

安全報告書 2021



「安全報告書 2021」の公表にあたり

小田急電鉄 取締役社長

星野 晃 司



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。

2021年8月6日、当社線の成城学園前駅～祖師ヶ谷大蔵駅間の車内で傷害事件が発生いたしました。負傷されたお客さまに心よりお見舞い申し上げるとともに、駅や車内における警戒態勢を強化し、さらなるセキュリティ対策も講じて、お客さまに安心してご利用いただけるよう努めてまいります。

また、新型コロナウイルス感染症に対する取り組みにご理解、ご協力いただき、この場をお借りし、改めて御礼申し上げます。社会活動や人々の生活を支える鉄道事業者として、引き続き、感染拡大防止対策の徹底に努めてまいります。

さて、当社では、「日本一安全な鉄道をめざす」との基本理念を掲げ、安全管理体制の整備をはじめ、輸送の安全・安心を向上させるための様々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、安全重点施策として「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・テロなどに対する体制・設備の強化」「安定輸送を実現する取り組みの推進」の4つのテーマを掲げ、さらに、「安全」「安定」「安心」の3つの定量的な指標からなる安全努力目標を掲げ取り組んでいます。

特に近年、全国各地では、激甚化・頻発化する様々な自然災害により多くの被害が発生しています。こうした自然災害を人命に関わる大きな課題と捉え、基準の策定、実践的訓練の実施、沿線自治体との連携、施設の改修などにより、防災・減災の強化に努めてまいります。

この安全報告書には、2020年度における取り組みなどを中心に皆さまへ広く紹介しています。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くため、ぜひ一読いただき、忌憚のないご意見、ご感想をお聞かせいただければ幸いです。

基本理念

小田急電鉄は日本一安全な鉄道をめざします

contents

1	安全の基本方針・安全重点施策	4
2	安全管理体制の構築・改善に向けて	6
3	事故を起こさない風土づくり	8
4	安全確保のための設備投資	10
5	お客さまのご利用シーンごとの安全対策	11
5-1	駅構内における安全対策	11
5-2	車両における安全対策	15
5-3	踏切における安全対策	17
5-4	安定輸送を支える取り組み	20
5-5	新型コロナウイルスの感染拡大予防対策について	22
6	自然災害への備え・テロなどへの対応	23
6-1	自然災害への備え	23
6-2	テロへの対応	27
6-3	異常時における情報提供体制	28
7	技術伝承・人材育成の取り組み	29
8	鉄道運転事故などの発生状況と再発防止策	31
9	お客さまへの情報提供とコミュニケーション	32
	お客さま、沿線の皆さまへのお願い	36

安全の基本方針・安全重点施策

(1) 運転安全規範

当社では、運転の安全の確保に関する省令に基づき、運転業務に従事する係員に安全保持の理念を理解させ、輸送の使命を達成することを目的とし、綱領と一般規定を制定しています。

綱 領

1. 安全の確保は、輸送の生命である。
2. 規程の遵守は、安全の基礎である。
3. 執務の厳正は、安全の要件である。

(2) 安全方針

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ており、安全に関する基本的な方針として安全管理規程において安全方針を定めています。

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。

(3) 安全重点施策

安全性向上のために「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、取り組むべき具体的計画として「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

第一線で働く一人ひとりが規則・基準を遵守することはもちろんのこと、事故・トラブルが発生しても自ら考え適切に行動できる「現場力」の強化に取り組めます。



2 「未然防止」に対する取り組みの強化

過去の事故を教訓としながら、積極的にハード・ソフト面の取り組みを研究し、事故を未然に防ぐことをめざします。



3 災害・テロなどに対する体制・設備の強化

自然災害、テロの脅威、感染症の蔓延などについて、被害を最小限に抑えるために体制・設備を強化します。



4 安定輸送を実現する取り組みの推進

日常の定時運行だけでなく、事故・トラブルが発生した場合においても、早期復旧できるように取り組めます。



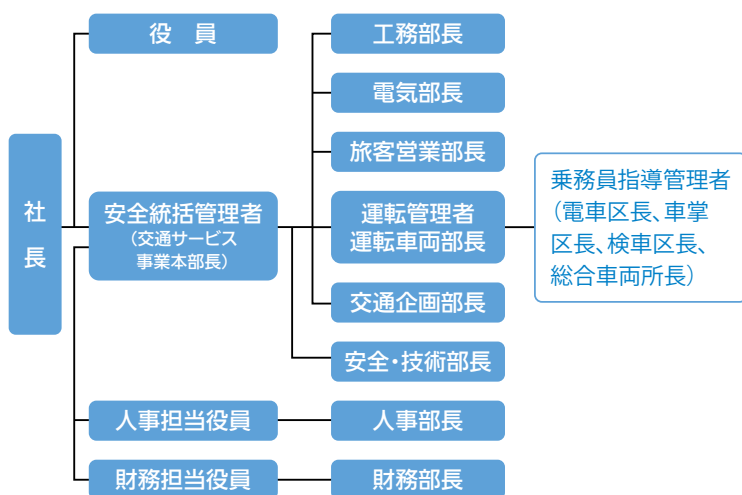
2

安全管理体制の構築・改善に向けて

(1) 輸送の安全の確保に関する体制

① 組織体制

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」を中心とした体制を定めています。

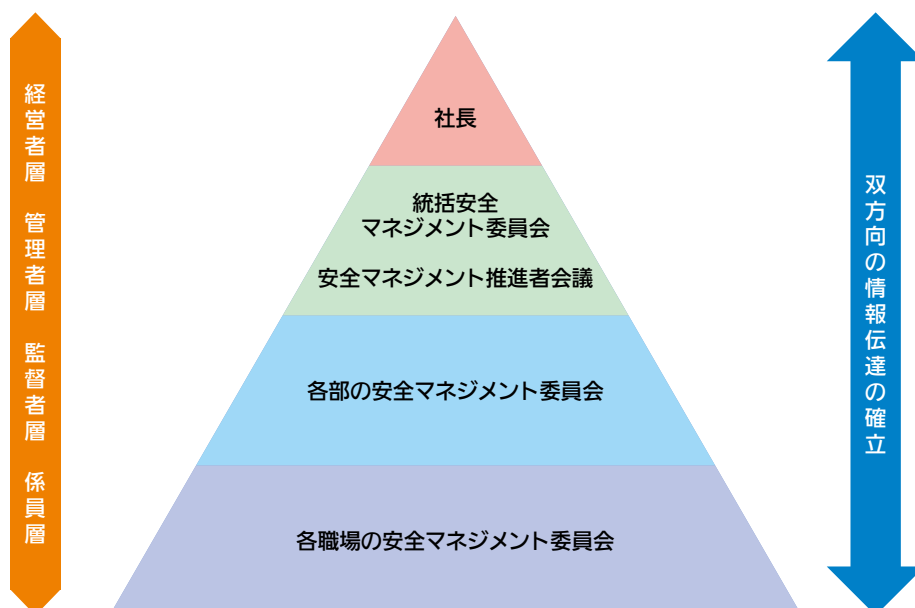


●主な管理者とその責務

社 長	輸送の安全の確保に関する最終的な責任を負う
安全統括管理者	鉄道施設、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、安全確保を最優先にし、安全統括管理者の指揮下にある運転管理者および部長を統括管理する
運転管理者	列車の運行計画の設定および変更、列車の運行の管理、乗務員などおよび車両の運用、乗務員などの育成および資質の維持などの運転に関する業務を管理する
乗務員指導管理者	乗務員などの資質（適正・知識および技能）を維持管理する 乗務員など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う

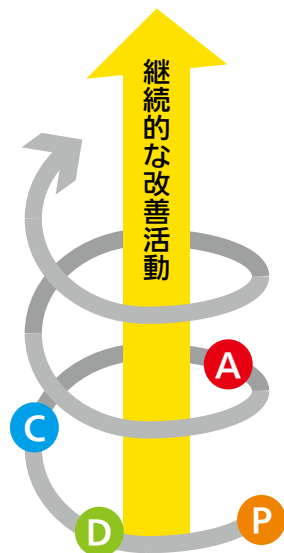
② 情報伝達、共有のための体制

安全管理体制の円滑な運営のため、経営トップからの指示だけでなく、各現場からの安全に係わる情報を経営者層から係員層まで、双方向で情報伝達ができる体制を構築しています。



(2) PDCA サイクルによる継続的改善

PDCAサイクルにより継続的に改善(スパイラルアップ)することで、安全管理体制の強化に努めています。



- | | |
|--------|-------------------------------------|
| P : 計画 | 安全方針・安全重点施策に従って業務を計画する |
| D : 実施 | 計画に従って施策を実施する
異常気象時・事故発生時などに対応する |
| C : 点検 | 実施結果を点検・監査する
(鉄道内部監査および各部の安全監査) |
| A : 改善 | 点検・監査の結果を踏まえ改善する
(マネジメントレビュー) |

(3) 経営トップと現業職場とのコミュニケーション

社長、安全統括管理者、交通サービス事業本部の各部長が、現業職場へ安全意識の高揚を図るために、職場巡視、懇談会などを実施しています。



グループワイドでの安全管理体制の強化

小田急グループ交通事業者の安全統括管理者間において、安全マネジメントに関する有益な取り組みの紹介や情報交換などを行うため、「小田急グループ交通事業者安全統括管理者会議」を毎年開催しています。

※2020年度は新型コロナウイルスの影響で、オンラインにより開催しました。



3

事故を起こさない風土づくり

① 安全啓発施設「安全深思塾」

鉄道係員の安全意識を向上させるための安全啓発施設「安全深思塾」では、映像や展示パネルなどにより、事故の重大性や悲惨さなどの教訓を改めて認識することで、安全意識の高揚を図っています。

※一般公開は行っておりません。



② 安全シンポジウム／輸送の安全講演会

従業員の安全意識の高揚を図るため、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。

※2020年度は新型コロナウイルスの影響で、中止しています。



③ 安全コミュニケーションシステムによる 「ヒヤリ・ハット／気づき・気がかり」情報収集と活用

「ヒヤリ・ハット／気づき・気がかり」の情報を収集、活用するため、安全コミュニケーションシステムを導入しており、多くの社員に速やかに共有できるようにしています。また、社員同士が感謝の気持ちを伝える機能も備えています。



3 事故を起こさない
風土づくり

「ヒヤリ・ハット／気づき・気がかり」の改善例

運転士の保護メガネ（サングラス）の使用

運転士から、前方確認の際、直射日光および反射光により、まぶしいという意見があったため、保護メガネ（サングラス）の使用を2020年12月より開始しています。これにより視認性向上や疲労軽減が図られました。



4

安全確保のための設備投資

ホーム上や踏切における安全性向上のため、また、大規模地震や大雨などの自然災害に備えるため、設備の維持・強化に努めています。

2020年度は、5000形の増備、ホームドアの設置、のり面の改修、踏切障害物検知装置の高機能化、踏切のカラー舗装化などへの設備投資として256億円を支出しました。また、既存設備の維持・保全に必要な修繕費として70億円を支出しました。

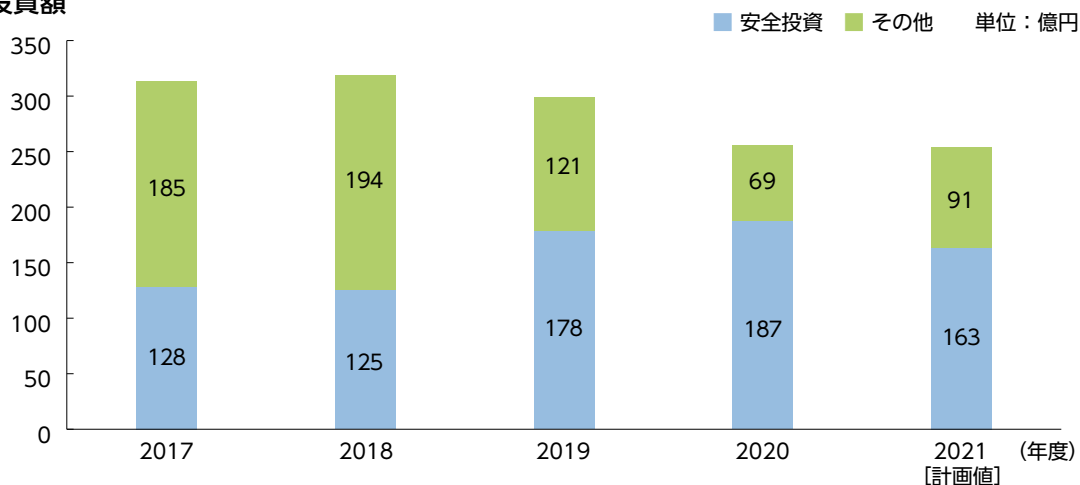


5000形

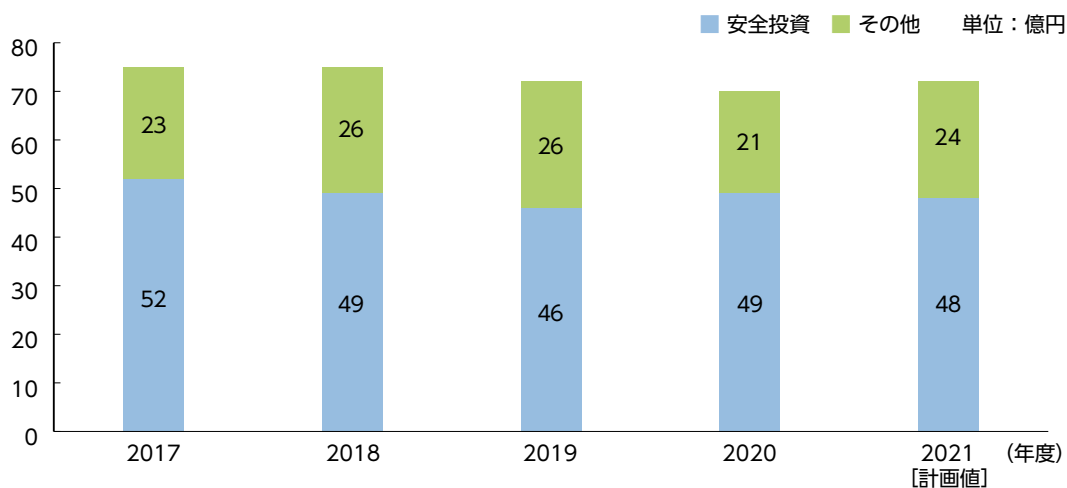


ホームドア

●設備投資額



●修繕費

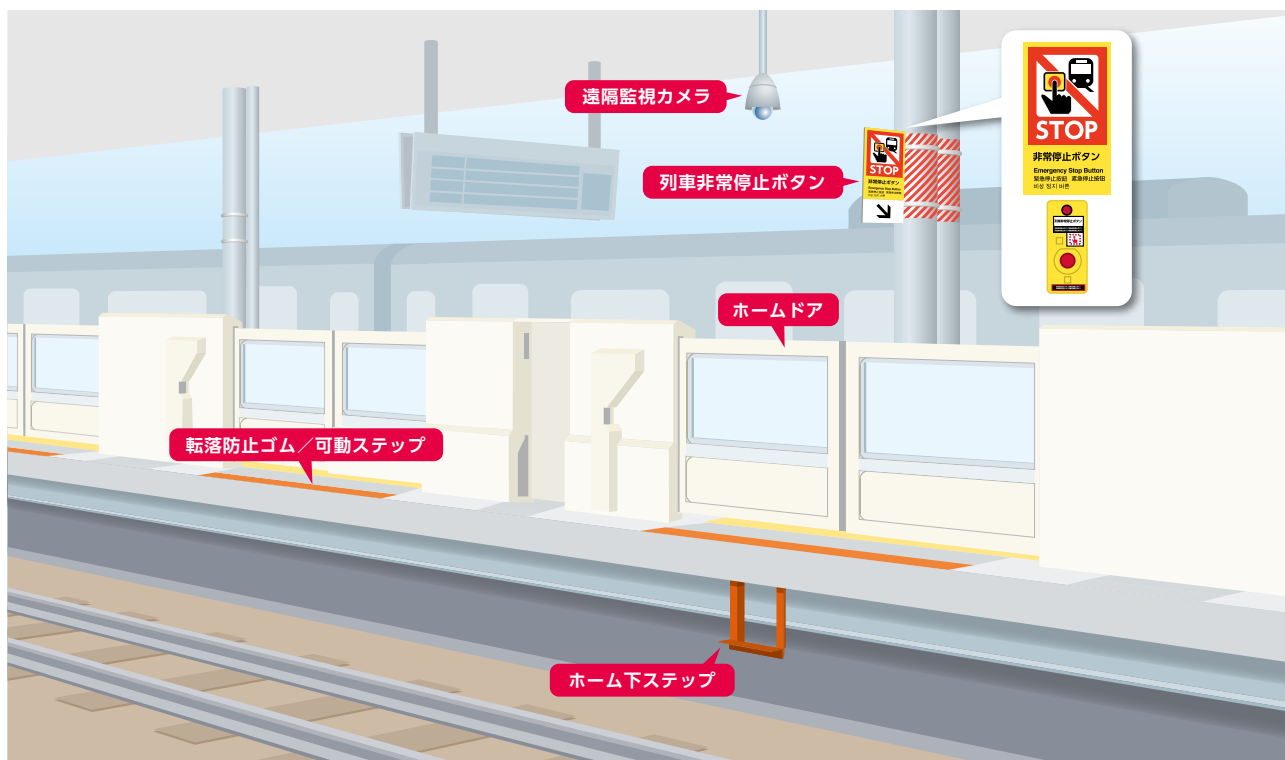


※一億円未満は四捨五入して表示しています。

5

お客さまのご利用シーンごとの 安全対策

5-1 駅構内における安全対策



(1) 線路への転落などの未然防止対策

① ホームドア

お客さまがホームからの転落や列車への接触を防止するため、1日の利用者数10万人以上の駅へ優先して設置を進めています。

また、登戸駅に導入したホームドアは新型QRコード※による「自動開閉制御システム」を採用しています。専用固定カメラで読み取ることで、車掌の列車扉操作に連動します。

※新型QRコードは(株)デンソーウェーブの登録商標です。

● 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
～2020年度	新宿駅(4・5番ホーム)、代々木八幡駅、代々木上原駅、東北沢駅、下北沢駅、世田谷代田駅、梅ヶ丘駅、登戸駅(1・2番ホーム)
2021年度	新宿駅(8・9番ホーム)、登戸駅(3・4番ホーム)
2022年度～	町田駅、相模大野駅、海老名駅、本厚木駅、中央林間駅、大和駅

※1日の利用者数10万人以上の駅のうち、新百合ヶ丘駅、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設置時期は未定です。



新型QRコード

4
安全確保のための
設備投資

5
お客さまのご利用シーン
ごとの安全対策

② 内方線付き点状ブロック

目の不自由なお客さまに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を設置しています。



③ CPライン

ホーム端であることを視覚的・心理的に注意喚起し、線路転落や列車への接触を防止するため、一部の駅にCPライン※を導入しています。

※CP：Color Psychologyの略



④ 転落防止ゴム

ホームと車両の間隔を小さくするため代々木八幡駅や渋谷駅などに転落防止ゴム（くし状ゴム）を設置しています。



⑤ 可動ステップ

お客さまの転落を防止するため、ホームと車両の間隔が大きい代々木八幡駅では可動ステップを設置しています。



⑥ ベンチの向きの変更

お客さまがベンチから立ち上がった際、そのまま歩行し、線路に転落することを防止するため、一部のベンチを線路に対し、直角の向きに変更しています。



(2) 線路に転落してしまった際の対策

① ホーム下ステップ

お客さまが線路に転落してしまった際、速やかにホームに戻れるようにステップを設置しています。



② 退避スペース

お客さまが線路に転落してしまった際、一時的に避難することができる退避スペースをホーム下に設けています。



③ 転落検知マット

乗降時にお客さまが線路へ転落してしまった際、ブザーが鳴動することで乗務員に異常を知らせる転落検知マットを一部の駅に設置しています。



④ 駅構内のカメラ映像を活用した転落検知システム

画像解析とディープラーニング(深層学習)のAI(人工知能)技術を活用し、線路に転落してしまったお客さまやホーム端に留まって触車の恐れのあるお客さまを検知するシステムを経堂駅と祖師ヶ谷大蔵駅にて運用しています。



⑤ 列車非常停止ボタン

緊急に列車を止めるため、列車非常停止ボタンを設置しています。ボタンを押すとブザーが鳴動し、自動的に停止信号となり、付近の列車を止めることができます。



(3) その他の安全対策

① 遠隔監視カメラ

ホームや改札口などの状況を監視するため、遠隔監視カメラを設置しています。



② 青色照明

自殺による人身事故防止を図るため、一部の駅に人の精神を落ち着かせると言われている青色照明を設置しています（一部の踏切に設置しています）。



③ 安全・安心パトロール

ホームにおけるお客さまの安全・安心への見守りと自殺防止対策の一環として、パトロールを行っています。



サービス介助士のお手伝い

「サービス介助士」とは、お体の不自由なお客さま、高齢のお客さま、車いすをご利用のお客さまの介助など、列車の乗り降りや駅構内の移動を適切にお手伝いができる知識・技能を習得した者に与えられる民間資格です。この資格を習得した駅係員、乗務員など千人以上を配置しています。



安心のサービス介助士マーク

5-2 車両における安全対策

(1) 車内の安全対策

① ドアの安全対策

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、ドアに黄色の注意表示をしています（一部の車両を除く）。また、ドアに挟まったものを抜けやすくするため、ドアが閉まった直後の数秒間は圧力を弱めておく機能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、各車両の連結部分や車いすスペース付近などに車内非常ボタンを設置しています。また、乗務員と直接会話することができます（一部の車両を除く）。



③ 車内防犯カメラ

お客さまに安心してご利用いただくため、車内防犯カメラを一部の車両に設置しています。



④ AED（自動体外式除細動器）

お客さまの体調の急変に備え、AEDを特急ロマンスカーに設置しています。



(2) その他の安全対策

① 転落防止ほろ／転落防止警報装置

車両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、転落防止ほろを設置しています。また、一部の連結部分には自動放送で注意を促しています。



② 非常用はしご

事故や災害時などにお客さまを車外へご案内するため、非常用はしごを搭載しています。



新型通勤車両「5000形」

空間の広さを追求したデザインにするとともに、車内防犯カメラや車いすスペースの各車両への設置や異常時におけるアナウンスや表示機能の強化を行い、安心感や優しさのある車内環境となっています。

また、走行中、異常な振動を検知した場合に自動的に緊急停止する装置や、障害物に衝突した場合に衝撃を吸収する装置を搭載し、安全性向上を図っています。



5000形

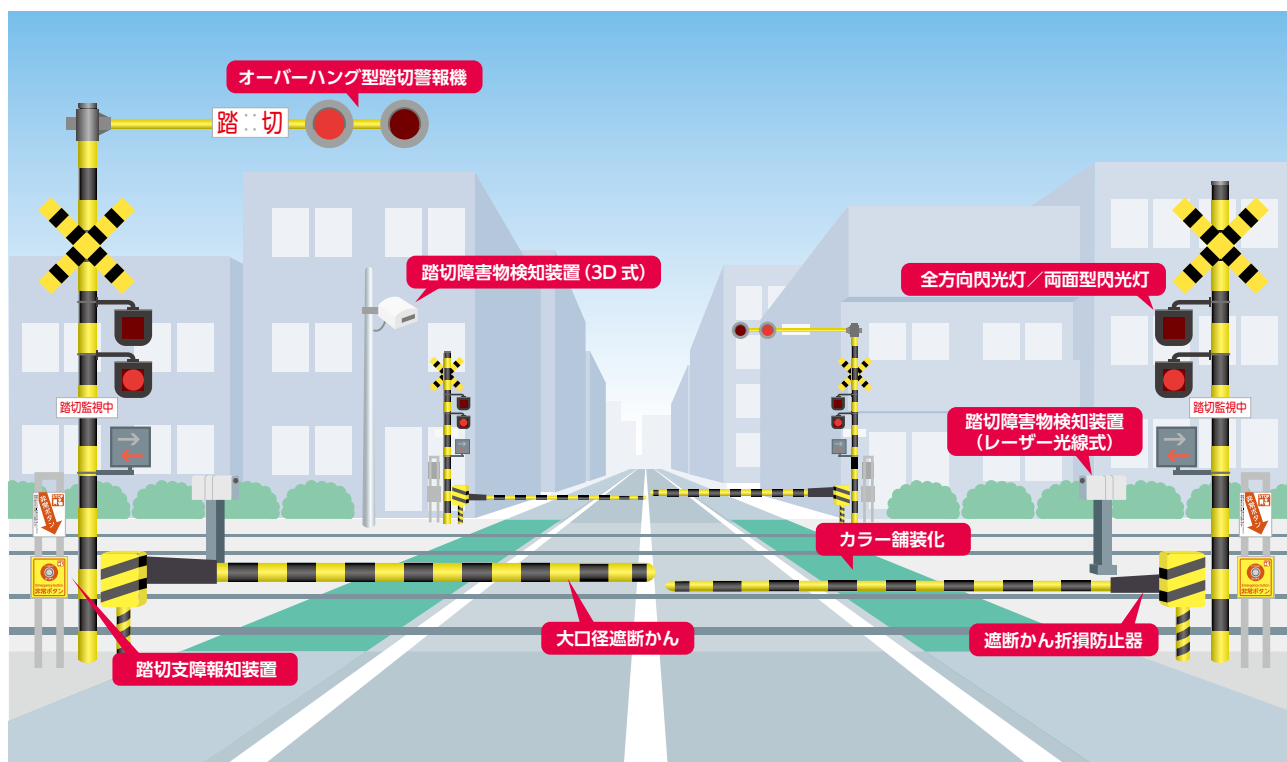


車いすスペース



異常時の表示

5-3 踏切における安全対策



(1) 踏切事故の未然防止対策

① オーバーハング型踏切警報機／大口径遮断かん

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、認識しやすい大口径遮断かんを一部の踏切に設置しています。



② 全方向閃光灯／両面形閃光灯

踏切の警報状態を認識しやすくするため、警報機の閃光灯に全方向から見えるタイプ（全方向閃光灯）や前後両面で点滅するタイプ（両面形閃光灯）を一部の踏切に設置しています。



両面形閃光灯



全方向閃光灯

③ カラー舗装化

車道と歩道の区分を明確に表示するため、一部の踏切にカラー舗装を実施しています。



④ 踏切障害物検知装置 (レーザー光線式／3D式)

踏切が鳴動しているときに障害物を検知すると、自動的に列車のブレーキが動作します。また、3次元での物体検知が可能なレーザレーダ方式を用いた高機能の検知装置を一部の踏切に設置しています。



3D式



レーザー光線式

⑤ 遮断かん折損防止器

踏切内に閉じ込められた自動車が脱出する際、遮断かんが折損せず屈折することで自動車が容易に脱出できるようにするため、遮断かん折損防止器を設置しています。



⑥ 踏切支障報知装置

緊急時に列車を止めるため、踏切支障報知装置を設置しています。このボタンを押すと自動的に列車のブレーキが動作します。また、迅速にボタンを押すことができるようにするため、踏切支障報知装置の増設を進めています。



(2) その他の安全対策

① 踏切集中監視システム

全ての踏切をリアルタイムに監視するとともに、司令所から現地に直接放送できるようになっています。



② 踏切脱線防止ガード

自動車などと接触した際の脱線を防ぐため、踏切脱線防止ガードを一部の踏切に設置しています。

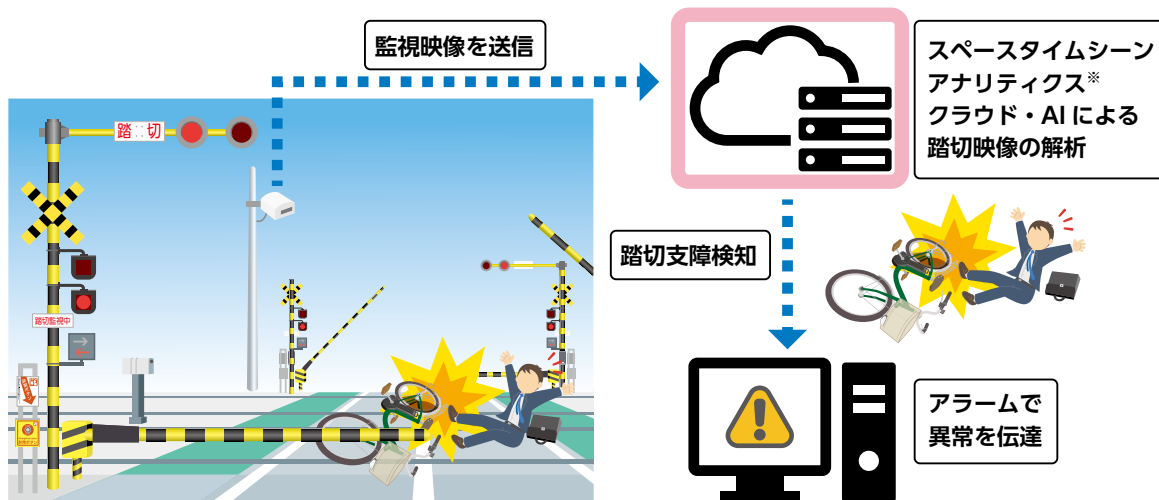


③ 踏切の遮断時間短縮に向けた取り組み

列車の種別や速度に応じて踏切動作の開始タイミングを調整し、安全を確保しつつ踏切の待ち時間を短くする制御を行っています。

AIを活用した踏切異常状態検知に関する実証実験

踏切内での人の転倒など、踏切異常状態をAI(人工知能)により検知させる実証実験を実施しています。将来的に、AIによる解析結果を用いて付近を走行する列車を自動で停止することができる仕組みの構築をめざしています。



※スペースタイムシーンアナリティクス：ノキアソリューションズ&ネットワークス合同会社が提供するカメラ映像とAIによる異常状態検知システム

5－4 安定輸送を支える取り組み

(1) 列車運行に伴う管理・作業

① 運輸司令所による運行管理

運輸司令所では、OTC(小田急型列車運行管理システム)を活用し、全線の運行を24時間体制で管理しています。また、主要駅に配置している信号扱者とも連携して日々の安定輸送に取り組んでいます。



② 電気司令所による管理

電気司令所では、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、通信設備の稼働状況を24時間体制で監視しています。



③ 乗務員による列車出発時の安全確認作業

列車が駅を出発する際、列車から黄色い点状ブロックまでのエリアに、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ことでお客さまの安全確保に努めています。



④ 駅係員による安全確認作業

列車が到着・出発する際、危険と判断した場合は直ちに列車を停止させることで、お客さまの安全確保に努めています。



(2) 施設・設備などの日常管理

① 工務施設の保守点検

線路をはじめ、駅舎、橋梁などを常に安全な状態に保つため、計画的に保守点検を実施しています。



② 電気設備の保守点検

変電所や電車線、信号保安装置、踏切保安装置など、運行に必要な電気設備を常に安全な状態に保つため、計画的に保守点検を実施しています。



③ 車両の保守点検

1,000両以上ある車両をトラブルなく運行させるため、一定周期ごとに検査項目を定めて計画的に保守点検を実施しています。



D-ATS-P

ATSは、列車が制限速度を超えて信号機や急曲線などを通過しようとした際、自動的に減速または停止させる装置で、当社では2015年度よりD-ATS-P※を全線で導入しています。従来のATSと比べ、レールからの信号現示情報や地上子による距離情報など、多くの情報を授受することで細かな速度制御が可能となり、安全性が向上しています。

※D-ATS-P : Digital Automatic Train Stop Patternの略

5-5 新型コロナウイルスの感染拡大予防対策について

当社では、「鉄軌道事業における新型コロナウイルス感染症対策に関するガイドライン」に則り、以下の各種対策に取り組んでいます。

詳細については、当社ホームページ「新型コロナウイルス感染拡大予防の取り組み」(<https://www.odakyu.jp/safety/covid19/>)よりご確認ください。



車両の窓開け



車内の消毒作業



券売機等の消毒作業



エチケットボード

お客さまへのお願い

- ① ラッシュ時間帯を避けたオフピークでのご利用をお願いします。
- ② 車内や駅構内ではマスクを着用し、会話は控えめにしてくださいよう、お願いいたします。
- ③ 車内換気のための窓開けにご協力ください。



6-1 自然災害への備え

(1) 自然災害に備えた体制

運輸司令所では、気象情報や地震・気象情報監視システムなどにより様々な情報を把握し、必要に応じて警戒体制をとるよう、各部門に指示します。



(2) 大規模地震への備え

① 早期地震警報システム

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」を活用し、当社線への影響を瞬時に判定します。被害が予想される場合には、全列車へ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ます。

② 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、のり面、橋梁、高架橋などの耐震補強工事を推進しています。



③ 津波からの避難

本鵠沼駅～片瀬江ノ島駅間の各駅の改札口付近に「災害時の避難場所」を掲出し、駅間においても、藤沢市が作成した「津波避難マップ」に基づき、鵠沼海岸駅～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示しています。また、大津波警報が発表されて緊急に避難が必要な場合、電源を遮断し、藤沢駅～片瀬江ノ島駅間の閉まっている踏切の遮断かんを手で押し上げられるようにし、通行できるようにします。



④ 帰宅困難者を想定した備蓄品の配備

全駅に備蓄品（飲料水、レスキューシート、簡易トイレなど）を配備するとともに、一部の駅では災害時対応の飲料自動販売機を設置しています。

また、大規模地震の際、自治体から開設している公共の一時滞在施設の情報を得て、お客さまをご案内いたします。

回生電力貯蔵装置

電車が減速するときに生み出される回生電力を、代々木上原変電所に設置した蓄電池へ貯蔵することで、大規模停電の際、代々木上原駅～梅ヶ丘駅間の地下区間に停車した列車を最寄り駅まで移動できるようにしています。



蓄電池盤



変換装置

(3) 大型台風に向けた体制

当社では、沿線に台風が接近、上陸の予報があった場合、事前に定めている防災計画に基づき、全社で警戒体制を取ります。大型の台風が接近、上陸の予報があった場合、事前に全線の列車運転を停止する「計画運休」を実施する場合があります。

沿線に大型台風が接近、上陸の予報があった場合

気象情報を収集し検討開始

気象情報をもとに計画運休の実施を検討します。

計画運休の実施決定

計画運休による全線運行停止

河川の氾濫が見込まれる場合は、係員や車両を避難させる場合があります。車両を避難させる場合は、計画運休を早めの実施します。

試運転列車の運転

台風通過後の状況により、線路、設備に異常がないことを事前に確認しています。

運転再開

(4) 異常気象時における安全対策

① のり面防護工事

大雨による線路脇斜面の土砂崩壊を防止するため、防護工事を推進しています。



② 土砂崩壊検知システム

大雨による線路脇斜面の異常を感知し、運転士や運輸司令部などに知らせる土砂崩壊検知システムを設置しています。



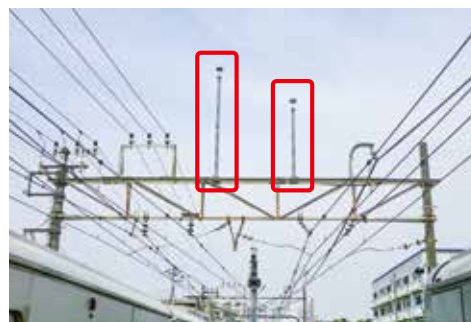
③ 雨水ピットと排水ポンプ

地下区間にはトンネル出入口に雨水ピットを設置し、外部へ排水することでトンネル内への雨水の浸入を防いでいます。



④ 雷における安全対策

雷予報システムの発雷予測に基づき、警戒体制をとっています。また、落雷防止対策として、各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、高架・橋梁区間などの一部には落雷を抑制する防雷設備を設置しています。



防雷設備

⑤ 厳寒期における安全対策

転てつ器可動部の雪を溶かして除去する「電気融雪器」を設置しています(一部の車庫線内を除く)。また、架線への塗油を実施し、着氷霜による集電不良やパンタグラフ損傷を防止するとともに、深夜時間帯に臨時試運転列車による着氷霜の予防や除去を行っています。



自然災害に備える訓練

●列車一旦停止訓練

毎年3月11日や9月1日などにおいて、早期地震警報システムによる緊急停止の通報および列車一旦停止訓練を実施しています。

●鉄道防災訓練

大規模な鉄道事故や大規模地震の発生などを想定し、様々な防災訓練を実施しています。2020年度には、大型台風が上陸、河川が氾濫することを想定し、計画運休と車両避難を行う訓練を実施しており、対応手順、部門間の連携体制、情報収集の方法などについて確認しました。

6-2 テロへの対応

(1) 重要施設、車両基地などのセキュリティ

侵入防止対策として、出入り口の電気鎖錠化やフェンスのかさ上げを行っています。



(2) テロ訓練

テロの発生を想定し、警察や消防機関と連携して初期対応やお客さまの避難誘導などの訓練を実施しています。



(3) サイバーテロへの対応

重要設備に対するサイバーリスクアセスメント活動を実施し、サイバー攻撃の潜在的な危険の把握ができるよう努めるとともに、情報伝達の訓練やシナリオを伝えないブラインド型の訓練を実施しています。

6-3 異常時における情報提供体制

(1) 異常時情報提供ガイドライン

列車運休や遅延が発生した場合、情報を多くのお客さまに迅速・的確に提供するため、「異常時情報提供ガイドライン」を定めています。



(2) 駅や車内における情報提供

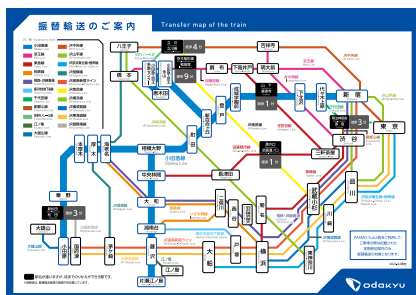
「異常時情報提供ガイドライン」に基づき、駅構内や列車内のお客さまへリアルタイムな情報提供ができるように努めています。



異常時に駅構内に掲出するお知らせ



異常時運行情報ディスプレイ



振替輸送案内



車内情報ディスプレイ (LCD 表示)

(3) PC、スマートフォンなどへの情報提供



小田急アプリ



SNS



ホームページ

異常時対応力の強化や知識・技能のスキルアップにむけた教育・訓練

① 異常時総合訓練

毎年、踏切事故による列車脱線を想定し、警察や消防機関と連携して、初動対応、人命救助、復旧作業などの訓練を実施しています。



② 警察、消防機関との合同訓練

異常時総合訓練のほか、事故発生時の早期復旧や復旧作業時の二次災害防止を目的に、警察や消防機関と実際の車両を用いて、実践的な訓練を実施しています。



③ 各部における教育・訓練

部門ごとに様々な教育・訓練を行い、係員の知識、技能のレベルアップを図っています。



上級救命講習



異常時対応力研究会



保安装置故障対応研究会



車両脱線復旧訓練



重機脱線復旧訓練



重機故障処置教育



電気部技術競技会

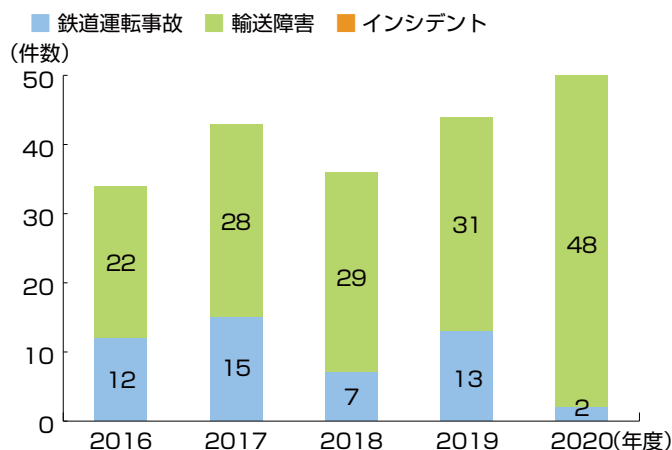


電気設備復旧訓練

鉄道運転事故などの発生状況と再発防止策

2020年度に発生した鉄道運転事故などの発生状況は次のとおりです。

●鉄道運転事故などの発生件数



鉄道運転事故

「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

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。

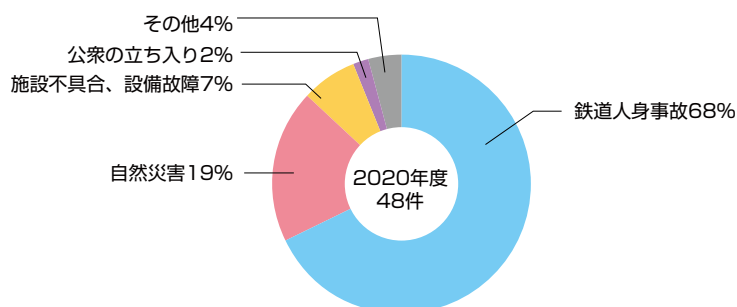
インシデント

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。

●鉄道運転事故発生原因



●輸送障害発生原因



2020年度に発生した主なトラブル

事象 代々木上原駅構内線路故障について

発生日時：2021年2月16日 7時35分頃

場所：代々木上原駅 下り線

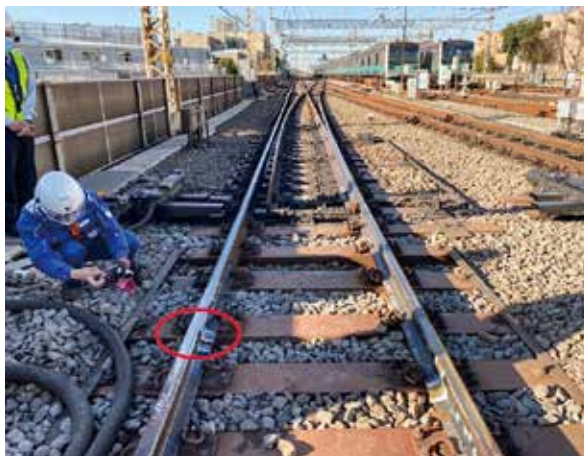
原因：レールの溶接部折損

支障時間：3時間41分

影響人員：約20万人

概況：夜間作業で、レール交換をした際、溶接部において亀裂が発生し、レール折損に至ったもの

対策：溶接作業の厳格化と溶接後の超音波探傷による検査判定基準の改定など



9

お客さまへの情報提供とコミュニケーション

(1) お客さまへの情報提供

お客さまへの運行情報提供は様々なツールにて行っています。

また、海外からのお客さまには、係員による英語アナウンスのほか、多言語での案内を様々なツールにて行っています。



スマートフォンから



車内から

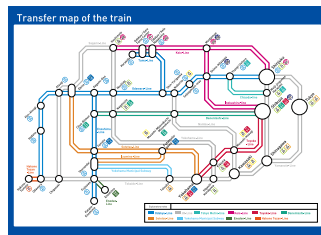


駅構内から

外国語表記の例



QRコード



ホームページ

MaaS アプリ「EMot(エモット)」

ご利用されるお客さまが日々の行動の利便性をより高め、新しい生活スタイルや観光の楽しみ方を提案するMaaS※(マース)アプリです。

デジタル箱根フリーパスなどの電子チケットを購入できることや、当社線や神奈川中央交通などの遅延情報などリアルタイム運行情報を経路検索結果で確認することができます。

※MaaS：地域住民や旅行者一人ひとりの移動ニーズに対応して、複数の公共交通やそれ以外の移動サービスを最適に組み合わせて検索・予約・決済などを一括で行うサービスです。

もっといい「いきかた」



(2) お客様からの声

① 小田急お客さまセンター

お客さまからのお問い合わせや、特急券の予約、ご意見・ご要望にお応えしており、お寄せいただいたご意見・ご要望を各種施策の改善に反映しています。

② 会員制アンケートサイトの活用

「Ideaパレット」は、お客さまの様々な生活シーンに関する考えについて、ご意見・ご要望を伺うことで各種取り組みに反映させています。また、「Ideaパレット」の会員さまから「小田急お客さまモニター」を募り、ご意見を伺っています。



お客さまの声（ご意見・ご要望）により改善された事例

踏切を通過する際、一旦停止すると踏切警報機が見えないので反対側の警報機で確認できるように改善してほしいとのご意見をいただき、踏切警報機の一部を全方向形閃光灯へ改修し、視認性の向上を図りました。



改良前



改良後

(3) 沿線にお住まいの方々への啓発活動

① 運転士・車掌による鉄道安全教室の実施 (幼稚園・小学校訪問)

現役運転士・車掌が幼稚園や小学校を訪問し、段ボールで手作りした模型などを用い、安心して電車に乗るための安全教室を実施しています。また、「安全教室」をイメージした動画コンテンツも公開しています。

※2020年度は新型コロナウイルスの影響で、小学校と職場をオンラインで繋ぎ実施しました。



② 駅施設見学会

お子さまを対象に普段目に見ることができない駅事務室内や自動券売機の裏側、係員が取り扱う改札機器類などを「見て、触れる」体験を実施しています。



(4) イベント、その他の取り組み

① ファミリー鉄道教室

車両基地の見学や、運転士・車掌の仕事、電車が動く仕組み、乗車マナーについてわかりやすく説明しています。

※2020年度は新型コロナウイルスの影響で、中止しています。



② WEBサイト「おだきゅうキッズ」

「子どもの好奇心を育つ力（成長）につなげたい」という想いを込めて、親子が自発的に楽しめ継続的に利用したくなるコンテンツをお届けしています。

鉄道の仕事や電車の魅力、利用時のマナーやルールを楽しみながら学ぶことができます。



③ 動画サイトによる発信

鉄道の「安全・安心」を守る取り組みについて、当社ホームページ「TEAM ODAKYU | 安全・安心への取り組み」で紹介しています。

TEAM ODAKYU : <https://www.odakyu.jp/safety/>

ロマンスカーミュージアム

歴代の特急ロマンスカー車両展示をはじめ、小田急沿線の風景を模したジオラマ、電車運転シミュレーターなど、多彩なコンテンツをご用意したロマンスカーミュージアムが2021年4月に開業しました。多くの方々に感動と笑顔をお届けすることをめざしています。



お客さま、沿線の皆さまへのお願い

安全・安心に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します。

駅・ホームでは・・・

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お客さまを見かけたときや、線路へ物を落としたときなどに駅係員と連絡を取ることができます。



列車非常停止ボタン

「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場合は、ホームに設置している「列車非常停止ボタン」を押してください。その際は、危険ですので線路内へ降りないでください。



安心して列車をご利用いただくために・・・

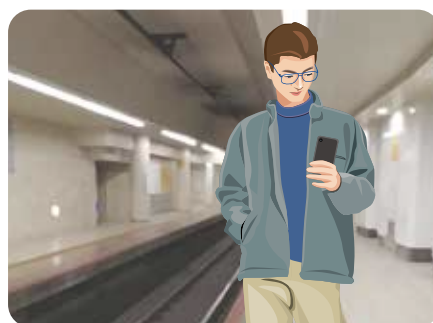
列車をお待ちの際、または列車から降りられた後は、必ず黄色い点状ブロックの内側（ホーム中ほど）までお下がりください。



黄色い点状ブロックの内側

ながら歩き

スマートフォン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。危険な「ながら歩き」はおやめください。



車内では・・・

列車走行中に急病やトラブルなどが発生したときは・・・

急病のお客さまやお客さま同士のトラブルなど、異常が発生した場合は、車内にある非常通報装置のボタンを押して乗務員にお知らせください。



ドアが開く際はご注意ください

ドアが開く際は、ドアから離れてお待ちください。手やお荷物が戸袋に引き込まれ、怪我をされることがあります。また、一旦ドアが閉まった後、発車までに再度開く場合がありますので十分ご注意ください。



踏切では・・・

自動車が踏切に閉じ込められたときは・・・

もしも自動車で踏切を渡りきらないうちに遮断かんが下りてしまった場合は、慌てず、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。



踏切の通行にご注意ください

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



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した場合は、踏切支障報知装置の非常ボタンを躊躇せ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でください。



助け合いのご協力を・・・

お声がけやお手伝いのお願い

駅や車内で、危険に気づいてないお客さまや、何かお困りになっているお客さまなどをお見かけしましたら、お声がけや、お手伝いを行ってくださいますようお願いいたします。



必要な方へ座席の譲り合いを・・・

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をお見かけしましたら、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

「安全報告書2021」をご覧いただいた感想や、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。

小田急お客さまセンター

☎044-299-8200

特急券のご予約(10:00～17:00)

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(9:00～17:00)

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 2021年9月発行