご紹介します。

工務関係係員の訓練

軌陸車脱線復旧訓練

線路と道路の両方を走ることができる保守用の特殊車両（軌陸車）が線路上で脱線した場合を想定した脱線復旧訓練を実施しました。実際に脱線させた軌陸車をジャッキアップにより線路に載せ直す手順を再確認しました。



電気関係係員の訓練

保安装置故障を想定した事故復旧訓練

電気関係の装置が故障した事を想定した訓練を実施しました。技術の向上はもちろん、作業の確認や労働災害防止に向けた研究もあわせて実施しています。



車両関係係員の訓練

脱線復旧および搬送台車取扱訓練

電車が脱線した場合および電車の車輪が回転しなくなり走行できなくなった場合を想定し、訓練を実施しました。この訓練により、事故発生時の早期復旧体制の確立を図るとともに、使用機材の取扱いの習熟や各担当間の連携の確立を図りました。



2 人材の育成

①社内教育

鉄道輸送の安全確保ならびにサービス向上を図るため、階層別および職能別教育、資格取得等の種目別を計画的に実施しています。階層別および職能別教育では、組織への自身の関わり方や目標・課題の設定と取り組み方を考えさせ、日常の業務や行動の変革、自らの成長に結びつける教育内容とし、異常時をはじめとした厳しい環境の変化に対応できる人材を育成しています。

②乗務員の養成と教育

運転士の養成は、動力車操縦者養成所である緑園都市教習所で行います。9ヶ月間にわたる運転士養成教育では、お客さまから信頼され、安心してご利用いただくために、運転士の職務に関する知識を高め、技能を習熟し、職責を自覚させるとともに、規定を忠実に守り厳正に職務を遂行するための教育を行っています。

入所試験合格（20歳以上で車掌として勤務している者）

学科講習（約4ヶ月）

学科修了試験

技能講習（約5ヶ月）

技能修了試験

免許交付（動力車操縦者運転免許）



また、単独乗務後の運転士教育においては知識・技能の向上に資する教育はもちろん、実際の乗務中にはあまり遭遇しない車両故障や踏切障害事故、異常気象時の運転等を「運転シミュレータ装置」により、あたかも現実のような臨場感あふれる状況下で反復訓練しています。これまでに「運転士ヒューマンエラー教育教材」、「運転事故教育教材」を導入し、ヒューマンエラーを防止するための教育にも力を注いでいます。車掌の養成は、約2ヶ月をかけて必要な知識・技能を修得させています。車掌用シミュレータ装置で、駅でのドア扱い時に発生する様々な状況を再現し、実際に遭遇したときに冷静な対処により安全を確保する訓練をしています。



運転士用シミュレータ



車掌用シミュレータ

③協力会社に対しての教育

技術系職場では、各種安全に関する運動の際に、職場ごとに協力会社も参加し、お客さまおよび列車の安全確保を目的とした安全教育を行い、知識と技能の向上を図っています。

また、「工事作業資格認定制度」を導入し、規定の資格を有する責任者・列車監視員を配置することで、工事現場において、不安全行動や作業場所に危険箇所がないよう徹底しています。



協力会社教育

④アルバイト駅係員に対しての教育

アルバイト駅係員に対しては、安全教育を実施するとともに、社員同様定期的にチェックリスト等を活用して基本動作の確認を行い、安全意識、安全作業の向上を図っています。

⑤指差確認喚呼効果体感ソフト活用研修

普段実感しにくい指差喚呼のエラー防止効果を実際に体感し、基本動作の重要性の理解を深めるため、指差確認喚呼効果ソフト『シムエラー（エラーをシミュレーションできるという意味）』を活用しています。



シムエラーソフト

3 事故を風化させない取り組み

過去に発生した重大事故を題材とした教材や模型を製作し、安全意識を向上させるための各種教育に活用しています。緑園都市教習所には、1968年に当社で発生した「瀬谷駅構内列車衝突事故」を再現したジオラマを展示しています。このジオラマは、模型の電車を実際に操作することにより、事故の状況を忠実に再現することができます。さらに、経営管理層を含む本社員の安全意識を向上させるため「瀬谷駅構内列車衝突事故」の概要をまとめたパネルを本社および緑園都市教習所に展示しています。

また、鉄道の歴史に残る過去の重大事故を漫画形式で表現した「THE CASE STUDY ～鉄道事故の『記録と記憶』～」を2009年度にvol.1、2012年度にvol.2を、2014年度にvol.3を発行しました。漫画形式を取り入れることで、視覚を通して繰り返し過去の重大事故に接することができるようになり、「記憶に残る教育教材」として活用しています。

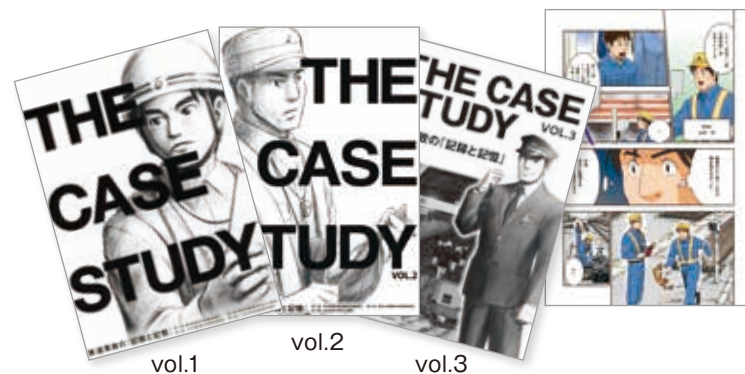
瀬谷駅構内列車衝突事故ジオラマ【緑園都市教習所】



パネルの展示【本社】



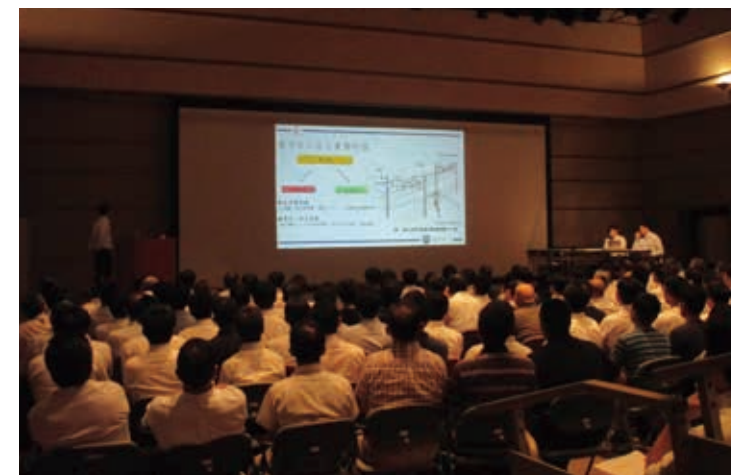
THE CASE STUDY



4 安全研究と安全講話

①安全研究

各職場では、業務上の体験をもとに様々な安全研究を行い、輸送の安全確保に向けた取り組みを積極的に実施しています。その成果を車両関係係員は車両センター研究発表会で、施設関係係員は施設部・プロジェクト推進部業務報告会で発表しています。その中で優れた研究については、外部の発表会に応募しています。過去にはその発表会において優秀な成績を収めたこともあり、係員は日夜安全研究に励んでいます。



社内での研究発表の様子

②安全講演会

安全意識を醸成するために毎年外部講師を招いて安全講演会を実施しています。この講演会により、鉄道会社の社員としての使命や職責の重要性を確認しています。2018年度は社員約400名参加のもと、事故調査と再発防止に関する講演を実地いたしました。また、この講演会に参加した社員全員に、安全意識に関するアンケート調査を行い、社員の潜在的な「声」を拾い上げ、安全対策に活用しています。



安全講演会の様子

5. 事故等の発生状況をお知らせします

1 鉄道運転事故等の発生状況

2018年度は合計20件の鉄道運転事故等が発生しました。このうち18件が第三者による原因のものでした。

鉄道運転事故 2018年度の鉄道運転事故は3件でした。2017年度に比べ2件増加しました。

踏切障害事故	1件(2017年度比 +1件)	[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、鉄道物損事故の7つをいいます。
鉄道人身障害事故	2件(2017年度比 +1件)	

インシデント 2018年度のインシデントは0件でした。2017年度と増減はありませんでした。

—	0件(2017年度比 ±0件)	[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をいいます。
---	-----------------	---

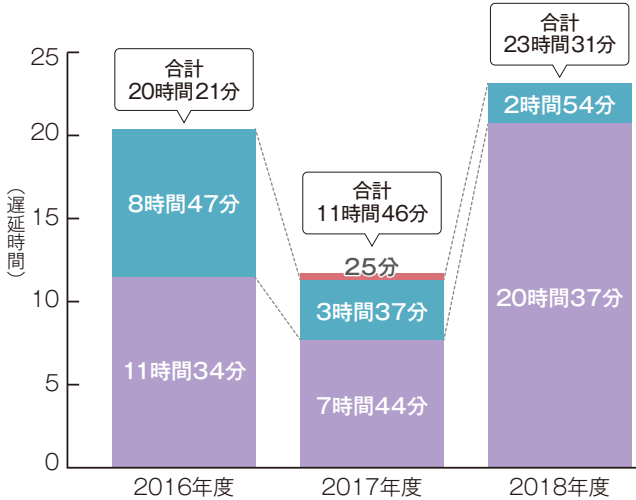
輸送障害 2018年度の輸送障害は17件でした。2017年度に比べ10件増加しました。

自殺によるものと推定される軌道内への侵入	15件(2017年度比 +10件)	[輸送障害] 列車の遅延または運休により、最大の待ち時間が30分以上となった事態であって、鉄道運転事故以外のものをいいます。
旅客転落	0件(2017年度比 ±0件)	
踏切支障	0件(2017年度比 -1件)	
設備の不具合等	2件(2017年度比 +2件)	
自然災害	0件(2017年度比 -1件)	

■最大遅延時間の合計

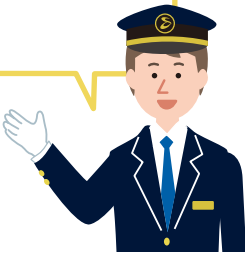
2018年度の鉄道運転事故等に伴うそれぞれの最大遅延時間の合計は23時間31分となり、2017年度に比べ11時間45分の増加となりました。

原因別では、第三者原因による遅延が20時間37分、設備の不具合による遅延が2時間54分、自然災害による遅延が0分でした。



第三者原因による遅延	18件	20時間37分
設備の不具合等	2件	2時間54分
自然災害	0件	0時間00分
インシデント	0件	0時間00分
合 計	20件	23時間31分

事故等について発生までの経過や原因を究明し、必要な再発防止対策を講じています。



2 主な事故事例

2018年度に発生した鉄道運転事故等のうち、下記の輸送障害について概要をお知らせします。

輸送障害	
発生日時	2018年4月23日(月) 3時20分頃
事象種別	輸送障害
場 所	相模鉄道本線 横浜駅～二俣川駅間
概 要	西谷駅の信号機や転てつ器(ポイント)を制御する装置(連動装置)の保守点検作業中、誤配線による故障が発生し、横浜駅～二俣川駅間で運転を見合わせました。始発より、二俣川駅～海老名駅・二俣川駅～湘南台駅間で折返し運転を行いました。その後、同日6時20分頃に復旧し、全線の運転を再開しました。
原 因	保守点検作業中の誤配線
影 響	●最大遅延 1時間31分 ●影響人員 17,200人 ●運休本数 55本 ●遅延本数 27本
対 策	●明確な表示のチェック図面を作成し、作業責任者の指示のもと図面と配線先を確認します。 ●安全対策の実施状況の振り返り教育を実施しています。

6. 私たちのパートナー 「お客さまと沿線の皆さま」

1 お客さまへの情報提供

① 運行情報の提供

お客さまにリアルタイムで相鉄線の運行情報を提供できるように、総合的な運行情報システムを構築しています。相鉄線に10分以上の遅れや運転見合わせが発生したとき、または遅れが見込まれる場合に運行情報を相鉄グループのホームページやスマートフォン用アプリ「相鉄線アプリ」でご案内しているほか、Twitter（ツイッター）を利用した運行情報の提供サービスを行っています。さらに全駅に運行情報を提供する「運行情報ディスプレイ」を設置しています。また、近郊各社の運行情報も「他社線運行情報」としてホームページや各駅の運行情報ディスプレイでご案内しています。このほか、11000系、12000系、20000系の車内表示器でも運行情報を提供しています。

1 車内表示器

11000系、12000系、20000系ではドア上に設置した液晶画面で運行情報を提供しています。運行情報の更新時にメロディ音でお知らせしています。



2 運行情報ディスプレイ

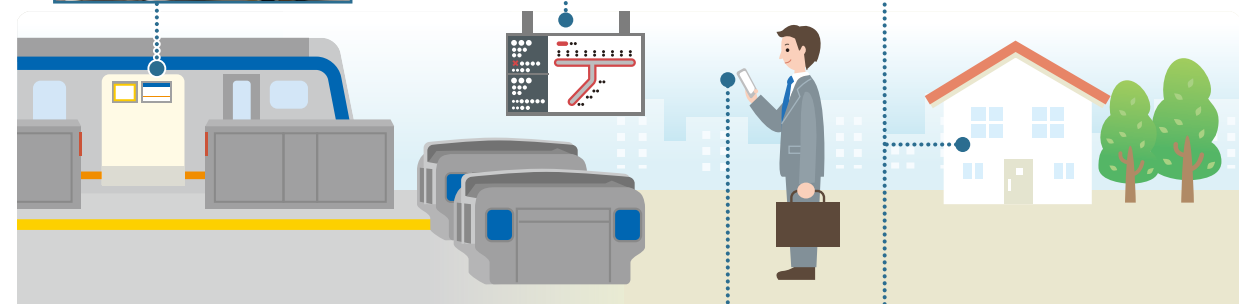
相鉄線全駅の改札口付近に設置し、運行情報や沿線情報をお知らせしています。



3 ホームページ

ホームページでは下記等を掲載しています。
●相鉄線運行情報 ●路線・運賃検索
●相鉄線全駅の時刻表 ●路線図

www.sotetsu.co.jp/train/



4 相鉄線アプリ

「相鉄線アプリ」では、
●運行情報 ●駅情報
●列車走行位置 ●遅延証明書
●チャットボイス ●バス情報

等を提供しています。
<https://www.sotetsuline-app.jp/>



ホーム画面 列車走行位置

5 Twitter（ツイッター）

当社では、Twitterによる運行情報配信サービスを行っています。
アカウント
[@sotetsu_pr](https://twitter.com/sotetsu_pr)
をフォローしてください。



ホームページや相鉄線アプリでの遅延証明書の発行について

相鉄グループのホームページや相鉄線アプリで列車の遅延証明書を発行しています。ホームページでの遅延証明書は、過去7日分までの閲覧（印刷）ができます。

② 安全に関する情報提供

2018年6月には「あんぜんあんしんのために2018」を発行し、安全報告書のダイジェスト版として、鉄道輸送の安全を守るための最新の取り組み等を、イラストや写真を用いて紹介しています。また、各種ポスターのほか、うちわ等の「安全啓発グッズ」を製作して、お客さまに対する安全啓発活動を実施しています。



安全啓発活動

安全啓発グッズ
うちわ

2 お客さま・沿線の皆さまとともに

① サービス介助士と普通救命講習

高齢のお客さまや体の不自由なお客さまをはじめ、すべてのお客さまに安心・快適にご利用いただくため、全駅係員が「サービス介助士」の資格を取得しています。

また、当社では全駅にAED（自動体外式除細動器）を設置しており、応急手当や救命措置が適切に行えるよう、駅係員をはじめとした全社員が普通救命講習を受講しています。



普通救命講習の様子

② 相鉄お客様センター

お客さまや沿線にお住まいの方々から寄せられたお問い合わせやご意見、ご要望を集約し、事業部門にフィードバックすることによって、よりよいサービスの提供や事業の展開につなげています。

相鉄お客様センター

TEL 045-319-2111

平日 9:00～19:00

土日祝 9:00～17:00

※年末年始は除く

FAX 045-319-2191

URL www.sotetsu.co.jp/contact_form/input

相鉄 お問い合わせフォーム

検索

3 お客さまと沿線の皆さまへのお願い

ホーム上でのお願い



駆け込み乗車は大変危険です。思わぬケガの原因となりますので次の電車をご利用ください。



駅のホームには、『傾き』があります。ベビーカーや車いすは、しっかりとブレーキをかけてください。
※ホームでお待ちの際は、線路と平行にブレーキをかけてお待ちください。



歩きながらの携帯電話・スマートフォン・その他電子機器等の操作はお止めください。他のお客さまとぶつかったり、ホームからの転落の原因となり、大変危険です。



思いやりの声かけが誰かのサポートになります。どなたにも安心してご利用いただけるよう、お手伝いの必要な方がいらっしゃいましたら、『声かけ・サポート』をお願いいたします。

踏切でのお願い

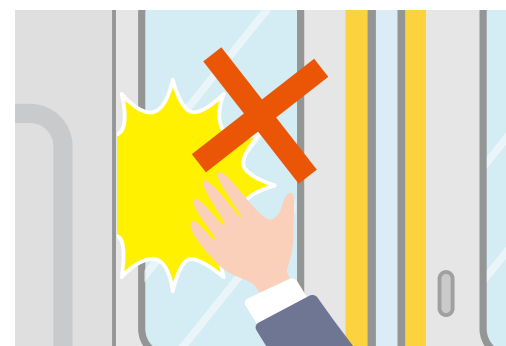


踏切警報機が鳴り出した後の無理な横断は、踏切事故の原因となり大変危険ですのでおやめください。



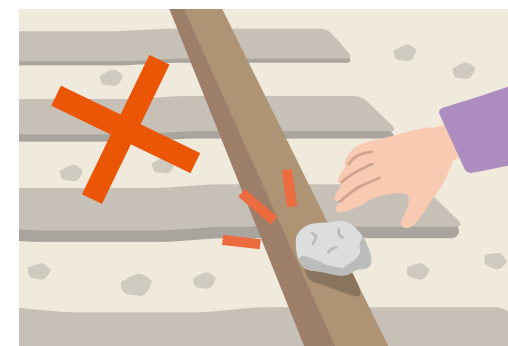
踏切内で異常を認めたら、非常ボタンを押してください。ベビーカー、シニアカー、車椅子等が踏切内で立ち往生した場合、ご本人だけではなく周りで発見した方もすぐに非常ボタンを押してください。

列車内でのお願い



ドアが開く際は、手やお荷物をドアから離すようお願いいたします。指や手が戸袋へ巻き込まれ、思わぬケガの原因となります。

列車妨害行為禁止のお願い



線路上にものを置いたり、列車にものを投げたり、落書き等のいたずらをするのは犯罪です。絶対に行わないでください。

エスカレーターでのお願い



エスカレーターをご利用のお客さまが、『つまづく』、『転倒する』といった事故が多く発生しております。エスカレーターは、ステップ上に立ち止まって利用することを前提に設計されています。事故を起こさないため、事故から身を守るために、エスカレーターでは立ち止まり、手すりにつかまりましょう。

夜間作業へのご協力について



深夜時間帯には、線路や架線の交換、信号機やトンネルの点検等の作業を行っています。これらの作業は安全な運行を確保するためには必要不可欠なもので、列車が運行している間には実施できないものです。ご迷惑をおかけいたしますが、ご理解とご協力をお願いいたします。

緊急時にはこのボタンを押してください！

※絶対に線路に降りないようお願い致します。

