

2015

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・特別監査の実施
 - (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
 - ⑦異常時用ワッペン
- 2-4 平成26年度の安全管理体制に係る主な活動結果..... 8

3. 事故等の発生状況

- 3-1 運転事故..... 9
- 3-2 インシデント..... 9
- 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	
⑩適切な案内方法の検討（災害心理）	
(3) 耐震事業の推進（安全重点施策）	
4-2 安全投資.....	17
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に関する安全対策	
(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	



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)	旅客案内表示モニター・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	
(6)	マナー啓発ポスター	
(7)	「認知症サポーター」制度	
5-2	お客さまアンケート調査の実施.....	29
5-3	関係機関との連携.....	30
(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.....	32
(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.....	33

7. お客さま・沿線の皆さまからのご意見



ごあいさつ

平素は、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、昨年一年間で延べ3,940万人のお客さまにご利用いただき、平成27年6月1日には開業25周年を迎えました。これもひとえに、ご利用のお客さまや地域のみなさまのご支援の賜物であり、心より感謝申し上げます。引き続き、社会に貢献する組織風土を醸成し、地域に貢献する鉄道として、地域の皆さまとのつながりを深めてまいります。

さて、当社の安全に関する主な取り組みといたしまして、平成19年より進めています大規模地震に備えた施設（営業区間内の駅舎、軌道、支柱等）の耐震補強工事につきましては、平成26年度で完了いたしました。引き続き、平成29年度末を目途に万博車両基地での耐震補強工事を進めてまいります。また、運転整理機能や旅客案内表示機能の充実、ホーム監視カメラの性能アップ及びホーム監視モニターのサイズアップによる視認性向上等を図るため、列車運行の中核を担う運輸管理システムの全面更新を行いました。

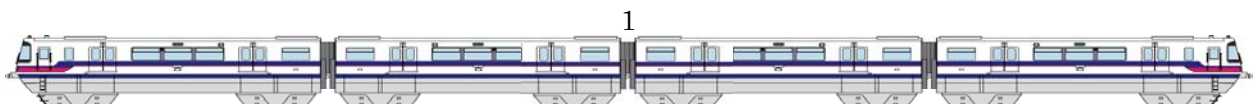
一方、昨年10月28日には長時間にわたる輸送障害を発生させ、多くのお客さまに多大なご迷惑をおかけしました。改めてお詫び申し上げます。

同様の事案を二度と起こさない強い決意で、安全確認等におけるヒューマンエラーの防止に向け、施工方法に応じた作業手順の明確化や係員への教育訓練の徹底などの再発防止を講じました。また、迅速に安全を確認するための高所作業車の導入や、お客さまに運行情報などを迅速に提供できるよう、各駅に旅客案内モニターの設置を進め、列車運行に支障が出た場合の代替輸送の拡大に取り組みました。さらに、これまでに定めたマニュアルにない重大事象が発生した場合に備え、お客さまの安全を第一に、社員が一体感をもって重大事象に適切に対応できるよう、「大阪モノレール災害等への心構え・指針」を整備しました。今後とも全社員が全体最適は何かをしっかりと考え、行動していけるよう、全力で取り組んでまいります。

最後に、これからも全社一丸となって安全管理体制の強化に努め、「安全・安心なモノレール」とお客さまから信頼される企業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項に基づき、当社の「安全」に関する取り組みや、考え方などを広くご理解いただくために報告するものです。是非ご一読いただき、率直なご意見、ご感想がございましたら、お聞かせくださいますようお願い申し上げます。

大阪高速鉄道株式会社
代表取締役社長
村上 毅



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。

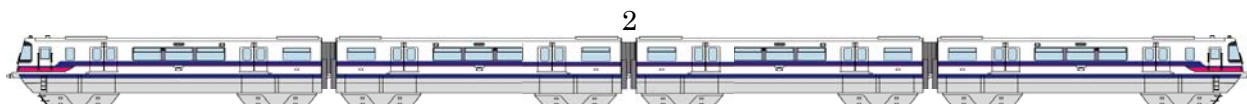
安全行動規範

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、次の安全の確保に関する目標の達成に取り組んでまいります。

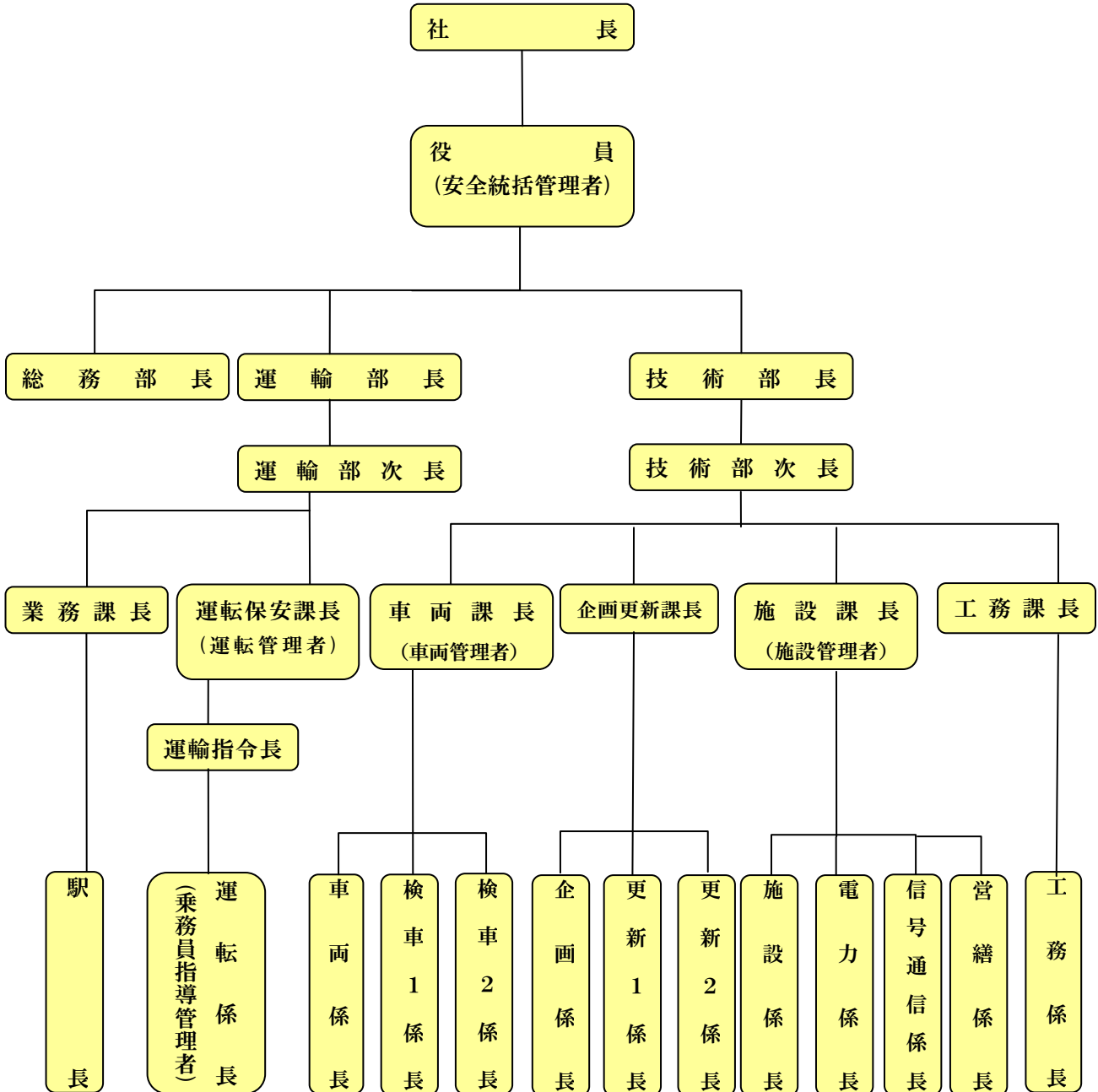
- 運転無事故を達成するとともに、インシデント（運転事故が発生するおそれがあると認められる事態）の「ゼロ」への取り組みを継続することで、お客さまの信頼向上に取り組む。
- 車両・施設設備の適切な維持更新を行い、設備故障等での20分以上の遅延発生回数年4回以下を達成する。



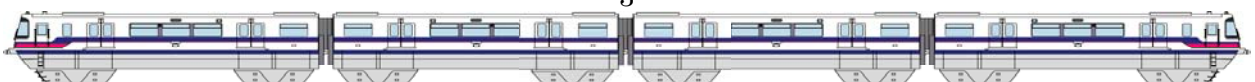
2. 安全管理体制と方法

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。

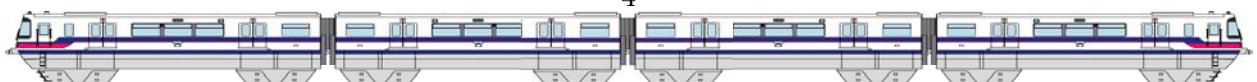


(平成27年4月1日現在)



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、その方法を定め、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、安全確保を最優先と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、当社の「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。会議の内容を、安全統括管理者から社長へ報告するとともに、各課でのミーティング等を通じて全社員に周知を行うことで、全社一丸となって安全意識の高揚を図っています。

(2) 内部監査（定期監査・特別監査）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、出された改善推奨事項等については、同年度中に改善を図りました。

また、平成26年10月28日に発生した線路内支障による輸送障害を対象に、特別監査を実施し、再発防止に取り組んでいることを確認しました。



監査風景

(3) マネジメントレビューの実施

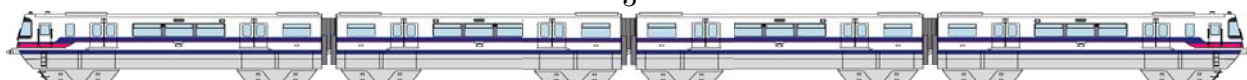
経営トップが主体的に関与して、安全管理体制が適切かつ有効に機能していることを評価し、必要に応じて見直し改善するための活動として、マネジメントレビューを年1回定期的に開催しています。平成26年度マネジメントレビューは平成27年5月に開催し、経営トップより、内部監査の結果を生かし、安全マネジメント態勢の継続した改善が図られるよう努めることなど、指示がありました。これら指示事項に対する取り組みを進めています。

(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26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。

昨年は、自社、他社で発生した10件の事案について検討会を行い、設備改修や異常時体制の強化を図りました。

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。

また、危機的事象の発生に備えて、社員が取るべき行動とその基本的な心構えや指針をまとめ、常に携行できるよう全社員に配布しています。

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。

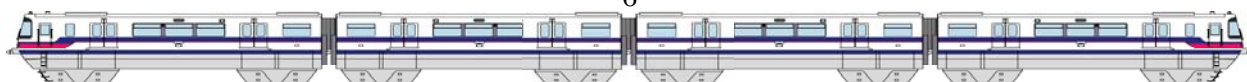
また昨年は大規模災害等の発生に備え、子会社を含めた合同対策本部の設置を規定し、更なる体制の強化を図るとともに、列車が運行不能となった場合においても、お客さまのご不便をできるだけ少なくするよう、代替輸送機関の拡大等を図りました。

【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安全に対する理解度を深め、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おります。ヒヤリハットの要因を洗い出し、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。



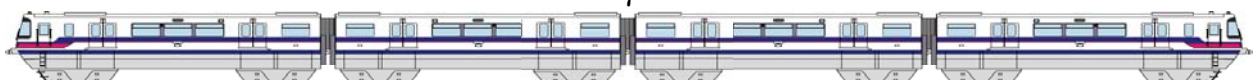
呼気濃度測定



アルコール検知器

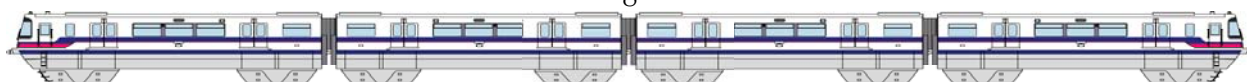
⑦異常時用ワッペン

社員が通勤時や移動などのために当社線を利用中、事故や災害に遭遇した際には、「名札ワッペン」を左胸などに貼り付け、お客さまや外部の関係者に対して当社関係者であることを明示し、円滑な支援活動を行えるよう備えています。



2-4 平成26年度の安全管理体制に係る主な活動結果

平成26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	事故防止対策検討会 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） 第4回安全マネジメント会議	
	8月	触車事故対応訓練 事故防止対策検討会 第5回安全マネジメント会議	
	9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） 安全報告書 ホームページ公表 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	
	10月	平成26年度非常時合同訓練 事故防止対策検討会 第7回安全マネジメント会議	
	11月	役員や各管理者を含む全社内内部監査（総務部、運輸部、技術部） 事故防止対策検討会 第8回安全マネジメント会議	
	12月	内部監査（定期監査） 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 事故防止対策検討会 第9回安全マネジメント会議	
	平成27年	1月	安全マネジメント研修（他社研修施設見学） 震災対応訓練（大阪府との震災対応訓練） 事故防止対策検討会 第10回安全マネジメント会議
		2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 分岐器非常転換訓練 事故防止対策検討会 第11回安全マネジメント会議
		3月	内部監査（特別監査）（10月28日発生 of 輸送障害について） 分岐器非常転換訓練 第12回安全マネジメント会議 事故防止対策検討会



3. 事故等の発生状況

3-1 運転事故

平成26年度において、国土交通省へ報告すべき運転事故はありませんでした。

分類 \ 年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度
運転事故	0	1	0

【運転事故の分類（鉄道事故等報告規則抜粋）】

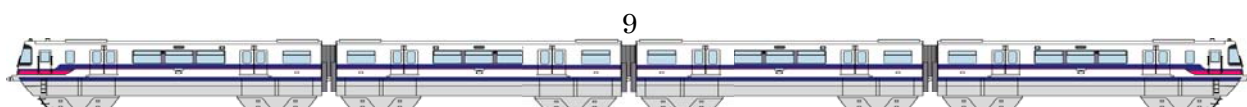
- 列車衝突事故 列車が他の列車又は車両と衝突し、又は接触した事故。
- 列車脱線事故 列車が脱線した事故。
- 列車火災事故 列車に火災が生じた事故。
- 踏切障害事故 踏切道において、列車又は車両が道路を通行する人又は車両等と衝突し、又は接触した事故。
- 道路障害事故 踏切道以外の道路において、列車又は車両が道路を通行する人又は車両等と衝突し、又は接触した事故。
- 鉄道人身障害事故 列車又は車両の運転により人の死傷を生じた事故。
(前各号の事故に伴うものを除く。)
- 鉄道物損事故 列車又は車両の運転により五百万円以上の物損を生じた事故。
(前各号の事故に伴うものを除く。)

3-2 インシデント

平成26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24年度	平成25年度	平成26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26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。

		年 度		
		平成24年度	平成25年度	平成26年度
輸送障害	社内要因 (鉄道係員、車両、施設)	4	1	3
	鉄道外 (第三者行為等)	1	1	2
	自然災害	1	2	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で運転事故に該当しないもの)

【分類】社内要因…鉄道係員や車両、施設が原因の場合

鉄道外…妨害や軌道内への立入り等の第三者行為や沿線の火災等の場合

自然災害…風害、雪害、震等の場合

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：車両故障

発生日時：平成26年10月21日16時44分

発生場所：1611列車（大阪空港駅→蛍池駅間、千里中央駅→山田駅間）

概況：当該車両の運転保安設備故障により、急きょ車両取替えを行った結果、彩都線の運転を見合わせた

影響：運休2本、最大10分の遅延が発生した

原因：TD（列車検知装置）内にあるBPF（帯域濾波フィルタ）の製造工程に起因する単体不良による

対策：不良部品を交換

②輸送障害名：分岐器故障

発生日時：平成26年11月7日23時23分

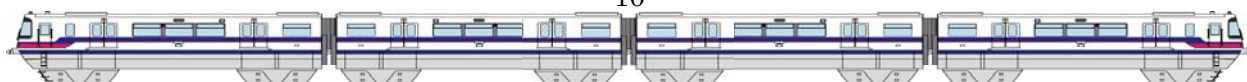
発生場所：万博52分岐器

概況：万博記念公園駅構内の分岐器故障により、全線にわたり電車の運転を見合わせた

影響：遅延17本、最大36分の遅延が発生した

原因：分岐器ロック装置更新時、鎖錠検知用スイッチの調整不良によるロックシンリンダーとロック溝の固渋による

対策：鎖錠検知用スイッチの調整方法の見直しを実施



③輸送障害名：線路内支障

発生日時：平成26年10月28日5時29分

発生場所：回501列車、摂津駅→南摂津駅間

概況：回送列車の車両が、鋼軌道桁（一般鉄道のレールと橋桁を兼ね備えた構造物）塗装工事業者が撤去を出来ていなかったアルミ製脚立と接触し緊急停止した。発生後、社員が直ちに現場に急行し巻き込み現場の脚立の残存物を回収し、復旧のため通電したところ、車体下部のパンタグラフ付近に残置していた脚立の一部を介して車体と鋼軌道桁に電流が流れ、一部の水平輪が加熱されゴムタイヤが溶損するに至った。その後、当該車両及び構造物等の点検を行うため、全線は引き続き運転を見合わせ、2時間30分後に一部区間の運転を再開した

影響：運休202本、遅延9本、最大604分の遅延が発生した

原因：鋼軌道桁塗装塗替え工事（夜間）で使用した作業用脚立が撤去されていなかったことによる

対策：①夜間作業後の安全確認

- ・作業手順書の見直し（作業用資器材管理の徹底など）
- ・作業係員への教育訓練の徹底（元請人、関係請負人、監督社員）

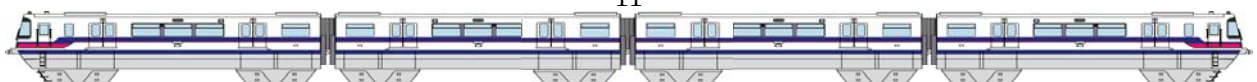
②運転再開にあたっての安全確認（再送電）

- ・高所作業車を使って床下内の残置物を確認する
- ・側方救出装置等で列車に係員を送り込み、車両点検蓋から床下の残骸を確認する

（※）これらにより残骸の有無を確認後、再送電を実施する

③早期の運転再開

- ・発生区間を切り離した上で早期に部分送電し、一部区間の運転を再開する



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（ヒューマンファクター研修、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、「ヒューマンエラー」に着目した講習会の開催（101名参加）、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ため、他社施設の見学会（32名参加）を行うなど、社員の安全意識高揚に努めています。



ヒューマンファクター研修

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、各係に概ね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26年度は1名養成、有資格者23名）

③ 内部監査員のスキルアップ研修

平成26年10月に内部監査員のスキルアップ研修を行いました。今回はリスクをテーマとし、リスクの順位付け等について監査員同士で意見交換を重ねながら学びました。

(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り緊急時の体制を整えています。



訓練状況



駅設備の説明会



②非常時合同訓練

平成26年10月、大阪府と吹田市消防本部協力のもと、駅間に列車が停車した場合を想定した訓練を実施し、関係機関を含め約110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。



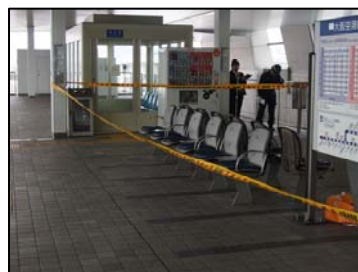
緊急救援作業車

③テロ対応訓練

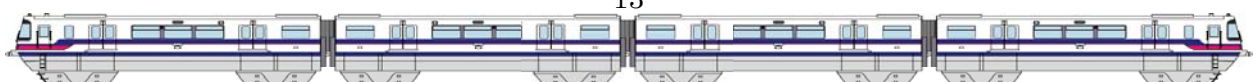
平成26年12月、大阪空港駅において、大阪府警豊中警察署協力のもと、走行中の列車内に不審物が放置された事を想定したテロ対応訓練を実施しました。社員86名が訓練に参加し、お客さまの避難誘導や社内での情報連携を行いました。



係員による対応



警察による対応



④分岐器非常転換訓練

平成27年2月及び3月に万博記念公園駅において、分岐器（鉄道のポイントに相当）の不具合発生に備え、夜間に分岐器非常転換訓練を実施しました。

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。

運転士の養成は、「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、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、定期的の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～5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。

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、スキルアップに努めています。



机上訓練（運転士）



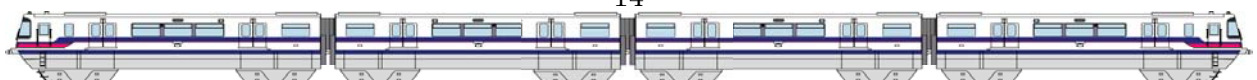
併結訓練（運転士）

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。



非常系装置取扱訓練



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）

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や非常参集訓練等を行い非常時の対応力強化を図っています。平成26年度は9月の「大阪880万人訓練」と平成27年1月の「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

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年毎に受講するよう努めています。平成26年度は72名が受講しました。



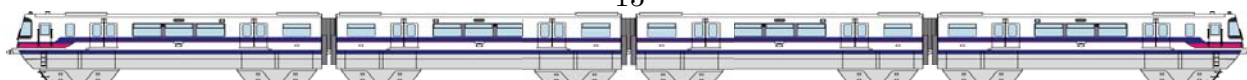
普通救命講習

⑨大規模停電時（ブラックアウト）検証実験

当社では、大規模停電（ブラックアウト）を想定した検証実験を平成24年度に行いました。この目的は東日本大震災以降、電力供給がひっ迫しているなか、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ものです。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を実証しています。

⑩適切な案内方法等の検討（災害心理）

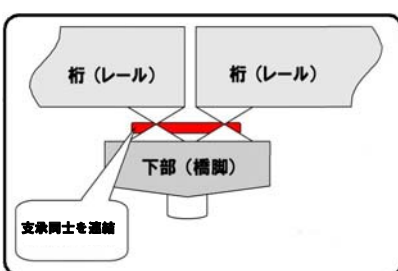
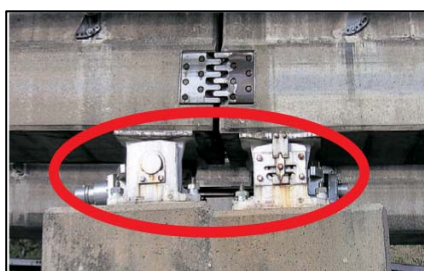
当社では、大災害発生時におけるお客さまの心理・行動やそれに対する係員の取るべき最善の対応等を、心理学の観点から検討しています。平成26年度は、夜間に駅間で車両故障が発生し、車内灯も消灯状態になり停止したという状況を作り、運転士の対応によってお客さまにどのような意識差が見られるか、大阪大学及び大阪経済大学のご協力のもと検証実験を行いました。



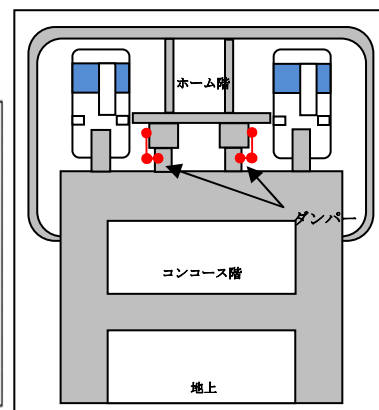
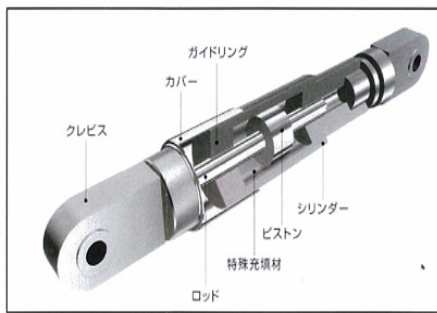
(3) 耐震事業の推進（安全重点施策）

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きました。

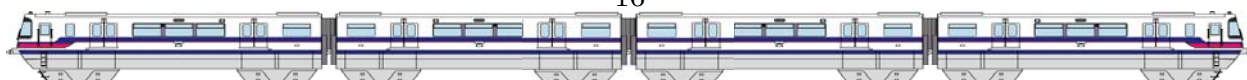
当社においても軌道桁および駅舎への落橋防止装置設置工事を大阪府より受託するなど、大阪府と協力して工事を進め、営業区間内の施設（駅舎、軌道、支柱等）の耐震補強工事については、平成26年度末に完了しました。引き続き、平成29年度末を目途に万博車両基地の耐震補強工事を進めています。



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。



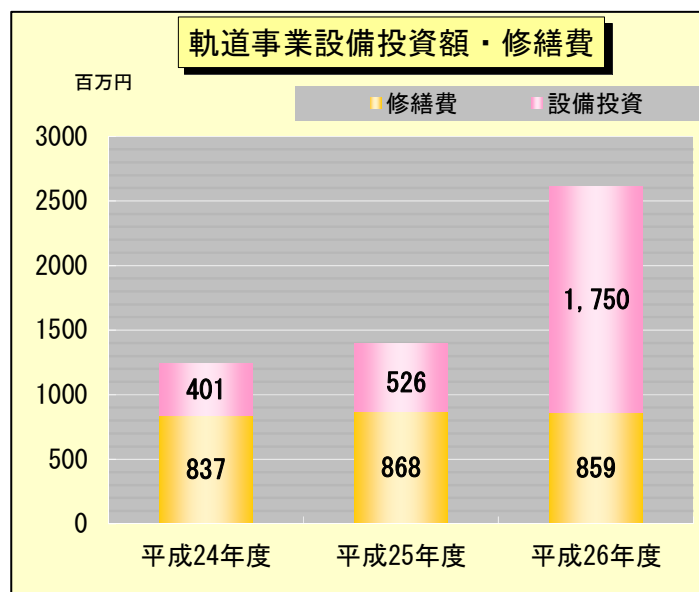
駅舎耐震補強工事・・・駅舎の主要構造物（支柱とホーム桁）をダンパー（振動吸収装置）で連結し、耐震性の向上を図る。



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24年度から平成26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。



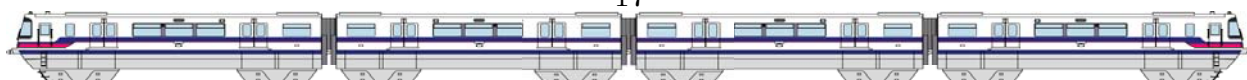
(1) 大規模投資実績

① 運輸管理システム更新

平成26年11月に運輸管理システムを更新し、以下の機能向上を図りました。

【主な機能】

- ・ 運転整理機能の追加、充実
- ・ 旅客案内表示機能の充実
- ・ 訓練設備の充実
- ・ ホーム監視カメラの性能アップ及びホーム監視モニターのサイズアップによる視認性を向上
- ・ 指令係員操作端末の画面視認性及び操作性を向上
- ・ 老朽化による故障リスクの除去



②工作車105号車新規製作工事

営業終了後に点検や修繕を行うための点検用車両（工作車）を今後増加する保守作業や設備更新作業に対応するため、1台増備しました。



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。

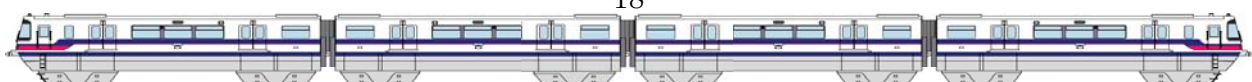
また、併せて駅の清掃員もワッペンを着用し、お客さまに対してテロ警戒の啓発を行っています。



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。なお、平成26年度からは自社の風速計だけでなく、民間の気象情報サービスを活用し、風による影響時間を把握して、お客さまへの案内に活かすなど、更なる安全・安定輸送を確保しています。



車両基地（万博）風速計



淀川橋梁風速計

(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。



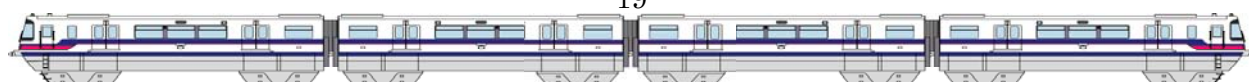
地震計



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

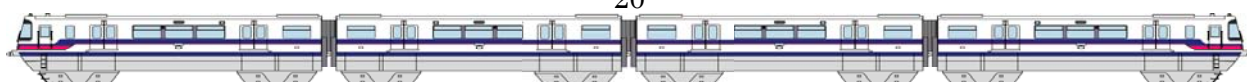
列車の扉が開く際に腕や着衣の袖口が戸袋に引き込まれる事故が発生しており、そのほとんどがお子さまであるため、常にお子さま自身に強く働きかける事が出来るよう、各扉の戸袋付近のお子さま目線の位置に解りやすいステッカーを貼りつけ、事故の防止を図っています。



(2) ホームからの旅客転落に関する安全対策

①列車とホーム柵間の侵入防止

ホーム柵外側への侵入防止対策として、列車とホーム柵の間に誤って入らないようポールを設置しました。



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、待避場所を記載した案内板を設置し、床には待避場所の目安となるラインを標示しています。

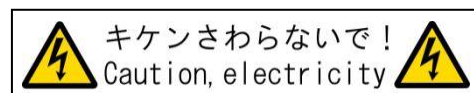
また、モノレールが走行する軌道の側面には1500Vの高圧電流が流れる電車線が取付けられているため、感電を注意喚起するための図記号を用いた標記を軌道に掲示しています。



待避場所を記載した案内板



床に標示した待避ライン



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



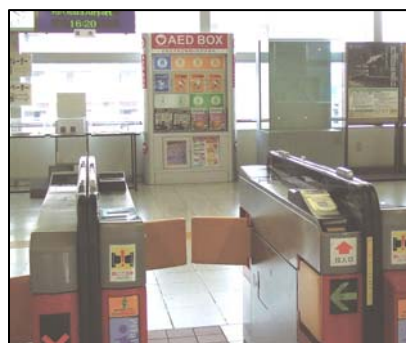
ホーム縁端警告ブロック

(4) AED(自動体外式除細動器)の全駅設置

全駅にAEDを設置しています。

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) 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。



分岐器改修作業
(鉄道のポイントに相当)



電車線点検

(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っています。お客さまに安全を提供できるよう、車両性能の維持に努めています。

①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。



②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。



③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。



④重要部検査、全般検査

4年（重要部）・8年（全般）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

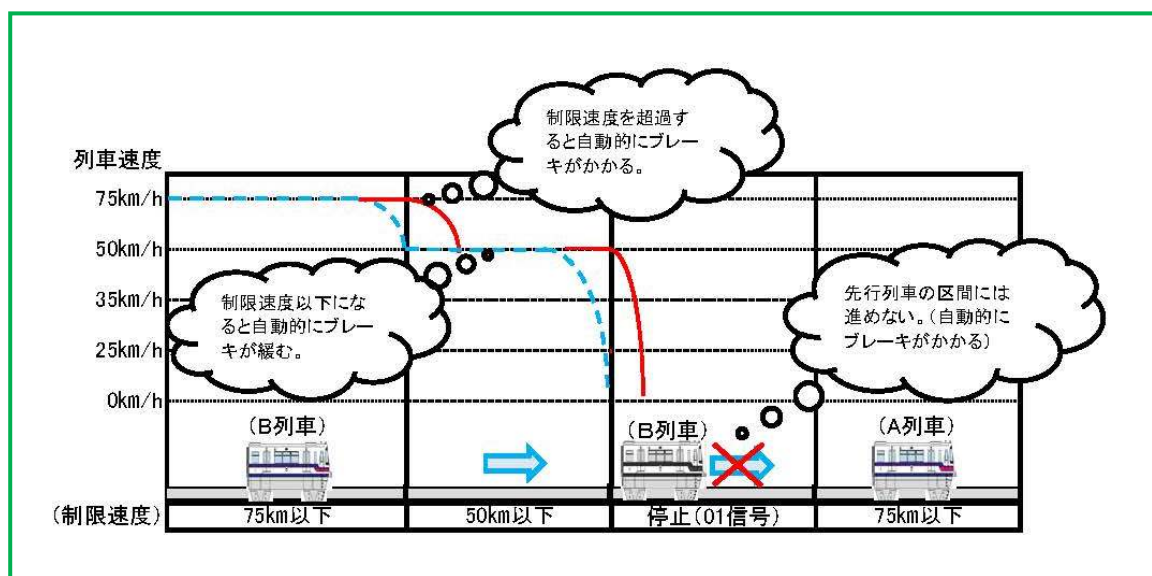
列車運転中の運転士が急病等により、速度制御するハンドルを放してしまった場合、列車を非常停止させる装置です。デッドマン動作時は無線を介して、自動的に運輸指令に通報される仕組みとなっています。



(9) 運転保安設備

当社は信号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。



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26年度は、「沿線の安全確保」「信号保安設備について」「変電設備について」をテーマにご紹介いたしました。

OSAKA MONORAIL

大阪モノレールの「安全」そして「安心」

沿線の安全確保

No.25

信号保安設備について

No.26

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、運行障害を招くおそれがあります。
大阪モノレールでは、列車が安全に走行出来るよう沿線での工事や軌道付近の支障物などの把握を行い安全運行に努めています。

沿線の工事管理




沿線でのクレーン車等を使用した工事に関して関係機関と連携し事前協議を実施のほか定期的な監視などにより安全な運行管理に努めています。

沿線の樹木管理



軌道街や列車に接近した樹木など監視点検などにより把握し、関係機関などと調整のうえ伐採を行い安全な運行管理に努めています。

大阪高速鉄道株式会社

OSAKA MONORAIL

大阪モノレールの「安全」そして「安心」

沿線の安全確保

No.25

信号保安設備について

No.26

大阪モノレールでは信号保安設備として、全線にATC(自動列車制御装置)及びTD(列車検知装置)を設置し、安全運行を確保しています。
又、これらの装置に異常がないか定期的に検査を実施しています。

ATC / TD装置とは

TD(列車の在線位置を検知する)装置で検知した先行列車の位置や、進路(ポイント)の開通方向などの諸条件から、一定区間ごとに走行可能な運転最高速度を決定しています。列車がその速度を越えて走行しようとする、ATCにより制限速度以下になるよう自動的にブレーキが作動します。



列車速度
75km/h
50km/h
35km/h
25km/h
0km/h
(B列車) (A列車) (C列車)
35km/h以下 50km/h以下 75km/h以下
制限速度を超過する列車にブレーキがかかる。
先行列車の位置には達しない(制限速度にブレーキがかかる)
制限速度以下になると自動的にブレーキがかかる。

ATC / TD装置検査状況




設備の状態を正常に維持するため、1年・2年検査項目を設定し、検査を実施しています。

大阪高速鉄道株式会社

OSAKA MONORAIL

大阪モノレールの「安全」そして「安心」

変電設備について

No.27

信号保安設備について

No.26

大阪モノレールで使用している電力(電気)は全て自社変電所(5ヶ所)から給電されています。万一、いずれかの変電所からの給電が不可能になった場合にも、他の変電所からの給電に切り替えることにより、駅や電車線へ給電が継続できるようなシステムになっています。
当社は、平成24年7月に大規模停電(ブラックアウト)を想定した検証試験を実施し、1ヶ所の変電所からの給電で、全駅の照明点灯や3編成の列車走行が可能であることを確認しました。




全ての変電所(5ヶ所)の機器が遠隔操作可能な電力管理システムを導入しています。

変電機器は全てコンピューター(配電盤)内に設置され、屋外環境の変化(雨・風・雷など)の影響を受けません。




電力設備は関係法令に基づき検査項目に沿って1年に1回点検しています。

いつも安定した電力供給を受けています(LED化が完了した宇野駅)

大阪高速鉄道株式会社



(2) 旅客案内モニター・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、エントランスに旅客案内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。

(平成27年度中に全駅設置予定)



(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、「クリーンキャンペーン」「乗車マナーキャンペーン」「整列乗車キャンペーン」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。



(6) マナー啓発ポスター

駅のホームや車内でのマナーについて、啓発を行っています。マナーに起因するトラブルを防止し、お客さまの安全と列車の円滑な運行のため、ポスターを掲示しております。



(7) 「認知症サポーター」制度

認知症について正しい知識を取得し、適切な対応方法を学ぶため、駅係員を中心に認知症サポーター養成講座を受講しています。今後到来する超高齢化社会に向けて、お客さまの安全の確保に今後も取り組んでまいります。(全駅務員が受講済みです)



改札窓口に掲示しています



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。

[平成26年度お客さまアンケート]

- 配布日：平成27年1月22日（木） ○配布枚数：3,407枚
- 回収枚数：2,105枚 ○回収率：約61.8%
- 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26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した。
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27年1月22日に実施しました、大阪モノレール「お客さまアンケート」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、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しているものです。
今回のアンケート調査の結果をもとに、今後とも前述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。

※各項目の満足度指標の平均※

駅や車内でのサービスに関する項目について	安全性について	公共性・地域貢献について	満足度 (全体平均)
70.5%	76.0%	70.2%	72.5%

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」に区分し、その割合を算出。左記グラフの％は「満足」と「やや満足」の合計値。

設問項目	満足度指標 (0+)	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満足	不満足
列車の発着時刻は正確である	94.6%	74.2%	20.4%	3.1%	1.8%	0.5%
乗り換え列車の接続は良い	51.9%	23.7%	28.2%	24.4%	17.9%	5.8%
列車の運行ダイヤについて満足している	52.4%	23.2%	29.2%	19.6%	22.4%	5.6%
ホームと車内の投棄解消や多機能トイレ設置など、駅や車内のバリアフリー化が進んでいる	83.1%	39.4%	43.7%	15.1%	1.4%	0.4%
駅構内や車内は清潔である	90.8%	50.0%	40.8%	8.0%	0.7%	0.5%
車内空間（空調など）は快適である	82.6%	40.4%	42.2%	13.2%	3.2%	1.0%
車内や駅案内放送は聞き取りやすい、わかりやすい	83.3%	42.7%	40.6%	14.5%	1.9%	0.3%
列車の遅延や運行休止時における案内対応・放送・乗降物などは適切に提供できている	64.6%	28.3%	36.3%	26.3%	7.9%	1.6%
定期券やきっぷは買いやすい	83.4%	30.6%	32.8%	30.5%	4.3%	1.8%
駅の自動改札機は、適切な数を設置している	73.8%	36.0%	37.8%	21.9%	3.6%	0.7%
駅施設（ドリンクコーナー・休憩コーナーなど）は清潔感があり利用しやすい	80.5%	38.4%	41.1%	18.0%	1.1%	0.4%
駅員や社員の接遇が良い	82.1%	42.3%	39.8%	16.4%	1.1%	0.4%
大阪モノレールは、大阪府北部における鉄道の利便性向上を目的として、大阪市内から放射状に伸びる鉄道（沿線）と接続しております。沿線地域における公共交通機関の貢献度や利便性に対して、満足は妥当と思われますか	13.6%	4.0%	9.6%	23.4%	41.8%	21.2%
ホームの非常電話・転落防止柵やAED（自動体外式除細動器）などの設置により、ホームからの転落や急停止時における対応などの安全対策が進んでいる	77.2%	31.6%	45.6%	21.4%	1.0%	0.4%
防犯カメラや透明ゴミ箱などの設置により、防犯対策が進んでいる	70.5%	30.8%	45.7%	22.7%	0.6%	0.2%
大阪モノレールは、上空の専用軌道を走行するため、車や人の進入がないので踏切事故等がなく、さらに万一の災害や事故に備え、各種訓練等を実施しているため、安心して利用できます	74.3%	33.2%	41.1%	23.6%	1.5%	0.6%
車両基地見学やハイキング、ガンバ大阪とのタイアップイベントなど、親しみやすいイベントに力を入れて取り組んでいる	65.2%	25.8%	39.4%	33.0%	1.1%	0.7%
モノレールは自動車利用に比べ、地球環境の保全に貢献している	79.5%	37.7%	41.8%	19.5%	0.6%	0.4%
結婚指輪とタイアップし、お得で便利な企業乗車券（京都でおかけきっぷ、ガンバ大阪1dayチケット、ひらひらGo!Go!チケット）を発売している	63.2%	24.5%	39.7%	34.2%	2.1%	0.5%
鉄道沿線との結節など、沿線地域における公共交通機関として貢献している	72.8%	31.5%	41.3%	24.0%	2.6%	0.6%
全体平均	72.5%	36.5%	36.0%	19.7%	5.7%	2.1%

大阪モノレールのこれまでの主な取り組み

駅や車内でのサービスについて

- ◆ 駅や車内のバリアフリー化の推進
- ◆ 駅構内のLED化
- ◆ 行先案内表示の改善
- ◆ ドリンクコーナーのリニューアル(南茨木・門真) (写真①)
- ◆ 駅構内ATMの増設(茨池、南茨木) (写真②)
- ◆ PR/ICコーナーの導入
- ◆ 駅構内ATMの増設

安全性について

- ◆ 軌道側や支柱等の耐震補強対策の実施
- ◆ AEDの全駅設置、救急救命講習の実施 (写真③)
- ◆ 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車内表示板の設置
- ◆ 各種訓練の実施 (写真④)

公共性・地域貢献について

- ◆ 各駅駅舎サポーターの配置
- ◆ 乗客への案内・保護・保護を依頼 (写真⑤)
- ◆ 地域清掃活動への参加(中継をきれいにする日)
- ◆ 中学生職場体験の実施
- ◆ 各種企業乗車券の発売
- ◆ 各種イベントの実施(車両基地見学、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⑥)

29

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るとともに、当社の設備についての説明会を定期的に行い、協力体制の強化を図っています。



説明会の様子

(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対話をする場として、定期的に行っています。

(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。



(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。

行動の判断基準	
(1) その判断は、本当に誇りを持てる行動だろうか?	(倫理行動)
(2) その判断は、本当にお客さまのためになる行動だろうか?	(顧客満足)
(3) その判断は、本当に当社の価値を高める行動だろうか?	(経営品質)

企業倫理ヘルプライン(相談窓口)	
●電子メール:	
●電話番号:	
●文書郵送先:	

大阪高速鉄道株式会社

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）

この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、改札に居る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。



閉じた状態



開けた状態

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

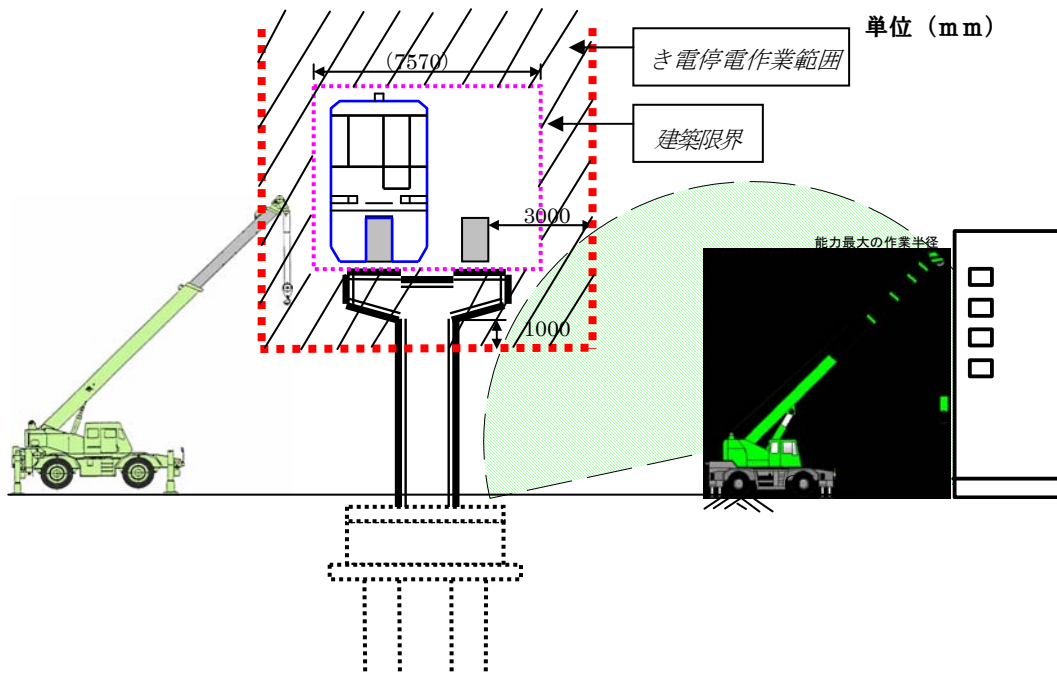
「事故防止にご協力を」

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)

