

2011

# 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）

## 3. 軌道事故等の状況

- 3-1 運転事故..... 7
- 3-2 インシデント..... 8
- 3-3 輸送障害..... 8
- 3-4 行政指導等..... 9
  - (1) 国土交通省による運輸安全マネジメント評価
  - (2) 近畿運輸局による保安監査

## 4. 安全についての取り組み

- 4-1 安全重点施策..... 10



(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	
(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) 運転の安全性向上	
ヒヤリハット運動の充実とリスク評価	
(4) 車両安全性向上対策の推進	
①運転状況記録装置、列車無線自動給電器の設置	
②ATC緩和ブレーキ機能の追加	
(5) 耐震事業の推進	
4-2 安全投資.....	13
4-3 テロ対策.....	14
(1) 防犯カメラの設置	
(2) 透明ごみ箱の設置	
(3) 非常電話の設置	
(4) 非常通報器の設置	
(5) 警戒中の腕章着用など	
4-4 防災対策.....	15
(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.....	16
(1) 普通救命講習の実施	
(2) 車両の安全性向上	
お子さま向け戸袋づめ防止ステッカー	
(3) 駅の安全性向上	
①ホームからの旅客転落時の安全対策	
②誘導タイルの整備	
③AED（自動体外式除細動器）の全駅への設置	
(4) 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	
③緊急救援作業車の導入	
(5) 施設維持管理	



①分岐器

②直流電源装置

## 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..... 21
  - (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..... 23
- 5-3 関係機関との連携..... 24
  - (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..... 24
  - (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

- 6-1 お客さまへのお願い..... 25
  - (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..... 26

## 7. お客さま・沿線の皆さまからのご意見 27



## 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。  
お蔭様で、昨年度（平成22年度）は平成2年6月の千里中央駅～南茨木  
駅間開業以来数度の延伸開業を経て、20周年を迎えることが出来ました。  
また、本年7月4日には開業以来ご利用者数が5億人を達成いたしました。

このように多くのご利用をいただいておりますが、営業目標である一日平均  
10万人以上のご利用には達せず、今年度においても、東日本大震災などの影  
響による減少が懸念されるところであります。

しかしながら、一方では、彩都地区において、箕面市域のまちびらきによる  
人口定着が見込まれる等、当社として、10万人以上のご利用達成に向け、更  
に努力してまいります。

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、開業以来、有責事故ゼロを継続しております。

安全面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  
メント会議を定期的に開催し、輸送の安全に関する検討を行うとともに、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するなど、計画（P）、実  
行（D）、評価（C）、改善（A）のサイクルを重ねながら、安全文化が構築され  
るよう取り組んでいるところであります。

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  
めるとともに、関係機関との連携により、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の強化を図っております。

今後とも全社一丸となって安全管理体制の強化に取り組み、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努めてまいります。

おわりに、本報告書は、当社の安全に関する考え方と取り組み状況等を、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23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。

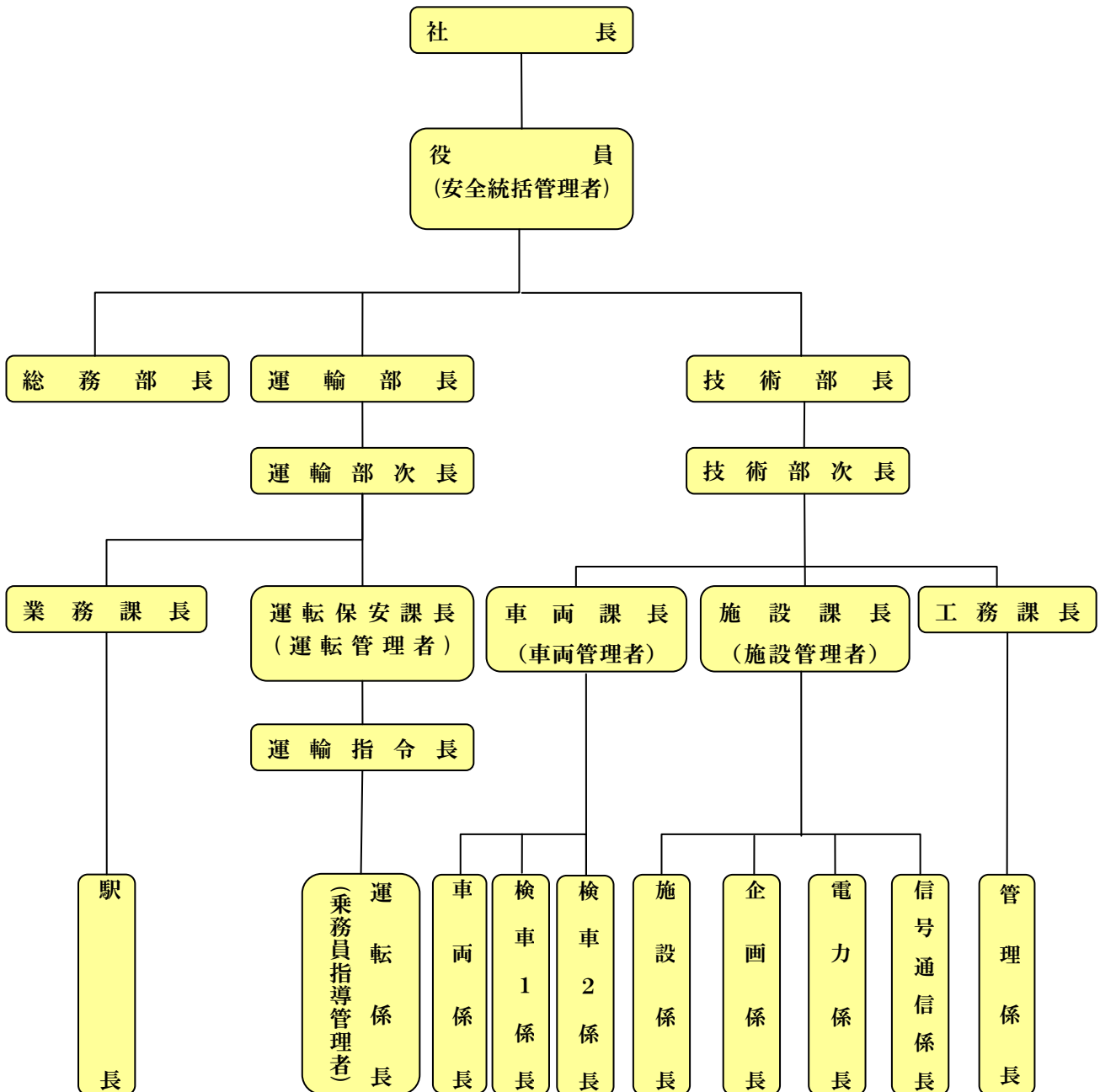
- 連続15期運転無事故記録を達成するとともに、インシデント「ゼロ」を推進する。
- 社員参加型の非常時訓練等を実施し、安全を第一とした危機管理体制の強化を図る。
- 耐震補強工事を計画的に継続する。
- 運転状況記録装置の設置など、車両改造（安全対策）を計画的に進める。
- 施設設備の維持管理を計画的に進め、安全性の向上に努める。
- 運行管理システム更新に向けた検討を進める。



## 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23年4月15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

平成22年7月から8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、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。



監査風景

### (3) マネジメントレビューの実施

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、改善するために、マネジメントレビューを、年一回定期的に行っています。

また、重大事故の発生、安全管理規程の改正等があった場合に、社長又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

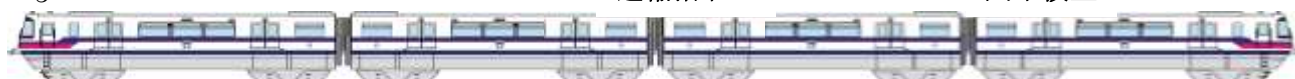
安全管理状況を確認するため、社長をはじめとして安全統括管理者や各部長による定期的な現場巡視を行っています。平成22年度は、「春の全国交通安全運動」「鉄道・軌道および索道の安全運転推進運動」「秋の全国交通安全運動」「年末年始の輸送等に関する安全総点検」の実施時に巡視を行いました。



運輸指令室



列車検査



## (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輸送障害の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22年度においては、駅係員の線路内への立ち入りについて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。

### 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）

平成22年10月より全社において、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が深まり、安全意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。）



### 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22年9月30日まで、連続14期運転無事故記録を継続しており、平成22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20年度	平成21年度	平成22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22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20年度	平成21年度	平成22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22年度において、国土交通省へ報告すべき輸送障害はありませんでした。

		年 度	平成20年度	平成21年度	平成22年度
		輸送障害	社内要因 (鉄道係員、車両、施設)	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。



### 3-4 行政指導等

#### (1) 国土交通省による運輸安全マネジメント評価

平成22年9月22日、国土交通省による運輸安全マネジメント評価が実施され、以下の評価、助言を頂きました。

##### 【評価された項目】

当社の安全管理体制の構築及び改善に関する取り組みについては、経営トップのリーダーシップの下、輸送の安全確保に関する各種の取り組みを推進している。

##### 【さらなる取り組みに向けて助言を受けた項目】

安全文化の構築と定着を図り、安全性を段階的に向上させるためには、安全管理体制の継続的な改善が不可欠であることから、引き続き、経営トップが主体的かつ積極的に関与するとともに、内部監査員の力量把握の仕組みづくりやマネジメントレビューの確実な実施を行うこと。

#### (2) 近畿運輸局による保安監査

平成22年12月1日～3日の3日間にわたり、近畿運輸局による保安監査が実施され、建造物の検査周期について改善指示を受けましたが、平成23年4月21日に改善報告を行いました。

##### 【改善指示事項】

「建造物整備心得」及び「建造物整備要領」の定期検査の項目に、検査周期を臨時としか規定しておらず、検査を実施していなかったことを確認したため、整備心得等の線路構造物に関する項目に、定期検査の周期を明確に定めるとともに、検査を適切に実施すること。

##### 【措置】

整備心得に定期検査の周期を明確に定めるとともに、検査を適切に実施致しました。





## 4. 安全についての取り組み

### 4-1 安全重点施策

#### (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」に着目した講習会を開催したり、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。



受講風景

##### 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22年度は1名養成し、23年度は5名、24年度は4名養成予定）

#### (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、お客さまのホームから軌道階へ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。



設備説明

##### ② 非常時合同訓練

平成22年10月、大阪府と茨木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。大阪モノレールと茨木市消防本部等を合わせて、75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。



はしご車による救出

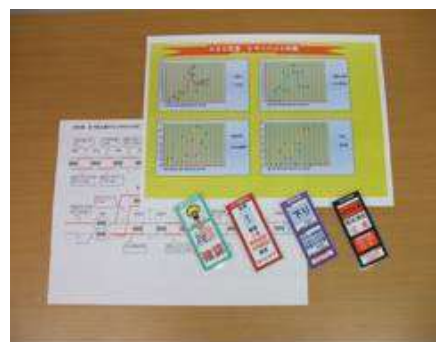


### (3) 運転の安全性向上

#### ヒヤリハット運動の充実とリスク評価

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。今後は更に、整理したこれらの情報を分析し、未然に事故を防止する体制を構築するため、リスク管理を進めていきます。

また運転士は、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。



ヒヤリハット対策

### (4) 車両安全性向上対策の推進

#### ① 運転状況記録装置、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、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22年度は「運転状況記録装置」を7編成、「列車無線自動給電器」を5編成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。



運転状況記録装置



列車無線自動給電器

#### ② ATC緩和ブレーキ機能の追加

大阪モノレールでは平成2年の千里中央～南茨木間の開業時から自動列車制御装置（以下：ATC）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。



改修前



改修後



A T C緩和ブレーキ機能はこのブレーキ動作時の乗り心地を改善するため、常用最大ブレーキ前に弱いブレーキを掛けてブレーキ時の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追加しています。平成23年度に全編成完了予定です。

[進捗状況]

工 種	22年度実績	対応済編成数	全体進捗率
運転状況記録装置	7編成	9 / 21編成	約40%
列車無線自動給電器	5編成	18 / 21編成	約85%
A T C緩和ブレーキ機能	7編成	14 / 21編成	約65%

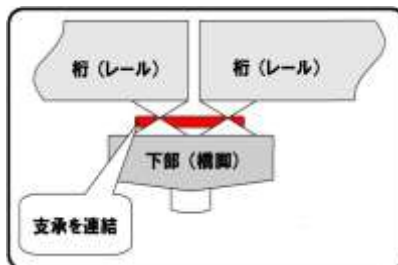
(平成23年3月31日現在)

(5) 耐震事業の推進

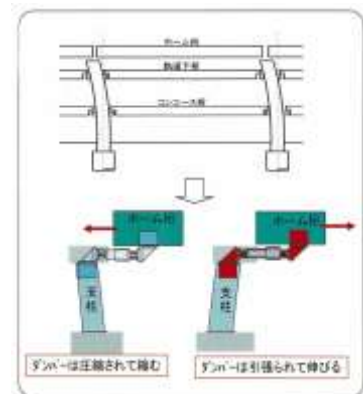
〈耐震補強工事の推進〉

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P C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。



P C軌道桁落橋防止工事・・・P C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
P C軌道桁落橋防止工事	約55%	大阪空港～千里中央間工事中
駅舎桁落橋防止工事	約60%	少路駅・沢良宜駅・摂津駅工事中

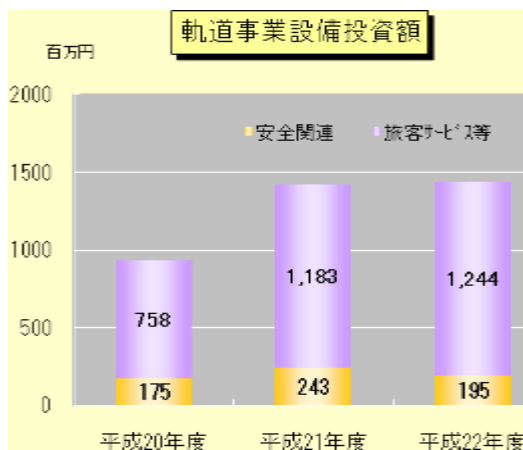
※支柱耐震補強工事、鋼軌道桁落橋防止工事は完了。

(平成23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20年度から平成22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

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、迅速にお客さまの安全を確保できるよう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



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。



警戒腕章



ワッペン

## 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休止します。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以上の地震が発生した場合は、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、必要に応じて鋼軌道桁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 その他の安全対策

### (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。



実施風景

### (2) 車両の安全性向上

#### 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、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



### (3) 駅の安全性向上

#### ①ホームからの旅客転落時の安全対策

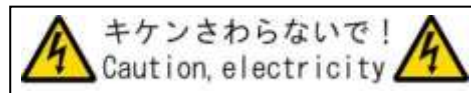
万が一お客さまがホームから列車が走行する軌道階へ転落された場合に備え、退避場所を記載した案内板を軌道階に設置し、床には退避場所の目安となるラインを標示しました。

また、モノレール軌道の側面には1500Vの直流が流れる電車線が取付けられているため、感電注意喚起のための図記号を用いた標記を軌道に掲示しました。

いずれの対策も平成22年度に全駅の対策を完了しました。



退避ライン



**万が一転落されたら**

**SOS** ホームのお客さまに  
大声で救助を求めて下さい! **SOS**

**【待避箇所】**  
係員が救出に向うまでの間、「待避箇所」に避難していただくか、伏せたままお待ち下さい。

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

**⚡ 電車線にふれないで下さい! ⚡**

できるだけ待避箇所の奥に避難して下さい!

大阪高速鉄道株式会社



案内板





## 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22年度は沢良宜駅・摂津駅・南摂津駅・大日駅・門真市駅・公園東口駅・阪大病院前駅に設置し、全駅の整備を完了しました。

### [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



触知案内図



待合室への案内



警告ブロック

## ③AED（自動体外式除細動器）の全駅への設置

平成19年10月より、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。

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。



#### (4) 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社員の理解度が深まり、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。）



画面イメージ



実施風景

##### 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。



実施風景



アルコール検知器

##### ③緊急救援作業車の導入

非常事態発生時に駅間で列車が停車した場合で、停電などにより救援列車による旅客救出ができなくなった時は、救出の補助や旅客対応などを行う係員を派遣する目的で、緊急救援作業車を導入しています。また、非常事態発生時にスムーズな運用が出来るよう、毎年訓練を行っています。



訓練風景

※緊急救援作業車の使用については、救出方法として最終手段ですが、大阪モノレールではお客さま安全第一と考え、万が一の事態を想定し、導入、訓練を行っております。





## (5) 施設維持管理

### ①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、動作回数等を考慮し、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

### ②直流電源装置

モノレールを安全に運行するため、重要設備には停電が発生した際にも一定時間バックアップできる蓄電池を搭載した直流電源装置を設置していますが、設置から年数が経過してきている箇所は、計画的に更新を実施しています。平成22年度は蛭池変電所の電力設備用と柴原駅の運輸管理システム用、列車無線用、電力設備用及び大阪空港駅の運輸管理システム用の計5台を更新しました。



直流電源装置



## 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、定期的にも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22年度は、「地震時の列車運行」「テロ対策訓練の実施」「訓練の実施」「車両の定期検査」をテーマにご紹介いたしました。

大阪モノレールの「安全」そして「安心」 No.9 地震時の列車運行

**地震の機制**  
大阪モノレールでは、気象庁からの緊急地震速報の受信と初期地震動を感知するための地震計を導入しています。これらにより地震情報をいち早く入手して対応することにより、安全確保に努めております。

**地震時の列車運行**  
地震発生時の運行は、安全を最優先として次のように対応します。  
①運転士が強い地震を感知したときは直ちに列車を停止します。また、直度4以上の地震の場合は、運転士の判断のほか運転長による全列車の停止処置を行います。  
②列車が駅間に停車した場合には、地震による揺れが収まった後、駅寄り駅まで安全を確認しながらの運行運転を行います。  
③運行再開は確認警報(緊急・減速)、各種設備(信号設備、電気設備、駅設備等)の安全を確認してまいります。

**耐震補強工事の取組状況**  
マダニエード1線の駅舎に対して必要な耐震性を確保できるように構造補修(耐力壁、基礎等)の耐震補強工事を進めています。  
また、駅の補強工事と駅舎周辺の道路改良は並進の取組も100%完了しました。駅舎周辺の耐震補強工事についても本駅が完了済みで、早急の取組を進めています。

大阪モノレール株式会社

大阪モノレールの「安全」そして「安心」 No.10 テロ対策訓練の実施

**【訓練について】**  
大阪モノレールでは、お客さまに安全・安心をご提供できるよう、定期的に不審物発見時の対応訓練を実施しております。

**駅構内不審物対応訓練(平成21年7月大阪空港駅で実施)**  
駅構内において、不審物を見つけたお客さまから、通報を受けた場合を想定して行いました。

- 1 不審物発見(通報)
- 2 通報を受けた駅員による対応
- 3 駅員による不審物の発見と対応
- 4 駅員による不審物の発見と対応

**列車内不審物対応訓練(平成22年1月形原線及び公団東口駅で実施)**  
列車内において、不審物を見つけたお客さまから、駅に通報を受けた場合を想定して行いました。

- 1 不審物発見(通報)
- 2 通報を受けた駅員による対応
- 3 駅員による不審物の発見と対応
- 4 駅員による不審物の発見と対応

これからもお客さまに安心してご利用いただけるよう、継続して訓練を実施することにも、警備との連携を深め、対応力強化に努めてまいります。

大阪モノレール株式会社

大阪モノレールの「安全」そして「安心」 No.11 訓練の実施

大阪モノレールでは、定期的に訓練を実施し、お客さまに安全・安心をご提供できるよう、社員の技術維持・向上に努めております。

**信号故障時対応訓練**  
信号故障を想定し、指令・駅員員・運転士を対象とした訓練を実施しています。

**分岐器異常時対応訓練**  
分岐器異常を想定し、指令・駅員員・運転士を対象とした安全運転訓練を実施し、輸送障害の早期発見を目指しています。

大阪モノレール株式会社

大阪モノレールの「安全」そして「安心」 No.12 車両の定期検査

大阪モノレールでは、法令等で定められた規程に基づき、主に次の4つの検査を定期的に実施することで、お客さまに安全・安心をご提供できるよう、車両性能の維持に努めています。

**列車検査**  
1日1本以上の列車に対し、車両の主要部品について、目視での点検を実施しております。

**高圧検査(自主検査)**  
駅員が自主的に走行装置やブレーキの点検を実施しております。

**月検査(状態調査検査)**  
3か月を超えない範囲に1回、2週間以内の検査を実施し、異常を早期発見し、部品交換や調整の必要に応じて対応します。

**定期検査(全般検査)**  
1年を超えない範囲に1回、2週間以内の検査を実施し、異常を早期発見し、部品交換や調整の必要に応じて対応します。

大阪モノレール株式会社



## (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。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、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。大阪モノレールでは、全駅の改札窓口にステッカーを掲出し、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6回お客さまアンケート]

- 配布日：平成22年11月11日(木)      ○配布枚数：3,405枚
- 回収枚数：2,327枚                      ○回収率：約68.3%
- 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

## 平成22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

アンケートにご協力いただき、ありがとうございます。  
さらに高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。

平成22年11月11日に実施しました、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、お客さまからの程度評価されているのか、あるいは今後どこを改善を迫るべきか、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、今回でも注目となりました。お客さま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、お客さまに貢献され、暮らしを彩る鉄道社会を目指して、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す。



調査項目	満足度指数 (%)	2018	2019	2020	2021	2022
① 駅・車内でのサービスが丁寧である	40.8%	49.8%	49.8%	50.9%	50.7%	50.8%
② 駅・車内の安全が確保されている	50.0%	52.0%	52.0%	52.0%	52.0%	52.0%
③ 駅・車内の利便性が確保されている	40.0%	40.0%	40.0%	40.0%	40.0%	40.0%
④ 乗降の早さが確保されている	40.0%	40.0%	40.0%	40.0%	40.0%	40.0%
⑤ 駅・車内の清潔さが確保されている	40.0%	40.0%	40.0%	40.0%	40.0%	40.0%
⑥ 駅・車内の照明が適切である	40.0%	40.0%	40.0%	40.0%	40.0%	40.0%
⑦ 駅・車内の音声が適切である	40.0%	40.0%	40.0%	40.0%	40.0%	40.0%
⑧ 駅・車内の温度が適切である	40.0%	40.0%	40.0%	40.0%	40.0%	40.0%
⑨ 駅・車内の匂いが適切である	40.0%	40.0%	40.0%	40.0%	40.0%	40.0%
⑩ 駅・車内の騒音が適切である	40.0%	40.0%	40.0%	40.0%	40.0%	40.0%
⑪ 駅・車内の視界が適切である	40.0%	40.0%	40.0%	40.0%	40.0%	40.0%
⑫ 駅・車内の空気清浄機が適切である	40.0%	40.0%	40.0%	40.0%	40.0%	40.0%
⑬ 駅・車内の換気設備が適切である	40.0%	40.0%	40.0%	40.0%	40.0%	40.0%
⑭ 駅・車内の防犯カメラが適切である	40.0%	40.0%	40.0%	40.0%	40.0%	40.0%
⑮ 駅・車内の防犯照明が適切である	40.0%	40.0%	40.0%	40.0%	40.0%	40.0%
⑯ 駅・車内の防犯設備が適切である	40.0%	40.0%	40.0%	40.0%	40.0%	40.0%
⑰ 駅・車内の防犯対策が適切である	40.0%	40.0%	40.0%	40.0%	40.0%	40.0%
⑱ 駅・車内の防犯意識が適切である	40.0%	40.0%	40.0%	40.0%	40.0%	40.0%
⑲ 駅・車内の防犯訓練が適切である	40.0%	40.0%	40.0%	40.0%	40.0%	40.0%
⑳ 駅・車内の防犯対策が適切である	40.0%	40.0%	40.0%	40.0%	40.0%	40.0%





### 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。



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、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、昨年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鉄道テロ対策協議会の構成員にもなっています。

### 5-4 従業員との対話

#### (1) 安全衛生委員会

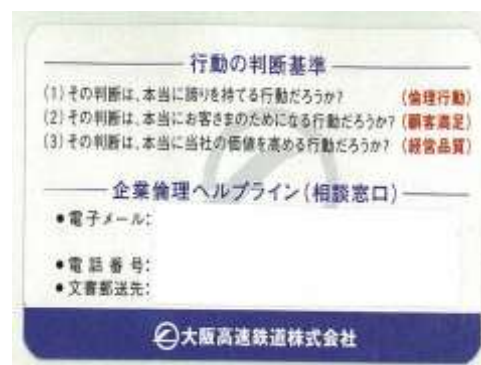
職場の安全衛生に関する管理事項を定め、職場における社員の労働災害防止と健康の保持増進を図るとともに、快適な作業環境の形成を促進し、作業能率の向上を図ることを目的として、毎月1回安全衛生委員会を開催しています。



会議風景

#### (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。



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

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送り、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

車内における急病人が発生した場合や不審物を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。



開けた状態

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

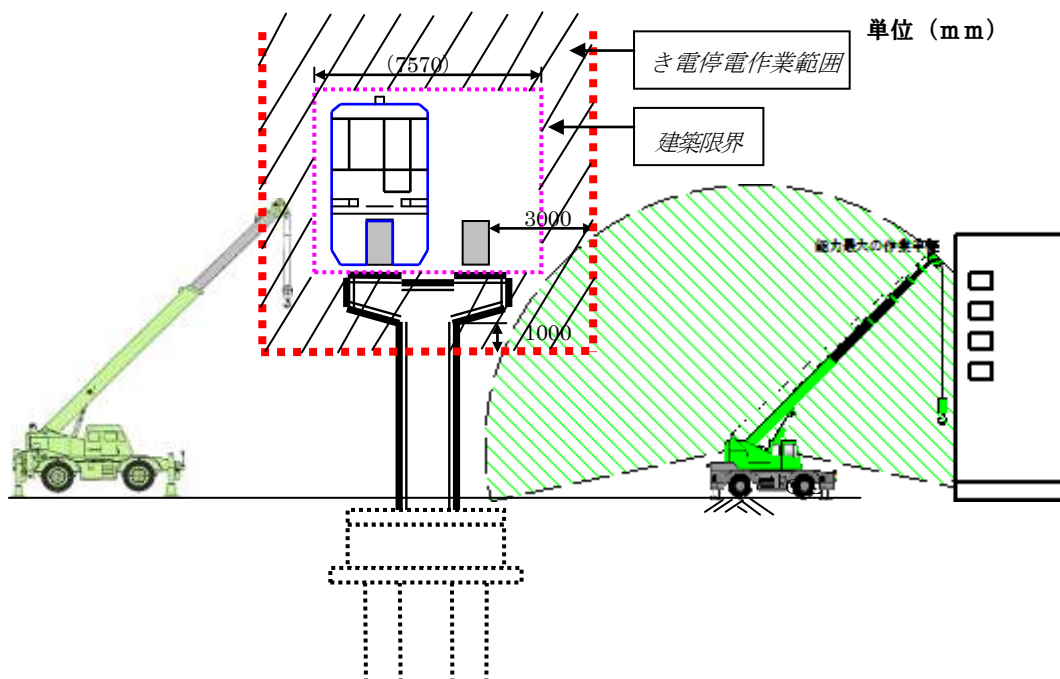
### 「事故防止にご協力を」

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)

