

No.018 山万株【輸送モード:鉄道】

「自らが地域の生活者・利用者の一員として、安心・安全と健康・福祉の街づくりを行う」

1. 概要

企業情報

所在地	千葉県佐倉市ユーカリが丘6-5-5						
創立	1951年	年商	147億円	人員数	120名	資本金	8億円
拠点数	本社：東京都中央区 支店：千葉県佐倉市			車両数	3両 ワンマン運転車両（1編成3両）		
事業内容	不動産業、土木・建築業、医療介護・保健衛生に関するコンサルタント						
輸送品目	鉄道旅客						
取引先	（鉄道の利用者）ユーカリが丘の地域住民						

組織的安全マネジメントの特長

<p>鉄道事業だけで安全を考えるのではなく、安心・安全と健康・福祉の街づくりを実現するための一つの要素として鉄道事業を捉え、事業全体で安全の確保を考えている。</p>
<p>デベロッパーとして、街の安心・安全を最優先に考えることを基本とし、そのための教育を社員に実施している。社員全員に、サービス介助士の知識・技術を取得させていることも一例として挙げられる。</p>
<p>過去の経験を反省材料とし、常に10年先を見据えた都市開発を心がけるとともに、住民の意見・要望を定期的に、社員が一戸一戸を歩いて周り、直接口頭にて話した結果を吸い上げ、回答も直接行い、街づくりに生かしている。</p>

調査者所見

<p>当該事業者は、民間のデベロッパーとして当該地域を30数年にわたり開発してきた会社である。その開発姿勢は、土地を切り開き住宅地として販売した後は撤退するといった従来のデベロッパーとは異なり、長期的に街の成長を管理し、人口構成にも留意し、安心・安全と健康・福祉の街づくりを実現するというものである。鉄道事業の認可による新交通システムの開業も、販売物件から徒歩10分圏内に公共交通機関があることを実現する上で、環境や安全に配慮した結果であった。テナント事業、介護事業、子育て支援及び小学校の建設にも係わるなど、他社とは一線を画した事業を行っている。</p> <p>また、社員の多くが当該地域に住み、開発事業者であるとともに、地域の住民でもあるとう立場を生かし、行政とも一体となって街全体をさらに住み良い所にするなどの努力を怠らない。事業者としてだけでなく、地域の生活者・利用者としての目線が、社員の街づくり、輸送の安全確保に向けた意識の高さに繋がっていると思われた。</p> <p>特筆すべきは、会社の理念が地域住民に確実に伝わっており、一方的な会社の方針ではなく、街全体の意識となっており、気持ちよく生活でき、多くの人が住みたがる、注目の街となっている。</p>
--

調査情報

調査日	2009年5月13日	訪問先	ユーカリが丘支店
対応者	専務取締役、鉄道事業部部長、鉄道事業部課長		

（注）企業情報等の内容は調査日を基準日とした内容である

2. 会社の概要、創業からの成長経過

当該事業者は、元々総合繊維卸売業として昭和26年に大阪で設立された。その後、昭和39年に本社を東京に移転し、昭和40年からは総合繊維卸売業から宅地開発事業へ進出した。新規事業で街づくりを志す中で、既存事業は浮き沈みがあり、手形商売で財務的にも不安定であったこともあり、中長期的に安定した事業展開を目指したものである。

宅地開発事業では最初に「湘南ハイランド」の開発を手がけた。この宅地開発にあたっては、継続的な街の発展という点では、描いていた街の形にならなかったという反省に立ち、安全安心な街を継続的に作り続ける工夫を取り入れた、新たな事業を展開する必要性が出てきた。特に、ハウスメーカー機能を持つこと、建て替え需要を取り込むこと、そして何よりもニュータウン現象を起こさせないことが活かすべき反省点であった。

それまでのノウハウと、会社が考える街作りの工夫を実現するため、昭和46年に「ユーカリが丘ニュータウン」の開発に着手し、さらに地域住民のために必要なハードという視点から昭和57年に鉄道事業として「ユーカリが丘線」を開業し、同時に開設された京成電鉄の「ユーカリが丘駅」と相互乗り換えを可能とした。これにより、環境・安全に最大限配慮した輸送システムで、販売物件が最寄り駅まで徒歩10分以内というねらいを実現した。最近では、かねてから導入を模索していた電気バスの実証実験を行い、より便利で快適な交通システムの実現を計画している。

現在に至るまでに、年間200棟が上限という長期計画のもと、一戸建て、マンション分譲を行い、テナントの誘致を実施し街の機能を充実させるとともに、リフォーム事業なども展開して、当該事業者の提唱する「循環型地域経済システム」を進めている。

ユーカリが丘における街づくりは、国際交通安全学会賞（1984年度）、建設大臣賞（1987年度）、鉄道等運転無事故事業者表彰、日本不動産学会業績賞、日本都市計画学会賞計画設計賞（1999年度）などを受賞している。

3. トップの考え方

現社長は、街づくりの基本を短期の利益追求型の分譲撤退型とは異なり、社会構造や社会制度の変化に伴い、その都度対策を講じながら住民とともに継続的發展をしていくものであると考えている。鉄道事業も街の成長を支える要素のひとつとして位置づけられるべきであるとし、鉄道の安全確保だけでなく、防犯を含めた街全体の安全確保に日々腐心している。

街の発展及び防犯に向けた施策として、以下の例が挙げられる。

- ・子育て支援

働く両親の子育てを支援するため、駅前に保育園の他、子どもだけではなく親同士の交流も促進するための支援センターを整備している。

- ・医学研究機関の設置

医学系の大学の研究機関が、住民の健康増進向け、講演等を計画・実践している。

- ・タウンパトロールの実施

グループ企業による24時間365日のパトロールを実施するとともに、地域のボランティア組織とも共同して街の安全・安心を確保している。

- ・サービス介助士の知識・技術の取得

安心・安全な街づくりを実現させるため、全社員にサービス介助士の知識・技術を取得させている。

□経営の理念、街づくりのコンセプト等については、ホームページに記載されている。

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

4. 組織的安全マネジメントへの取り組み

A) トップのコミットメントと行動

ポイント	CL 区分※
◆安心・安全の確保は、基本に忠実に業務を行うことが重要であると捉えており、専務自らが現場巡回で気付いた点を担当者に直接指導している。	A 1、D 4
◆トップの街づくりに関する考え方を、専務が部長、次長等経営者層を指導し、その後各部署においては部長、次長等経営者層が部下を指導する。	A 1、B 5
◆鉄道事業だけでなく、安心・安全と健康・福祉の街づくりを実現するための一つの要素として鉄道事業を捉え、事業全体で安全の確保を考えている。	A 1、B 1

※CL 区分とは、郵送調査票の組織的安全マネジメントチェックリストの区分である。

- ・社員には、「地に足を付けた開発」に心がけることを常に指導している。
- ・トップは、「安心・安全」を実現することが最優先であり、街づくりの基本であるとする考えを持っている。
- ・専務は、山万の街づくりに関する考え（理論）を3回に分けて、部長、次長クラスに対して教育する。
- ・部長、次長クラスは、それぞれの部署に戻り、部下に対する教育を実施する。
- ・社員は全員、土曜日に街の掃除を行なうことにしている。

B) マネジメントシステム等

ポイント	CL 区分
◆過去の経験を反省材料とし、常に10年先を見据えた都市開発を心がけるとともに、住民の意見・要望を定期的に、社員が一戸一戸を歩いて周り、直接口頭にて話した結果を吸い上げ、回答も直接行い、街づくりに生かしている。	B 1、B 7 C 3
◆街づくりに対する住民の評価は、定期的にアンケートを実施して確認の上、可能な限り改善していくことにしている。	B 7、C 3
◆鉄道事業では、開業以来人身事故及び労災事故は発生していない。ただし、月1回、鉄道事業部の社員を全員集め会議を開いている。	B 1、C 2

【経営関係について】

- ・今後の住民の高齢化に対応した街づくりを推進している。
- ・駅前立体開発、その他の地域は平面開発を実施している。
- ・どの住宅も、最寄り駅まで徒歩10分を目標に建設している。
- ・現在の交通システムよりも輸送量の少ない、新しい交通システム（中・少量輸送）の必要性について検討している。
- ・全社員に対して、サービス介助士の資格を取得させるとともに、認知症に関する講習を受講させている。

- ・鉄道事業だけでは赤字であるが、高架下の家賃収入で不足分をまかなっている。
- ・街の継続的発展のため、年間200戸の住宅販売の制限をかけた目標を掲げている。
- ・毎週木曜日には、役員会の後、年次目標に対する進捗状況を確認するため会議を開催している。

【人事・マネジメント関連について】

- ・鉄道事業に配属された社員には、駅務、整備及び運転士の業務をすべてこなせるように教育する。
- ・鉄道事業以外の社員は、全員に営業を経験させる。
- ・街の情報誌は、社員全員で住民に直接届けるよう指導している。そこで得られた情報や苦情は役員会に報告される。
- ・社員の定着率は、ほぼ100%と良い状況である。

【安全に関する費用について】

- ・タウンパトロール、情報誌の発行及び総合子育て支援センター等に係る費用は、ほとんど当該事業者が負担をしているが、安心・安全な街づくりを実現するために必要なものであると判断しており、当該事業者の街づくりに対する意気込みが感じられる。

C) 教育訓練制度

ポイント	CL区分
◆デベロッパーとして、街の安心・安全を最優先に考えることを基本とし、そのための教育を社員に実施している。社員全員に、サービス介助士の知識・技術を取得させていることも一例として挙げられる。	C1、C2
◆鉄道事業に関して素人であるとの認識から、基本にあくまでも忠実であることを教育する。	C2、D1
◆新人に対しては、入社前に研修を実施し本人の適性を見極め、その後、外部の講習を受講させ、基本行動を身に付けさせている。社会に適したきちっとした挨拶のできる社員となったうえで、街づくりに関する自社の理念を理解させている。	C1、C2 B1

【採用・新人研修関連について】

- ・新入社員は、入社前研修として3ヶ月間マンツーマンで適性を見極められることになる。
- ・新入社員は、入社前研修後、全員富士山の麓で行う管理者養成学校に入学させる。組織行動において指示の徹底など基本行動を身に付けさせている。社会に適したきちっとした挨拶のできる社員となってから、自社の理念を理解させている。
- ・鉄道事業として入社した者は、車両整備も含めてすべてのことが一通りできるよう教育する。
- ・鉄道事業以外で入社した者は、内勤者であっても全員営業を経験させる。

【乗務員の研修等について】

・教育訓練

○教育考査、教育訓練は、運転関係従事員適正考査規程に基づき、以下のとおり実施している。

考査項目	実施期日	対象者
精神機能検査	1回／2年	運転士、輸送指令、車両係、施設係
身体機能検査	1回／1年	全職員（徹夜勤務者：2回／年）
教育訓練	1回／1年	異常時訓練の場合 全職員
	1回／1月	添乗指導の場合 運転士

○教育内容と実施期日は、以下のとおり実施している。

名称	対象	内容	実施期日
新人教育	新入社員	①学科教習 心構え、職制、服務規律及び作業手順等 ②実務教習 指導員による実務教習	4月上旬 1週間程度
異常時訓練	全員	異常における取扱方等の仮想実地訓練	1回／1年
添乗指導	運転士	習得した知識及び技術を観察し、場合によっては矯正指導を実施する。	1回／毎月
女子戦力化訓練	全員	社会人としての礼儀挨拶、社員としての自覚、管理者としての部下の指導等の取得	8日間
サービス介助士2級	全員	サービス技術の統一化、サービスに対する意識の向上の取得	2日間
普通救命士講習	全員	急病人発生時等における対応方の知識及び技術の習得	1日間

D) 現場管理

ポイント	CL区分
◆鉄道事業において、保線、整備、指令、信号、駅業務、等の細かく区分毎に人を配置するのではなく、オールマイティに業務がこなせる様にローテーションし、経験を積ませている。	D1、D2 D3、D9 B4、C2
◆ハードの設備の整備ではなく、社員の意識のバリアフリー改革のために、サービス介助士の資格を取得させ、安心・安全と健康・福祉の街づくりを駅業務でも社員に実現させている。	D1、D9 B4、C2
◆鉄道事業に配属されている社員は、安全体制の整備は大手の鉄道会社と比較するとまだ不十分であると考えている。そのため、一人一人が安全に向け基本に忠実に行動を取らなければならないとする気持ちが強い。	C2、D1 D2、D3

【日常業務等について】

- ・ 鉄道事業で使用する整備工場は、通常の検査のみ実施している。
- ・ 走行速度は、表定速度 24 km/h を遵守させている（最大 50 km/h まで上げることができ）。
- ・ 線路は、5 年ごとに点検を実施している。（線路上のコーティングは、10 年ごと）
- ・ 基本的に忠実であることを心がけている。
- ・ 素人的な考え方、発想が大切である。
- ・ 他社と比較し、整備されていない分、自分たちがしっかりしていなければならないといった気持ちが強い。
- ・ バリアフリーのためにエレベータなどの設備を設けることも検討したが、まずは、社員の意識のバリアフリー改革のために、サービス介助士の資格を取得させている。
- ・ 鉄道事業において、保線、整備、指令、信号、駅業務、等の細かく区分毎に人を配置するのではなく、オールマイティに業務がこなせる様に経験を積ませている。
- ・ 鉄道事業において、各業務をローテーションさせている。
- ・ 同じ街に住む、地域の住民を乗せているという意識を持たせている。

【情報や会議、外部との連携について】

- ・ 社員を街に住ませることで、自分たちが生活者の目線から情報を集め、よりよい街づくりに生かすことにしている。
- ・ ユーカリが丘の住民が編集した情報誌を社員一人ずつが住民一戸一戸に届ける。その際聞いた苦情等は、対策を考え、その回答は直接訪問して伝えることにしている。
- ・ 街をより良くするために行う会合には、全て参加している。営業マンなどがニーズを直接感じる場として位置づけている他、積極的に会合の場の運営に参加することで、人材の育成にも活かしている。

5. 顧客や取引先等との関係

- ・ 年 1 回、行政も加わった地域住民の総会に、企業市民、生活者として参加している。
- ・ 全世帯に対して定期的にアンケート調査を行い、住民の要望等を確認している。
- ・ 中学校に教育の一環として鉄道事業を紹介している。

6. 安全に関係する実績データ

事故の区分は、列車衝突、列車脱線、列車火災、踏切事故、人身事故、電気事故及びその他で分類されている。今回確認したデータは、平成 14 年度から平成 20 年度であるが、当該事業者は開業以来事故を発生させていない。また、労働災害及びヒヤリハットの対象となる事例も起こしていない。

車両故障については、A 故障（10 分以上運転を支障又は運転を休止したもの）、B 故障（10 分未満運転を支障したもの）及び C 故障（構内、庫内で発見した内営業線に支障を及ぼすと思われるもの）に分類されている。平成 18 年度から平成 20 年度までのデータでは、客

室ドアの開閉不良、走行時の異音及び機器の不具合が主な故障となっている。特に平成20年度は、客室ドアの開閉不良の件数が目立っている。ただし、これらの故障はすべてB又はC故障である。

当該事業者がこれまで重大な事故あるいは乗客に影響を及ぼす程の車両故障を発生させていないのは、社員に対する教育を職制ごとに定期的に行っているからだけではなく、社員に常に顧客の立場でものを考えることの重要性を説いていることが大きな要因であるといえる。



写真1
整備工場



写真2
整備工場内



写真3
工具類



写真4
車輪（タイヤ及びホイール）



写真5
整備予定表



写真6
重点目標及び年間目標



写真7
安全に向けた標語及び連絡体制表等



写真8
運転安全規範及び運転士出退時刻表等

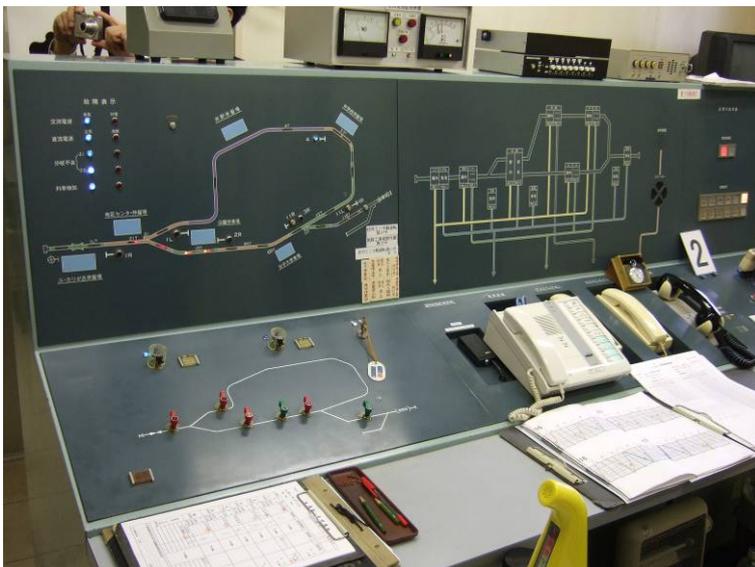


写真9
司令室