

安全運行によるお客さま満足度の向上を目指して  
(平成19年度 安全報告書)

平成20年9月10日

黒部峡谷鉄道株式会社

## 1. 利用者の皆様へ

当社の鉄道は、黒部川水系の発電所建設用の資材や作業員を輸送するための鉄道として、大正末期から宇奈月を起点に順次上流へ向けて建設され、昭和12年には終点樺平までの全線(20.1km)が完成致しました。

昭和28年、地方鉄道法による旅客営業の認可を受け、一般利用者の輸送を開始致しました。現在では、国内外から年間50万人の観光客を輸送しており、中部山岳国立公園内の大自然を走る列車は、黒部のトロッコ電車として親しまれております。

急峻な地形のため線路軌間が狭く急勾配でカーブも多いので、トロッコ電車は平均時速15kmでゆっくりと走りますが、豪雪地帯であるため冬期間は営業を休止する全国でも大変珍しい鉄道であります。

当社は全従業員が輸送の安全確保を最優先にして、鉄道施設・車両のみならず、厳しい自然環境下での事業でありますので、山腹や護岸にも常に安全意識をもって取り組んでおります。また直接お客様の命を預かる乗務員には、心身の健全を維持し技能レベルの向上を図るよう取り組んでおります。ここに、本報告書を公表することにより皆様からの声を輸送の安全確保に役立てたく、積極的なご意見を頂戴できれば幸いです。



黒部峡谷を走るトロッコ電車

黒部峡谷鉄道株式会社  
取締役社長 加藤和彦

## 2. 基本的な方針

従来は、安全管理規程に定める行動規範を、安全に関する最高規範としておりましたが、H20年度は、鉄道事業として最も大切な「安全とサービス」を柱とした、経営理念および行動指針をあらたに制定し、従来の行動規範は安全に関し経営理念をより具体化したものとして位置付け、全従業員がこれらを常に心掛けて行動しております。

経営理念	わたしたちは「安全・安心」そして「夢・感動」をおとどけすることでお客様の満足を得るとともに社会に貢献することを目指します。
行動指針	すべてはお客様のために。これがわたしたちの原点です。 誠実であり続けることから、わたしたちへの信頼がうまれます。 時代を先取りする柔軟な発想で、新たな価値を創造します。 事業にたずさわる一人ひとりが、かけがえのない財産です。 ルールを守り、品位を保つとともに社会的良識をわきまえて行動します。

行動規範	全社一致協力して、輸送の安全確保に努めます。 法令や規程を理解・遵守して職務を遂行します。 常に輸送の安全に関する状況の理解に努めます。 確認の励行に努め、最も安全な取扱いをします。 事故災害時には人命救助を最優先に行動します。 情報を漏れなく伝達して、透明性を確保します。 常に問題意識を持ち、変革に果敢に挑戦します。
------	--

## 3. 安全重点施策

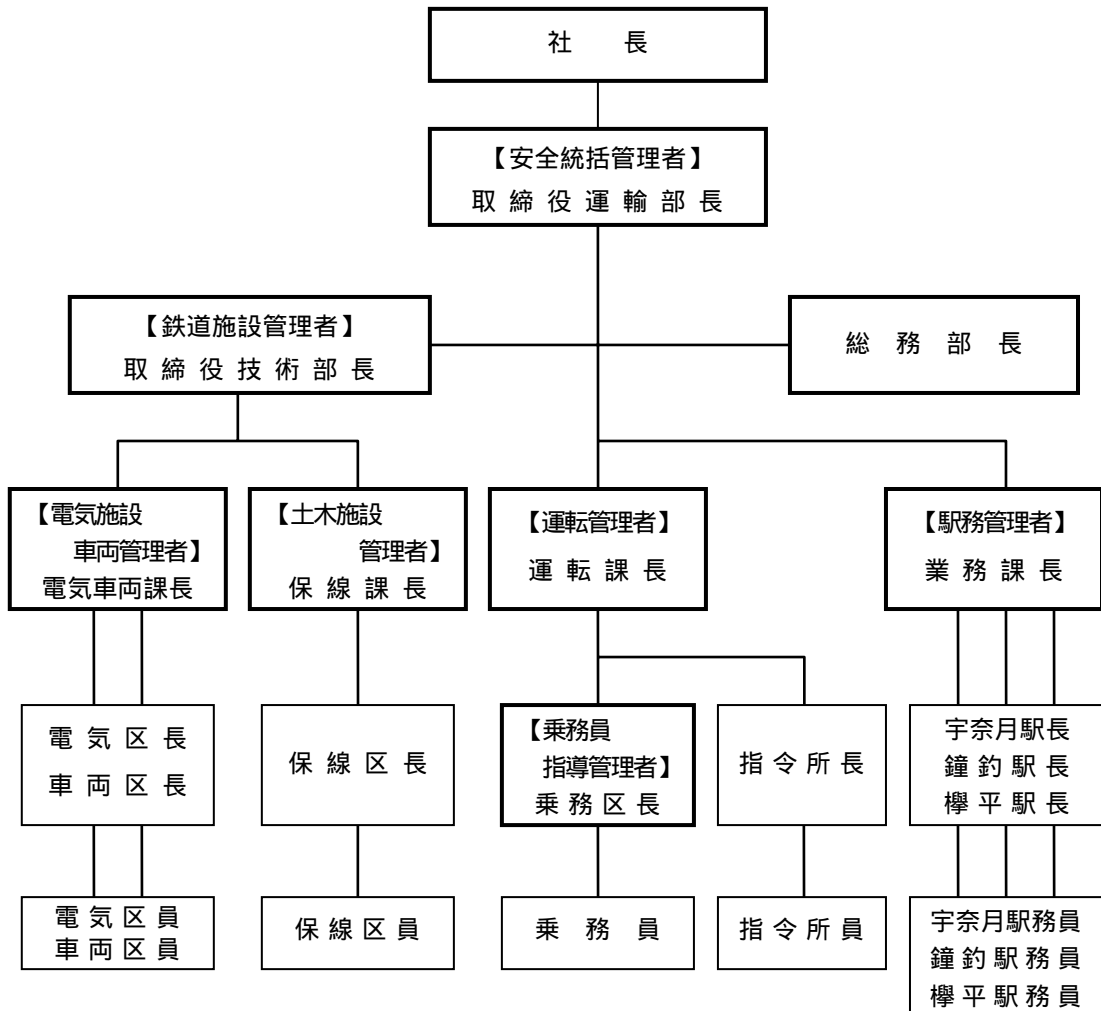
H19年度は、経営方針で安全重点施策を次のように定め、安全運行に努めて参りました。

区 分	実 施 項 目	実 施 内 容
安全運転の確保	日常点検・検査の 確実な実施	・電気施設、車両の確実な点検と整備
		・始発前パトロールによる確実な安全確認
	運転障害要因の排除	・乗務員の心身の健康管理
		・車両入換時等における安全確保
		・沿線作業における列車進路妨害の排除 ・落葉等による車両の空転や滑走防止
設備の 信頼性確保	橋梁、トンネルの健全度把握	・設備の健全性調査と改修計画への反映
	老朽設備の更新	・高圧ケーブル、客車の更新等
	技術力の維持向上	・必要な社外資格計画的な取得
教育および訓練	乗務員の指導強化	・役職者による点呼立会い、指導
		・運転技能、出庫点検、荷積・入換作業
	事故災害時の対応訓練	・事故災害時の情報連絡、復旧訓練

#### 4. 安全管理体制と方法

##### (1) 安全管理体制

当社の安全管理体制は、次のとおりであります。



##### (2) 輸送安全委員会の設立

設立	H19年8月21日
目的	輸送の安全確保に関する目標・計画の作成、実施状況の把握、情報の共有化
開催	毎月1回(原則として最終木曜日)
構成	委員長： 取締役社長、 副委員長： 運輸部長(安全統括管理者) 委員： 技術部長(鉄道施設管理者)、 総務部長、 運転課長(運転管理者) 業務課長(駅務管理者)、 保線課長(土木施設管理者) 電気車両課長(電気施設・車両管理者) 事務局： 運転課、 保線課

(3) 安全管理方法

- a. 輸送安全委員会は、1回/月定期的に開催して、次のような内容を審議調整するとともに、定期報告によって管理者間で情報の共有化をはかっております。
- (審議調整事項) ・輸送安全委員会の運営方法 ・安全報告書の公表方法  
 ・安全管理のしくみの整備 ・行動規範の社内周知  
 ・内部監査の実施方法 ・H20経営計画の内容
- (定期報告事項) ・運輸局等からの指示事項 ・事故障害の発生状況  
 ・作業工事の進捗状況 ・教育訓練の実施状況
- b. 事故や障害が発生した場合には、関係者が協力して迅速的確な対応を行うとともに、関係者で検討会を開催して原因の究明と対策を決定し、再発防止に取り組んでおります。
- c. 係員の育成および教育に関する社内基準を定め、計画的に資格取得、教育訓練を実施しております。

5. 事故・災害等の発生状況

(1) 事故・災害の発生件数

- a. H19年度は、鉄道事業法第19条および第19条の2に規定する鉄道運転事故、電気事故、災害およびインシデントは発生しておりません。自然災害に起因する輸送障害が6件発生しております。
- b. 最近3ケ年は、事故、災害およびインシデントは発生しておらず、輸送障害の発生件数は次の通りであります。

(件)

項 目		年 度			
		H17年度	H18年度	H19年度	
輸送障害	車 両	0	1	0	
	自然災害	水害	4	2	3
		震害	0	0	1【注】
		雪害	0	0	2
合 計		4	3	6	

【注】: 新潟県中越沖地震時の運休

( 2 ) 輸送障害の再発防止対策

H 1 9 年度に発生した輸送障害について、次の再発防止対策を実施致しました。

区 分		発生日	原 因	再 発 防 止 対 策
項 目				
自然災害	水 害	6 . 3 0	降雨後の入念な始発前 パトによる一部運休	-
		8 . 2 2	泥水が浸入し、レール 一部が冠水	土嚢を設置し、線路への 侵入防止を致しました。
		8 . 2 3	降雨後の入念な始発前 パトによる一部運休	-
	震 害	7 . 1 6	徐行、運転整理のため 一部運休	-
	雪 害	1 1 . 1 9	降雪による列車遅延 および運休	-
		1 1 . 2 2 1 1 . 2 3	降雪による列車遅延 および運休	-

6 . 安全性向上への取組み

( 1 ) 経営方針にもとづく取組み

( 安全運転の確保 )

a . 日常点検・検査の確実な実施

- ・電気施設および車両の点検・検査を基準に忠実に実施し、安全を確保しております。
- ・毎日の始発前パトロールによって沿線を巡視し、列車が安全に運行できることを確認して列車を運行させております。また台風や大雨等の異常気象時には出発時刻を早め、パトロール員の増員等万全の体制で安全確認を実施しております。

b . 運転阻害要因の排除

- ・乗務員は、乗務前に血圧計やアルコール検知器により、また上司との対面点呼を通じ心身の健康状態を確認した後、乗務しております。さらに定期的に看護師や産業医等による相談支援を得るしくみを確立しております。
- ・車両入換時等の手順遵守、進路確認・適切な合図により、安全を確保しております。
- ・沿線で作業・工事实施時の作業要領を定め、作業・工事時の運転阻害要因を排除するとともに、協力会社と「安全推進会」を組織して協力を要請しています。
- ・車両の空転や滑走等についても、予防措置と発生時の連絡・対応方法をマニュアルで定めて運転阻害要因の排除に努めております。

(設備の信頼性確保)

a. 橋梁、トンネルの健全度把握

橋梁、トンネルの健全度を調査し、その結果にもとづき長期改修計画を作成して設備の信頼性確保に努めております。

b. 老朽設備の更新

高圧ケーブルおよび客車等の老朽設備は計画的に更新し、設備の信頼性確保に努めております。H19年度の信頼性確保に関わる設備投資は、次の通りであります。

区分	投資内容	投資金額(百万円)
電気施設	・笹平変電所の配電線盤改修	13.6
	・榎平変電所の直流電源装置取替	5.5
	・3.3KVケーブル更新(笹平～黒薙間 550m)	5.5
土木施設	・木製枕木の更新(RC104本、合成283本)	10.2
	・鐘釣地区積雪状況の確認カメラ設置	3.5
	・宇奈月駅構内の転てつ器の取替(2台)	2.2
車両	・客車の更新(B型7両)	92.6
合計		133.1

c. 技術力の維持向上

「玉掛け」「ガス溶接」「アーク溶接」等の直営作業に、必要な社外資格を計画的に取得して、車両整備等の技術力の維持向上をはかっております。

(教育および訓練)

輸送の安全確保に係わる人員は、定年退職等による補充を確実にを行い、常に必要人員を確保しております。また、各部門、各職場において人材育成に努めております。

a. 乗務員の指導強化

運転技能の添乗指導や作業の立会い指導を計画的に実施し、乗務員の資質の維持管理に努めております。H19年度の乗務員の添乗指導実績は次の通りであります。

指導者(運転課役職者)数	(人)	22
総指導回数	(回/年)	653
被指導者数 (人)	運転士(経験1年～21年)	26
	車掌(経験1年～29年)	21
	合計	47
平均指導回数 (回/年・人)	運転士(経験1年～21年)	16
	車掌(経験1年～29年)	11

b. 事故災害時の対応訓練

H19年度は、新規に車両火災時訓練やAED訓練を取入れ、事故や災害発生時の対応を定期的の実施しております。H19年度の訓練内容は、次の通りであります。

訓練名称	訓練内容	実施日・参加者
車両火災時の情報連絡・実務訓練	・災害現場（樺平駅構内を想定）における情報連絡、負傷者の救出、救命救護 消火	H19.7.10 消防署 23名 運輸部 14名
AEDによる救急法講習・実技訓練	・災害および負傷者発生時におけるAEDを使用した救急法講習・訓練	H20.2.26 運輸部 25名
列車故障時の情報連絡訓練	・列車故障発生直後に発令される、支障ランク（1～3）に基づいて、指令所、駅、乗務員等各所間の情報連絡訓練	H20.2.29 運輸部 28名
災害発生時の情報連絡・復旧等の訓練	・災害発生後に非常災害対策本部を設置して、全社の各班間、社外等への情報連絡訓練 ・災害現場（宇奈月駅構内を想定）における負傷者・乗客の誘導、損傷電車線等の復旧 脱線した車両の復旧	H20.3.19 全社 80名



車両火災時の消火訓練状



車両火災時の負傷者救出



AEDによる救急法講習



AEDによる実技訓練状



## 7. お客様等とのコミュニケーション

### (1) お客様等からの意見

- a. お客様の意見・要望を聞くため「ご意見箱」を宇奈月駅、黒雑駅、鐘釣駅および樺平駅に設置し、内容を社長まで定期的に報告し必要な改善を実施しております。
- b. H19年度に頂いた意見は71件であり
  - ・当社施設や従業員等への苦情や要望意見：28件(39%)
  - ・当社以外の施設や運用の苦情や要望意見：13件(19%)
  - ・大自然とトロッコで満足および激励意見：30件(42%)であります。
- c. お客様の苦情や要望意見を減少させ、満足および激励の意見をたくさん頂くように全従業員努力しております。

### (2) お客様等への要望・啓発

- a. お客様に対して「鉄道テロ防止への協力」を駅構内にポスターで掲示し、また案内放送によって協力要請を行っております。さらに車内放送でも同様の要請をしております。
- b. 乗車中のトンネル内での危害防止をはかるため「窓から顔や手を出さないで下さい」と車内放送によってお客様に協力を要請しております。

### (3) 従業員との対話

- a. 経営トップの方針は、社長以下全部長・課長および現場長が出席する現場長会議(数回/年程度)で周知し、所属の現場長から全従業員へ指示・伝達しております。
- b. 現場からの意見や要望は、部長が出席する各現場の職場懇談会(1回/月程度)等でお出され、必要なものは経営トップに報告しております。

### (4) 関係者との協働

- a. 当社の工事や保守を行う協力会社と「安全推進会」を組織して、作業工事の安全確保と沿線作業時における列車接触・急停車等の事故防止に取り組んでおります。
- b. 地元の消防機関と「鉄道災害連絡協議会」を組織して、鉄道災害時の緊密な連携による迅速な被災者救出および二次災害防止に取り組んでおります。