

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等と連携して、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、お客様の安全等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、学会等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

検修作業における最適な照明に関する研究	鉄道業界におけるワーク・エンゲイジメントに関する研究
職場における適切なリーダーシップ行動に関する研究	発言しやすい職場環境の醸成に向けた研究
リスク感度向上に関する研究	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

◆検修作業における最適な照明に関する研究

近年ではLEDの急速な普及により、鉄道車両の検査の現場でも多くのLEDハンディライトが使用されるようになりました。従来使用していた白熱電球のライトに比べ、LEDライトはかなり明るく、光の色も青みがかったものです。車両の検査員を対象にLEDライトの使い心地を調査したところ、「まぶしい」「照射範囲が狭い」等のデメリットのほか、50代以上の検査員からは、「平面的に見える」「見え方に違和感がある」等の声があげられました。そこで安全研究所では、鉄道車両の検査で使用されるハンディライトの適切性と年代による適切性の違いについて調査しました。

調査の結果、微小な凹凸を見分ける際は、若い世代はあまり光の影響を受けない反面、50代以上の世代では明るすぎる光は適さないことが明らかになりました。また油漏れや錆等の検出時に色を見分ける場合には、光は明るいほうが良く、若い世代はあまり光の影響を受けない反面、50代以上の世代では適切な光の色を選ぶ必要があること、さらに70代ではより細かく見る対象に合わせて光の色を選ぶ必要があることが分かりました。これらの結果から、検査用ハンディライトについて、各年代の検査員がどのような照明を選択すべきか明らかにしました。

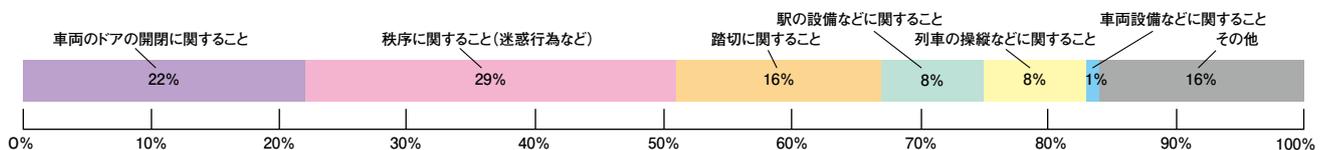


検査の様子

7 お客様や地域、社会の皆様との連携

7-1 安全に関する声

お客様からのご意見やご要望等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。2022年度のご意見やご要望は約39,460件、そのうち安全に関する声は約850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、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しており、今後も整備を進めていきます。また、駅では視認性を高めた透明のゴミ箱を設置しています。加えて、新幹線および在来線の一部列車では、車内警戒警備を強化するとともに、防護装備の車両への搭載、警察や消防・医療機関等と連携した訓練の実施等、さらなるセキュリティの向上を図っています。



車内の防犯カメラ

■訪日外国人への情報提供

訪日外国人のお客様向けのホームページ(グローバルサイト)やJR西日本列車運行情報公式X(旧Twitter)、タブレット端末の多言語放送アプリ等を活用して情報を提供しています。