

# 安全報告書



平成20年  
西日本鉄道株式会社  
鉄道事業本部

# 目次

1	輸送の安全確保に関する基本的な考え方	1
1.1	西鉄グループ 安全に関する基本方針	1
1.2	安全目標	1
2	輸送の安全の実態	2
2.1	鉄道運転事故	2
2.2	輸送障害	3
2.3	自然災害	4
2.4	インシデント	4
3	安全重点施策の内容と進捗	5
3.1	安全重点施策	5
	(1)安全マネジメントの推進(ソフト面)	5
	(2)施設、設備による安全対策強化(ハード面)	5
	(3)安全支出	5
3.2	安全重点施策の進捗状況	7
4	安全管理体制と方法	8
4.1	安全管理体制	8
	(1)安全管理組織	8
	(2)安全管理者	9
4.2	西鉄グループにおける安全マネジメント体制	10
4.3	安全管理体制の見直し	11
5	安全対策の実施状況	12
5.1	アルコールに関する対策	12
5.2	人材教育	13
	(1)乗務員教育	13
	(2)技能指導者制度	14
5.3	設備対策	14
	(1)運行管理	14
	(2)軌道強化	16
	(3)車両管理	17

(4)その他安全設備	18
5.4 速度向上に対する安全対策	19
5.5 連続立体交差事業	20
5.6 安全に関する現場等における取り組み	21
(1)職場の風土、価値観の変革に向けた取り組み	21
(2)安全対話	22
(3)安全情報の伝達・共有体制	23
(4)意見要望に対する対応例	24
5.7 安全確保に向けた訓練	25
(1)鉄道総合訓練	25
(2)テロ対策訓練	26
6 利用者・住民の皆さま、関係者との連携	27
6.1 利用者・住民の皆さまからの声	27
(1)お客さまの声	27
(2)お客さま満足度アンケート	28
(3)マナーアップポスター	29
6.2 利用者・住民の皆さま、関係者との協働	29
(1)モニター制度	29
(2)『サービス介助士』資格取得の推進	30

# 1 輸送の安全確保に関する基本的な考え方

## 1.1 西鉄グループ 安全に関する基本方針

### 基本方針

私たちは、西鉄グループ企業理念において「安全の確保」を第一の使命としています。私たち一人ひとりが、自らの責任と役割を自覚し、お客様からの信頼に応え、社会的責務を果たしてまいります。

- (1) 安全を何より最優先する組織・風土の構築
- (2) 安全マネジメント体制の確立と継続的改善
- (3) 安全を支える従業員の能力向上と健康の確保
- (4) お客様の安全を第一に考えた商品・サービスの提供
- (5) お客様との安全に関するコミュニケーションの推進
- (6) 基本方針に基づく施策の確実な実施と法令の遵守

以上の方針に基づき、「安全の確保」に向けた不断の努力を重ねてまいります。

### 行動方針

鉄道事業本部における安全に関する行動方針を次のとおり定めています。

- (1) 全員一致協力して輸送の安全の確保に努める。
- (2) 輸送の安全に関する法令及び関連する規程をよく理解するとともにこれを遵守し、厳正、忠実に職務を遂行する。
- (3) 関係者との打合せを正確にすることにより、連絡の徹底を図る。
- (4) 職務の実施に当たり、憶測に頼らず確認の励行に努め、疑義のあるときは、最も安全と思われる取り扱いをする。
- (5) 事故・災害等が発生したときは人命救助を最優先に行動し、すみやかに安全適切な処置をとる。
- (6) 情報は漏れなく迅速、正確に伝え、透明性を確保する。
- (7) 常に安全に関する問題意識を持ち、知識の習得に努めるとともに必要な変革に果敢に挑戦する。

## 1.2 安全目標

### 平成20年度 安全目標

- 責任事故、インシデント「0件」
- 輸送障害(鉄道係員・車両鉄道施設に起因する)件数 対前年減
- 安全意識の向上

## 2 輸送の安全の実態

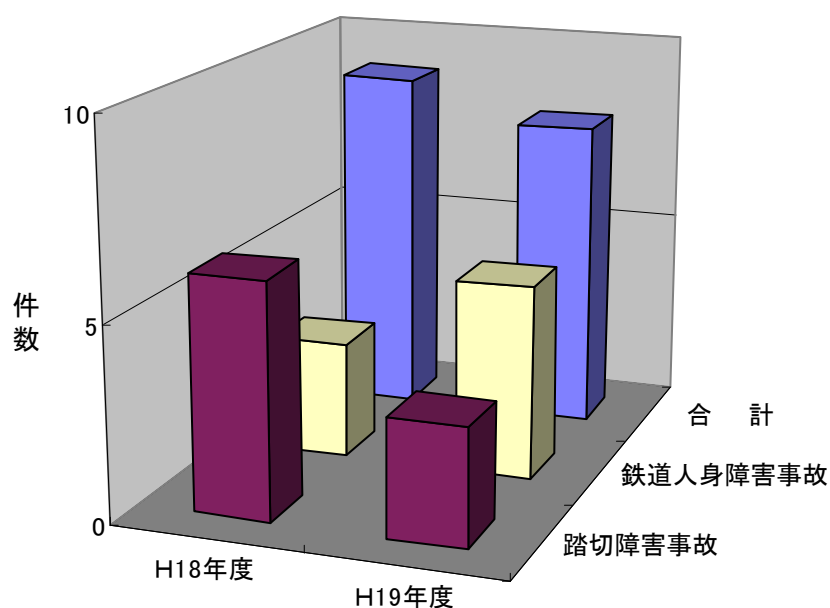
### 2.1 鉄道運転事故

踏切障害事故が3件発生しました。主な原因は、自動車・歩行者による進入です。対策として運転士の注視による支障物の早期発見を指導しています。また、駅の構内踏切及び、隣接した踏切道では駅係員による警戒・監視を徹底し、踏切利用者に対し事故防止への協力依頼等、マナーアップ啓発を実施し、踏切障害事故撲滅を目指します。

(単位:件)

鉄道運転事故の種類	天神大牟田線		貝塚線※1		鉄道計	
	H18年度	H19年度	H18年度	H19年度	H18年度	H19年度
踏切障害事故	5	3	1	0	6	3
鉄道人身障害事故	2	5	1	0	3	5
合計	7	8	2	0	9	8

※1 「貝塚線」は、宮地岳線一部廃止(平成19年4月1日に西鉄新宮～津屋崎間を廃止)に伴う路線の名称変更



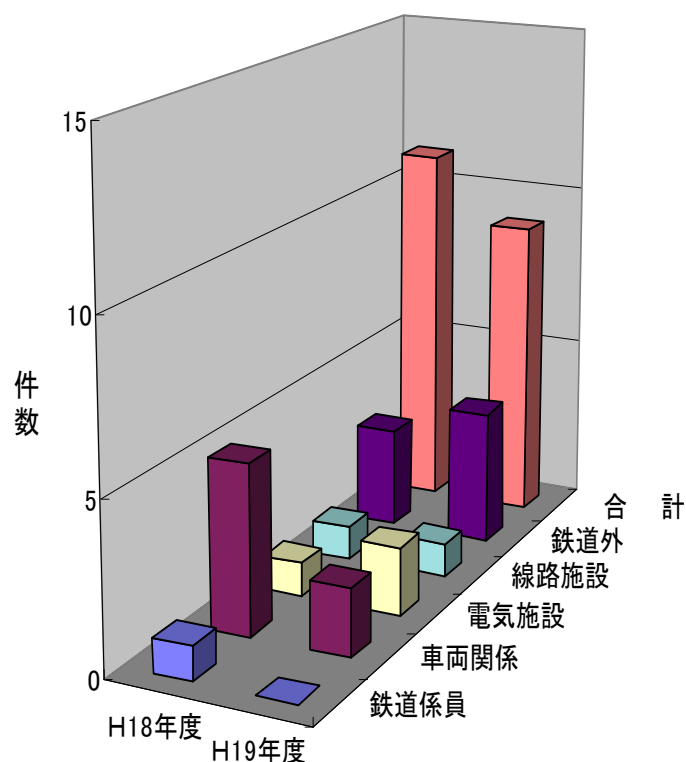
## 2.2 輸送障害

主な輸送障害として、車両と電気によるものがそれぞれ2件発生しました。故障、障害等の原因究明と対策の実施、係員の技術の向上を図る教育を強化し、再発防止に努めていきます。

(単位:件)

輸送障害原因		天神大牟田線		貝塚線		鉄道計	
		H18年度	H19年度	H18年度	H19年度	H18年度	H19年度
鉄道係員		0	0	1	0	1	0
車両鉄道施設	車両	2	1	3	1	5	2
	電気	1	2	0	0	1	2
	線路	1	1	0	0	1	1
	小計	4	4	3	1	7	5
鉄道外※1		3	4	0	0	3	4
合計		7	8	4	1	11	9

※1 鉄道外とは、外部からの車両進入等の鉄道施設関係以外に原因がある場合



## 2.3 自然災害

平成 19 年度は、自然災害が 6 件(台風 2 件、雷害 4 件)発生しました。

### (1) 自然災害対策

#### ○ 気象観測システム

天神大牟田線及び貝塚線の各所に設置した地震計、風向風速計、雨量計等の気象要素毎の各センサーから各指令所に設置している気象観測データ集中監視中央装置に気象観測データを収集・蓄積しています。これらのデータを基に、気象状況に応じた列車の運行規制及び迅速な現場係員の配置を行っています。また、平成 19 年度では、風向風速計を天神大牟田線で4箇所、貝塚線で1箇所増設しました。

#### ○ 雷警戒情報の活用

雷警戒情報を提供する会社と契約し、情報提供を受けています。その雷発生状況に応じて迅速に現場係員の配置等を行っています。

## 2.4 インシデント

平成 19 年度は、施設障害に関するインシデント※1 が天神大牟田線で 1 件、貝塚線で 1 件発生し、速やかに再発防止策を実施しました。

※1 インシデントとは、鉄道事故等が発生するおそれのある事態のこと

## 3 安全重点施策の内容と進捗

### 3.1 安全重点施策(平成20年度)

中期経営計画(平成19年～平成21年)の西鉄グループビジョンの中で最も重要な戦略として「安全・信頼の向上」を掲げています。

#### (1)安全マネジメントの推進(ソフト面)

- ① 職場の風土、価値観の変革に向けた取り組み  
(ヒューマンエラー防止への取り組みを含む)
- ② 安全情報の事故防止への活用の推進
- ③ 外注先の指導教育の徹底
- ④ 内部監査の充実

※安全統括管理者等との直接対話は継続的に実施します

#### (2)施設、設備による安全対策強化(ハード面)

##### ① 施設・設備による安全対策強化

###### 主な項目

- 鉄道高架部耐震強化 (西鉄福岡(天神)～大橋間)
- 駅舎等の施設耐震補強
- 筑後川橋脚補強
- 運転状況記録装置の設置
- 列車防護無線の設置
- 春日原連続立体交差事業

#### (3)安全支出

(単位:百万円)

		平成19年度(実績)	平成20年度(計画)
設備投資	投資額	1,957	2,668
	主な項目	<ul style="list-style-type: none"> <li>○鉄道高架部耐震強化 (西鉄福岡(天神)～大橋間)</li> <li>○筑後川橋脚補強</li> <li>○列車防護無線の設置</li> <li>○春日原連続立体交差事業</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○鉄道高架部耐震強化 (西鉄福岡(天神)～大橋間)</li> <li>○駅舎等の施設耐震補強</li> <li>○筑後川橋脚補強</li> <li>○運転状況記録装置の設置</li> <li>○列車防護無線の設置</li> <li>○春日原連続立体交差事業</li> </ul>

○ 鉄道高架部耐震強化 (西鉄福岡(天神)～大橋間)

「阪神淡路大震災」を契機に、国土交通省は耐震補強工事を義務付ける通達を出し、対象となる関東・東海・関西地域の鉄道事業者では、耐震補強工事を行っています。九州地区はこの対象とはなっていませんが、平成 17 年に発生した「福岡西方沖地震」を踏まえ、自主的に耐震強化工事を実施しています。



工事着手前



工事中



工事完了後

○ 筑後川橋脚補強

規模の大きい橋梁についても、鉄道高架部耐震強化と同様に耐震補強工事を実施しています。



工事着手前



工事中



工事完了後

○ 列車防護無線の設置

事故発生時等に迅速な列車防護を行うため、列車防護無線の設置に取り組んでおります。



防護無線器



発報ボタン



アンテナ

### 3.2 安全重点施策の進捗状況

安全重点施策を下記の内容で着実に実施し、安全の向上に努めます。

区 分	項 目	内 容（平成 20 年度予定）
ソフト面	職場の風土、価値観の変革に向けた取り組み（ヒューマンエラー防止への取り組みを含む）	小集団活動の活性化 現業部門とのコミュニケーションの推進（安全対話）
	安全情報の事故防止への活用の推進	「ヒヤリハット」「事故の芽」情報の収集の推進 安全情報の分類、分析、評価の充実及び対応措置の検討、実施
	外注先の指導教育の徹底	指導教育方法、成果の把握方法の確立と規程化 技能指導者制度による外注先の技術、技能の伝承
	内部監査の充実	内部監査員のスキルアップ及び養成
ハード面	鉄道高架部耐震強化（西鉄福岡（天神）～大橋間）	116 本/1142 本 (H19 年度までの実績 164 本 )
	駅舎等の施設耐震補強	3 施設/9 施設 ※1 (H20 年度より施工)
	筑後川橋脚補強	2 基/5 基 (H19 年度までの実績 3 基)
	運転状況記録装置の設置	28 編成/103 編成 ※2 (H19 年度までの実績 1 編成)
	列車防護無線の設置	29 編成/103 編成 ※3 (H19 年度までの実績 74 編成)
	春日原連続立体交差事業	仮設工事

※ 1: 雑餉隈駅は雑餉隈連続立体交差事業にあわせて耐震補強工事を実施予定。

※ 2: 平成 23 年 6 月までに全車両運用開始予定。

※ 3: 車両への防護無線設置終了後に、地上施設を整備し平成 20 年度末までに運用開始予定。

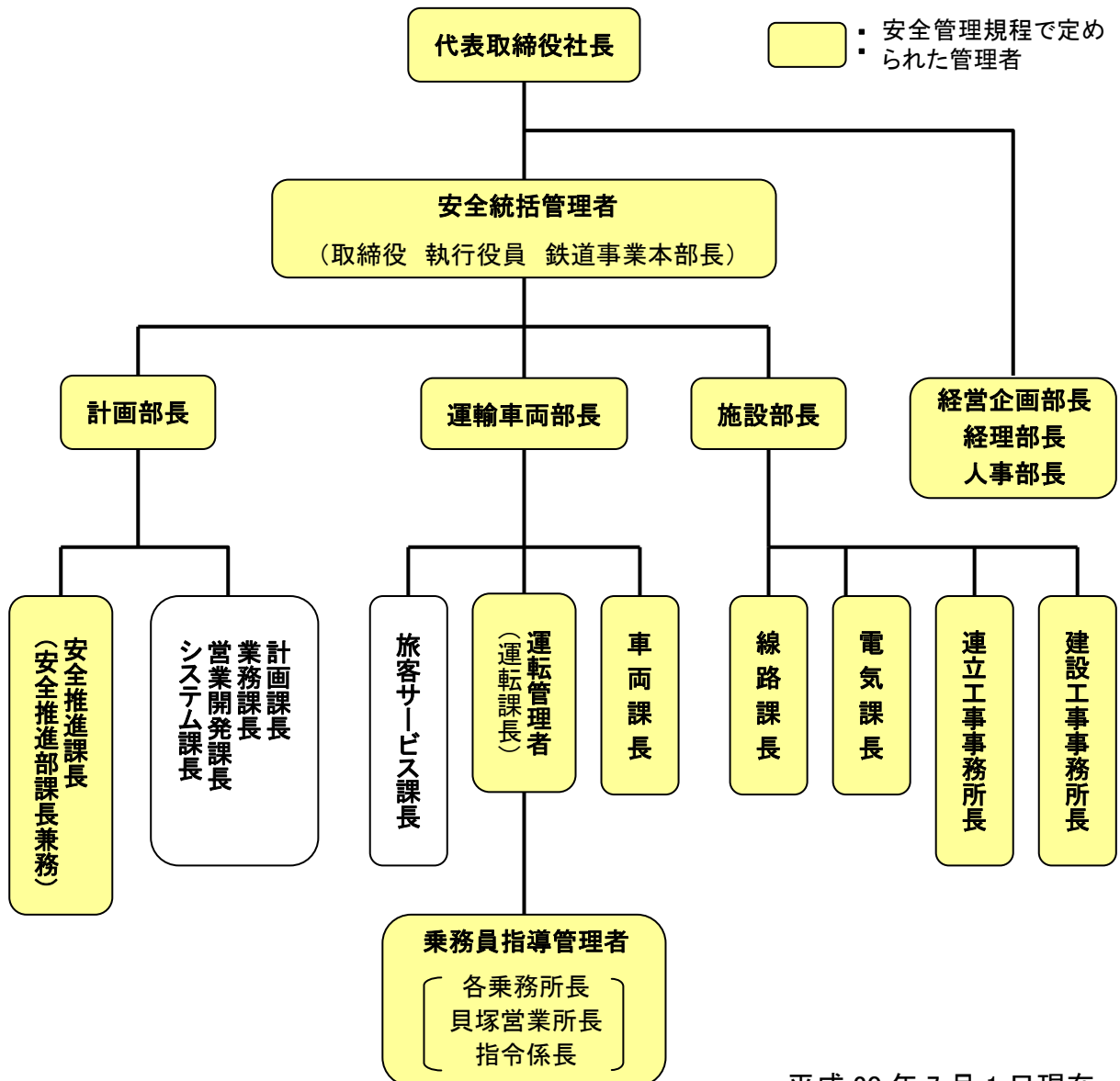
## 4 安全管理体制と方法

### 4.1 安全管理体制

#### (1) 安全管理組織

平成 18 年 10 月に安全管理規程を制定し、社長をトップとする安全管理体制を構築・運用しています。安全統括管理者、運転管理者、乗務員指導管理者等の管理者それぞれの責務を明確にし、安全確保のための役割を担っています。

安全管理体制図



## (2)安全管理者

安全統括管理者等を選任するとともに、経営者をはじめ輸送の安全の確保に係るそれぞれの責任者の役割及び権限について定めています。

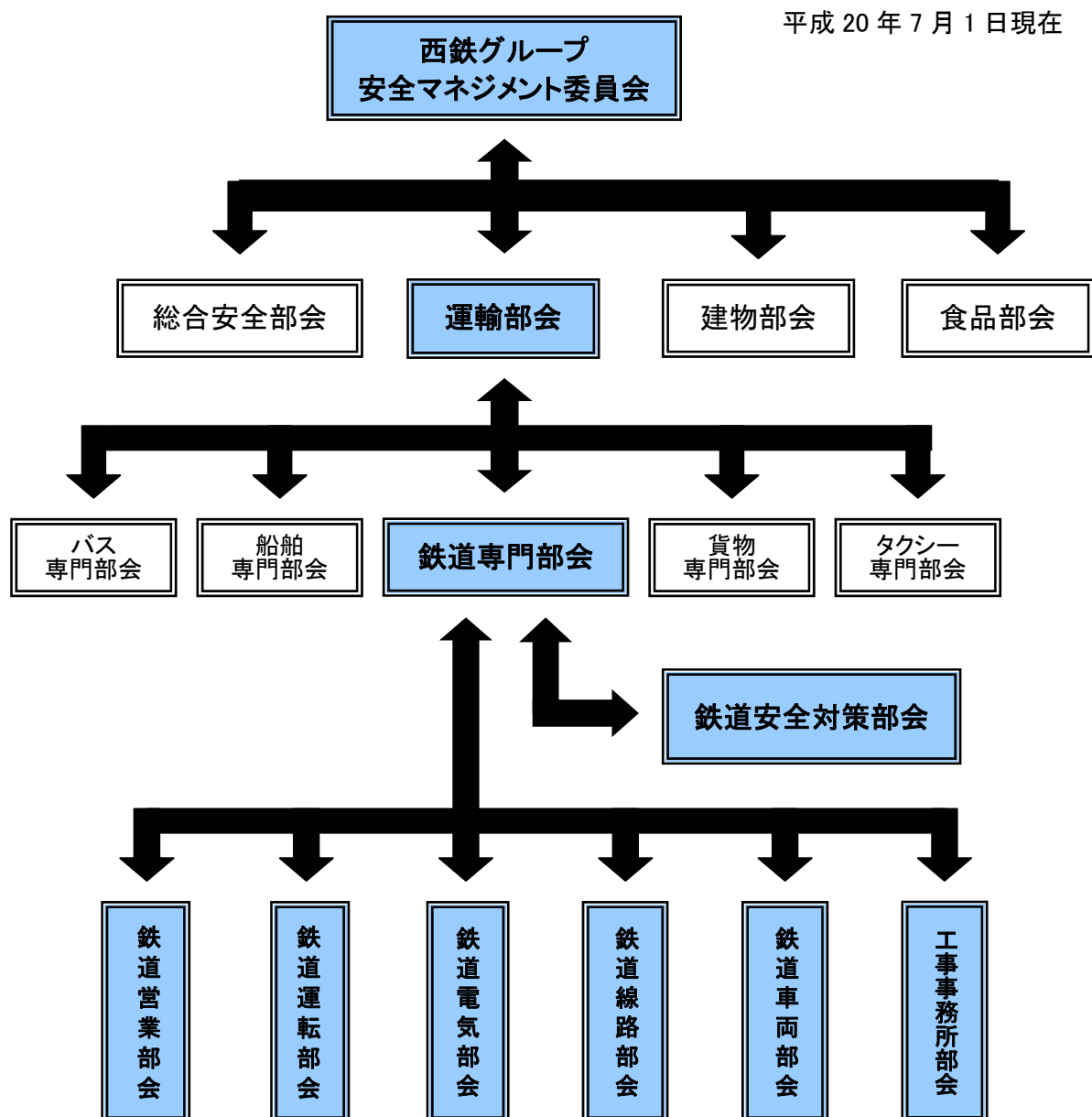
役 職	役 割
社 長	輸送の安全の確保に関する最終的な責任を負う。
安全統括管理者	輸送の安全の確保に関する業務を統括する。
運転管理者	安全統括管理者の指揮の下、運転に関する業務を統括する。
乗務員指導管理者	運転管理者の指揮の下、乗務員の資質の保持に関する事項を統括する。
施設部長	安全統括管理者の指揮の下、施設に関する事項を統括する。
電気課長	施設部長の指揮の下、電気に関する事項を統括する。
線路課長	施設部長の指揮の下、線路に関する事項を統括する。
連立工事事務所長	施設部長の指揮の下、連立工事等の施工管理に関する事項を統括する。
建設工事事務所長	施設部長の指揮の下、建設工事等の施工管理に関する事項を統括する。
運輸車両部長	安全統括管理者の指揮の下、運転及び車両に関する事項を統括する。
車両課長	運輸車両部長の指揮の下、車両に関する事項を統括する。
計画部長	輸送の安全の確保に必要な鉄道事業本部内の、設備投資、財務、要員に関する事項を統括する。
安全推進課長	安全統括管理者を補佐する。
経営企画部長	輸送の安全の確保に必要な設備投資に関する事項を統括する。
経理部長	輸送の安全の確保に必要な財務に関する事項を統括する。
人事部長	輸送の安全の確保に必要な要員に関する事項を統括する。

## 4.2 西鉄グループにおける安全マネジメント体制

西鉄グループにおける安全マネジメント体制としては、まず「西鉄グループ安全マネジメント委員会」が設置されています。鉄道、バス、船舶等の運輸部門、住宅、商業施設、食品など、全ての分野での安全マネジメント体制を強化するためのグループ横断的な委員会です。

鉄道は、その委員会のもと「運輸部会」に属し、バス、船舶、貨物、タクシーとともに安全マネジメントの取り組みを行っています。また、その下部組織として「鉄道専門部会」があり、安全に関する施策の検討、承認及び報告などを行っています。さらに、その下部組織として、部署毎に構成する「鉄道各部会」があり、安全に関する取り組みを外注先まで含めて実施しています。加えて、重大な事故・輸送障害・インシデントが発生した際に総合的な見地からの原因・対策の究明機関として鉄道安全対策部会を設けています。

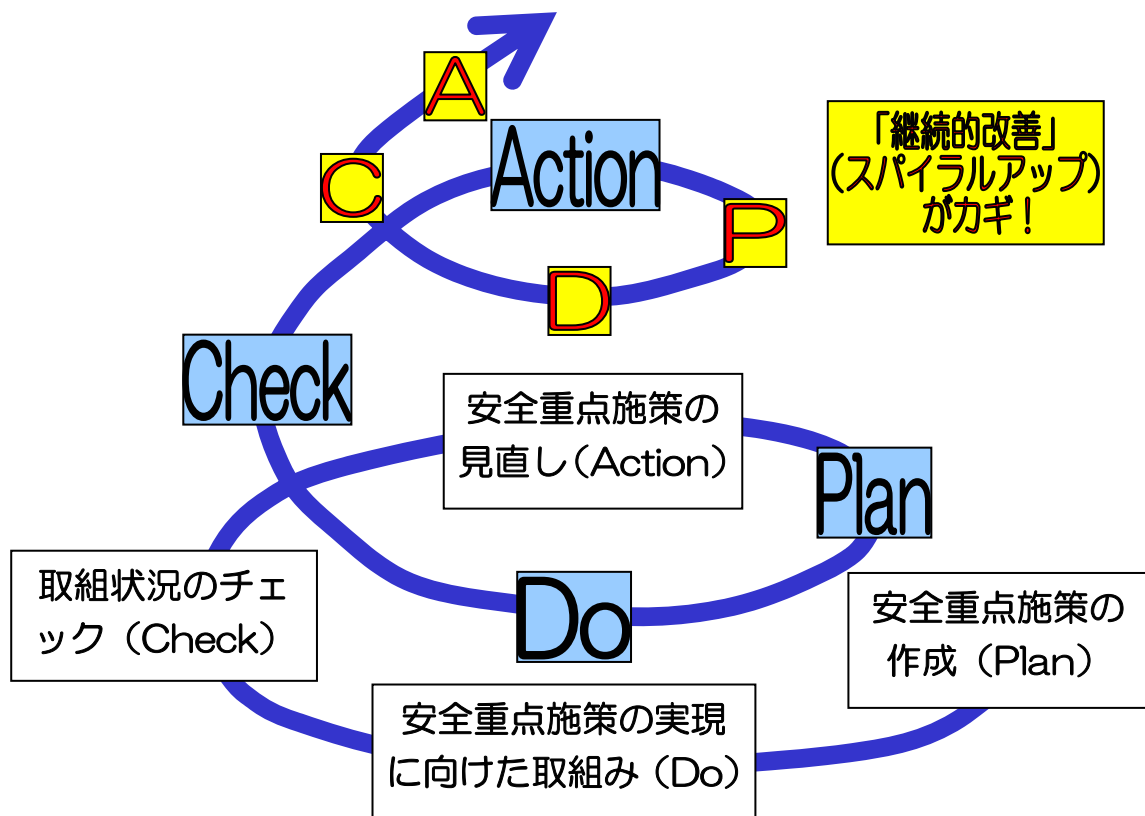
西鉄グループにおける鉄道安全マネジメント体制図



### 4.3 安全管理体制の見直し

毎年、安全重点施策の進捗状況を確認し、安全管理のPDCAサイクル等に基づき、安全重点施策の見直しを実施し、継続的に安全性の向上を図ります。

安全管理のPDCAサイクル図



## 5 安全対策の実施状況

### 5.1 アルコールに関する対策

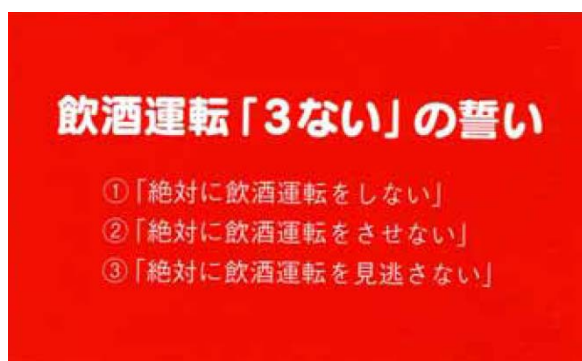
西鉄グループでは、毎月1日を「飲酒運転撲滅強調の日」と定め、飲酒運転撲滅の誓いを新たにすることで、平成18年8月に発生した飲酒に関する不祥事で得た教訓と反省を風化させることなく、飲酒運転撲滅の取り組みを継続しています。

鉄道事業本部では、乗務員に対する始業前のアルコールチェックを義務付け、毎月1日の飲酒運転撲滅強調の日には、安全統括管理者等が乗務職場へ出向き、乗務員の出勤点呼に立会い、厳正な執務の執行を確認しています。各職場でも全員で「飲酒運転3ないの誓い」を唱和、飲酒に対する自己管理を徹底させています。この他にも退勤申告時に、全乗務員に「飲酒警告カード」を配布したり、また携帯型のアルコール検知器を貸与し、出勤前の自宅でのアルコールチェックを促す等、再発防止策を実施しています。

また、飲酒不祥事から1年が経過した平成19年8月20日～22日に、筑紫・柳川両乗務所、貝塚電車営業所において「飲酒運転撲滅」と書かれたバトンを乗務交代時に運転士から運転士に引き継がせることによって、意識の向上を図りました。



アルコール検知状況



「飲酒運転3ないの誓い」



乗務交代時に行われた「飲酒運転撲滅」のバトンリレー



## 5.2 人材教育

### (1) 乗務員教育

鉄道乗務員の教育訓練を行う施設として、電車教習所があります。

電車教習所では、電車運転シミュレータ装置ならびに CIS 装置(Computer Instruction System)を使い、効率的かつ効果的な学習を推進することにより、係員に対して鉄道輸送の根幹である「安全」に対する見識を深め、使命感に満ちた係員の育成に努めています。

また、運転士については、免許取得後に経験年数1年・3年・5年の若年運転士を対象とし、運転士再教育を実施しているほか、その後5年毎に運転士復習教育を実施し、基本技術の確認を行っています。

また、乗務員を管理する乗務所・貝塚営業所においては、本社が作成した年間指導指針に基づき、毎月の課題に応じた業務研究会を開催し、知識の向上に努めるほか、乗務員の中から特に優れた操縦者を指導運転士に任命し、恒常的に添乗指導を実施することで、技術の伝承を図っています。



電車運転シミュレータ装置



CIS 装置



指導運転士による添乗指導

## (2) 技能指導者制度

鉄道事業本部では、平成19年7月より技術部門(電気・線路・車両)で「技能指導者制度」を導入しました。この制度は、効果的に、継続的に「技術・技能」を伝承するための仕組みとして、現在の「机上教育」に加え、技能指導者(各部門数名、経験豊富で技能・技術に卓越した者)を配置し、「実地指導・教育」を増やし「技術・技能」の伝承のPDCAサイクルを回しながら、現業技術員(業務委託先含む)一人一人の力量をスパイラルアップしていこうというものです。

技能指導者の役割としては

- ① 直営社員、業務委託先社員に対し、指導教育を行う。
- ② 指導教育時に各係員の技能保有度を確認する。
- ③ 確認した技能保有度により新たに教育訓練計画を策定する。



電気部門



線路部門



車両部門

## 5.3 設備対策

### (1) 運行管理

#### ○ CTC(列車集中制御装置)

『CTC』は各駅のポイント切り替えや信号現示を指令所で遠隔集中操作するもので、列車の運行状況を1ヶ所で監視することにより輸送業務の効率化および要員の省力化に貢献しています。昭和49年4月に天神大牟田線本線に導入し、平成13年10月に甘木線に導入しました。貝塚線については、昭和53年10月に導入し、平成18年度には機器更新を列車無線装置と併せて行い、平成19年4月より使用開始しました。(CTC: Centralized Traffic Control device)

## ○ TTC(列車運行管理システム)

『TTC』は日本初のコンピューターによる総合運行管理システムとして、昭和49年4月に天神大牟田線にCTCとともに導入しました。その後、コンピューター本体の更新や数々の改良、機能強化を行ってきました。現在のシステムは、運行管理用の電子計算機・運行管理制御卓および駅画像遠隔表示機能などで構成され、さらに気象観測システム等を指令所内に設置するなど、円滑な列車運行と運転保安の向上に努めています。



TTC (列車運行管理システム)

## ○ 緊急地震速報システム

平成20年3月27日より、天神大牟田線・貝塚線において、「緊急地震速報システム」を運用開始しました。

同システムは、気象庁が提供する『緊急地震速報』を列車の運転規制に使うもので、震度5弱以上の地震が予想される時に、運転指令に設置している同システムが、緊急地震速報を受信し、全列車に列車無線を通して警報音およびメッセージによる停止指示を行います。緊急地震速報システムの警報が鳴動した場合、運転士は直ちに緊急停止処置を講じ、被害の軽減を図ります。

## ○ 気象観測システム

「気象観測システム」は現在、天神大牟田線において観測局19ヶ所に風速風向計13ヶ所、雨量計12ヶ所、気温計10ヶ所、河川水位計3ヶ所、地震計6ヶ所を設置しています。また、貝塚線においては観測局2ヶ所に風速風向計2ヶ所、雨量計1ヶ所、地震計2ヶ所を設置しています。

同システムは、気象中央管理局(サーバー)からの指示により専用回線を通じて、観測局を介し各測定計の気象データを全要素は5分毎、また、重要な要素である最大瞬間風速、風向、地震(最大加速度)は約6秒毎にデータを収集し、風速、雨量、気温、水位、地震の発生について設定警報値を超えた場合は、運転指令所のパソコン画面に異常表示および電子チャイム鳴動による報知を行います。このシステムの情報により気象異常時の運転規制を実施し、安全な列車運行を図っています。



気象観測システム



風向風速計

## (2) 軌道強化

### ○ マルチプルタイタンパー

軌道は列車の通過によって少しずつ傷みます。この保守作業を最終列車から始発列車までの間に行うのが『マルチプルタイタンパー』という機械です。

平成 20 年度に代替更新しており、さらに効率的な軌道の保守に努めています。



マルチプルタイタンパー

### ○ ロングレール化

レール1本の長さは通常25mです。このレールを溶接によって200m以上の長さにしたものがロングレールです。レールの継ぎ目がなくなることで、列車通過時の騒音軽減、乗り心地の向上につながります。

ロングレール化率(平成 19 年度)

天神大牟田線 65.4%

## ○ PCマクラギ化

従来の木製のマクラギを、コンクリート製のマクラギに更換することで、レールの締結が強固なものとなり、より弾性を持った構造となります。天神大牟田線では、平成13年度にPCマクラギ化率 100%を達成しました。また、貝塚線も平成19年度に 100%となりました。(PC :Prestressed Concrete)

## (3)車両管理

### ○ 工場、車庫での車両検査

列車が安全に、快適に走るためには、車両は常に最高の状態に整備されていなくてはなりません。工場・車庫では、日々厳しい車両のチェックを行っています。

#### 工場<筑紫工場、多々良工場>

[全般検査] 8年を超えない期間ごとに、主要部を解体して全般にわたって検査します。

[重要部検査] 4年または走行距離60万キロを超えない期間ごとに、重要部分を分解して検査します。

[臨時検査] 衝突・脱線などの事故が発生したとき、または必要に応じて、一部または全部にわたって検査します。

#### 車庫<筑紫車庫、柳川車庫、多々良車庫>

[月検査] 3ヶ月を超えない期間ごとに、車両の状態および機能について検査します。

[列車検査] 10日を超えない期間ごとに、車両の主要部分について検査します。



筑紫工場

#### (4)その他安全設備

##### ○ ATS(自動列車停止装置)

『ATS』は、地上の信号機の現示に従った速度で運転されているかどうかをチェックし、制限速度を超えると自動的にブレーキが作動し、列車を停止させるシステムです。(ATS:Automatic Train Stop)

##### ○ 非常通報装置

列車の速度が高く、運転本数の多い区間のホーム上には、ホームから線路にお客様が転落した時などの非常時に列車に通報するための押しボタン(非常通報ボタン)を設置しています。このボタンを押すと、接近中の列車は停止します。また、列車内にも急病人発生時などの非常時に乗務員に通報するための押しボタン(非常通報ボタン)を扉付近に設置しています。



非常通報ボタン(ホーム)



非常通報ボタン(列車内)

##### ○ 落下物検知マット、回転灯

落下物検知マットは列車が停止中に車体とホームの隙間からお客様が軌道面上に転落した場合、自動的に係員に転落したことを知らせ、列車の移動を禁止する設備です。そのため、列車とホームの隙間が広く、かつ多客等のため係員の注意が行き届きにくい場所に設置しています。検知マットを設置することが技術的に困難な場合、ホーム下に黄色の回転灯を設けお客様に注意を促します。



落下物検知マット

## 5.4 速度向上に対する安全対策

平成 20 年 3 月 22 日のダイヤ改正で最高運転速度を 100km/h から 110km/h に向上しましたが、最高運転速度を向上するために、次のような安全に関する対策を実施しました。

### ○ 施設及び車両の改良

- ① 曲線区間の通過速度向上により増加する遠心力を緩和するため、線路の傾きを調整しました。
- ② 踏切の通過速度向上に合わせ、踏切警報機の鳴動開始から、踏切遮断、列車通過までの時間が適正になるように調整しました。
- ③ 車輪が線路に乗り上がりやすいようにするため、車輪の形状を変更し安全性の向上を図りました。
- ④ 最高速度向上によるブレーキ距離の増加を抑制するため、ブレーキシリンダの圧力増加によりブレーキ力の増加を行いました。

### ○ 走行安全性確認試験

平成 18 年 12 月に国土交通省指定の、「在来鉄道運転速度向上試験マニュアル」に基づき、速度向上に関する各試験を実施し、鉄道総合技術研究所の評価により安全性の確認を行いました。

また平成 19 年 12 月には全線を走行し、安全性の確認と運転時分の確認を行いました。

注記：上記試験は、営業時間終了後の夜間に実施しました。



試験時の測定状況

## 5.5 連続立体交差事業

連続立体交差事業は、市街地において鉄道と道路が数多く平面交差している場所で、鉄道の一定区間を高架化して多数の踏切の除去を進める都市計画事業です。

天神大牟田線では、春日原～下大利連続立体交差事業と雑餉隈駅周辺連続立体交差事業を施行しています。両事業は隣接しており、合わせて約5.2kmの区間を連続して立体交差化する予定です。

この事業により、踏切での慢性的な交通渋滞や踏切事故の解消を図るとともに、これまで鉄道によって隔てられてきた地域を一体化するなど、沿線地域の良好な住環境やまちづくりに寄与します。

事業の概要

	春日原～下大利 連続立体交差事業	雑餉隈駅周辺 連続立体交差事業
事業主体	福岡県	福岡市
事業区間	雑餉隈～都府楼前	井尻～春日原
事業延長	約3.3km	約1.9km
除去踏切数	12箇所	7箇所
高架化駅	春日原駅・白木原駅・ 下大利駅	雑餉隈駅

平成19年度は、調査・設計を行いました。

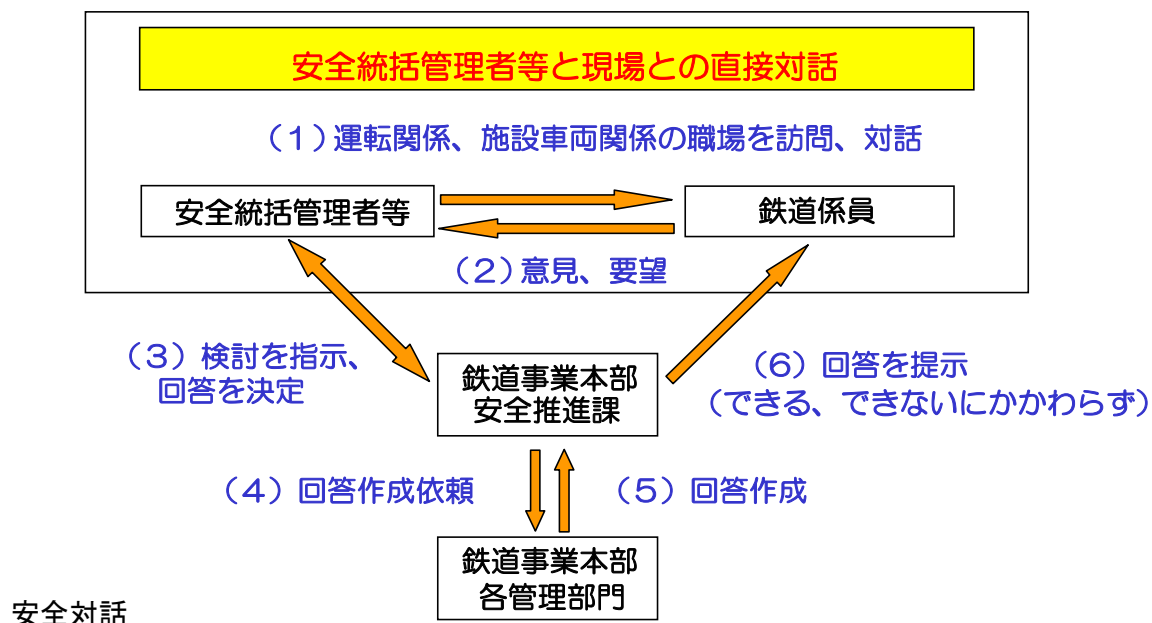
平成20年度は、春日原～下大利連続立体交差事業では調査・設計及び仮設工事、雑餉隈駅周辺連続立体交差事業では調査・設計を行う予定です。



## (2) 安全対話

鉄道事業本部の運転、電気、線路、車両各現場において、安全統括管理者等による職場訪問を定期的に行い、現場の係員との直接対話を行います。また、対話の中での質問事項、提案事項に対し検討が必要な事項に対しては、安全推進課を通じ必ず回答を行っています。なお、本社の係員との直接対話も平成 20 年度より実施しています。

### 安全対話図



筑紫工場において



貝塚施設係において



本社計画部において



運転指令所において



春日原保線区において

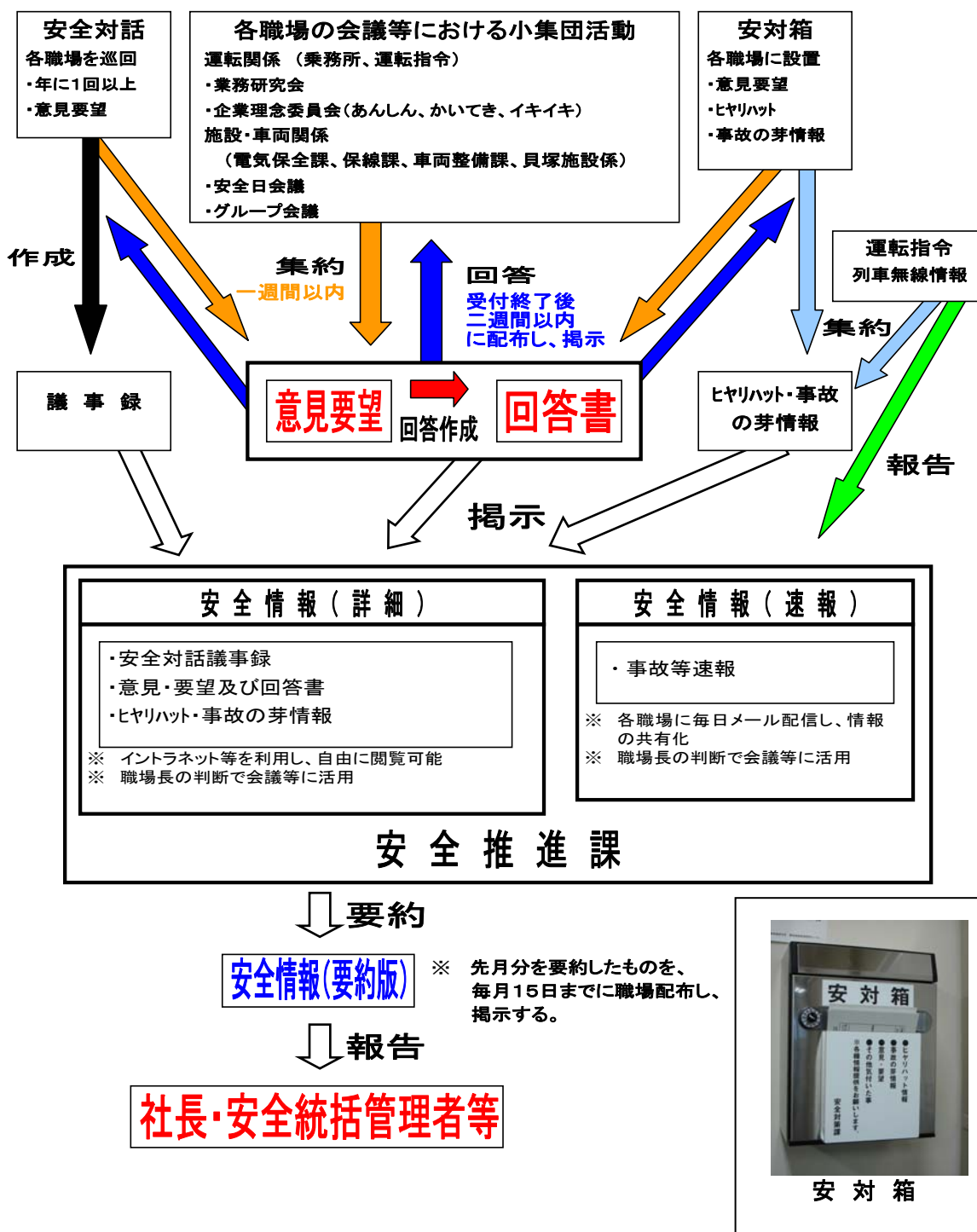


貝塚電車営業所において

### (3)安全情報の伝達・共有体制

従業員からのヒヤリハット・事故の芽情報及び意見要望を収集し、回答を行う体制を平成19年5月からスタートしています。情報収集方法として、「安全対話」「職場における小集団活動」「安対箱」の3通りを実施しています。なお、意見要望等の「現場からの声」に対し2週間以内に回答することで、即時対応し、現場の従業員との安全に関する情報の共有化を図っています。

#### 安全情報の伝達・共有体制



#### (4) 意見要望に対する対応例

「現場からの声」として収集された意見要望に対し、対応した案件を一部ご紹介します。

##### ① 貝塚線 和白駅 ホーム上の柵

上りホームスロープ付近で踏切待ちされるお客様が、電車に接触しないか不安であるという意見があったため、対策として柵をメッシュ化しました。



変更前



変更後

##### ② 天神大牟田線 矢加部駅 ホームフェンス

ホームフェンスが低いので転落等のおそれがあるという意見があったため、対策として高さ1.8mのアルミフェンスを新設しました。



新設されたアルミフェンス

## 5.7 安全確保に向けた訓練

### (1) 鉄道総合訓練

『鉄道総合訓練』は、鉄道部門従業員の安全意識高揚と異常時における取扱いの習熟および情報伝達訓練を主な目的として実施しております。西鉄単独で行う訓練と、警察、消防関係と合同で行う訓練と分けています。平成19年度は、西鉄単独で行いましたが、運転、電気、線路、車両関係が参加し、総勢250名を超える規模で実施しました。(平成19年12月14日実施)

訓練内容は、「自動車との接触に伴う脱線復旧訓練」「信号機故障を想定し列車の運行を継続する場合の訓練」を中心に実施しました。

西鉄電車では、お客様に安心してご利用していただけるよう、今後も安全の確保につとめてまいります。

### 鉄道総合訓練



脱線復旧訓練



情報伝達訓練



閉そく方式変更の手続き

## (2)テロ対策訓練

天神大牟田線筑紫駅構内、及び本社内各部署において、警察と合同でテロ攻撃に対応する訓練を平成20年3月14日に実施しました。訓練は、走行中の西鉄福岡(天神)行き急行列車内に爆発物が仕掛けられたという想定で、爆破予告の電話を受けて車内巡回を実施したところ、不審物を発見、最寄りの駅に停車した後に、お客様の避難誘導や関係各所への連絡、警察による不審物の撤去・処理まで一連の訓練を、実際の車両を使用して行いました。また、並行して、本社内各部署でも訓練を実施し、本社内事故対策総本部の設置、各部署間における連絡体制を確認しました。



車内避難誘導訓練



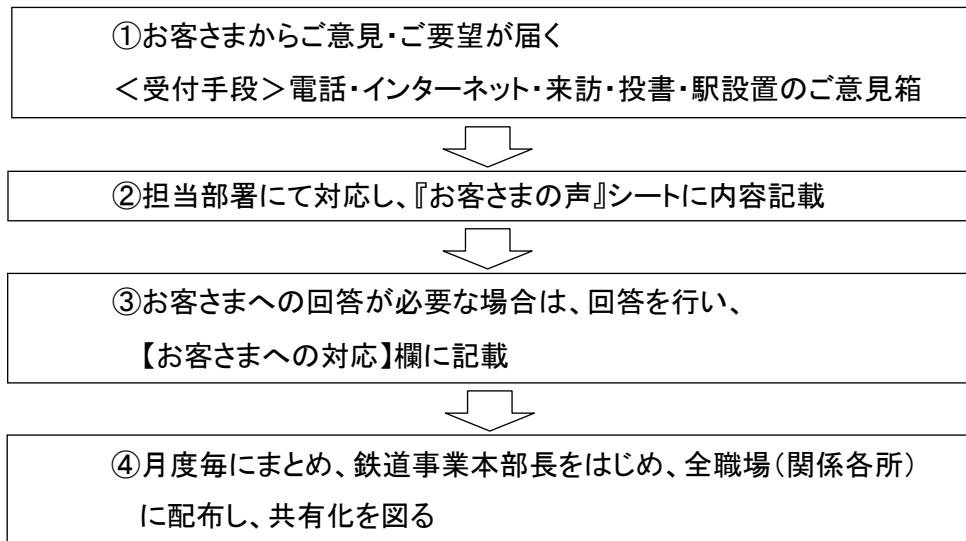
警察による爆発物撤去訓練

# 6 利用者・住民の皆さま、関係者との連携

## 6.1 利用者・住民の皆さまからの声

### (1) お客さまの声

利用者・住民の皆さまからのご意見・ご要望を『お客さまの声』として収集し、データ管理しています。『お客さまの声』を社内で共有化し、CS(顧客満足)向上を図っています。



### お客さまの声(鉄道)

該当部署：鉄道事業本部		受付番号 No.		<table border="1"> <tr> <td>業務課</td> <td>課長</td> <td>係長</td> <td>係</td> <td>西鉄SS</td> <td>SI事業部長</td> <td>教習課長</td> <td>業務支援課長</td> <td>該部署</td> <td>所属長</td> <td>係長・副係長</td> <td>主任</td> <td>係</td> </tr> <tr> <td>月日</td> <td>/</td> <td>/</td> <td>/</td> <td>月日</td> <td>/</td> <td>/</td> <td>/</td> <td>月日</td> <td>/</td> <td>/</td> <td>/</td> <td>/</td> </tr> </table>												業務課	課長	係長	係	西鉄SS	SI事業部長	教習課長	業務支援課長	該部署	所属長	係長・副係長	主任	係	月日	/	/	/	月日	/	/	/	月日	/	/	/	/
業務課	課長	係長	係	西鉄SS	SI事業部長	教習課長	業務支援課長	該部署	所属長	係長・副係長	主任	係																													
月日	/	/	/	月日	/	/	/	月日	/	/	/	/																													
受付日	平成 年 月 日 時 分頃	受付場所：		【お客さまへの対応】																																					
種別	苦情・お褒め・要望・意見・問合せ 電話・来訪・投書・インターネット・その他	所長	係長	当務責任者	受付者	お客さまへの回答が必要な場合は、回答を行い、【お客さまへの対応】を記載																																			
お客さま	お名前 住所・電話番号	性別：男・女	年代：高・中・若・不	【当該社員・事項への対応・処置】																																					
部門	鉄道 関係会社 その他	【調査結果】																																							
接遇	言葉遣い・態度 案内・説明 誤取り扱い 異常時 その他	【発生要因・原因】 再発防止処置 要・不要																																							
運転	早発・遅発 運転操作 扉操作 車内案内 異常時 その他	【再発防止処置】																																							
施設	営業施設 車両 線路 踏切 その他	【再発防止処置の効果確認】																																							
制度	制度・規定 乗車券・定期券 よかネットカード(含回数券) 運賃 その他																																								
その他	ダイヤ マナー 空調 各種広告媒体 清掃 その他																																								
【通報内容】	お客さまへの回答 要 不要		お客さまへ回答が必要な場合は、要を○で囲む																																						

## (2)お客さま満足度アンケート

天神大牟田線・貝塚線の駅や運行に関するサービス全般について、アンケートを実施しています。  
(平成 19 年度 11～12 月実施)

### ○ アンケート例

#### 3 駅の設備について

- ①券売機は使いやすいですか。 (5・4・3・2・1)
- ②時刻表は見やすいですか。 (5・4・3・2・1)
- ③運賃表は見やすいですか。 (5・4・3・2・1)
- ④乗り場の案内表示は分かりやすいですか。 (5・4・3・2・1)
- ⑤各種設備（トイレ等）の案内表示は分かりやすいですか。  
(5・4・3・2・1)
- ⑥他交通機関（バス、タクシー、地下鉄等）の案内表示は  
分かりやすいですか。 (5・4・3・2・1)

#### 4 構内放送について

- ①聞きとりやすいですか。 (5・4・3・2・1)
- ②頻度は適当ですか。 (5・4・3・2・1)
- ③遅延時や異常時の案内はいかがですか。 (5・4・3・2・1)

③-(2) 駅での遅延時や異常時の案内について、最も不満な点として  
あてはまるものを1つお選び下さい。

- 1. 案内の頻度が少ない
- 2. 遅延時分、理由がはっきりしない
- 3. 内容が変更されることがあり、情報が正確でない
- 4. 申し訳ないという気持ちが伝わってこない
- 5. その他 ( )
- 6. 遅延時や異常時の案内に不満はない

### (3) マナーアップポスター

お客様の声やお客様満足度アンケートの結果を踏まえ、問題となっている乗車マナーに関するポスターを作成し、電車内や駅に掲出することでお客様にマナーアップを呼びかけています。今までに作成したポスターの種類は以下のとおりです。

- ①車内での化粧について
- ②座席の座り方
- ③割り込み乗車
- ④携帯電話の使用
- ⑤駆けこみ乗車
- ⑥ヘッドホンの音もれ



## 6.2 利用者・住民の皆さま、関係者との協働

### (1) モニター制度

西鉄電車では、お客様からのご意見・ご要望を直接お伺いする制度として、『モニター制度』を取り入れています。各管理駅・営業所で募集した15名のモニターによって構成され、年4回開催されるモニター会議へ出席していただき施設見学会などを行います。モニター会議では、モニターと鉄道事業本部長以下各担当者との熱心な意見交換が行われています。安全・接遇面等、西鉄電車に関するモニターの方々からのご意見・ご要望に対して回答し、改善活動を行います。



モニター会議風景

### 【モニターの方々からのご意見・ご要望1】

安全に正確に目的地へ運ぶことが第一だと思います。その為にも、日ごろの整備・点検は欠かせないと思います。

### 【回答】

お客様を安全に目的地までお送りするのが私どもの使命であり、安全は全てにおいて最優先すべきものであります。

線路施設・電気施設の整備・点検につきましては、徒歩巡回もしくは列車添乗による点検を毎日実施し、また、車両につきましては、定期点検を行い、安全の確保に万全を期しております。

### 【モニターの方々からのご意見・ご要望2】

改札口や出口が複数ある場合、どこから出たら目的地に近いのか表示がなく、特に初めて行く駅では分からないことが多い。改札口や出口の位置を表示した地図を掲示していただだけでも良いので、改善してほしい。初めてその土地を訪れる人の視点に立って改善してください。

### 【回答】

現在、特急・急行停車駅をはじめとし、各駅案内表示の強化に努めております。

最近では薬院駅において、近隣の施設、他交通機関への乗り継ぎ等を書いた案内標記の設置を致しました。また、平成19年6月より海外からの観光客の多い西鉄福岡(天神)駅、太宰府駅、西鉄柳川駅、西鉄二日市駅において4ヶ国語(日本語・英語・韓国語・中国語)の駅名表記、並びに西鉄福岡(天神)から太宰府、西鉄柳川までの電車利用方法と所要時間、また観光案内図等を記載した観光案内パンフレットを作成しております。

今後ともご指摘のように、初めて福岡にいらっしゃるお客さまにも分かりやすくご利用いただけるよう、お客さまの立場に立った案内標記に努めて参ります。

## (2) 『サービス介助士』資格取得の推進

西鉄電車では、お年寄りや体の不自由なお客さまなどが安心してご利用いただける電車を目指し「サービス介助士」の資格取得を推進しています。

『サービス介助士』とは、NPO法人「日本ケアフィットサービス協会」が認定する資格で、お年寄りや体の不自由な方などが移動や施設を利用される際に必要な、サービス介助に関する知識と技術を習得した者に与えられる資格です。

電車営業施設において、エレベーター設置などのハード面のみだけでなく、ソフト面におけるバリアフリー化も推進し、お客さまが利用しやすい駅を目指しています。

○ 資格取得者数 113名(H20.7.1現在)

【内訳】駅関係65名、乗務所関係27名、その他本社スタッフ部門など21名