

鉄道安全報告書 2025

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2024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 その他事故 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極めて重く受け止め、福知山線列車事故のような重大な事故を決して発生させないことをJR西日本グループすべての思考、行動の礎とし、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年度からは、安全性向上の具体的な計画である「JR西日本グループ鉄道安全考動計画2027」のもと、「安全最優先の判断と行動」の実践とともに、「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、組織風土として醸成していくことに、グループ全体で取り組んでいます。

そうした中、2023年度に「死亡に至る鉄道労災」を2件発生させ、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、2024年度は、実態把握に基づいた安全対策を着実に実行してまいりました。また、計画に基づきハード・ソフト両面から安全対策を進め、目標に掲げる「お客様が死傷する列車事故」「死亡に至る鉄道労災」の抑え込みを図ることができました。

具体的には、ハード面では、駅ホームや踏切の安全対策、地震対策等を重点的に進めたほか、新製車両への更新や自然災害への対応等、様々な対策を進めました。ソフト面では、安全最優先の風土を醸成すべく、「現場の判断を最優先するマネジメントの確立」をめざして実践的な訓練等を積み重ね、また、組織全体で安全を確保する仕組みを充実させるために、「リスクアセスメントの質の向上」や「心理的に安全なチームづくり」などに重点的に取り組みました。

引き続き、目標の達成に向けて実行力の向上に努めるとともに、安全を支えるハード・ソフトの機能向上を図ってまいります。また、安全管理体制に対する第三者評価で改善が望まれると助言いただいた、事故や災害発生時など迅速な意思決定が必要となる非定常時においても互いを認め合い、率直に発言し合えるよう「心理的に安全なチームづくり」を推進し、安全性向上に努めてまいります。さらに、自然災害の激甚化や労働人口の減少など取り巻く環境が変化する中で、新しい技術の可能性を追求し、様々なパートナーとともに、安全性向上の取り組みをより強化していくとともに、将来にわたる鉄道の安全の実現に向けた取り組みを積み重ねてまいります。

現在、「福知山線列車事故 車両保存施設」の整備を進めており、2025年12月に完成する予定です。私たちにとって安全構築の原点である福知山線列車事故の事実や悲惨さ、いのちの大切さを心に刻む取り組みを一層進め、事故の反省と教訓を継承し続けてまいります。

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、「お客様から安心、信頼していただける鉄道」を築き上げていくために、私自身、リーダーシップを発揮し、JR西日本グループ社員の力を結集して、弛まぬ努力を積み重ねてまいります。

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

2025年9月
代表取締役社長

倉坂 昇治



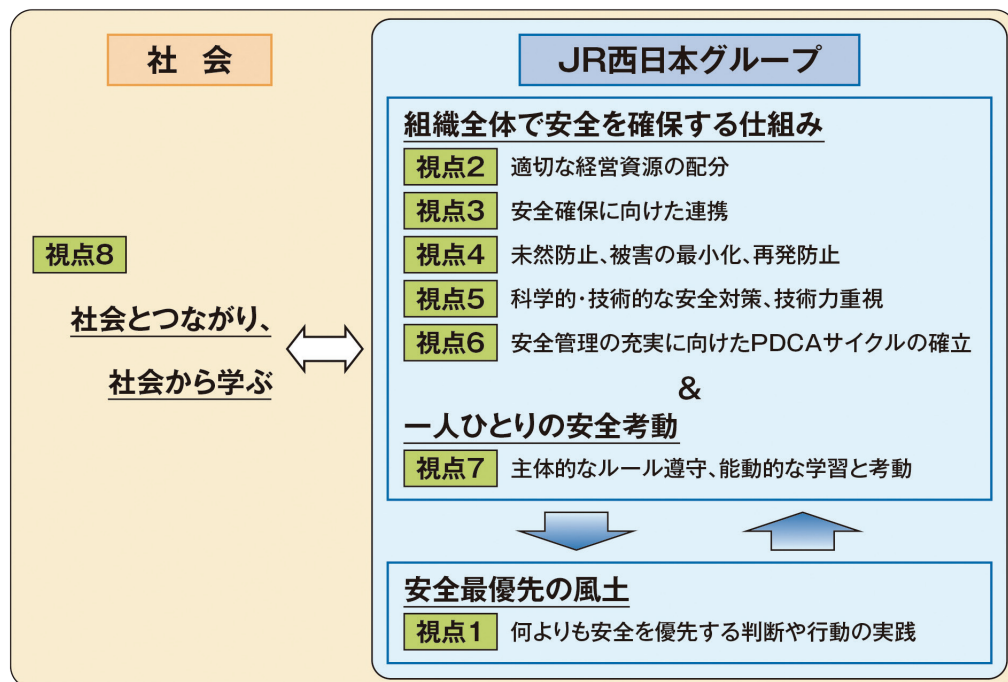
安全に関する基本的な方針として、当社の最上位方針である「企業理念」の第1項に、「私たちは、お客様のかけがえのない尊い命をお預かりしている責任を自覚し、安全第一を積み重ね、お客様から安心、信頼していただける鉄道を築き上げます。」と定めています。

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。

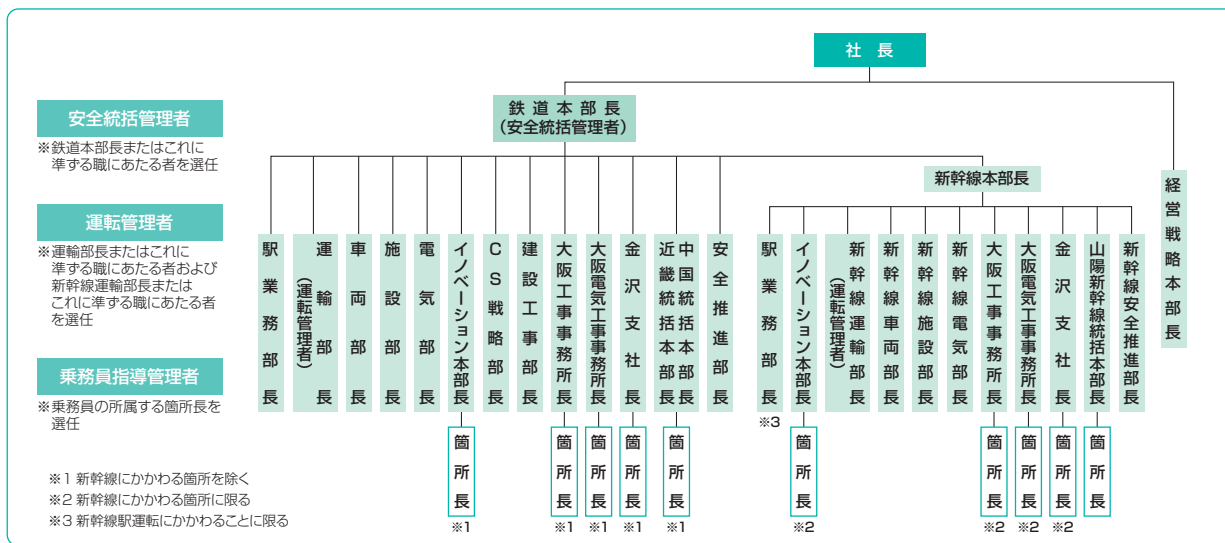
2

安全管理体制

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。



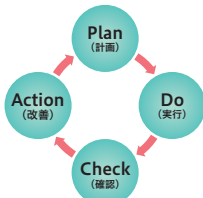
安全管理体制 (2025年3月31日時点)

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。また、評価報告書の概要を公表することとしています。

3-1 福知山線列車事故以降の安全性向上の取り組み

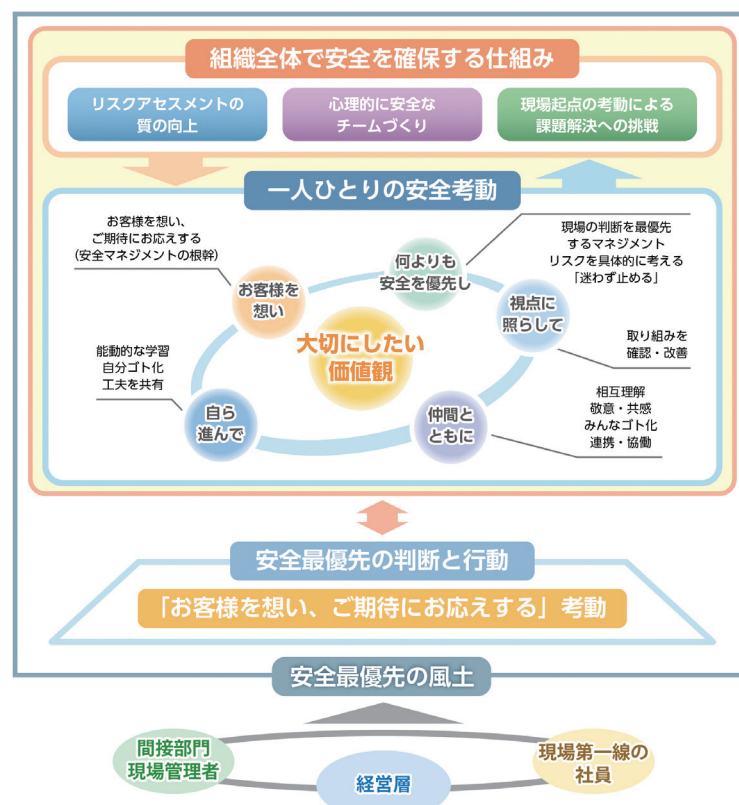
当社は、福知山線列車事故以降、それまでの取り組みを振り返り、反省すべき点や課題を踏まえ、安全性向上に向けたさまざまな取り組みを進めてきました。また、福知山線列車事故にかかわる「鉄道事故調査報告書」の指摘等に対しても全ての項目について対策を講じるなど、さらなる安全性向上に向けて取り組んでいます。

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」をはじめ数多くの指摘が示されました。当社では、全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しました。
■ 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割減をめざ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2024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。

■2024年度の振り返り

2023年度に「死亡に至る鉄道労災」を2件発生させ、共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、実態把握に基づいた安全対策を着実に実行するとともに、安全目標の達成に向けて各組織で実行力の向上に向けた取り組みを継続した結果、2024年度は「お客様が死傷する列車事故」、「死亡に至る鉄道労災」の発生を抑え込むことができました。また、「ハード整備」についてはホーム安全・踏切安全・地震対策とも計画通り順調に進捗しました。さらに、「めざす状態」については、安全診断や内部監査、第三者評価や社内アンケートで状況把握を継続的に行うとともに、「心理的に安全なチーム」づくりなど課題がある項目を深掘りすることで、安全性向上の取り組みを進めています。

2027年度までの5年間を通じた目標	2024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 ・・・発生させない ・・・発生させない	発生なし 累計2件（2024年度発生なし）
2027年度の到達目標	2024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、 ① 乗降10万人以上の駅にホーム柵を整備 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6割 ・・・整備率5割	① 整備率48% ② 整備率21%
【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 ① 「無線発報」装置を整備している踏切 ② 「画像認識」装置を整備している車両 ・・・整備率9割 ・・・整備率6割	① 整備率76% ② 整備率7%
【地震対策】 山陽新幹線における地震対策 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92% ② 整備率54% ③ 整備率78%
・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」の構築、「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

※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。

※整備率は、到達目標設定時の整備計画数を基に算出しています。

※（ホーム安全）②の整備率は、乗降10万人以上の駅のホーム安全スクリーンも含まれます。

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

●いのちの杜 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】 JR九州と連携したお客様救護および救済訓練の実施(下関駅)

山陽線下関駅～門司駅間はJR九州エリアですが、この区間で列車が長時間運転を見合わせた場合、当社もお客様の救護や救済に駆けつけることができるよう新たなルールを定めました。

2024年12月には、実際の列車を用いた訓練を実施し、新たに定めたルールのもと、警察・消防への連絡、互いの役割分担や避難経路の確認等、安全にお客様の救護や救済を行えることを確認しました。



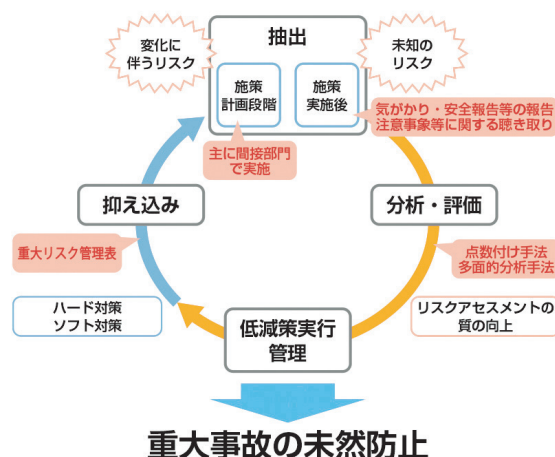
訓練の様子

■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。

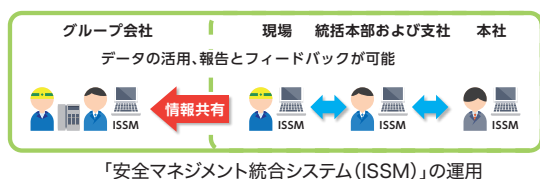
□リスクアセスメントの質の向上

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。



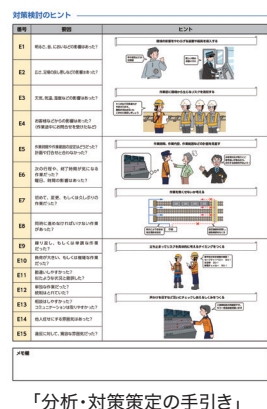
●安全マネジメント統合システム(ISSM)の活用

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、社内全ての職場で閲覧でき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。



●「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。



□心理的に安全なチームづくり

「JR西日本グループ鉄道安全考動計画2027」において、より安全・安心な鉄道を築き上げるために、「心理的に安全なチーム」づくりに取り組んでいます。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、情報を共有し、挑戦を促し、失敗から学ぶことで安全性向上を図ります。

具体的には経営層はじめ管理職を対象に、社内外の講師による研修を昨年度に引き続き繰り返し行うことで、「心理的に安全なチーム」づくりへの理解と実践に努めています。さらには、各職場で先進的に取り組むキーパーソンを養成し、蓄積された好事例を他職場に水平展開することで、全社的な取り組みの活性化を図っています。加えて、「JR西日本グループ鉄道安全シンポジウム」で他社の優れた取り組みを学ぶとともに好事例を共有することでJR西日本グループ各社への展開も図っています。



キーパーソン研修

□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】ホーム上の安全性向上に向けたトリックアート型シールの水平展開(大阪車掌区)

大阪車掌区では、列車がホーム上のお客様と接触することを防止するため、トリックアート型シールを活用して安全性向上を図りました。シールには滑りにくい材質を使用するとともに、乗務員の誤認防止にも配慮しました。この取り組みが社内ネットワークで共有されたことをきっかけに水平展開が進み、2024年度は広島地区にも導入されました。



トリックアート型シール

■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、各職場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考え方を見直し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】 飛来物防止を目的とした沿線農家への啓発活動(福井新幹線電気区)

強風時に農業用ビニールが架線に付着し、列車が運転を見合わせることを未然に防ぐため、福井新幹線電気区では、「新幹線も、お客様の思い出も、止めたくない」という強い想いを込めたポスターを作成するなど、沿線農家への啓発活動を行っています。

この取り組みに共感いただき、2024年4月には沿線農家に配布されている広報誌に記事を掲載していただきました。



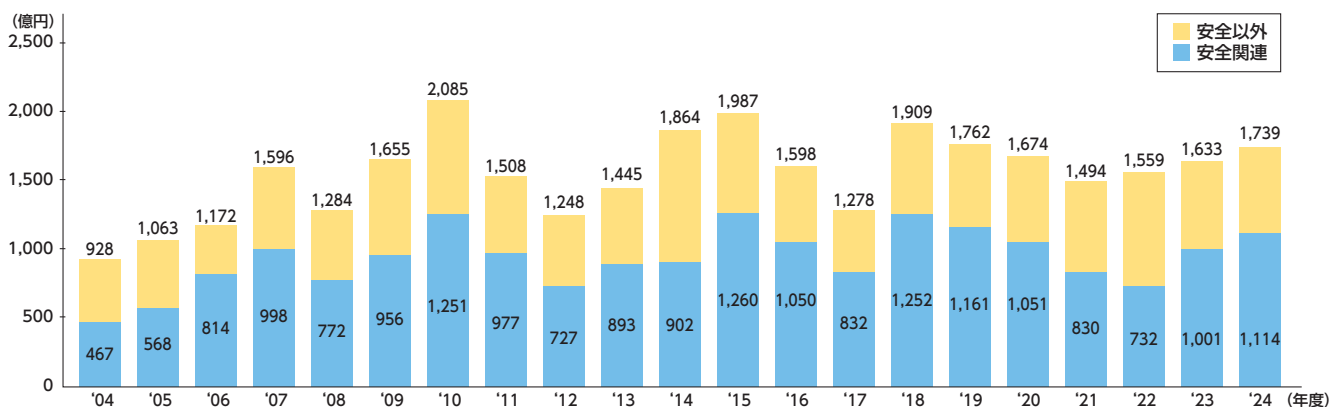
啓発ポスター

■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

2024年度においては、1,114億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)】

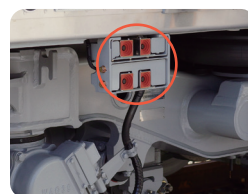
●先頭車間転落防止ホコ

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、フェーズドアレイ超音波探傷や、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。



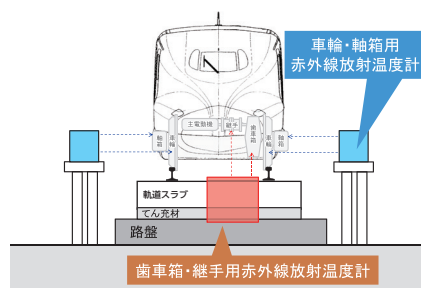
超音波探傷



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。2024年度末までに31駅(82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。2024年度末までに29駅(93のりば)に設置を完了しました。



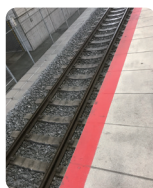
●ホームと車両の隙間縮小

ホームと車両の隙間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

お手伝いが必要なお客様にお声かけ・見守りを実施しています。また、危険と認めた場合は非常ボタンを押すなど、迷わず列車を止める手配を行っています。加えて、グループ会社社員にも「お声かけ」や「ホーム非常ボタンの取扱い」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)

列車と点字ブロックの間(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)は、ホーム上でも特にリスクが高いエリアであるため、L空間の安全が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。



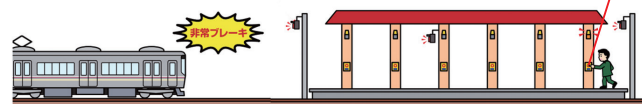
●内方線付点状ブロック

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状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。



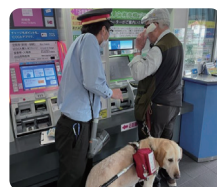
取り組み前



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。

【踏切の安全設備】

●全方位型警報灯

360度全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。



●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。検知エリアに照射された光が自動車等により遮られることで障害物を検知する「光電式」に加えて、光を照射した際に対象物から跳ね返る情報を利用した検知性の高い「3次元レーザーレーダー式」や「平面LiDARセンサ式」の設置も進めています。

●第4種踏切の安全対策

しゃ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。

●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の導入を進めています。

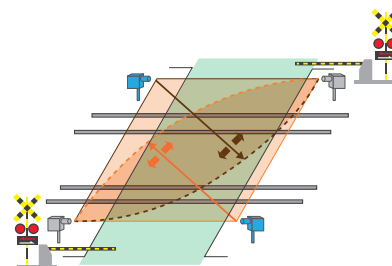
年度	踏切数	第1種	第3種	第4種
1987	6,914	5,161	642	1,111
2024	5,647	5,208	66	373
増減 (比率)	▲1,267 (▲18%)	+47 (+1%)	▲576 (▲90%)	▲738 (▲66%)

会社発足以降の踏切数の推移

- ・第1種踏切 ……しゃ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 ……しゃ断機・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

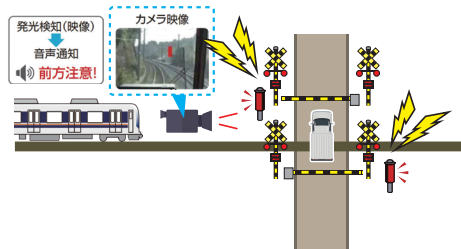
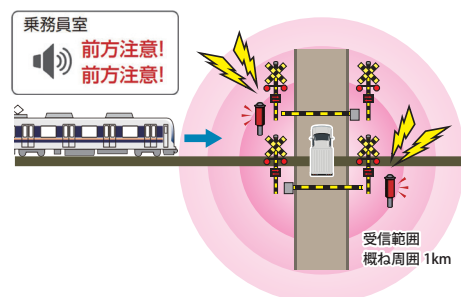
踏切内で車や人が立ち往生している場合等の緊急時に、非常ボタンを押していただくことで、列車の運転士に異常を知らせる装置を整備しています。



踏切ゲート



踏切ゲート-Lite



【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

●列車事故を想定した訓練

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。



●大規模イベント開催時のリスクに備えた訓練(新幹線)

大阪・関西万博開催に向けて、列車内での傷害事件発生時における迅速な対応能力の向上と、乗務員、パーサー、警備員と警察官との連携強化を目的に、実際に走行する列車を用いて実践的な訓練を行いました。



●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には、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。



●自然災害等に備えた訓練

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

自然災害や事件、事故等による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、対応力を高めるとともに、異常時においても心理的安全性が確保されるよう取り組んでいます。



●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」の敷設や高架橋上の電柱の耐震補強を進めています。



高架橋柱耐震補強

最新車両(N700S)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。



逸脱防止ガード

加えて、現在運行している車両(N700Aタイプ)に対しても最新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。



N700S

●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。

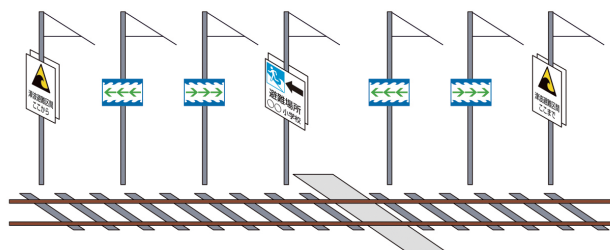
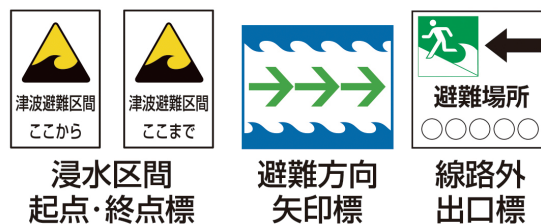
※河川整備において基本となる規模の降雨

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、線区の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。



設置イメージ

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

また、他社から提供される高解像度の気象予測データを、当社のAIモデルを用いて解析することにより、風速・風向を予測するシステムを2025年2月より導入しています。これにより、特急「サンダーバード」の不要な迂回運転の削減やそれに伴う北陸新幹線の安定性向上、湖西線内の普通列車の運転取り止め区間の短縮に取り組んでいます。

●降雨対策

・斜面防災

近年、雨の降り方が局地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。



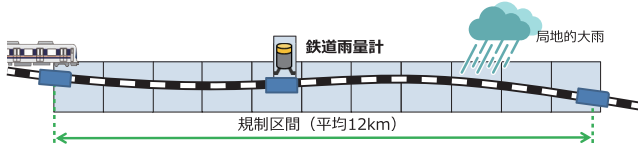
沿線の斜面の補強



沿線の斜面の確認

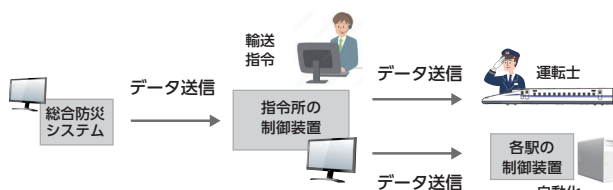
・レーダー雨量の活用

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。



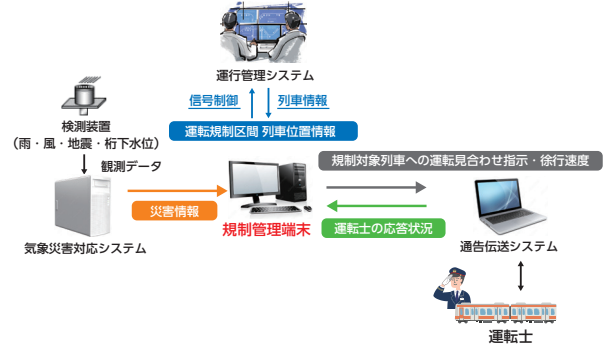
●山陽新幹線における指令所からの制限速度の制御開始

これまで山陽新幹線では、自然災害等に伴い徐行が必要となった場合は、駅係員が各駅で制限速度を設定する必要がありましたが、2024年12月15日から総合防災システムと連携して指令所より直接制限速度を設定するように改め、より迅速な対応が行えるようになりました。



●在来線における運転規制の支援強化

自然災害等に伴い、列車の運転を見合わせる場合や徐行が必要となった場合、これまでは指令員が複数のシステムを取扱う必要がありました。京阪神エリアの一部線区においては、2024年5月より新たにシステム間の連携を強化する端末を導入することで、列車の停止手配の自動化や指令員から乗務員に対する指示業務が支援されるなど、より迅速な対応が行えるようになりました。



※運行管理システム：指令でリアルタイムに列車の位置情報を把握し、ダイヤに応じて信号の制御を行うシステム

※気象災害対応システム：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

※通信伝送システム：指令から乗務員へ列車運行に関する指示や情報を伝達する通信システム

●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。2024年度は「自然災害に備える」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

【日時】2024年12月25日(水) 13:30～16:40
(開場：30分前より/オンライン配信開始：15分前から)

【参加形式】会場・オンライン (Zoomウェビナー)

【会場】岡山コンベンションセンター レセプションホール
(JR 岡山駅中央改札口から徒歩5分)

主催者挨拶
京都大学大学院 工学研究科 社会基盤工学専攻 特任教授 木田 直之

講演 I 『地形がもたらす地震災害』
山口大学 教育学部 社会科教育講座 准教授 橋本 京子

講演 II 『社会現象としての災害にいかに関わるか』
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 英行

講演 III 『日頃の防災 備えについて』
岡山県 危機管理課 課長 和田 章

講演 IV 『JR 西日本の自然災害に対する取り組み』
JR日本旅客鉄道株式会社 理事・中国地区本部部長 中国地区本部岡山支社長 林 秀樹

パネルディスカッション
『自然・社会・公助を考える』 パネリスト 上記講演者

【定員】会場 100名、オンライン 500名 山陽新幹線に隣接した会場です。

【申込方法】参加希望の方は、下記URLもしくはQRコードよりお申し込みください。
URL: <https://www.ku.kyoto-u.ac.jp/ruby/information/73.html>
オンラインではお申し込みが難しい場合は、お電話にてお問い合わせください。

【申込締切】定員になり次第申込締切

【問合せ先】京都大学災害リスクマネジメント工学（JR西日本）講座
TEL: 075-383-3114 (平日 10時～17時) メール: info@ku.kyoto-u.ac.jp (お申し込みの受付時間: 10時～17時)

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: 岡山県 / 岡山府 / 広島県 国土交通省中国地区本部 / 広島県国土交通支庁 / 山陽新聞社 / TSC テレビせとら
協賛: 西日本旅客鉄道株式会社

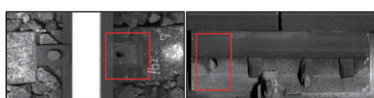
将来にわたり安全性を維持、向上させ、鉄道を社会基盤として持続的に運営していくため、鉄道オペレーションのシステムチェンジをめざした技術開発を推進しています。

●線路設備診断システム

線路設備については、これまで検測車と現地巡回で不具合を見つける方式が主流でしたが、2024年8月から総合検測車(DEC741)に線路設備診断システムを新たに導入することにより、人力に頼っていた線路設備の点検を車両に搭載したシステムで実施できるようになりました。これにより、設備管理の効率化やさらなる安全性の向上を図ることができました。



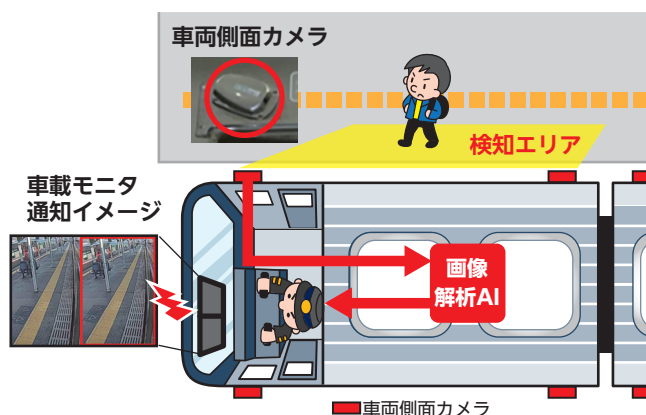
装置を搭載した総合検測車 (DEC741)



(a)レール締結装置脱落 (b)継目ボルト脱落
検知した線路設備の不具合 (例)

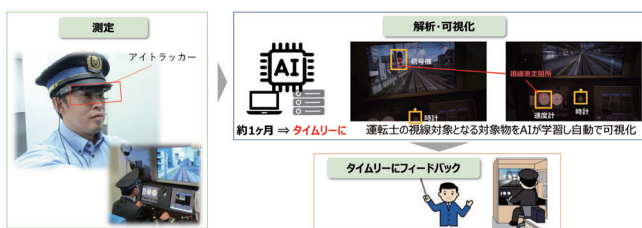
●車両側面カメラ・車載モニタを用いたワンマン方式

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。



※アイトラッカー：視線の動きを測定する装置

●AIモデルを搭載したカメラシステム

カメラに映る人の転倒や危険な状態等をAIがリアルタイムで解析することで、事件や事故の未然防止を図ります。

さらに、車いす・白杖・盲導犬等も検知ができるため、介助や支援を要するお客様への迅速な対応が可能になります。



車いすの検知



盲導犬の検知

※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。



5

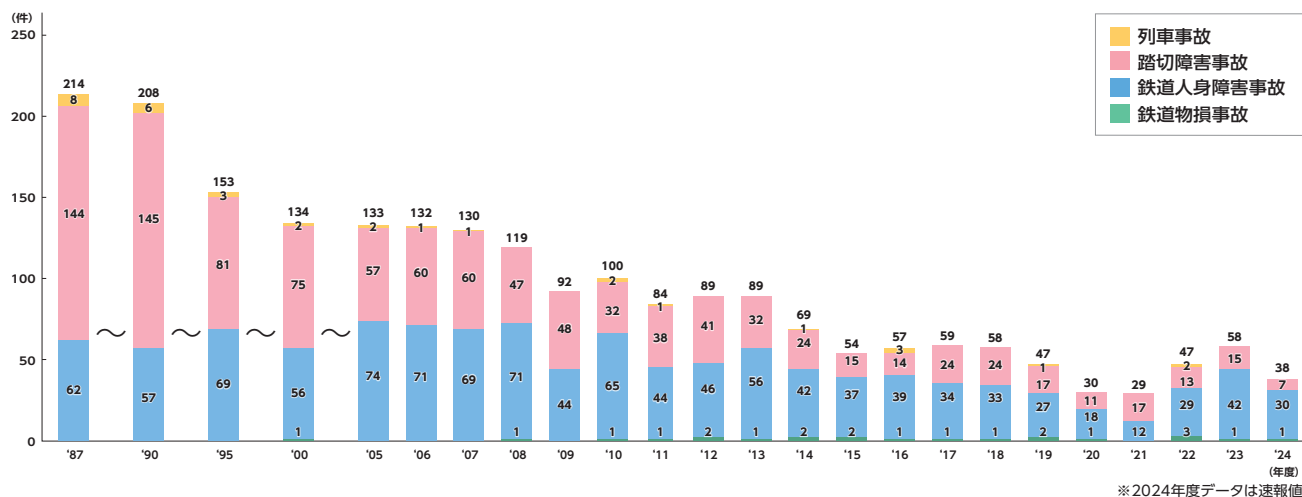
事故等の発生状況と再発防止に向けた取り組み

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

2024年度は、鉄道運転事故の発生件数は38件（速報値）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

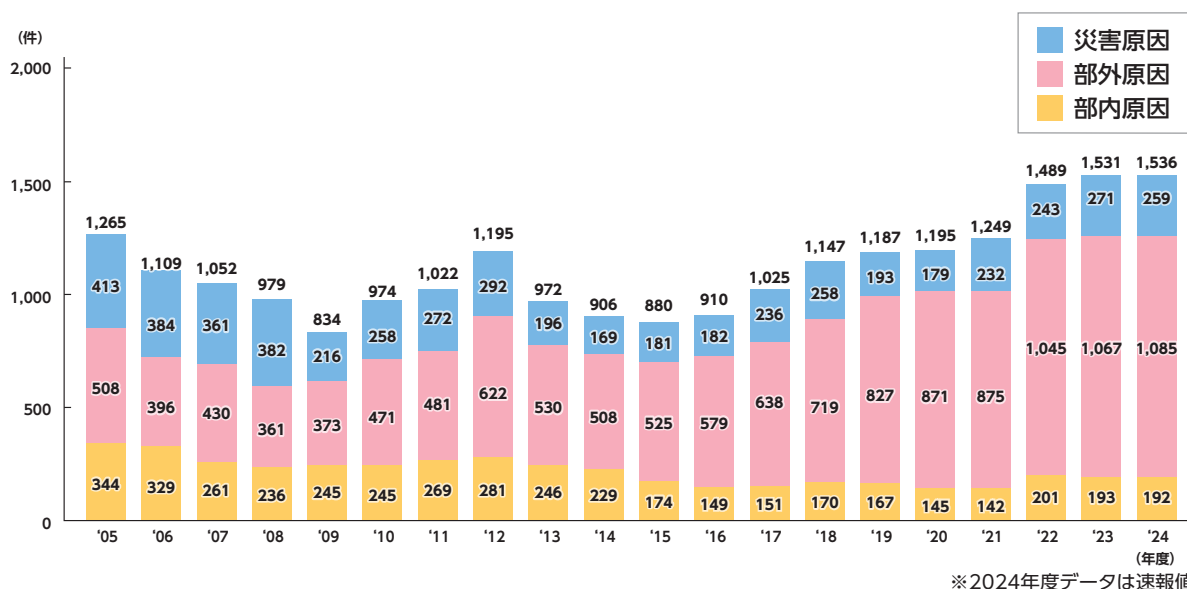
列車事故	列車衝突事故、列車脱線事故および列車火災事故
踏切障害事故	踏切道において、列車または車両が道路を通行する人または車両等と衝突し、または接触した事故
鉄道人身障害事故	列車または車両の運転により、人の死傷を生じた事故
鉄道物損事故	列車または車両の運転により、500万円以上の物損を生じた事故

5-2 輸送障害

輸送障害とは列車に運休または30分以上の遅延が生じたもので、2024年度の発生件数は1,536件（速報値）となりました。

設備の故障や取扱い誤りなど当社に起因する部内原因では車両や信号通信設備の故障が、部外原因では線路内支障（動物との接触など）や踏切支障、異音等安全確認が、災害原因では雨・風などによる運転規制が多くを占めました。

今後も安全・安定輸送に向けて対策を講じていきます。



◆ JR 京都線 茨木駅における信号の取扱い誤り 【部内原因】

＜発生日時＞ 2024年6月12日(水曜日)6時45分

＜概 況＞ 茨木駅下り1番線に収まりきらない長さの貨物列車を進入させたため、駅に係員を派遣して対応するまで後続列車の運転ができなくなりました。これにより長時間運転を見合わせ、駅間で停車していた特急列車にご乗車のお客様にはその場で降車いただき、徒歩で移動していただきました。

＜原 因＞ 指令員が、貨物列車の編成の長さを誤って認識し、下り1番線に進入させたため。

＜対 策＞ 貨物列車の到着番線を変更する際、編成の長さを確認する方法を明確化し、指令員に対して周知教育を実施。

◆ 南海トラフ地震臨時情報(巨大地震注意)に伴う運転取り止め等 【災害原因】

＜発生日時＞ 2024年8月8日(木曜日)16時43分

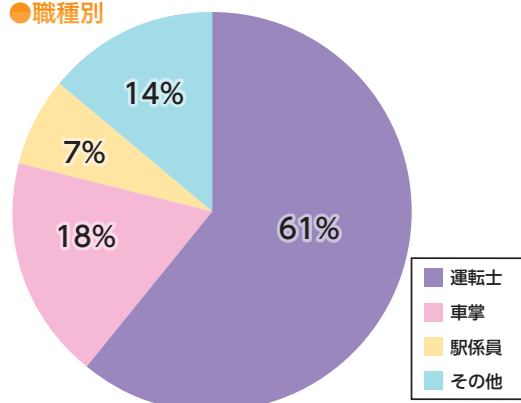
＜概 況＞ 九州南部日向灘を震源とするマグニチュード7.1の地震が発生し、宮崎県の日南市にて最大震度6弱が観測されました。この地震の発生に伴って、南海トラフ地震の想定震源域では、大規模地震の発生可能性が平常時に比べて相対的に高まっていると考えられたことから、気象庁は同日19時15分に南海トラフ地震臨時情報(巨大地震注意)を発表しました。

当社ではこれを受けて、内閣府が公表している「南海トラフ地震の多様な発生形態に備えた防災対応検討ガイドライン」に基づき、南紀エリアでの運転取り止めや徐行運転およびHPなどでの案内を実施し、お客様の安全確保に努めました。

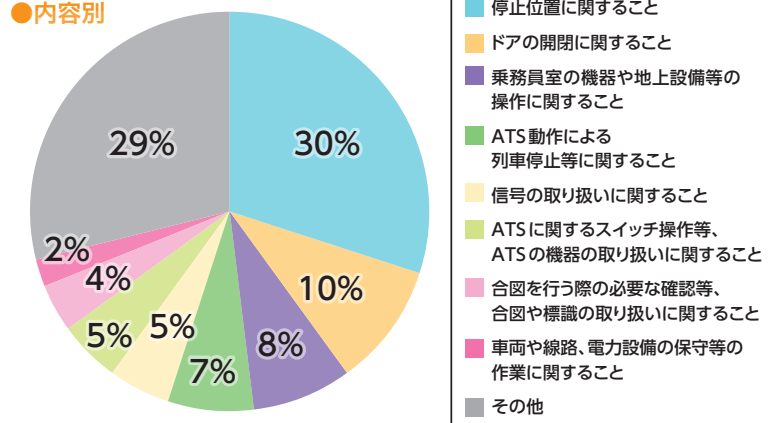
5-3 安全報告

安全報告として、事故に至らないかつ重大でない社員等の取扱い誤り等を集約しており、2024年度の報告件数は約13,800件、そのうち部内要因(人的要素)に関する報告は約2,900件で内訳は以下の通りです。重大事故を未然に防ぐために、より多くの安全に関する情報を収集し安全対策に活用しています。

● 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、2024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
2024年 12月13日(金曜日)	吹田総合 車両所構内	レール運搬用の車両の 台車にき裂	定期検査に伴う台車の探傷検査において、き裂を確認しました	・同形式の車両の目視検査を緊急に実施 ・定期検査時の台車の探傷検査の範囲を拡大

5-5 その他事故

◆ 山陽線 新山口駅構内 列車脱線事故(JR貨物)

＜発生日時＞ 2024年7月24日(水曜日)12時32分

＜概 況＞ JR貨物の運転士は、新山口駅を発車し、速度約20km/hで加速していたところ、縦方向の衝動と運転台下部からの異音を認めたため、直ちに非常ブレーキで停止するとともに、TE(緊急列車防護装置)を扱いました。列車の点検を行ったところ、機関車の先頭の車輪が左側に脱線していることを発見しました。

＜調査状況＞ 機関車の先頭の車軸が折損していた。※原因は運輸安全委員会が調査中

＜現時点の対策＞ 脱線した機関車と同形式(EF210)全車両の車軸を含む、同種車軸を搭載した機関車の点検を実施し、異常がないことを確認。

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

安全行動に影響を与える要素に関する研究	上司のリーダーシップ行動と心理的安全性の関連に関する研究
加齢が運転業務に与える影響についての研究	リスク感度向上に向けた研究

◆【事例】安全行動に影響を与える要素に関する研究

近年、「ワークエンゲージメント」や「心理的安全性」などの指標は、組織の成果の向上に有効であるとして関心を集めています。そこで、当社の鉄道の安全にも、これらが有効であるかを確認しました。その結果、心理的安全性、ワークエンゲージメントの両方が安全行動に影響を与えることが分かりました。それをさらに詳しく分析すると、この二つは同じように影響しているのではなく、心理的安全性によってワークエンゲージメントが高まり、それによって安全行動も出やすくなるという図のような関係であることが分かりました。

本研究では、安全行動を高める要素を探するという観点で、上記以外にも自分ゴト化をする傾向、上司・職場・仕事の環境など様々な観点の質問が含まれた社内アンケートを活用し調査を行っています。その分析により「自分ゴト化をする傾向」が安全行動に大きく影響することが分かりました。今後、より鉄道分野の課題解決に結びつきやすい要素に焦点を当て、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。

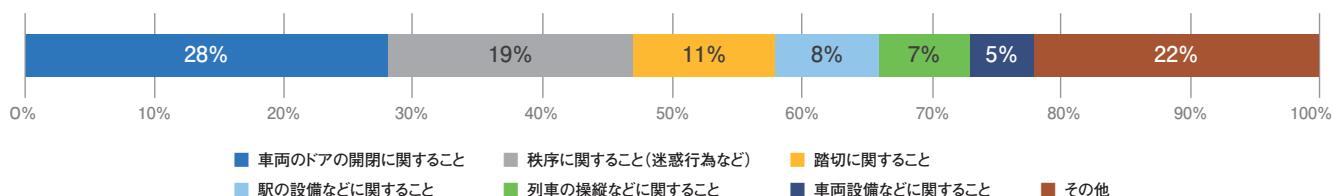


7

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。2024年度のご意見やご要望は約36,370件、そのうち安全に関する声は約1,080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。

2024年度は、車内で刃物を所持した旅客への対応が必要な場合などに使用する防刃傘を新たに開発し、京阪神エリアを走行する車両に搭載しました。



防刃傘

■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)、JR西日本列車運行情報公式X、駅の表示、車内に設置したご案内用モニタや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が、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。

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」



7-4 お客様や地域、社会の皆様へのお願い

●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す。「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。



●列車とホームの隙間にはご注意ください

列車とホームとの隙間への転落はお客様のお怪我につながります。特に小さなお子様には、スキマモリという「こわいけどおもしろい」「こどもの世界に寄り添う」をコンセプトに生み出されたキャラクターを起用してお知らせすることで、隙間転落の危険性を意識してもらえるよう取り組んでいます。



●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。閉じ込められたらしゃ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」や「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