

小田急電鉄

安全報告書 2019



小田急電鉄は
日本一安全な
鉄道をめざします

トップメッセージ	3
安全方針	4
安全管理体制の構築・改善に向けた取り組み	
輸送の安全の確保に関する体制	5
PDCAサイクルによる継続的改善	6
安全重点施策に基づいた取り組み	
強靱かつ柔軟な「現場力」の強化	9
「未然防止」に対する取り組みの強化	13
災害・テロ等に対する体制・設備の強化	28
安定輸送を実現する取り組みの推進	32
鉄道運転事故等の発生状況と再発防止策	36
安全確保のための投資	38
お客さま、沿線の皆さまへのお願い	39



グループ経営理念

経営理念

小田急グループは、お客さまの「かけがえない時間」と「ゆたかな暮らし」の実現に貢献します。

行動指針

私たちは、経営理念の実現のため、3つの精神を忘れることなくお客さまに「上質と感動」を提供します。

真摯

私たちは、安全・安心を基本にすべての事業を誠実に推進します。

進取

私たちは、前例や慣習にとらわれず、よりよいサービスの追求に挑戦します。

融和

私たちは、グループ内に留まらない外部との連携、社会・環境との共生に取り組みます。

「安全報告書 2019」の公表にあたり



平素より、小田急電鉄をご利用いただきまして、誠にありがとうございます。

小田急電鉄では、鉄道事業法第18条の3の規定に基づく「安全管理規程」を2006年10月に制定するとともに、基本理念に「日本一安全な鉄道」をめざすことを掲げ、安全管理体制の整備をはじめ、安全性を向上するためのさまざまな施策の実施や設備の維持・改善などに努めております。

また、2018年度から、新たに3カ年の安全に関する中期経営計画を策定し、「強靱かつ柔軟な『現場力』の強化」「『未然防止』に対する取り組みの強化」「災害・テロ等に対する体制・設備の強化」「安定輸送を実現する取り組みの推進」の4つの安全重点施策を掲げるとともに、具体的な数値目標として「安全」「安定」「安心」の3つの指標からなる安全努力目標を毎年定め取り組んでいます。

そのような中、2018年3月の代々木上原～登戸間の複々線完成により、速達性の向上、混雑の緩和を図ったほか、2019年3月のダイヤ改正より新宿～代々木上原間の各駅停車10両化運転による輸送力の増強、開成駅の急行停車などさらなる輸送サービスの向上を図りました。

安全性向上の観点では、代々木八幡駅において新しいホームの使用開始に合わせ、ホームドアの使用

を開始しました。またこのホームの一部には、新たな機能としてホームと車両のすき間での転落を防ぐため、ホームドアと連動した可動ステップを設置しました。引き続き、今後も他駅へのホームドアの設置に鋭意取り組んでまいります。

また、2018年度末には、安全の啓発施設として小田急研修センター内に「安全深思塾」を新設しました。今後、「安全深思塾」での啓発プログラムの受講を通じて、さらに安全を高めるためには何をすべきなのか、社員一人ひとりが自分自身と真摯に向き合い、自ら気づき、考動につながるよう努めてまいります。

引き続き、「日本一安全な鉄道」をめざすべく、さまざまな取り組みを進めてまいります。

なお、この安全報告書は、鉄道事業法第19条の4の規定に基づき、お客さまの安全を守るための基本方針や管理体制、2018年度における具体的な取り組みなどをご報告するものです。ぜひ、この報告書をご一読いただき、当社の安全への取り組みについてご理解を深めていただければ幸いです。

2019年6月

小田急電鉄株式会社 取締役社長

星野晃司

基本理念

小田急電鉄は日本一安全な鉄道をめざします

安全方針

安全管理規程において、社長および役員は、「小田急グループ経営理念」に基づき、安全を第一に快適で良質な輸送サービスを提供し続けることが、最も重要な社会的責任（CSR）であることを認識し、事業を安全に持続して行える体制の整備に努めるとともに、そのための役員および輸送に係る社員等が実践する安全方針を明確に定めています。

安全管理規程 安全に関する基本的な方針（一部抜粋）

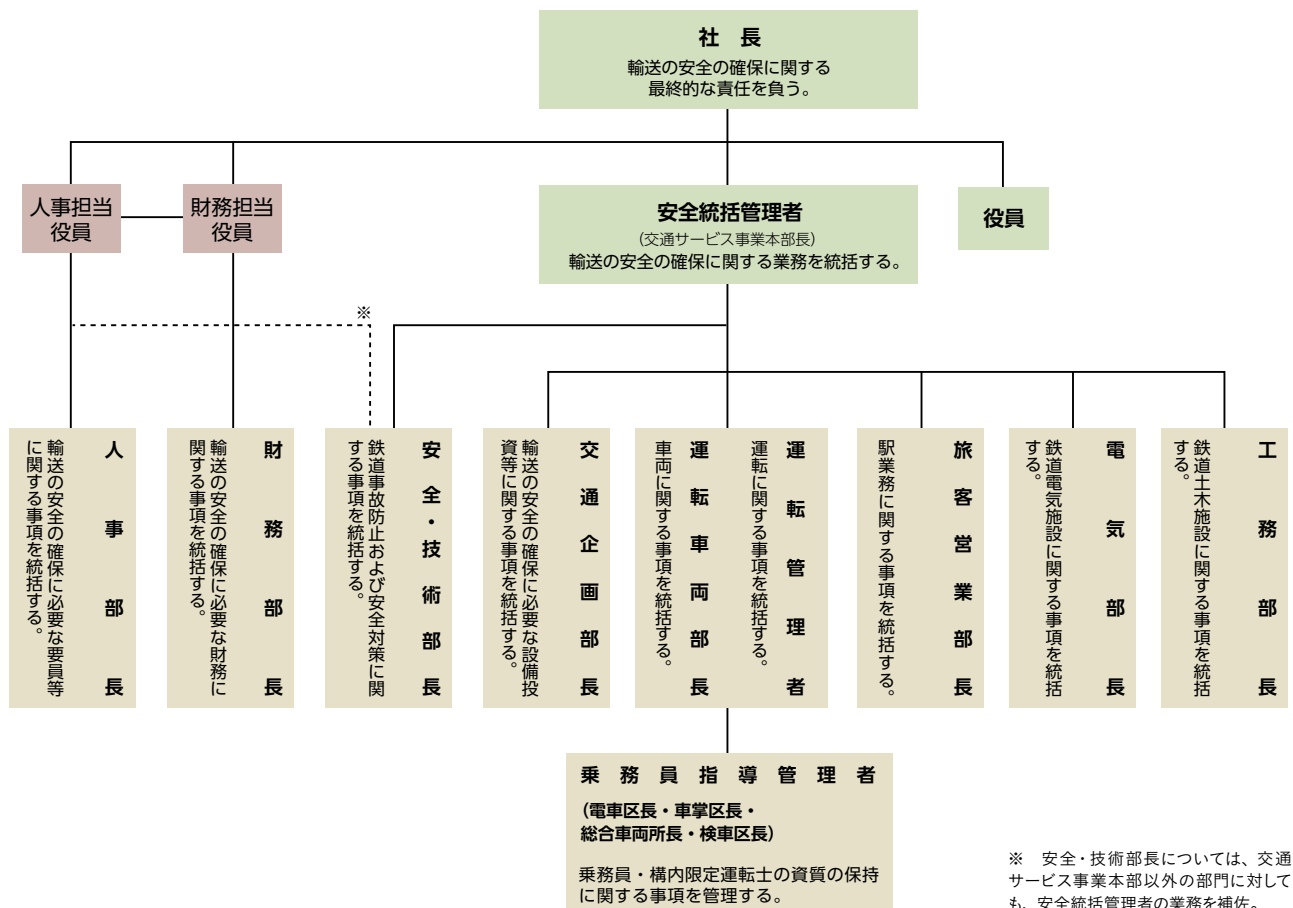
- 私たちは、'人'および鉄道施設、車両が事業の基盤であり、それらの相互の連携と取り扱いを定めたルールが輸送の安全を支えていることを認識し、それぞれのレベルアップに努める。
- 私たちは、自然や社会環境などの変化に対し、常にリスクを最小化するよう協働して活動することで、より安全な鉄道を築いて行く。
- 私たちは、お客さまや沿線をはじめとした社会の信頼に応え、輸送の安全を守り、お客さま起点に立って愛される鉄道となるよう努める。



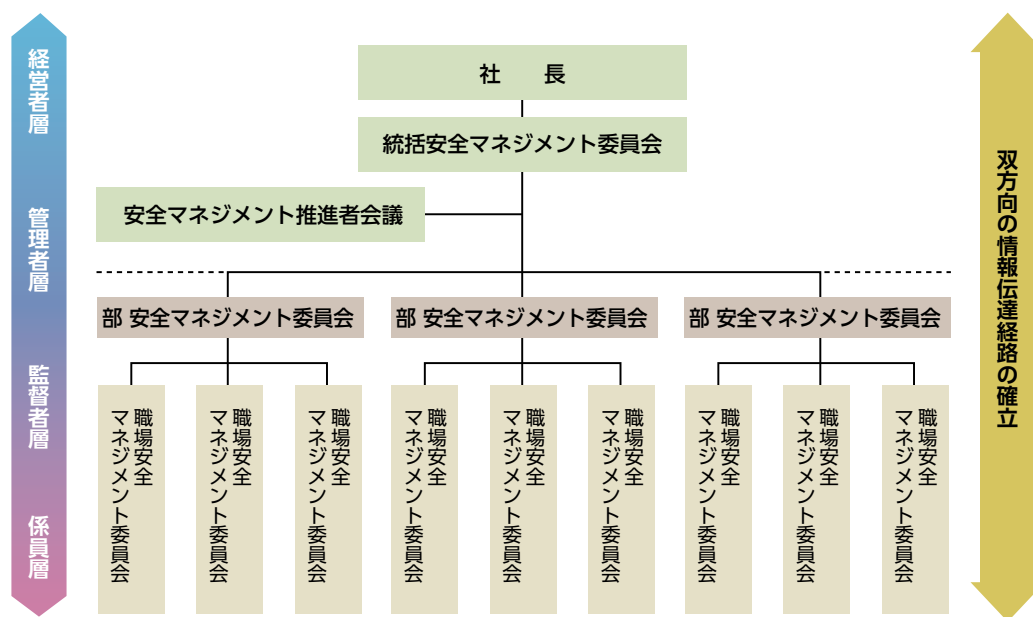
安全管理体制の構築・改善に向けた取り組み

輸送の安全の確保に関する体制

(1) 輸送の安全を確保するため、安全管理規程において、社長を最高責任者と定め、安全確保に関する業務を統括する「安全統括管理者」を中心に、各管理者および部長の役割および権限を明確にしています。



(2) 安全管理体制の円滑な運営による輸送の安全性向上を図るため、安全統括管理者を委員長とする「統括安全マネジメント委員会」を設けています。さらに、各部門の本社および現業職場にもそれぞれ「安全マネジメント委員会」を設け、安全に関する決定事項の推進、指示・伝達事項や情報の共有および諸施策の検討・実施などを行う体制を構築しています。

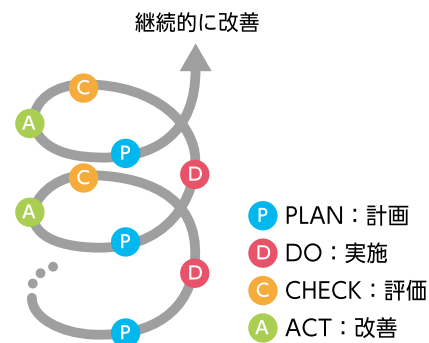


安全管理規程にかかわる部門

交通企画部、安全・技術部、運転車両部、旅客営業部、工務部、電気部、財務部、人事部

PDCAサイクルによる継続的改善

PDCAサイクルに基づく継続的な改善（スパイラルアップ）を図ることにより、有効な安全管理体制の構築を目指しています。具体的には、輸送の安全確保に関する業務の進捗状況について、「統括安全マネジメント委員会」において「マネジメントレビュー」により確認しているほか、その執行活動が、安全管理規程に基づき、適切に実施・維持され、機能していることを確認するため、「鉄道内部監査」を実施しています。



PDCAサイクルに基づく継続的な改善（スパイラルアップ）を図っていくことにより、安全管理体制を推進

安全の取り組み例

職場巡視

社長、安全統括管理者、交通サービス事業本部内の各部長が、鉄道の安全を最前線で支える現業職場を巡視し、現場の取り組み状況を確認するとともに、意見交換を行い、現業係員の安全意識の高揚を図っています。



グループワイドでの安全管理体制の強化

2008年度より、小田急グループの交通事業者各社の安全統括管理者が出席して、各社の安全マネジメントに関する取り組みの共有や情報交換などを行う「小田急グループ交通事業者安全統括管理者会議」を開催しています。さらに、各交通事業者からのニーズを踏まえ、交通モード別の「分科会」活動や、「講演会」なども実施しています。これらの取り組みを通じて、小田急グループ交通事業者全体の安全管理体制の強化を継続して推進していきます。



小田急グループ交通事業者安全統括管理者会議

小田急グループ交通事業者で発生した重大事故をうけて

昨年10月に小田急グループのバス事業者が発生させた死亡事故の重大性を鑑み、再発防止のための情報交換と、小田急グループ交通事業者各社のさらなる安全管理体制の強化を図るため、緊急の「小田急グループ交通事業者安全統括管理者会議」を開催しました。

また、国土交通省より木下典男次席運輸安全調査官をお招きし、「安全統括管理者が把握すべきリスク」についてご講演をいただきました。



安全重点施策に基づいた 取り組み

当社では、「安全に関する中期経営計画」に、安全性の向上のための全社的な目標として「安全」「安定」「安心」の3つを指標とした「安全努力目標」と、「現場力」「未然防止」「災害・テロ」「安定輸送」の4つの視点をもって、取り組むべき方向性を示した「安全重点施策」を定めています。

1 強靱かつ柔軟な 「現場力」の強化



2 「未然防止」に対する 取り組みの強化



3 災害・テロ等に対する 体制・設備の強化



4 安定輸送を実現する 取り組みの推進



1

強靱かつ柔軟な「現場力」の強化

安全文化の醸成

(1) 安全シンポジウム／輸送の安全講演会

鉄道輸送に係る従業員の安全意識の継続的高揚を図るとともに、安全重点施策に掲げられている「強靱かつ柔軟な現場力」の強化に役立てるため、毎年10月に「安全シンポジウム」と「輸送の安全講演会」を開催しています。

2018年度の安全シンポジウムでは、「ディズニーリゾートで考えるSAFETY」をテーマに、また、輸送の安全講演会では、「みんなで創る安全とおもてなし」をテーマに外部講師をお招きしてご講演いただきました。



安全シンポジウム



輸送の安全講演会

(2) エリアミーティング

現業職場間のコミュニケーションの醸成を通じた情報の共有化を促進し、部門横断的な連携・協力体制の強化と安全意識の向上を目的に、「エリアミーティング」を実施しています。これは、各職場から選出されたメンバーが、自主的に設定したテーマに沿ってエリアごとにミーティングを行い、その成果について報告会において役員に報告しています。また、若年層を中心とした「職場見学会」では、他職場の業務を体験することにより相互理解を深めています。



エリアミーティング



職場見学会

各種訓練の実施

いつ発生するか分からない異常時を想定し、さまざまな訓練を実施しています。訓練後には効果検証や問題点などについて意見交換し、取り扱いの見直しなどの改善を図っています。

(1) 総合防災訓練

毎年、「大規模鉄道事故事業継続計画（鉄道事故BCP）」「大規模地震事業継続計画（地震BCP）」に基づき、大規模な鉄道事故や大地震の発生を想定し、初動対応・対応方針の決定・指示伝達について訓練を行い、対応力の向上を図っています。



(2) 異常時総合訓練

重大事故が発生した際に迅速に対応できるよう、毎年、異常時総合訓練を実施しています。この訓練は「踏切で列車と自動車が接触し脱線、負傷者が出ている」という想定のもと、事故発生時の初動対応と、ご乗車中のお客さまの降車誘導、駅でのお客さまへの情報提供、技術職場による復旧対応について確認しています。あわせて、警察・消防機関との連携、活動時の二次災害防止について確認しています。



(3) 警察・消防機関との合同訓練

事故が発生した際の、警察・消防機関との連携や軌道内で活動する際の注意点、また、救出作業に必要な鉄道車両の構造などについて、実際の車両を使用し、より実践的な訓練を実施しています。



(4) 代替バス輸送訓練

大規模地震や大規模鉄道事故などにより、長期間にわたり鉄道を運休せざるを得ない場合になったことを想定した「代替バス輸送訓練」を2018年10月と11月に実施しました。グループバス会社と合同で、初動対応訓練とあらかじめ設定されたルートで実際に移動する訓練を行いました。この中で、バス乗車位置への誘導やバス運転手との打ち合わせ、バス車内での停車駅や所要時分などの情報提供を行うなど、マニュアルで定めた実施手順の確認と課題の検証を行いました。



(5) 帰宅困難者対策訓練

自治体や警察・消防機関との合同による「帰宅困難者対策訓練」を実施し、大規模災害発生時の帰宅困難者の対応方法について確認しました。2018年度は、新百合ヶ丘駅、町田駅、開成駅において訓練を実施しました。



技能伝承

鉄道の安全性の向上により、係員が事故復旧作業を経験する機会も少なくなりました。また、業務の外部委託化などの影響もあり、異常時における対応能力や、技術・技能の維持が課題となっています。そのため、それぞれの職種に応じた訓練や教育を通じて、技能の伝承と技術力の向上に努めています。



車両脱線復旧訓練



保線設備復旧訓練



電気設備復旧訓練

■ 各部の主な教育・訓練

部門	教育・訓練
運転車両部（運転担当）	<ul style="list-style-type: none"> ● 併発事故防止と支障時分の短縮のための迅速、的確な対応 ● 異常時におけるお客さまおよび公衆への情報提供 ● 関係係員相互間の安全確保と情報伝達
運転車両部（車両担当）	<ul style="list-style-type: none"> ● 脱線復旧作業の知識と技能習得 ● 乗り入れ他社との脱線復旧作業の技術交流 ● 競技会開催による若年層に対する検修技能の向上 ● 学びの「ANZEN」館開設
旅客営業部	<ul style="list-style-type: none"> ● 異常時における関係職場の連携体制の確認・強化 ● 異常時における係員の作業分担の明確化と事故情報の共有化 ● 異常時におけるお客さまおよび公衆への情報提供 ● 若手信号扱者教育
工務部	<ul style="list-style-type: none"> ● 保線重機の脱線復旧訓練 ● 異常時を想定した情報伝達訓練 ● 異常時対応訓練 ● 業務知識・技能の習得と実務レベル向上のための実務教育
電気部	<ul style="list-style-type: none"> ● 職位に応じた技能・技術習得のための机上・実務教育 ● 検査、補修業務の技術力向上のための技能認定制度



学びの「ANZEN」館（車両担当）



異常時対応訓練（工務部）

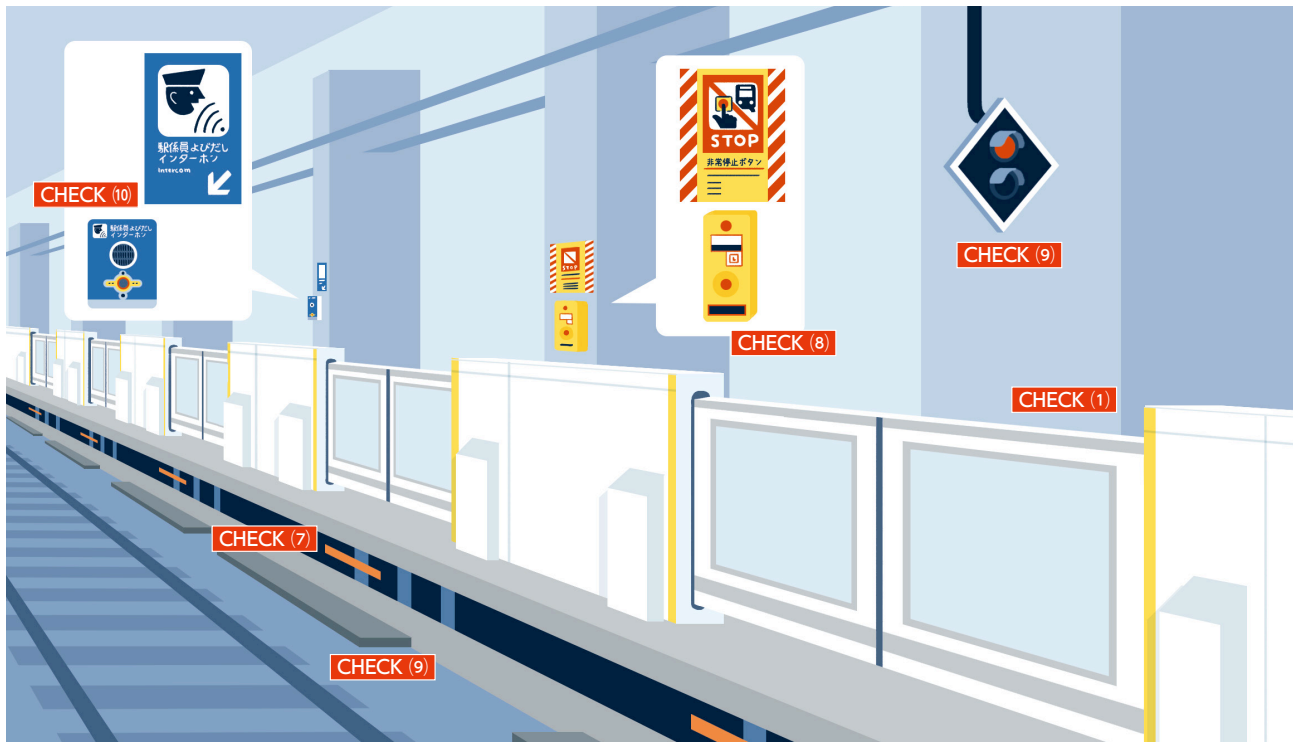


実務教育（電気部）

2

「未然防止」に対する取り組みの強化

駅ホームにおける取り組み



(1) ホームドア

お客さまの線路転落や列車への接触などを防止するため、ホームドアを設置しています。引き続き、2020年度を目標として代々木上原から梅ヶ丘駅の5駅に、さらに2022年度までに1日の利用者数10万人以上の駅を優先してホームドアの設置を進めていきます。

※【参考】当社1日の利用者数10万人以上の駅
…新宿、代々木上原、下北沢、登戸、新百合ヶ丘、町田、相模大野、海老名、本厚木、大和、藤沢



■ ホームドア設置計画 (年度については使用開始目標)

時期	設置駅
設置済	新宿 (4・5番急行ホーム)、代々木八幡、下北沢 (地下1階ホーム)
2019年度	代々木上原、東北沢、世田谷代田、梅ヶ丘
2020年度	下北沢 (地下2階ホーム)
～2022年度	新宿、登戸、新百合ヶ丘、町田、相模大野、海老名、本厚木、大和

※藤沢駅については、大規模改良工事にあわせて整備を計画するため時期は未定

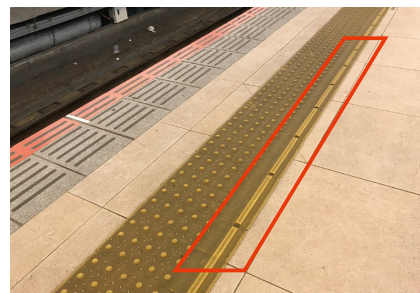
(2) ホーム頭端部固定柵

国土交通省の整備方針に基づき、新宿、小田原、藤沢、片瀬江ノ島、唐木田の5駅にホーム頭端部固定柵を、また、登戸駅1・2番ホームの列車が止まらない場所にはホーム端部固定柵を設置しています。



(3) 内方線付き点状ブロックの整備

従来の点状の突起に加え、ホーム内側部分に線状の突起を設けることで、目の不自由なお客さまに対してホームの内側が分かるようにした内方線付き点状ブロックについて、全70駅への整備が完了しました。



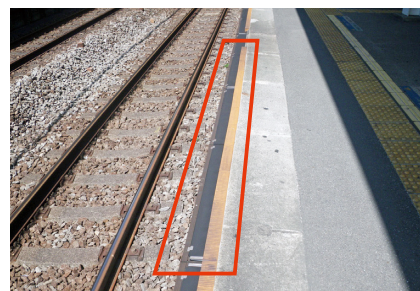
(4) CP (Color Psychology) ラインの導入

お客さまにホーム端であることを視覚・心理的に注意喚起し、線路転落や列車への接触防止を図るため、一部の駅にCPラインを導入しています。



(5) 転落防止ゴムと可動ステップ

列車とホームのすき間を狭くするため、代々木八幡駅と渋沢駅に楕形の転落防止ゴムを設置しています。さらに、代々木八幡駅には可動ステップを設置することで、お客さまの転落を防止しています。



転落防止ゴム



可動ステップ

(6) ホーム注意喚起システム

お客さまと列車との接触事故を防止するため、点状ブロックより線路側にいらっしゃるお客さまをセンサーで検知し、注意喚起放送を行うシステムを一部の駅ホームに設置しています。

このシステムは、列車がホームへ進入および発車するとき、または列車が停車していないときなどに注意喚起放送を行い、お客さまへ注意を促すものです。



(7) ホーム下ステップ／待避スペース

お客さまが万が一線路に転落した場合、速やかにホームに戻るようするためのステップを全駅に設置しています。また、一時的に避難することができる待避スペースをホーム下に設けています。



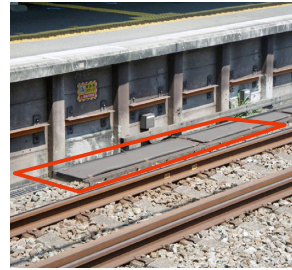
(8) 非常停止ボタンの設置

緊急に列車を止めることができる、非常停止ボタンを全駅に設置しています。このボタンを押すと、駅付近の列車に非常停止の信号が送られ、受信した列車は自動的に停車します。



(9) 転落検出マット／列車非常警報装置

カーブの外側にあるホームで車両とのすき間が大きい箇所がある9駅に、転落検出マットを設置しています。お客さまが乗り降りされる際、万が一、マットの上に転落したときは、列車非常警報装置が点滅するとともにブザーが鳴動して乗務員に異常を知らせ、列車を出発させません。



転落検出マット



列車非常警報装置

(10) 駅係員よびだしインターホン

駅係員と連絡を取ることができるインターホンを、ホームなどに設置しています。ホームで体調のすぐれない方を見かけたときや、線路へ落し物をしたときなどに、駅係員と連絡を取ることができます。



(11) ベンチの向きの変更

ベンチから立ち上がったお客さまがそのまま歩行し、線路に転落することを防止するため、ホームに設置したベンチの一部を線路に対して直角の向きに変更しています。



(12) 青色照明

人の精神を落ち着かせると言われている青色照明を6駅に設置し、自殺による死傷事故防止を図っています。



(13) 遠隔監視カメラ

ホームや改札口などの状態を遠隔から監視するため、全駅に遠隔監視カメラを設置しています。



(14) 安全・安心パトロールの実施

ホームにおける電車への飛び込み防止対策の一環として、過去の事故の発生傾向を分析し、パトロールを行っています。



車両における取り組み



車両連結部からの転落防止や扉開閉時の指挟み防止など、車両の安全性向上に取り組んでいます。

(1) 転落防止ほろ／転落防止警報装置

お客さまが連結部分のすき間から線路へ転落することを防止するため、運転席部分を除く全車両に、転落防止ほろを設置しています。また、運転席同士の連結部分は開口部が大きくなることもあるため、音声で注意喚起する転落防止警報装置を、一部の車両に設置しています。



(2) 車内非常ボタン／対話式非常通報装置

車内で異常が発生したことを乗務員に知らせるため、各車両の連結部付近や車いすスペース付近に、車内非常ボタンを設置しています。また、一部の車両では、対話式非常通報装置を設置しており、乗務員と直接会話することができます。



(3) ドアの安全対策

通勤車両は、閉扉時に物などが挟まり16mm以上の隙間が生じた場合、列車の運行ができないシステムになっていましたが、2007年度にこの設定を11mm以上に狭めました*。また、閉扉時に一時的に扉の圧力を弱める機能を順次採用し、扉に挟まれた際の事故防止を図っています。

また、ドアが開く際に戸袋に手や荷物などが引き込まれることを防止するため、扉に黄色の注意表示をしています。

※通勤車両4000形を除く



(4) AEDの導入

お客さまの体調の急変に備え、全てのロマンスカーにAED（自動体外式除細動器）を導入しています。



(5) 非常用はしご

災害などの理由により、駅と駅の間長時間にわたり停車する場合を想定し、お客さまを車外にご案内するための非常用はしごを全ての列車に搭載しています。



(6) 緊急ブレーキ装置

運転士が1分以上、加速やブレーキなどの操作を行わない場合には非常ブレーキがかかるEB装置（運転士異常時列車停止装置）を導入しています。

(7) 防護無線／デジタル列車無線

事故などの異常事態が発生した場合に、付近を走行する列車を緊急停止させる「防護無線」を全ての列車に導入しています。また、列車無線をデジタル化したことで、運輸司令所と複数の列車が同時に通話できるようになったほか、乗務員室の表示器に文字情報を提供することで、運転規制などの情報伝達をより正確に行えるようになりました。



防護無線

表示器

(8) 運転状況記録装置

事故が発生したときなどに情報を活用できるよう、列車の速度やブレーキなどの運転状況を記録する装置を全ての列車に設置しています。

(9) 異常挙動監視装置

走行中に列車が分離したり、脱線したりするなど、列車に重大な異常が発生したことを感知し自動的に非常ブレーキをかける装置で、特急ロマンスカー・GSE（70000形）と一部の通勤車両に設置しています。

(10) 車内防犯カメラ

お客さまに安心してご利用いただけるよう、客室やデッキの様子を確認できる車内防犯カメラを一部のロマンスカーに設置しています。



踏切における取り組み



踏切の存在を分かりやすくする改良や障害物検知機能の高機能化など、踏切における安全性向上に取り組んでいます。

(1) オーバーハング型踏切警報機／大口径遮断かん

道路の真上に闪光灯を設置し、通行する自動車などから踏切を認識しやすくしたオーバーハング型踏切警報機や、遮断かんの太さを通常の2倍にし、踏切の遮断状態を認識しやすくした大口径遮断かんを採用しています。2018年度までにオーバーハング型踏切警報機は19踏切、大口径遮断かんは7踏切に設置しています。



(2) 全方向閃光灯／両面型閃光灯

踏切の警報状態を認識しやすくするため、全方向から視認できる全方向閃光灯や、前後両面で点滅する両面型閃光灯を採用しています。2018年度までに全方向閃光灯は152踏切、両面型閃光灯は16踏切に設置しています。



全方向閃光灯



両面型閃光灯

(3) 非常ボタン (踏切支障報知装置)

非常ボタンを押すと列車に踏切の異常を知らせる信号が送られ、自動的に列車のブレーキがかかります。非常ボタンは全ての踏切に設置しています。さらに、一部の踏切では、緊急時に、いち早くボタンを押して運転士に知らせることができるよう、非常ボタンを増設する取り組みを行っています。



(4) 踏切障害物検知装置 (レーザ光線式／3D式)

踏切が鳴動しているときに一定時間連続して障害物を検知すると、踏切の異常を知らせる信号が送られ、自動的に列車のブレーキがかかります。レーザ光線式を132踏切に設置しているほか、3次元画像処理(3D)を用いた検知装置を4踏切に設置しています。



レーザ光線式



3D式

(5) 踏切道のカラー舗装化

車道と歩道の区分や、踏切の内外を明確に表示し、歩行者の安全確保と自動車が踏切内に取り残されてしまうことを防止するため、69カ所の踏切道においてカラー舗装を実施しています。



(6) 遮断かん折損防止器

踏切が遮断しているとき、内側からゆっくりと遮断かんを押すと外に出ることができます。主に、自動車が通行する踏切に導入しています。



(7) 踏切の遮断時間短縮に向けた取り組み

一部の踏切では、列車の速度や信号現示に応じて、踏切の動作開始タイミングを調整することにより、安全を確保しつつ踏切の遮断時間を短くする制御を行っています。

(8) 踏切集中監視システム

電気司令所および電気システム管理所において、全踏切の状態を監視しています。映像による確認・記録や、踏切に対して直接放送ができるほか、事故発生時には、事故現場に出動した係員が携帯する端末で、事故発生時の画像を確認することができ、早期に事故処理できるようにしています。



(9) 青色照明

人の精神を落ち着かせる効果があると言われている青色照明を10の踏切に設置し、自殺による死傷事故を防止しています。



(10) 踏切事故防止のための啓発活動

踏切での事故を未然に防止するため、所轄警察署、自治体、グループ会社と連携し、2018年度は東林間7号踏切において、歩行者およびドライバーに対して啓発活動を行いました。また、小田急グループ各社のバスやタクシーに啓発ステッカーを貼り、踏切事故防止への働きかけを行っています。



その他の取り組み

(1) ガードレールの設置

曲線での脱線事故を防止するため、従来より、半径400m未満の全ての曲線に脱線防止ガードを整備してきましたが、2014年に発生した相模大野構内での車両脱線事故を踏まえ、全ての側線用分岐器にポイント先端ガードを設置し、安全性のさらなる向上を図っています。



(2) 車輪への塗油

列車が急ブレーキをかけた場合などには、車輪の一部が磨耗し（フラット）乗り心地が悪くなることがあります。当社では、フラット検出装置を2カ所に設置し常時監視を行っており、フラットができた車輪は速やかに削り直し正しい形を維持しています。しかし、削り直しを行った後は、車輪とレールの摩擦係数が一時的に大きくなり、車輪がせり上がる恐れがあるため、車輪フランジ部への塗油を行い、せり上がりを防止しています。

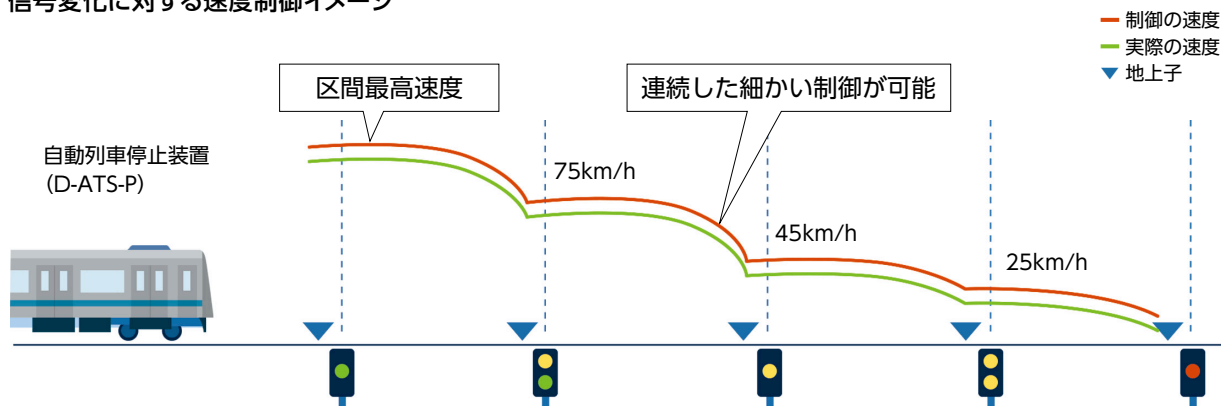
(3) D-ATS-Pの整備

ATSは、列車が停止信号を超えて進んだり、信号を見誤って出発したときに自動的にブレーキをかけ、衝突や脱線などの重大事故を未然に防ぐためのバックアップ装置です。

当社が2015年に更新を完了した新しいATS（D-ATS-P）^{*}は、レールや地上子からのデジタル伝送により、前方の信号機や距離など多くの情報を授受でき、信号機のほか急曲線や分岐器、線路終端などに対して防護を行っています。

^{*}D-ATS-P：Digital Automatic Train Stop Patternの略

■ 信号変化に対する速度制御イメージ



(4) 事故の風化防止

過去に発生した事故の再発防止対策や教訓の風化防止を図るため、各部門でさまざまな取り組みを行っています。

部門	内容
運転車両部 (運転担当)	●過去に発生した鉄道人身障害事故の再発防止として、駅発車時の安全確認の徹底を図るとともに、風化防止のため定期的に講演会を実施
運転車両部 (車両担当)	●後世に伝承すべき事故を「事故事例パネル」にして展示し、若年者教育などに活用しているほか、他職場からの見学にも活用
旅客営業部	●夜間作業取り扱いの誤扱い再発防止と過去事例の風化防止のため「夜間作業取扱い教育」を実施
工務部	●「事故防止の日」「労災防止の日」など過去の事故や災害を振り返る日を設け、「事故事例研究」などを実施し、安全意識の向上を図る
電気部	●「電気部事故防止フォーラム」や「電気部事故防止対策伝承教育」を開催し安全意識の向上を図るとともに、事故資料集を活用した事故事例研究を実施

(5) 安全深思塾の開設

小田急電鉄が起こしてしまった事故や他社で発生した事故を振り返り、命の大切さと「安全」であることの重要性を再認識するとともに、小田急電鉄が「日本一安全な鉄道」となるためには何をすべきなのか、一人ひとりが自分自身と真摯に向き合い、気づき、考動につなげていくための啓発施設が完成しました。(開講は2019年6月)

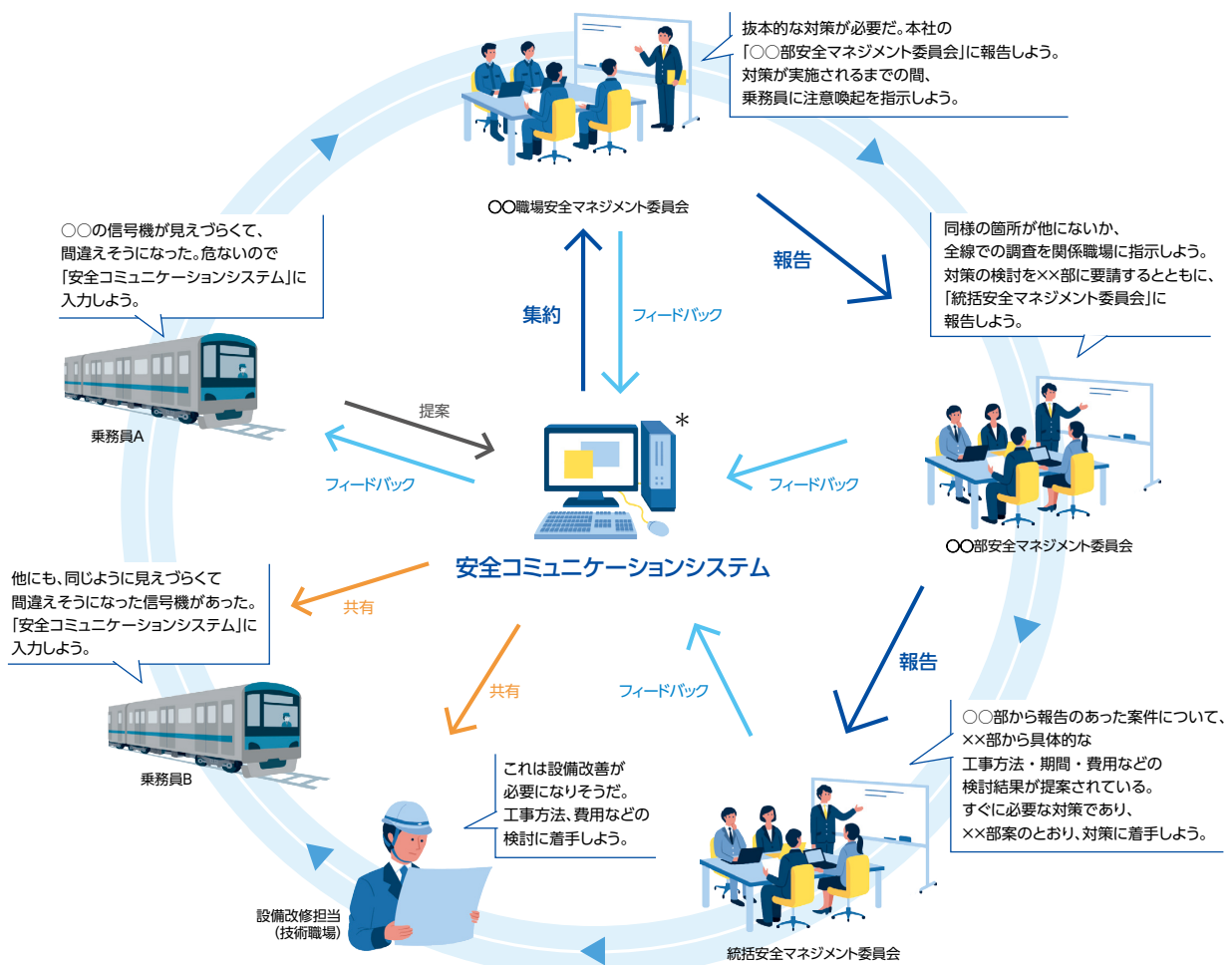
※社員研修施設のため、一般公開は行っていません。



(6) 「安全コミュニケーションシステム」の活用

「安全コミュニケーションシステム」は部門横断的な情報の伝達と共有、事故、ヒヤリ・ハット情報等の収集・活用を目的としたコミュニケーションツールです。これにより、「通達類」「事故情報」や、「ヒヤリ・ハット／気づき・気がり」情報などの社員の声を、誰でも簡単に閲覧・共有でき、集められた情報から分析もできます。現在、定期的に支障状況（安全・安定輸送の阻害要因など）をまとめ、各部門で共有しているほか、安全・安定輸送に関するさまざまな取り組みに有効活用しています。また、2018年度は新たに「ありがとう」機能を追加し、社員同士がお互いに感謝の気持ちを伝えるツールとしても活用されています。

■ 安全コミュニケーションシステム（「ヒヤリ・ハット／気づき・気がり」情報の展開イメージ）



「ヒヤリ・ハット／気づき・気がかり」の改善事例

●社員の声

「本鵜沼1号踏切は歩行者通行部分が緑色に塗装されているが、踏切内外の表示がないため、緑塗装部分を安全地帯と誤認し、通行者が踏切内に立ち止まってしまい危険である」

●対策

停止線を引き、踏切内側と外側の境界を明確にすることで、踏切動作時に通行者が誤って踏切内に立ち止まることを防止しました。



改善前



改善後（表示部分）

安全コミュニケーションシステム - Internet Explorer

安全コミュニケーションシステム トップページへ戻る ログアウト

事故・インシデント等▼ヒヤリ・ハット／気づき・気がかり／ありがとう▼統計・分析▼通達・申し合わせ▼リンク集▼管理▼

日めくりカレンダー 16 合計支障時間

5月20日 過去に大きな事故・災害は起きていません。 前日まで公開された報告書の合計支障時間：31時間5分

社長・安全統括管理者からのメッセージ

取締役社長 星野 晃司

新着ヒヤリ・ハット／気づき・気がかり／ありがとう

2018/11/2

安コミ伝言板 作成

ヒヤリ・ハット／気づき・気がかり／ありがとうを発信

発生日 2019/05/20 匿名でつぶやく 区分

自職場
 所属部
 会社

発信

あなた宛の報告書 あなた宛の通達 あなた宛のヒヤリ・ハット／気づき・気がかり／ありがとう あなたが発信したヒヤリ・ハット／気づき・気がかり／ありがとうの履歴更新

鉄安ダッシュ! 事故サイト・写真館 新聞館 鉄道技術規則集

*安全コミュニケーションシステム

3

災害・テロ等に対する体制・設備の強化

異常気象への対応

(1) 大雨に対する備え

大雨などによる線路脇斜面の土砂崩壊を防止するため、「法面（のりめん）防護工事」を推進するとともに、法面の異常を検知し関係各所ならびに運転士に知らせる「土砂崩壊検知システム」を、全線24カ所に設置しています。



法面防護工事



土砂崩壊検知システム

(2) 落雷に対する備え

電気設備は年々高度化していますが、雷に弱いという一面があります。鉄道も多くの電気設備を使用しているため、落雷は列車運行への大きなリスクとなっています。そこで、鉄道電気設備への落雷防止対策として、電気設備に電力を供給する配電線に「避雷器」を設置しているほか、落雷を抑制する「防雷設備」を4区間に設置しました。「防雷設備」は、過去に落雷による被害を受けた区間を優先して導入を進めています。

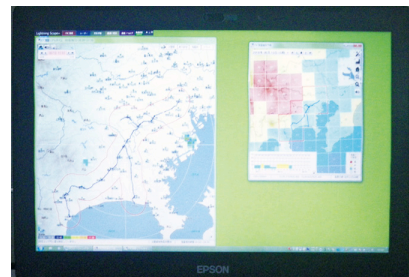
また、民間気象情報会社から提供を受けた雷予報システムを活用し、当社沿線での発雷予測情報に基づいて事前に警戒態勢をとっています。落雷による被害が発生した場合は、このシステムにより落雷地点を把握し、被害状況の想定と復旧体制の確立を進めます。



避雷器



防雷設備



雷予報システム

(3) 大雪や寒さに対する備え

大雪による転てつ器の転換不能に備え、可動部の雪を溶かして除去する「電気融雪器」を、車庫線内を除く全線に設置しています。架線への着氷霜による集電不良やパンタグラフ損傷を防ぎ、安全・安定運行を確保するため、過去に着氷霜による被害を受けた区間や発生頻度の高い区間に対し、架線への塗油を実施しています。

また、終電後の時間帯の気象予測から着氷霜が見込まれる区間に対し、深夜時間帯に臨時試運転列車による着氷霜の予防・除去を行っています。



電気融雪器

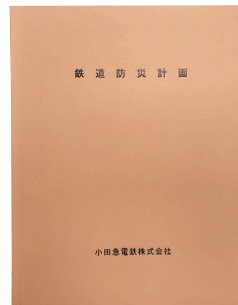
(4) 災害における、より迅速・正確に対応できる体制づくり

当社沿線において、台風や大雪など荒天が予想される場合は、警戒本部を設置し、気象状況の把握と今後の運転計画の立案、障害発生時の復旧方法の決定と運転再開計画の立案などを行い、列車の安全運行の確保と早期復旧に努めるとともに、必要に応じて、初電前に試運転列車による安全確認を行っています。さらに現業では、基準に基づき異常気象に対する事前警戒体制をとり、万が一の事態への対応として要員を確保しているほか、非常用資機材を沿線各地にあらかじめ配備し、応急復旧作業に備えています。

また、自然災害発生時に迅速に情報を把握し、お客さまの安全の確保と被害を最小限に抑えることを目的に、沿線各所の雨量、風速、震度、河川の水位などをオンラインで一体的に監視する「地震・気象監視システム」を導入するなど、防災体制を強化しています。



地震・気象情報監視システム



鉄道防災計画

大規模地震への対応

(1) 耐震補強工事の実施

大規模地震による被害を最小限に抑えるため、鉄道構造物の耐震補強を推進しています。2018年度は大和駅、旧恩田川橋梁（玉川学園前駅～町田駅）、板戸川橋梁（伊勢原駅～鶴巻温泉駅）、酒匂川避溢橋（新松田駅～開成駅）において耐震補強工事を実施しました。

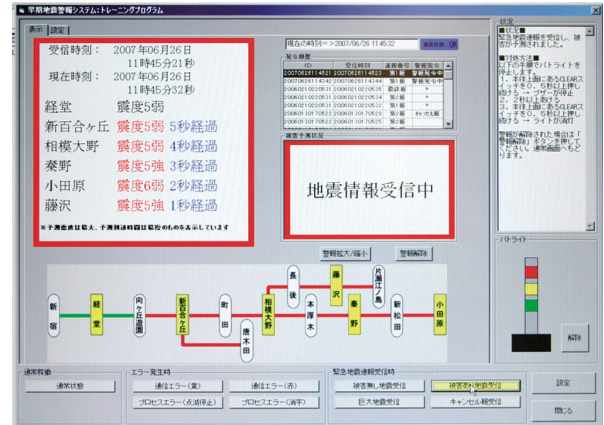
なお、駅舎（高架駅および改良計画のある駅以外）の耐震補強は完了しています。



(2) 早期地震警報システムの活用

地震発生時の被害軽減のため、2006年より「早期地震警報システム」を導入しています。これは一定規模以上の地震が発生した際、気象庁から配信される「緊急地震速報」を利用し、主要動の到達予想時刻・最大予想震度など当社線への影響を瞬時に判定。被害が予測される場合には、全列車に自動的に通報することにより、運転士が手動で列車を緊急停止させるものです。

2019年3月11日には、大規模地震発生時の初期対応訓練として、運輸司令所から全列車に対して緊急停止の指令を発し停車する「一旦停止訓練」を実施しました。



(3) 津波からの避難対策

本鵜沼～片瀬江ノ島間の各駅に「災害時の避難場所」を掲出するとともに、藤沢市が作成した「津波避難マップ」に基づき、鵜沼海岸駅～片瀬江ノ島駅間の架線柱に避難経路を示した看板を設置し、高台への避難方向を明確にしました。また、地震発生時のお客さまへの案内方法についてマニュアルを作成し、震災に備えているほか、大津波警報が発表され、直ちに列車の乗客や沿線のお客さまなどが避難する必要がある場合には、踏切遮断が避難の妨げにならないよう、電気指令所で藤沢～片瀬江ノ島間のき電線と配電線の給電を一括で停止し、踏切の機能を停止できるようにしました。これにより、閉まっている踏切の遮断かんを手で押し上げることで、避難者や自動車などの通行が可能となります。



「災害時の避難場所」サイン



「災害時の避難場所」ポスター

(4) 代替通信手段の確保

大規模地震発生後は、通常の通信網が被災したり、安否確認など多くの通信が輻輳（ふくそう）するなど、安全確認や復旧作業に必要な通信手段が機能しない事態が予想されます。このため、日頃より業務で使用している保守無線、専用電話回線、鉄道内線電話など当社専用の通信設備を、発災時の通信手段としても使用できるよう整備しています。また、衛星携帯電話やNTT災害時優先電話、JR電話を設置し、社外との代替通信手段を確保しています。

(5) お客さまへの情報提供

公式アプリ「小田急アプリ」を配信し、列車運転状況や震災時支援マップ、ペアリング表示によるご家族などの位置情報表示（災害時のみ）などの機能を提供しています。また、主要駅では、運行異常が発生した際に、列車運転状況や他社線への振替輸送経路などを発信する「運行情報ディスプレイ」を設置しています。



運行情報ディスプレイ



小田急アプリ

(6) 帰宅困難者を想定した備蓄品の配備

全70駅に備蓄品（飲料水、レスキューシート、簡易トイレ）を配備するとともに、一時避難や帰宅を支援するマップ（地図）も配布しています。その他、災害時対応の飲料自動販売機を一部の駅に設置しています。
自治体と当社との間では、大地震発生時、一時滞在施設の開設状況の連絡や誘導方法などを取り決めています。

(7) 「カタルバ3.11 ～東日本大震災を振り返る～」を開催

東日本大震災発生から8年が経過し、震災を経験していない社員も増えてきたことから、来るべき時に備える心構えを持つべく、震災発生当時の当社の対応を振り返り共有する機会を設けました。当日は、さまざまな職場から約100名の社員が参加し、「震災への備え」をテーマに活発な議論を行いました。



停電への対応

回生電力貯蔵装置の導入

電車が減速するときに生み出される回生電力を、変電所に設置した蓄電池に一時的に貯蔵し、電車を走行させるための電力に再利用することで運転時の総電力量を削減することができます。

さらに、停電時の電源供給能力も備えており、複々線地下区間（代々木上原駅～梅ヶ丘駅間）において、大規模停電の際、駅間に停車した列車を最寄り駅まで移動させることが可能です。

テロ等への対応

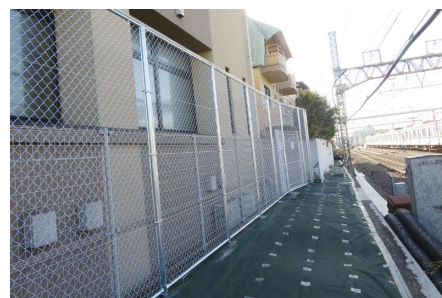
(1) 鉄道テロ対応訓練

2018年6月に発生した東海道新幹線車内における刃物使用殺傷事件を受け、警察・消防機関と連携し、初動対応、お客さまの避難誘導など、テロの発生を想定した訓練を実施しました。



(2) 重要施設への侵入防止対策

車両基地等への侵入防止対策として、出入口の電気鎖錠化やフェンスのかさ上げを行っています。



4 安定輸送を実現する取り組みの推進

列車の安定運行

(1) 運輸司令部による運行管理

運輸司令部では、OTC（小田急型列車運行管理システム）を活用し、全線全列車の運行を24時間体制で管理しています。



(2) 電気司令部による監視

運輸司令部に隣接する電気司令部では、変電所の遠隔運転を行うほか、全線への送電状況、信号・踏切・通信設備の稼動状態を24時間体制で監視しています。



(3) 乗務員による安全確認

列車が駅を発車する際、列車側面から黄色い点字ブロックの内側までのエリアに、お客さまがいないことを確認してから列車を出発させるなど、お客さまの安全を確保するための確実な運転作業に努めています。



(4) 駅係員による安全確認

駅では列車が到着・出発する際、常にお客さまの動向に関心を持ち、危険と判断した場合は直ちに列車を停止させることで、お客さまの安全の確保に努めています。



(5) 工務施設の保守点検

線路をはじめ、踏切、駅・プラットホーム構造物、橋梁・トンネル・土工設備、建築物、災害等防止施設など、鉄道事業に関わるさまざまな構造物の保守点検を実施しています。



(6) 電気設備の保守点検

変電所や送電線・配電線・架線、信号保安装置、踏切保安装置、各種通信設備など、電気設備の保守点検を実施しています。



(7) 車両の保守点検

1,000両以上ある車両の検査を確実かつ効率的に行うため、総合車両所と検車区で、計画的な保守点検を実施しています。



お客さまに安心してご利用いただくために

(1) お客さまへの声かけ・サポート運動

お客さまが安全に、かつ安心して駅などの施設をご利用いただくために「声かけ・サポート」運動強化キャンペーンを、首都圏の鉄道事業者と連携して2018年9月から10月まで実施しました。この運動は、お困りになっているお客さまに駅係員、乗務員が積極的にお声をかけ、同時にお客さまにも助け合いのご協力を呼びかけるものです。

なお、強化キャンペーン終了後も、駅係員、乗務員による積極的なお声かけやサポートの取り組みは、継続して実施しています。あわせて、お手伝いが必要なお客さまは、駅係員にお気軽にお申し出いただくよう駅構内での放送を実施しています。

(2) 接客グランプリの実施

駅係員がロールプレイング形式により日頃の接客技能を競い、顧客志向への意識向上、接客スキルのレベルアップを目指すコンテスト「接客グランプリ」を2011年度より開催しています。2018年度はコンテストの実施に加え、耳の不自由なお客さまからご講話をいただき、お体が不自由なお客さまの気持ちの理解やお客さまの立場に立ったご案内方法などの知識を深めました。



(3) サービス介助士の配置

お体の不自由なお客さま、高齢のお客さまの歩行介助や車いすの介助など、列車の乗り降りや駅構内の移動を適切にお手伝いすることのできる知識、技能を習得した者に与えられる民間資格「サービス介助士」を取得した係員を配置しています。



(4) 盲導犬セミナーの実施

目の不自由なお客さまが安心して駅構内等をご利用いただけるよう、基本的な知識や技術を再確認し、声かけの必要性を再認識することを目的として、日本盲導犬協会の皆さまにご協力をいただき、セミナーを実施しました。白杖・盲導犬ユーザーの方にお越しいただき、お話を聞くことで、お手伝いを必要とされるお客さまへの理解を深めました。



(5) 上級救命講習の実施

急病のお客さま、ケガをされたお客さまへの初期対応に必要な知識・技能を学ぶことを目的として、消防署の協力により、上級救命講習を実施しています。



(6) 異常時における情報提供

輸送障害などによる列車運休やダイヤ乱れが発生している際、お客さまが求めている情報を適正に提供するため、「異常時情報提供ガイドライン」を定めています。

駅では「異常時運行情報ディスプレイ」を用いて、事故情報や運転状況、振替輸送経路を表示しています。また、運輸司令所や主要駅から隣接駅に、一斉または個別にアナウンスが可能な遠隔放送装置を導入し、リアルタイムな情報提供に取り組んでいます。

事故などの異常時には、車掌や駅係員は、列車の走行位置をリアルタイムに確認できるタブレット端末や、運輸司令所からの列車運行情報を音声やメールで確認できる係員情報伝達システム（業務用PHS）を活用し、お客さまへのご案内に努めています。

振替輸送実施の際は、経路が容易に確認できるよう、駅構内および列車内の一部に路線図式の経路図を掲出しています。

The image displays three panels related to train anomaly information provision:

- Notice (お知らせ):** A red-bordered board with a white background. It features a 'Due to an accident / Due to bad weather' header, checkboxes for service suspension, partial suspension, and delays, a route map, and a 'Train operation plan' section.
- Information (お知らせ):** A red-bordered board with a white background. It features a 'Due to an accident / Due to bad weather' header, a 'Final train' section with a table, and a 'Train operation plan' section with checkboxes for normal or suspended service.
- Abnormality Information Provision Guideline (異常時情報提供ガイドライン):** A yellow-bordered board with a white background. It lists seven steps: 01 Trouble occurrence, 02 Resumption of service, 03 Resumption of service, 04 Resumption of service, 05 Schedule disruption, 06 Alternative service, and 07 Improvement of information provision. It includes a flowchart of information flow and the Odakyu logo.

(7) 外国人のお客さまへの情報提供

近年増加している外国人のお客さまにも安心してご利用いただけるよう、非常停止ボタンや駅係員呼出インターホンに外国語による表示を行っています。異常時には、ホームページ「異常時運行情報ディスプレイ」や、車内のLED/LCD表示器などを通じ外国語で情報提供を行っているほか、英語版路線図式経路図や英語版振替輸送マップを配布し、適切なご案内に取り組んでいます。

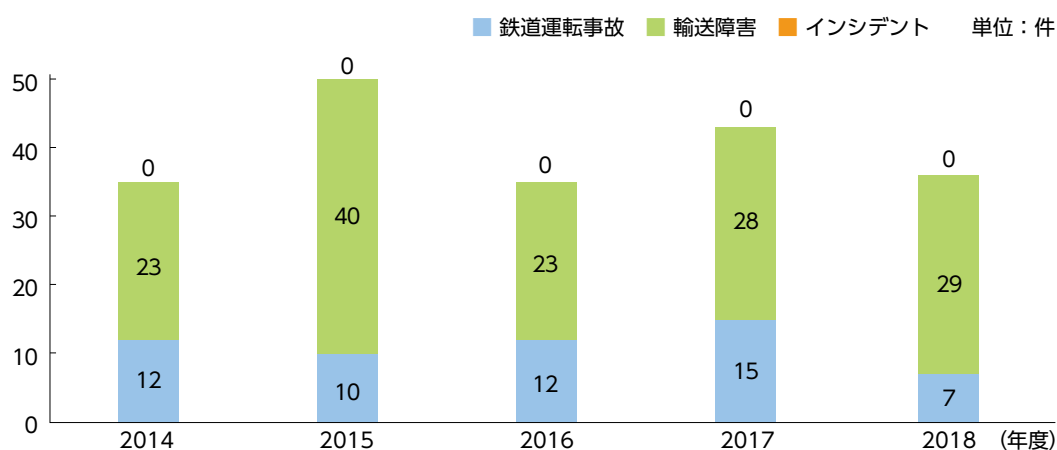
The image displays two panels related to information provision for foreign passengers:

- Transfer map of the train:** A blue-bordered map showing various train lines (Odakyu Line, Keio Line, Tokaido Line, etc.) and transfer points between them.
- When a train stops operating...:** A blue-bordered panel with English text explaining alternate route services. It includes an 'OK' section for eligible tickets (Normal fare, HANOME FREE PASS, etc.) and a 'NO' section for ineligible tickets (Suica, PASMO, etc.). It also provides an 'EXAMPLE' of how to use alternate route tickets from Shinjuku to Odawara.

鉄道運転事故等の発生状況と再発防止策

2018年度に発生した、鉄道運転事故等の発生状況は次のとおりです。
お客さまには、大変ご迷惑をおかけしましたこととお詫び申し上げます

■ 鉄道運転事故等の発生件数



※ 鉄道運転事故とは、「列車衝突事故」「列車脱線事故」「列車火災事故」「踏切障害事故」「道路障害事故」「鉄道人身障害事故」「鉄道物損事故」をいいます。

※ 輸送障害とは、鉄道運転事故以外のもので、運休または30分以上の遅延が生じたものをいいます。
なお、自殺によるものは「輸送障害」となります。

※インシデントとは、鉄道運転事故が発生する恐れがあると認められる事態をいいます。

2018年度の鉄道運転事故については、「踏切障害事故」が1件、「鉄道人身障害事故」が6件、「輸送障害」は29件発生しました。なお、「インシデント」の発生はありませんでした。

2018年度に発生した主なトラブル

事象1) 線路脇陥没による運転見合わせ

発生日時：2018年4月30日 10時35分

場 所：愛甲石田～伊勢原 上り線

原 因：陥没箇所の下を横断する污水管の損傷箇所にて、線路直下の路盤が徐々に流出し陥没したもの

支障時間：4時間26分

影響人員：約35,000人

概 況：愛甲石田駅～伊勢原駅間の電気設備点検中の係員が、上り線路脇に幅1メートル、深さ4.5メートル程の土砂の陥没を発見したため、本厚木駅～伊勢原駅間の運転を見合わせし同箇所を修復、15時1分に運転を再開した。

措 置：①地元自治体が、損傷した污水管をコンクリートで充填し塞ぎ、新たにバイパス管を構築
②損傷した污水管上部の空洞への充填

対 策：当該箇所以外の線路下を横断する埋設管の点検を実施



事象2) ホーム上屋部材落下に伴う運転見合わせ

発生日時：2018年11月5日 12時8分

場 所：長後駅 3番ホーム

原 因：固定していたリベットが劣化により折損したため部材が落下したもの

支障時間：38分

影響人員：約8,400人

概 況：上り快速急行通過時にホーム上屋の部材が落下し、上りホーム上のお客さまに接触した。その後、施設の安全確認実施に伴い停電が必要であったことから、大和駅～藤沢駅間で16時47分より運転を見合わせ、17時25分に運転再開した。

対 策：当駅および類似駅の点検ならびに補強を実施



安全確保のための投資

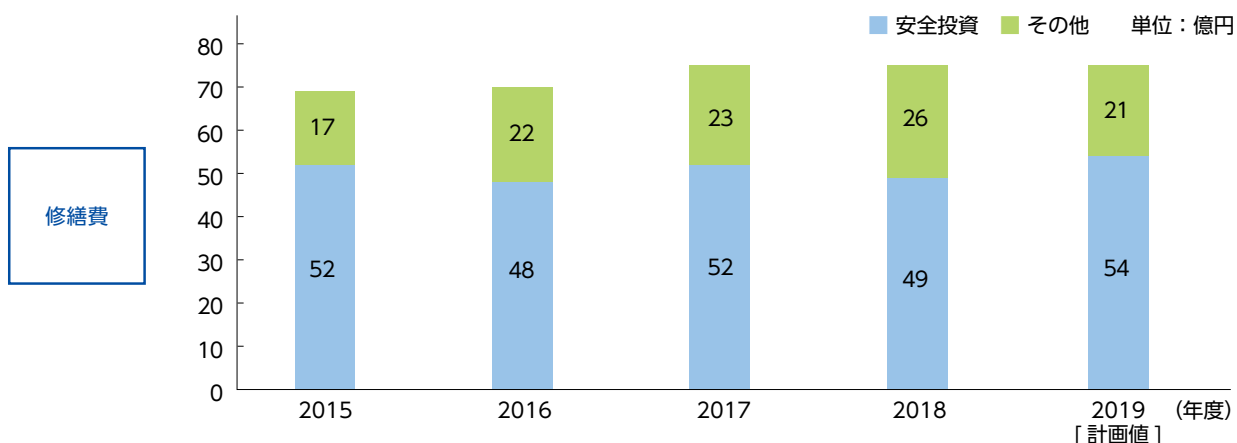
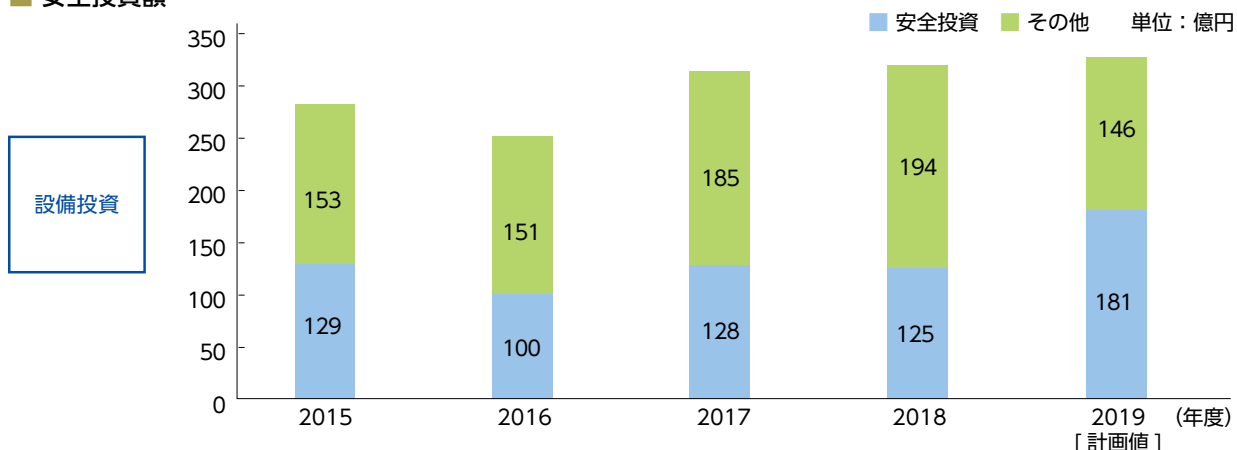
ホーム上や踏切における安全性向上のため、また大規模地震をはじめとした自然災害へ備えるため、設備の増強・維持・保全に努めています。

安全のための設備投資を行っています。

設備の増強や維持・保全も、お客さまの安全を守るためにはとても重要なことです。当社では、電車やホーム、踏切、防災対策など安全確保のために必要なものを毎年見直し、安全関連投資として計画しています。

安全対策の強化として、高架区間および橋梁の耐震補強工事や踏切の安全対策の推進など、2018年度は125億円の安全のための設備投資を実施しました。2019年度についても181億円を投資する予定です。また、既存設備の維持・保全など安全にかかる修繕費として、2018年度は49億円を支出しました。2019年度においても54億円の支出を予定しています。

■ 安全投資額



※一億円未満は四捨五入して表示しています。
※2019年度の数値は計画値です。

お客さま、沿線の皆さまへのお願い

安心して当社線をご利用いただくために、
お客さま、沿線の皆さまのご理解、ご協力をよろしくお願い致します。

トラブルに遭遇したときや、見かけたときは…

トラブルに遭遇したり、見かけたりしたときは、落ち着いて行動してください。
また、お客さまご自身と周りの方の安全を最優先に、絶対に線路内に立ち入らないようお願いします。

駅で緊急に列車を止めるときは…

「ホームから人が転落した!」「線路上に大きな障害物がある!」などの事故や異常を発見し、緊急に列車を止める必要があるときは、全駅のホームに設置している「非常停止ボタン」を押してください。その際は、絶対に線路内へ降りないようお願いします。



非常停止ボタン

駅で係員を呼び出したいときは…

「ホームで人が倒れた!」「線路にスマートフォンを落としてしまった!」などの事態が発生した際には、お近くの駅係員にお知らせください。ホームなどに設置している「駅係員よびだしインターホン」を押していただくと、駅係員と連絡を取ることができます。



駅係員よびだし
インターホン

自動車が踏切に閉じ込められたときは…

万が一、自動車で踏切を渡りきらないうちに遮断かんが下がってしまった場合は、ゆっくりと遮断かんを押しながら踏切の外に出てください。遮断かんは、バネの力で戻る仕組みになっています。



折損防止器
※訓練設備で撮影

踏切で緊急に列車を止めるときは…

「踏切で自動車が立ち往生している!」「歩行者が取り残されている!」など、踏切内でトラブルを発見された場合は、踏切に設置してある非常ボタンを迷わずに押してください。その際は、絶対に踏切の中に入らないようお願いします。



踏切非常ボタン

車内で乗務員に連絡したいときは…

「車内で人が倒れた!」といった異常が発生した場合は、車両に設置している「車内非常ボタン」を押してください。車内非常ボタンは、通常、各車両の連結部付近や車いすスペース付近にあります。また、一部のロマンスカーや通勤車両では、「対話式非常通報装置」を設置しており、乗務員と直接通話することができます。



対話式
非常通報装置

列車の運行を妨害する行為を見かけたときは…

線路への置石や座席の切り裂きなど、列車の運行を妨害する行為は犯罪です。列車の運行を妨害する行為を見かけたときは、お近くの小田急係員、警察へお知らせください。

当社では、列車に対する妨害行為を抑制するために、「踏切集中監視システム」によって踏切が監視中であることを警告した「踏切監視警告板」の設置、車内巡回・点検の強化、沿線での啓発活動を行っています。



踏切監視警告板

踏切の通行にご注意ください。

当社では、カラー舗装の実施や啓発看板の設置、啓発活動の実施など、さまざまな安全性向上への取り組みを行っていますが、構造上どうしてもなくすることができない溝や段差があります。

踏切を横断する際は、足もとをよく確認されるようお願いします。また、警報機が鳴り始めてからの横断は大変危険ですから、絶対におやめください。



安心して列車をご利用いただくために…

お客さまご自身、そして周りのお客さまの安心・安全のためにも、駅や車内でのマナーにご協力をお願いします。

黄色い点字ブロックの内側をご利用ください。

列車をお待ちの際、または列車から降りられた後は、必ず黄色い点字ブロックの内側（ホーム中ほど）までお下がりください。ホームを移動される際も、黄色い点字ブロックの内側を歩かれるようお願いします。黄色い点字ブロックの外側（線路側）は、ホームからの転落や列車との接触など、思わぬ事故やトラブルを招くことがあります。当社では、過去の事故を二度と発生させない取り組みとして、車掌や運転士、駅係員がお客さまの安全を確認するまでは、列車を発車させません。不用意な列車の遅延を防ぐため、列車が発着する際に車掌や運転士、駅係員などから同様のアナウンスをさせていただくことがあります。皆さまのご理解とご協力をお願いします。



「ながら歩き」はおやめください。

携帯電話やスマートフォン、ゲームなどの画面を見ながらホームを歩くことは、ホームからの転落や列車との接触事故につながる恐れがあります。また、お客さまご自身だけでなく、周囲の方を巻き込む事故につながる恐れもありますので、大変危険なホームでの「ながら歩き」はおやめください。



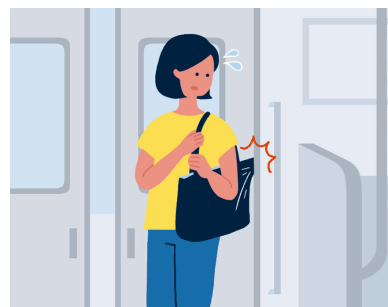
駆け込み乗車はおやめください。

ドアが閉まり始めてからのご乗車は、大変危険です。特に駆け込み乗車は、ドアに挟まれる、他のお客さまと衝突するなど、思わぬ事故やトラブルのもととなります。ご無理をなさらずに、次の列車をお待ちください。



戸袋への引き込まれにご注意ください。

列車の扉が開く際、手や指、かばんが戸袋に引き込まれ、思わぬけがをされることがあります。いったん扉が閉まった後でも、発車までに再度開くことがありますので、扉の近くでは扉に手を付かないなど十分にご注意ください。



ホームドア周辺でのお願い

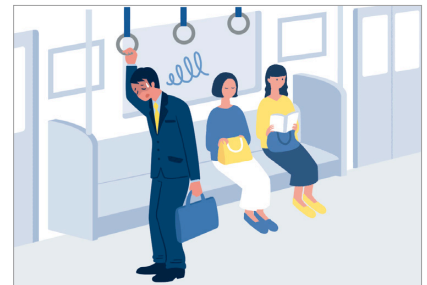
新宿駅では、プラットフォームにおけるさらなる安全性向上のため、ホームドアを設置しています。ホームドアの近くでは、以下の通りご注意くださいようお願いいたします。

- (1) ホームドアに、ものを立てかけたり、もたれかからないでください。
- (2) ホームドアより中に、手や顔を出さないでください。
- (3) 閉まりかけたドアへの駆け込み乗車はおやめください。
- (4) ホームドアに、手をはさまれないよう気をつけてください。
- (5) ホームドアや電車の扉に、お荷物をはさんだりしますと大変危険ですのでおやめください。



駅や車内で体調を崩されたときは…

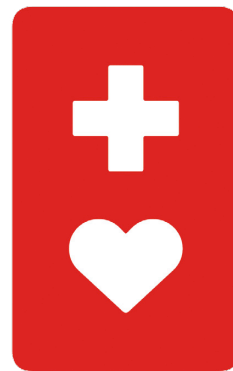
体調を崩された場合は、ご遠慮なく、駅係員にご相談ください。特に朝の通勤・通学時間帯は混雑によりお客さまにはご迷惑をお掛けしていますが、体調がすぐれない場合はご無理をなさらずに次の停車駅でお降りになり、駅係員までお知らせください。



お身体の不自由なお客さまや、お手伝いを必要とされるお客さまへのご協力をお願いします

日頃より、駅係員、乗務員による積極的なお声かけやご案内、お手伝いをしていますが、駅や車内で、危険に気づいていないお客さまや、何かお困りになっているお客さま、座席を必要とされているお客さまなどを見かけましたら、ご利用になっているお客さまからもお声かけや、お手伝いを行ってくださいますようお願いいたします。

当社では全ての車両に優先席を設けていますので、ご高齢の方やお身体の不自由な方、「ヘルプマーク」を身につけている方、妊娠されている方など、座席が必要な方を見かけた際は進んで席をお譲りくださいますようお願いいたします。



ヘルプマーク

お酒を飲みすぎてしまったときのお願いです

お酒に酔っているお客さまが、線路への転落や列車と接触するなどの事故が多数発生しています。ホームをお歩きの際や列車をお待ちの際は、黄色い点字ブロックの内側までお下がりください。ふらついたり、ホームの柱や壁に寄りかかってしまったときは、無理に歩かずにその場でしゃがんでください。

周りにこのようなお客さまを見かけましたら、その方に声をかけていただくか、駅係員までお知らせください。万が一、危険な状態を見かけた際は、迷わず列車非常停止ボタンを押していただきますようお願いいたします。

また、列車にご乗車の際は、周囲のお客さまへの気遣いやご配慮をお願いいたします。車内で体調が悪くなった場合は無理をせず列車からお降りになり係員にご相談ください。



お客さまとのコミュニケーションは、安全のための大切な第一歩です。

お客さまと直接ふれあう機会は、ご意見・ご要望とともに、励ましやおほめの言葉をいただくこともあり、安全に対する取り組みへの大きな活力となります。

01

ファミリー鉄道教室

ファミリー鉄道教室では、2000年より毎年開催している「小田急グループ 親子体験イベント」の一環として、運転士、車掌の仕事や電車が動く仕組みについて学んだり、車両基地などを見学したりしています。



02

ファミリー鉄道展

ファミリー鉄道展は、毎年秋に海老名電車基地およびピナウォークで開催され、車両の展示やグッズ販売などが行われます。多くの人でにぎわう機会を生かし、当社の安全の取り組みについての啓発活動も実施しています。



03

大野総合車両所 親子見学会

この見学会は、沿線の小学生とその保護者の方を対象に、相模大野の大野総合車両所で車両整備の様子を見学していただくとともに、当社の安全の取り組みについて知っていただく場となっています。



04

お客さまに対する事故防止啓発活動

「非常ボタン」や「インターホン」などの模擬装置を使い、ファミリー鉄道教室や鉄道展などの社内イベントだけでなく、沿線にある自動車学校などのイベントにおいても操作体験を行い、ホームや踏切における事故防止のための啓発活動を実施しています。



「安全報告書 2019」をご覧いただいたご感想や、当社の安全への取り組みに関しまして
ご意見・ご要望などがございましたら、小田急お客さまセンターまでお寄せください。

電話によるご意見・ご要望は、こちらから受け付けています。(2019年7月1日より)

 **小田急お客さまセンター 044-299-8200**

※お客さまセンターの移転に伴い、2019年7月より電話番号が変更となりました。お掛けまちがいはご注意ください
特急券のご予約 (10:00~18:00) お忘れ物のお問い合わせ、ご意見・ご要望、その他お問い合わせ (9:00~19:00)

小田急電鉄株式会社

〒160-8309 東京都新宿区西新宿1-8-3 www.odakyu.jp
安全・技術部 2019年6月発行