

# 安全運行によるお客様満足度の向上を目指して

(平成27年度 安全報告書)

平成28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、国内外から年間約40万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」に沿って定めた安全管理規程に基づき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、安全管理体制の維持活動に積極的に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  
代表取締役社長 小橋一志

## 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ すべてはお客様のために。これがわたしたちの原点です。</li> <li>○ 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。</li> <li>○ 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。</li> <li>○ 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。</li> <li>○ 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。</li> </ul>

行動規範	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 全社一致協力して、輸送の安全確保に努めます。</li> <li>② 法令や規程を理解・遵守して職務を遂行します。</li> <li>③ 常に輸送の安全に関する状況の理解に努めます。</li> <li>④ 確認の励行に努め、最も安全な取扱いをします。</li> <li>⑤ 事故災害時には人命救助を最優先に行動します。</li> <li>⑥ 情報を漏れなく伝達して、透明性を確保します。</li> <li>⑦ 常に問題意識を持ち、変革に果敢に挑戦します。</li> </ul>
------	--

## 3. 安全重点施策

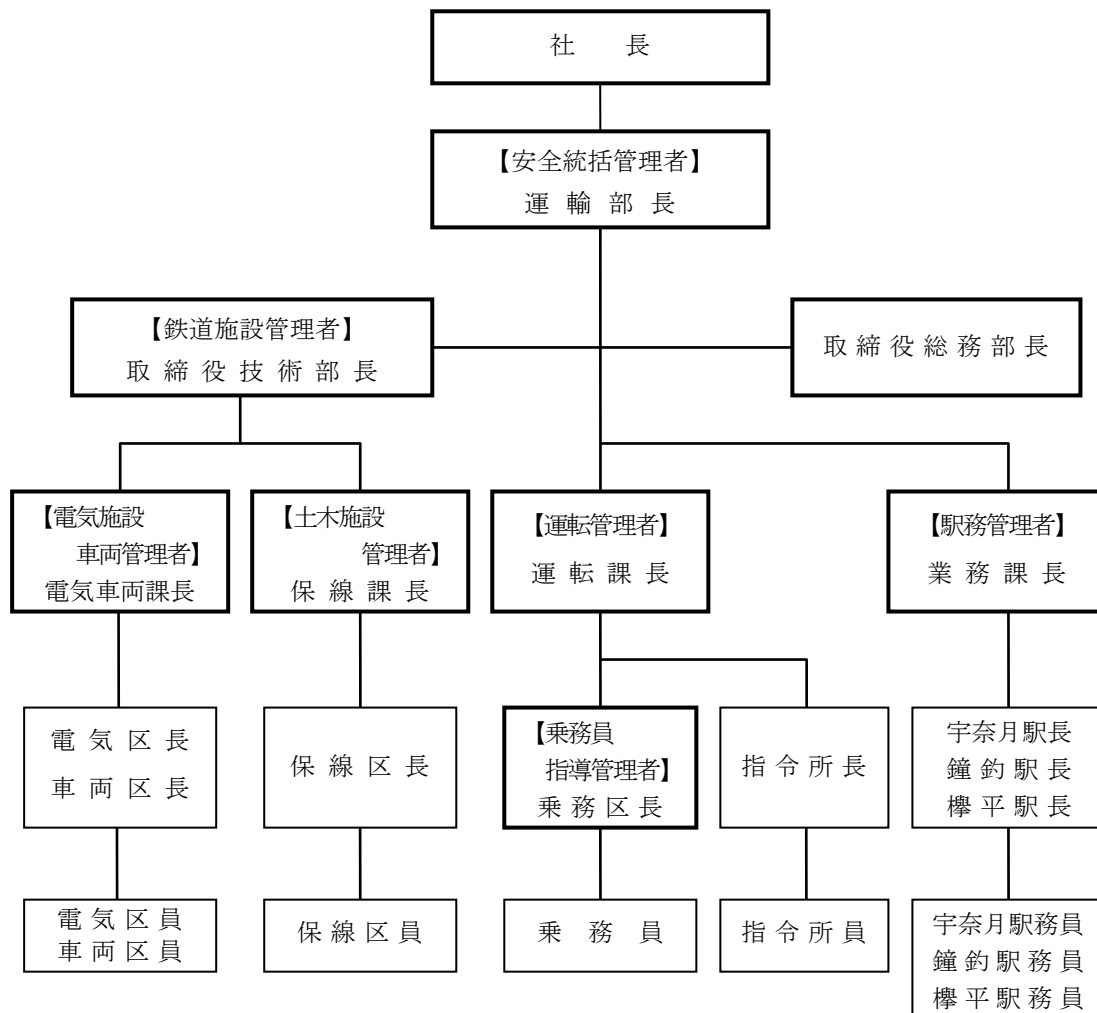
平成27年度は次のような安全管理計画を定め、輸送の安全確保に努めて参りました。

区 分	実施項目	実施内容
安全運転の確保	データベース（DB）の活用	・ヒヤリ・ハットDBの活用によるリスク管理で事故未然防止の推進
		・設備保全DBシステムによる設備保全管理の実施
	運転阻害要因の排除	・基本ルールの遵守と指差喚呼確認の励行
		・作業前打合せの徹底と手順の確認 ・慣れ、思い込み、緩慢作業の排除
安全意識の高揚	・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
・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置

設置	平成19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

※ 部長代理もしくは次長職が置かれている場合は、委員として構成される。

(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図っております。

(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 ・翌年度経営計画の内容  
 方法の見直し

(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かつ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. 平成27年度は、土木施設に起因する輸送障害1件、自然災害に起因する輸送障害2件、合計3件の輸送障害が発生しております。

(件)

項 目		年 度			
		平成25年度	平成26年度	平成27年度	
輸送障害	電気施設	1	0	0	
	車 両	1	0	0	
	土木施設	0	0	1	
	自然災害	水 害	2	0	2
		風 害	0	1	0
		雪 害	0	2	0
		雷 害	0	1	0
その他	0	2	0		
合 計		4	6	3	

## (2) 輸送障害の再発防止対策

平成27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				
土木施設	軌 道	9. 5	路盤陥没	・路盤掘削(深さ1.0m)後、 砕石補充で埋戻し、突き固 めを実施

## 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

- ① 異常時の際、迅速に情報を収集し、関係箇所への的確な情報連絡により、安全運行を確保しております。又、雨量計・風速計の正確なデータ把握および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限を図ることに努めております。
- ② 安全マネジメントシステムの更なる充実を図り、ヒヤリ・ハットDBの活用による、事故未然防止の推進に取り組んでいます。
- ③ 列車の空転や滑走等については、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

- ① 車両入換え時の手順の遵守、適切な位置取りでの合図および相互確認で、要因の排除に努め安全を確保しております。
- ② 沿線での作業・工事施工時の作業実施要領を定め、運転阻害要因を排除するとともに、協力会社と「安全衛生推進会」を組織して協力を要請しています。

#### c. 安全意識の高揚

- ① 全乗務員に対して年間の安全目標を設定・携帯し、定期的に自己評価させることにより、安全意識の高揚に努めております。
- ② 全乗務員から安全目標を掲載した安全運転宣言書を作成、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及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		
		平成25年度	平成26年度	平成27年度
指導者（運転課役職者）数（人）		26	29	29
総指導回数（回）		857	912	856
被指導者数 （人）	運転士	29	28	32
	車掌	20	19	18
	合計	49	47	50
平均指導回数 （回／年・人）	運転士	20	21	20
	車掌	14	15	12

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。H27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
障害発生時の 情報連絡訓練	・障害発生時に発令される運行支障ランク（1～3）に基づいて、運輸部『業務係、宇奈月駅、鐘釣駅、樺平駅、宇奈月駅（貨物）、運転係、指令所、乗務区』の情報伝達訓練	平成28年2月23日 運輸部 約40名
災害発生時の 情報連絡および 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、新川地域消防組合との合同訓練 ・災害現場（宇奈月駅構内を想定）における ①情報連絡および情報伝達 ②負傷者・乗客の誘導 ③重傷者の救出・救命救護	平成28年3月9日 新川地域消防組合 （宇奈月消防署）8名  当社 全従業員

【災害発生時の情報連絡及び負傷者救出・復旧等の実務訓練】

火 災 発 生



乗 客 避 難 誘 導



救 援 列 車 出 発



救 援 列 車 到 着



救 援 列 車 誘 導



現 地 対 策 本 部 設 置



負 傷 者 収 容



負 傷 者 搬 出





c. 冬期間の教育訓練

① 直営による車両整備 (12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80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・向上に努めております。

② 乗務員・指令員による合同訓練 (1月～3月)

冬期の営業休止期間中を活用し、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に行っております。

③ 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点検調査し、その結果に基づき長期改修計画を立案・改修を行い、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。H27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	・鐘釣構内電車線支持柱立替(ホーム拡幅)	12.0
	・鐘釣構内信号機他取替	4.8
	・鐘釣駅ホーム監視装置取替	2.2
	・猫又変電所所内変圧器取替	3.8
車 両	・機関車無線装置取替	6.5
土木設備	・鐘釣駅ホーム上屋改修	52.9
	・木製枕木の更新(RC153本、合成135本)	12.7
	・風向風速機器取替(宇奈月・樺平)	2.9
合 計		97.8

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するとともに、必要な改善を実施しております。

b. 平成27年度は、402件の貴重なご意見・ご要望をいただきました。

(件数)

投稿内容	平成27年度
①トロッコ電車	100
②乗降駅	19
③周遊観光施設	15
④売店・食堂	47
⑤その他	221
合計	402

c. これからも、お客様の意見・要望を真摯に受け止め、改善活動を推進いたします。

(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な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. 担当部長・課長が出席する各現場の職場懇談会（1回／月程度）等において現場から出された意見や要望で、必要なものは経営トップに報告し改善に努めております。

b. 社長以下、各部長・課長が職場を巡回し、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「安全衛生推進会」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。