

鉄道安全報告書 2024

WEST JAPAN RAILWAY COMPANY

西日本旅客鉄道株式会社

安全を追求し続け、弛まぬ努力を積み重ねる

1

1 安全基本方針

2

2 安全管理体制

3

- 2-1 輸送の安全の確保に向けた体制 3
- 2-2 安全管理のPDCAサイクル 3
- 2-3 安全に関する内部監査 3
- 2-4 安全管理体制に対する第三者評価 3

3 安全重点施策

4

- 3-1 福知山線列車事故以降の安全性向上の取り組み 4
- 3-2 「JR西日本グループ鉄道安全考動計画2027」の概要と2023年度の振り返り 4
- 3-3 「JR西日本グループ鉄道安全考動計画2027」の主な取り組み 6

4 技術開発の取り組み

15

5 事故等の発生状況と再発防止に向けた取り組み

16

- 5-1 鉄道運転事故 16
- 5-2 輸送障害 16
- 5-3 安全報告 17
- 5-4 インシデント 17
- 5-5 行政指導等 17

6 安全研究所の取り組み

18

7 お客様や地域、社会の皆様との連携

18

- 7-1 安全に関する声 18
- 7-2 お客様に安心してご利用いただくために 19
- 7-3 お客様や地域、社会の皆様とともに 19
- 7-4 お客様や地域、社会の皆様へのお願い 20

安全を追求し続け、弛まぬ努力を積み重ねる

当社は、2005年4月25日に発生させた福知山線列車事故を重く受け止め、福知山線列車事故のような重大な事故を二度と発生させないことをJR西日本グループすべての思考、行動の原点とし、確固たる決意のもと安全性向上の取り組みを積み重ねてまいりました。

2023年度は、これまで積み重ねてきた取り組みを福知山線列車事故の教訓である「安全の実現に欠かせない視点」に照らし合わせて確認するとともに、2023年1月に京都地区を中心とした降積雪への対応において、多くのお客様に多大なるご迷惑をおかけしたことを踏まえ、「お客様を想い、ご期待にお応えする」ことを強く意識していくことで安全に対する向きあい方を深め、組織風土として醸成することに取り組むべく、「JR西日本グループ鉄道安全考動計画2027」をスタートさせました。

計画の初年度である2023年度は、お客様の状況に鑑みた考動を確実に実践するために、経営層が率先してお客様起点、現場起点の考動に取り組むとともに、経営層をはじめとした社員一人ひとりが「何よりも安全を優先し」「お客様を想い」「自ら進んで」「仲間とともに」「視点に照らして」という「大切にしたい5つの価値観」を共有し、主体的な安全考動を積み重ねてまいりました。さらには、互いを認めあい、率直に発言し、挑戦を通じて学び高めあう「心理的に安全なチーム」づくりや、系統や組織をこえて現場の課題を共有し、仲間とともに「現場起点の考動」による課題の解決に取り組んでいます。

加えて、駅ホームや踏切の安全対策や、地震、降雨対策をはじめとした防災・減災、新製車両への更新、駅構内や車内の防犯対策、労働災害防止等について、安全性の維持・向上に向けた設備の強化や拡充、AI等も活用した新技術の導入を図るとともに、仕組みやルールを見直し改善することでそれらの有効性を高めてまいりました。

しかしながら、2023年8月にグループ会社の1名が、12月には協力会社の1名が死亡する鉄道労災を発生させてしまいました。ともに働く仲間のかげがえのない命を失ったことを重く受け止め、実態把握に基づき安全対策を確実に実行してまいります。

また、2024年1月1日に発生した能登半島地震では、金沢支社エリアの複数の線区が被災しました。特に七尾線では被害が大きく、国や自治体、地域の皆様に多大なるご協力をいただき、2月15日に津幡～和倉温泉駅間の全区間を復旧させることができました。あらためて感謝申し上げます。

私たちの安全の取り組みに終わりはありません。いかなる状況にあっても、安全性の向上は経営の最重要課題であり、「お客様を安全に目的地までご案内すること」は不変の使命です。このことを強く認識し、JR西日本グループ一丸となり弛まぬ努力を積み重ね、企業理念に掲げた「お客様から安心、信頼していただける鉄道」を築き上げていきます。私自身、確固たる決意のもとリーダーシップを発揮してまいります。

お客様や地域の皆様におかれましては、本報告書をご高覧の上、ご意見やご助言をいただければ幸いです。

代表取締役社長

長谷川一明



1 安全基本方針

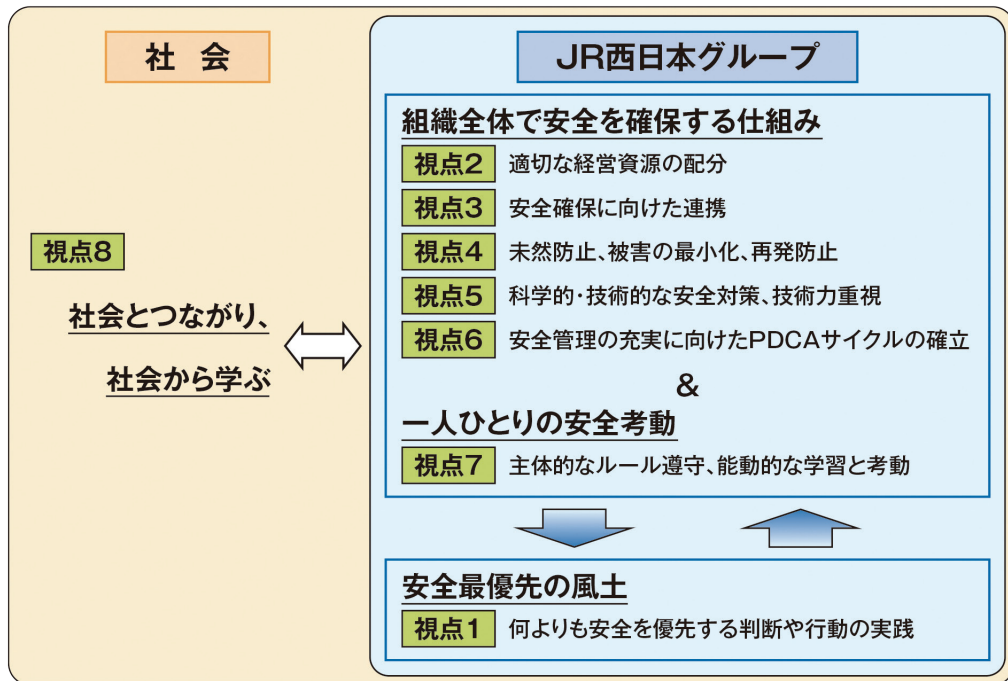
安全に関する基本的な方針として、当社の最上位方針である「企業理念」の第1項に、「私たちは、お客様のかけがえのない尊い命をお預かりしている責任を自覚し、安全第一を積み重ね、お客様から安心、信頼していただける鉄道を築き上げます。」と定めています。

そして「企業理念」の第1項の実現に向け、将来にわたり鉄道の安全を実現していくための羅針盤として、「安全の実現に欠かせない視点」を定め、社員一人ひとりの具体的な行動指針として「安全憲章」を定めています。これらの方針のもと、具体的な実施計画である「JR西日本グループ鉄道安全考動計画」の策定、実行を通じて、「企業理念」に掲げる「お客様から安心、信頼していただける鉄道」の実現をめざします。

企業理念 第1項

私たちは、お客様のかけがえのない尊い命をお預かりしている責任を自覚し、安全第一を積み重ね、お客様から安心、信頼していただける鉄道を築き上げます。

安全の実現に欠かせない視点



安全憲章

安全憲章

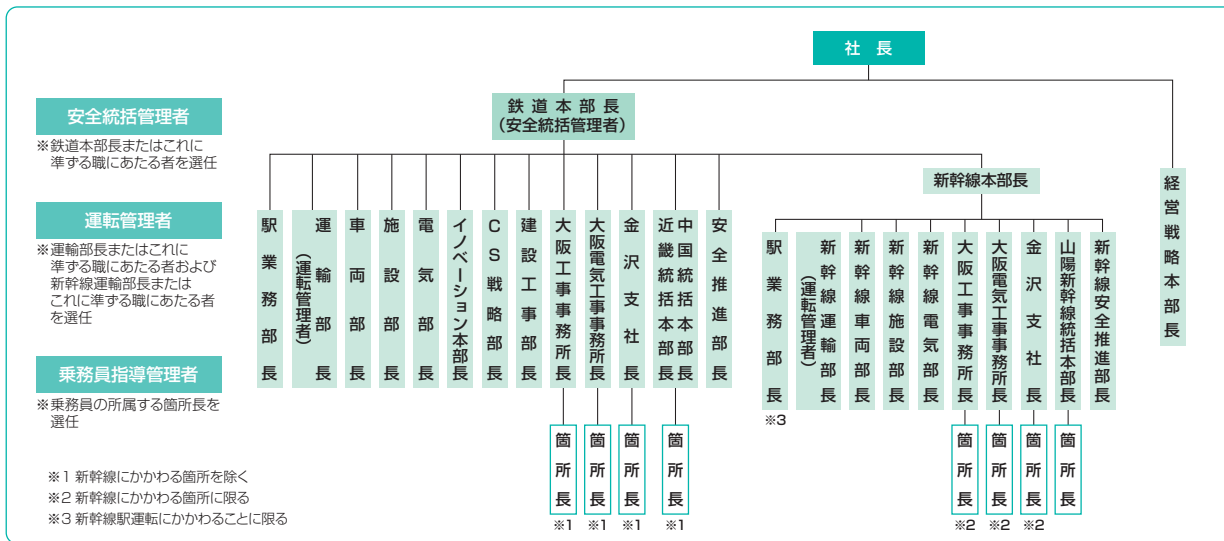
私たちは、2005年4月25日に発生させた列車事故を決して忘れず、お客様のかけがえのない尊い命をお預かりしている責任を自覚し、安全の確保こそ最大の使命であるとの決意のもと、安全憲章を定めます。

1. 安全の確保は、規程の理解と遵守、執務の厳正および技術・技能の向上にはじまり、不断の努力によって築きあげられる。
2. 安全の確保に最も大切な行動は、基本動作の実行、確認の励行および連絡の徹底である。
3. 安全の確保のためには、組織や職責をこえて一致協力しなければならない。
4. 判断に迷ったときは、最も安全と認められる行動をとらなければならない。
5. 事故が発生した場合には、併発事故の阻止とお客様の救護がすべてに優先する。

鉄道安全管理規程に基づき安全に関わる体制を整備し、責任を明確にした上で施策を実行するとともに、その検証と必要な改善を行うなど、安全性向上のためのPDCAサイクルを確実に実行し、さらなる安全性の向上に努めています。

2-1 輸送の安全の確保に向けた体制

社長のリーダーシップのもと、輸送の安全の確保に関する業務を統括管理する安全統括管理者をはじめ、各管理者の責任体制を明確にした安全管理体制を構築しています。



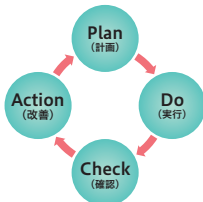
安全管理体制 (2024年3月31日時点)

2-2 安全管理のPDCAサイクル

週1回「セーフティ・マネジメント会議」にて発生事象に関する情報の共有等を行っています。また、月1回「安全推進会議」を開催し、鉄道運転事故や労働災害の防止に向けた検証と必要な改善を行っています。さらに、半期に1回「安全マネジメントレビュー会議」を開催し、社長および安全統括管理者が安全管理体制の構築状況を振り返り、必要に応じて取り組みの見直しおよび改善を行い、その内容をJR西日本グループ事業方針等に反映することで、安全管理体制の継続的な改善を図る仕組みとしています。また2021年度から、「安全の実現に欠かせない視点」にもとづき、安全の営みが有効か確認する振り返りを実施し、改善につなげていく仕組みとしました。

PDCAサイクル

- ・Plan (計画)
例: JR西日本グループ鉄道安全考動計画2027、事業方針
- ・Do (実行)
例: 計画、方針の実行
- ・Check (確認)
例: 定期的な計画の振り返り、安全マネジメントレビュー会議、監査
- ・Action (改善)
例: 計画の見直し、次年度事業方針への反映



安全マネジメントレビュー会議の開催

2-3 安全に関する内部監査

安全管理体制が適切に運営され有効に機能しているか、また輸送の安全確保に向けた取り組みが規程等に適合しているかを確認し、必要な見直しを実施するため、年間を通じて「安全マネジメント監査」を実施しています。国土交通省による「保安監査」および「運輸安全マネジメント評価」と併せて、安全管理体制の維持、向上につなげています。

2-4 安全管理体制に対する第三者評価

社外機関である「DNV ビジネス・アシュアランス・ジャパン 株式会社」による、安全管理体制に対する第三者評価を2015年度から導入しています。内部監査に加え、第三者機関による客観的かつ専門的な目線による評価および助言を継続的に受けることで、安全管理体制のさらなる有効性向上を図っています。

3 安全重点施策

3-1 福知山線列車事故以降の安全性向上の取り組み

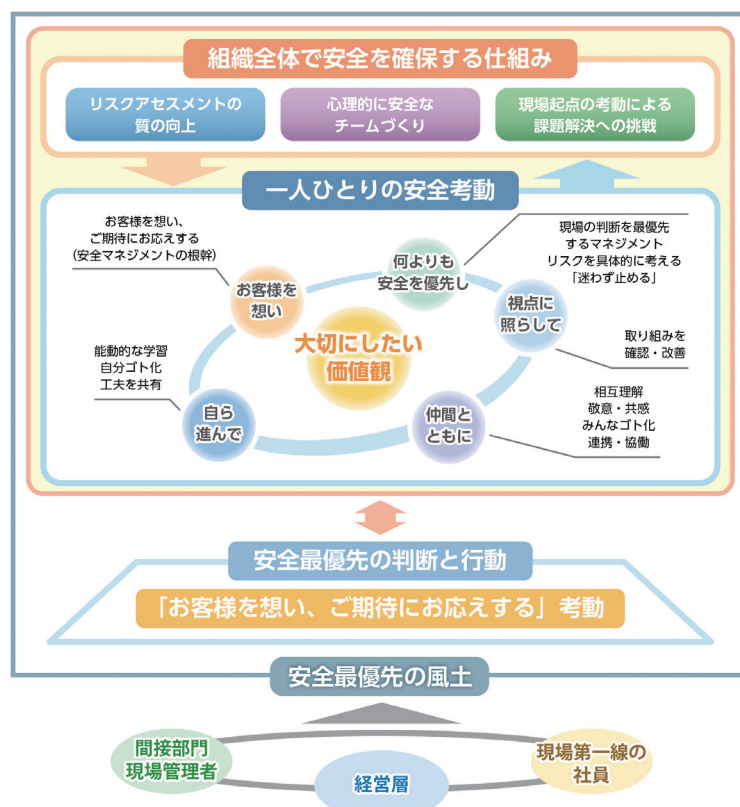
当社は、福知山線列車事故以降、それまでの取り組みを振り返り、反省すべき点や課題を踏まえ、安全性向上に向けたさまざまな取り組みを進めてきました。また、福知山線列車事故にかかわる「鉄道事故調査報告書」の指摘等に対してもすべての項目について対策を講じるなど、さらなる安全性向上に向けて取り組んでいます。

福知山線列車事故（2005年4月25日発生）

■ 2005年5月 「安全性向上計画」の取り組み	……	福知山線列車事故後直ちに、それまでの反省すべき点や課題を整理し、具体的な改善を早急かつ確実に進めるための計画として取りまとめました。安全を最優先する企業風土の構築に向けて、風土・価値観の変革の取り組みや、ハード・ソフト両面にわたる安全対策を進めました。
■ 2007年6月 「鉄道事故調査報告書」に対する取り組み	……	2007年6月、航空・鉄道事故調査委員会から福知山線列車事故にかかわる「鉄道事故調査報告書」が公表され、事故の再発防止に向けた「建議」「所見」をはじめ多くの指摘が示されました。当社では、すべての項目について対策を講じています。
■ 2008年4月 「安全基本計画」の取り組み	……	「お客様の死傷事故ゼロ、社員の重大労災ゼロ」に向けた体制の構築を目標とし、その達成をめざしてリスクアセスメントを導入するとともに、事故に関する概念を抜本的に見直しました。
■ 2013年4月 「安全考動計画2017」の取り組み	……	「安全基本計画」を踏まえ、着実な安全レベルの向上をめざして、「お客様が死傷する列車事故ゼロ」「死亡に至る鉄道労災ゼロ」に加えて、鉄道人身障害事故、踏切障害事故、部内原因による輸送障害についても到達目標を掲げ、発生原因の分析・対策を通じた削減に取り組みました。
■ 2018年4月 「JR西日本グループ 鉄道安全考動計画2022」の取り組み	……	「お客様が死傷する列車事故 ゼロ」「死亡に至る鉄道労災 ゼロ」に加えて、鉄道人身障害事故、踏切障害事故、部内原因による輸送障害の3項目については、前考動計画目標値から更に1割減を目指して取り組むとともに、2017年に発生させた新幹線の台車亀裂に関する重大インシデントについて、対策を進めました。
■ 2023年4月 「JR西日本グループ 鉄道安全考動計画2027」の取り組み	……	（推進中）

※上記の各取り組みは、当社ホームページ(<https://www.westjr.co.jp/>)に掲載しています。

3-2 「JR西日本グループ鉄道安全考動計画2027」の概要と2023年度の振り返り



■「JR西日本グループ鉄道安全考動計画 2027」の概要

「福知山線列車事故のような事故を二度と発生させない」ことは、JR西日本グループの責務であり、変わらぬ決意です。

2023年度からスタートした「JR西日本グループ鉄道安全考動計画2027」では、これまでの安全の取り組みについて確認の上、より一層の安全性向上の取り組みを実践しています。この計画に基づき、「お客様を目的地まで安全にご案内する」使命を果たすため、「お客様を想い、ご期待にお応えする」ことを強く意識して安全性の向上に取り組むよう、安全に対する向きあい方を深めることで、「お客様から安心、信頼して繰り返しご利用いただける鉄道」を築きあげていきます。

経営層をはじめとした私たち一人ひとりが『大切にしたい5つの価値観（何よりも安全を優先し、お客様を想い、自ら進んで、仲間とともに、視点に照らして）』を共有するとともに、互いを認めあい、率直に発言し、挑戦を通じて学び高めあう「心理的に安全なチーム」づくりを進めています。そして、系統や組織をこえて現場の課題を共有し、仲間とともに「現場起点の考動」による課題解決に挑戦します。

加えて、これまでに整備を進めてきた仕組みの有効性を高めていくため、系統や組織にまたがる重大リスクの抽出・対処、実践的な訓練の実施や技術力の向上、三現主義による実態把握等に基づく改善等により、組織全体の「実行力の向上」を図ります。お客様のご期待にお応えし、社会からの信認を得られるよう、経営層が率先し、JR西日本グループ一丸となって計画を遂行しています。

■2023年度の振り返り

「お客様が死傷する列車事故」の発生はありませんでした。しかしながら、「死亡に至る鉄道労災」については、2023年8月にグループ会社の1名が、12月には協力会社の1名が死亡する鉄道労災を発生させてしまいました。ともに働く仲間のかげがえのない命を失ったことを重く受け止め、実態把握に基づき安全対策を確実に実行してまいります。

2027年度までの5年間を通じた目標	2023年度実績
お客様が死傷する列車事故 死亡に至る鉄道労災 <ul style="list-style-type: none"> ・・・発生させない ・・・発生させない 	発生なし 2件
2027年度の到達目標	2023年度末実績
・ハード整備 【ホーム安全】 バリアフリー料金制度対象駅のうち、 <ul style="list-style-type: none"> ① 乗降10万人以上の駅にホーム柵を整備 ・・・整備率6割 ② 乗降10万人未満の駅にはホーム柵またはホーム安全スクリーンを整備 ・・・整備率5割 	① 整備率 48% ② 整備率 12%
【踏切安全】 対象踏切に対して、大型車が踏切に停滞していることを列車の運転士に音声で知らせる装置の整備 <ul style="list-style-type: none"> ① 「無線発報」装置を整備している踏切 ・・・整備率9割 ② 「画像認識」装置を整備している車両 ・・・整備率6割 	① 整備率 60% ② 整備率 4%
【地震対策】 山陽新幹線における地震対策 <ul style="list-style-type: none"> ① 構造物の倒壊を防止する対策（橋脚の補強） ② 大きな軌道沈下を防止する対策（ラーメン橋台の補強） ③ 列車が大きく逸脱することを防止する対策（優先度が高い区間に対する逸脱防止ガードの整備） 整備率 100%	① 整備率 90% ② 整備率 36% ③ 整備率 67%
・めざす状態 「安全最優先の風土」の醸成、「組織全体で安全を確保する仕組み」の確立、「一人ひとりの安全考動」の実践がなされている状態	「現場の判断を最優先するマネジメント」、「お客様を想い、ご期待にお応えする」、「心理的に安全なチーム」づくり、「現場起点の考動」「大切にしたい5つの価値観」を意識した考動等の推進

計画通り進捗

※到達目標の詳細については、当社ホームページ「JR西日本グループ鉄道安全考動計画2027」をご参照ください。

3-3 「JR西日本グループ鉄道安全考動計画2027」の主な取り組み

■安全最優先の風土の醸成

JR西日本グループの一人ひとりが福知山線列車事故を心に刻み、安全にかかわる方針を理解し日々の業務で実践するとともに、「リスクを具体的に考える」ことにより安全に対する感度を高め、直面する状況において「危ないと感じたとき」や「安全が確認できないとき」には、「迷わず列車を止める」「迷わず作業を止める」といった具体的な考動を積み重ねることにより、安全最優先の風土を築きます。

□安全考動研修

福知山線列車事故を心に刻み、将来にわたり安全な鉄道を築き上げるという決意を確かにするとともに、福知山線列車事故をはじめとする過去の事故や災害等の教訓から安全対策を体系的に理解することを目的に実施しています。

2021年からは、「安全の実現に欠かせない視点」を組み込んだ研修内容に見直しています。

研修では、鉄道安全考動館、安全体感棟、祈りの杜 福知山線列車事故現場での学習、当社経営層等との対話を通じて、日々の業務の中で安全最優先の考動をいかに実践するかを考え、気づきや具体的な考動目標を研修終了後に研修ノート「安全の誓い」へ書き留め、実践することとしています。



「安全の誓い」

●鉄道安全考動館、安全体感棟

福知山線列車事故の反省と過去の事故や災害等の教訓を体系的に学ぶための施設である鉄道安全考動館での学習を通じて安全最優先の意識の浸透を図っています。また、体感することで対策を学ぶ施設である安全体感棟での学習を通じて、労働災害およびヒューマンファクターについて理解を深めています。



鉄道安全考動館



安全体感棟

●いのちの^もり 福知山線列車事故現場

祈りの杜 福知山線列車事故現場は、福知山線列車事故でお亡くなりになられた方々の慰霊、鎮魂の場として、また、将来にわたり事故の痕跡を保存し、事故を決して風化させることなく、いのちの大切さを社会や後世に伝え続けていく場として、そして当社が事故を反省し、安全を誓い続けていく場として、整備しています。

当社グループの役員、社員がこの場所を訪れることにより、事故当時の状況や事故の悲惨さ、いのちの大切さを学ぶことで、事故を心に刻みます。そのうえで、安全最優先の考動の実践につながります。



祈りの杜 福知山線列車事故現場

□「お客様を想い、ご期待にお応えする」考動

2023年1月、京都地区を中心とした降積雪への対応において、多くのお客様に多大なるご迷惑をおかけしたことから、再発防止のため、「ハードを整備し、ルールを見直し続ける」とともに「最悪の事態に備える」「現場の判断を最優先するマネジメントを確立する」ことをめざして実践的な訓練等を積み重ねています。さらに「お客様のかげがえのない尊い命をお預かりしている責任」を果たすために、安全に対する向きあい方を「お客様を想い、ご期待にお応えする」ことを強く意識したものに深め、安全性の向上に取り組んでいます。

◆【事例】 実車を使用した山陽新幹線テロ訓練の実施(広島駅)

山陽新幹線では、毎年実際に訓練用の列車を走らせ、当社社員だけでなく、沿線の警察やグループ会社の方々と合同で実践的な訓練を行い、「お客様を想い、ご期待にお応えする」よう実践できるか、現場の判断を最優先することができているか、確認しています。

2023年12月には、広島駅でテロを想定した訓練を行いました。テロ発生の第1報を受ける可能性が高い広島駅の社員からは、「訓練を通じて、実際に発生した際の連携や対処方法について、イメージすることができた」との声が挙がっています。



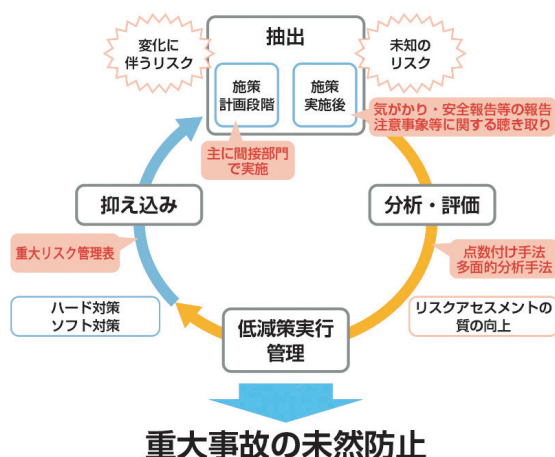
広島駅での訓練風景

■組織全体で安全を確保する仕組みの充実

「安全を維持する鉄道システム」の機能を向上させるため、安全マネジメントシステムやリスクアセスメント等、「経営層」「間接部門、現場管理者」「現場第一線の社員」による組織全体で安全を確保する仕組みを構築するとともに、時間の経過による劣化を防ぎ、有効に機能させるための継続的な改善を図っています。

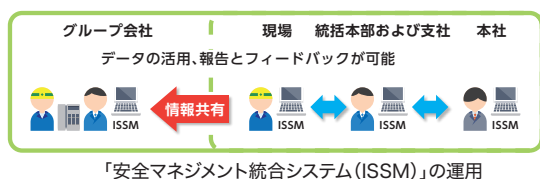
□リスクアセスメントの質の向上

重大な事故および労働災害の未然防止に向け、社員からの報告等を通じてリスクを抽出、評価し、効果的な対策の実施と継続的なリスク管理によりリスクを抑え込む「リスクアセスメント」に、現業機関、統括本部および支社、本社が連携して取り組んでいます。



●安全マネジメント統合システム(ISSM)の活用

リスク情報を検索し閲覧等が可能なデータベースである「安全マネジメント統合システム(ISSM)」を運用しており、社内すべての箇所で見られる環境としています。グループ会社も利用できるようにしており、発生事象の共有等に活用しています。



「安全マネジメント統合システム(ISSM)」の運用

●「分析・対策策定の手引き」の活用

他山の石等から学び、重大事象の未然防止につなげるため、背後要因を深掘りするための検討ツールである「分析・対策策定の手引き」を活用し、効果的なリスク抽出・低減策の策定につなげています。

項目	内容
E1	発生原因の特定
E2	発生原因の特定
E3	発生原因の特定
E4	発生原因の特定
E5	発生原因の特定
E6	発生原因の特定
E7	発生原因の特定
E8	発生原因の特定
E9	発生原因の特定
E10	発生原因の特定
E11	発生原因の特定
E12	発生原因の特定
E13	発生原因の特定
E14	発生原因の特定
E15	発生原因の特定

「分析・対策策定の手引き」

□心理的に安全なチームづくり

より安全・安心な鉄道を築き上げるために、互いを認めあい、率直に発言し、挑戦を通じて学び高めあう「心理的に安全なチーム」づくりに取り組んでいます。

「心理的に安全なチーム」づくりにより、率直な意見やアイデアを出したり、エラーを報告したりしても、恥をかいったり、無視されたり、非難されたりする心配がないという感覚を全員で共有できている状態をめざしています。そのために、経営層や現場管理者に対する研修から取り組みを開始しています。

□現場起点の考動による課題解決への挑戦

いかなる状況に遭遇しても、お客様を目的地まで安全にご案内するためには、「現場起点の考動」が欠かせません。私たちは、系統や組織をこえて発生した課題を共有し、「鉄道のプロ集団」として相互理解と敬意・共感を大切にしながら、一人ひとりが仲間とともに能動的にかつ連携して課題解決に向けて取り組んでいます。

◆【事例】雨天時の保安装置によるブレーキ動作の改善(下関総合車両所広島支所)

広島地区では、特定の車種で雨天時に保安装置によるブレーキ動作が起りやすいことが報告されていました。

そこで車両部門と運転部門が連携し、事象が発生すると速報する仕組みを整えるとともに、収集したデータを蓄積し、分析を進めたところ、車輪の空転が原因であることを突き止めることができました。

その後、社内外で検討を行い、走行試験を重ねることで、課題解消につながる改良を行いました。



走行試験

■一人ひとりの安全考動の実践

一人ひとりが安全に関する情報を報告、共有し組織的な安全対策に結びつけるとともに、それらの情報をもとに自己対策や自己管理、共に働く仲間と実行できる対策を検討し、実践することに取り組んでいます。一人ひとりの安全性向上に向けた取り組みを積極的に推奨し表彰するとともに、各現場における創意工夫が認められる事例について業務研究発表会や社内誌等で水平展開し、各箇所の安全対策への積極的な採り入れを図っています。

また、当社ではヒューマンエラーは事故や事象の原因ではなく結果であるとの認識のもと、処分やマイナス評価の見直しを行い、2016年からはヒューマンエラーを懲戒の対象外とし、報告しやすい環境づくりの基盤としています。

◆[事例] リスクマップを活用した着工準備会の開催(大阪土木技術センター)

大阪土木技術センターは担当する範囲(エリア)が広いため、安全に、かつ自信を持って列車運行に係わる業務を遂行するため、経験豊富な社員が持つノウハウをセンター内で共有することが求められています。

そうした課題に対して試行錯誤を重ね、保守エリアの地図上に個々のリスクを一覧にまとめた「リスクマップ」を作成しました。

グループ会社や協力会社等と工事の施工計画を確認する着工準備会において、「リスクマップ」を活用し、工事の従事者にリスクを共有することで、必要なリスク低減策が計画に盛り込まれていることを確認しています。

高架化や周辺環境等の変化に対応すべく、「リスクマップ」の更新も継続して行っています。



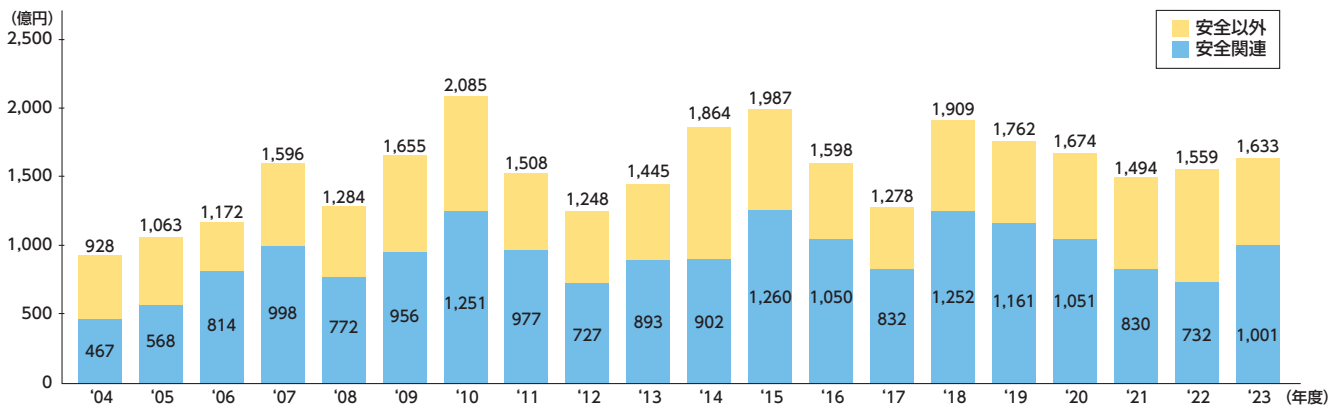
リスクマップを活用した着工準備会

■安全を支えるハード・ソフトの機能向上

鉄道の安全な状態を維持するため、ハード対策を軸としつつ、ソフト対策によりその効果の最大化を図る、もしくはハード対策で及ばない範囲を補完するなど、ハード・ソフトの組み合わせからなる「安全を維持する鉄道システム」の機能向上に取り組んでいます。

□安全投資の推移

2023年度においては、1,001億円の安全投資を行い、新幹線の安全性向上や、激甚化する自然災害への対応、ホーム柵整備等、さまざまな安全対策を進めました。また「JR西日本グループ中期経営計画2025」をアップデートし、2023-2027年度の5か年の安全投資計画を当初計画から800億円追加し6,100億円としました。引き続き、鉄道の安全は最重要課題であるとの認識のもと、「JR西日本グループ鉄道安全考動計画2027」に基づき、必要な安全投資を着実に進めていきます。



□ATS(自動列車停止装置)等の整備

列車の速度を連続的にチェックするATS-P形や、車両に搭載したデータベースを用いたATS-DW形(D-TAS)等、運転支援機能を充実させたシステムの開発や整備を進めています。また、将来的に新しい技術を取り入れた保安システムの導入をめざすなど、高い安全レベルの実現をめざした取り組みを進めています。

□車両の安全対策

さらなる安全性向上に向け、車体の強度向上や新たなシステムの導入を行っているほか、客室設備についても安全に配慮した形状や装置を採用しています。また、検査の充実や異常を検知する装置の設置等、車両の安全を確認する取り組みも実施しています。

【客室内の安全対策(在来線)】



①車内非常ボタン

緊急時にSOSボタンを押すと乗務員に異常を知らせることができます。

②吊り革、スタンションポール

吊り革をつかまりやすい形状とし、目立ちやすいオレンジ色を採用しています。また、2016年に投入した323系車両からは、荷棚と袖仕切りを接続する形で、スタンションポールを採用しています。



③ロングシート端部袖仕切りの大型化

事故発生時の被害軽減に有効であるとの見解が得られたことから、2010年に投入した521系2次車両から採用しています。

④戸挟み検知装置

ドアに傘等が挟まれた際、ドア先端部の圧力変動を検知し乗務員に異常を知らせる機能を、2015年に投入した227系車両から搭載しています。

【車両構造等による安全対策(在来線)】

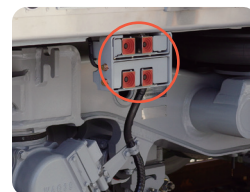
●先頭車間転落防止ホコ

先頭車両同士を連結した箇所において、ホームからの転落を防ぐためのホコを設置しています。



●ドア誤扱い防止装置

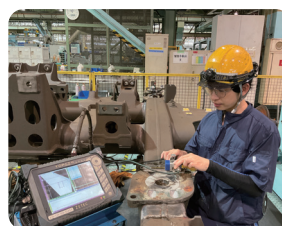
車両に設置しているセンサでホームを検知することにより、ホーム側のドアのみを開閉可能とするシステムの整備を進めています。



【新幹線車両の安全対策】

●台車検査の充実

台車枠について、重点的に検査する箇所に対して目視点検を入念に行うとともに、フェーズドレイ超音波探傷や、台車反転装置を活用することにより、さらなる検査の充実を図っています。



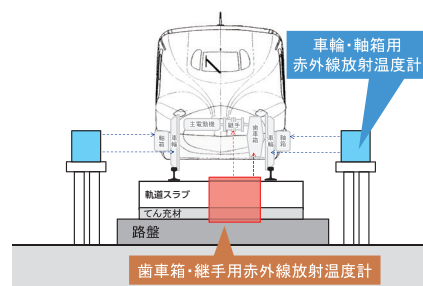
超音波探傷



目視点検

●地上で台車の異常を検知するセンサの整備

地上で台車の温度を検知するセンサを設置しており、山陽新幹線ではおおむね100kmおきに走行中の台車の異常を検知する体制を整えています。



□駅の安全対策

お客様に安心して駅をご利用いただくために、ハード、ソフト両面からホームの安全性向上に取り組んでいます。

【ホームの安全設備】

●ホーム柵

扉式の「可動式ホーム柵」と、異なる扉枚数の列車に対応できるロープ式の「昇降式ホーム柵」を整備しています。2023年度末までに29駅(76のりば)に設置を完了しました。



可動式ホーム柵



昇降式ホーム柵

●ホーム安全スクリーン

ホームからのお客様の転落をセンサにより検知し、自動的に乗務員や駅係員に異常を知らせるシステムを整備しています。2023年度末までに15駅(51のりば)に設置を完了しました。



●ホームと車両の間隙縮小

ホームと車両の間隙への転落を防ぐため、特に隙間が大きい箇所ではホーム縁端部の改良やくし状ゴムの整備を進めています。



●CP(Color Psychology)ライン

ホーム端部を赤色で塗装し、視認性を向上させています。



【係員の取り組み】

●お声かけ・見守り

配慮が必要なお客様に対するお声かけや見守りを実施しています。また、「見守りの目」を増やすため、グループ会社社員に「お声かけ」や「ホーム非常ボタンの取り扱い」等の教育を実施しています。

●列車出発時における乗務員の安全確認(在来線)

点字ブロックより列車の近くは、ホーム上でも特にリスクが高いエリアであるため、列車と点字ブロックとの間(アルファベットの「L」の形に見えることから「L空間」と呼んでいます)からお客様が離れていることを確認できるまで列車を出発させない取り組みを行っています。



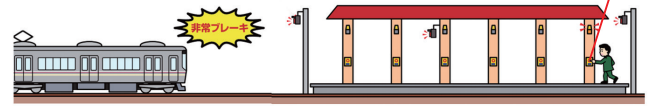
●内方線付き点字ブロック

ホームの線路から遠い側に線状突起を設けて、この線状突起がある方向がホームの内側であることを示す点字ブロックを整備しています。



●ホーム非常ボタン

お客様がホームから転落された場合等の緊急時に備え、乗務員や駅係員に異常を知らせることができる「ホーム非常ボタン」を整備しています。



●ホームベンチ設置方向の工夫

当社の安全研究所で分析した結果、お酒を召されたお客様の行動特性として、ベンチから立ち上がり、そのまま線路に向かってまっすぐ歩き出し、転落するケースが多いことが分かりました。そこで、ホームベンチを線路に対して垂直に設置する対策を実施しています。



取り組み前



取り組み後

●お身体の不自由な方やご高齢の方との勉強会

お身体の不自由な方やご高齢の方との勉強会を開催し、お声かけやご案内方法等について学んでいます。



□踏切の安全対策

踏切での事故防止に向けて、さまざまな安全対策を推進しています。

【踏切廃止や格上げ等に向けた取り組み】

踏切の安全性向上に向けた抜本的な対策として、道路と鉄道の立体交差化や踏切の廃止、統合を進めています。また、廃止が困難な踏切についても、第3種踏切および第4種踏切の第1種踏切への格上げ、踏切道の拡幅や見通し改良、踏切内の異常を知らせる設備の充実等を図っています。

年度	踏切数	第1種	第3種	第4種
1987	6,914	5,161	642	1,111
2023	5,653	5,209	67	377
増減(比率)	▲1,261 (▲18%)	+48 (+1%)	▲575 (▲90%)	▲734 (▲66%)

会社発足以降の踏切数の推移

- ・第1種踏切 … 遮断機と警報機がついている踏切
- ・第3種踏切 … 警報機がついている踏切
- ・第4種踏切 … 遮断機・警報機がないが、注意柵または踏切警標がある踏切

【踏切の安全設備】

●全方位型警報灯

360度すべての方向から確認できる、見やすい警報灯の設置を進めています。



●踏切非常ボタン

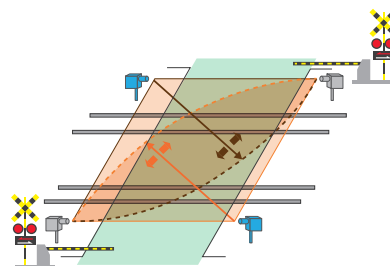
踏切内で車や人が立ち往生している場合等の緊急時に、非常ボタンを押していただくことで、列車の運転士に異常を知らせる装置を整備しています。



●障害物検知装置

踏切内に取り残された自動車等の障害物を検知し、列車の運転士に異常を知らせる装置を整備しています。従来の光電式や検知性を高めた「3次元レーザーレーダー式」に加えて、新たに「平面LiDARセンサ式(※)」を開発し、設置を進めています。

※踏切の近くに設置した光測距(LiDAR)センサから照射したレーザー光の反射により踏切上の障害物を2層の面で連続的に検知します。



●踏切ゲートおよび踏切ゲート-Lite(以下、踏切ゲート等)

遮断機や警報機がない第4種踏切での直前横断による事故を防ぐため、踏切を通行される方々に対して物理的に一旦停止、左右確認を促すための踏切ゲート等を開発し、設置を進めています。



踏切ゲート



踏切ゲート-Lite

●特殊信号発光機の増設、大型化

踏切等における緊急時に列車の運転士に異常を知らせる特殊信号発光機について、運転士からの視認性を向上させるために、設置位置の見直しや増設、大型化を進めています。

特殊信号発光機
(左:大型、右:従来型)



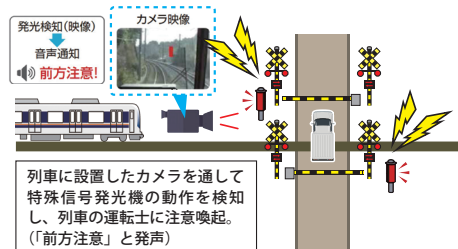
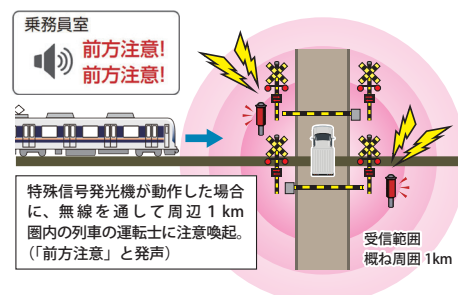
●自動車が踏切に停滞していることを列車の運転士に音声で知らせる装置

・「無線発報」装置

無線装置を介して、列車の運転士に特殊信号発光機が動作していることを音声で知らせる装置の導入を進めています。

・「画像認識」装置

列車の先頭に設置したカメラ映像から特殊信号発光機の動作を識別して検知し、列車の運転士に音声で知らせるシステムを開発し、2023年度から導入を進めています。



【踏切事故防止啓発(ソフト対策)】

●踏切事故防止キャンペーン

踏切事故を防ぐためには、踏切をご利用される方々のご協力が欠かせません。そこで、踏切事故防止キャンペーンの機会を通じて、踏切に関するルールやマナーについてお伝えしています。また、啓発の際には社内のみならず、警察や行政、さらには他の鉄道事業者とも連携を行い、より効果的な啓発を実施しています。



□訓練・教育

●列車事故総合復旧訓練

列車事故発生時の「併発事故の阻止」「お客様の救護」を最優先とした社員の対応能力向上と、警察、消防、医療等の関係機関との情報連絡や連携強化等を目的とした訓練を実施しています。このほか、不審者や不審物への対処を目的とした訓練等も実施しています。



●訓練用列車を使った合同訓練(新幹線)

列車を停止させる判断力や関係社員間のコミュニケーションスキル向上を目的に、訓練用の列車を実際に走行させ、当社社員だけでなく車内販売員や警備員も参加する実践的な訓練を行っています。



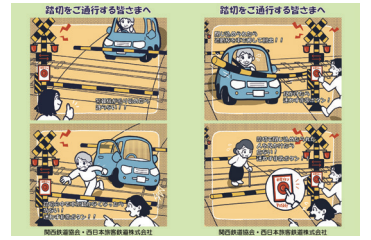
●乗務員訓練用シミュレータの設置、活用

乗務員区所にシミュレータを設置しており、普段対応することがないような事象を想定し、異常時の対応能力向上のために実践的な訓練を実施しています。また社員研修センター内に、225系車両を模擬した運転士、車掌が使用するシミュレータを設置しています。運転台とパンタグラフや床下機器等が連動する機能を備え、実際に近い環境下で「見て」「聞いて」「触れて」「体感」しながら学ぶことが可能です。このシミュレータは運転士、車掌、運輸指令員の養成研修に活用しています。



●高齢者を対象とした啓発活動

近年、高齢者による踏切事故率が増加していることを受け、高齢者を対象とした啓発活動を積極的に進めています。特に京阪神エリアでは、各府県警察本部のご協力のもと、運転免許センターでの高齢者講習を受講する方々に対して、啓発チラシの配布や待合室での啓発動画の放映を実施しています。



●災害等対応訓練

地震や津波等の緊急事態に直面した場合には、お客様や地域の方々と連携の上で安全な場所まで迅速に避難することが重要であり、警察や消防のほか、地域の方々と連携した訓練を実施しています。



●対策本部等の実践的な訓練

災害や事件等の緊急事態が発生した場合には、統括本部や支社の対策本部、現地対策本部、および本社対策本部を状況に応じて設置し、関係者が速やかに現地の状況を把握して対応の方針を決定する必要があります。あらかじめシナリオを知らせない実践的な訓練を実施し対応力を高めています。2024年1月1日の能登半島地震の際の対応においても速やかに対策本部を立ち上げました。



●Think-and-Act Training

航空業界等で実施されているCRM(Crew Resource Management)訓練の鉄道版として開発した訓練を実施しています。この訓練は、大規模災害等、マニュアルやチェックリストだけでは対応できない緊急事態に直面し、刻々と状況が変化する中で、お客様や他の社員と協力し、情報収集や状況把握を行い、それに応じた最適な行動をとる能力を向上させることを目的としています。



□災害への対応

●地震対策

阪神淡路大震災以降、構造物の耐震補強を進めており、これまでに山陽新幹線では高架橋柱(せん断破壊先行型)や落橋防止対策、トンネルの工事が完了しています。在来線についても省令に基づく高架橋柱(せん断破壊先行型)や落橋防止対策の工事が概ね完了しています。現在は、鉄筋コンクリート橋脚や駅舎等の耐震補強対策について順次進めているところです。

加えて、今後発生が予想される南海トラフ巨大地震に備え、高架橋柱(曲げ破壊先行型)のほか、盛土や鋼製橋脚、ホーム上家等の耐震補強も順次進めています。

また、山陽新幹線では万が一車両が脱線しても車輪が大きく逸脱することを防ぐ「逸脱防止ガード」の敷設を進めています。

N700S車両においては、地震発生時のブレーキ距離を従来車両より5%短縮し、停車した後に停電状態であっても、お客様の避難が容易な場所まで自力走行が可能となるバッテリー自走システムを搭載しています。

加えて、現在運行しているN700A車両に対しても、N700S車両と同等となるようブレーキシステムの改良を行います。



高架橋柱耐震補強



逸脱防止ガード



N700S車両

●浸水対策

2019年10月の台風第19号による河川氾濫で、北陸新幹線の車両が浸水し甚大な被害を受けたことを踏まえ、ハード、ソフト両面から被害の軽減に向けた取り組みを行っています。

鉄道運行に著しく影響を及ぼす重要施設および車両のうち、計画規模降雨(※)で浸水が想定される施設を対象に、浸水防止に向けたハード対策を進めているほか、ソフト対策としてあらかじめ浸水が想定されるエリアから車両を避難させる計画を策定しています。

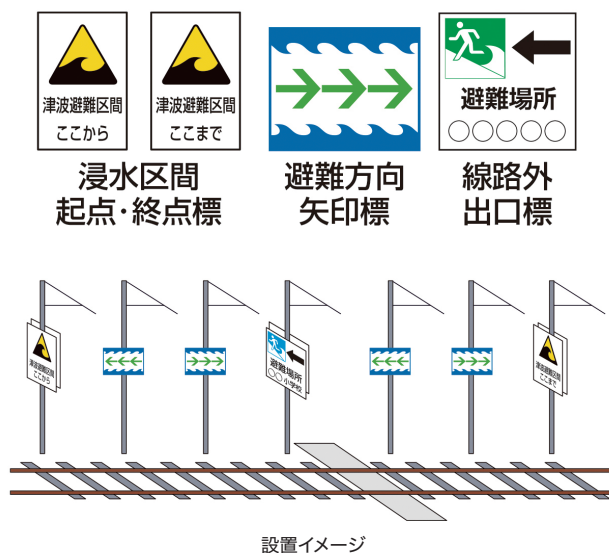
※河川整備において基本となる規模の降雨

年超過確率1/数十～1/200程度

●津波対策

各府県の津波浸水想定に基づき、線区ハザードマップを作成するとともに、浸水エリアとなる箇所「浸水区間起点・終点標」を設置しています。

南海トラフ巨大地震による津波被害が想定される紀勢線については、上記に加え、市町村の指定避難場所に誘導する「避難方向矢印標」と「線路外出口標」を設置しています。



また、和歌山エリアでは、沿線の方々の迅速な避難を可能にする壁蹴り式避難路の整備や、ご乗車中のお客様が取り扱うことのできる避難用梯子の車内への整備等を行っています。



壁蹴り式避難路



避難用梯子

●強風対策

琵琶湖の西側を走る湖西線は、強風による運転見合わせや徐行運転が比較的多く発生する線区のため、防風柵を設置することで運転規制の低減を図っています。



湖西線 防風柵

● 降雨対策

・ 斜面防災

近年、雨の降り方が局所化かつ激甚化しています。斜面や線路に多量の雨水が流れ込んだ場合は、斜面崩壊や土砂流入の可能性が高まることから、構造物の安全性を向上させるために、盛土や沿線の斜面の補強等を行う斜面防災工事を順次実施しています。また、沿線の斜面を定期的に確認するとともに、必要な箇所では徐行するなど、対策を実施しています。



盛土区間の補強



沿線の斜面の補強



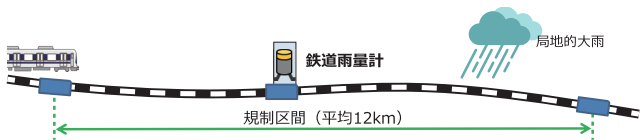
沿線の斜面の確認

・ レーダー雨量の活用

降雨時の運転規制は、これまで平均12km間隔で設置されている鉄道雨量計での点的な観測によって実施していました。これに加えて、連続的かつ面的に観測できるレーダー雨量を新たに用いることで、これまで捉えることが難しかった雨量計間での局地的な大雨を早期に把握することができ、さらなる安全性の向上を図ることが可能となりました。2022年度に当社管内の在来線全線区を対象に導入が完了しています。

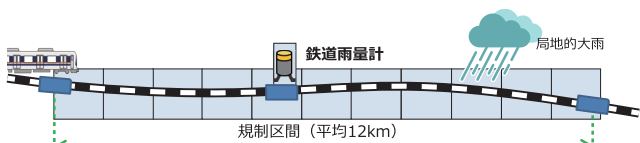
◇ 鉄道雨量計による降雨時運転規制(従来の取り組み)

平均12km間隔で設置されている鉄道雨量計(点の観測)
→ 鉄道雨量計以外の箇所での局地的大雨が把握できない



◇ レーダー雨量活用時の降雨時運転規制(新たな取り組み)

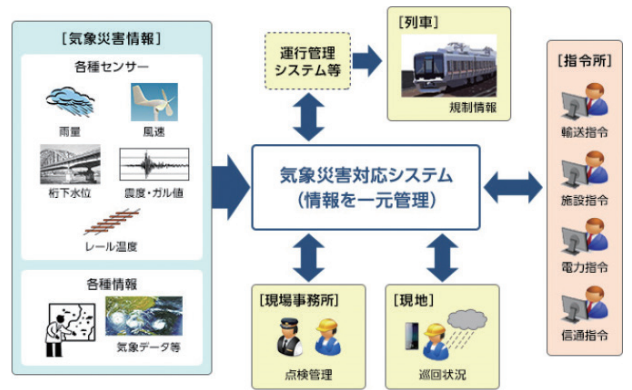
鉄道雨量計+レーダー雨量(連続的な面での観測)
→ 鉄道雨量計間の局地的大雨の把握が可能



・ 気象災害対応システムの導入

気象災害対応システムは、雨、風、地震等の気象災害に関する情報の管理を一元的に行うシステムであり、京阪神エリアの主要線区において2018年度から運用を開始しました。

従来は気象災害に伴う運転規制の実施や解除にあたり、多くの情報収集や伝達を行っていましたが、このシステムの導入によってシステム画面上でのやり取りが可能となり、伝達誤り等のヒューマンエラーによるリスクを低減させることができます。



システムイメージ

● 市民防災講座の開催

防災や減災に関係する幅広い専門家の方々から講演を行っていただき、沿線の皆様等の防災意識の向上と、避難時の行動や住民同士の協力の重要性を理解していただくことを目的に、京都大学大学院工学研究科 社会基盤工学専攻 災害リスクマネジメント工学(JR西日本) 講座による市民防災講座を開催しています。2023年度は「災害リスクを考える」をテーマに、7月、9月、12月の計3回実施しました。

参加無料

第29回 市民防災講座 - 災害リスクを考える -
地震災害に備える

【日 時】 2023年 7月5日(水) 13:00~15:30
【形 式】 会場・オンライン(Zoomウエビナー)
【会 場】 ホテルグランヴィア和歌山 6階【L・グラン】
JR和歌山駅中央口から徒歩2分

主催者挨拶 13:00-13:05
京都大学大学院 工学研究科 教授 水田 直之

講 演 13:05-15:30
○講演Ⅰ 13:05-
和歌山で想定される地震災害と災害の軽減に向けた取り組み
京都大学防災研究所 地震防災研究部門 副部長基礎研究分野 教授 後藤 隆之
2014年東日本地震の経験 (写真提供: 京都大学 防災センター)

○講演Ⅱ 13:40-
防災の日常化と日常の防災化
関西大学 社会安全学部 安全マネジメント学科 准教授 城下 興行
<休憩>

○講演Ⅲ 14:30-
和歌山県の防災・減災対策
和歌山県 総務部 危機管理課 防災企画課 課長 藤戸 雅夫

○講演Ⅳ 15:00-
JR西日本の地震災害に対する取り組み
西日本旅客鉄道株式会社 理事 和歌山支社 和歌山支社長 会 岡本 純之
※講演者および内容は変更になる場合がございます。

【定 員】 会場100名、オンライン500名 申込時にご選択下さい(先着順・要事前申込)
【申込方法】 参加希望の方は、下記URL、Facebookもしくは二次元コードより
ホームページにアクセスして申込みください。
ホームページURL: <http://www.tse.kucv.kyoto-u.ac.jp/lab/>
Facebook: 京都大学 災害リスクマネジメント工学-JR西日本-講座

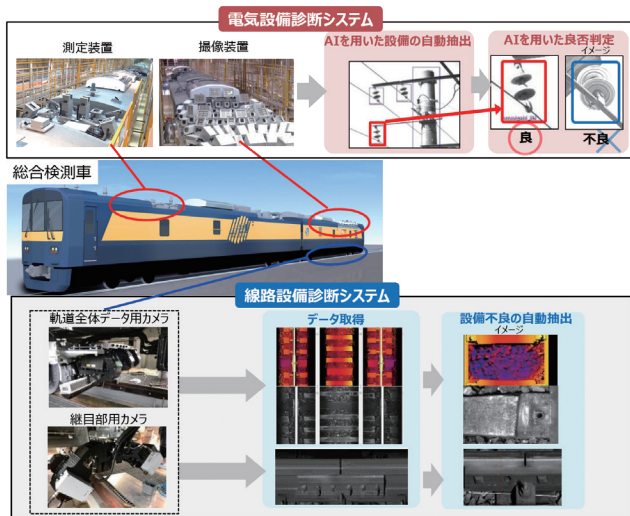
【申込締切】 2023年6月30日(金)
【問合せ先】 京都大学防災研究所リスクマネジメント工学(JR西日本)講座
TEL: 075-383-3114(平日 9時~17時) FAX: 075-383-3410
Eメール: info@tse.kucv.kyoto-u.ac.jp
※本講座は無料となりますが、会場・講師、本講座の運営及び講座からの印刷品等の費用は別途費用となります。

主催: 京都大学大学院 工学研究科 社会基盤工学専攻
災害リスクマネジメント工学(JR西日本) 講座
後援: 和歌山県、和歌山市/公益社団法人地盤工学学会関西支部/テレビ和歌山
協賛: 西日本旅客鉄道株式会社

将来にわたり安全性を維持、向上させ、鉄道を社会基盤として持続的に運営していくため、鉄道オペレーションのシステムチェンジをめざした技術開発を推進しています。

●総合検測車導入による検査の車上化

人が現地で実施している地上検査を車上化するための各種装置を搭載した総合検測車を導入しました。この車両を用いて、設備管理のシステム化、効率化、安全性の向上等を図るとともに、将来の最適な設備管理体制の構築に向けた技術検証を実施します。



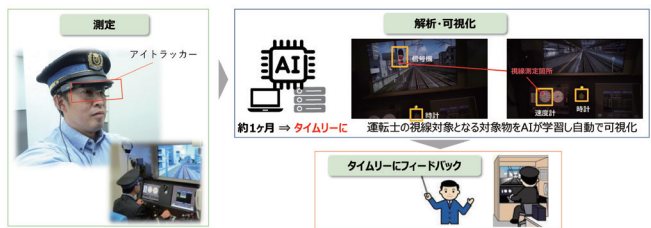
●車両側面カメラ・車載モニタを用いたワンマン方式

ワンマン運転時に、車両側面カメラおよび車載モニタを用いて、ホーム上の安全確認を行う検証を実施しています。さらに安全性をより一層高めるため、列車に接近するお客様を自動で検知して運転士に通知するシステムの検証を開始しました。一部列車の映像データを収集し、AIによる検知精度の検証を進めています。



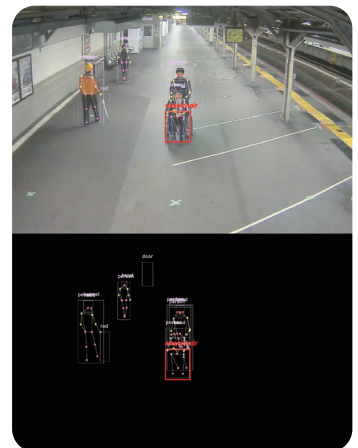
●画像解析AIを用いた視線解析による運転士養成

「アイトラッカー」の映像データと、画像解析AIを組み合わせることにより、視線挙動の測定から解析、フィードバックまでの時間を大幅に短縮するとともに、高速・高精度で解析するシステムを開発しました。運転士を養成する講習課程において、訓練を行ったその場で自らの視線挙動を振り返ることができることから、さらなる教育効果の向上に寄与しています。



●AIモデルを搭載したカメラシステム

カメラの映像から「AIを用いた行動解析」をすることで人の動きや物体を検知するシステムを開発しました。倒れこむ人や危険な行動等の検知に加え、白杖や車いすを検知することで、きめ細かいサポートや迅速な対応につなげられるよう、システムの検証を進めています。



※本開発に用いたAIによる人物検知技術は、顔認証や行動追跡等により個人を特定するものではありません。

●多機能鉄道重機

高所に設置された多様な設備に対応する汎用性の高い鉄道重機を開発しました。これまで人の力を要していた作業を機械化することで、安全性の向上と労働力不足の解消に寄与します。

※2024年7月から営業線で使用開始

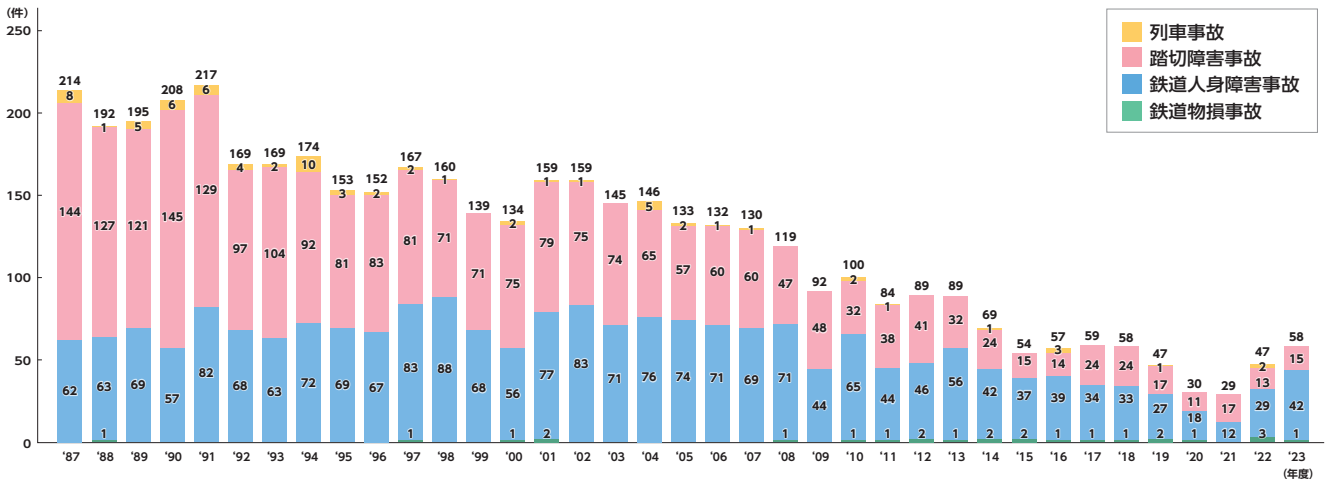


5

事故等の発生状況と再発防止に向けた取り組み

5-1 鉄道運転事故

2023年度は、鉄道運転事故の発生件数は58件となりました。福知山線列車事故の反省と教訓に基づき、今後も鉄道の安全性向上に向けて不断の努力を積み重ねてまいります。

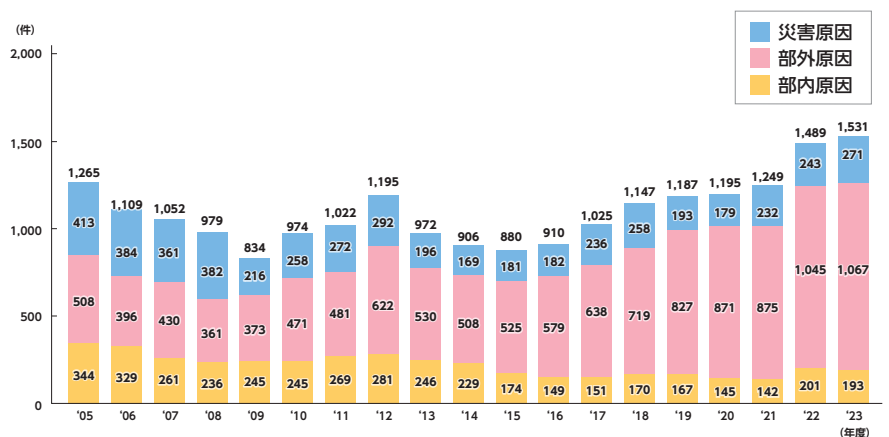


鉄道運転事故・・・省令に定められた、以下に該当する事故

列車事故	列車衝突事故、列車脱線事故および列車火災事故
踏切障害事故	踏切道において、列車または車両が道路を通行する人または車両等と衝突し、または接触した事故
鉄道人身障害事故	列車または車両の運転により、人の死傷を生じた事故
鉄道物損事故	列車または車両の運転により、500万円以上の物損を生じた事故

5-2 輸送障害

2023年度は、輸送障害が1,531件発生しました。線路内への立ち入り等による部外原因や降雨や地震等による災害原因が増加しています。今後も安全・安定輸送に向けて対策を講じていきます。



輸送障害・・・列車に運休または30分以上の遅延が生じたもの

災害原因	降雨、強風、地震等の自然災害が原因のもの
部外原因	列車妨害、踏切無謀横断、線路内立ち入り等が原因のもの
部内原因	車両等設備の故障、社員の取り扱い誤り等が原因のもの

◆豪雨災害

<概況> 2023年6月30日から7月1日にかけて梅雨前線の活動が活発化、1日未明には山口県に「線状降水帯」が発生し、この大雨の影響で、美祢線（厚狭～長門市駅間）および山陰線（長門市～小串駅間）の鉄道施設において橋梁の流失等の大規模な被害が発生しました。長期間にわたり運転を取りやめることとなり、ご利用のお客様には多大なご不便をおかけしました。現在も美祢線および山陰線の一部区間で、バスによる代行輸送を実施しています。



橋梁の流失

◆地震災害

<概況> 2024年1月1日16時10分頃、石川県能登地方において、最大震度7の「令和6年能登半島地震」が発生し、金沢支社エリアの複数の線区が被災しました。特に七尾線（津幡～和倉温泉駅間）は被害が大きく長期間にわたり運転を取りやめることとなり、ご利用のお客様には多大なご不便をおかけしましたが、国や自治体、地域の皆様に多大なるご協力をいただき、1月3日から順次運転を再開し、2月15日に全区間で運転を再開しました。



線路の被害

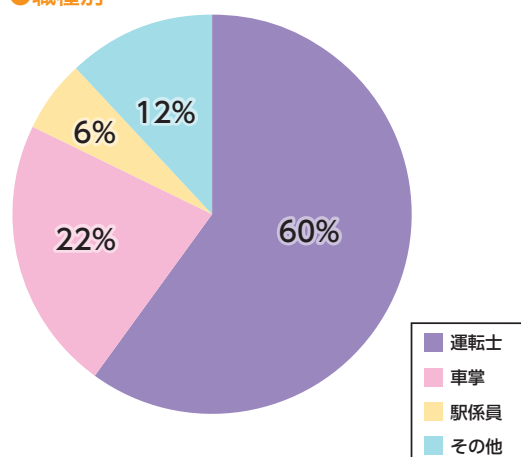


ホームの被害

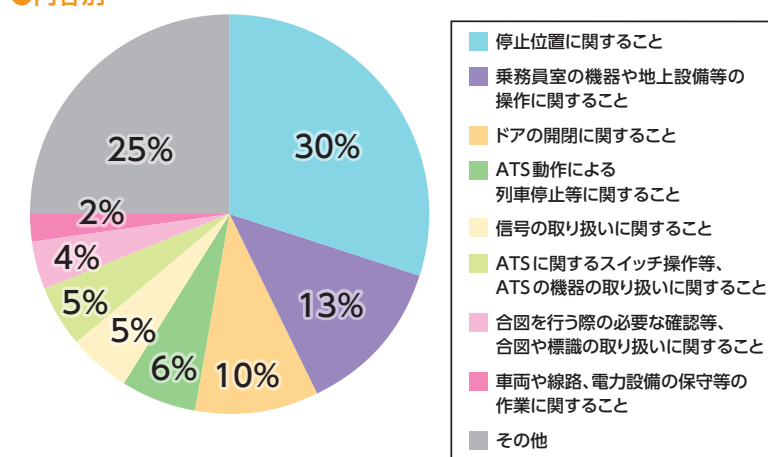
5-3 安全報告

2023年度は社員から約14,600件の安全報告がありました。そのうち、部内要因(人的要素)に関する報告は約3,100件で、内訳は以下のとおりです。

●職種別



●内容別



5-4 インシデント

インシデントとは鉄道運転事故が発生するおそれがあると認められる事態のことで、2023年度は1件発生しました。

発生日	発生箇所	発生事象	概況	対策
2023年 12月14日(木)	梅小路運転 区構内	SL炭水車の台車に 亀裂	定期検査に伴う台車の探傷検査を実施した際に、亀裂を確認しました	当該部分を探傷指定箇所として管理

5-5 行政指導等

2023年度は1件の行政指導を受けました。

◆山陽線 里庄～笠岡駅間における鉄道人身障害事故

<概況> 2023年12月5日(火) 2時23分頃、山陽線里庄～笠岡駅間の上り線の線路保守作業を行っていた際、作業現場から離れた中坪一踏切付近で、列車の接近を作業現場に連絡する等の役割を担っていた係員が、列車が通過可能であることを示す白色の旗を表示する際に線路に近づき過ぎていたため、貨物列車と接触しました。当該係員は救急搬送されましたが、搬送先の病院で死亡が確認されました。

<主な再発防止策>

- ・係員の立哨位置に関する教育資料を改善し、教育訓練を実施
- ・作業責任者による具体的な立哨位置の指示、立哨後の確認
- ・係員が掲示する旗をLEDの表示に変更

6 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ることから、これに特化した組織として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、マイナス面の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(公財)鉄道総合技術研究所をはじめとした社外の研究機関や他鉄道会社等と連携して、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、お客様の安全等の研究や調査を行い、得られた知見を日常業務に反映するとともに、学会などで発表しています。

■安全研究所の主な研究テーマ

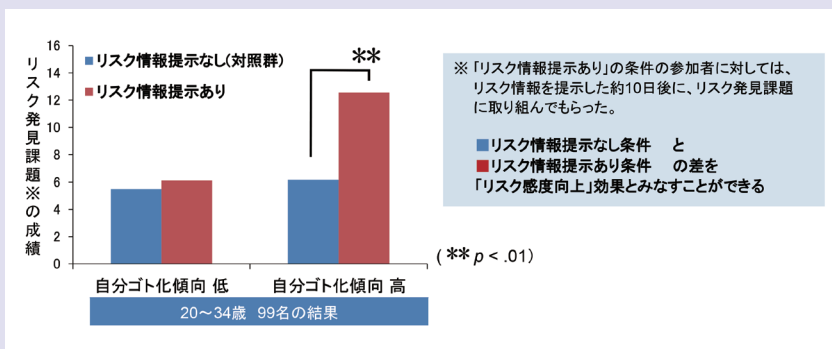
リスク感度向上に向けた研究	心理的安全性が安全行動に与える影響に関する研究
鉄道現場における思い込み事例の分析と対策案の検討	加齢(高齢化)が鉄道係員の業務に与える影響に関する研究

◆[事例] リスク感度向上に向けた研究

近年、作業環境や設備の機能向上や自動化に伴い、現場で働く社員が、何が危険なのかを直接経験して知る機会が減少しています。そこで、「事故やヒヤリハットについて書かれたリスク情報を読む」という間接経験を通して、リスク感度を向上させる可能性について検討しました。

本研究では、リスク情報として「工場で荷物用リフトの操作ボタンを誤り、リフトが他の作業者に衝突しそうになった」「深夜、コンビニで商品を補充中に脚立から落ちそうになった」等、様々な場面のヒヤリハット事例を用い、実験を行いました。その結果、リスク情報を自分に置き換えて考える、つまり「自分ゴト」として考える傾向の高い参加者は、リスク情報をもとにリスクについて学習して、自分が経験していない場面でもリスクの発見に活かすことができおり、「自分ゴト化」がリスク感度向上に重要な役割を果たすことが示唆されました(下図参照)。

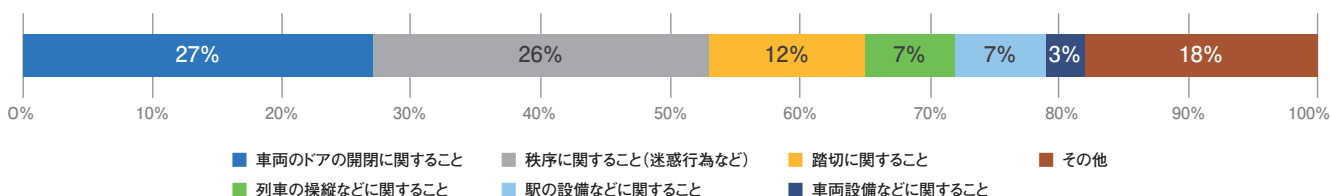
しかし、同時に「自分ゴト化」として考える傾向がもともと低い参加者は、単に自分に置き換えて考えるように促されただけでは、リスク情報から学んでリスクの発見に活かすことが難しかったという結果も得られました。「自分ゴト化」を通じたリスク感度向上について、今後も引き続き研究を進め、さらなる安全性向上につながるよう取り組んでいきます。



7 お客様や地域、社会の皆様との連携

7-1 安全に関する声

お客様からのご意見やご要望等は社員がお伺いするほか、電話やメールの窓口として「JR西日本お客様センター」を設置しています。2023年度のご意見やご要望は約38,540件、そのうち安全に関する声は約890件寄せられ、改善すべきものは迅速に対応しています。



7-2 お客様に安心してご利用いただくために

■テロ対策および防犯対策

テロの未然防止や防犯を目的に、主な駅や新幹線および在来線の一部列車の車内には防犯カメラを設置しており、今後も整備を進めていきます。また、駅では視認性を高めた透明のゴミ箱を設置しています。加えて、新幹線および一部の在来線の列車では、車内警戒警備を強化するとともに、防護装備を車両へ搭載するほか、警察や消防・医療機関等と連携した訓練を実施する等、セキュリティの向上を図っています。

2023年7月23日に関西空港線日根野～りんくうタウン駅間を走行中の列車内において傷害事件が発生したことを受け、さらなる対策を進めています。



車内の防犯カメラ

■訪日外国人への情報提供

訪日外国人のお客様向けのホームページ(グローバルサイト)やJR西日本列車運行情報公式X(旧Twitter)、タブレット端末の多言語放送アプリ等を活用して情報を提供しています。

■カスタマーハラスメントへの対応

お客様のご意見は、商品・サービス、接客態度等の改善に資する貴重なものです。良質なサービスを提供できるよう、引き続きサービスの改善に努めてまいります。鉄道係員に対する暴力行為や暴力に至らない理不尽な言いがかり、言葉の圧力などのいわゆるカスタマーハラスメントと判断される言動が認められた場合は、鉄道の安全確保やお客様への良質な鉄道輸送サービスの提供に影響を与えるおそれがありますので、毅然とした対応を行い、必要により、商品・サービスの提供やお客様対応を中止します。

※2024年4月1日「JR西日本グループ カスタマーハラスメントに対する基本方針」制定

7-3 お客様や地域、社会の皆様とともに

■計画運休

当社は、降雨対策等のハード対策を継続して推進することで安全の確保に努め、悪天候においても可能な限り安定的に列車運行を行うことで、公共交通機関としての使命を果たしていきます。

一方で、台風等の悪天候等により大規模な運転規制が事前に想定される際は、駅間での列車の長時間停車や駅でのお客様の混雑等による、広範囲にわたる大きな混乱を防止し、事前の点検計画策定や要員配置によるスムーズな運転再開につなげるため、あらかじめ運休を決定し早期にお知らせする「計画運休」に取り組んでいます。

「計画運休」を行う際は、ご利用いただいている皆様への影響を考慮し、できる限り早い段階で情報提供を行うとともに、実施後の振り返りにより自然災害の予測および判断の精度を向上させ、さらなる改善につなげることで、お客様や社会の安全に貢献できるように努めています。



X(旧Twitter)による情報提供

■JR西日本の列車の運行情報等につきましては、以下のサイトからご確認いただけます。

●JR西日本 列車運行情報

JR西日本
列車運行情報



●JR西日本 列車運行情報アプリ



●JR西日本 列車走行位置



●JR西日本 移動生活ナビアプリ「WESTER」



●L空間から離れてください

列車と点字ブロックの間は注意を要する箇所で「L空間」と呼んでいます。安全が確認できるまで、発車を見合わせる場合があります。降車の際は、すみやかに点字ブロックよりホーム側にお入りください。



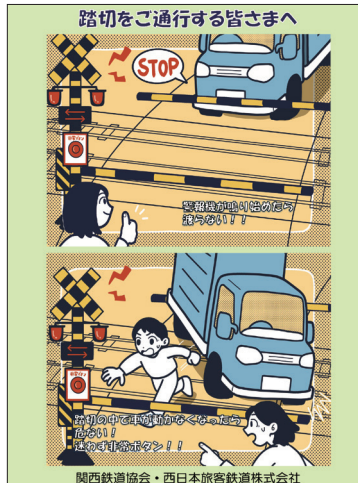
●列車内、駅構内での緊急事態には110番にご通報ください

列車内、駅構内で緊急事態が発生した際は、110番にご通報ください。JR西日本と警察が連携し、迅速に対処します。



●踏切の通行にはご注意ください

警報機が鳴り始めたら渡らないでください。踏切の中で車が動かなくなったら、迷わず非常ボタンを押してください。閉じ込められたら遮断棒を車で押して脱出してください。踏切で閉じ込められた人を見かけたら、迷わず非常ボタンを押してください。



●安全最優先で列車を運行しています。

当社は、何よりも安全を優先して判断や行動することを大切にしており、「危ないと感じたとき」と「安全が確認できないとき」は、「迷わず列車を止める」こととしています。安全のため、急ブレーキをかけることもございますので、ご乗車中のお立ちのお客様は、吊り革や手すりをお持ちください。ご理解、ご協力をお願いいたします。

鉄道安全報告書へのご意見募集

鉄道安全報告書の内容や当社の取り組みについてのご意見は、
「JR西日本お客様センター」および「JR西日本ホームページ」でお伺いしています。

【JR西日本お客様センター】

電話番号 0570-00-2486 (固定電話からは市内通話料金でご利用可能)
06-4960-8686 (有料)

営業時間 9:00～19:00 年中無休

【JR西日本ホームページ】

<https://www.westjr.co.jp/>

※トップページ下部にある「お問い合わせ」をクリックいただき、「お問い合わせ、
ご意見・ご要望」内にある「メール受付」からご意見をお寄せください。



西日本旅客鉄道株式会社