

1. 営業・輸送概況

2. 安全研究所の取り組みについて

詳細

1. 営業・輸送概況

【運輸取扱収入（速報値）】

収入につきましては、3月は前年比で105.6%でございます。

運輸取扱収入（速報値）

	前年同环比			
	収入計	近距離券	中長距離券	定期券
3月	105.6%	106.8%	106.8%	100.9%
2025年度累計	105.7%	107.2%	106.3%	101.8%

※実績は直営の速報値。駅などでの取扱高(消費税を含む)を示すものであり、旅行会社での発売分などを除きます。

【新幹線・在来線特急・近畿圏のご利用状況（速報値）】

ご利用状況については、山陽新幹線は、3月が前年比で106%、近畿圏は、104%でございます。

新幹線・在来線特急・近畿圏のご利用状況（速報値）

	前年同环比				
	山陽新幹線	北陸新幹線	在来線特急	近畿圏	
				近距離券発売枚数	自動改札通過人員
3月	106%	108%	103%	104%	104%
2025年度累計	107%	104%	105%	105%	103%

※実績は速報値。近畿圏は近距離券発売実績と自動改札通過人員の前年同环比を併記しています。

3月も3連休を中心に新幹線・在来線ともに多くのお客様にご利用を頂戴いたしました。

また、2025年度が終了いたしましたので、速報値ではございますが、年度累計の数値についてもお伝えをさせていただきます。収入につきましては、105.7%。ご利用状況については、山陽新幹線が107%、近畿圏は103%でございます。

2025 年度は、大阪・関西万博の開催もございまして、その後も多くのお客様にご利用いただいた一年でございました。引き続き皆様に安心して、ご利用いただけますよう、安全・安定輸送に努力をしております。

1. 安全研究所の取り組みについて

続きまして、安全研究所の取り組みについてご説明させていただきます。

安全研究所の取り組みについて



安全研究所の成り立ち

○2005年4月25日 福知山線列車事故

・**ヒューマンファクターへの取り組みが不足**していたとの反省

・安全諮問委員会からの提言

○2006年6月23日 安全研究所を設立

※ ヒューマンファクターに特化した企業内研究所

・社外の有識者の指導も仰ぎながら運営

・博士号取得者なども採用、育成し、専門性を備えた研究機関として運営



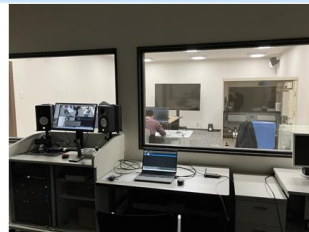
▲実験室が2026年3月に本社ビル（新大阪）に移転

安全研究所の基本方針

安全研究所「基本方針」

私たちは、「いつでも」「どこでも」「だれでも」できる安全を追求します。

1. 社内外との密接な連携を図り、ヒューマンファクター等の視点から安全を研究します。
2. 現場から頼られるとともに、安全を最優先する企業風土の実現を目指します。
3. 研究成果を有効活用するとともに社外にも公開し、広く社会に貢献します。



▲運転シミュレーターなどを備えた研究設備

安全研究所は今年で設立から20年

安全研究所は、2005年の福知山線列車事故を私どもが惹き起こしましたことを受けまして、翌年2006年6月に設立いたしました。本研究所は、ヒューマンファクターへの取り組みが不足していたという反省と、有識者の先生方で構成されました安全諮問委員会からのご提言を受け、設立をいたしましたものでございます。なお、ヒューマンファクターと申しますのは、「人はエラーを避けられない」「ヒューマンエラーは結果であり原因ではない」という考え方を示しております。

ヒューマンエラーに特化した研究所といたしまして、『いつでも』『どこでも』『だれでも』できる安全を基本方針とし、研究成果を社外にも公開することで、広く社会に貢献することを目指しております。今年で設立から20年を迎えることとなります。

研究内容の共有・社会への貢献

他企業や研究機関から
専門家を招き
連携し進めてきた

社会への貢献

- ・各種学会での発表や論文投稿は約350件
- ・社外でのヒューマンファクター講義は
2007年4月以降、30,000名近く

※2025年12月時点

鉄道業界の安全への貢献

- ・関西鉄道社局の皆さまへ
フォーラムや勉強会を企画・共催

JR西グループの安全への貢献

- ・研究成果を鉄道オペレーションへ落とし込み
- ・ヒューマンファクター教材作成、教育



アニュアルレポート
「あんけん」の発行



社外の皆さまにも
約130,000冊を提供

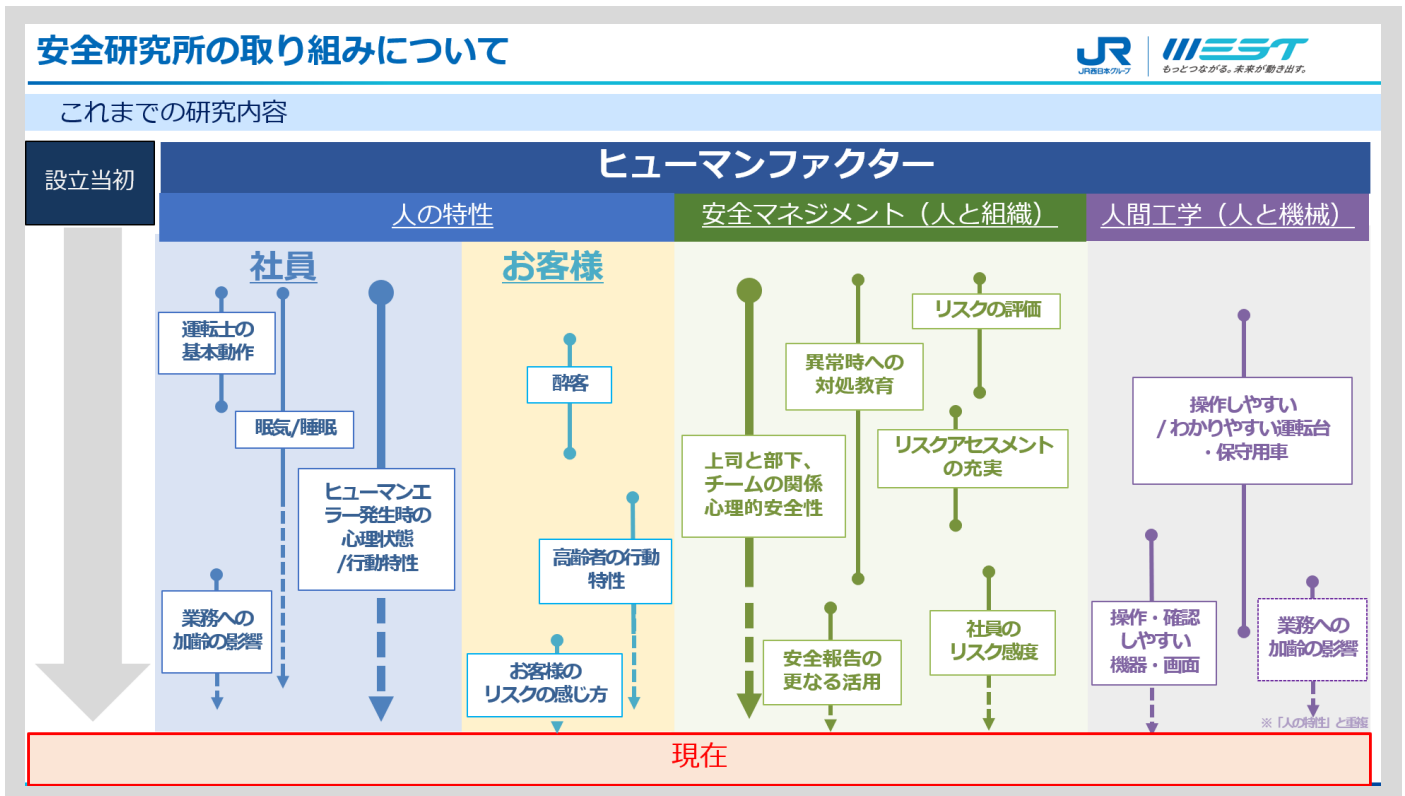
安全安心の実現に向けた取り組みを通じ社会にも貢献

安全研究所の研究成果は当社のグループ内で、社員教育、ヒューマンエラー防止や設備の改善に活かされております。研究にあたりましては、他の企業や研究機関から専門家をお招きし、連携して進めてまいりました。

また、鉄道業界全般にも貢献すべく努力してまいりました。特に関西の鉄道会社の皆様とはフォーラムや勉強会を共催し、研究内容の発表、またトークセッションなどを通じましてヒューマンファクターの理解、浸透に努めております。

そのほか、ヒューマンファクターや適切な睡眠に関する教材、例えば「事例でわかるヒューマンファクター」などを作成し、これまでに約13万冊を社外の皆様へご提供いたしております。鉄道業界にとどまらず、他の業界からもご依頼を受け、延べ3万名近くの方々に、ヒューマンファクターの考え方などに関する講義を行ってまいりました。

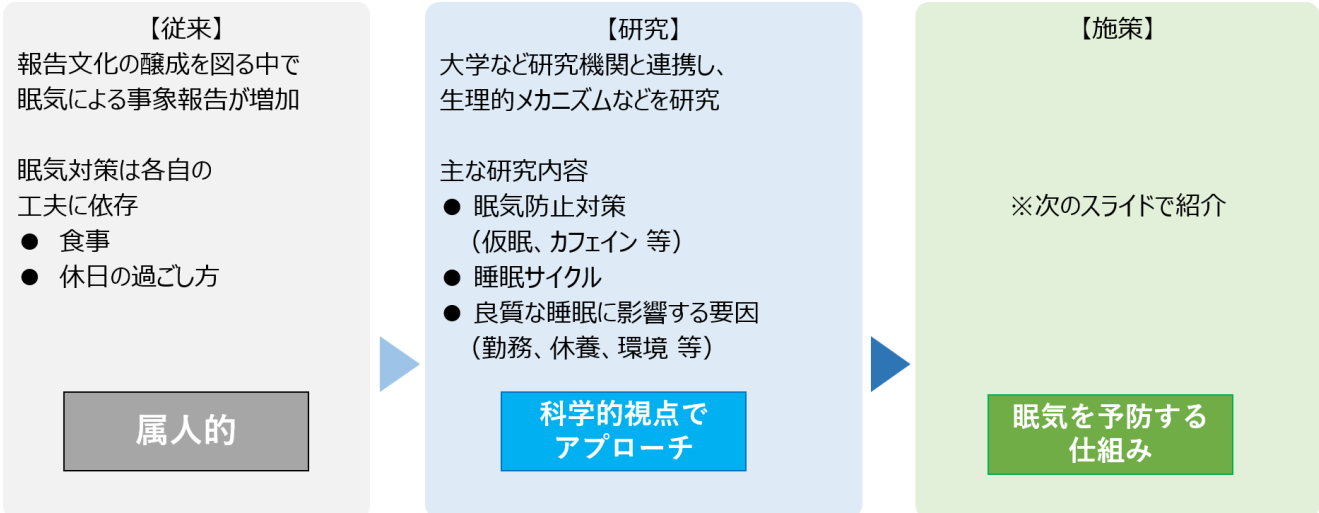
これまでの主な研究内容についてご紹介いたします。この研究所では、ヒューマンファクターについて3つの側面、すなわち「人の特性」、「安全マネジメント」、「人間工学」の研究を進めてまいりました。



人の特性の側面では、そもそもの人の特性についての理解を深める研究や、人の特性が業務やシステムに与える影響についての研究をしております。具体的には、乗務員の眠気・睡眠・加齢が業務に及ぼす影響、などがございます。安全マネジメントの側面からは、安全最優先の企業風土を構築するための実践的理論などを研究しています。具体的には「リスクアセスメントに関する内容」や「心理的安全性を含めた上司と部下、チームの関係性」などがございます。また、人間工学の側面からは、環境やシステムが人の振る舞いにもどう影響するかを研究しています。具体的には、操作ミスが生じにくいように操作や確認しやすい機器、また、運転台のインターフェースの改善を研究しています。

設立の当初は仕組みに着目した研究が中心でしたが、最近では感情や年齢の影響など、人をより深く理解することに着目した研究が主なものとなっております。本日はその研究のうち、施策につながった具体的な事例についてご紹介いたします。

研究内容の実装例（「眠気・睡眠」の研究）





乗務員を対象に研究内容の効果を検証したところ84%で眠気の頻度が軽減
 （※研究当時のデータ）

福知山線列車事故以降、当社ではヒューマンエラーを非懲戒とするなどして、報告文化の醸成を図ることで、ミスの原因となるヒューマンファクターの情報収集に努めてまいりました。

その中で、ヒューマンエラーの発生原因の一つとして「眠気」による事象の報告がなされるようになっております。従来、乗務員の眠気対策は「各自が工夫して行うもの」という認識がございました。そこで安全研究所では、2006年度から2012年度にかけ、眠気防止対策や睡眠サイクル、良質な睡眠に影響する要因などの研究を行いました。

研究内容の効果を検証したところ、84%の乗務員が眠気の頻度が改善したと回答しております。

研究内容の実装例（「眠気・睡眠」の研究）

<p>眠気を予防する仕組み</p> <p>仮眠室設置</p> <p>職場に仮眠室を設置</p>	 <p>▲仮眠室の設置</p>	<p>対処法の具体化</p> <p>乗務中に眠気を感じた場合に窓を開け外気を取り入れる、清涼菓子を口に含むなどの具体的な対処法を策定</p>
<p>宿泊所照明の暖色への変更</p> <p>宿泊所の照明を白色蛍光灯から暖色系（電球色寄り）照明に変更</p>	 <p>▶照明の変更</p>	<p>乗務員の研修内容への反映等</p> <p>睡眠ハンドブックの内容を踏まえた眠気への対処方法や自己管理のあり方について、定期的に教育</p>

**「乗務員のための睡眠ハンドブック」作成
 研究結果を組織で眠気を予防する仕組みへ活用**



研究成果を活用し、乗務員の健康と安全の向上に寄与

具体的には、生理的なメカニズムの把握のため、大学などの研究機関とも連携し、適切な仮眠時間や運転前にできる対処方法などをまとめた「乗務員のための睡眠ハンドブック」を作成しております。このハンドブックを活用し、眠気を予防する取り組みを幅広く行っております。

例えば、職場に仮眠室を設置したり、宿泊所にある照明を暖色に変更したりいたしております。また、乗務中の「眠気に対する対処方」について明文化しております。乗務中に眠気を感じた場合には、例えば清涼菓子を口に含むなどの具体的な対処方法を定めております。

安全研究所の取り組みについて



研究内容の実装例（ホームベンチの向きの変更）

【従来】

ベンチをホームと**並行**の向きに設置

お酒を召されたお客様がホームから転落されたり、列車と接触される事象があった。

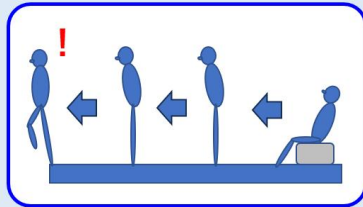


▲変更前

【研究】

お酒を召されたお客様の駅ホームでの**行動の特徴を分析**

「ベンチなどホームの中央部にいるお客様が立ち上がった直後に線路に向かって歩いてしまい転落される」というケースが数多くあった。



【施策】

ベンチをホームと**直角**の向きに設置することで転落・接触を防止



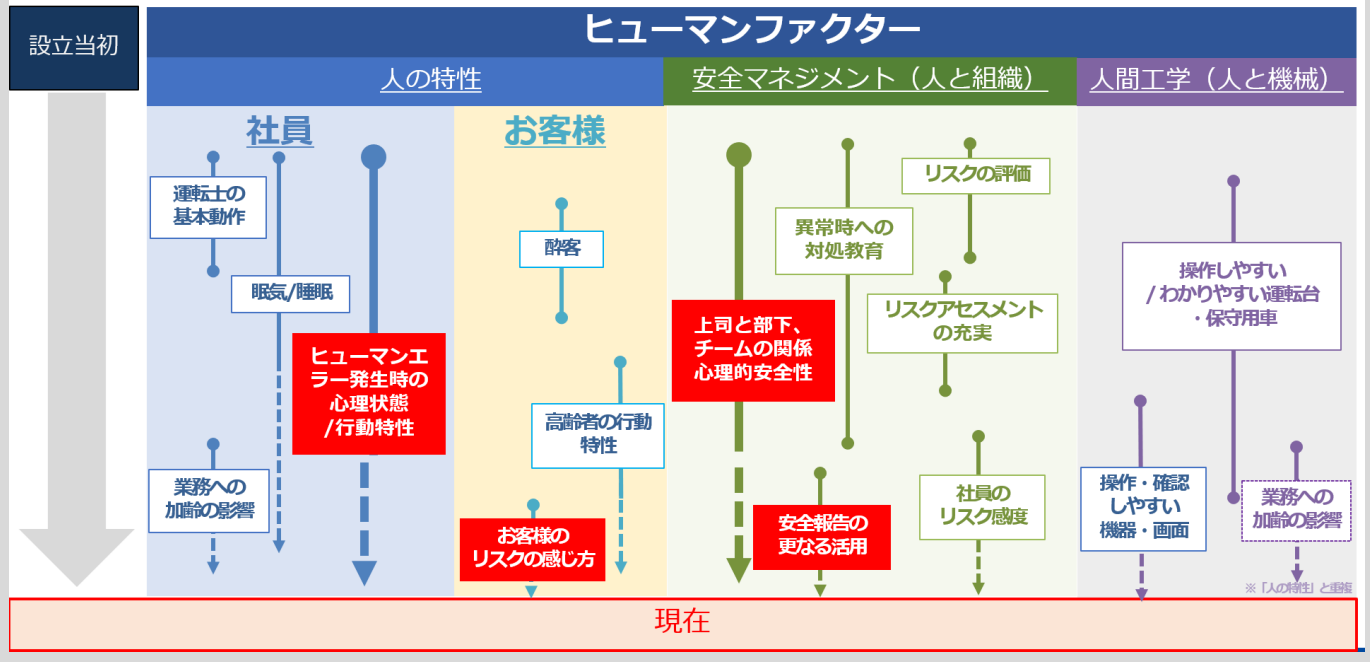
▲変更後

鉄道他社でも研究を参考に展開

もう一つ、研究内容の実装例として、「駅ホームベンチの向きの変更」をご紹介します。随分過去の話にはなりますが、実際にお酒を召されたお客様がホームから転落されたり、列車と接触されたりする事象が散見されておりました。2014年度から2015年度にかけてそうした事象の映像を分析したところ、「ベンチなどホームの中央部にいるお客様が、立ち上がった直後に線路に向かって歩いてしまい転落される」というケースが多くを占めていることが分かりました。そこで、ホームと並行に設置していたベンチをホームと直角へと変更する取り組みを一部の駅で開始いたしました。

こうした取り組みは、2024年度末時点で450を超える駅に拡大いたしております。また、関西の鉄道会社様でもこの研究をご参考にいただき、同様の取り組みが導入された事例もございます。

今後の研究内容



以上のように、福知山線列車事故以降、ヒューマンファクターの理解・浸透を図るとともに、ヒューマンファクターに基づき多くの施策を展開してまいりました。

一方、ヒューマンファクターに起因する重大労災や心理的安全性の確保など、依然として課題が残っております。こうした課題解決に向け、安全研究所は現在も研究を進めているところでございます。今年度は「ヒューマンエラー発生時の心理状態や行動特性」、「お客様のリスクの感じ方」などについても研究を進めてまいります。研究成果はアニュアルレポートとして発行しております「あんけん」というレポートで公表させていただいておりますが、改めましてマスコミの皆様にご説明する機会も設けたいと考えております。毎年、5月頃の発行をいたしております。

福知山線列車事故を惹き起こした企業として、今後も真の安全・安心の実現に向けた取り組みを地道に続け、その成果を社会への貢献にもつなげることができればと考えております。私からは以上でございます。