

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2006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

- ・鉄道トンネル火災事故における避難行動と救助活動
- ・踏切道における高齢歩行者の行動特性に関する研究
- ・駅でのスマートフォン利用に関する調査
- ・連続ホーム柵が運転士に与える心理的負担について

教材「事例でわかるヒューマンファクター2(リーダー編)」の発行

安全研究所では、2007年3月末にヒューマンファクターとは何かをやさしい表現でわかりやすく解説した教材「事例でわかるヒューマンファクター」を作成し、「いつでも」「どこでも」「だれ(現場第一線の社員)にでも」役立つことを目指し、社員教育や社員の自学自習に役立ててきました。

さらに、2017年3月末には、現場第一線の管理監督層に知ってほしい事項

- ・1人ひとりの部下のやる気をどうやって引き出し、育成していくのか
- ・どうすれば部下とのコミュニケーションが良くなるのか。周囲との意見が対立した場合にどうするのか
- ・自分の担当するチームの中での意見をまとめていくにはどうすれば良いのか

をテーマとして取り上げ、事例を踏まえながら考える教材として「事例でわかるヒューマンファクター2(リーダー編)」を発行しました。現場の管理層を中心とした社員教育や自学自習に役立てています。



事例でわかるヒューマンファクター2(リーダー編)

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いただくために

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への増設も推進しており、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。

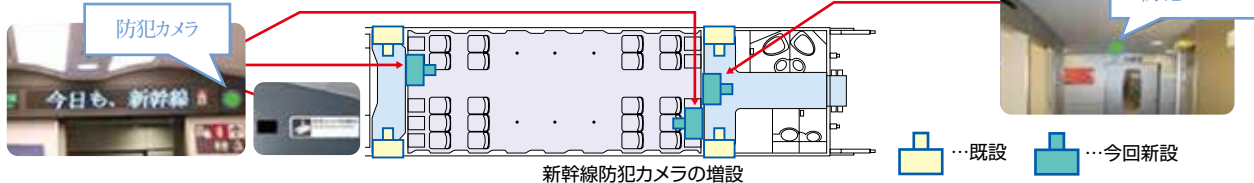


テロ対処訓練

【お客様へのお願い】

・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。

防犯カメラの設置



子ども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、「子ども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

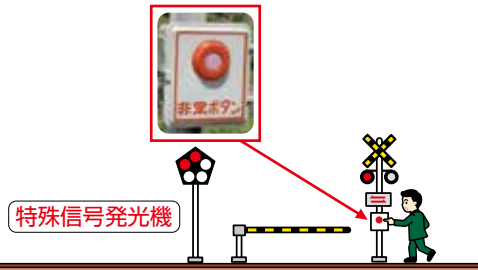
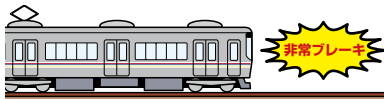
6-2 お客様・沿線の皆様とともに

踏切における緊急時への備え

当社では踏切障害事故防止に向けたさまざまな安全対策を行っています(詳しくはP12、14をご覧ください)。踏切内で車や人が立ち往生している場合などの緊急時に備え、運転士に異常を知らせることができる非常ボタンを設置しています。

踏切非常ボタンの仕組み

- 踏切非常ボタンを押す。
 - ⇒特殊信号発光器が発光。
 - ⇒特殊信号発光器により、運転士は非常ブレーキを取り扱い、列車を停止。



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、あらた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。



踏切事故防止キャンペーン

【お客様へのお願い】

- ・もし、踏切で閉じ込められたら、遮断棒を押して、速やかに踏切の外へ脱出してください。
- ・踏切内で閉じ込められた人や自動車を見かけた場合や踏切で立ち往生した場合は、非常ボタンを押してください。

ホームにおける緊急時への備え

当社ではホームでの人身障害事故防止に向けたさまざまな安全対策を行っています(詳しくはP14～16をご覧ください)。お客様がホームから転落された場合などの緊急時に備え、乗務員や駅係員に異常を知らせることができる非常ボタンを設置しています。

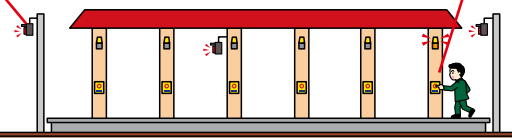
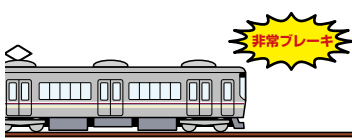
ホーム非常ボタンの仕組み(在来線)

- ホーム非常ボタンを押す。
 - ⇒取扱箇所ではバライトが点灯し音が鳴動、駅事務所では「番線報知灯」が点灯し音が鳴動、乗務員に異常を知らせる非常報知灯が点灯。
 - ⇒番線表示灯の点灯と音の鳴動により、駅係員は取り扱われた番線を確認し、駅社員は急行。
 - ⇒非常報知灯の点灯により、乗務員は列車の非常ブレーキを取り扱い、列車を停止。



新幹線 在来線

非常ボタン



ホーム転落防止キャンペーン

お酒を飲まれ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。また、配慮が必要なお客様へのお声かけや、転落されたお客様を見かけた場合には非常ボタンを押していただくようお願いなど、駅係員のみではなく、お客様同士による「共助」についても啓発を進めています。

- 【お客様へのお願い】 ・転落されたお客様を見かけられたらホームにある非常ボタンを押してください。
※決して、線路には降りないでください。



注意喚起ポスター
JR西日本、大阪市交通局、近畿日本鉄道の3社で連携し、注意喚起ポスターを作製しました。

1
2
3
4
5
6
7

駅・車内における緊急時への備え

■車内非常ボタン

車内でお客様が急病になられた場合や、迷惑行為を発見された場合などの緊急時に備え、乗務員に異常を知らせることができるSOSボタンを設置しています。

なお、マイクのある車両では、乗務員と直接通話ができます。

【お客様へのお願い】

・車内で急病のお客様がいらっしゃる場合や犯罪行為を目撃した場合など、緊急を要する場合は、車内非常ボタンを押してください。



「SOSボタン」を押す

○乗務員室でブザー鳴動
⇒乗務員の非常ブレーキにより列車を停止

■消火器

在来線・新幹線の車内で火災が発生した場合に備えて、車内に消火器を設置しています。

■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10万人以上の駅とすべ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。



消火器（新幹線）



駅設置のAED

■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場合、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

駅で体験AED・救急フェスタ

事故等発生時の迅速な救命救急処置の重要性および実施方法を社会に向けて啓発するために、駅を利用される皆様に心肺蘇生およびAED使用を体験いただけるイベント「駅で体験AED」を開催しています。

また、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「救急フェスタ」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目指した活動を行っています。



駅で体験 AED

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。



津波避難訓練

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。2016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54,000件いただき、そのうち「安全」に関する声は約700件寄せられ、改善すべきものは迅速に対応しています。

●「安全」に関する声の内訳

