

安全運行によるお客さま満足度の向上を目指して

(2019年度 安全報告書)

2020年 5月 1日

黒部峡谷鉄道株式会社

## 1. お客さまへ

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32.9万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います。

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、直接お客さま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います。

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さま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 鈴木俊茂

## 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、お客さま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・安定運行に努めています。

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さま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>○ すべてはお客さまのために。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

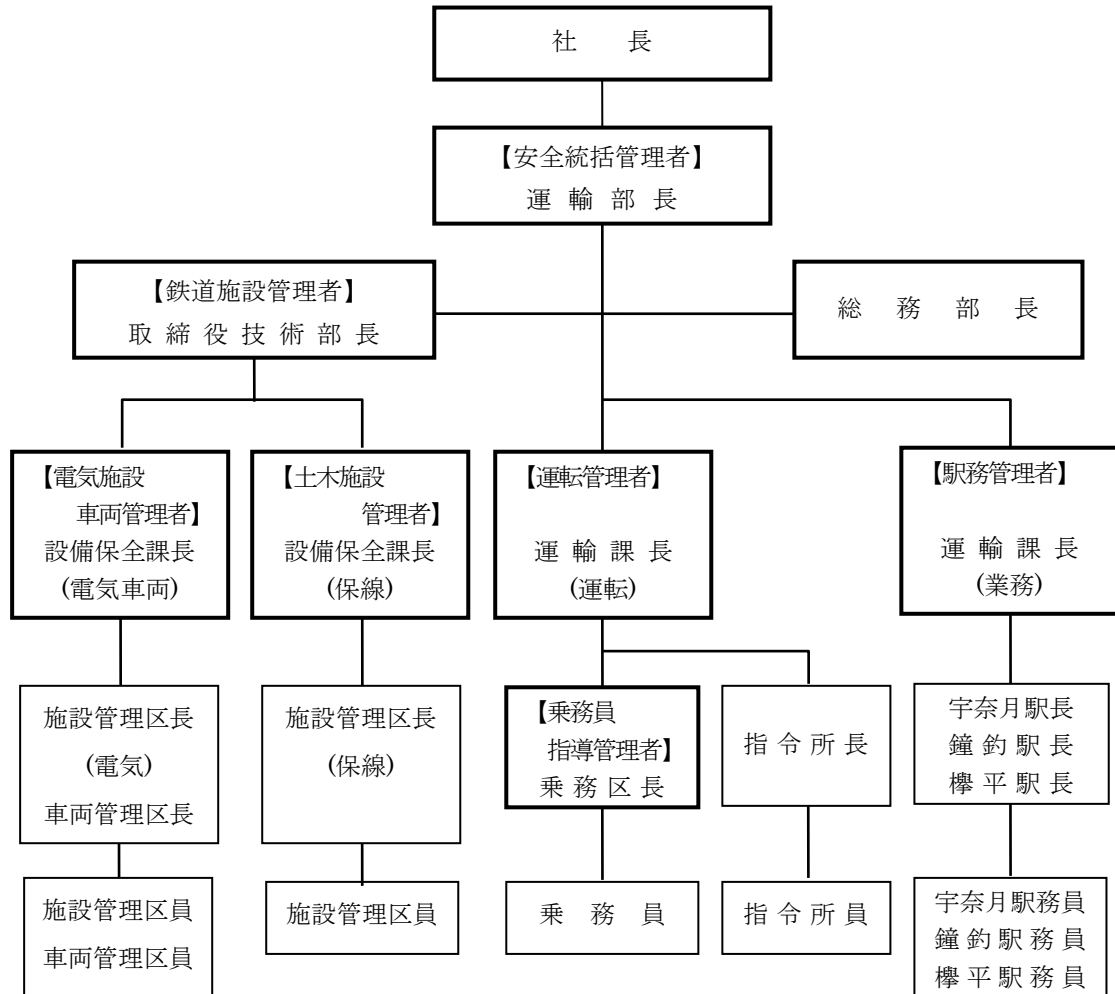
2019年度は「安全意識の深化と安全マネジメントの更なる推進」をスローガンに掲げ、下記の重点課題に取り組んできました。

	重点実施項目	具体的実施内容
安全の確保	基本ルールの遵守及び 基本動作の徹底	<ul style="list-style-type: none"> <li>・基本ルールの遵守及び指差・喚呼・確認の徹底により、ヒューマンエラーの排除</li> <li>・役職者による基本動作のチェックの実施</li> </ul>
	作業前打ち合わせの確実な実施 (予定外作業への適切な対応)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・各種作業前の確実な打合せの実施により、潜在する危険の未然防止</li> <li>・作業変更時においては、再度打合せを徹底し、憶測作業を排除</li> </ul>
	安全コミュニケーションの活性化 (ヒヤリ・ハット 不安全事故等の収集・活用など)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職場懇談会やミーティングにおける、情報の共有と安全コミュニケーションの醸成</li> <li>・速やかな情報伝達の実施</li> <li>・ヒヤリ・ハット情報の共有</li> <li>・ヒヤリ・ハットDB活用による危険感受性の向上</li> </ul>
教育及び訓練	乗務員の指導強化	<ul style="list-style-type: none"> <li>・役職者による添乗指導、出庫・組成点検立会入換作業立会、堅坑入換作業立会</li> </ul>
	事故災害時の対応力向上	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事故災害時の情報連絡訓練</li> <li>・運転阻害研修活動による早期復旧体制の強化</li> </ul>

#### 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	2007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(原則として第3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)〔運転管理者〕、運輸課長(業務)〔駅務管理者〕 設備保全課長(保線)〔土木施設管理者〕 設備保全課長(電気車両)〔電気施設・車両管理者〕 事務局：運転係、土木建築係

※ 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。

※ 委員長が必要と認めるときは、関係者を出席させることができる。

(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います。

- (審議調整事項)
- ・輸送安全委員会の運営方法
  - ・安全管理のしくみの整備
  - ・内部監査の実施報告と方法の見直し
  - ・安全重点施策の取り組み状況
  - ・安全報告書の公表
  - ・行動規範の社内周知

- (定期報告事項)
- ・運輸局等からの指示事項
  - ・工事作業の進捗状況
  - ・事故障害の発生状況
  - ・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います。

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います。

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います。

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いません。

b. 2019年度は、自然災害に起因する輸送障害1件(台風接近による列車の運休)発生しております。

(件)

項 目		年 度			
		2017年度	2018年度	2019年度	
輸送障害	電気施設		0	1	0
	車 両		0	0	0
	土木施設		0	1	0
	鉄道外	その他	1	0	0
	自然災害	水 害	1	2	0
		風 害	3	1	1
		雪 害	1	0	0
		雷 害	0	0	0
	その他	0	0	0	
合 計		6	5	1	

## 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軽減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います。

#### 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による阻害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、安全確保への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います。
- 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。直近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		
		2017年度	2018年度	2019年度
指導者（運輸課役職者）	(人)	24	25	24
総指導回数	(回)	846	872	732
被指導者数 (人)	運転士	32	28	28
	車 掌	18	17	16
	合 計	50	45	44
一人当たりの 平均指導回数 (回)	運転士	1.7	1.9	1.7
	車 掌	1.7	1.8	1.6

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  
に実施しております。2019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(旅客・貨物)、鐘釣駅、樺平駅、 運転係、指令所、乗務区』の情報伝達訓練	2020年2月20日  運輸部 約50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	・非常災害を想定した実務訓練の実施 ①情報連絡および情報伝達 ②乗客の避難・誘導 ③負傷者の救出・救命救護  ※今回は新型コロナウイルス感染拡大防止 の為、新川地域消防組合・黒部警察署との 合同訓練は未実施	2020年3月11日  当社 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】

〔(15)列車 3.4 km付近走行中 土砂崩れ発見〕

災害発生状況



現地対策本部班打合せ



状況確認



負傷者搬送



乗客避難誘導(貫通路使用)



乗客誘導開始



救援列車現場到着



乗客誘導





c. 冬期間の教育訓練

① 直営による車両整備 (12月～3月)

車両管理区員のほかに乗務員、駅務員が加わり、直営(総勢約60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及び鉄道基礎知識教育を定期的実施しております。

③ 車両走行試験、乗務員の習熟訓練 (4月)

直営で整備した車両の走行試験検査を営業運転再開前に実施し、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

変電所及び機関車・客車並びに軌道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。2019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	・ 樺平テレコン装置他取替	57.5
	・ 宇奈月駅旅客案内装置改良	14.4
	・ 小屋平～樺平間高圧ケーブル取替工事(I期工事)	11.5
車両	・ 2000型客車の更新	238.1
	・ ハ型客車 車体改修	8.6
土木設備	・ 木製枕木の更新(RC169本 合成85本)	11.9
	・ 風向風速計取替(鐘釣橋、小黒部橋)	5.6
合計		347.6

## 7. お客さま等とのコミュニケーション

(1) お客さまからのご意見

- a. お客さまのご意見・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、投稿内容を社内で組織する「誘客推進委員会」で社長他委員に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. 2019年度は、90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	2019年度
①トロッコ電車	17
②乗降駅	10
③周遊観光施設	15
④売店・食堂	17
⑤その他	31
合計	90

c. これからも、お客さまの意見・ご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. お客さまに対して「鉄道テロ防止への協力」を駅構内にポスターで掲示するとともに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行っております。
- b. 乗車中のトンネル内での危害防止を図るため、「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. 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。

### 8. 安全の取り組みに対するご意見

黒部峡谷鉄道の安全に対する取り組みや本報告に関するご意見・ご感想につきまして、今後の取り組み及び報告書の内容に活かしてまいりたいと考えておりますので、下記へお寄せ下さい。

■当社ホームページ → お問い合わせ → 「そのほかお問い合わせ」にご記入下さい。

※記載されたお客様の個人情報、お客様との連絡以外には使用致しません。

以上