

5

安全研究所の取り組み

ヒューマンファクターは安全マネジメントの確立に必要な基盤であり、ヒューマンファクターに特化した研究所として平成18年6月に安全研究所を設立しました。安全を支える「人」のプラス面、マイナス面、両方について十分に理解するための教育を行うとともに、大学や鉄道総合技術研究所などの社外の研究機関や他鉄道会社などと連携して、ヒューマンエラーが発生しにくい装置や機器の具体化、手順の最適化、お客様の安全（転落・接触）などの研究・調査を進めています。

安全研究所の主な研究テーマ

- ・ヒューマンエラーに起因する鉄道事故の防止に関する一考察
- ・駅でのスマートフォン利用に関する調査
- ・試作用発光機の試作と視認性の測定について
- ・新型車両導入時の運転士の習熟度の変化

最適な運転台に関する研究

新型車両の開発にあたり、安全研究所では、運転士にとって最適な運転台導入の実現をめざした研究を行いました。

速度計や運転台に配置している計器類の大きさ、形状等について、アイマークカメラを用いた視作業調査を行った結果、以下のことがわかりました。

- ①速度計は、拡大することで注視時間が増加した。
- ②速度計の形状を変更しても、デジタル式とアナログ式では違いが見られなかった。
- ③運転士の速度計に対する主観評価では、拡大することで「見やすい」との評価が得られた。
- ④表示灯は、拡大することで注視回数が増加した。

これらの研究成果は、広島地区に導入された227系や大阪環状線に導入される323系の運転台にも採用されています。



227系運転台

6 お客様・沿線の皆様との連携

6-1 お客様に安心してご利用していただくために

AED

1日の乗降5千人以上の駅（無人駅除く）のコンコースに設置しており、乗降10万人以上の駅と全ての新幹線の駅には、ホーム上にも設置しています。また、新幹線は車内にも設置しています。



駅設置のAED

こども110番の駅

地域の子どもたちにとって安全な環境づくりに貢献するために、日本民営鉄道協会と連携して、「こども110番の駅」を実施しています。目印となるステッカーを見て駅に助けを求められた場合、子どもを保護し、必要により子どもに代わって110番通報などを行います。



目印となるステッカー

協力医師支援用具

新幹線の車内で万が一お客様が急病になられた際、応急処置を行うために、医師の方などにお使いいただく4種類の協力医師支援用具を新幹線の全編成に搭載しています。



汎用聴診器



手動血圧計



パルスオキシメーター



ペンライト

テロ対策・防犯

主な駅や新幹線の車内には、防犯カメラを設置しているほか、一部の駅では視認性を高めた透明のゴミ箱を設置するなど、テロ対策など防犯に関する取り組みを行っています。新幹線の防犯カメラについては、既存のデッキ部だけでなく、客室内およびデッキ通路部にも防犯カメラを増設しており、さらなるセキュリティの向上を図っています。

また、警察や消防にもご協力をいただき、不審物を発見したときの対応などテロ対処訓練も実施しています。

駅構内や車内で不審物、不審行為を発見された場合は、駅係員や乗務員にお知らせください。

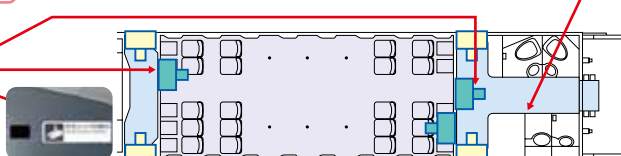


訓練の様子

防犯カメラの設置



防犯カメラ



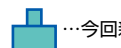
新幹線防犯カメラの増設



防犯カメラ



…既設



…今回新設

6-2 お客様・沿線の皆様とともに

踏切事故防止啓発活動

踏切事故を防ぐためには、踏切をご利用される皆様のご協力も欠かせません。そこで、踏切事故防止キャンペーンの実施や、保育園や小学校などへ出向き安全教室を開くことを通じて、踏切でのルールやマナーについての啓発活動を行っています。

また、自動車学校の講師の方や、学校の教職員の方に向けての啓発活動やテレビCMの放映や車内ポスターの掲示などにより、改めてルールを守ることの大切さを伝える取り組みも実施しました。



踏切教室



踏切事故防止ポスター

ホーム転落防止キャンペーン

お酒を飲み過ぎたお客様によるホームからの転落件数が増える時期に「ホーム転落防止キャンペーン」を実施しています。キャンペーン中は、駅および車内における注意喚起ポスターを掲出し、駅構内で注意喚起のノベルティを配布するなど、お客様に注意を呼びかけています。今後も社会全体でホームの安全について考えるきっかけづくりに努めていきます。



ホーム転落防止ポスター

救急フェア・救9の日 駅で体験AED

AEDを使用した心肺蘇生法などの救命処置の重要性を啓発するために、JR西日本あんしん社会財団との共催で、消防や自治体、NPO等の協力を得ながら「救急フェア」を実施しています。

また、毎月9日を「救9の日」と位置づけ、京阪神を中心とした駅で気軽にAEDを体験できる「救9の日駅で体験AED」を開催しています。

JR西日本あんしん社会財団は、福知山線列車事故を踏まえ、「安全で安心できる社会」の実現に寄与したいとの思いから、当社が寄付拠出し設立した公益財団法人であり、心身のケアや地域社会の安全構築をめざした活動を行っています。



救急フェア

地域と連携した訓練

和歌山支社では、地震・津波に対する訓練を毎年実施しており、地域の方々にお客様役として乗車いただくなど、地域や教育機関などと連携して取り組んでいます。

地震や津波など緊急事態に直面した場合には、お客様や地域の方々のご協力が必要となります。安全な場所まで迅速に避難するため、今後もこのような訓練に取り組んでいきます。

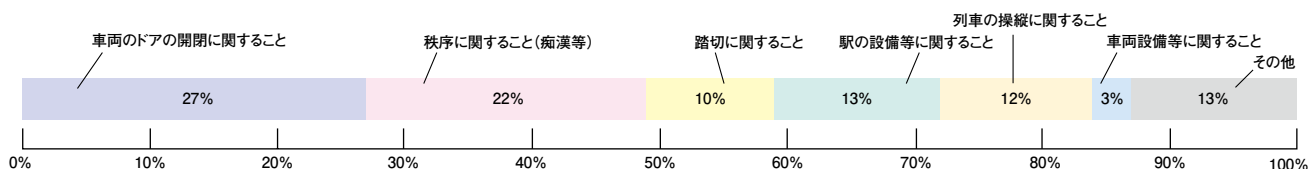


キッズ防災教室

6-3 お客様からのご意見

「安全」に関する声

お客様からのご意見・ご要望やお問い合わせは駅係員や乗務員がお伺いするほか、電話やメールで承る窓口として「JR西日本お客様センター」を設置しています。平成27年度のご意見・ご要望、お礼・おほめなどの「お客様の声」は全部で約53,000件いただき、そのうち「安全」に関する声は約800件寄せられ、改善すべきものは迅速に対応しています。



お客様の声からの改善事例

～お客様の声～

接触事故で列車の遅れが増えているような気がする。やむを得ない場合もあるが、列車と人との接触事故に対して何か対策はできないのか。

～改善内容～

JR西日本管内の全ての新幹線および在来線のホームにおける「自撮り棒(セルフィースティック)」の使用を、平成27年9月19日(土)より、禁止させていただくことといたしました。(北陸新幹線の駅のホームについては、開業当初から既に使用禁止としています。)

「自撮り棒」を伸ばして使用されることにより、周りのお客様のご迷惑になるだけでなく、列車との接触や架線に近づくことによる感電等の危険性があるため、ホームでの使用を一律禁止とさせていただくものです。

なお、駅や列車内への持込み、およびホーム以外での使用を禁止するものではありません。安全で快適な駅づくりに向け、お客様のご理解とご協力をよろしくお願いいたします。



注意喚起ポスター