

# 安全運行によるお客様満足度の向上を目指して

(平成22年度 安全報告書)

平成23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年には終点櫛平までの全線(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、黒部峡谷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。



黒部峡谷を走るトロッコ電車

当社は、輸送の安全確保を最優先に、鉄道施設・車両の安全確保のみならず、直接お客様の命を預かる乗務員の心身の健康維持ならびに技能レベルの向上を図るとともに、さらには、厳しい自然環境下での事業でありますので、全従業員を挙げて山腹や護岸の安全確保にも取り組んでおります。

また、国土交通省の定める「安全管理規程に係るガイドライン」に沿って安全管理規程を定め、これら安全に関する取り組みを体系化するとともに、安全管理の体制が機能していることを検証する内部監査を実施しており、平成23年6月に行われた運輸安全マネジメント評価において、安全管理体制の構築、実施および維持活動について、積極的に取り組まれているとの評価をえています。

当社は、平成23年7月1日をもちまして、開業40周年を迎えました。これまで同様、これからも「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てまいります。

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たせたく率直なご意見をいただけましたら幸いです。

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

当社では「安全とサービス」を柱とし、社会の信頼に答え、お客様へ最良のサービスを提供するための「経営理念」および行動指針のもと、安全第一を具体化した行動規範を制定し、社長以下全従業員が一丸となり輸送の安全・安定運行に努めております。

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、品位を保つと共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

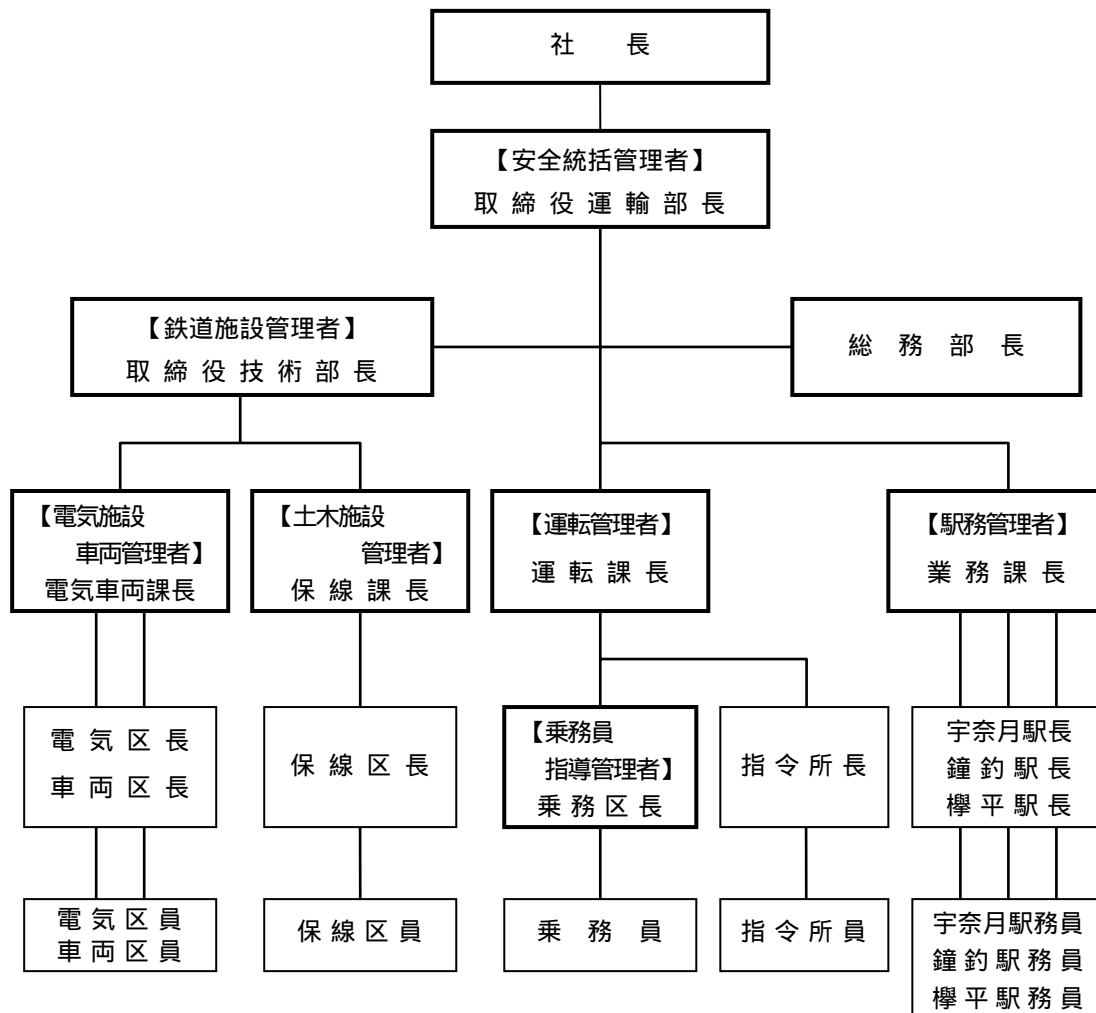
H22年度は次のような安全管理計画を定め、輸送の安全確保に努めて参りました。

区 分	実施項目	実施内容
安全運転の確保	データベース(D B)の活用	・ヒヤリハットD Bの活用による安全対策の立案とその推進 ・設備D Bの充実
	運転阻害要因の排除	・安全声掛けの徹底と作業基準の確実な励行 ・入換作業方法の確認
	安全意識の高揚	・基本ルールの徹底と遵守 ・安全運転自己目標の設定と宣言
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、組成点検・入換作業
	事故災害時の対応訓練	・事故災害時の情報連絡訓練、復旧訓練 ・運転阻害研修活動による早期復旧体制の強化

#### 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、運輸課長(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  
 ・内部監査の実施報告と実施方法の見直し ・H23年度経営計画の内容

(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  
 ・工事作業の進捗状況 ・教育訓練の実施状況

b. 安全マネジメントが確実に機能しているか内部監査等を通して確認し、必要に応じて見直しや好事例の水平展開に努めております。

c. 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。

d. 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、教育訓練を実施し資質の向上を図っております。

5. 事故・災害等の発生状況

(1) 事故・災害の発生件数

a. 鉄道事業法第19条および第19条の2に規定する、最近3ヶ年の事故災害の発生件数は次のとおりで、鉄道運転事故、施設事故、災害およびインシデントは発生しておりません。

b. H22年度は、鉄道係員に起因する輸送障害1件、車両に起因する輸送障害1件、合計2件の輸送障害が発生しております。

(件)

項 目		年 度			
		H20年度	H21年度	H22年度	
輸送障害	鉄道係員	0	0	1	
	電気施設	0	2	1	
	車 両	0	1	0	
	自然災害	水 害	2	1	0
		風 害	0	1	0
雪 害		1	0	0	
合 計		3	5	2	

## (2) 輸送障害の再発防止対策

H22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 月 日	原 因	再 発 防 止 対 策
項 目				
鉄道係員	駅係員	8 . 1 8	操車係員の進路確認不足によるポイントの割出し	入換作業における操車員の配置の見直し及び相互確認・指差呼称の徹底
車 両	電気装置	7 . 2 7	制御回路の継電器端子圧着付近の断線	全機関車の端子圧着部の点検実施並びに月検査の点検項目に追加

## 6 . 安全性向上への取組み

### (1) 安全運転の確保

#### a . 的確な情報伝達と共有化

異常時の迅速な情報連絡および関係箇所への報告により、安全運行を確保しております。又、緊急地震速報受信装置により大規模地震に伴う事故の未然回避と被害の最小化を図ることに努めております。

事故未然防止活動を進めるにあたりヒヤリハットデータベースの活用により、安全対策を構築推進することを最重点とし取り組んでおります。

列車の空転や滑走等についても、予測と発生時の対応マニュアルを定め技術の向上による運転阻害要因の排除に努めております。

#### b . 運転阻害要因の排除

車両入換え時の手順の遵守、適切な合図並びに関係者の相互確認の推進で、要因の排除に努め安全を確保しております。

沿線での作業・工事施工時の作業要領を定め、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。

#### c . 安全意識の高揚

全乗務員に対して年間の安全目標を設定・公表し、定期的に自己評価させることにより、安全意識の高揚に役立てております。

全乗務員から年間の安全目標を掲載した安全運転宣言書を作成、運輸部長へ提出し宣言することにより安全意識の高揚を図っております。

(2) 教育および訓練

輸送の安全確保に係わる人員は、補充を確実にいき、常に必要人員を確保しております。また、各部門、各職場においては技術研修、技能講習の実施に加え、社外講師を招き専門研修の実施および資格取得講習会や各種講習会への参加等により人材育成に努めております。

a. 乗務員の資質管理への取組み

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。最近3ヶ年の添乗指導実績は次のとおりであります。

区 分		年 度		
		H 2 0 年度	H 2 1 年度	H 2 2 年度
指導者（運転課役職者）数（人）		25	31	29
総指導回数（回）		1013	849	950
被指導者数 (人)	運転士	27	27	29
	車掌	21	21	22
	合計	48	48	51
平均指導回数 (回/年・人)	運転士	2.2	1.5	2.0
	車掌	1.9	1.8	1.8

b. 事故災害時の対応訓練

冬期の営業休止期間中を活用して、事故や災害が発生した場合の対応訓練を定期的を実施しております。H22年度の訓練内容は、次のとおりであります。

名 称	訓 練 内 容	実施日・参加者
救急講習および実技訓練	・災害発生時および傷病者発生時の応急処置に関する救急の実技訓練	H23.3.18、 24、25 従業員 63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、運輸部、指令所、駅、乗務員等各所間の情報連絡	H23.2.15 運輸部 約35名
災害発生時の情報連絡並びに負傷者救出・復旧等の実務訓練	・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および各所、黒部市消防署との合同訓練 ・災害現場（宇奈月駅構内を想定）における 情報連絡および情報伝達 負傷者・乗客の誘導 重傷者の救出・救命救護 損傷電車線等の復旧 軌道等の復旧 脱線した車両の復旧	H23.3.8 黒部市消防署 13名 当社 全従業員

【災害発生時の情報連絡並びに負傷者救出・復旧等の実務訓練】



c . 冬期間の教育訓練

直営による車両整備 （ 1 2 月～ 3 月 ）

車両区員のほかに乗務員、駅務員が加わり、直営（総勢約 8 0 人）で機関車や客車の整備を入念に実施するとともに、構造や機能の理解に努め、技術力の維持・向上に役立てております。

乗務員・指令員による合同訓練 （ 1 月～ 3 月 ）

冬の営業休止期間中を活用して、事故や災害が発生した場合を想定した対応の机上実務訓練を定期的実施しております。

車両の慣らし運転、乗務員の習熟訓練 （ 4 月 ）

直営で整備した車両を実際の線路で走行試験検査を実施し、あわせて冬期間運転業務から離れていた乗務員に対し、習熟訓練を実施しております。

（ 3 ） 設備の信頼性確保

a . 橋梁・トンネル等の健全度把握

橋梁・トンネル等の健全度を調査し、その結果に基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

変電所並びに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。H22年度の信頼性確保に関わる設備投資は、次のとおりであります。

区 分	投 資 内 容	投資金額(百万円)
電気施設	・電気転てつ機取替	3.5
	・宇奈月変台変圧器取替	0.5
土木設備	・木製枕木の更新(RC126本、合成227本)	9.7
車 両	・八形客車取替え	9.0
	・機関車用主電動機取替	14.0
合 計		36.7

## 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. お客様のご意見・ご要望をお聞きするため「ご意見箱」を宇奈月駅、黒薙駅、鐘釣駅および樺平駅に設置し、投稿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. 平成22年度は、132件の貴重なご意見・ご要望をいただきましたが、その内訳と事例は、次のとおりであります。

投稿内容	件数
トロッコ電車	18件
売店・食堂	13件
乗降駅	51件
周遊観光施設	21件
その他	29件
合 計	132件

[主な改善事例]

・レストランのメニューが定番であり、地元ならではのメニューがあればよい。

富山の食材を使用した新メニューを開発し、提供しております。

・その他、車イスごと乗れるバリアフリー客車の導入(平成23年5月より)や樺平地区においてお客様の周辺散策のご案内をする当社OBによる現地ガイドの導入(平成23年6月より)等、お客様により一層ご満足いただけるための活動を進めております。

c. お客様の意見・要望を真摯に受け止め、さらなる、お客様満足度の向上が図れるよう全従業員努力しております。

( 2 ) 利用者等への要望・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、担当部長が出席する各現場の職場懇談会（1回 / 月程度）等  
で出され、必要なものは経営トップに報告しております。
- c . 社長以下、各部・課長が職場を直接巡回し、従業員とのコミュニケーションを図っております。

( 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。