

2009

# 安全報告書

大阪高速鉄道株式会社



# 目 次

ごあいさつ .....	1
<b>1. 安全に関する基本的な考え方 .....</b>	<b>2</b>
1-1 安全方針および安全行動規範 .....	2
1-2 安全目標 .....	2
<b>2. 安全管理体制と方法 .....</b>	<b>3</b>
2-1 安全管理体制 .....	3
2-2 主な管理者の役割 .....	4
2-3 安全管理方法 .....	5
<b>3. 軌道事故等の状況 .....</b>	<b>7</b>
3-1 運転事故 .....	7
3-2 インシデント .....	8
3-3 輸送障害 .....	8
<b>4. 安全についての取り組み .....</b>	<b>9</b>
4-1 安全重点施策 .....	9
4-2 安全投資 .....	14
4-3 テロ対策 .....	15
4-4 防災対策 .....	17
<b>5. お客さま・関係者・従業員とのコミュニケーション .....</b>	<b>18</b>
5-1 安全・快適性向上のための活動報告 .....	18
5-2 お客さまアンケート調査の実施 .....	20
5-3 関係機関との連携 .....	21
5-4 従業員との対話 .....	21
<b>6. お客さま・工事関係者へのお願い .....</b>	<b>22</b>
6-1 お客さまへのお願い .....	22
6-2 工事関係者へのお願い .....	23
<b>7. お客さま・沿線の皆さまからのご意見 .....</b>	<b>24</b>

## ごあいさつ

日ごろから大阪モノレールをご利用いただき、誠にありがとうございます。

大阪モノレールは、平成20年度におきまして、3,672万人（1日平均約10万人）のお客さまにご利用いただき、平成20年10月には平成2年の開業以来、利用者数が延べ4億人に達しました。これもひとえに、お客さまや地域のみなさまのご支援の賜物であり、謹んでお礼申し上げます。

さて、当社は「人にやさしい鉄道、安全な鉄道、地域に奉仕する鉄道」を経営理念として事業運営に努めており、おかげさまで開業以来、有責事故0件を継続しております。

平成20年度の安全に関する主な取り組みとして、安全管理規程に基づく安全マネジメント会議を定期的を実施するとともに、安全管理体制の適合性と有効性を検証するため、内部監査を実施しました。

また、耐震補強工事や車両火災対策など、設備面における安全性の向上に努めるとともに、関係機関の協力のもと、鉄道テロ対策訓練、消防訓練、夜間非常時合同訓練など各種訓練を実施し、非常時における対応力強化を図ってまいりました。今後とも全社一丸となって安全管理体制の強化に努め、お客さまから「安全・安心なモノレール」と信頼いただけるよう取り組んでまいります。

本報告書は、当社の安全に関する考え方と取り組み状況等を、皆様にご理解いただくために作成いたしました。是非ご一読いただき、ご意見ご助言を賜ることができれば幸いです。

大阪高速鉄道株式会社  
代表取締役社長  
**井穴廣宣**



## 1. 安全に関する基本的な考え方

### 1-1 安全方針および安全行動規範

当社は、「人にやさしい鉄道」「安全な鉄道」「地域に奉仕する鉄道」の経営理念の下、大阪モノレールを運行しています。経営理念の実現に向けて行動するために全社員が共有する考え方を「当社の企業活動」として示し、その「基本精神」に「お客さまの安全輸送の確保」を掲げています。

安全に関する取り組みの意志を簡潔に伝えるため、社員に対する経営トップのコミットメントとして、「安全方針」、並びに安全に行動するための判断基準となる「安全行動規範」を定め、全役員・社員への周知・徹底を図っています。

#### 安全方針

1. 私たちは、お客さま安全第一の意識を持ち、全社一丸となって職務に精励します。
2. 私たちは、輸送の安全に関する法令及び関連する規程を遵守し、厳正、忠実に職務を遂行します。
3. 私たちは、安全性の維持向上のために安全マネジメント態勢を常に点検し、その向上に努めます。

#### 安全行動規範

1. 社員全員が一致協力して輸送の安全の確保に努めます。
2. 輸送の安全に関する法令及び関連する規程をよく理解するとともにこれを遵守し、厳正、忠実に職務を遂行します。
3. 常に輸送の安全に関する状況を理解するよう努めます。
4. 職務の実施に当たり、推測に頼らず確認の励行に努め、疑義ある時は最も安全と思われる取り扱いをします。
5. 事故・災害等が発生した時は、人命救助を最優先に行動し、すみやかに安全適切な処置をとります。
6. 情報は漏れなく迅速、正確に伝え、透明性を確保します。
7. 常に問題意識を持ち、必要な変革に果敢に挑戦します。

### 1-2 安全目標

「安全方針」「安全行動規範」に基づいた安全風土の構築と定着に努めるとともに、平成21年度運営方針において、次の安全に関する目標を掲げ輸送の安全の確保に取り組みます。

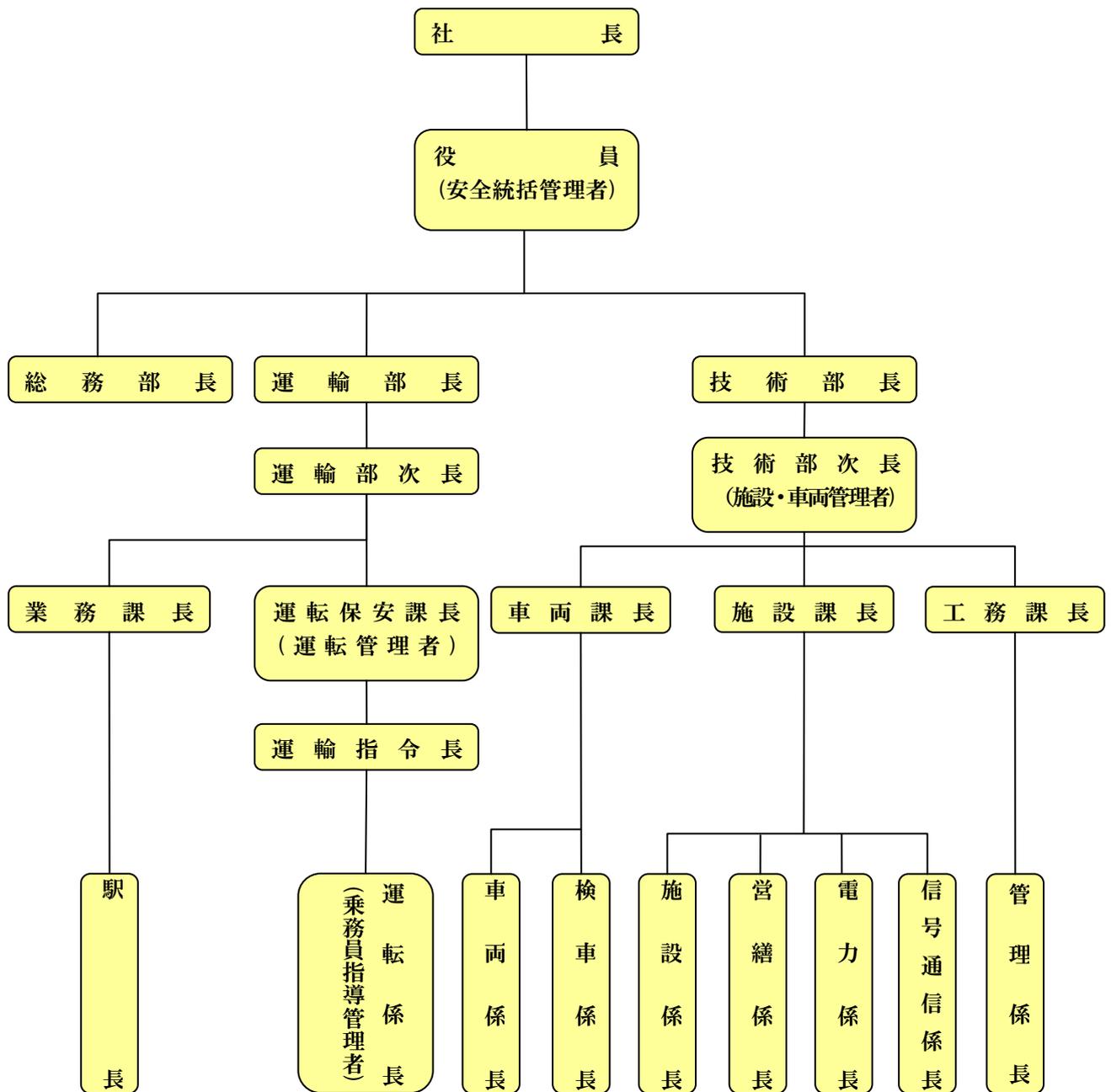
- 連続13期運転無事故記録を継続するとともに、インシデントの撲滅を推進する。
- 全社員参加型の非常時訓練等を実施し、安全を第一として危機管理体制の強化を図る。
- 耐震補強工事を計画的に継続する。



## 2. 安全管理体制と方法

### 2-1 安全管理体制

輸送の安全の水準の維持および向上を図ることを目的とした安全管理規程において、輸送の安全を確保するために遵守すべき事業の実施および管理の体制、方法を定めています。



(平成21年3月末現在)



## 2-2 主な管理者の役割

役 職	役 割
社 長	輸送の安全を確保するために軌道事業の実施および管理の体制を整備するとともに、軌道事業の実施および管理の方法を定め、その状況を把握し必要な改善を行い、輸送の安全の確保に関する最終的な責任を負います。
安全統括管理者	施設、車両、運転取扱いの安全性および相互の部門間の整合性を確保するとともに、安全確保を最優先した輸送業務の実施並びに各管理部門を統括管理し、安全性の維持向上のための施策の実施状況について、必要な改善の措置を講じます。
総務部長	投資計画、予算計画、要員計画その他必要な計画の検討にあたり、職員、設備の状況その他の事項を総合的に勘案し、安全性およびその実現可能性の検証を行います。
運転管理者	運転関係の係員および施設、車両を総合的に活用し、安全で安定した輸送を確保するため、運行計画の設定および改定、乗務員および車両の運用、列車の運行の管理、乗務員の育成および資質の維持その他運転に関する業務の管理を行います。
施設管理者	施設の新設、改良、保守に係る管理体制および整備・維持管理計画の作成、変更に関する事項を総合的に勘案し、安全性の検証を行うとともに施設係員に対する教育・訓練を適切に行い、係員の資質の維持・管理を行います。
車両管理者	車両の構造、機能の改良、維持に係る管理体制および整備・維持管理計画の作成、変更に関する事項を総合的に勘案し、安全性の検証を行うとともに車両係員に対する教育・訓練を適切に行い、係員の資質の維持・管理を行います。
乗務員指導管理者	運転管理者の命を受けて、乗務員の適性、知識および技能の維持・管理を行い、乗務員の資質の充足状況に関する定期的な確認および運転管理者への報告を行います。



## 2-3 安全管理方法

### (1) 安全マネジメント会議の実施

安全マネジメント態勢の強化を目的に、「安全管理規程」に基づく「安全マネジメント会議」を実施しています。

この会議は、安全統括管理者以下、各部の課長以上の社員等で構成し、毎月1回、安全統括管理者をはじめとする各管理者が責務を円滑に遂行するために必要な相互連絡および輸送の安全に関する検討を行っています。

また、会議の内容は、安全統括管理者から社長に報告する等、社内での安全管理の徹底・見直しを図っています。



安全マネジメント会議

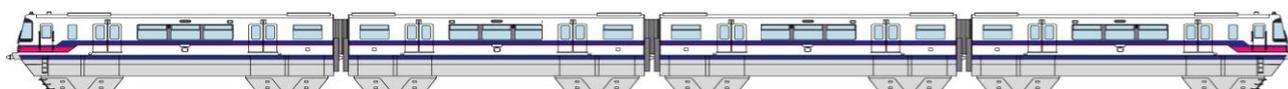
### (2) 社長による現場巡視

安全管理状況を確認するため、社長をはじめとして安全統括管理者や各部長による定期的な現場巡視を行っています。平成20年度は、「春の全国交通安全運動」「鉄道・軌道および索道の安全運転推進運動」「秋の全国交通安全運動」「年末年始の輸送等に関する安全総点検」の実施時に巡視を行っています。



### (3) 内部監査の実施

平成20年11月、安全管理規程に基づき軌道事業の安全管理体制の適合性と有効性を検証するため、輸送の安全に関する内部監査を実施しました。今後も安全マネジメント態勢の継続的改善を図ります。



#### (4) その他

##### ①事故防止対策検討会の実施

自社で発生した運転事故および輸送障害の原因並びに対策に関する事、他社で発生した事故に関し当社に該当する事項の事故防止に関する事、その他運転事故および輸送障害の防止に関する事で検討の必要があるときには、社内関係部署が連携し事故防止対策検討会を開催しています。

##### ②危機管理対応指針

当社の営業路線・場所およびその周辺において、危機事象が発生した場合又は発生するおそれがある場合に、お客さま、地域住民および社員等への被害を防止・軽減するため、各部が実施する危機管理対策の基本的枠組を示し、危機事象に備えています。

##### ③緊急事態対策および防災体制

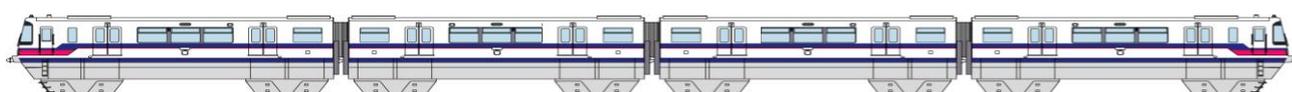
事故や自然災害等の緊急事態発生時においても、適切な指揮命令や行動が執れるよう体制と取り扱いを定めた、緊急事態対策要綱と防災体制要綱を社内規程として整備しています。

#### 【緊急事態対策要綱】

自然災害、第三者災害又は重大事故等により長時間の輸送障害又は多数の死傷者の発生等、社会的に大きな影響をおよぼすと認められる場合に備え、速報、情報伝達、救援、復旧、代替輸送等の対策を定めています。

#### 【防災体制要綱】

自然災害を暴風雨時、雪害時、地震時の3つに分類し、各々において体制及び取扱いを定め、的確、迅速な防災処置をとることにより、その被害を最小限にとどめることを目的としてそれぞれに備えた対策を定めています。



### 3. 軌道事故等の状況

#### 3-1 運転事故

当社は、平成2年6月1日の営業開始以来、平成20年9月30日まで、連続12期運転無事故記録を継続しており、平成20年度下半期についても国土交通省へ報告すべき軌道運転事故はありませんでした。



分類 \ 年度	平成18年度	平成19年度	平成20年度
運転事故	0	0	0

#### 【運転事故の分類（軌道事故等報告規則抜粋）】

**車両衝突事故** 本線路を運転する車両が他の車両と衝突し、又は接触した事故。

**車両脱線事故** 本線路を運転する車両が脱線した事故。

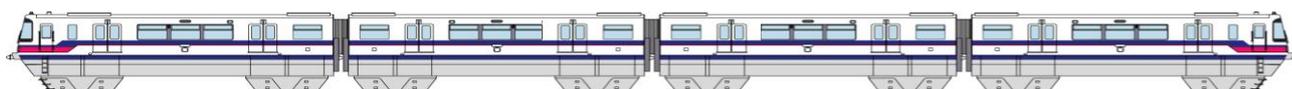
**車両火災事故** 本線路を運転する車両に火災が生じた事故。

**踏切障害事故** 踏切道において、車両が道路を通行する人又は車両等と衝突し、又は接触した事故。

**道路障害事故** 踏切道以外の道路において、車両が道路を通行する人又は車両等と衝突し、又は接触した事故。

**人身障害事故** 車両の運転により人の死傷を生じた事故。（前各号を除く）

**物損事故** 車両の運転により500万円以上の物損を生じた事故。



### 3-2 インシデント

平成20年度において、国土交通省へ報告したインシデントはありませんでした。

分類 \ 年度	平成18年度	平成19年度	平成20年度
インシデント	0	0	0

インシデント 運転事故が発生する恐れがあると認められる事態。

### 3-3 輸送障害

平成18年度～平成20年度において、国土交通省へ報告した輸送障害は次のとおりです。

年 度		平成18年度	平成19年度	平成20年度
輸送障害	社内要因（鉄道係員、 車両、施設）	1	3	0
	鉄道外 （第三者行為等）	1	0	0
	自然災害	0	0	0

輸送障害 車両の運転を休止したもの又は旅客車両にあっては30分以上、  
旅客車両以外にあっては1時間以上の遅延を生じたもの。

社内要因 鉄道係員の取扱い誤り、車両や施設の故障により発生した輸送  
障害。

鉄 道 外 第三者行為等により発生した輸送障害。

自然災害 暴風雨、雪害、地震等自然災害により発生した輸送障害。



## 4. 安全についての取り組み

### 4-1 安全重点施策

#### (1) 車両の安全性向上

平成16年12月27日に「鉄道に関する技術上の基準を定める省令の解釈基準」の一部が改正されたことを受け、同基準に対応した車両の火災対策を、平成20年度は、2編成において実施いたしました。(残りの編成も順次改造する予定です)

##### ① 蛍光灯露出型灯具に変更

車両火災時の天井の耐熔融滴下性向上(照明グローブの熔融防止)のため、客室灯をグローブ無しの露出型客室灯とし、蛍光灯も飛散防止形に変更しています。



グローブ付客室灯



露出型客室灯

##### ② お客さまと運輸指令との連絡設備の設置

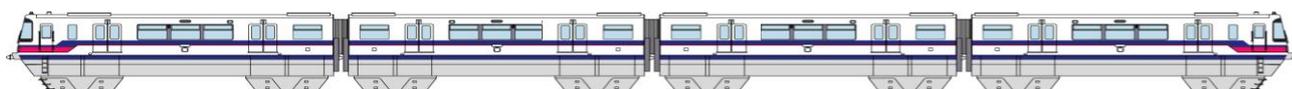
全ての車両にお客さまと運転士が通話できる非常通報器を設置していますが、運転士が対応できない場合に備えて、順次お客さまと運輸指令が直接通話できる機能を追加しています。(先頭車両では非常通報器の設置場所を運転室の後方へ移設いたしました)



進捗状況

(平成21年3月31日現在)

工種	20年度進捗	全体進捗率
蛍光灯改良	2編成	65%
非常通報器改良	6編成	85%



## (2) 駅の安全性向上

### ① 普通救命講習の実施

お客さまにより安心してモノレールをご利用いただくため、AED（自動体外式除細動器）の取扱い訓練を含む、普通救命講習を実施しています。

近年の救急活動は、急病人発生直後のより早い段階に適切な応急処置が必要とされています。救急車が到着するまでの間に、駅係員が適切な応急処置が出来るように、沿線の消防署の指導のもとに毎年1回受講しています。



### ② 自動販売機の耐震対策

日本自動販売機工業会の「自動販売機据付規準」に基づき、各駅コンコース及びホーム階の自動販売機に、平成20年6月から順次、転倒防止用鉄板の設置を始め、同年7月末に設置が全て完了しました。転倒防止用鉄板の取り付けにより、地震等の災害時における自動販売機の転倒による旅客負傷事故を未然に防ぐことができます。



### ③ 誘導タイルの整備

「移動等円滑化のために必要な旅客施設又は車両等の構造及び設備に関する基準を定める省令」（移動円滑化基準）に基づいた視覚障害者誘導案内用設備（視覚障害者誘導用ブロック及び触知案内図等）を、千里中央駅・少路駅で設置しました。順次その他駅にも設置していきます。

#### 【整備内容】

1. 触知案内図等への案内
2. 改札口への案内
3. エレベーターへの案内
4. 待合所への案内
5. ホーム緑端警告ブロックの整備
6. 構内触知案内図及び音響案内装置の設置



### (3) 運転の安全性向上

#### ①非常時訓練の実施

平成20年11月、日本万国博覧会記念機構の協力のもと、深夜時間帯に吹田市消防本部と非常時合同訓練を実施しました。大阪モノレールと吹田市消防本部を合わせて、67名が訓練に参加し、お客さまの救出訓練として、はしご車を使用した「レスキュー救出」、車内に搭載している緩降器を使用した「降下救出」を行いました。また、救援列車による併結推進運転も併せて実施しました。



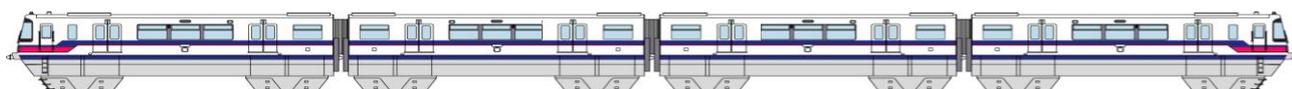
#### ②列車接近放送タイミング調整

列車が千里中央駅、門真市駅、彩都西駅の引上線（入換線）から入駅する際、列車接近放送のタイミングが合わなかったため、平成21年2月、列車の在線位置を検知し駅の放送を開始するようシステム改修を行い、保安度の向上を図りました。

#### ③ヒヤリハット事例の活用

運転士のヒヤリハット事例を整理し、発生頻度の高い事例について、その要因を洗い出し、対応策を検討・実施してきました。

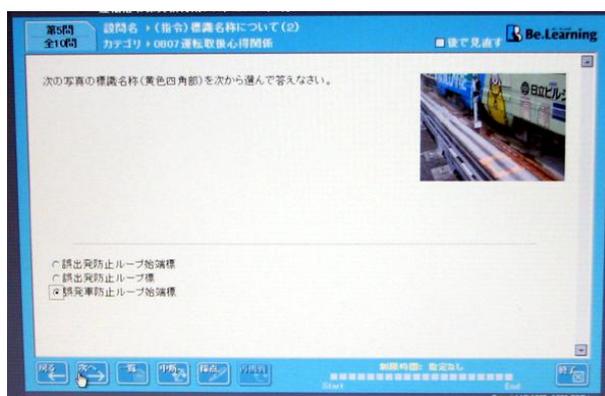
昨年度は、更に効果的な事例の活用を図るため、検討委員会を発足しました。情報の見える化を図り、情報の共有を進め、ヒヤリハットを軽微な段階で阻止することで事故の未然防止に努めています。



#### ④教育方法の拡充（eラーニング）

平成19年10月より運転係・運輸指令において、運転保安に関するeラーニングツールを導入しました。繰り返しテストを行うことで学習者の理解度を深め、業務知識レベルの向上を図ることを目的としています。

（eラーニングとは、パソコンやコンピュータネットワークなどを利用して教育を行なうこと。）



eラーニングツールによる教育

#### ⑤アルコールチェック

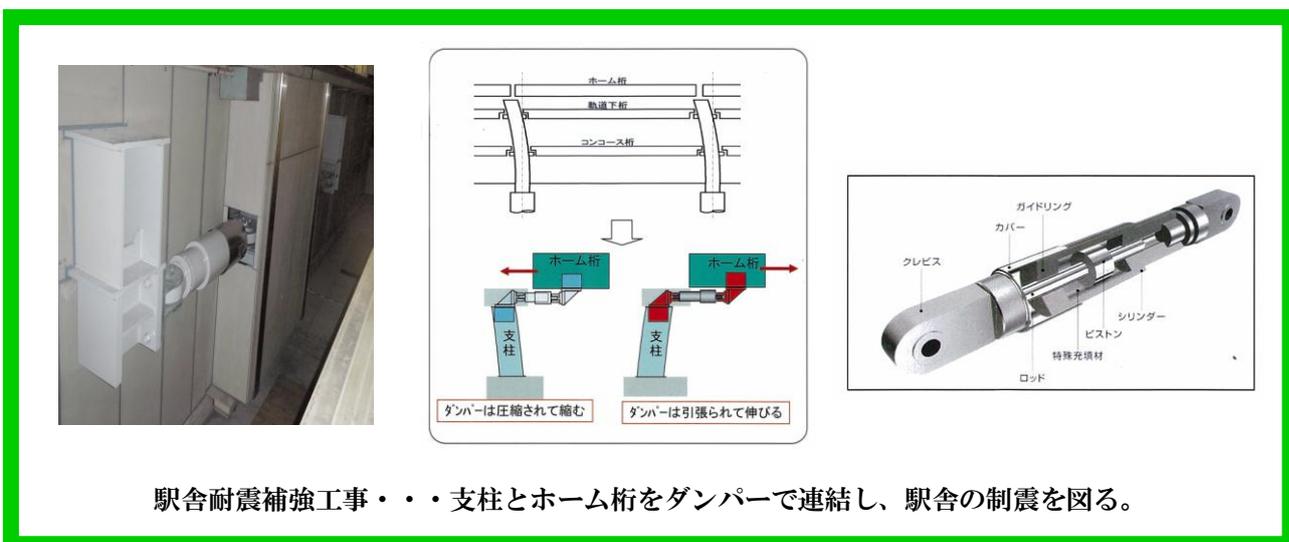
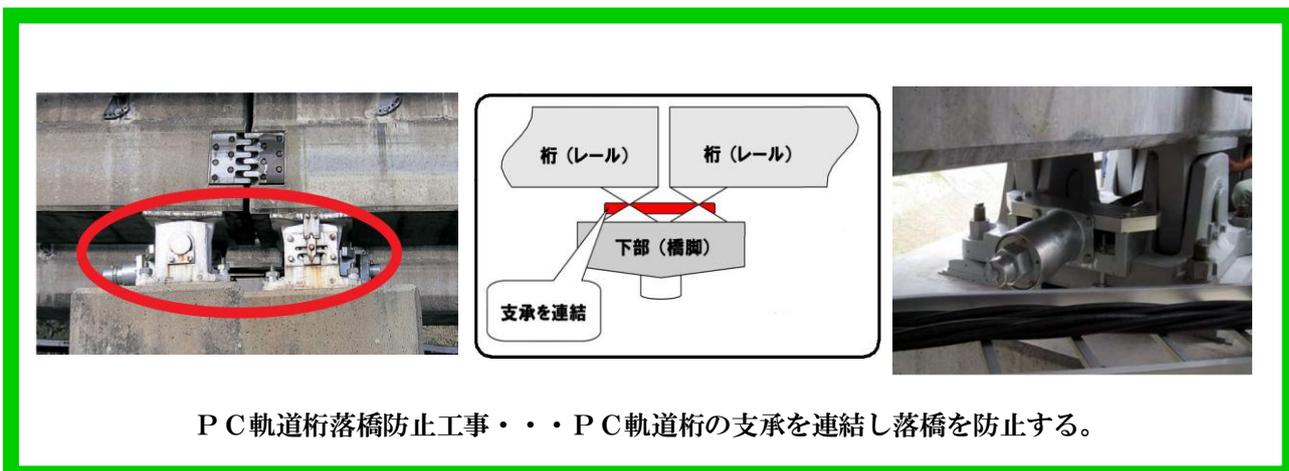
運転士の出勤点呼において、平成19年3月19日からアルコール検知器による呼気濃度測定を実施しています。運転士管理監督者による測定結果の確認とともに対面による出勤点呼の徹底を図っています。



#### (4) 耐震補強工事の実施

大阪府では、平成9年度からマグニチュード7級の地震に対して必要な耐震性を確保できるようPC軌道桁及び駅舎への落橋防止装置の設置を実施しています。

当社においても同工事を受託するなど、大阪府と協力して平成23年度末を目標に耐震対策を完了するように努めています。



進捗状況

(平成21年3月31日現在)

工種	全体進捗率	摘要
PC軌道桁落橋防止工事	30%	蛸池～少路間工事中
駅舎桁落橋防止工事	38% (6駅)	2駅工事中

※支柱耐震補強工事、鋼軌道桁落橋防止工事は完了。



## (5) 施設維持管理

### ① 運輸管理システム用直流電源装置

開業当初より使用していた、山田駅・宇野辺駅・指令所の運輸管理システム用直流電源装置を更新しました。



運輸管理システム用直流電源装置

### ② 分岐器

分岐器の駆動装置・鎖錠装置等の各装置については、動作回数等考慮し、毎年計画的に更新を実施しています。

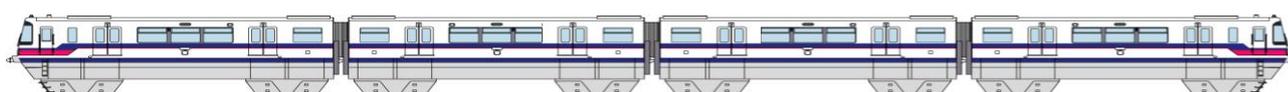
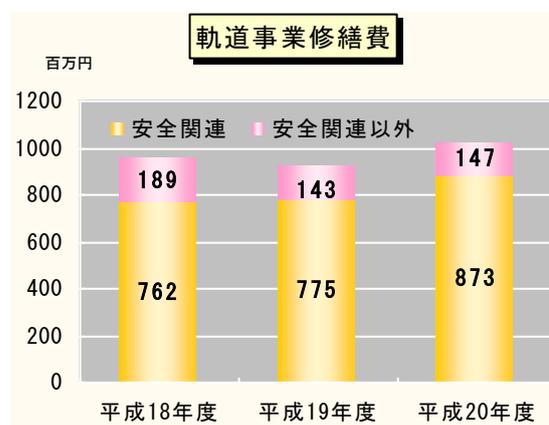
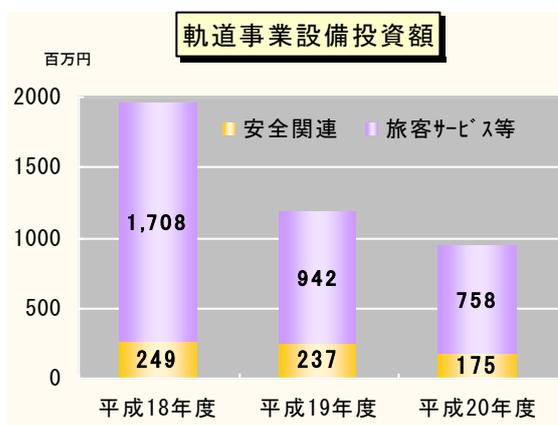


分岐器各装置

## 4-2 安全投資

安全に関わる設備投資等については、必要な施策を計画的に実施しています。

平成18年度から平成20年度までの軌道事業における設備投資額および修繕費のうち、安全関連とそれ以外の内訳は、それぞれ次のとおりです。



### 4-3 テロ対策

#### (1) 防犯カメラの設置

お客さまの安全を守ることを目的に、痴漢や不審者の行動を抑制するとともに、万一事件が発生した場合に、迅速に対応できるよう各駅に防犯カメラを設置しています。



#### (2) 透明ごみ箱の設置

大阪国際空港（伊丹空港）へのメインアクセスとして、安全対策上の観点から、万一不審物が投入された場合においても視認しやすく、容易に発見できるように前面パネルを透明にしたごみ箱を各駅に設置しています。



#### (3) 非常電話の設置

ホームにおいて不審物や不審者を発見した場合等にも使用できるよう、ホーム操作箱に駅係員へ通報できる非常電話を設置しています。



#### (4) テロ対策ワッペンを着用

清掃員はテロ対策に協力し、ワッペンを着用しています。



#### (5) 非常通報器の設置

不審物や不審者を発見した場合等にも使用いただけるよう、全ての車両にお客さまと運転士が通話できる非常通報器を設置しています。お客さまからの通報を運転士が対応できない場合に備え、同通報器にお客さまと運輸指令が直接通話できる機能を順次追加しています。また、お客さまに非常通報器の使用方法をよりわかりやすくお伝えするため、ステッカーを変更しました。



#### (6) 警戒中の腕章着用

テロ発生の警戒水準が高まり、一層の警戒が必要となったときは、「警戒中」と記した腕章を着用し、警戒体制を敷いていることが見える形で巡回警備を行っています。



## 4-4 防災対策

### (1) 暴風対策

運輸指令所において、沿線2箇所に設置した風速計の風速を監視しています。風速が毎秒25メートル以上となった場合は、列車の運行を停止します。また、風速が毎秒20メートル以上でも、列車の運転が危険であると判断される場合は、列車の運転を一時見合わせます。



風速計



記録装置

### (2) 地震対策

運輸指令所に設置された緊急地震速報システムと地震計により、地震の検知を行っています。震度4以上の地震が発生の場合は、必要に応じて線路や信号保安装置等の巡回点検を行い、運転規制の要否を判断します。



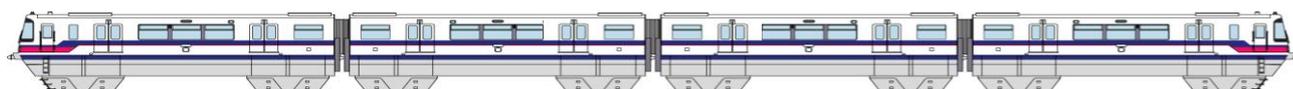
地震計



緊急地震速報

### (3) 雪害対策

例年12月1日から3月中旬頃までを冬季期間と定め、雪害予防体制を敷いています。期間中は、分岐器ヒータを稼働させ、凍結防止剤の準備等や雪や凍結による輸送障害を防止する対策を講じています。



# お客さま・関係者・従業員とのコミュニケーション

## 5-1 安全・快適性向上のための活動報告

### (1) 安全ポスター

安全に関する取り組み等について、お客さまに広くご理解いただけるよう、定期的にその内容を駅のポスターやモノレール広報誌によりご紹介しています。

平成20年度は、「安全に関する基本的な考え方」「暴風（異常気象）時の安全について」「転落者を発見されたら」「非常時訓練の実施」をテーマにご紹介いたしました。

OSAKA MONORAIL  
大阪モノレール株式会社

### 大阪モノレールの「安全」そして「安心」

No.1

安全に関する基本的な考え方

当社では、「人にやさしい鉄道」「安全な鉄道」「地域に奉仕する鉄道」の経営理念の下、大阪モノレールを運行しています。

経営理念の実現に向けて行動するために全社員が共有する考え方を「当社の企業活動」として示し、その「基本精神」に「お客様の安全輸送の確保」を掲げています。



平成18年に改正された鉄道事業法を受け「安全行動規範」を盛り込んだ「安全管理規程」を新たに制定するとともに、社員に対する経営トップのコミットメント（主体的な関与）として、安全に関する取り組みの意志をより簡潔に伝えるため「安全方針」を定め、関係者への周知・徹底を図っています。

#### 安全方針

- 私たちは、お客様安全第一の意識を持ち、全社一丸となって職務に精励します。
- 私たちは、輸送の安全に関する法令及び関連する規程を遵守し、厳正、忠実に職務を遂行します。
- 私たちは、安全性の維持向上のために安全マネジメント態勢を常に点検し、その向上に努めます。

OSAKA MONORAIL  
大阪モノレール株式会社

### 大阪モノレールの「安全」そして「安心」

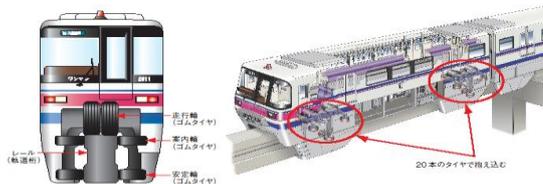
No.2

暴風(異常気象)時の安全について

大阪モノレールは、1両あたり20本のタイヤでレールを抱え込むように配置されています。そのため、横からや吹き上げによる風の影響を一般の鉄道よりも受けにくく、安全に走行できる鉄道です。

なお、大阪モノレールでは、暴風時の安全運行のため、常時指令所で沿線2ヶ所に設置している風速計により風速を監視しており、風が強くなり規定値を越える場合には、次のような取扱いをします。

- 風速が25m/秒を越えるときは運転を中止します。
  - 風速が20m/秒を越え、かつ危険があると判断したときは運転を見合わせます。
- ※この場合に限らず、危険があると判断したときは随時徐行運転を実施します。



大阪高速鉄道株式会社

大阪高速鉄道株式会社

OSAKA MONORAIL  
大阪モノレール株式会社

### 大阪モノレールの「安全」そして「安心」

No.3

転落者を発見されたら

#### 【転落者を発見されたら】

ホームから転落したお客様を発見された場合などの非常時には、お近くの係員にお知らせいただくか、ホームに設置しているホーム操作箱の「列車非常停止ボタン」を押し、「非常電話」で係員へお知らせ願います。



**列車非常停止ボタン**  
列車非常停止ボタンを押すことにより、列車が駅へ進入することが出来なくなります。  
**非常電話**  
受話器をあげると、駅改札を呼び出し、係員との通話が可能となります。

#### 【万一転落されたら】

また、万一がホームから転落した場合は、係員が救出に向うまでの間、避難場所に避難していただくか、伏せたまままでお待ち願います。



大阪高速鉄道株式会社

OSAKA MONORAIL  
大阪モノレール株式会社

### 大阪モノレールの「安全」そして「安心」

No.4

非常時訓練の実施

大阪モノレールでは、自然災害や重大事故等の輸送障害など危機事象に備え、その被害を防止・軽減するためのマニュアルを整備し、定期的に関係機関と連携した合同訓練を実施しております。

#### お客さま救出訓練

平成20年11月に日本万国博覧会記念機構のご協力のもと、吹田市消防本部と夜間合同救出訓練を行いました。



#### 消防訓練

平成20年3月に吹田市北消防署の指導のもと車両基地で、10月には守口市門真市消防組合の指導のもと大日駅で消防訓練を行いました。



これからも、お客さまに安心してご利用いただけるよう、継続して関係機関との合同訓練を実施し、非常時における対応力強化に努めてまいります。

大阪高速鉄道株式会社



## (2) 案内表示モニタの設置

異常時において列車の運行情報をお客さまにご提供する事を目的として、千里中央駅のホーム、コンコース、エントランスに案内表示モニタを設置いたしました。今後、効果検証を行い、他駅への展開を検討してまいります。



## (3) クリーンキャンペーン

健康増進法の施行に伴い受動喫煙の防止に取り組む活動を平成15年7月1日から実施しています。取り組み内容としては、駅構内を全面禁煙とし、全ての吸殻入れを撤去しました。また、毎月1日(土・日・祝日の場合はその翌日)をクリーンキャンペーンの日と定め、お客さまに駅美化的ご協力をお願いし、ポケットティッシュの配布、駅周辺での清掃活動を実施しています。



## (4) 痴漢追放キャンペーン

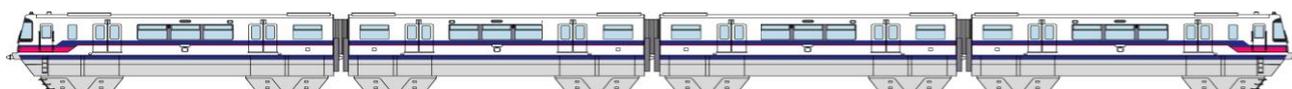
毎年9月に鉄道警察隊と共同で、チカン追放キャンペーンを実施しています。主要駅において痴漢追放運動の呼びかけとティッシュの配布、鉄道警察隊による相談窓口を設置する等、お客さまに安心して大阪モノレールをご利用いただくための啓発活動を行っています。



## (5) こども110番の駅

最近、こどもが犯罪に巻き込まれるケースが増えています。こどもを犯罪から守り、お客さま・お子さまに安心して駅をご利用いただく環境づくり、安全な地域づくりに貢献することを目指しています。

大阪モノレールでは、全駅で実施しています。



## 5-2 お客さまアンケート調査の実施

当社の経営理念である「人にやさしい鉄道」「安全な鉄道」「地域に奉仕する鉄道」への取り組みがお客さまにどの程度評価されているのかを、お尋ねするアンケートを平成17年度から毎年度実施しています。調査結果は、満足度指数を点数化し、全駅に掲出するポスターや広報誌、チラシ等にて公表しています。

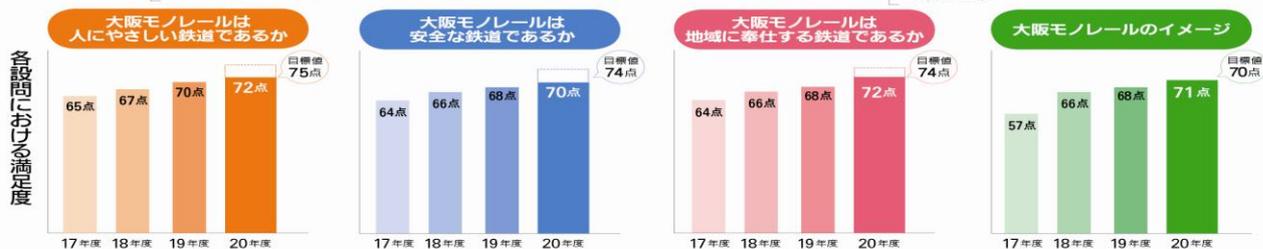
### 【第4回お客さまアンケート】

- 配布日：平成20年11月27日（水）
- 配布枚数：3,294枚
- 回収枚数：1,815枚
- 回収率：約55.1%
- 配布駅：大阪空港駅、蛍池駅、千里中央駅、山田駅、南茨木駅、大日駅、門真市駅、阪大病院前駅、彩都西駅

## 第4回 お客さまアンケート調査の結果と大阪モノレールの取り組みについて

グラフの見方 ▶ グラフは、各設問における評価を0～10の点数（大変満足→10・9点」「満足→8・7・6点」「どちらともいえない→5点」「やや不満足→4・3・2点」「不満足→1・0点」）で記入していたいただき、加重平均を算出して、「満足度」を100点満点で指数化したものです。

アンケート実施日など ▶ 配布日：平成20年11月27日（水）  
配布駅：大阪空港駅、蛍池駅、千里中央駅、山田駅、南茨木駅、大日駅、門真市駅、阪大病院前駅、彩都西駅  
配布枚数：3,294枚  
回収枚数：1,815枚



前回より高い評価をいただきありがとうございます。さらには高い評価をいただけるよう、これからも頑張っております。

平成20年11月に実施した、「大阪モノレールご利用のお客さまアンケート調査」の結果をご報告いたします。この調査は、当社の経営理念である「人にやさしい鉄道」「安全な鉄道」「地域に奉仕する鉄道」に対する取り組みが、お客さまからどの程度評価されているのかを知るためのもので、今年で4回目となりました。

第1回目（平成17年）の調査終了後に、平成20年度までに10点アップ（大阪モノレールのイメージのみ13点アップ）という目標値を設け、お客様満足向上のため、さまざまな取り組み（下記の「3つの経営理念に沿ったこれまでの主な取り組み」参照）をおこなってまいりました。平成20年度は、昨年度よりも高い評価をいただくこと

ができましたが、残念ながら目標を達成することはできませんでしたが、今後もますます多くのお客様に信頼され、親しまれる鉄道をめざして、社員一同頑張っております。調査にご協力いただいたみなさま、ありがとうございました。

設問項目	満足度指数	大変満足	満足	どちらともいえない	やや不満足	不満足	その他
ラッシュ時間帯の列車本数は充分である	60点	9.1%	44.1%	25.9%	19.1%	3.2%	
昼間時間帯の列車本数は充分である	61点	11.3%	45.9%	20.6%	18.9%	3.3%	
始発列車の時刻は多少までよい	68点	22.2%	41.5%	24.9%	7.8%	3.6%	
終発列車の時刻は多少までよい	57点	15.4%	30.7%	23.9%	21.0%	9.0%	
駅構内や車内は清潔である	83点	42.5%	52.2%	3.8%	1.4%	0.1%	
乗り心地は快適である	77点	31.2%	56.1%	8.1%	4.3%	0.3%	
座席の広さはゆったりしている	75点	27.5%	57.5%	10.7%	4.0%	0.3%	
駅や周辺の案内表示などはわかりやすい	72点	19.3%	59.6%	16.3%	4.4%	0.4%	
駅内放送は聞き取りやすく、案内情報もわかりやすい	75点	23.6%	62.0%	10.8%	3.3%	0.3%	
乗換案内の表示はわかりやすく掲示されている	72点	20.0%	60.5%	14.5%	4.3%	0.7%	
ホームと車内の段差解消や多機能トイレ設置など、駅や車内のバリアフリー化が進んでいる	78点	33.7%	56.1%	8.1%	1.8%	0.3%	
きっぷや定期券は買いやすい	68点	18.6%	52.1%	18.7%	8.7%	1.9%	
駅のコンビニ・売店・ペーカリーショップは気軽に利用でき、便利である	65点	15.5%	47.7%	24.2%	10.7%	1.9%	
ドリンクコーナーなどの施設は気軽に利用でき、利用価値がある	71点	24.0%	52.7%	16.2%	6.2%	0.9%	
乗員は上記のサービス内容（費）に対して妥当である	43点	3.4%	21.4%	24.0%	37.6%	13.6%	
改札口・窓口・ホームでの挨拶や態度は良い（明々）	75点	27.2%	55.6%	13.1%	3.4%	0.7%	
改札口・窓口・ホームでの挨拶や態度は良い（暗々）	74点	25.8%	55.2%	16.6%	1.8%	0.6%	
大阪モノレールの従業員には声をかけやすい雰囲気がある	69点	19.1%	50.3%	25.2%	4.4%	1.0%	
ホームに物が設置されており、転倒防止対策が進んでいる	76点	28.4%	60.0%	8.1%	3.0%	0.5%	
AEDは駅のわかりやすい場所に設置されている	63点	11.5%	46.9%	29.7%	10.6%	1.3%	
ホームにある列車非常停止ボタンと非常電話（ホーム番号）の表示はわかりやすい	63点	10.0%	49.2%	27.1%	11.7%	1.1%	
防犯カメラや防犯モニターなどの設置など、駅の防犯対策に力を入れている	68点	14.9%	50.3%	21.4%	4.7%	0.7%	
駅のつり革や柵り棒により、立ち降の安全に配慮されている	69点	13.7%	62.0%	4.1%	0.4%		
駅内非常通報器（列車内で緊急時に運転士に通報できる装置）の表示はわかりやすい	60点	7.7%	45.7%	33.1%	12.3%	1.2%	
地震に対する補修工事（軌道・駅舎・駅）が5年以内	61点	8.0%	41.5%	44.3%	5.5%	0.7%	
公共交通手段としての役割を果たしている	77点	30.3%	60.1%	5.9%	3.3%	0.4%	
自動車交通の渋滞に貢献し、地球環境に配慮している	74点	23.4%	61.8%	12.3%	2.4%	0.4%	
使用済み乗車券のリサイクル（トイレペーパーやペーパー）など、環境に配慮している	70点	18.7%	55.6%	23.3%	2.2%	0.2%	
沿線地域の発展、活性化に貢献している	69点	15.9%	57.9%	21.0%	4.6%	0.6%	
情報誌（自社・他社）や車内案内情報などで、沿線地域の情報を発信している	68点	14.4%	59.8%	20.1%	5.1%	0.6%	
モノレール文庫やモノギャラリーなど、沿線地域の文化活動に貢献している	70点	18.8%	58.9%	17.6%	4.3%	0.7%	
沿線基地地協会の駅長ハイキングなど、参加してみたいイベントを実施している	62点	10.1%	46.6%	34.9%	7.7%	1.6%	
会社の雰囲気は良い（生き生きとしている）	67点	12.5%	59.8%	23.7%	3.4%	0.6%	
先進的・時代の先頭をいく感じがする	66点	12.0%	59.1%	22.7%	5.4%	0.8%	
お客様サービスに力を入れて取り組んでいる	69点	16.1%	61.0%	18.3%	3.8%	0.8%	

### 3つの経営理念に沿った当社の主な取り組み

- 通学定期の割引率拡大、土休日回数券の販売
- ダイヤ改正、ラッシュ時増発
- バリアフリー車両の増備
- 全駅・全乗降口の段差解消（写真①）
- オストメイト対応の多機能トイレを全駅設置（写真②）
- 駅リビングプランの実施

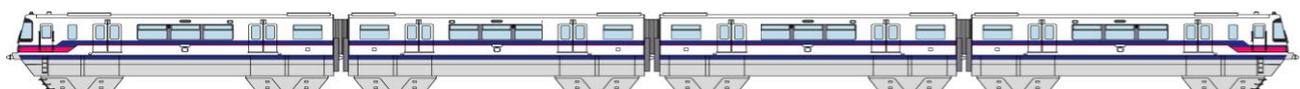
車内では空調設備、ロングシート化への改善、駅ではmonoドリンク、monoラウンジなどの充実をおこなっています。

- 非常時合同訓練（夜間）の実施（写真③）
- 駅舎補強工事の実施
- 車両設備の改良
- AEDを全駅に設置（写真④）
- 防犯カメラを全駅に設置

安全輸送のための車両、軌道施設等の改良だけでなく、各客室特別車を充実し、車両の稼働向上にも努めてまいります。

- 彩都線の延伸開業（平成19年3月18日；写真⑤）
- 各種イベントの実施（写真⑥・写真⑦）

駅長ハイキング、ずぶのくフェスタ、空のイベントなど、ファミリーでお楽しみいただける催しを実施いたしました。



### 5-3 関係機関との連携

#### (1) 沿線消防署との連携

全ての沿線消防本部と相互連絡・協力体制について定めた「軌道事故時の安全対策に関する申し合わせ」を締結し、安全で迅速な災害防除活動および公共交通機関の早期運転再開を実施する体制を整えています。



#### (2) 鉄道警察との連携

大阪府内の鉄道事業者と鉄道警察隊とが相互に緊密な連絡体制を保持し、鉄道施設における各種事件、事故防止等の鉄道に係る公共の安全と秩序の維持並びに鉄道運輸業務の円滑化を図ることを目的に、大阪府鉄道警察連絡協議会に参加し、緊急時の対応に備えています。

### 5-4 従業員との対話

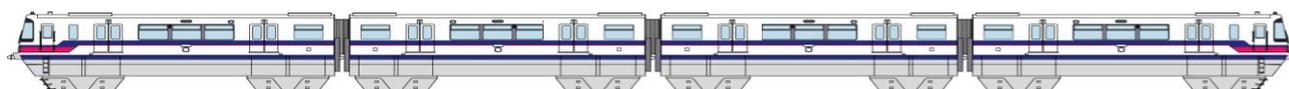
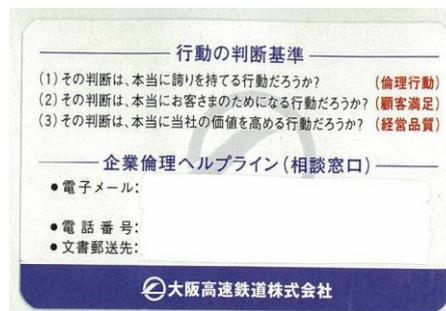
#### (1) 安全衛生委員会

職場の安全衛生に関する管理事項を定め、職場における社員の労働災害防止と健康の保持増進を図るとともに、快適な作業環境の形成を促進し、作業能率の向上を図ることを目的として、毎月1回安全衛生委員会を開催しています。



#### (2) 企業倫理ヘルプライン

法令・倫理等企業倫理違反によるリスクの顕在化・拡大を未然に防止し、また、早期に問題を把握して対策を講じる等、企業としての自浄作用を一層促進する仕組みとして「企業倫理ヘルプライン」を設けています。職務上の法令違反行為、職務上の義務違反、その他公正な職務の執行を損なう恐れのある行為を通報対象行為としています。



## 6. お客さま・工事関係者へのお願い

### 6-1 お客さまへのお願い

#### (1) ホームでのお願い

ホームから転落したお客さまを発見された場合や不審物を発見された場合等の非常時には、お近くの係員にお知らせいただくか、ホームに設置しているホーム操作箱の「列車非常停止ボタン」を押していただくとともに非常電話で駅係員へお知らせ頂くよう、お客さまにも協力をお願いします。



設置箇所案内看板



#### 列車非常停止ボタン (列車非常停止装置)

列車非常停止ボタンを押すことにより、その駅に進入する列車の車内信号機に停止信号を現示させ、列車は駅への進入が出来なくなります。

#### 非常電話

ホーム操作箱内にある非常電話の受話器をあげると、駅係員との通話が可能となります。

#### (2) 車内でのお願い

車内においての急病人が発生した場合や不審物を発見された場合等の非常時には、各車両に設置している非常通報器で、運転士までお知らせ頂くようお客さまにも協力をお願いします。



車内非常通報器



## 6-2 工事関係者へのお願い

モノレール構造物に近接する作業や、モノレール沿線での重機械の使用は、感電や車両接触事故をはじめ、急ブレーキによるお客さまの負傷等、重大な事故や、運行阻害を招くおそれがあります。

モノレール沿線で工事等を行う場合は、あらかじめご連絡をお願いしています。

大阪高速鉄道株式会社

# 大阪モノレール沿線で工事等をされる方に 「事故防止にご協力を」

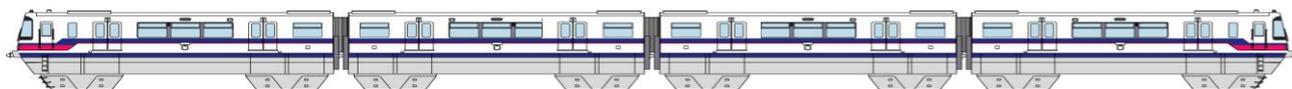
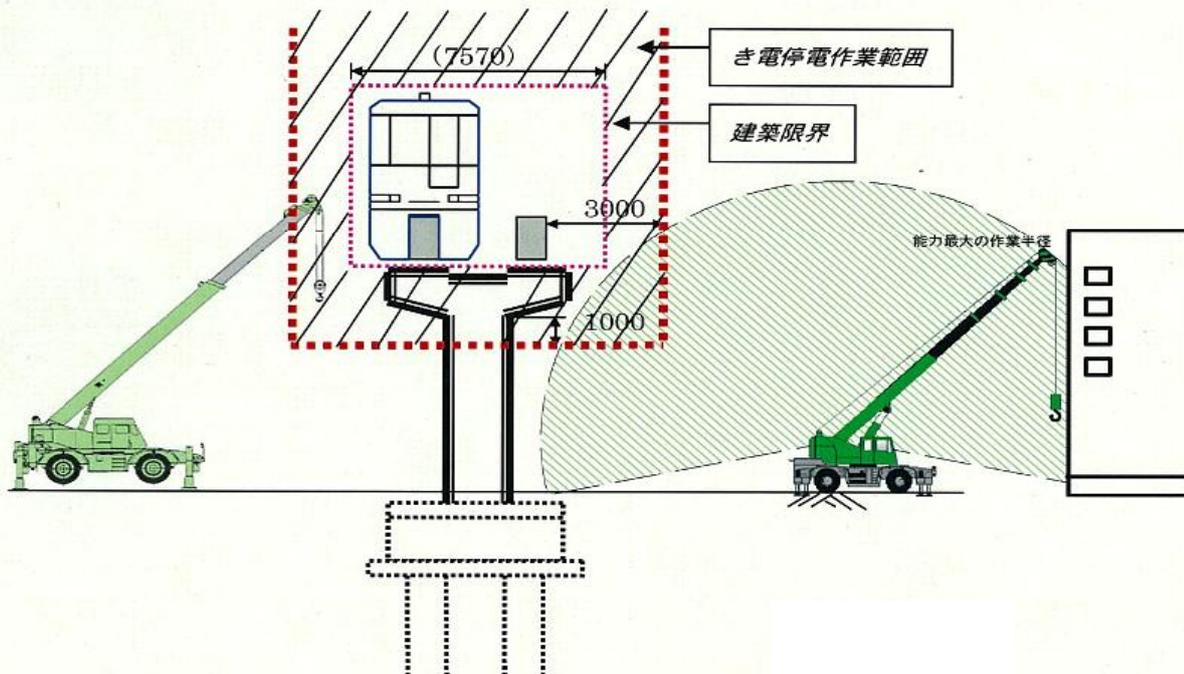
現在、大阪空港駅～門真市駅間と万博記念公園駅～彩都西駅間で営業しております大阪モノレールは、列車が軌道に跨座し、軌道側面の電車線（直流1500V）から電気を供給して走行しております。

このため、モノレール構造物に近接する作業や、モノレール沿線での重機械の使用は、感電や車両接触事故をはじめ、急ブレーキによる乗客の負傷等、重大な事故や、運行阻害を招くおそれがあります。

当社では、重大事故防止の観点から『建築限界』の外側に『き電停電作業範囲』を設定し、この範囲内での工事等は、必ず『近接協議』を行っていただく事としております。

なお、道路の上空であるため、この範囲がわかりにくいことから、モノレール沿線で工事等をされる場合には、あらかじめ下記までご連絡頂きますようお願い致します。

単位 (mm)



## 7. お客さま・沿線の皆さまからのご意見

当社では、列車の時刻や運賃等お客さまからのさまざまなお問い合わせやご意見・ご要望を電話やホームページでおうかがいしています。また、安全報告書に関するご意見・ご要望についても、今後の参考にさせていただきますので、お寄せくださいますようお願いいたします。

### 【大阪モノレールに関するお問い合わせ】

#### ○列車の時刻や運賃に関するお問い合わせ

大阪モノレールサービス 06-6832-0041

受付時間：9時～17時45分 土・日・祝日・年末年始は休み

大阪空港駅 06-6845-4068

千里中央駅 06-6833-8951

南茨木駅 072-622-3259

門真市駅 06-6902-8017

#### ○広報・報道関係窓口

総務部 06-6871-8281

受付時間：9時～17時45分 土・日・祝日・年末年始は休み

#### ○モノレール近傍での工事・作業等に関するお問い合わせ

技術部 06-6875-5780

受付時間：9時～17時45分 土・日・祝日・年末年始は休み

#### ○メールでのご意見・ご要望

<http://www.osaka-monorail.co.jp/> (大阪モノレールホームページ)

