



# 鉄道安全報告書 2022

WEST JAPAN RAILWAY COMPANY

<b>さらなる安全性向上に向けて</b>	<b>1</b>
<b>1 安全基本方針</b>	<b>2</b>
<b>2 安全管理体制</b>	<b>3</b>
2-1 輸送の安全の確保に向けた体制	3
2-2 安全管理のPDCAサイクル	3
2-3 安全に関する内部監査	3
2-4 安全管理体制に対する第三者評価	3
<b>3 安全重点施策</b>	<b>4</b>
3-1 福知山線列車事故以降の安全性向上の取り組み	4
3-2 JR西日本グループ鉄道安全考動計画2022	4
<b>4 技術開発の取り組み</b>	<b>14</b>
<b>5 事故などの発生状況と再発防止に向けた取り組み</b>	<b>15</b>
5-1 鉄道運転事故	15
5-2 輸送障害	15
5-3 安全報告	15
5-4 インシデント	15
5-5 その他事故	15
<b>6 安全研究所の取り組み</b>	<b>16</b>
<b>7 お客様や沿線の皆様との連携</b>	<b>16</b>
7-1 安全に関する声	16
7-2 お客様に安心してご利用いただくために	16
7-3 お客様や沿線の皆様とともに	18
7-4 お客様や沿線の皆様へのお願い	19

## さらなる安全性向上に向けて

当社は、2005年4月25日に発生させた福知山線列車事故を重く受け止め、福知山線列車事故のような重大な事故を二度と発生させないことをJR西日本グループすべての思考、行動の原点とし、確固たる決意のもと安全性向上の取り組みを積み重ねてまいりました。

2018年度からは、5か年計画である「JR西日本グループ中期経営計画」の中核をなす安全性向上の具体的な計画として「JR西日本グループ鉄道安全考動計画2022」を策定し、グループ全体で取り組みを進めています。

本計画では、「安全最優先の意識の浸透」を土台とし、「組織の安全管理の充実」と「一人ひとりの安全考動の実践」を通じて、「安全を維持する鉄道システム」の充実を図り、「全員参加型の安全管理」を実現することにより、重大な事故・労働災害の未然防止をめざしています。

2021年度は、新型コロナウイルス感染症の影響が長期化する中、引き続きお客様や社員の感染防止を図り、お客様に安全と安心をご提供することにグループ一丸となって取り組んできました。

安全性向上に向けては、とりわけ、2021年3月に策定した「将来にわたる鉄道の安全の実現に向けて～福知山線列車事故の反省と安全の実現に欠かせない視点の継承～」にもとづく取り組みを進めました。

事故を惹き起こした当事者である私たちは、決してこの事故を風化させることなく、福知山線列車事故の重い反省と教訓を継承していかなければなりません。そのため、将来にわたり安全な鉄道を築いていくための羅針盤と位置づけた「安全の実現に欠かせない視点」にもとづき、組織として安全の営みが有効か確認するとともに、社員一人ひとりが安全最優先の考動を実践していくための取り組みを実施しました。

2022年度は、「JR西日本グループ鉄道安全考動計画2022」の最終年度であり、「お客様が死傷する列車事故 ゼロ」などの目標の達成に向けて、「安全の実現に欠かせない視点」にもとづきハード・ソフト両面から安全性向上の取り組みを着実に実施していきます。

新型コロナウイルス感染症の影響などにより、当社を取り巻く環境は変容しましたが、いかなる状況にあっても、安全性の向上は経営の最重要課題であり、「お客様を安全に目的地までご案内すること」は不変の使命です。このことを強く認識し、JR西日本グループ一丸となり弛まぬ努力を積み重ね、企業理念に掲げた「お客様から安心、信頼していただける鉄道」を築き上げていきます。私自身がその先頭に立って取り組んでいく所存です。

お客様や地域の皆様におかれましては、本報告書をご高覧の上、ぜひご意見やご助言をいただければ幸いです。

代表取締役社長

長谷川一明



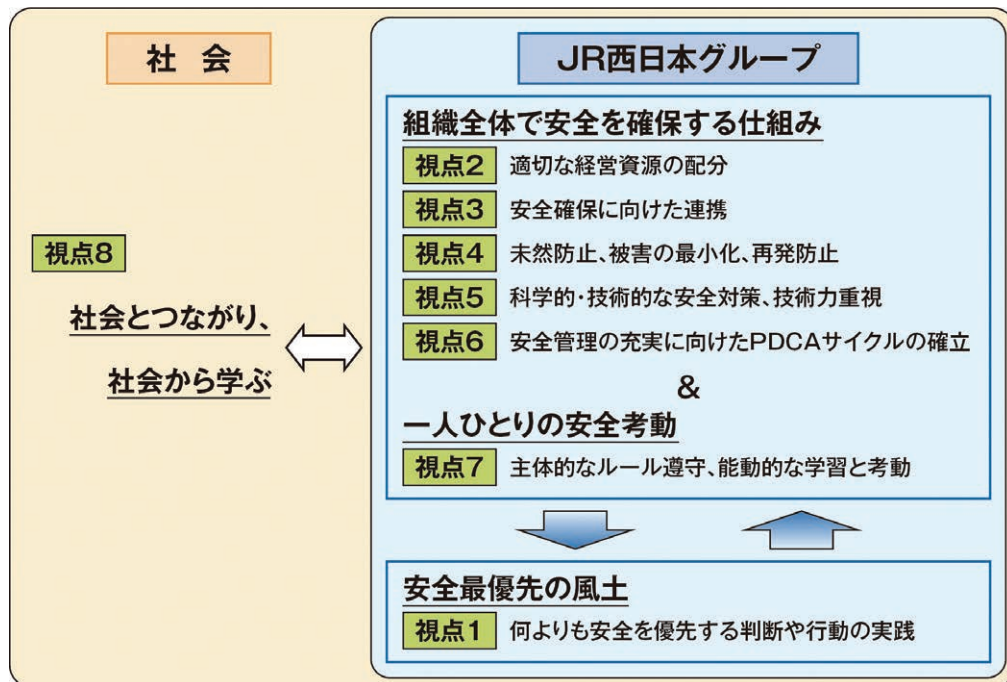
# 1 安全基本方針

安全に関する基本的な方針として、当社の最上位方針である「企業理念」の第1項に、「私たちは、お客様のかけがえのない尊い命をお預かりしている責任を自覚し、安全第一を積み重ね、お客様から安心、信頼していただける鉄道を築き上げます。」と定めています。そして「企業理念」の第1項の実現に向け、将来にわたり鉄道の安全を実現していくための羅針盤として、「安全の実現に欠かせない視点」を定め、社員一人ひとりの具体的な行動指針として「安全憲章」を定めています。これらの方針のもと、具体的な実施計画である「安全考動計画」の策定・実行を通じて、企業理念に掲げる「お客様から安心、信頼していただける鉄道」の実現をめざします。

## 企業理念 第1項

私たちは、お客様のかけがえのない尊い命をお預かりしている責任を自覚し、安全第一を積み重ね、お客様から安心、信頼していただける鉄道を築き上げます。

## 安全の実現に欠かせない視点



## 安全憲章

### 安全憲章

私たちは、2005年4月25日に発生させた列車事故を決して忘れず、お客様のかけがえのない尊い命をお預かりしている責任を自覚し、安全の確保こそ最大の使命であるとの決意のもと、安全憲章を定めます。

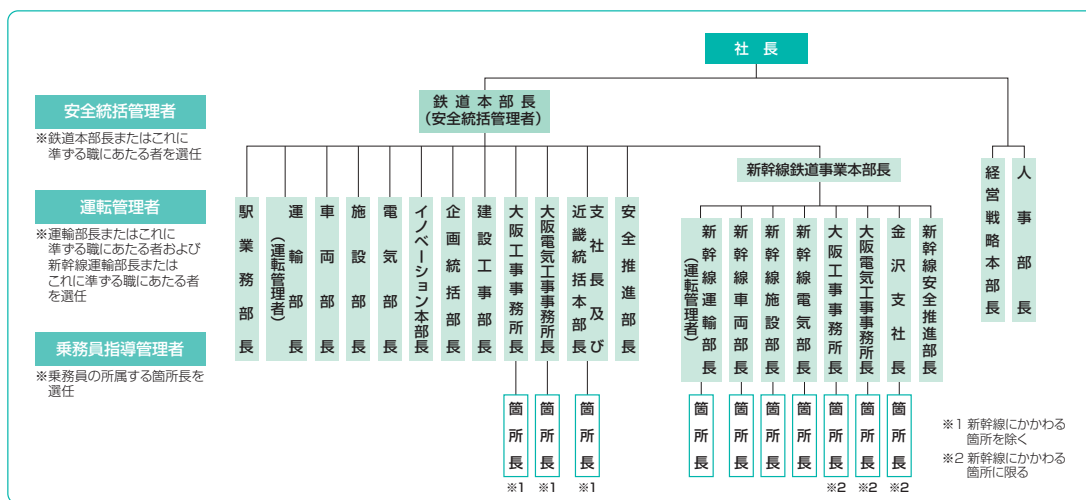
1. 安全の確保は、規程の理解と遵守、執務の厳正および技術・技能の向上にはじまり、不断の努力によって築きあげられる。
2. 安全の確保に最も大切な行動は、基本動作の実行、確認の励行および連絡の徹底である。
3. 安全の確保のためには、組織や職責をこえて一致協力しなければならない。
4. 判断に迷ったときは、最も安全と認められる行動をとらなければならない。
5. 事故が発生した場合には、併発事故の阻止とお客様の救護がすべてに優先する。

鉄道安全管理規程に基づき安全に関わる体制を整備し、責任を明確にした上で施策を実行するとともに、その検証と必要な改善を行うなど、安全性向上のためのPDCAサイクルを確実に実行し、さらなる安全性の向上に努めています。

※PDCAサイクルとは、「計画を立て、これを実施し、自らの取り組みをチェックし、見直しを行う」流れのことです。見直しを行った結果を次の計画に活かしていくことによって、安全性の向上が図られます。

## 2-1 輸送の安全の確保に向けた体制

社長のリーダーシップのもと、輸送の安全の確保に関する業務を統括管理する安全統括管理者をはじめ、各管理者の責任体制を明確にした安全管理体制を構築しています。



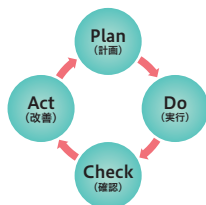
安全管理体制

## 2-2 安全管理のPDCAサイクル

週1回「セーフティ・マネジメント会議」を開催し、発生事象に関する情報の共有などを行っています。また、月1回「安全推進会議」を開催し、鉄道運転事故や労働災害の防止に向けた検証と必要な改善を行っています。さらに、半期に1回「安全マネジメントレビュー会議」を開催し、社長が安全管理体制の構築状況を振り返り、必要に応じて取り組みの見直しおよび改善を行い、その内容を次の事業運営方針などに反映することで、安全管理体制の継続的な改善を図る仕組みとしています。また2021年度から、「安全の実現に欠かせない視点」にもとづき、安全の営みが有効か確認する振り返りを実施し、改善につなげていく仕組みとしました。

### PDCAサイクル

- ・Plan (計画)  
例：JR西日本グループ鉄道安全考動計画2022、事業運営方針
- ・Do (実行)  
例：計画、方針の実行
- ・Check (確認)  
例：定期的な計画の振り返り、安全マネジメントレビュー会議、監査
- ・Action (改善)  
例：計画の見直し、次年度運営方針への反映



安全マネジメントレビューによる継続的改善



安全マネジメントレビュー会議の開催

## 2-3 安全に関する内部監査

安全管理体制が適切に運営され有効に機能しているか、また輸送の安全確保に向けた取り組みが規程などに適合しているかを確認し、必要な見直しを実施するため、年間を通じて「安全マネジメント監査」を実施しています。国土交通省による「保安監査」および「運輸安全マネジメント評価」と併せて、安全管理体制の維持、向上につなげています。

※これまでの第三者評価報告書(サマリー版)は、当社ホームページ(<http://www.westjr.co.jp/>)に掲載しています。

## 2-4 安全管理体制に対する第三者評価

社外機関である「DNV ビジネス・アシュアランス・ジャパン株式会社」による、安全管理体制に対する第三者評価を2015年度から導入しています。内部監査に加え、第三者機関による客観的かつ専門的な目線による評価および助言を継続的に受けることで、安全管理体制のさらなる有効性向上を図っています。

# 3 安全重点施策

## 3-1 福知山線列車事故以降の安全性向上の取り組み

当社は、福知山線列車事故以降、それまでの取り組みを振り返り、反省すべき点や課題を踏まえ、安全性向上に向けたさまざまな取り組みを進めてきました。また、福知山線列車事故にかかわる「鉄道事故調査報告書」の指摘などに対してもすべての項目について対策を講じるなど、さらなる安全性向上に向けて取り組んでいます。

### 福知山線列車事故 (2005年4月25日発生)

- 2005年5月**  
 「安全性向上計画」の取り組み …… 福知山線列車事故後直ちに、それまでの反省すべき点や課題を整理し、具体的な改善を早急かつ確実に進めるための計画として取りまとめました。安全を最優先する企業風土の構築に向けて、風土・価値観の変革の取り組みや、ハード・ソフト両面にわたる安全対策を進めました。
- 2007年6月**  
 「鉄道事故調査報告書」に対する取り組み …… 2007年6月、航空・鉄道事故調査委員会から福知山線列車事故にかかわる「鉄道事故調査報告書」が公表され、事故の再発防止に向けた「建議」「所見」をはじめ数多くの指摘が示されました。当社では、全ての項目について対策を講じています。
- 2008年4月**  
 「安全基本計画」の取り組み …… 「お客様の死傷事故ゼロ、社員の重大労災ゼロへ向けた体制の構築」を目標とし、その達成をめざしてリスクアセスメントを導入するとともに、事故に関する概念を抜本的に見直しました。
- 2013年4月**  
 「安全考動計画2017」の取り組み …… 「安全基本計画」を踏まえ、着実な安全レベルの向上をめざして、「お客様が死傷する列車事故ゼロ」「死亡に至る鉄道労災ゼロ」に加えて、鉄道人身障害事故、踏切障害事故、部内原因による輸送障害についても到達目標を掲げ、発生原因の分析・対策を通じた削減に取り組みました。
- 2018年4月**  
 「JR西日本グループ鉄道安全考動計画2022」の取り組み(推進中)

※ 上記の各取り組みは、当社ホームページ(<http://www.westjr.co.jp/>)に掲載しています

## 3-2 JR西日本グループ鉄道安全考動計画2022

2018年度からスタートした「JR西日本グループ鉄道安全考動計画2022」は、福知山線列車事故のような事故を二度と発生させないとの決意のもと、原点に立ち返って安全を追求していくための計画として策定しました。

「安全最優先の意識の浸透」を土台とし、「組織の安全管理の充実」と「一人ひとりの安全考動の実践」を通じて、5年間で「安全を維持する鉄道システム」の充実を図り、「全員参加型の安全管理」を実現し、重大な事故や労働災害の未然防止をめざします。



到達目標		2018年度実績	2019年度実績	2020年度実績	2021年度実績
2022年度までの5年間を通じた目標	お客様が死傷する列車事故	ゼロ	0件	0件	0件
	死亡に至る鉄道労災	ゼロ	0件	1件	0件
2022年度の到達目標 「安全考動計画2017」目標値から、さらに1割減※1	お客様が死傷する鉄道人身障害事故※2	さらに1割減	9件	11件	8件
	踏切障害事故	さらに1割減	22件	24件	17件
	部内原因による輸送障害	さらに1割減	126件	170件	167件

※1 「安全考動計画2017」の目標に到達した項目は、その数値からさらに1割減

※2 「安全考動計画2017」での「ホームにおける鉄道人身障害事故」から範囲拡大

## ■安全最優先の意識の浸透

JR西日本グループの一人ひとりが福知山線列車事故を心に刻み、安全にかかわる方針を理解し日々の業務で実践するとともに、「リスクを具体的に考える」ことにより安全に対する感度を高め、直面する状況において「危ないと感じたとき」や「安全が確認できないとき」には、「迷わず列車を止める」「迷わず作業を止める」といった具体的な考動を積み重ねることにより、安全最優先の風土を築きます。

### □安全考動研修

福知山線列車事故を心に刻み、将来にわたり安全な鉄道を築き上げるといふ決意を確かにするとともに、福知山線列車事故をはじめとする過去の事故や災害などの教訓から安全対策を体系的に理解することを目的に、当社およびグループ会社の社員を対象に実施しています。

2021年は、「将来にわたる鉄道の安全の実現に向けて」に関して、各職場で実施した教育に加えて、安全考動研修においても「安全の実現に欠かせない視点」を組み込んだ内容に見直しました。

研修では、鉄道安全考動館、安全体感棟、祈りの杜 福知山線列車事故現場での学習、当社経営層などとの対話を通じて、日々の業務の中で安全最優先の考動をいかに実践するかを考え、気づきや具体的な考動目標を研修終了後に研修ノート「安全の誓い」へ書き留め、実践することとしています。なお、新型コロナウイルスの影響を考慮し、感染防止対策を徹底した上で集合研修とWeb研修を組み合わせ実施しています。



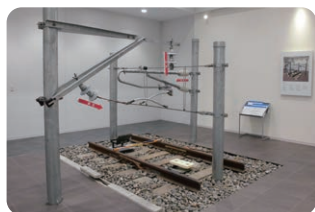
「安全の誓い」

### ●鉄道安全考動館、安全体感棟

福知山線列車事故の反省と過去の事故や災害などの教訓を体系的に学ぶための施設である鉄道安全考動館での学習を通じて安全最優先の意識の浸透を図っています。また、体感することで対策を学ぶ施設である安全体感棟での学習を通じて、労働災害およびヒューマンファクターについて理解を深めています。



鉄道安全考動館



安全体感棟

### ●いのちの杜 福知山線列車事故現場

祈りの杜は、福知山線列車事故でお亡くなりになられた方々の慰霊、鎮魂の場として、また、将来にわたり事故の痕跡を保存し事故を決して風化させることなく、いのちの大切さを社会や後世に伝え続けていく場として、そして当社が事故を反省し安全を誓い続けていく場として整備しています。

この場所を訪れることにより、事故当時の状況やいのちの大切さを学び、安全最優先の取り組みの実践に向けた自らの具体的な考動につなげます。



祈りの杜 福知山線列車事故現場

### ◆[事例] 他区所で発生した事象から学ぶ取り組み

後藤総合車両所では、毎月、他区所で発生した事象をもとに「もしその場面に遭遇したらどう対応するか」ディスカッションする取り組みを行っています。状況を想定しやすいように動画を活用して、「どこにリスクがあるか」「どう対応すればよいか」を一人ひとりが考える工夫を行っています。この取り組みを通じて、安全最優先の意識の浸透を図り具体的な考動につなげていきます。



状況を想定するための動画



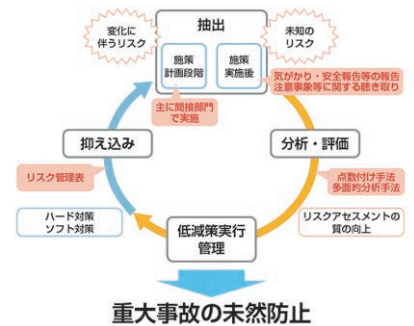
ディスカッション

## ■組織の安全管理(安全マネジメント)の充実

「安全を維持する鉄道システム」の機能を向上させるため、安全マネジメントシステムやリスクアセスメントなど、「経営層」「技術層」「実行層」の三層による組織全体で安全を確保する仕組みを構築するとともに、時間の経過による劣化を防ぎ、有効に機能させるための継続的な改善を図っています。

### □リスクアセスメントの質の向上

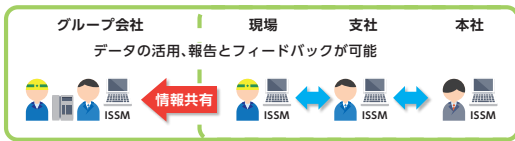
重大な事故および労働災害の未然防止に向け、社員からの報告などを通じてリスクを抽出、評価し、効果的な対策の実施と継続的なリスク管理によりリスクを抑え込む「リスクアセスメント」に、現業機関、支社、本社が連携して取り組んでいます。



重大事故の未然防止

### ●安全マネジメント統合システム(ISSM)の活用

リスク情報を検索し閲覧などが可能なデータベースである「安全マネジメント統合システム(ISSM)」を運用しており、社内すべての箇所で閲覧できる環境としています。グループ会社も利用できるようにしており、発生事象の共有などに活用しています。



「安全マネジメント統合システム(ISSM)」の運用

### ●「分析・対策策定の手引き」の活用

他山の石などから学び、重大事象の未然防止につなげるため、背後要因を深掘りするための検討ツールである「分析・対策策定の手引き」を活用し、効果的なリスク抽出・低減策の策定につなげています。

項目	内容
E1	発生した重大事象の発生原因を調査し、原因を特定する。
E2	発生した重大事象の発生原因を調査し、原因を特定する。
E3	発生した重大事象の発生原因を調査し、原因を特定する。
E4	発生した重大事象の発生原因を調査し、原因を特定する。
E5	発生した重大事象の発生原因を調査し、原因を特定する。
E6	発生した重大事象の発生原因を調査し、原因を特定する。
E7	発生した重大事象の発生原因を調査し、原因を特定する。
E8	発生した重大事象の発生原因を調査し、原因を特定する。
E9	発生した重大事象の発生原因を調査し、原因を特定する。
E10	発生した重大事象の発生原因を調査し、原因を特定する。
E11	発生した重大事象の発生原因を調査し、原因を特定する。
E12	発生した重大事象の発生原因を調査し、原因を特定する。
E13	発生した重大事象の発生原因を調査し、原因を特定する。
E14	発生した重大事象の発生原因を調査し、原因を特定する。
E15	発生した重大事象の発生原因を調査し、原因を特定する。

「分析・対策策定の手引き」

### □安全マネジメントシステムの充実

#### ●総合安全診断の実施

国土交通省が策定した「運輸事業者における安全管理の進め方に関するガイドライン」に定められる関係法令の順守状況を確認するとともに、安全マネジメントの支援を行う総合安全診断を実施しています。総合安全診断は現場長が自箇所の自主点検を実施した結果と「現場長の安全マネジメントの手引き」を用いて自己診断した結果を、支社と相互に確認し、対話を通じて支社からの効果的な支援につなげています。



総合安全診断



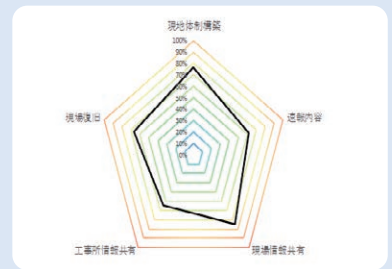
「現場長の安全マネジメントの手引き」

#### ◆【事例】 異常時対応力の見える化の取り組み

大阪工事事務所では、異常時の対応力向上に向けた取り組みを促進するため、「異常時対応力の見える化」を進めています。具体的には「現地体制の構築」などいくつかの項目で点数化してフィードバックすることで、強み、弱みを明らかにし、さらなる積極的な取り組みの促進や社員の達成感獲得につなげています。今後、見える化の取り組み自体もブラッシュアップしながら、異常時対応力の向上に取り組んでいきます。



異常時対応訓練



見える化シート



## ■一人ひとりの安全考動の実践

一人ひとりが安全に関する情報を報告、共有し組織的な安全対策に結びつけるとともに、それらの情報をもとに自己対策や自己管理、共に働く仲間と実行できる対策を検討し、実践することに取り組んでいます。一人ひとりの安全性向上に向けた取り組みを積極的に推奨し表彰するとともに、各現場における創意工夫が認められる事例について業務研究発表会や社内誌などで水平展開し、各箇所の安全対策への積極的な採り入れを図っています。

また、当社ではヒューマンエラーは事故や事象の原因ではなく結果であるとの認識のもと、処分やマイナス評価の見直しを重ね、2016年からは悪意のないヒューマンエラーを懲戒の対象外とし、報告しやすい環境づくりの基盤としています。

### ◆【事例】 二次元バーコードを活用した報告しやすい環境づくり

森ノ宮電車区では、乗務員が気がかりと感じた情報を報告する際に、二次元バーコードをタブレットで読み取ってメールで報告できるようにしています。乗務員が気づいたときに出勤からでも報告できるので、より多くのリスクの抽出につながっています。また、この取り組みを採り入れる乗務員区所も出始めており、草津列車区では情報を報告した乗務員を積極的に表彰し、その報告内容を他の乗務員にも周知することで、さらなる報告、リスクの抽出につながっています。

【取り組み】安全考動の促進  
★1. 気がかり事象 ※ QRコードでも報告可能。発行ファイルは任意です。

発生年月日	月	日	発生時刻	時	分
線区	1. 大宮線区 2. 草津線区 3. 厚田線区		4. その他		
発生場所	1. 駅構内 2. 駅間		3. 区所構内 4. その他		
場所詳細	発生した事象や状況による事象・内容(具体的に記入)				
想定される事象・内容(最悪のよりの事象が発生するの場、できるだけ具体的に記入)					

サンプル



報告用二次元バーコード

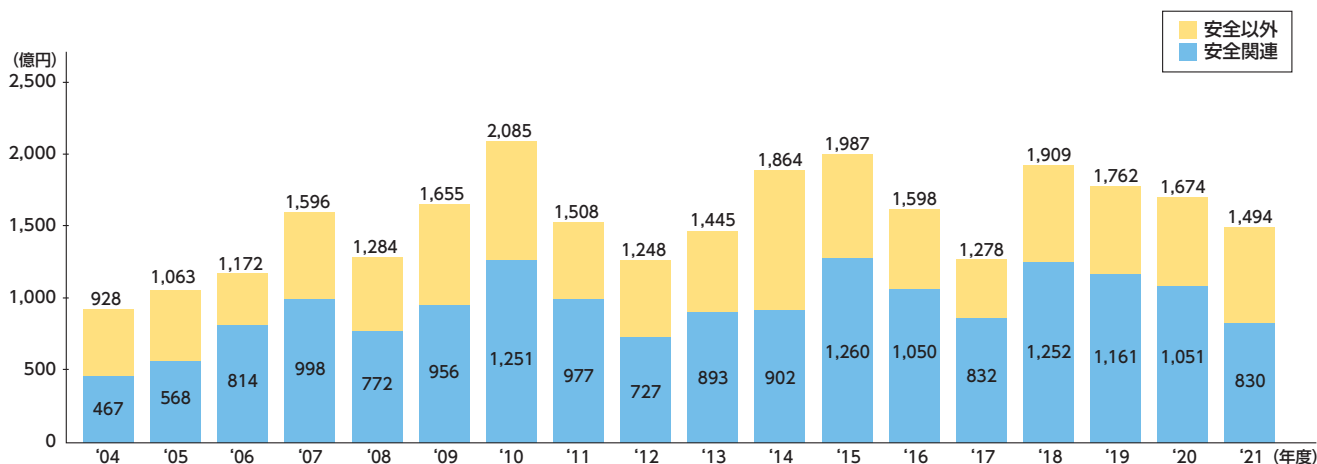
報告をもとにしたリスクの検討

## ■安全を維持する鉄道システムの充実

鉄道の安全な状態を維持するため、ハード対策を軸としつつ、ソフト対策によりその効果の最大化を図る、もしくはハード対策で及ばない範囲を補完するなど、ハード・ソフトの組み合わせからなる「安全を維持する鉄道システム」の機能向上に取り組んでいます。

### □安全投資費用の推移

2021年度においては、830億円の安全投資を行い、新幹線の安全性向上や、激甚化する自然災害への対応、社会ニーズへの対応としてのホーム柵整備など、さまざまな安全対策を進めました。鉄道の安全は最重要課題であるとの認識のもと、「JR西日本グループ鉄道安全考動計画2022」に基づき、必要な安全投資を着実に進めていきます。



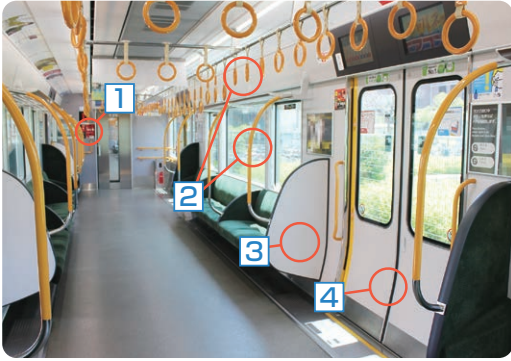
### □ATS(自動列車停止装置)などの整備

列車の速度を連続的にチェックするATS-P形や、車両に搭載したデータベースを用いたATS-DW形(D-TAS)など、運転支援機能を充実させたシステムの開発や整備を進めています。また、将来的に新しい技術を取り入れた保安システムの導入をめざすなど、高い安全レベルの実現をめざした取り組みを進めています。

## □車両の安全対策

さらなる安全性向上に向け、車体の強度向上や新たなシステムの導入を行っているほか、客室設備についても安全に配慮した形状や装置を採用しています。また、検査の充実や異常を検知する装置の設置など、車両の安全を確認する取り組みも実施しています。

### 【客室内の安全対策(在来線)】



#### ①車内非常ボタン

緊急時にSOSボタンを押すと乗務員に異常を知らせることができます。



#### ②吊手、スタンションポール

吊手をつかまりやすい形状とし、目立ちやすいオレンジ色を採用しています。また、2016年に投入した323系車両からは、荷棚と袖仕切りを接続する形で、スタンションポールを採用しています。



#### ③ロングシート端部袖仕切りの大型化

事故発生時の被害軽減に有効であるとの見解が得られたことから、2010年に投入した521系2次車両から採用しています。



#### ④戸挟み検知装置

ドアに傘などが挟まれ引き抜こうとした際、ドア先端部の圧力変動を検知し運転士に異常を知らせる機能を、2015年に投入した227系車両から搭載しています。

### 【車両構造などによる安全対策(在来線)】

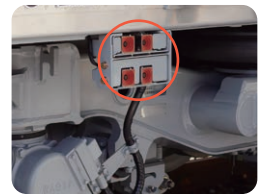
#### ●先頭車両転落防止ホコ

先頭車両同士を連結した箇所において、ホームからの転落を防ぐためのホコを設置しています。



#### ●ドア誤扱い防止装置

車両に設置しているセンサでホームを検知することにより、ホーム側のドアのみを開閉可能とするシステムです。



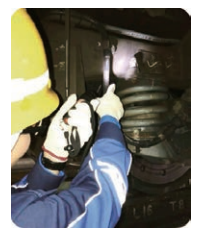
### 【新幹線車両の安全対策】

#### ●台車検査の充実

台車枠について、重点的に検査する箇所に対して目視点検を入念に行うとともに、フェーズドレイ超音波探傷や、台車反転装置を活用することにより、さらなる検査の充実を図っています。



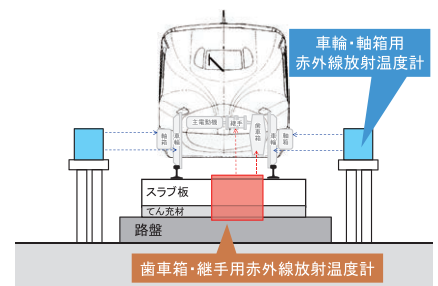
超音波探傷



目視点検

#### ●地上で台車の異常を検知するセンサの整備

地上で台車の温度を検知するセンサを設置しており、山陽新幹線ではおおむね100kmおきに走行中の台車の異常を検知する体制を整えています。



## □駅の安全対策

お客様に安心して駅をご利用いただくために、ハード、ソフト両面からホームの安全性向上に取り組んでいます。

### 【ホームの安全設備】



#### ①ホーム柵

扉式の「可動式ホーム柵」と、異なる扉枚数の列車に対応できるロープ式の「昇降式ホーム柵」を整備しており、2021年度末までに22駅(56のりば)に設置を完了しました。



可動式ホーム柵



昇降式ホーム柵

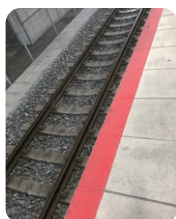
#### ②内方線付き点状ブロック

ホームの線路から遠い側に線状突起を設けて、この線状突起がある方向がホームの内側であることを示した点字ブロックです。



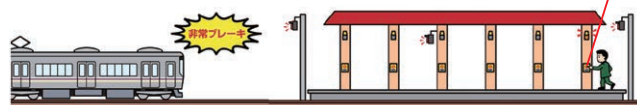
#### ③CP(Color Psychology)ライン

ホーム端部を赤色で塗装して、視認性を向上させています。



#### ④ホーム非常ボタン

お客様がホームから転落された場合などの緊急時に備え、乗務員や駅係員に異常を知らせることができる「ホーム非常ボタン」を設置しています。



#### ⑤ホームベンチ設置方向の工夫

ホームにおける鉄道人身障害事故の原因の6割はお酒を飲まれたお客様(酔客)によるものです。当社の安全研究所で分析した結果、酔客の行動特性として、ベンチから立ち上がり、そのまま線路に向かってまっすぐ歩き出し、転落するケースが多いことが分かりました。そこで、ホームベンチを線路に対して垂直に設置する対策を進めています。



取り組み前



取り組み後

### 【係員の取り組み】

#### ●お声かけ・見守り

配慮が必要なお客様に対するお声かけや見守りを実施しています。また、「見守りの目」を増やすため、グループ会社社員に「お声かけ」や「ホーム非常ボタンの取り扱い」などの教育を実施しています。

#### ●列車出発時における乗務員の安全確認(在来線)

点状ブロックより列車の近くは、ホーム上でも特にリスクが高いエリアであるため、列車と点状ブロックとの間(アルファベットの「L」の形に見えることから「L空間」と呼んでいます)からお客様が離れていることを確認できるまで列車を出発させない取り組みを行っており、対象線区を順次拡大しています。

#### ●お身体の不自由な方やご高齢の方との勉強会

お身体の不自由な方やご高齢の方との勉強会を開催し、お声かけやご案内方法などについて学んでいます。



ホーム上のL空間

## □踏切の安全対策

踏切での事故防止に向けて、さまざまな安全対策を推進しています。

### 【踏切廃止に向けた取り組み】

踏切の安全性向上に向けた抜本的な対策として、道路と鉄道の立体交差化や踏切の廃止、統合を進めています。また、廃止が困難な踏切についても、第3種踏切および第4種踏切の第1種踏切への格上げ、踏切道の拡幅や見通し改良、踏切内の異常を知らせる設備の充実などを図っています。

年度	踏切数	第1種	第3種	第4種
1987	6,914	5,161	642	1,111
2021	5,796	5,331	68	397
増減(比率)	▲1,118 (▲16%)	+170 (+3.3%)	▲574 (▲89%)	▲714 (▲64%)

会社発足以降の踏切数の推移

- ・第1種踏切…遮断機と警報機がついている踏切
- ・第3種踏切…警報機がついている踏切
- ・第4種踏切…遮断機・警報機がないが、注意柵および踏切警標がある踏切

### 【踏切の安全設備】

#### ●全方位型警報灯

360度すべての方向から確認できる、見やすい警報灯の設置を進めています。



#### ●踏切非常ボタン

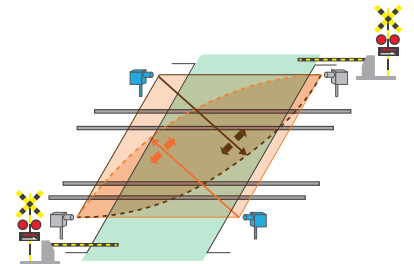
踏切内で車や人が立ち往生している場合などの緊急時に、通行者にボタンを押していただくことにより、列車の運転士に異常を知らせます。



#### ●障害物検知装置

踏切内に残り残された自動車などの障害物を検知し、列車の運転士に異常を知らせます。従来の光電式や検知性を高めた「3次元レーザーレーダー式」に加えて、新たに「平面LiDARセンサ式(※)」を開発し、設置を進めています。

※踏切の近くに設置した光測距(LiDAR)センサから照射したレーザー光の反射により踏切上の障害物を2層の面で連続的に検知します。



#### ●踏切ゲート(第4種踏切)

警報機や遮断機が設置されていない第4種踏切での直前横断による事故防止対策として、踏切通行者に一時停止、左右確認を促すための踏切ゲートを開発し、2021年度から設置を進めています。



踏切ゲート

#### ●特殊信号発光機の増設、大型化

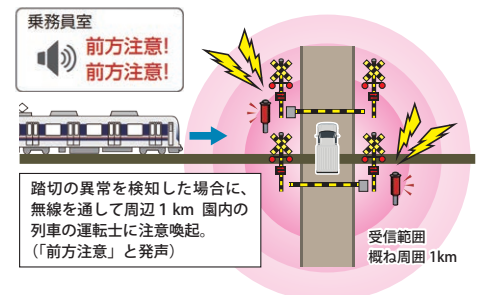
踏切における緊急時に列車の運転士に異常を知らせる特殊信号発光機について、運転士からの視認性を向上するために、設置位置の見直しや増設、大型化を進めています。



特殊信号発光機  
(左:大型、右:従来型)

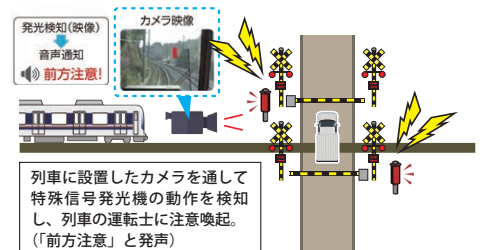
#### ●音声による安全対策

無線装置を介して列車の運転士に特殊信号発光機が動作していることを音声で知らせ、運転士の気付きを支援する装置の導入を進めています。



#### ●特殊信号発光機検知支援システムの試験導入

列車の先頭に設置したカメラ映像から特殊信号発光機の動作を識別して検知し、運転士に音声で知らせるシステムを開発しました。2020年1月から岡山支社管内の一部線区、一部営業列車において試験導入しており、成果を見ながら今後の展開を検討していきます。



## 【踏切事故防止啓発(ソフト対策)】

### ●踏切事故防止キャンペーン

踏切事故を防ぐためには、踏切をご利用される方々のご協力が欠かせません。そこで、踏切事故防止キャンペーンの機会を通じて、踏切に関するルールやマナーについてお伝えしています。

また、啓発の際には社内のみならず、警察や行政、さらには他の鉄道事業者とも連携を行い、より効果的な啓発を実施しています。



### ●高齢者を対象とした啓発活動

近年、高齢者による踏切事故率が増加していることを受け、高齢者を対象とした啓発活動を積極的に進めています。特に多くの踏切がある中国エリアでは、県警察本部および自動車学校協会のご協力のもと、教習所内での安全講習に参加し、DVDによる講習および非常ボタンの取扱いに関する説明を実施しています。



## □訓練・教育

### ●列車事故総合復旧訓練

列車事故発生時の「併発事故の阻止」「お客様の救護」を最優先とした社員の対応能力向上と、警察、消防、医療などの関係機関との情報連絡や連携強化などを目的とした訓練を実施しています。このほか、不審者や不審物への対処を目的とした訓練なども実施しています。



### ●災害等対応訓練

地震や津波などの緊急事態に直面した場合には、お客様や地域の方々との連携の上で安全な場所まで迅速に避難することが重要であり、警察や消防のほか、地域の方々との連携した訓練を実施しています。



### ●在来線総合実習室

社員研修センター内に、225系車両を模擬した運転士、車掌が使用するシミュレータを設置しています。運転台とパンタグラフや床下機器などが連動する機能を備え、実際に近い環境下で「見て」「聞いて」「触れて」「体感」しながら学ぶことが可能です。

このシミュレータは運転士、車掌、運輸指令員の養成研修に活用しており、必要な技術力を維持、向上させています。



### ●Think-and-Act Training

航空業界などで実施されているCRM(Crew Resource Management)訓練の鉄道版として開発した訓練を実施しています。この訓練は、大規模災害など、マニュアルやチェックリストだけでは対応できない緊急事態に直面し、刻々と状況が変化する中で、お客様や他の社員と協力し、情報収集や状況把握を行い、それに応じた最適な行動をとる能力を向上させることを目的としています。



### ●訓練用列車を使った合同訓練(新幹線)

列車を停止させる判断力や関係社員間のコミュニケーションスキル向上を目的に、訓練用の列車を実際に走行させ、当社社員だけでなく新幹線の安全運行に携わるグループ会社の車内販売員や警備員も参加した、実践的な合同訓練を行っています。



□災害への対応

●地震対策

阪神淡路大震災以降、構造物の耐震補強を進めており、これまでに新幹線では高架橋柱(せん断破壊先行型)や落橋防止対策、トンネルの工事が完了しています。在来線についても高架橋柱(せん断破壊先行型)や落橋防止対策の工事が概ね完了しています。現在は、鉄筋コンクリート橋脚や駅舎などの耐震補強対策について順次進めているところです。

加えて、今後発生が予想される南海トラフ巨大地震に備え、高架橋柱(曲げ破壊先行型)のほか、盛土や鋼製橋脚、ホーム上家などの耐震補強も順次進めています。また、新幹線における対策として、万が一、車両が脱線しても車輪が大きく逸脱することのないよう「逸脱防止ガード」の敷設を進めています。



高架橋柱耐震補強



逸脱防止ガード

●浸水対策

2019年10月の台風第19号による河川氾濫で、北陸新幹線の車両が浸水し甚大な被害を受けたことを踏まえ、ハード、ソフト両面から被害の軽減に向けた取り組みを行っています。

鉄道運行に著しく影響を及ぼす重要施設および車両のうち、計画規模降雨(※)で浸水が想定される施設を対象に、浸水防止に向けたハード対策を進めているほか、ソフト対策として設備の予備品を確保し迅速な復旧を図るとともに、あらかじめ浸水が想定されるエリアから車両を避難させる計画を策定しています。

※河川整備において基本となる規模の降雨  
年超過確率1/数十～1/200程度

●強風対策

琵琶湖の西側を走る湖西線および日本海に面して走る北陸線は、強風による運転見合わせや徐行運転が比較的多く発生する線区のため、防風柵を設置することで運転規制の緩和を図っています。

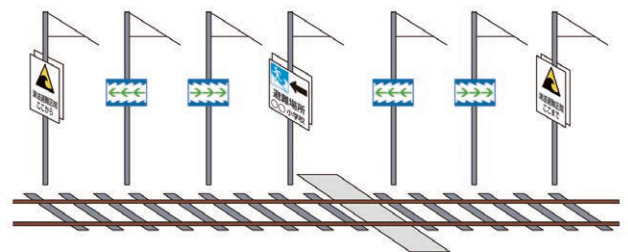
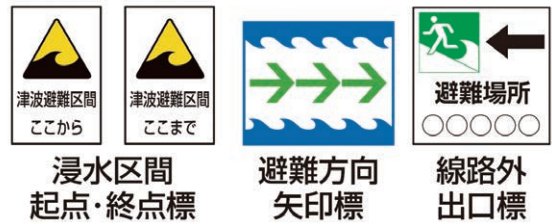


湖西線 防風柵

●津波対策

各府県の津波浸水想定に基づき、線区のハザードマップを作成するとともに、浸水エリアとなる箇所に「浸水区間起点・終点標」を設置しています。

南海トラフ巨大地震による津波被害が想定される紀勢線については、上記に加え、市町村の指定避難場所に誘導する「避難方向矢印標」と「線路外出口標」を設置しています。



設置イメージ

また、和歌山エリアでは、避難にかかわる環境整備として、沿線の方々の迅速な避難に向けた壁蹴り式避難路、お客様が取り扱うことが可能な車内避難用梯子などを整備しています。

このほか、乗務員が最適な場所へお客様を避難誘導するためのツールとして、VR(Virtual Reality: 仮想現実)を活用した訓練を実施しており、津波発生時の運転士の判断力を養うことにつなげています。



壁蹴り式避難路



避難用梯子



VRを活用した津波訓練

● 降雨対策

・ 斜面防災工事

近年、雨の降り方が局所化かつ激甚化しています。斜面や線路に多量の雨水が流れ込んだ場合は、斜面崩壊や土砂流入の可能性が高まることから、構造物の安全性を向上させるために、盛土や沿線の斜面の補強などを行う斜面防災工事を順次実施しています。



盛土区間の補強



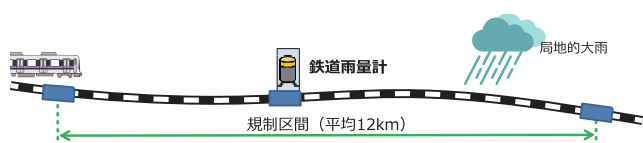
沿線の斜面の補強

・ レーダー雨量の活用

降雨時の運転規制は、これまで平均12km間隔で設置されている鉄道雨量計での点的な観測によって実施していました。これに加えて、連続的かつ面的に観測できるレーダー雨量を新たに用いることで、これまで捉えることが難しかった雨量計間での局地的な大雨を早期に把握することができ、さらなる安全性の向上を図ることが可能となりました。当社管内の在来線全線区を対象に、2020年度以降順次導入しています。

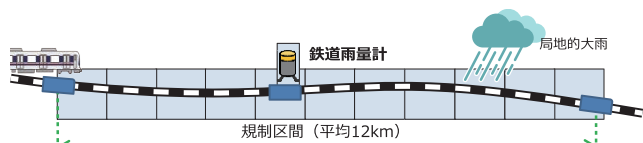
◇ 鉄道雨量計による降雨時運転規制(従来の取り組み)

平均12km間隔で設置されている鉄道雨量計(点の観測)  
→ 鉄道雨量計以外の箇所での局地的な大雨が把握できない



◇ レーダー雨量活用時の降雨時運転規制(新たな取り組み)

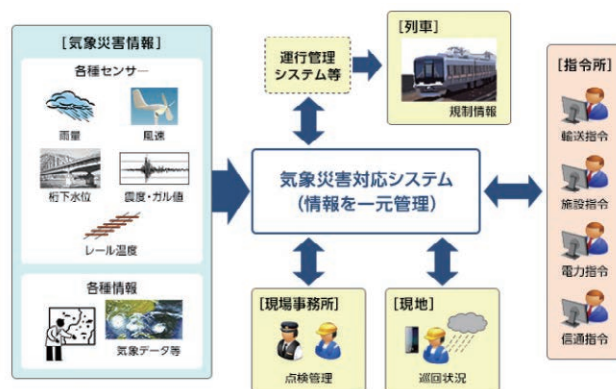
鉄道雨量計+レーダー雨量(連続的な面での観測)  
→ 鉄道雨量計間の局地的な大雨の把握が可能



・ 気象災害対応システムの導入

気象災害対応システムは、雨、風、地震などの気象災害に関する情報の管理を一元的に行うシステムであり、京阪神エリアの主要線区において2018年度から運用を開始しました。

従来は気象災害に伴う運転規制の実施や解除にあたり、多くの情報収集や伝達を行っていましたが、このシステムの導入によってシステム画面上でのやり取りが可能となり、伝達誤りなどのヒューマンエラーによるリスクを低減させることができます。



システムイメージ

● 市民防災講座の開催

防災や減災に関係する幅広い研究者の方々から講演を行っていただき、沿線の皆様等の防災意識の向上と、避難時の行動や住民同士の協力の重要性を理解していただくことを目的に、京都大学大学院工学研究科 社会基盤工学専攻 災害リスクマネジメント工学(JR西日本)講座による市民防災講座を開催しています。2021年度は「一災害リスクを考える」をテーマに、7月、9月、12月と計3回実施しました。

**京都大学 第4回 市民防災講座 - 災害リスクを考える -**  
**豪雨災害に備える** 参加無料

**【日 時】** 2021年 9月27日(月) 14:00~16:30  
**【開催方法】** 会場(奈良ホテル 大和の間)・オンライン(ZOOM)併催  
※会場は、感染防止対策のため人数を限定しています。  
※状況によりオンラインのみとなる可能性があります。

**主催者挨拶 14:00-14:10**  
京都大学大学院 工学研究科 教授 朝山 友康

**開 演 14:10-16:30**

○講演Ⅰ 14:10-  
災害時の子育て -被災経験からのヒント-  
立命館大学大学院 経営学専攻 助教授 教 野 藤本 真由美

○講演Ⅱ 14:40-  
豪雨災害を知る  
立命館大学 理工学部 環境都市工学専攻 准教授 藤本 晴亮  
<休演者>

○講演Ⅲ 15:25-  
気象情報と防災 -避難対策に備える-  
一般社団法人 日本気象協会 関西支社 気象予報士 小原 由美子

○事例紹介 15:55-  
JR西日本の豪雨災害に対する取り組み  
西日本旅客鉄道株式会社 技術顧問 松田 野史

**【主 員】** 会場30名、オンライン500名 申込時にご選択下さい(先着順+要事前申込)  
※オンライン参加の場合は、インターネット接続環境、パソコン・スマートフォン等が必要です。

**【申込方法】** 参加希望の方は、下記URL、FacebookもしくはQRコードよりホームページにアクセスしてお申し込みください。  
ホームページURL <http://www.ise.kucliv.kyoto-u.ac.jp/lab/>  
Facebook: 京都大学 災害リスクマネジメント工学=JR西日本=講座  
※参加費は10,000円(税込)です。申込・参加費は別途お振込みください。お振込みは9月21日(火)までにお願いします。

**【申込締切】** 9月21日(火)  
**【問合せ先】** 京都大学災害リスクマネジメント工学 (JR西日本) 講座  
TEL: 075-365-3114 (平日 10時~18時) FAX: 075-363-3410  
Eメール: [ise.kucliv.kyoto-u.ac.jp](mailto:ise.kucliv.kyoto-u.ac.jp)

**主催:** 京都大学大学院 工学研究科 社会基盤工学専攻  
**協賛:** 災害リスクマネジメント工学 (JR西日本) 講座  
**後援:** 公益社団法人 地盤工学学会 関西支部  
**協賛:** 西日本旅客鉄道株式会社

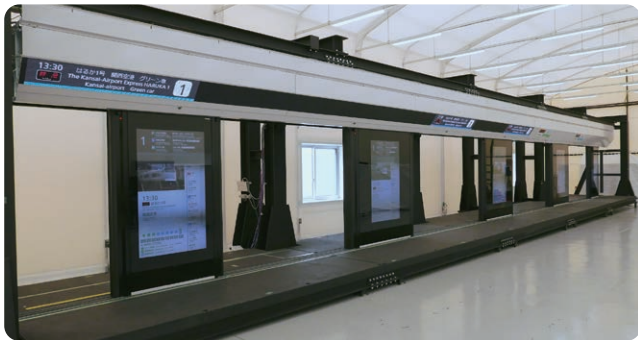
# 4

# 技術開発の取り組み

将来にわたり安全を維持、向上させ、鉄道を社会基盤として持続的に運営していくため、鉄道オペレーションのシステムチェンジをめざした技術開発を推進しています。

### ●フルスクリーンホームドア

2023年開業予定の「うめきた(大阪)地下駅」は、将来的にさまざまなタイプの車両が乗り入れることが計画されています。そこで、あらゆる車種や編成の乗降口に合わせて開閉できる世界初方式の「フルスクリーンホームドア」の開発を進めています。安全面では、ホームドアが開閉する際に、センサが人を検知すると自動的にホームドアを停止させ、ホームドアと人との接触・挟まれを防止します。また、列車とホームドアの間に人がいる場合には、センサが検知して異常を知らせます。



フルスクリーンホームドアの外観

### ●ホーム安全スクリーン

整備に多くの時間や費用を要するホーム柵を補完する対策として、ホームからのお客様の転落をセンサにより検知、判定することで列車との接触を未然に防止するシステム「ホーム安全スクリーン」を開発しました。



ホーム安全スクリーン

### ●ホームの車いす可動スロープ

車椅子をご利用のお客様がスムーズに乗降いただける環境づくりをめざし、ホームと列車の段差と隙間の両方を全自動で可変的に埋める可動スロープの技術開発を進めており、実用化に向けた検証を進めています。



可動スロープ

### ●AIモデルを搭載した防犯カメラシステム

防犯カメラの映像から「AIを用いた行動解析」することで人の動きや物体を検知するシステムを開発しました。白杖や車いす、倒れこむ人、危険な行動などを検知することで、きめ細かいサポートや迅速な対応につなげていくため、システムの検証を進めています。



AIを用いた行動解析

※本開発に用いたAIによる人物検知技術は、顔認証や行動追跡等により個人を特定するものではありません。

### ●総合検測車導入による検査の車上化

人が現地で実施している地上検査を車上化するための各種装置を搭載した総合検測車を導入しました。この車両を用いて、設備管理のシステム化・効率化・安全性の向上等を図るとともに、将来の最適な設備管理体制の構築に向けた技術検証を実施します。



総合検測車



搭載している検査装置

### ●多機能鉄道重機

高所に設置された多様な設備に対応する汎用性の高い鉄道重機を開発し、これまで人の手を要していた作業を機械化することで、安全性の向上と労働力不足の解消をめざしています。

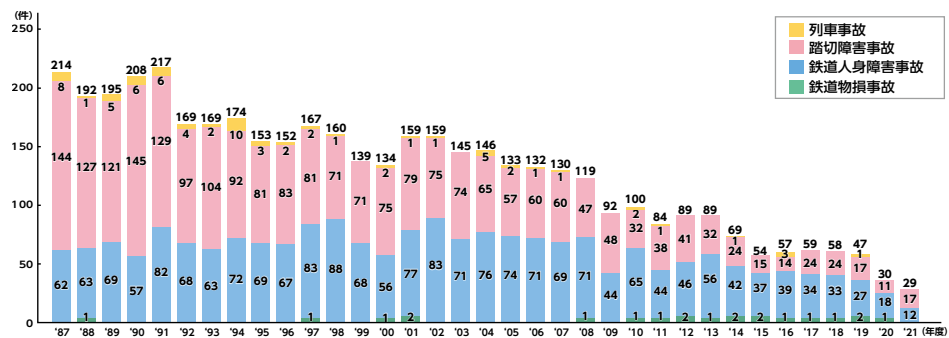


多機能鉄道重機



## 5-1 鉄道運転事故

2021年度は、鉄道運転事故の発生件数は29件となりました。福知山線列車事故の反省と教訓に基づき、今後も鉄道の安全性向上に不断の努力を積み重ねてまいります。

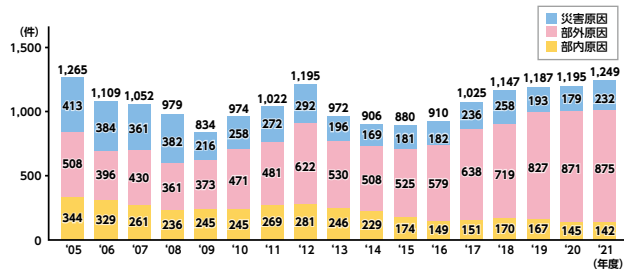


鉄道運転事故・・・省令に定められた、以下に該当する事故

列車事故	列車衝突事故、列車脱線事故および列車火災事故
踏切障害事故	踏切道において、列車または車両が道路を通行する人または車両などと衝突し、または接触した事故
鉄道人身障害事故	列車または車両の運転により、人の死傷を生じた事故
鉄道物損事故	列車または車両の運転により、500万円以上の物損を生じた事故

## 5-2 輸送障害

輸送障害の件数は、近年の異常気象などによる自然災害や、少しでも異常があると感じた際に「迷わず列車を止める」取り組みの浸透などから増加傾向にあり、2021年度は1,249件発生しました。今後も安全・安定輸送に向け、さまざまな対策を講じていきます。



輸送障害・・・列車に運休または30分以上の遅延が生じたもの

部内原因	車両など設備の故障、社員の取り扱い誤りなどが原因のもの
部外原因	列車妨害、踏切無謀横断、線路内立ち入りなどが原因のもの
災害原因	降雨、強風、地震などの自然災害が原因のもの

## 5-4 インシデント

インシデントとは鉄道運転事故が発生するおそれがあると認められる事態のことで、2021年度は2件発生しました。

発生日	発生箇所	発生事象	概況	対策
2021年 6月30日 (水)	吹田総合車両所 構内	レール運搬車 台車亀裂	全般検査に伴う台車の探傷検査を実施した際に亀裂を確認しました	・同一形式台車の緊急点検 ・定期検査時の探傷検査を入念に実施
2021年 7月29日 (木)	梅小路運転区 構内	炭水車 台車亀裂	全般検査に伴う台車の探傷検査を実施した際に、亀裂を確認しました	・当該部位の経過観察 ・台車枠検査標準に蒸気機関車を追加

## 5-5 その他事故

◆山陽本線 八本松～瀬野駅間 列車脱線事故 (日本貨物鉄道株式会社)

<発生日時> 2021年12月28日(火) 20時37分

<概況> 日本貨物鉄道株式会社の運転士は瀬野駅通過後、速度約52km/hで力行運転中、ブレーキ管圧力計の急降下、上昇を認め、ブレーキが作用し停車しました。列車の点検を行ったところ、前から11両目の貨車が進行方向左側に脱線していることを認めました。

<調査状況> 日本貨物鉄道株式会社：積荷に偏りが認められた (日本貨物鉄道株式会社公表資料より引用)

当社：線路に異常は認められなかった ※原因は運輸安全委員会が調査中

<現時点の対策> 日本貨物鉄道株式会社：積荷の偏りに関する対策を実施

当社：脱線防止ガードの増設、当面の間の当該区間での速度制限

# 6 安全研究所の取り組み

ヒューマンファクターは安全マネジメントの確立に必要な基盤であることから、これに特化した組織として2006年6月に安全研究所を設立しました。安全を支える「人」のプラス面、マイナス面の両方について十分に理解するための教育を行うとともに、大学や(公財)鉄道総合技術研究所をはじめとした社外の研究機関や他鉄道会社などと連携して、ヒューマンエラーが発生しにくい装置や機器の具体化、手順の最適化、お客様の安全などの研究や調査を行い、得られた知見を日常業務に反映するとともに、学会などで発表する取り組みを進めています。

## ■安全研究所の主な研究テーマ

職場における適切なリーダーシップ行動に関する研究	加齢(高齢化)が鉄道係員の業務に与える影響に関する研究
リスク感度向上に関する研究	検修作業における最適な照明に関する研究

### ◆異常時に遭遇したお客様の心理状態に関する研究

2018年6月18日の朝に発生した大阪北部地震では、近畿圏の鉄道事業者全体で約250本の列車が駅間停車し、多くのお客様が長時間にわたり列車内に閉じ込められました。地震に対応した乗務員の多くからは、お客様にご案内できる情報が少なく、適切に対応することが難しかったという声が聞かれました。

安全研究所の「異常時に遭遇したお客様の心理状態に関する研究」において大阪北部地震等を経験されたお客様を対象にアンケート調査等を行ったところ、地震発生直後からお客様の不安感は大きく、その理由には「この先の見通しが放送されない」「スマホのバッテリーがなくなる」等の声が多く聞かれました。また、停車後30分が経過した頃から降車を意識するお客様が増え始め、停車から1時間以内に約半数のお客様が降車したいと感じるという結果になりました。

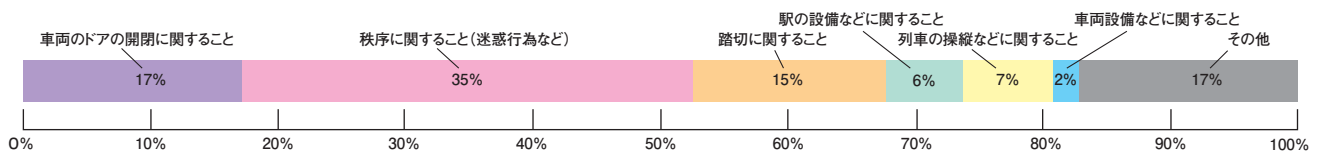
異常時に遭遇したお客様の不安感軽減につなげるため、これらの調査結果に加え、お客様の声やお客様に喜ばれた推奨事例等を掲載した「異常時におけるお客様対応に関する調査レポート」(右図)を作成し、関係箇所配布しました。



# 7 お客様や沿線の皆様との連携

## 7-1 安全に関する声

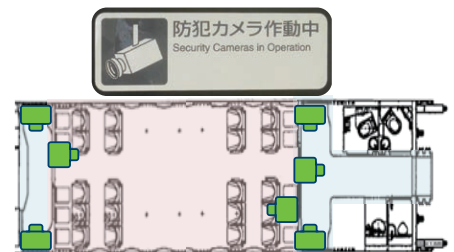
お客様からのご意見やご要望などは社員がお伺いするほか、電話やメールの窓口として「JR西日本お客様センター」を設置しています。2021年度のご意見やご要望は約34,980件、そのうち安全に関する声は約840件寄せられ、改善すべきものは迅速に対応しています。



## 7-2 お客様に安心してご利用いただくために

### ■テロ対策および防犯対策

テロの未然防止や防犯を目的に、駅では視認性を高めた透明のゴミ箱を設置しているほか、主な駅や新幹線および在来線の一部列車の車内には防犯カメラを設置するとともに、さらなる整備を進めています。加えて、新幹線では車内警戒警備を強化するとともに、防護装備の車内への搭載や医療用具の充実、警察や消防・医療機関などと連携した訓練の実施など、さらなるセキュリティの向上を図っています。



■ : 既設箇所  
新幹線車内の防犯カメラ

### ■訪日外国人の安全対策

訪日外国人のお客様への情報提供として、タブレット端末の多言語放送アプリなどを活用しています。

## ■新型コロナウイルス感染予防の取り組み

「鉄軌道事業における新型コロナウイルス感染症対策に関するガイドライン」を踏まえ、お客様に安全と安心をご提供することにグループ一丸となって取り組んでいます。

### ●飛沫感染防止

- ・接客社員等のマスク着用
- ・改札やみどりの窓口へのビニールカーテン等の設置



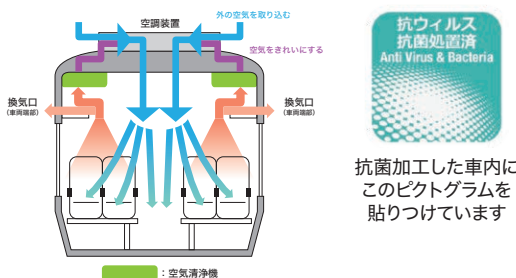
### ●駅や車内の消毒

- ・車内や自動券売機等の機器、エレベーターへの抗ウイルス・抗菌材の噴霧加工
- ・エスカレーターの手すり、車内の手すりや吊手などの丁寧な清掃・消毒
- ・新幹線駅や在来線の主要駅への消毒液の設置



### ●駅や車内の換気

- ・空調装置や窓の開放等による待合室や車内の換気機能の向上
- ・特急車両約600両への空気清浄機(※)の搭載(サンダーバード、はるかなどは整備完了、その他は順次整備中)
- ※光触媒と紫外線の組み合わせを用いています。
- ※脱臭、除菌、ウイルス抑制、VOC(揮発性有機化合物)除去に優れた効果が確認されています。



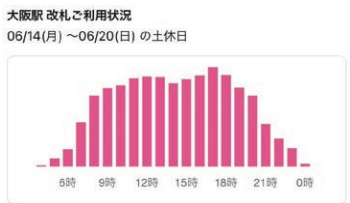
### ●混雑状況などのご案内

- ・主な線区や区間における列車の時間帯別の混雑状況および主要駅のご利用状況(※)のご案内(前週実績)
- ※駅の混雑状況は、移動生活ナビアプリ「WESTER」でご覧ください。

東海道線(大阪環状線) 朝の混雑状況 (平日 6時~9時)

駅	区間	混雑率	備考
新大阪	新大阪~天王寺	高	
天王寺	天王寺~大塚	中	
大塚	大塚~新大塚	中	
新大塚	新大塚~新大塚	中	
新大塚	新大塚~新大塚	中	
新大塚	新大塚~新大塚	中	
新大塚	新大塚~新大塚	中	
新大塚	新大塚~新大塚	中	
新大塚	新大塚~新大塚	中	
新大塚	新大塚~新大塚	中	

列車の混雑状況(一例)



駅の混雑状況(一例)

- ・リアルタイム混雑状況の提供(WESTER:大阪環状線・JRゆめ咲線(323系普通電車)、列車走行位置サービス:京阪神地区の一部列車)



WESTERによる混雑状況の提供



列車走行位置サービスによる混雑状況の提供

◆新常態をサポートする移動生活ナビアプリ「WESTER」

駅や車内の混雑状況や経路検索機能など、さまざまな機能が1つになった移動生活ナビアプリ「WESTER」を提供しています。おでかけ前に「マイ駅」に登録された駅や検索された駅の時間帯別の混雑状況の確認(※)や、ご乗車場面ではリアルタイムな列車走行位置の確認と車内混雑状況の確認などが可能であり、空いている列車や号車を選ぶ際の参考情報をご提供することにより、お客様に安心してご利用いただけるようにサポートします。 ※一部駅に限ります。

### ●車内放送や掲示によるお客様へのお願い

- ・できる限りマスク着用や会話を控えめにさせていただくことへのお願い
- ・時差通勤などへのご協力をお願い など

※このほかの新型コロナウイルス感染予防の取り組みは、当社ホームページ (<http://www.westjr.co.jp/>) に掲載しています。

## 7-3 お客様や沿線の皆様とともに

### ■計画運休

当社は、降雨対策などのハード対策を継続して推進し、悪天候においても可能な限り安全かつ安定的に列車運行を行うことで、公共交通機関としての使命を果たしてまいります。

一方で、台風などの悪天候等により大規模な運転規制が事前に想定される際は、駅間での列車の長時間停車や駅でのお客様の滞留などによる、広範囲にわたる大きな混乱を防止し、事前の点検計画策定や要員配置によるスムーズな運転再開につなげるため、あらかじめ運休を決定し早期にお知らせする「計画運休」に取り組んでいます。

「計画運休」を行う際は、沿線企業や学校などの諸活動への影響を考慮し、できる限り早い段階で情報提供を行うとともに、実施後の振り返りにより自然災害の予測および判断の精度を向上させ、さらなる改善につなげることで、お客様や社会の安全に貢献できるように努めています。



Twitterによる情報提供

### ■JR西日本の列車の運行情報などにつきましては、以下のサイトからご確認いただけます。

#### ●JR西日本 列車運行情報

JR西日本  
列車運行情報



#### ●JR西日本 列車運行情報アプリ



#### ●JR西日本 列車運行情報

公式Twitter



#### ●JR西日本 列車走行位置

JR 列車走行位置



#### ●JR西日本 移動生活ナビアプリ「WESTER」



## 7-4 お客様や沿線の皆様へのお願い

### ●ホームから人が転落したなどの緊急時にはホームに設置している非常ボタンを押してください。

- ・乗務員や駅係員に異常を知らせることができます。



### ●お酒を飲まれたら、ホームでは気をつけてください。

- ・適量を超えて飲酒した状態でホーム上を歩くことは、ホームからの転落や列車との接触のおそれがあり大変危険ですので、十分にお気をつけてください。



### ●物を落としても、線路には降りないでください。

- ・危険ですので、線路に身を乗り出したり降りたりせずに、駅係員へ連絡してください。
- ・駅係員が落とし物を拾う際は、必要な安全手続きのため、お待ちいただく場合がございますので、あらかじめご了承ください。



### ●エスカレーターのご利用について、ご協力ください。

- ・2列で立ち止まってご利用ください。
- ・手すりにおつかまりください。
- ・キャリーケースから手を離さないようご注意ください。



### ●ホームでは点字ブロックまで離れてお歩きください。

- ・黄色い点字ブロックより線路側を歩かれますと、列車との接触など思わぬ事故の可能性があります、大変危険です。



### ●共助の取り組みにご理解・ご協力をお願いします。

- ・ご利用のお客様も駅や車内でお困りの方を見かけた際は、一言、声をかけていただくようお願いいたします。



### ●駅構内でのスマートフォンの「ながら歩き」はおやめください。

- ・お客様同士の接触や、ホームからの転落などのおそれがあり、大変危険です。



### ●緊急時の設備の使用にご協力をお願いします。

- ・在来線や新幹線の車内で火災が発生した場合に備えて、消火器を設置しています。
- ・駅のコンコースやホーム上にAEDを設置しています。



●車内で緊急事態が発生した場合は、車内非常ボタンを押して乗務員にお知らせください。

- ・緊急時にボタン(SOS)を押すと、乗務員に異常を知らせることができます。



●踏切事故を防ぐため、次の3つのお願いにご協力ください。

- ・警報機が鳴り始めたら渡らないでください。
- ・踏切を渡る際は、一旦停止してください。
- ・踏切内で車や人が立ち往生している場合など、危険を感じたら迷わず非常ボタンを押してください。



●新型コロナウイルス感染拡大防止に向けてご理解とご協力をお願いします。

- ・車内や駅構内では、可能な限りマスクを着用し、会話は控えめにお願いします。



●安全最優先で列車を運行しています。

当社は、何よりも安全を優先して判断や行動することを

大切にしており、「危ないと感じたとき」と

「安全が確認できないとき」は、

「迷わず列車を止める」こととしています。

ご乗車中は、吊手や手すりをお持ちください。

安全のため、急ブレーキをかけることもございますので、

ご理解、ご協力をお願いいたします。

### 鉄道安全報告書へのご意見募集

鉄道安全報告書の内容や当社の取り組みについてのご意見は、「JR西日本お客様センター」および「JR西日本ホームページ」でお伺いしています。

#### 【JR西日本お客様センター】

電話番号 0570-00-2486(固定電話からは市内通話料でご利用可能)  
06-4960-8686(有料)

営業時間 6:00～23:00年中無休

#### 【JR西日本ホームページ】

<http://www.westjr.co.jp/>

※パソコンサイトは、画面上段の「お問い合わせ・ご意見」内にある「メールでのお問い合わせ」からご意見をお寄せください。

※スマートフォンサイトは、「メニュー」の「お問い合わせ・ご意見」内にある「メールでのお問い合わせ」からご意見をお寄せください。



西日本旅客鉄道株式会社