

思う 誰かを 今日も



安全報告書 2025



「安全報告書 2025」の公表にあたり

小田急電鉄 取締役社長

鈴木 滋



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。

当社は「小田急電鉄は日本一安全な鉄道をめざします」との基本理念に基づき、「安全」を経営の基盤として位置付けています。安全・安心を最優先した公共交通サービスの提供は地域に価値を創造し、持続可能性を高めるものと認識したうえで、役員・社員が一丸となって強固な安全管理体制の構築を推進しています。

鉄道事業においては、安全施策推進の指針となる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つのテーマを掲げています。これに基づき当社では、ホームドア整備や踏切安全対策、耐震補強工事、車内防犯カメラの設置等を推進するとともに、警察、消防の皆さまと連携して異常時対応訓練やテロ対応訓練を実施するなど、ハード・ソフト両面から取り組んでまいりました。

その一方で、気候変動を起因とした気象災害が全国各地で激甚化・頻発化しているなか、当社線では昨年8月の台風10号の影響によって、東海大学前駅～秦野駅間の線路脇盛土が流失し、長時間にわたり運転を見合わせるなど大きな影響を受けました。そのほか、大規模地震や富士山噴火の発生可能性も高まっており、昨年8月には南海トラフ地震臨時情報（巨大地震注意）の発表を受け、本厚木駅～小田原駅間で減速運転を実施するといった対応も行いました。

これらの経験から得られた課題を検証するとともに、将来起こりうる事態を想定して、安全管理体制の強化を図っていくことで、鉄道の安全を取り巻くリスクの最小化に努めてまいります。

この安全報告書は、2024年度における取り組み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、ぜひご一読いただき、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	19
6	自然災害への備え・テロなどへの対応	21
6-1	自然災害への備え	21
6-2	テロへの対応	25
6-3	異常時における情報提供体制	26
7	人材育成・技術伝承の取り組み	27
8	鉄道運転事故などの発生状況と再発防止策	30
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が安全保持の理念を理解し、輸送の使命を達成することを目的として、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

社員および役員は、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、最も重要な使命であることを認識しており、安全管理規程において安全方針として定めています。

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、それら相互の連携と取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」の強化に取り組みます。



2 「未然防止」に対する取り組みの強化

過去の事故事例とヒヤリ・ハット情報等の分析・対策を行うことや、日常業務から安全運行を維持するための成功体験を収集・活用することにより、事故の「未然防止」に取り組みます。



3 災害・テロ等に対する体制・設備の強化

気候変動に伴う災害の頻発化・激甚化、大規模地震・火山噴火の発生、テロの脅威、感染症のまん延等に対して、適切に対応できるよう体制・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

定時運行の確保だけでなく、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みます。



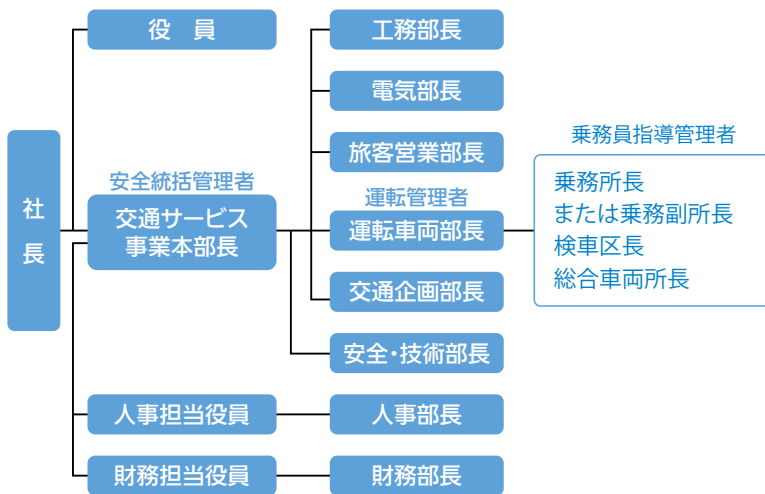
2

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敷いています。

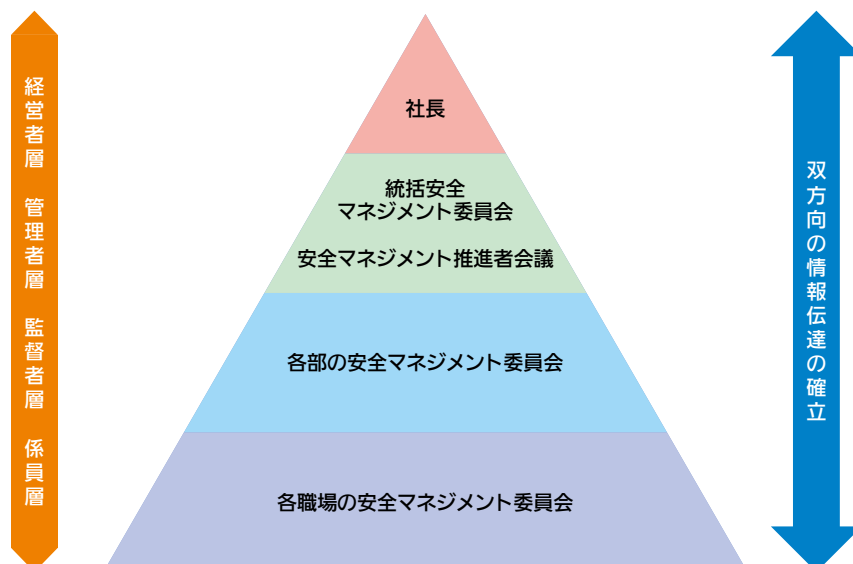


●主な管理者とその責務

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・変更、列車運行の管理および運転関係の係員の育成や資質の維持ならびに車両の運用等、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

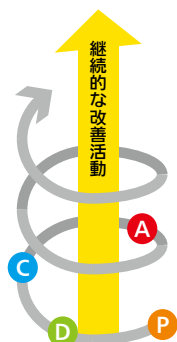
② 情報伝達、共有のための体制

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敷いています。



(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) 国土交通省による運輸安全マネジメント評価

運輸安全マネジメント評価とは、国土交通省が事業者に対して安全管理体制の構築・改善状況を評価・アドバイスをするもので、当社は2022年3月に、経営トップ（社長・安全統括管理者など）へのインタビューや文書・記録から当社の安全に対する取り組みについて評価・アドバイスをいただきました。

(4) 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。



連続10期運転無事故事業者として表彰

社員一人ひとりが、当社の果たすべき使命である「安全の確保」のため、日々取り組んできた結果、国土交通省から10年連続で鉄道等運転無事故事業者表彰を受賞しました。



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や運転管理者などによる「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、安全マネジメントに関する有益な取り組みの共有や情報交換を行っています。



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

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」を開催しています。

2024年度は「ヒューマンエラー防止のための訓練」に関する各部門の取り組みについての発表と外部講師による「日本航空における安全リスクマネジメント」をテーマとした講演を行いました。

※2024年度は、オンライン併用により開催しました。



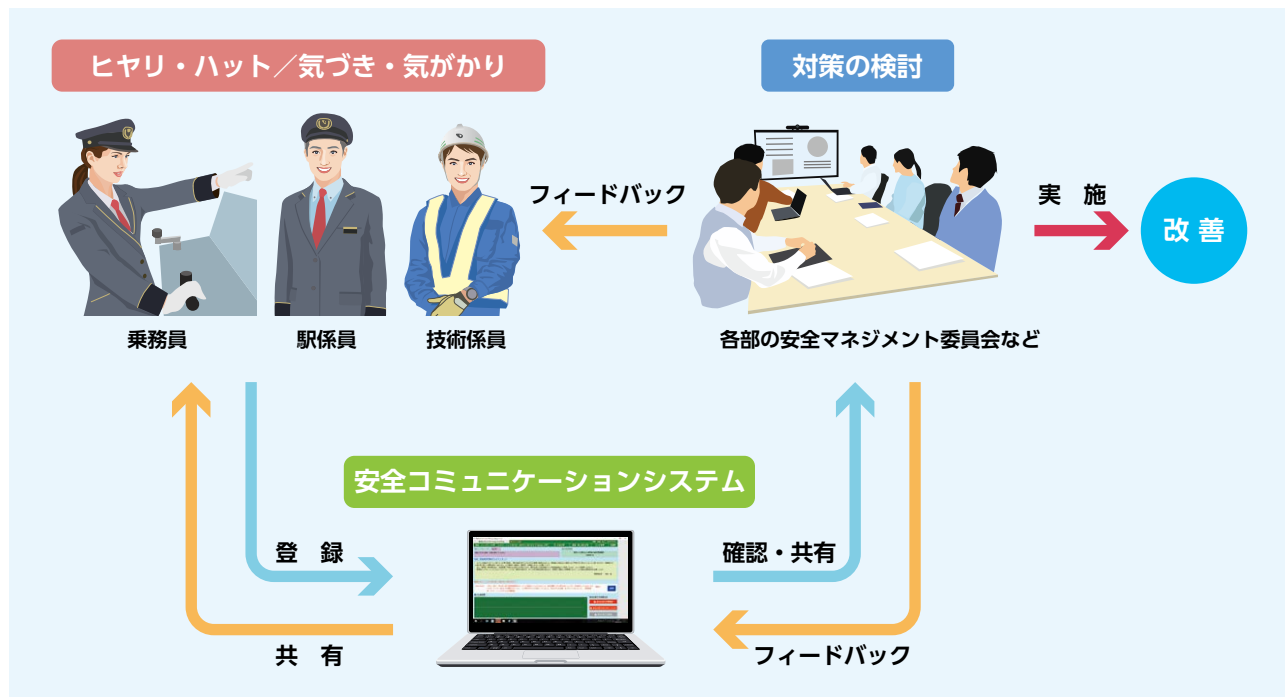
当日の様子



ご講演いただいた日本航空株式会社酒井様

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」情報の収集と活用

「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、多くの社員が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や日常業務から安全運行を維持するための成功体験の収集・活用にも生かしています。



「ヒヤリ・ハット／気づき・気がかり」の改善例

藤沢駅改良工事に伴う建屋構築による屋根上・仮設通路歩行時、新設した鉄骨梁に付随している突起物（アングルピース）が同系色であり気づき難く、梁下を歩行の際、頭部に接触する可能性があるためクッション材で養生するとともに、注意喚起のテープを貼り付けることで視認性向上を図りました。

改善前



改善後



感謝の気持ちを伝える「ありがとう」機能について

安全コミュニケーションシステムには、駅係員から乗務員への車内清掃協力のお礼や乗務員から整備士への素早い車両修理へのお礼など、係員が感じた「ありがとう」を共有する機能を備えており、現業係員が日々の業務で感じた感謝の気持ちを伝える手段として、職場や部門の垣根を越えて活用しています。

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。

2024年度は、5000形の増備、3000形のリニューアル、ホームドアの整備、のり面の改修、踏切障害物検知装置の高機能化などへの設備投資として330億円を支出しました。

また、既存設備の維持・保全に必要な修繕費として81億円を支出しました。

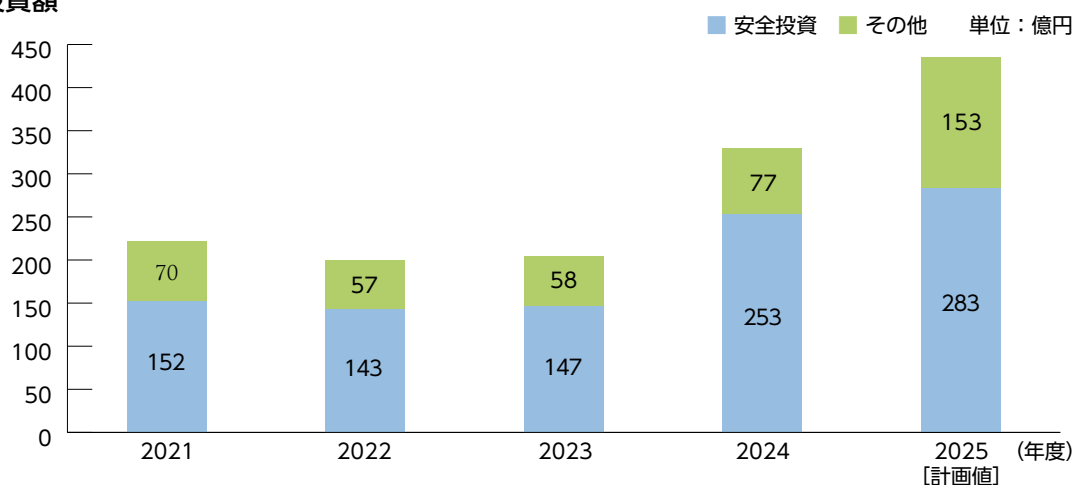


通勤車両 [5000形]

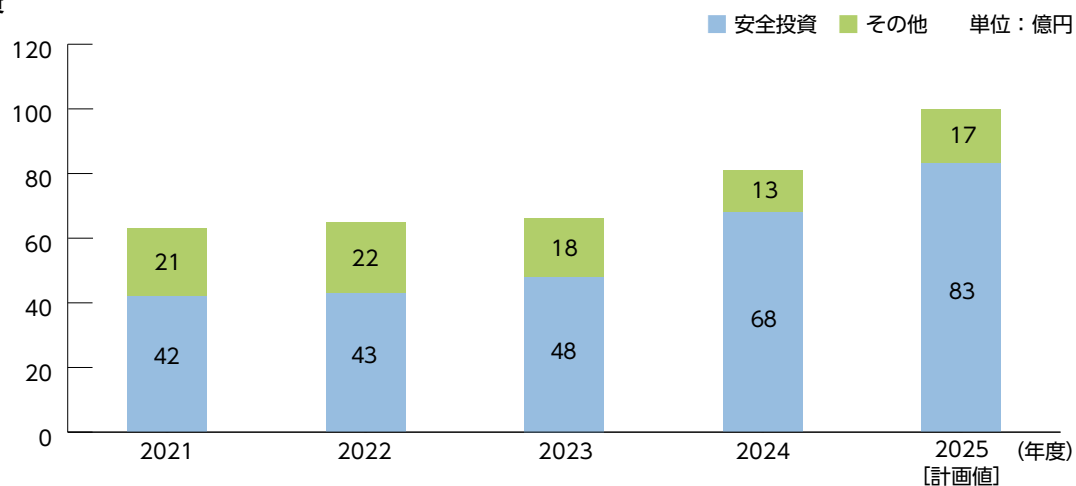


ホームドア

●設備投資額



●修繕費

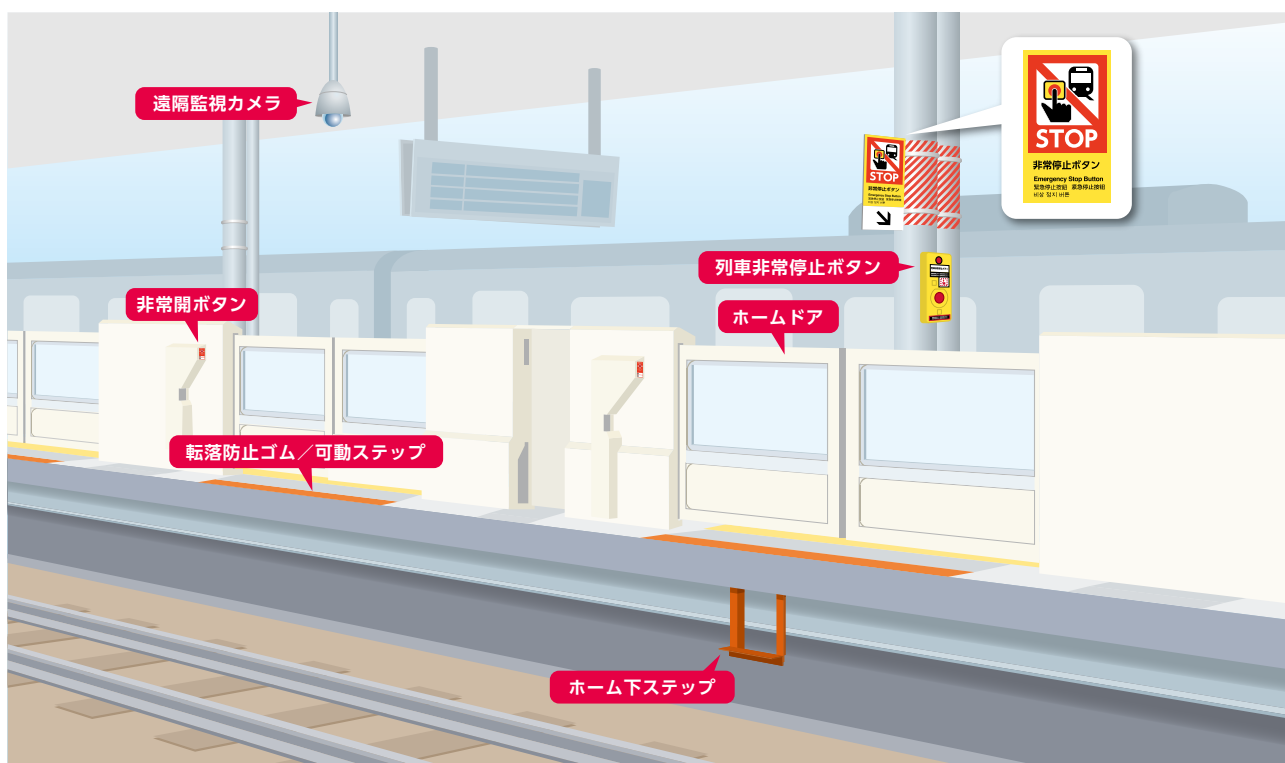


※一億円未満は四捨五入して表示しています。

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との接触事故を未然に防止するため、「鉄道駅バリアフリー料金制度」や「ホームドア整備加速緊急対策事業」を活用し、新宿駅から本厚木駅までの全駅と藤沢駅へ設置を進めます。



海老名駅



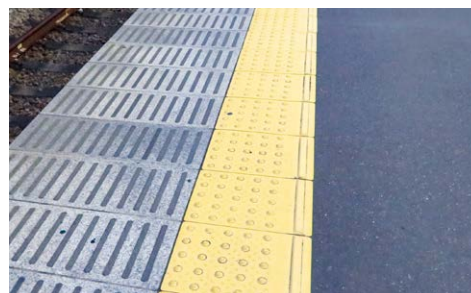
中央林間駅

● ホームドアの整備状況および計画

時 期	設置駅
整備済みの駅 (2025年4月末時点)	新宿駅(4・5・8・9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、豪徳寺駅、登戸駅、町田駅、相模大野駅、海老名駅、本厚木駅、中央林間駅、大和駅
2025年度	千歳船橋駅、祖師ヶ谷大蔵駅、喜多見駅、狛江駅
2026年度	経堂駅、和泉多摩川駅
2027年度	南新宿駅、成城学園前駅、鶴川駅、藤沢駅
2028年度	参宮橋駅、向ヶ丘遊園駅
2032年度まで	新宿駅～本厚木駅(整備済みの駅を除く)

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

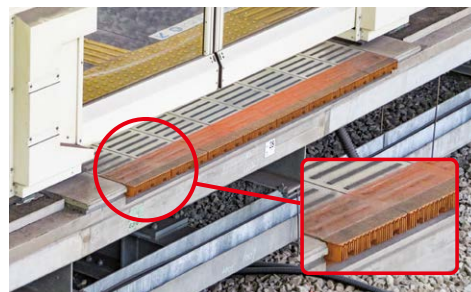
ホーム端であることを視覚的・心理的に注意喚起し、線路転落や列車への接触を防止するため、一部の駅にCPライン※を導入しています。

※CP : Color Psychologyの略



④ 転落防止ゴム

ホームと車両の隙間を小さくするため、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。



ホームドア非常開ボタン

ホームドアの車両側には「非常開ボタン」が設置されており、ホームドアと列車の間に取り残された場合など、非常の際にボタンを押すと当該箇所のホームドアを開けることができます。



(2) 線路に転落してしまった際の対策

① 列車非常停止ボタン

線路内の異常を発見した際に、列車を緊急に止めるため、駅ホーム上に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、付近の列車を自動的に止めることができます。



② 転落検知マット

列車への乗降時などにお客さまが線路へ転落してしまった際、表示灯が点滅し、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。



③ 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。



④ 待避スペース

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待避スペースをホーム下に設けています。



⑤ 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。



(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・踏切に人の精神を落ち着かせる効果があるとされる青色照明を設置しています。



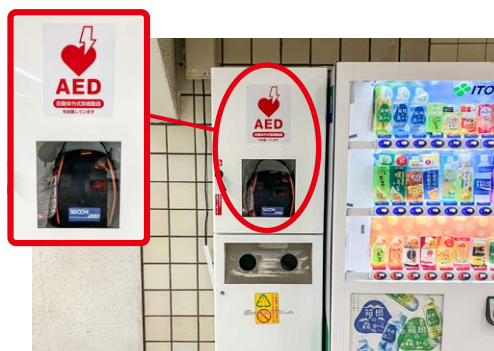
③ 安全・安心パトロール

ホームにおけるお客さまの安全・安心の確保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。



④ AED (自動体外式除細動器) の設置

お客さまの体調の急変に備え、各駅構内、および特急ロマンスカーにAEDを設置しています。



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1,000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、ドアに黄色の注意喚起表示をしています（一部の車両を除く）。また、ドアに挟まったものを抜きやすくするため、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けています。



② 乗降口の安全対策

お客さまが安全に乗降できるよう、床面に滑りにくい素材を使用しています。また、乗降口の段差を分かりやすくするため、一部車両の床面を黄色に色分けしています。



③ 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。この装置は乗務員と直接会話することができます。



④ 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。未設置車両についても順次設置を進めていきます。



⑤ 消火器

万が一の火災発生時に備えとして、消火器を各車両に搭載しています。



⑥ 車いす・ベビーカースペース

車いすやベビーカーを使用しているお客さまにも安心してご利用いただけるように、一部の車両には、車いす・ベビーカースペースを設けています。



(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。

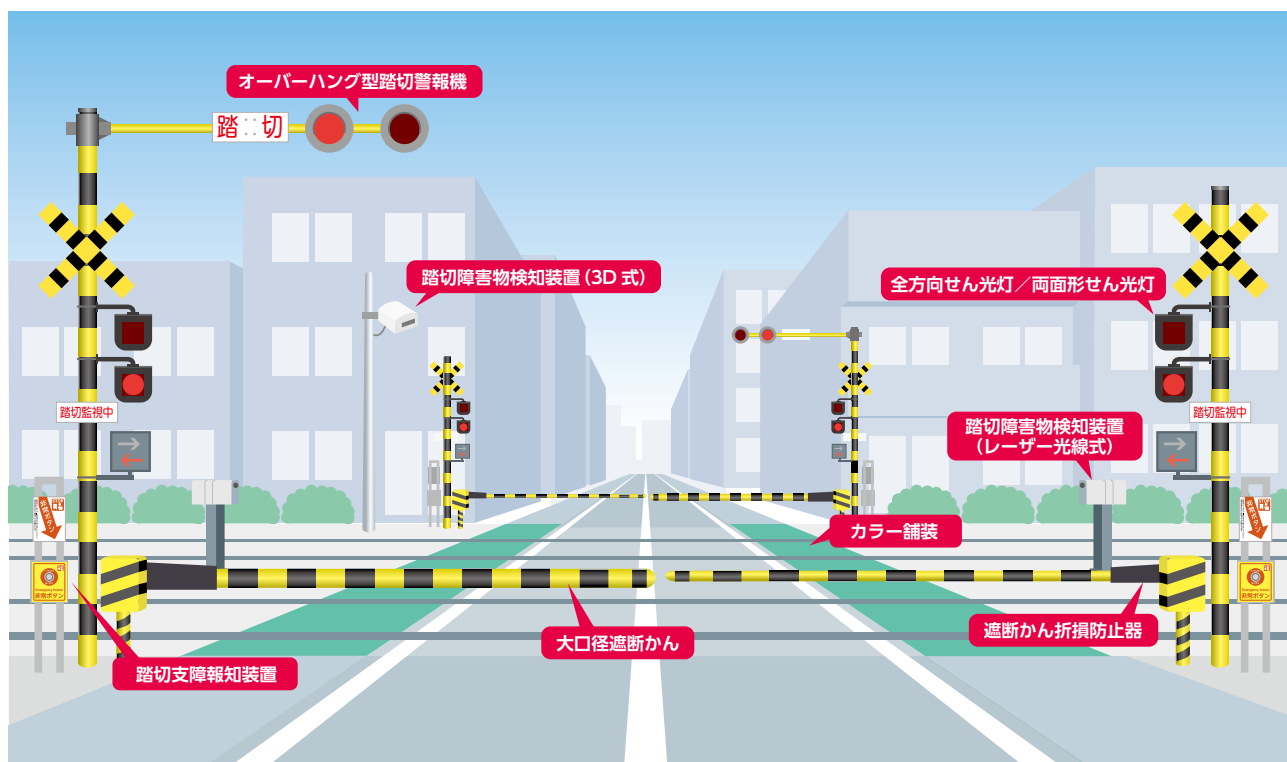


② 非常用はしご

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



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 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。非常ボタンを押すと自動的に列車のブレーキが作動します。また、踏切道の幅員に応じた本装置の増設が完了しています。



② 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、大口径遮断かんを一部の踏切に設置しています。



③ 全方向せん光灯／両面形せん光灯

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



全方向せん光灯



両面形せん光灯

④ カラー舗装

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施しています。



⑤ 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作動します。また、3次元での物体検知が可能なレーザー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。



レーザー光線式



3D式

(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、運輸司令所や電気司令所から現地に音声で呼びかけることで、直接注意喚起できます。



② 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。



③ 踏切脱線防止ガードレールの設置

踏切内で自動車等に接触し、脱線して重大事故となることを防ぐため、踏切脱線防止ガードレールを設置しています。



自動車との接触事故が増えています

踏切内に閉じ込められてしまった自動車が、そのまま踏切内に留まり列車と接触する事故が増加しています。遮断かんは外へ曲がる構造となっていますので、自動車で遮断かんをゆっくり押すことで外に出られます。

動画はこちら：<https://youtu.be/dM4wUA-0Xjk>

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、変電所の遠隔制御を行うほか、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。



画像解析AIによる列車出発時の安全確認システムの構築を目指しています

列車出発時において「ホーム端の黄色い点状ブロックと列車の間に人がいる場合」と、「閉扉後に傘などが挟まっている場合」を自動検知して知らせるためのアルゴリズム「Universal Anomaly Detection(汎用異常検知)」を株式会社サイバーコアと共同開発し、新百合ヶ丘駅で実証実験を行いました。実際の駅環境に適用することで、検知漏れや誤検知情報を蓄積してAIに学習させ、検知精度を高めることで実用化を目指しています。



(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。



鹿と列車との衝突防止対策

当社線の渋沢駅～新松田駅間は山間部を走行しているため、列車と鹿の衝突が発生しています。鹿と接触すると、機器破損などにより安全が脅かされるとともに、列車が大幅に遅延するなど運行に重大な影響を及ぼします。

このため、赤外線センサーにより動物を感知すると超音波と青色LEDフラッシュを照射する装置や、一定時間、連続して超音波を発する機器、侵入防護柵を設置するなど、線路内への侵入防止対策を実施しています。



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、各職場に対して指示するとともに、お客さまへ情報発信します。



(2) 自然災害に備える訓練

① 列車一旦停止訓練

大規模地震の発生を想定した、早期地震警報システムによる列車一旦停止訓練を「防災の日」の9月1日に合わせて毎年実施しています。

(3) 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。2021年度から従来の方法にPLUM法※による予測手法を加え、より精度を高めました。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。

※PLUM法：震源や地震の規模の推定は行わず、予測したい地点の周辺の地震計で観測された揺れの情報（震度に相当する値）から直接その地点の震度を予想するもの。

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、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

鵜沼海岸駅と片瀬江ノ島駅の改札口付近に「災害時の避難場所」を掲出するとともに、鵜沼海岸駅～片瀬江ノ島駅間の架線柱に高台への避難経路を示した看板を設置しています。

また、大津波警報が発表されて緊急に避難が必要な場合、電源を遮断することで、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、通行が可能となります。



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に無料で提供する飲料自動販売機を設置しています。



南海トラフ地震への対応

当社では、「南海トラフ地震」が発生した場合、強い揺れが到達するまでに列車を安全に停車できるよう、「南海トラフ地震臨時情報（巨大地震注意または巨大地震警戒）」の発表後、本厚木駅～小田原駅間において速度を落として運転します。なお、2024年8月に「南海トラフ地震臨時情報（巨大地震注意）」が発表された際は、「政府としての特別な注意の呼びかけ」が終了するまでの間、上記取り扱いを実施しました。

(4) 大型台風に向けた体制

当社は、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とります。特に大型台風の接近、上陸の予報に際しては、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

計画運休の実施決定後は速やかにホームページなどで予告します。

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、係員や車両の避難を検討・実施します。車両を避難させる場合は、計画運休を早めに実施することがあります。

試運転列車の運転

台風通過後、線路や設備に異常がないことを運転再開前に確認しています。

運転再開

山王川改修事業に伴う橋梁架け替え

足柄駅～小田原駅間にある山王川では大雨による水害を防ぐため、神奈川県による河川改修（河川の幅を広げる）工事に合わせて、橋梁の架け替え工事を実施しています。

2025年3月に上り線を新しい橋梁へ切り替えました。



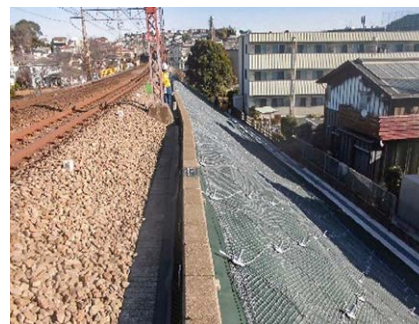
(5) 異常気象に対する安全対策

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。



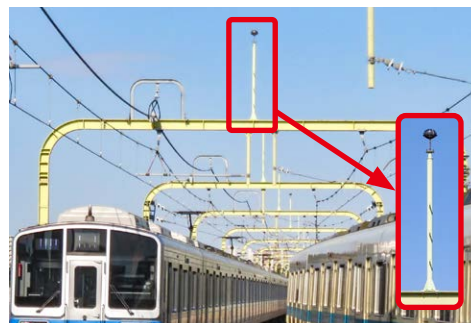
施工前



施工後

② 雷に対する安全対策

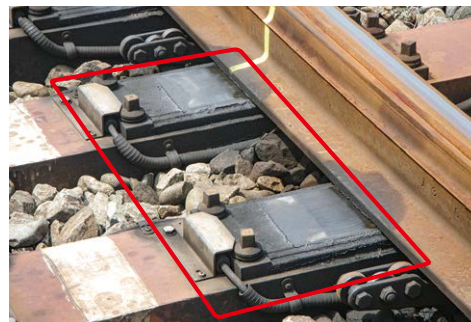
雷害防止対策として、各設備に電力を供給する配電線に避雷器を設置しているほか、高架・橋梁区間などの一部には防雷設備を設置しています。また、耐雷変圧器を増設し、信号設備への被害を抑制する工事を進めています。



防雷設備

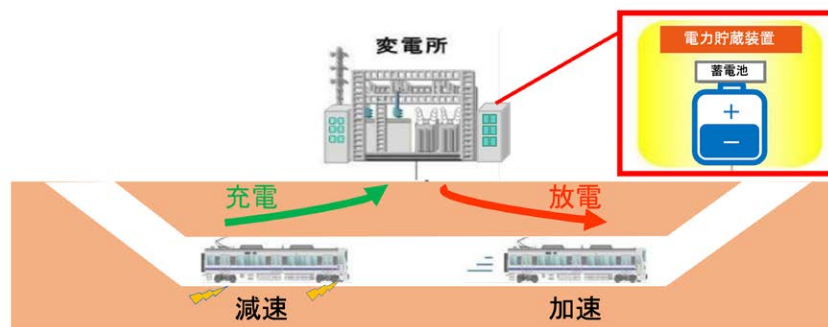
③ 厳寒期における安全対策

転てつ器可動部への積雪を防ぐため、「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、気象情報と着氷予想に基づき深夜時間帯に臨時試運転列車を運行することで、着氷の防止や除去を行っています。



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上原変電所に設置した蓄電池に貯蔵しています。これにより大規模停電の際、代々木上原駅～梅ヶ丘駅間の地下区間に駅間停車した列車を最寄りの駅まで移動することが可能になります。



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) テロ対応訓練

爆発物や薬品等を使用した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) 不審者対応訓練

駅構内で刃物を振り回す事象の発生を想定し、警察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。



(4) 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に基づき、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訓練参加者へ事前に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

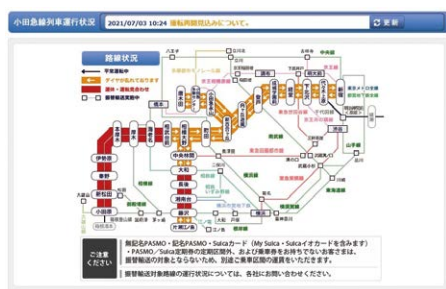
(1) 異常時情報提供ガイドライン

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) お客さまへの情報提供

「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に情報提供ができるように努めています。



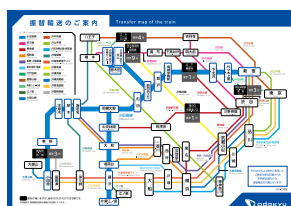
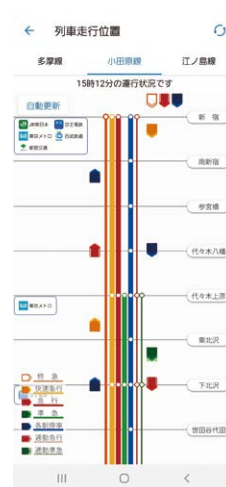
ホームページ



SNS



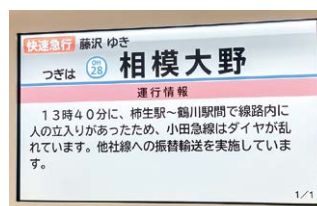
小田急アプリ



振替輸送案内



異常時運行情報ディスプレイ



車内情報ディスプレイ
(LCD表示)

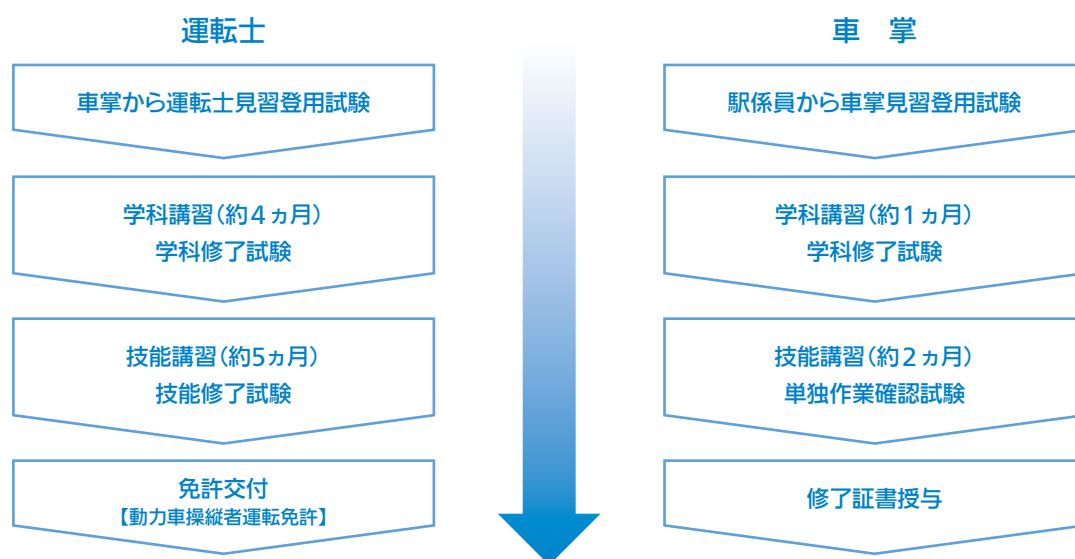


異常時に駅構内へ
掲出するお知らせ

(1) 乗務員の養成と資質の管理

当社には、国土交通大臣の指定を受けた動力車操縦者（運転士）の養成所として「小田急研修センター」があり、運転士の職務に必要な知識や技能の教育を行っています。また、併せて車掌の養成教育を行っています。

① 乗務員の養成



② 技能の維持・向上

乗務員は単独乗務後も3年間の追指導教育を受けるほか、乗務員としての適性検査を定期的実施しています。さらに業務知識の保有状況や実務作業の実施状況なども定期的確認しています。

また、最新車両の導入時や規則変更にあわせた教育指導、各職場での研究会を通じて知識技能の維持・向上を図っています。



③ 乗務員の体調管理

乗務開始前には、監督者が健康状態を確認するほか、アルコールチェックを徹底しています。

また、一般的な健康診断に加え、乗務員に必要な適性を確認するための身体機能検査などを定期的に実施し、輸送の安全を確保しています。



(2) 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、鉄道事故発生時における併発事故防止、お客さまの救出救護および事故復旧体制の確認などを目的に、警察や消防機関と連携した訓練を実施しています。



② 警察、消防機関との合同訓練

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、沿線の警察や消防機関と合同で駅構内や実際の車両を用いて、実践的な訓練を実施しています。



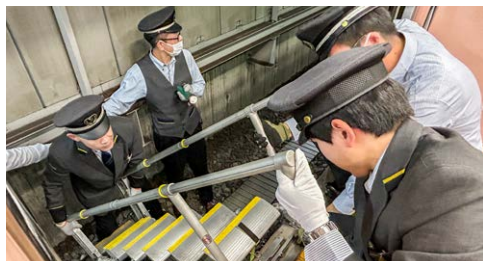
駅構内での実践的訓練



車両構造の説明

③ 各部における教育・訓練

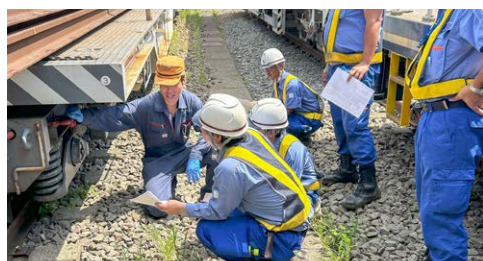
部門ごとに業務内容や特性にあわせた教育・訓練を行い、係員の知識、技能のレベルアップを図っています。



異常時対応力研究会（運転車両部）



サービス・信号取扱い合同研究会（旅客営業部）



重機故障時の対応訓練（工務部）



車両脱線復旧訓練（運転車両部）



重機脱線復旧訓練（工務部）



設備復旧訓練（電気部）

沿線の消防署への講演活動

鉄道事故が発生した際、救出活動時における二次災害防止を目的に当社社員が沿線の消防署へ出向き、座学による講演会を実施しています。鉄道車両の構造や復旧作業時の留意点の理解浸透を図ることで、復旧作業における安全性を高めています。

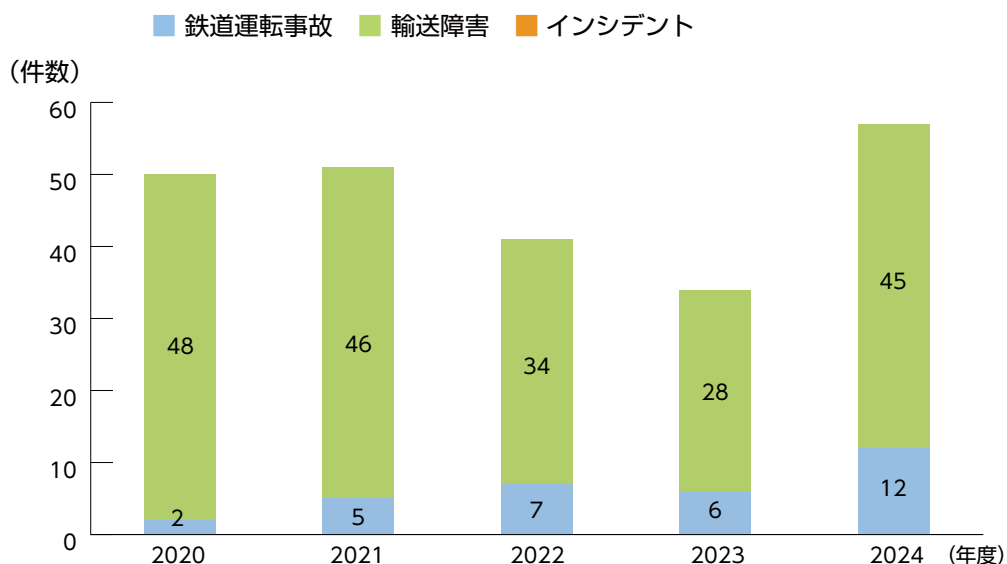


8

鉄道運転事故などの発生状況と再発防止策

2024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。

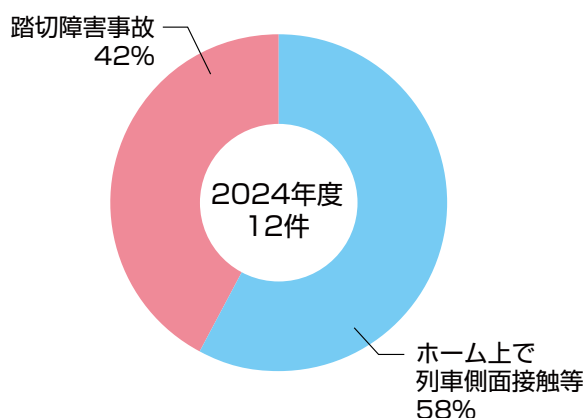
●鉄道運転事故などの発生件数



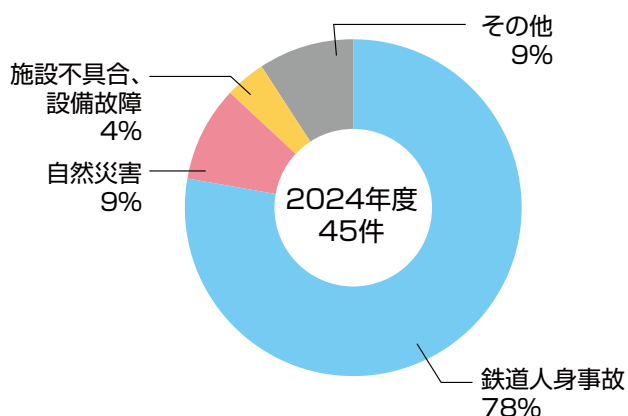
- 鉄道運転事故**
「列車衝突事故」「列車脱線事故」「列車火災事故」「踏切障害事故」「道路障害事故」「鉄道人身障害事故」「鉄道物損事故」をいいます。
- 輸送障害**
鉄道運転事故以外のもので、運休または30分以上の遅延が生じたものをいいます。なお、自殺によるものは「輸送障害」となります。
- インシデント**
鉄道運転事故が発生する恐れがあると認められる事態をいいます。

※2013年度以降、インシデントの発生はありません。

●鉄道運転事故発生原因



●輸送障害発生原因



2024年度に発生した主なトラブル

事 象 自然災害（台風10号による東海大学前駅～秦野駅法面崩壊について）

発生日時：2024年8月30日（金）6時30分頃

場 所：東海大学前駅～秦野駅間

支障時間：2日10時間50分（58時間50分）

概 況：伊勢原駅～小田原駅間で規制値の連続雨量が300mmを超えたため、5時13分より運転見合わせを実施。同区間を徒歩点検中、法面の崩壊箇所を発見した。
復旧作業により9月1日16時03分に仮復旧し、速度規制45km/h以下で運転再開した。

原 因：台風10号接近の影響に伴い、線路のり面が崩壊したもの。

取組事項：降雨に耐えうる対策を実施



事 象 鉄道人身障害事故（新松田駅構内）

発生日時：2024年12月10日（火）17時59分頃

場 所：新松田駅1番線

支障時間：1時間01分

概 況：新松田駅発車の際、車掌は扉に指を挟まれたお客さまに気付かず運転士へ出発の合図を送り、列車の起動後、転倒する旅客を認めたため、直ちに非常ブレーキスイッチを操作したが、14.2m走行して停止した。転倒したお客さまは乗務員、駅係員が応急処置後、救急車で病院に搬送され、手当てを受け帰宅した。

原 因：閉扉した際にお客さまの指が挟まったことに気づかず、列車を出発させたため

取組事項：（1）車掌の出発判断基準を作業標準に明文化する。
①閉扉後、体勢移動により視点を変更し、前方の確認を行う。
②列車側面よりホーム点状ブロック内の安全を確認後、指差確認称呼する。
③列車側面よりホーム点状ブロック内にお客さまがいない状態になるまで、運転士へ車掌から出発の合図を送らない。
（2）全乗務員に作業標準の変更および同事象分析結果について教育を実施、また風化防止教育を年2回（6月・12月）実施する。
（3）車両扉の戸当たり寸法の見直し、閉扉後の弱め機能付加を実施
（4）視認性に改善の余地があるホームの洗い出し、必要な対策に取り組む

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は様々なツールで提供しています。

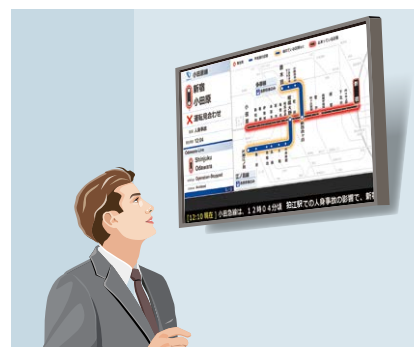
また、海外からのお客さまには、係員による英語アナウンスのほか、多言語での案内を様々なツールにて行っています。



スマートフォンから



車内から

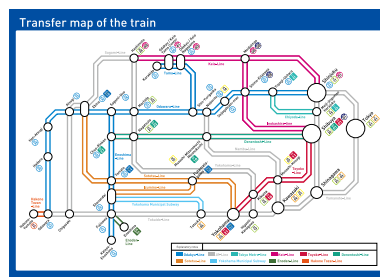
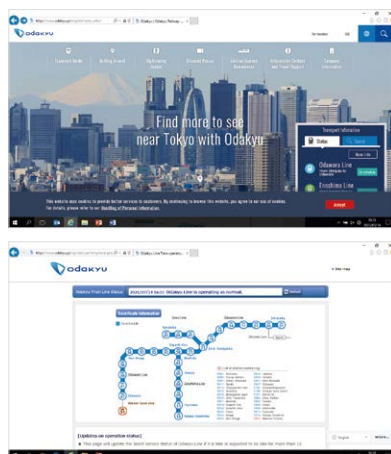


駅構内から

外国語表記の例



ホームページ



(2) お客様からの声

① 小田急お客様センター

お客様からのお問い合わせや、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。なお、2023年4月からAIによる「チャットボット」を導入し、お客様からの問い合わせに24時間受付が可能となっています。

② 会員制アンケートサイトの活用

小田急グループのアンケートサイト「Ideaパレット」では、会員のみなさまから小田急線および様々な生活シーンについて、ご意見・ご要望を伺い、サービスの向上や商品の開発などへ反映しています。



アンケート結果の事例

アンケートが暮らしを彩るアイデアに。
Ideaパレット

Ideaパレットは
小田急グループの
アンケートサイトです。

アンケートで集めた皆さまの回答が、小田急沿線の未来をもっと快適にするアイデアになります。

新規会員登録はこちら →

お客さまとのコミュニケーション

沿線各地で開催されるイベントにおいて、踏切や駅ホームに設置している「非常ボタン」の操作体験ができるブースを出展し、広くお客さまにご理解いただけるよう啓発活動を実施しています。また、当社の子育て応援マスコットキャラクターである「もころん」とともに、お子さまにも親しみながら安全への理解浸透に取り組んでいます。



(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)

現役の運転士・車掌が幼稚園児や小学生に、段ボールで手作りした模型などを用い、安全に電車へ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。



② 駅施設見学

お子さまを対象に普段目にす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」体験を提供しています。



③ ファミリー鉄道教室

親子体験イベントとして、乗務員の仕事が体験でき、電車が動く仕組みや乗車マナーなどを現役の運転士、車掌から楽しく学べます。



④ 小田急親子鉄道ゼミ

安全運行に関わる駅施設や車両整備施設、電車基地など普段はお客さまの立ち入りができない施設を親子で見学・体験することで、鉄道が安全に運行する仕組みを学べます。



⑤ 「非常ボタン」模擬装置の体験

駅ホームや踏切に設置している「非常ボタン」などの模擬装置を使用し、沿線で開催されるイベントにあわせて操作体験を行うことで、事故防止のための啓発活動を実施しています。



(4) その他の取り組み

① 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。

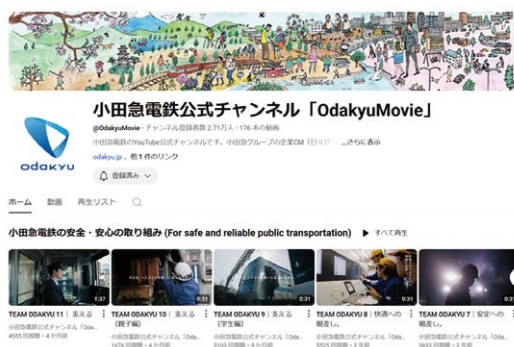


② 動画サイトによる発信

当社ホームページでは、鉄道の「安全・安心」を守る取り組みについて、紹介しています。

また、YouTube小田急公式チャンネルでは「TEAM ODAKYU」をテーマに、鉄道を支える様々な職場の業務内容について動画で紹介しています。

小田急公式チャンネル： <https://www.youtube.com/@OdakyuMovie>



産学連携・地域連携の取り組み 「成城大学学生による安全啓発動画の作成」

当社では、鉄道で事故や災害が発生した場合、お客さまに協力行動を取ってもらうことで迅速な状況把握や避難誘導が可能になります。当社線を利用する成城大学の学生のみなさまに非常時に使用する機器の設置場所や使用方法を理解していただくため、電車内で確認していただきました。この体験を通じて得られた知識と実際の行動に繋げるための安全啓発動画を学生のみなさまが作成し、2025年度以降に学内で展開される予定です。動画作成にあたっては、安全教育に加え車両を使用して実際に訓練を体験する機会を設けるなど、動画作成に協力しています。



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

ホームで体調のすぐれないお客さまを見かけたときや、線路に物を落としたときなどは、このインターホンを操作することで、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」などの危険や異常を発見し、緊急に列車を止める必要がある場合は、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、危険ですので絶対に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・・・

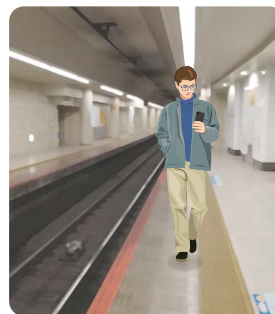
列車をお待ちの際、または列車から降りられた後は、必ず黄色い点状ブロックの内側（ホーム中ほど）までお下がりください。



黄色い点状ブロックの内側

ながら歩きはおやめください

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など、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。



エスカレーターをご利用の際には・・・

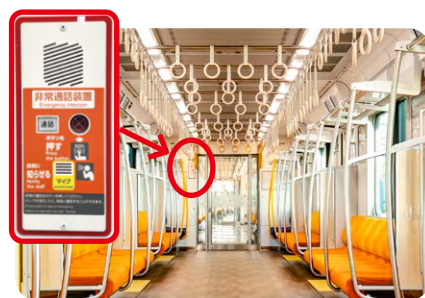
エスカレーターの駆け上がりや駆け下りは大変危険です。みなさまが安全に使えるよう、エスカレーターでは歩かず立ち止まってご利用ください。



車内では・・・

列車走行中に急病などのトラブル、 ならびに非常事態が発生したときは・・・

急病のお客さまやお客さま同士のトラブル、および非常事態が発生した場合は、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

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ので、ドアが開く際はドアから離れてお待ちください。また、一旦ドアが閉まった後、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・・・

踏切の通行にご注意ください

踏切には線路の段差や溝などがありますので足元をよくご確認ください。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。



自動車が踏切に閉じ込められたときは・・・

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。

動画はこちら：<https://youtu.be/dM4wUA-0Xjk>



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」「マタニティマーク」を身につけている方をお見かけしましたら、進んで席をお譲りください。



ヘルプマーク



マタニティマーク

当社では、防犯対策を強化しています

車内へは火薬等の可燃物、毒物および規程外の物品で、運行に支障が生じると係員が判断したものは持ち込めません。詳細は改札口付近や車内等に掲出していますので、ご確認ください。

ご協力をお願いします。



駅や列車で不審物を見つけた際は近づくず
駅係員、乗務員にお知らせください

国土交通省・警察庁・JR北海道・JR東日本・JR東海・JR西日本・JR四国・JR九州
（一社）日本気象協会（一社）日本気象協会（一社）日本気象協会（一社）日本気象協会
（一社）日本気象協会（一社）日本気象協会（一社）日本気象協会（一社）日本気象協会

「安全報告書 2025」をご覧ください。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、当社ホームページ「チャットボット」までお寄せください。

小田急電鉄株式会社

〒243-0489 神奈川県海老名市めぐみ町2番2号 www.odakyu.jp

安全・技術部 2025年7月発行