

お客様からのお問い合わせやご意見・ご要望は、
「相鉄お客様センター」でお伺いしています。

相鉄お客様センター

TEL 045-319-2111

8:00～20:00（年末年始は休業）
※土日祝日のみ 9:00～17:00

FAX 045-319-2191

URL [www.sotetsu.co.jp/common/
contact_form/form/index.html](http://www.sotetsu.co.jp/common/contact_form/form/index.html)

相鉄 お問い合わせフォーム

検索

あんぜん あんしん のために

2012



そうてつを

“あんしん”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。



発行：相模鉄道株式会社 安全対策部
発行日：平成24年6月



相模鉄道株式会社

1
2
3
4
5
6
7

東日本大震災を受けて

東日本大震災により被災された皆様に心からお見舞い申し上げます。

また、震災発生当日やその後の節電への対応につきましてご不便、ご迷惑をお掛けいたしましたこととお詫びいたします。

相鉄では、この震災を教訓として、一層の安全確保と正確な情報提供を行うための取り組みを行っております。その一部をご紹介します。

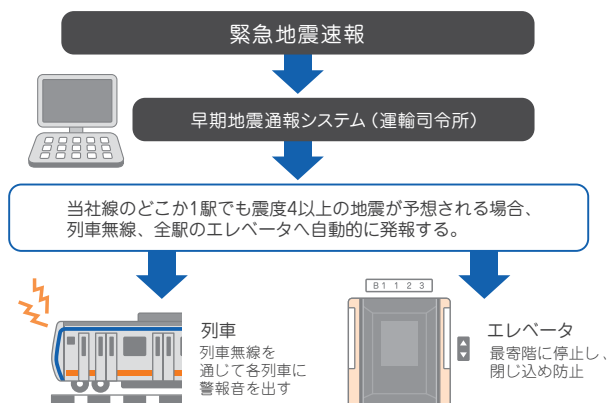
■当日の様子



横浜駅付近での避難誘導の様子 (写真提供：神奈川新聞社)

■早期地震通報システム

震災発生時に正常に機能し、全列車が安全に停止しました。



震災後の対応

お客様への情報提供

■運行情報ディスプレイ

相鉄線の全改札口 (25駅37カ所) 付近に運行状況や沿線情報を表示する運行情報ディスプレイを設置しました。

相鉄線異常時には、運行情報や他社線への振替輸送のご案内、平常時には、相鉄グループのニュースや沿線情報を表示しています。



津波への対策

■津波に関する基準の制定

横浜市の「津波からの避難に関するガイドライン」をもとに、津波に関する警報が発表された場合に、浸水する可能性のある区間でのお客様の避難方法等の具体的な取扱いを定めました。

■横浜駅周辺混乱防止対策訓練への参加

津波に対する情報受伝達訓練と避難誘導訓練を主に行いました。横浜駅西口・東口に所在する事業所や鉄道事業者、警察、消防等の行政機関が連携し、有事の際の対応や横浜駅周辺における津波避難に関する課題の抽出、検証等が行われました。



横浜駅西口

基本方針と安全管理体制

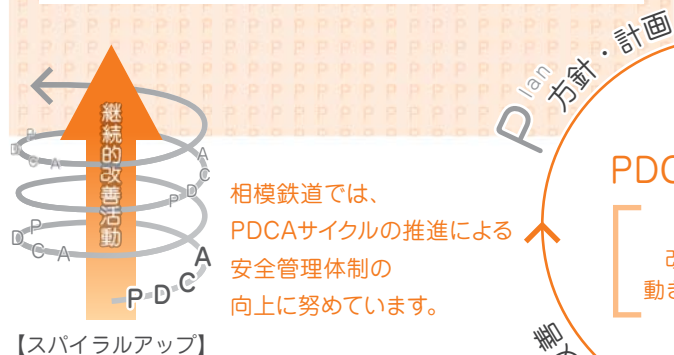
具体的な指針の見直しを毎年行っています。

安全方針

- ① 私たちは、すべてにおいて安全を最優先します
- ② 私たちは、法令を遵守し、執務を厳正に行います
- ③ 私たちは、常に安全の維持・向上に努めます
- ④ 私たちは、輸送の安全を通じて社会に貢献します

安全重点施策

- ① 「社員の声」の有効活用
 1. 事故の芽活動の推進と「種」情報等の活用
 2. 潜在的な「声」の活用
- ② 効果的な安全対策の推進
 1. 異常報告等の情報活用
 2. 原因分析手法の深度化



年度末には、安全に関する1年間の取り組みを見直し、来年度の計画へと繋げています。

計画に基づいた様々な取り組みを実施し、安全風土の維持・向上を図っています。

職場巡視



社長・安全統括管理者が自ら巡視を行い、現場の確認を行っています。

安全統括管理者による講話



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講話を開催しています。

研究発表



社員が安全に関する研究発表を行っています。

部長懇談会



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。

PDCAサイクル

継続的に改善していく動きのことです。

安全管理体制の機能の確認や、各種取り組みを、点検・評価します。



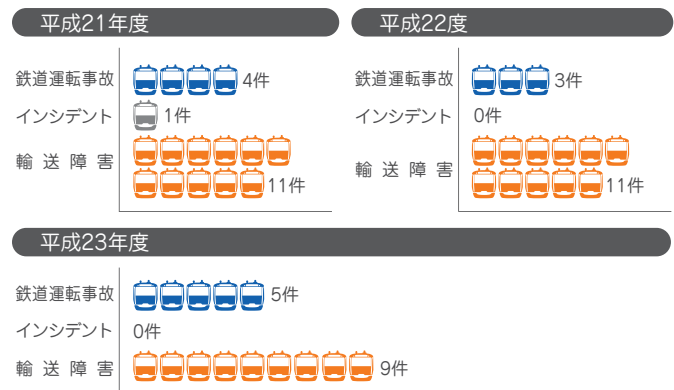
国土交通省によるマネジメント評価を受検しています。



インタビュー形式で社内安全監査を実施しています。

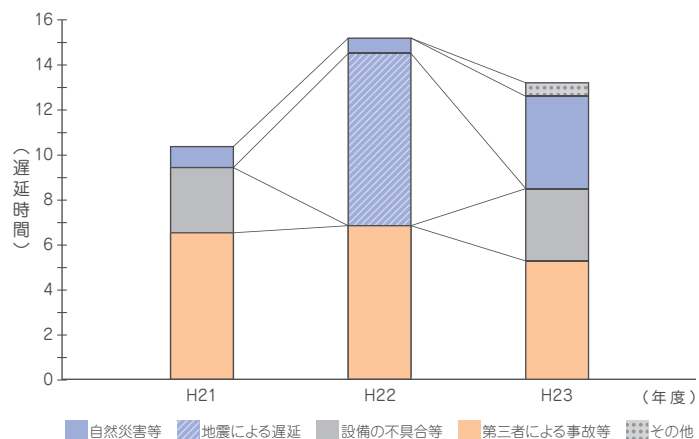
鉄道運転事故等と再発防止対策

平成23年度は合計14件の鉄道運転事故等が発生しました。このうち8件が第三者による原因のものでした。



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。
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	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。

最大遅延時間の合計は13時間14分でした。原因別では、第三者原因による遅延が5時間24分、設備の不具合による遅延が3時間11分、自然災害等による遅延が4時間3分、その他36分となりました。



平成23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と対策をお知らせします。

ポイント故障（転てつ器不転換）	
発生日時	平成23年4月5日（火） 5時40分頃
事故種別	輸送障害
場 所	横浜駅構内
概 要	横浜駅3番線から列車が発発する際、信号が「青」に変わらず出発できませんでした。 係員が駅の信号所から信号機の制御を試みましたが復旧しなかったため、手動で当該ポイントを転換させ進路を構成後、手信号を現示して列車を出発させました。 その後保守係員が、ポイントの点検処置を行い当該ポイントを復旧させました。
原 因	ポイント（転てつ器）の故障
影 響	最大遅延 59分 運休本数 18本 遅延本数 214本
対応・対策	① 直ちに当該転てつ器の部品を交換 ② 平成23年6月に同型部品を使用している全箇所 の改修交換を完了

安全に関する設備投資

安全で快適にご利用いただけるよう
設備投資を実施しています。

実績 平成23年度

42億円

■マルチプルタイタンパー新造

軌道を自動的にミリ単位で検測し、
道床のつき固めや曲線の整正等を
施し、乗り心地のよい軌道に仕上げ
る機械です。



■架線検測装置新造

架線の保守点検に必要なデータ（高さ、減り具合等）を収集します。



架線検測用車両



架線検測装置

■11000系車両1編成新造



計画 平成24年度

30億円

平成24年度は30億円の設備投資を行い、さらなる安全性と利便性の向上を図ります。

■相模鉄道本線（星川駅～天王町駅）連続立体交差事業

この事業は、鉄道を高架化することにより、地域交通の円滑化および地域の一体化による生活環境の向上や踏切事故の解消を図る、横浜市の都市計画事業です。
これにより、事業区間内9箇所の踏切が除却され、そのうち7箇所が立体交差化（2箇所は廃止）されます。

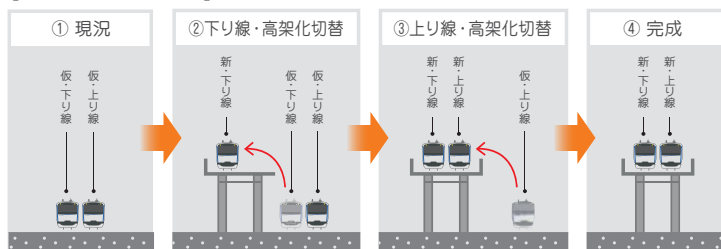


道路交差点橋桁の施工状況



星川駅部の施工状況

【今後のスケジュール】



■座席改良工事

座席両端をステンレスパイプから板状とし、衝撃緩和と快適性向上を図ります。



■ホームの転落防止工事

（内方線付点状ブロックの設置）



視覚障害のあるお客様に、ホームの内側（安全な方向）をお知らせするものです。

内方線

安全に関する教育訓練

定期的な訓練と教育で知識と技術のスパイラルアップを図っています。

訓練



脱線復旧訓練

異常時総合訓練

毎年、大和市消防本部等との合同訓練を実施しています。平成23年度は踏切で乗用車との衝突事故を想定した訓練を行いました。



負傷者救護訓練

全管区停車場扱い訓練

通常、駅にあるポイントと信号機は、全て運輸指令所のTTC（列車運行管理装置）により列車ダイヤに基づき自動制御されています。何らかのトラブルでTTCによる自動制御ができなくなった場合は、各駅でポイントを制御するため、この訓練を年に4回定期的に実施しています。



大規模停電訓練

電力指令所では、大規模停電により、複数の変電所が受電できないことを想定し、隣接変電所からの送電を受けるための機器操作、連絡方法を訓練しました。



電力指令所

安全意識の向上

教育

安全講話

安全教育を充実するために外部講師を招いています。この講話により、鉄道員としての使命や職責の重要性を確認しています。



平成23年度 安全講話

乗務員の養成

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、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、臨場感あふれる状況下で反復訓練しています。



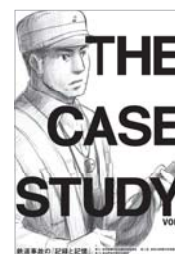
運転士用シミュレータ

安全教育教材

過去に発生した事故をもとに教材を作成し、安全教育に活用しています。



列車衝突事故ジオラマ



漫画形式教材

列車の運行情報等をリアルタイムで提供しています。



「iPhone」および「iPad」、
「iPod touch」向けのアプリケーション。
相鉄のさまざまなサービスがご利用いた
だけます。

- 相鉄瓦版
- 相鉄線運転席動画
- ポケット時刻表
- サンプル写真館
- 駅からさんぽ

現在時刻 10:10	相鉄線は、平常通り運転をしています。
	
☐ 線	運転員合わせ
☐ 線	遅延

相鉄線の全ての改札口付近に設置し、
運行状況や沿線情報をお知らせしてい
ます。

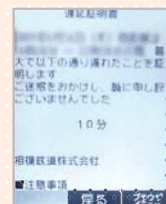


携帯ホームページ「相鉄モバイル」は
相鉄線運行情報をはじめ、

- 電車とバスの発車・到着時刻を検索できる時刻表
- 相鉄線全駅の終電時刻表
- 電車とバスの運賃検索
- 電車とバスの路線図

などを掲載しています。

遅延証明書は、ホームページや携帯電話から入手できます！

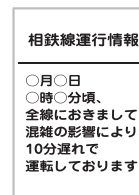


携帯電話の遅延証明書



ホームページの遅延証明書

ホームページの遅延証明書は、過去7日分まで発行しています。

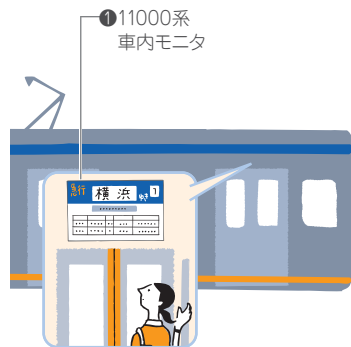


携帯電話の運行情報

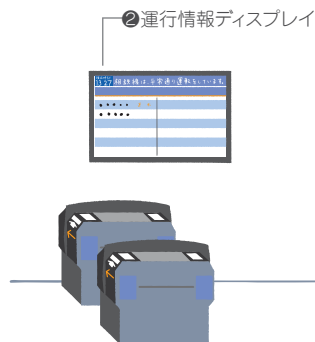


ホームページの運行情報

事前にご登録いただいたお客様に対して、電子メールで運行情報を配信しています。



①11000系
車内干二々



② 運行情報ディスプレイ



③相鉄アプリ

④相鉄モバイル

⑤相鉄線運行情報
メール配信サービス

③相鉄アプリ

④相鉄モバイル

⑤相鉄線運行情報
メール配信サービス

お客様へのお願い

安全にご利用いただくため、ご協力をお願いいたします。

踏切でのお願い



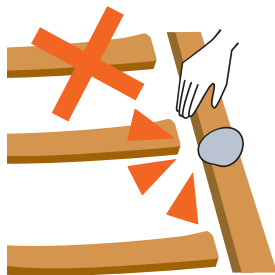
踏切警報機が鳴り出した後の無理な横断は、踏切事故の原因となり大変危険ですのでお止めください。

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。

列車妨害行為の禁止について



線路上にものを置いたり、列車にものを投げたり、落書きなど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。

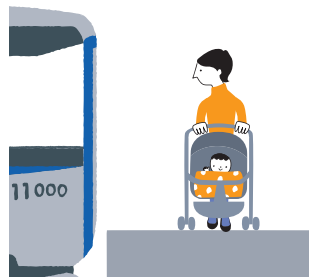
ホーム上でのお願い



ホーム上で、歩きながらの携帯電話の操作はお止めください。他のお客様とぶつかったり、ホームからの転落の原因となり、大変危険です。



駆け込み乗車は大変危険で、思わぬケガの原因となりますのでお止めください。



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に平行にブレーキをかけてお待ちください。