

# 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

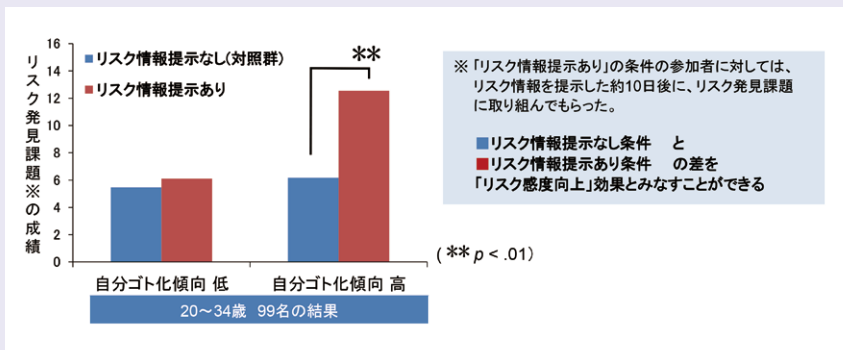
リスク感度向上に向けた研究	心理的安全性が安全行動に与える影響に関する研究
鉄道現場における思い込み事例の分析と対策案の検討	加齢(高齢化)が鉄道係員の業務に与える影響に関する研究

### ◆[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、**「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)。**

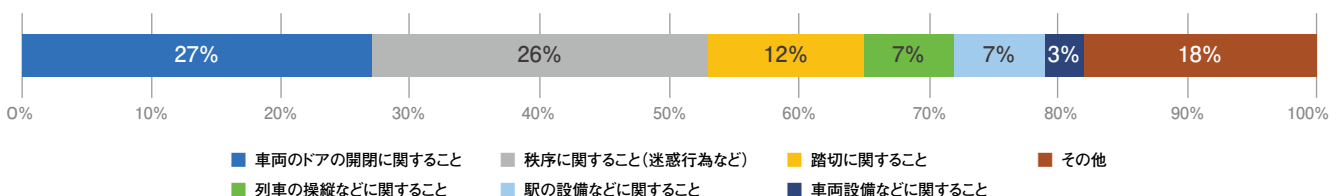
しかし、同時に「自分ゴト化」として考える傾向がもともと低い参加者は、単に自分に置き換えて考えるように促されただけでは、リスク情報から学んだという結果も得られませんでした。「自分ゴト化」を通じたリスク感度向上について、今後も引き続き研究を進め、さらなる安全性向上につながるよう取り組んでいきます。



# 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。



9月20日9時45分現在：台風14号の影響により、本日9月20日(火)は、京阪神地区の以下の線区で運転を見合わせるとともに運転本数を減らして運転を行います。また、その他線区でも、一部列車の運転取り止めや行き先変更が発生します。  
【始発からお昼頃まで運転を見... #JR西日本 trafficinfo.westjr.co.jp/kinki.html



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。



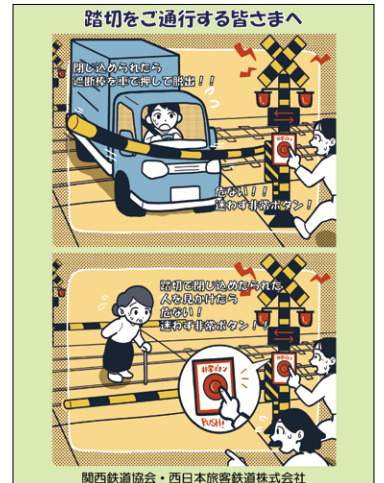
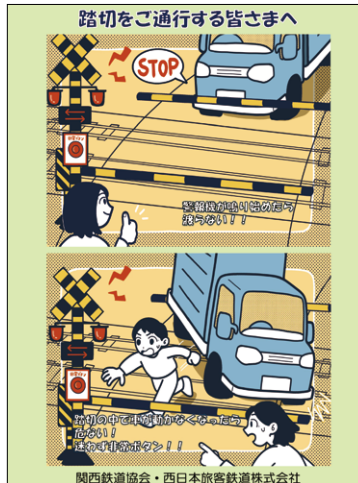
●列車内、駅構内での緊急事態には110番にご通報ください

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。



●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。