

安全報告書 2018

平素より、ＪＲ九州をご利用いただきまして、誠にありがとうございます。
安全報告書２０１８の発行にあたり、ご挨拶申し上げます。

平成３０年７月豪雨によりお亡くなりになられた方に対し、哀悼の意を表すとともに、被災された皆様に心よりお見舞い申し上げます。昨年度の「九州北部豪雨」や「台風１８号」に続き今年度も大規模な自然災害が発生し、弊社でも線路への土砂流入や橋梁の流失など大きな被害を受けました。このうち、昨年１２月には日豊本線、今年７月には久大本線の運転再開をすることができたことは、鉄道関係者のみならず、地域の皆さまをはじめとした様々な方々のご尽力のおかげであり、心より御礼申し上げます。一部の区間では現在も不通となっておりますが、今後についても復旧に向けて、地域の皆さまとともに知恵を出していきたいと思っております。

弊社では昨年度から“ゆるぎなき安全”をつくりあげていくための３ヵ年計画である「安全中期計画２０１７－２０１９」をスタートさせました。株式を上場し完全民営化の実現後も、様々な社会的使命がある中で安全が最大の使命であることに変わりはなく、引き続き安全確保に誠実に取り組んでいく所存です。

しかし、この様な取り組みを実践している中で、昨年９月には鉄道物損事故が発生させ、鉄道をご利用になられるお客さまに多大なご迷惑とご心配をおかけしました。今後も、「安全創造運動」や「安全創造館」研修などにより社員の安全意識を高め、全社員が緊張感と責任感をもって、鉄道の安全運行に努めてまいります。

この安全報告書２０１８は、鉄道事業法第１９条第４項に基づき、２０１７年度における鉄道の安全への取り組み等をみなさまにご報告するものです。是非ご一読いただき、ご意見やご感想をお聞かせいただきますようお願い申し上げます。２０１７年度の安全への取り組みを正しく評価し、反省すべき点を改善しながら、２０１８年度の取り組みを推進してまいりますので、引き続きＪＲ九州をご愛顧賜りますようお願い申し上げます。

２０１８年８月



九州旅客鉄道株式会社

代表取締役社長

青 柳 俊 彦

1	安全方針（安全の綱領）	1
2	鉄道の安全確保に関する方針	
2-1	安全中期計画（2017－2019）概要	2
2-2	2017年度安全基本方針	3
3	安全管理体制と方法	
3-1	安全管理体制	4
3-2	安全性向上の取り組み	5
4	安全確保のための措置	
4-1	安全を支える人材の育成	11
4-2	教育及び訓練等	13
4-3	緊急時対応訓練	15
4-4	安全設備	17
4-5	九州新幹線の安全確保の取り組み	23
4-6	安全に関する支出	28
5	鉄道運転事故等の発生状況	
5-1	鉄道運転事故	29
5-2	輸送障害	30
5-3	インシデント	30
6	2017年豪雨等による災害	31
7	お客さま・地域のみなさま・関係機関のみなさまとの連携	
7-1	お客さまとともに	32
7-2	踏切事故防止の取り組み	33
7-3	鉄道テロ・防犯対策の実施状況	33
7-4	緊急時の備え	34
8	安全報告書へのご意見	35

社員一人ひとりが、常に心がけて行動する規範として「安全の綱領」を定めています。

運転安全規範 第2条(綱領)

安全の綱領

- 一、安全は、輸送業務の最大の使命である。
- 一、安全の確保は、規程の遵守及びサービスの厳正に始まり、たゆまぬ努力で築きあげられる。
- 一、確認の励行と連絡の徹底は、安全の確保に最も大切である。
- 一、安全の確保のためには、職責をこえて一致協力しなければならない。
- 一、判断に迷ったときは、最も安全と考えた行動をとらなければならない。

<2018年2月1日 安全の綱領を一部改正>

既存のマニュアルや判断基準がない状況あるいは未経験の事象に対処するとき、どう行動すべきか判断に迷いが生じる場合があります。このようなときでも、その場面で自らとりうる最も安全な手立てが何かを考えて、「安全」を最優先に行動するという意識を社員に浸透させるため、第5項について、より伝わりやすい表現へ見直しを行いました。

※ 各職場では「安全の綱領」を掲げ、朝礼や訓練等において全員で唱和しています。

2-1 安全中期計画(2017-2019)概要

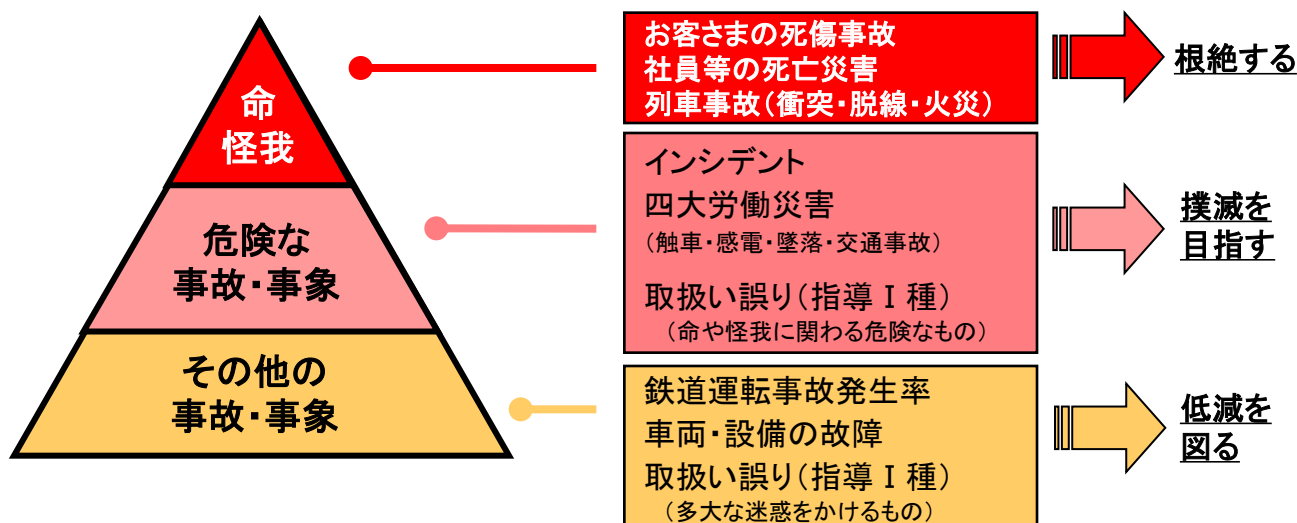
安全中期計画(2017-2019)は、JR九州グループの鉄道事業部門における3カ年の取り組み方針と重点施策を取りまとめたものです。この計画に沿って安全基本方針をはじめとした安全に関する各種取り組みや施策を展開していきます。

● 目標

【お客さまの命・怪我】及び【社員の命】に関わる事故を根絶する

そのために、これを脅かす【危険な事故・事象】の撲滅を目指す

さらに、【その他の事故・事象】も低減を図る



● 目標達成に向けてなすべきこと

■ 磨きをかけ成長していく取り組み

これまでの施策や取り組みの中で今後も継続していくべき事柄について、磨きをかけながら、しっかりと取り組むことが大事であり、次のことについて継続するとともに発展拡大させながら成長していきます。

- ◎安全マネジメント体制の充実
- ◎安全を支える人材の育成
- ◎安全確保のための施策の展開
- ◎防災・減災対策の強化等
- ◎車両・設備の故障防止

■ 新たに展開し進化を目指す取り組み

さまざまな事故・事象の未然防止を図るとともに、発生した事象に対しては再発を防止する新たな取り組みも展開していく必要があります。さらに新技術の導入などによって進化を目指し、未来につなげていくため、次のことに取り組んでいきます。

- ◎新技術の導入と機械化・自動化による安全性向上
- ◎安全風土をつくる人材育成
- ◎安全確保のための施策の展開
- ◎防災・減災とセキュリティ向上
- ◎車両・設備の故障防止

2-2 2017年度安全基本方針

「安全中期計画（2017－2019）」の目標達成に向け、「俺の〇〇！ 私の〇〇！ ～ 一人ひとりの持ち場で、“氣”の満ちた最高の仕事をやり遂げる～」をスローガンとした安全創造運動2017を展開するとともに、安全に関する年度の重点実施項目を以下のように定めて実施しました。



● 重点実施項目

1. 安全を向上させる仕組み(安全マネジメント体制)の充実	● 安全監査・安全点検や安全総点検などのPDCAサイクルの円滑な実施 ● 安全大会、安全懇話会や各部門での会議、訓練等のJR九州グループ一体となった取り組み
2. 安全を支える人材の育成	● 安全創造館研修と各職場でのフォローの実施 ● 各種研修や実践的な教育訓練、現場巡回、各種異常時対応訓練 ● インシデント及び命や怪我に関わる取扱い誤り撲滅に向けた対策の推進 ● リスクアセスメントの定着と教材を活用した労働災害防止教育 ● 安全を最優先した迅速かつ正確な報告と適切な対応の徹底
3. 安全確保のための施策の展開	● 保安度を向上しヒューマンエラーをバックアップする設備の整備 ● 車両・設備に関わる危険な事象の防止 ● 鉄道運転事故を低減する取り組み
4 防災・減災対策の強化等	● 地震・津波対策 ● 落石・倒木(倒竹)・落下物防止対策の推進 ● 新幹線トンネル坑口、在来線都市圏への降雨に対する防災強度向上 ● 鹿侵入防止柵の設置拡大と効果的な注意運転実施等による獣害(鹿)対策 ● 鉄道テロの危機管理レベルに応じた警戒態勢
5 車両・設備の故障防止	● 車両のリニューアル工事、内燃車の機関換装等 ● 計画的なレール交換、レール削正によるシェリング対策 ● 軌道回路の短絡感度の向上、ケーブル損傷防止対策、連動装置等の計画的な設備更新 ● 鉄道設備・機械の計画的な更新・老朽取替等による故障防止

3-2 安全性向上の取り組み

安全の確保のためには、社員一人ひとりが高い安全意識を持ち、安全について自由に意見を交換しあえる風通しのよい組織であることが大切です。そのために「安全創造運動」を2006年度から継続して展開し、安全風土の形成に努めています。

安全創造運動2017の展開

2017年度は、『俺の〇〇！私の〇〇！ 一人ひとりの持ち場で、“氣”の満ちた最高の仕事をやり遂げる』をスローガンに掲げ、「安全創造運動2017」を展開しました。

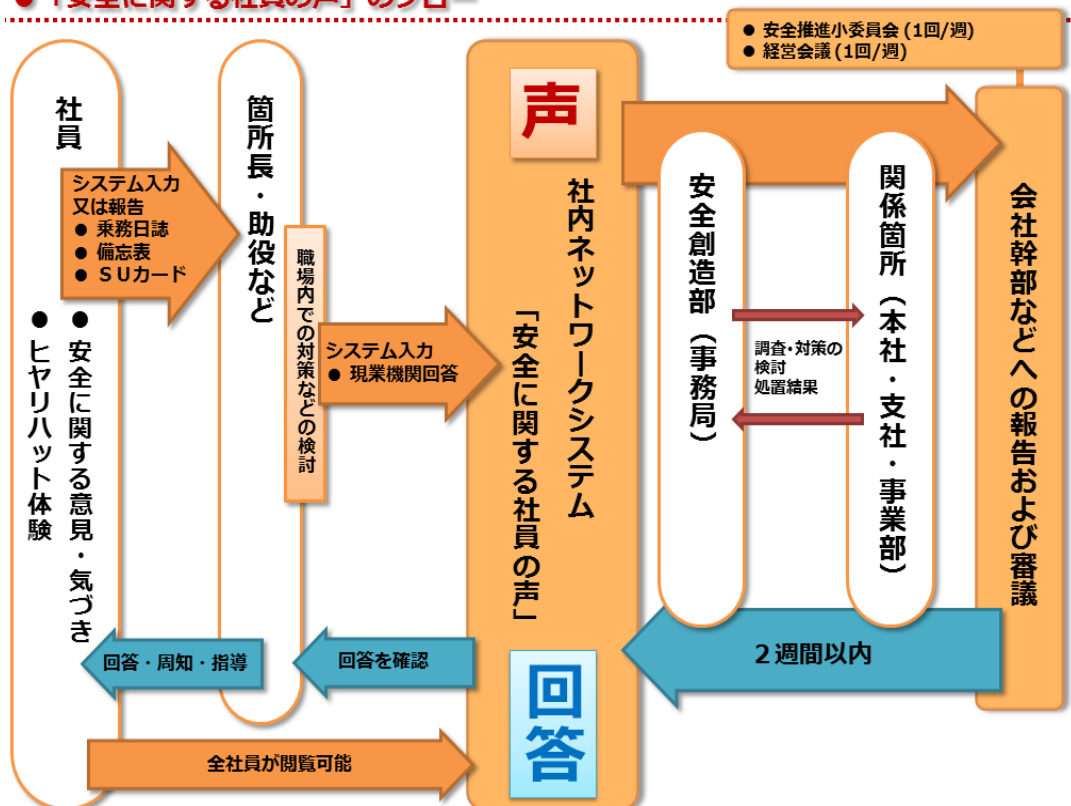
◆安全創造運動各種ツール



■「安全に関する社員の声」

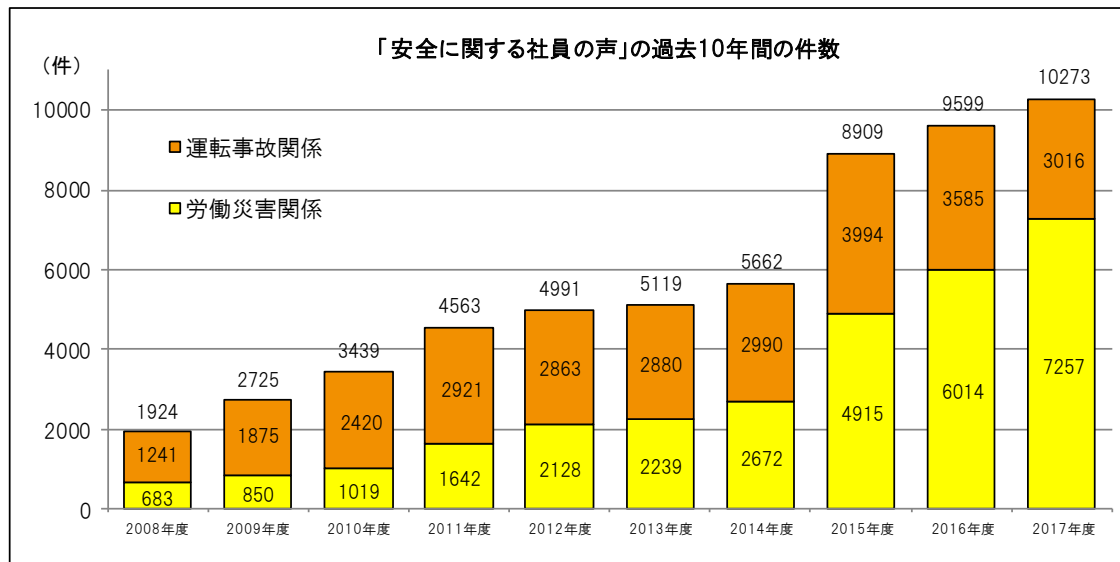
「安全に関する社員の声」は、社員の安全に関する「意見や気づき」及び「ヒヤリハット体験」を共有し、事故や危険の芽を未然に防止するためのシステムです。内容と対策を2週間以内に経営会議で報告し、その情報は社内ネットワークにより全社員に開示しています。

●「安全に関する社員の声」のフロー



■「安全に関する社員の声」の件数

2017年度に寄せられた意見・気づきやヒヤリハット体験は、10,273件でした。これらのうち、意見や気づきが2,479件、ヒヤリハット体験は7,794件でした。全体の件数は、前年度と比べて674件増加しました。



■「安全に関する社員の声」に対する表彰実績

「安全に関する社員の声」をより一層促進する目的で、毎年各種表彰を実施しています。

◆ヒヤリハットオープン賞

自らのヒヤリハット体験を積極的にオープンにすることで、事故等の未然防止や安定輸送の確保に大きく貢献した声に対する表彰です。2017年度は、30名を表彰しました。



◆安全推進賞

事故等の未然防止や安定した輸送の確保に大きく貢献した声に対する表彰です。2017年度は、75名を表彰しました。



◆安全推進特別賞

「意見や気づき」の声の中から、特に優れていると認められた声に対する表彰です。2017年度は、3名を表彰しました。



◆安全創造大賞

鋭い気づきや優れた意見などを積極的に「声」に出し、安全をつくるために顕著な功績を収めた社員が受賞しました。2017年度は、2名を表彰しました。



◆「安全に関する社員の声」に貢献した職場表彰

「安全に関する社員の声」のうち、対策が必要な声については、速やかな対策を実施する関係職場の協力が不可欠です。対策の実施に向け、特に多くの対応を行っていただきました14職場に対し、鉄道事業本部長(安全統括管理者)による表彰を行いました。



■設備等の改善事例

2017年度に寄せられた意見・気づきやヒヤリハット体験のうち、対策が必要な声は735件あり、これらについて対策の実施又は対策実施の方針を決定しました。

事例

● 声の内容

熊本駅高架ホーム上で、柱で死角となる場所にSOSボタンがあり、その柱付近はエスカレーター入口付近でお客さまで非常に込み合う場所であり、エスカレーター付近から、SOSボタンの設置位置がわかりづらい状況でした。設置位置がわかるように案内表示をしていただけないでしょうか。

● 対策

非常停止ボタンの位置が確認できるように柱に非常停止ボタンの案内表示を掲示しました。



■ヒヤリハット体験の改善事例

2017年度に寄せられた10,273件の声のうち、ヒヤリハット体験は7,794件でした。こうしたヒヤリハット体験のうち、一例を紹介します。

事例

● 声の内容

職場内の清掃を行っていた際に、窓を開けて掃除機をかけていた時、足が机に引っかかり躓きました。その際、開けていた窓から、墜落しそうになりヒヤリとしました。この窓は幅などが大きく、さらに窓下部が腰より低い位置にあるため、危険であると思います。

● 対策

転落防止のために、窓に転落防止柵を設置しました。



■安全創造運動の記録

2017年度に展開された安全への取り組みを「安全創造運動の記録（2017.4-2018.3）」としてまとめました。

「安全創造運動の記録」は、社内のネットワーク上に掲載しており、全社員が閲覧することができます。



■安全サミット

2017年10月25日、第6回「安全サミット in 博多」を開催し、鉄道、航空、製造業など計32社にご参加いただきました。代表して4社さまに現場での安全の取り組みについてご紹介していただき、その後の意見交換でも様々な意見が交わされ、各社における安全に関する課題や工夫など情報共有を図る有意義な機会となりました。



■安全創造取組発表会全社大会

2017年10月26日、「安全創造取組発表会全社大会」を開催しました。「安全」は鉄道に限ったことではなく、全ての事業における最大の使命であるとの思いから、鉄道事業以外の部門も参加し、本社直轄及び各支社大会から選ばれた15職場が、各職場で行っている安全をつくるための取り組みについて発表を行いました。

最優秀賞

JR九州ファーム㈱
「GLOBALG.A.P.認証の取得」

国際的な認証制度であるGLOBALG.A.P.(グローバルギャップ)に基づいて自分たちの農場の安全を見直し、安全性を向上させ、GLOBALG.A.P.認証を取得した取り組みを九州各地の各農場に携わっている方々が、田園風景を連想させる寸劇を交えながら発表しました。



会場審査特別賞

大分運輸センター
「睡魔に負けて睡魔せん ～眠気対策プロジェクト～」

五感を駆使した眠気予防対策を職場全体で取り組んだ発表をしました。

会場審査特別賞

熊本駅
「ATC進路及び臨速制御装置シミュレーターの作成」

熊本地震を通して経験した異常時取扱い業務に関し、自らツールをつくり、訓練・教育の幅が広がったと共に、経費節減にも結び付けた取り組みを発表しました。

■安全創造講演会

2018年2月22日、メンバーのやる気を如何に引き出すのか、メンバー全体が活性化するために指導者に求められているものは何か、また考え表現し伝えることの大切さについて、数々の吹奏楽界のコンクールで金賞受賞に導いてこられた《活水女子大学 音楽学部 教授 藤重佳久様》よりご講演頂きました。講演会は傍聴者も巻き込んだ対話形式で進行し、会場全体が一体感のあるものとなりました。



[講演会場]



[活水女子大学 音楽学部 教授 藤重佳久様]

● 現場とのコミュニケーション

現場と本社の各部門との間でのコミュニケーションを強化し、安全に関する課題や情報の共有化を図るため、意見交換会等の様々な取り組みを行っています。

■ 社長との意見交換会

毎年、社長と現場との意見交換会を開催しています。各職場における安全に関する日頃の取り組みや、それらを推進する上での問題点などが直接社長に伝えられ、現場の実情や課題等について共有化を図っています。



■ 縦☆横ミーティング

鉄道事業本部長（安全統括管理者）と現場とで日頃から鉄道の安全について思っていることを気楽に話し合い、聞きあう意見交換会です。コミュニケーションを活発に行い、風通しの良い職場を作るため、「気楽にまじめな話をする」をモットーに開催しています。



■ SU(セーフティ・アップ)ミーティング

安全推進プロジェクト及び技術指導プロジェクトによる現場巡回の結果報告や事故防止の取り組みをはじめとした、安全に関する情報の共有化を図るため、社長や鉄道事業本部長（安全統括管理者）及び各主管部長、現場長等が出席して意見交換を行っています。



■ 安全推進プロジェクト・技術指導プロジェクトの現場巡回等

本社の各系統の部署では、安全推進プロジェクト又は技術指導プロジェクトを配置して、各プロジェクト社員による現場巡回や勉強会、意見交換会等により、本社の安全に対する方針を共有しています。



〔技術指導プロジェクトを交えた勉強会〕



〔安全推進プロジェクトを交えた勉強会〕



〔安全推進プロジェクトとの意見交換会〕

● 安全推進委員会の開催

■ 安全推進委員会

本社では、鉄道運転事故や輸送障害及び労働災害等の未然防止や再発防止に関する対策の審議や、安全に関する情報の共有を目的として「全社安全推進委員会」が毎月開催されています。ここで決議された対策や情報等については、各支社や各部門毎に開催される安全推進委員会等において展開されます。また、これらの委員会には、ＪＲ九州グループ会社の安全担当者も出席しており、決議された対策や安全に関する情報はグループ会社内でも展開され、ＪＲ九州グループ一体となって安全の確保に取り組んでいます。



[全社安全推進委員会]



[支社安全推進委員会]

● JR九州グループ一体となった取り組み

■ 安全懇話会

ＪＲ九州グループ（鉄道関係７社）の安全担当の責任者とともに、関係社員による取扱い誤りや労働災害について、その発生状況や安全対策等の情報共有を図るなどして、ＪＲ九州グループ一体となった取り組みを展開しています。また、他の企業様を訪問させていただき、施設見学や安全関係のご担当者との意見交換等を行い、安全への取り組みの参考にさせていただいています。



[安全懇話会]

■ 安全大会

ＪＲ九州グループ会社及び協力会社各社と一層の連携を図り、鉄道における輸送の安全の確保と安定輸送、インシデントや四大労働災害などの危険な事象・事故等の撲滅に一丸となって取り組むため、毎年「安全大会」を開催しています。２０１７年度は５月２３日に開催し、総勢８１社から各社を代表して１６２名のみなさまにご出席いただきました。



[開会挨拶]



[三軌建設(株)様による安全宣言]

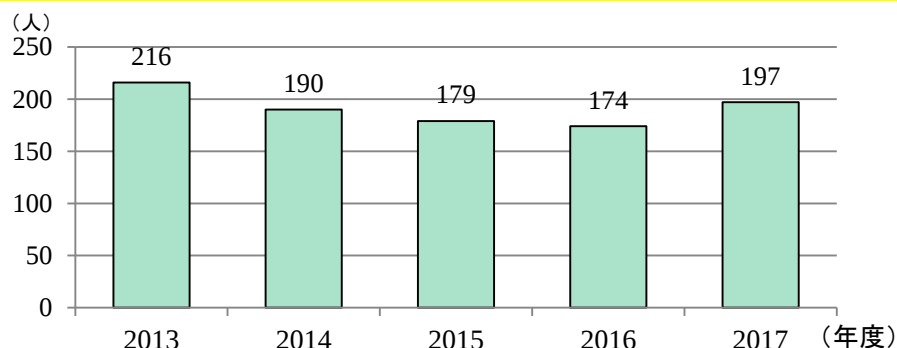


[特別講演]

4-1 安全を支える人材の育成

“安全はあるものではなく、つくりあげていくもの”という考えのもと、今一度、一人ひとりが誠実に業務に取り組み、ゆるぎなき安全をつくりあげていくために、「マインド」「スキル」「5S」を磨く取り組みを強化していくことを重点実施項目に掲げ、安全教育を継続的に実施しました。また、技術力向上・技術継承のため、着実な新規採用など人材確保の取り組みを行っています。

● 新規採用の推移



● 行動訓練

会社の風土とすべく取り組んでいる「安全」は、緊張感のある指差確認や敬礼、キビキビとした敏速な行動が基礎であり、安全の基礎となる行動を身につけるための「行動訓練」を全社員で実施することにより、安全意識や組織力を高めています。また、「行動訓練コンクール」を開催し、行動訓練の更なるレベルアップとコミュニケーションの活性化を図っています。



〔役員の行動訓練〕



〔行動訓練コンクール〕



〔2017年度新入社員の訓練〕

● 実習設備の活用

■ 東小倉実習線

東小倉実習線には、講義を行う講習室をはじめ、全長約600mの実習用の線路設備や電気設備等を設置し、社員研修センターによる実践に即した教育と、異常時における対応訓練により、更なる知識・技能の向上に努めています。



■ 遠賀川施設実習センター

グループ会社も含めた施設関係社員の検査・作業技術向上を図る目的で、「遠賀川施設実習センター」を九鉄工業(株)と共同で設立しました。同施設では、実物大のトンネルやホーム等による実習を行っており、2017年には列車待避訓練設備やVR装置を用いた安全体感設備を新たに設置しました。



安全創造館研修

安全創造館は、「過去の重大事故の教訓を風化させず、基本動作や安全対策の意味を理解し、お客さまや社員の安全のために行動できる社員の育成」を理念として、2011年1月に開設しました。「安全意識は眠りやすい」という考えから安全意識を呼び覚ますことを目的として、2年毎にテーマを変更し、それに合わせた研修内容や設備のリニューアルを行うことで研修を受講する社員に刺激を与え、より一層積極的に安全に取り組む社員の育成を目指しています。

2016年8月から2018年3月にかけて、4巡目の研修を行い、過去の重大事象を通して「伝え、共有する」ことの大切さと難しさを体感させ「伝え、共有する」力を養うことを目的に教育を実施しました。

STEP ③ 自分に置き換えて考える

過去の事象を自分に置き換えて体験し、自分にできることを考えます。



STEP ② 重大事象を振り返る

事故やインシデントは絶対に起こしてはいけないと実感し、その教訓を共有します。



STEP ① 導入

「伝え、共有する」ことの大切さと難しさを感じる映像を視聴し、学びきっかけをつくります。



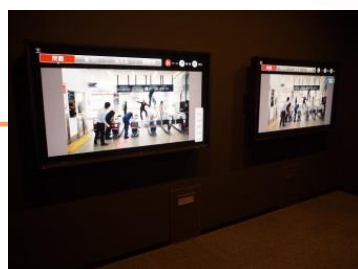
STEP ④ 体感して学ぶ

「伝え、共有する」ことの難しさを体感し、起こりうる失敗を防ぐ基本や工夫を学びます。



STEP ⑤ 普段の業務で実践する

普段の業務に潜む落とし穴を探す訓練を行い、業務での実践につなげます。



STEP ⑥ まとめ

「伝え、共有する」意欲を高める映像を視聴し、これからの行動につなげます。



4-2 教育及び訓練等

各部門における必要な知識・技術の継承を図るため、実習設備等を用いた実践に即した教育を行うとともに、向上心を持ってお互いに切磋琢磨するため様々なコンクールを実施しています。

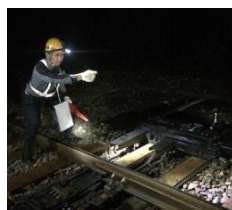
教育・訓練・コンクールの実施

■ 駅運転関係

社員研修センターにおける集合教育は、経験年数に応じた研修を行い、主に異常時を想定した訓練を実施し異常時対応能力の向上に努め、知識及び技術の習得を図りました。各職場ではOJTによる教育のほか、各統括及び支社単位で現車、現物を使用した異常時訓練を実施しました。また「駅運転取扱技能コンクール」では、故障のため駅間で停車した列車を救援するという想定でモーターカーを救援列車として使用し、より実践に即した競技となりました。その他、各駅での基本動作の実行度や4S等について順位付けを行い、上位の駅を表彰する「セーフティランキング調査」を実施し、安全意識の維持向上を図りました。



〔社員研修センター集合教育〕



〔異常時取扱訓練（香椎線）〕



〔駅運転取扱技能コンクール〕



〔セーフティランキング表彰式〕

■ 乗務員関係

乗務員への教育として、経験年数に応じた社員研修センターでの集合研修、各職場の指導担当者による教育を実施しています。さらに昨年度は、体調管理の徹底を図るために、体内リズムを学び、眠気のメカニズムを理解させる教育を全乗務員に実施しました。また、定例訓練や運転シミュレータを活用した乗務中に想定される様々な事象への対応能力の向上を目的とした訓練や現地での津波を想定した避難誘導訓練等を実施しています。その他にも、異常時対応能力の向上を目的として、異常時対応コンクールを開催し、知識・技能の向上に努めています。



〔運転シミュレータによる列車防護訓練〕



〔津波を想定した避難誘導訓練（日豊本線）〕



〔睡眠改善活動の意見交換会〕

■ 指令関係

各系統の指令間において情報収集・情報共有・情報提供を目的に、実践的な考える形式による在来線合同異常時訓練を実施しました。また各指令における技術力向上のため、新人指令員のフォロー教育や、指令長の指導力向上のための研修に取り組みました。さらに現場視察や意見交換会を通して現場とのコミュニケーションを図りました。



〔在来線合同異常時訓練〕



〔現場意見交換会〕

■車両保守関係

社員研修センターや車両の保守を行う職場において、新入社員の合同基礎研修や経験年数・業務内容に応じた専門的な集合研修、グループ会社との技術継承・現場力向上を目的とした合同技術教育を実施しました。また、応急処置対応能力の向上を目的とした車両SU（Safety Up）技術コンクールや、グループ会社を含む運転取扱いに従事する社員の知識・技能の向上を目的とした区所構内運転取扱技能コンクールを開催しました。さらにJRグループ他社との技術交流を通して知識・技能の向上を図るため、JR四国さま主催の車両検修SS（Shikoku Safety）競技会に参加しました。



〔合同技術教育〕



〔車両SU技術コンクール〕



〔車両検修SS競技会〕



〔区所構内運転取扱技能コンクール〕

■施設関係

社員研修センターや遠賀川実習センターにおいて、各系統の専門的な教育を実施しました。講義や実習を中心とした研修のほか、異常時を想定した復旧訓練、技術習熟度に応じた教育等を実施し、技術・技能の向上を図りました。

また、技術力向上及び安全意識の高揚を図ることを目的として、各系統ごとに「技能競技会」を実施しました。保線部門では分岐器の検査、保守作業等、土木部門ではホームの限界測定、軌陸車の異常時対応等、建築部門では上家の限界管理、設計確認・工事計画等、機械部門では空調機器の設計・配管施工・故障探索等について、技術力を競い合いました。



保線



土木



〔研修センター教育(実習線)〕



建築



機械

〔技能競技会〕

■電気関係

社員研修センターでの集合研修では、経験年数に応じ、基礎研修や応用研修を行っています。各職場では、職場内教育のほかに、他職場・グループ会社との合同異常時訓練を行い、知識や技術の向上を図っています。また、技術力向上及び安全意識の高揚を目的として、各種試験の実施や不良箇所の調査、復旧の正確さなどを競う電気技術競技会を実施しています。2017年度は、電車線路設備や信号保安装置に係わる障害復旧をテーマに開催しました。



〔電気技術競技会〕

4-3 緊急時対応訓練

● トンネル内における訓練

■ 関門トンネル総合防災訓練

2017年6月に、関門トンネルにおいて、総勢約190名で総合防災訓練を実施しました。

1953年6月、北部九州の集中豪雨により、濁流が関門トンネル内に流れ込み、約1.8kmが水没するという災害を受け、翌年から毎年実施しており、今回で64回目となりました。施設、電気系統の社員を中心に、トンネル内への雨水等の流入を防ぐ防災扉の閉扉訓練を実施しました。

また、関門トンネル内で車両故障により走行不能となった列車を機関車で救援するための訓練も併せて実施しました。



[1953年 集中豪雨による水没]



[訓練開会式]



[救援列車訓練]



[トンネル内防水扉の閉扉]

■ 長崎トンネル異常時訓練

2017年6月に、長崎本線 現川駅～浦上駅間の長崎トンネル内で、車両故障のため列車が運転不能となったことを想定して、お客さまへの案内や避難誘導、救援列車の運転に伴う取り扱い等の訓練を実施しました。



[負傷者の搬出]



[トンネル内での徒歩移動]

■ トンネル内避難誘導訓練

2018年2月に、関門トンネル(山陽本線)において列車に火災が発生し走行不能となったとの想定で、お客さまの避難誘導訓練を実施しました。消防機関及び関係社員間の情報伝達訓練やトンネルの避難坑からお客さまを地上へ誘導する訓練を実施し、異常時の対応能力の向上を図りました。また、訓練の中ではスモークマシンを使用することで、訓練に臨場感を持たせるとともに、トンネル内における煙の流れを確認しました。



[スモークマシンを使用]



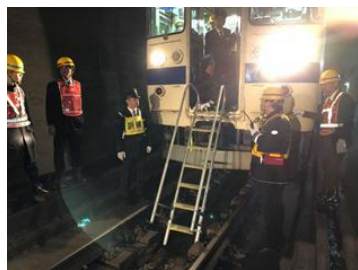
[車内の状況]



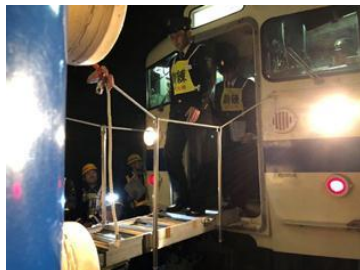
[軌道自動自転車による負傷者の搬出]

■ 関門トンネル異常時対応訓練

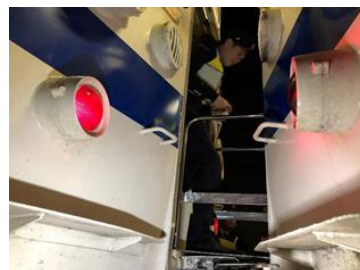
2017年12月に関門トンネル異常時対応訓練を実施しました。これは2017年9月に発生した関門トンネル内での「車両故障」により長時間停車したことを教訓にしたもので、迅速なお客さま救出を目的に最善の救出方法を検証しました。



[はしごによる救出]



[渡り板による救出]



[連結による救出]

● 地震・津波への対応訓練

■ 大規模地震想定訓練

2005年3月20日に発生した「福岡県西方沖地震」を教訓に、大規模地震が発生した際、お客さまの避難誘導や情報伝達の迅速化等を目的とした本年度13回目となる訓練を、2017年9月に実施しました。今回は本社と博多指令とをネットワーク回線で繋ぎTV会議を行い、情報の共有化を図りました。



[本社対策本部TV会議]



[負傷者搬送訓練(長崎支社)]



[負傷者搬送訓練(大分支社)]



[情報収集(熊本支社)]



[情報収集(鹿児島支社)]

各地区で様々な
訓練を実施

■ 大津波避難誘導訓練

大分地区及び宮崎地区では、大津波を想定したお客さまの避難誘導訓練を地域の方々や警察・消防機関、関係自治体と合同で、実際に列車を運転して実施しました。訓練の中では、列車からの避難や線路沿いでの避難、避難方法等について地域の方々へ説明するなど、津波襲来時に迅速に避難するための取り組みを実施しました。



[宮崎：列車からの避難]



[大分：列車からの避難]

● 総合脱線復旧訓練

2017年11月に小倉総合車両センターにおいて、本社直轄管内では31回目となる総合脱線復旧訓練を実施しました。踏切において、列車と乗用車が衝突、脱線したとの想定のもと、関係社員間での情報伝達、警察・消防関係者と合同でお客様の救出を行ったほか、脱線した列車の復旧作業を行い、異常時の対応能力の向上を図りました。その他、各支社においても訓練を実施し異常時の対応能力向上を図りました。



〔乗務員及び警察による旅客誘導(本社直轄)〕

支社の訓練風景



〔長崎支社〕



〔大分支社〕



〔熊本支社〕



〔鹿児島支社〕

4-4 安全設備

● 新しい自動列車停止装置(ATS-DK)への移行

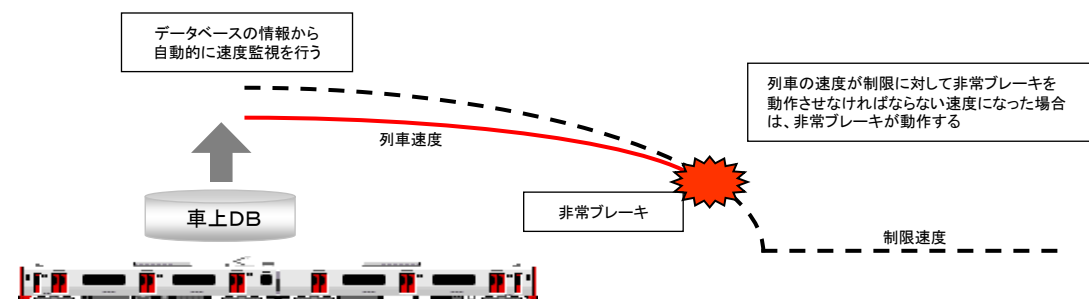
国土交通省令が改正され、曲線・分岐器等の速度制限区間に対して列車が危険速度に達した場合に、自動列車停止装置により列車を停止又は減速させることが義務付けられました。JR九州では、より保安度を向上させたATS-DKを新たに開発し、従来のATS-SKからATS-DKへの取替工事を進めてきました。2016年度に在来線全車両（筑肥線の電車は対象外）の取替工事が完了し、地上設備のうち、国が期限を定めた整備すべき箇所についても、2016年6月までに整備が完了しました。今後、その他の区間についても拡大を進めてまいります。



〔運転席ATS情報表示装置〕



〔車両(運転席側面)の車体標記〕



ホーム上の安全対策

ホーム上の安全対策の取り組み

JR九州では、ホーム上の安全対策として、次のような取り組みを実施しています。

- ・列車接近時の自動放送の整備（随時拡大しています）
- ・注意喚起看板の設置
- ・列車非常停止装置（SOSボタン）の設置
- ・視覚障害者誘導ブロックの整備（内方線付き点状ブロックの設置拡大）
- ・ホーム下の「待避スペース」の確保やホームに上がるためのステップの整備
- ・転落防止用の櫛ゴムの設置（車両とホームが離れている箇所の転落対策）

また、さらなるホーム上の安全性向上のため、筑肥線九大学研都市駅にて軽量型ホームドアの実証試験を実施しております。実証試験終了後は筑肥線下山門駅～筑前前原駅間の駅へ展開していく予定です。



〔列車非常停止装置〕



〔ホーム下のステップ〕



〔櫛ゴム〕



〔ホームドア（九大学研都市駅）〕

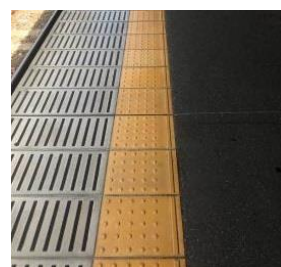
内方線付き点状ブロックの設置状況

内方線付き点状ブロックについては、対象の116駅のうち、2017年度末までに87駅に設置しています。

今後も未設置駅への整備を順次進めてまいります。

○乗降 1日当たり1万人以上 : 31駅に設置

○乗降 1日当たり3千人以上1万人未満 : 56駅に設置



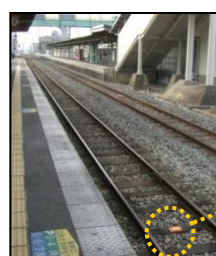
〔内方線付き点状ブロック〕

ホーム検知装置

ワンマン列車において、ホームと反対側のドアを誤って開けることがないようにするため、2009年度からホーム側を検知する装置を順次導入しています。2017年度は、新たに大分地区の一部ワンマン列車において使用開始しました。



〔車両床下機器(車上子)〕



〔線路まぐら木上機器(地上子)〕



● 踏切の安全対策

踏切を安全に正しく通行していただくため、さまざまな安全対策を実施しています。

踏切警報灯の視認性向上

踏切警報灯増設のほか、踏切警報灯の視認性を向上させた全方向踏切警報灯(LED形)の導入を拡大しています。



踏切障害物検知装置

踏切内で立ち往生した自動車等の障害物を検知するためのセンサーを設置しています。踏切内の障害物を検知した場合、列車の運転士に異常を知らせます。



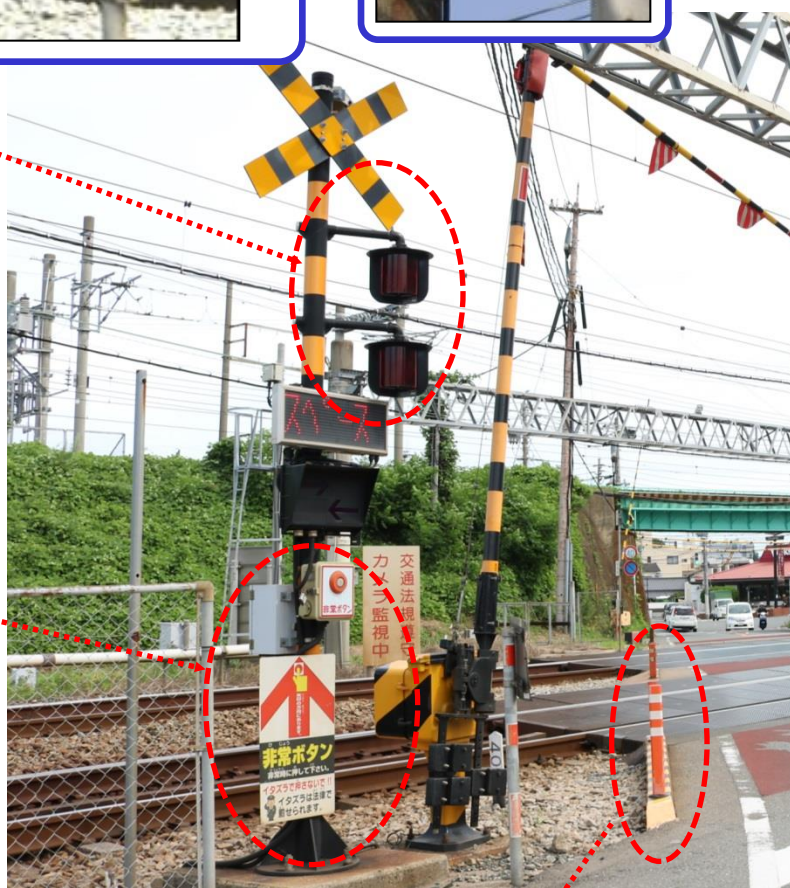
踏切監視カメラ

踏切の正しい通行を監視しています。



踏切支障報知装置

踏切での人や自動車が立ち往生した場合などの緊急時に、踏切に設置している「非常ボタン」を押すことにより踏切内の異常を列車の運転士に知らせます。



連続立体交差事業

連続立体交差事業の中で、関係自治体と連携して複数の踏切を統廃合を進めることで、踏切事故の撲滅を図っています。現在は熊本・北九州・長崎の3地区で事業を進めています。

※熊本地区では、2018年3月の高架化で3箇所の踏切を廃止



〔熊本〕



〔北九州〕

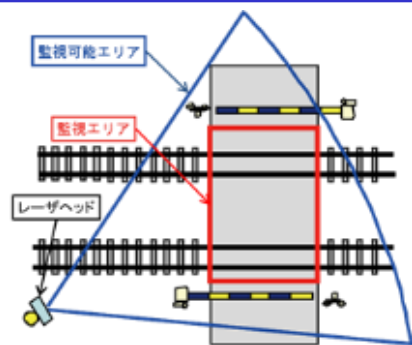
可倒式ポール

踏切幅の限界を自動車運転手に知らせる目的で、可倒式ポールを設置しています。



踏切障害物検知装置(3D式)

踏切の中にある障害物を立体的に検知する事が出来る装置で、従来のものに比べて、障害物の検知性能が向上しています。新たな障害物検知装置として、一部の踏切に導入しています。



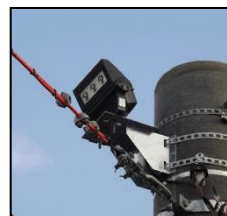
立ち往生対処看板

踏切内で車が閉じ込められたときは自転車で踏切のボールを押して脱出できることを記載した看板を設置しています。



夜間の視認性向上

踏切付近に照明を設置して、夜間の視認性を向上させています。



踏切注意灯

自動車の運転手に対して、踏切での一旦停止や左右確認の注意喚起をしています。



踏切の整備

列車と自動車による衝突事故が発生し、又はそのおそれがある踏切には、落輪防止壁の塗色(塗替え等)、注意喚起の看板や路面ステッカー等を設置・貼付して踏切の安全確保に努めています。



〔施工前〕



〔施工後〕



〔路面ステッカー〕

● 里道等の安全対策

「踏切里道事故防止検討委員会」において、里道等の事故防止対策について検討を重ねています。委員会では、線路横断状況を調査し、里道に關係する自治体と用地協議を行い、立入り防止柵等で封鎖するなどの対策を講じています。2017年度は11箇所の対策が完了しました。



〔対策前〕



〔対策後〕

● 防災対策

■ 降雨災害対策

線路沿線の斜面については、集中豪雨や台風による状態変化、経年による表面風化等による落石や崩落等を防止するため、2017年度は72箇所の斜面对策工事を実施しました。



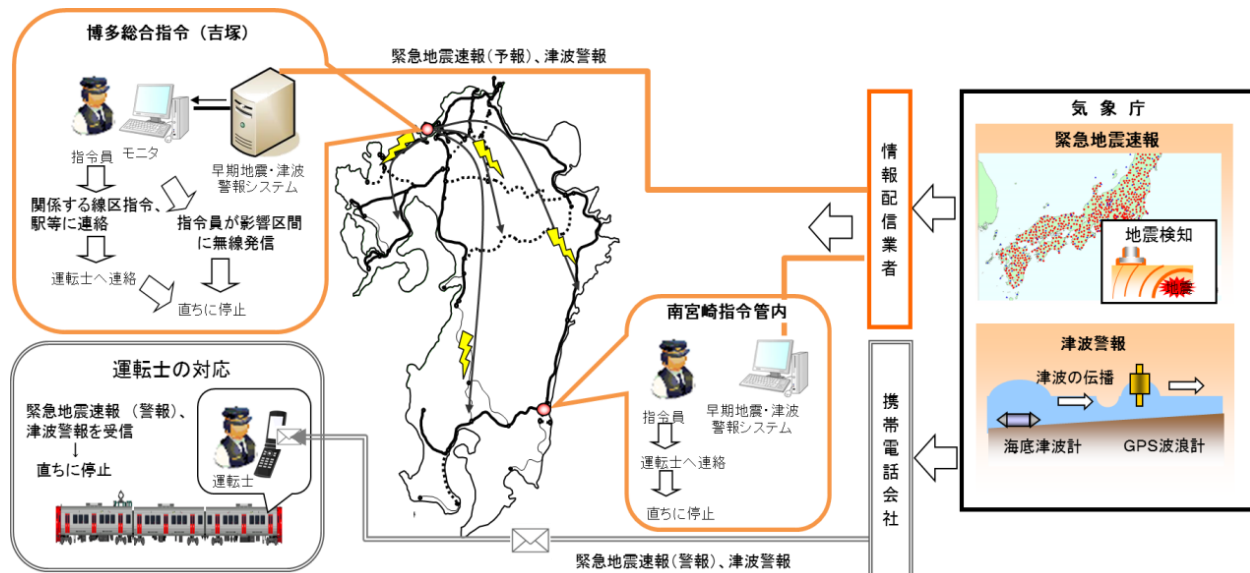
〔施工前〕



〔施工後〕

■ 地震発生時の対応

九州内の沿線の主要な箇所に地震計を設置しており、一定以上の強さの地震が発生した場合には、列車の運転見合わせや徐行を行います。また、これに加えて、さらなる減災を図るため緊急地震速報も導入しています。気象庁から緊急地震速報が発表されると、影響する区間を走行中の列車をいち早く停止させます。



■津波対策

2012年8月、中央防災会議により公表された「南海トラフ巨大地震の津波浸水想定」をもとに、津波から迅速に避難するため、これまで以下の施策を実施してきました。

- ・「津波ハザードマップ」の作成及び見直し
- ・津波に対する社員の基本的な心構えを示した「津波避難誘導心得」の制定
- ・乗車中のお客さまを迅速に避難させるための「津波警標」及び「津波警標補助標」の設置
- ・停電を想定し情報収集のための「ポータブル発電機とテレビ及びラジオ」の配布
- ・駅から避難箇所までの経路を示した「避難マップ」の作成
- ・危険区域内で停車した列車から降車避難時の避難経路を確保のための「避難階段」の設置
- ・乗車中のお客さまへ津波襲来時の避難方法等をお知らせするための「リーフレット」を一部の車両に搭載

津波避難行動心得

一、大地震が発生した場合は津波を想起し、情報収集に努め、他と連絡がとれない場合、時間がない場合は、自ら避難を判断する。

大地震が発生した場合は、津波が来ることを想起し、指令やラジオ、ワンセグ等あらゆる手段で情報をとる。
指令と道路がつかない場合も、他機関や地域の方々からの情報等を総合的に判断し、自らが避難の判断をしよう。
避難した結果的に津波が来なかったということになっても構わない。

二、避難を決めたら、状況に応じた速やかな手段で、避難の呼びかけと誘導を行う。

避難を決めたら、時間、人数、周囲の地形などを総合的に判断して、速やかな手段により避難誘導を行う。
時間がない場合は、列車の下ア一帯開扉や、各自での避難を呼びかけるなどの方法をとる。

三、降車・避難・情報収集にあたっては、お客さまや地域の方々に協力を求める。

降車・誘導に人手が足りない場合や移動制約者の方への対応などは、お客さまに積極的に手伝っていただくよう呼びかける。
避難先や避難経路については、地域の方々からも意見や情報を得る。

四、自らもお客さまとともに避難し、津波警報解除まで現地に居らない。

お客さまとともに自らも避難すること。
津波は第一波が去っても、第二波、第三波と繰り返し襲ってくるため、警報解除までは決して現地に居ない。

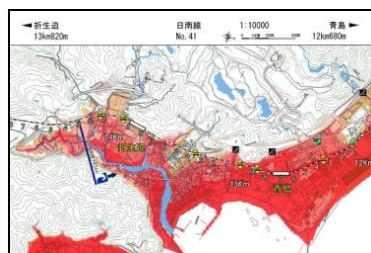
五、避難場所は「ここなら大丈夫」と油断せず、より高所へ逃げる。

一旦避難した後も、この場所で大丈夫と油断せず、周囲に高い場所があれば可能な限り高所へ逃げる。

〔津波避難誘導心得〕



〔避難階段〕



〔ハザードマップ〕



〔津波警標(線路沿いに設置)〕



〔リーフレット〕



〔駅掲出の避難マップ〕

■耐震補強

地震発生時に、高架橋柱等において大きな被害が生じないように耐震補強工事を実施しています。2017年度は、行橋駅の高架柱41本、別府駅の高架柱68本、佐賀駅の高架柱60本の補強工事を行いました。



〔一面耐震補強工法(行橋駅)〕



〔鋼板巻立補強工法(別府駅)〕

4-5 九州新幹線の安全確保の取り組み

● 教育・訓練・コンクールの実施

新幹線の輸送の安全確保と安定輸送対策の実施のため、運転部門、技術部門等の各系統において、知識技能の向上のため各種教育や訓練、コンクールを実施しています。

■ 駅運転関係

新幹線の資格を有する社員を対象にフォロー研修において、異常時発生時の取扱い訓練を実施し、知識及び技術の習得に努めました。また各駅での基本動作の実行度等について順位付けを行い、上位の駅を表彰する「セーフティランキング調査」を実施し、安全意識の維持向上を図りました。



〔異常時訓練〕



〔フォロー研修(信号取扱い)〕



〔セーフティランキング調査〕

■ 乗務員関係

全乗務員を対象とした定例訓練を毎月1回実施しているほか、経験年数に応じた教育を実施しています。また、災害を想定した異常時訓練や新幹線シミュレータを活用した教育・訓練を継続的に実施しています。そのほかに職場単位での乗務員を対象とした各種コンクールや本社主催の新幹線運転技能コンクールを実施し、技術の向上に努めています。



〔異常時訓練〕



〔職場内コンクール〕

■ 車両保守関係

過去の事象等を教訓に、各種救援用資機材の取扱訓練や指令、乗務員との合同訓練を実施し、更なる技術力向上に努めています。また、2017年11月にはJR九州主催のJR3社（東海・西日本・九州）新幹線車両技術発表会を熊本総合車両所で開催し、他社との技術交流を深めました。



〔JR西日本との合同脱線復旧訓練〕



〔救援パンタ装着訓練〕



〔新幹線車両技術発表会〕

■ 指令関係

異常時対応能力の向上を目的とした合同訓練を関係各所と実施し、異常時が発生した際の各指令間での情報共有や、現場との連携強化に努めています。また、相互直通運転を行うJR3社（東海・西日本・九州）での合同訓練や警察・消防に協力を頂き、異常時対応訓練を合同で実施するなど、新幹線に携わる社内外の関係各所との連携を深めながら、新幹線の安全・安定輸送に努めています。



〔新幹線全指令合同異常時訓練〕



〔JR3社合同異常時訓練〕



〔新幹線運輸関係合同異常時訓練〕

■施設関係

線路設備や作業用車両（保守用車）の管理強化及び技術者養成の一環としてのキーマン教育や、現場と指令の連携強化を目的とした保守用車異常時の救援訓練を実施しました。



〔分岐器キーマン教育〕



〔作業用車両キーマン教育〕



〔保守用車救援訓練〕

■電気関係

技能および異常時対応能力向上や技術継承を目的として、電気関係指揮者訓練や新たに車両上での電車線復旧訓練等の各種訓練、保守用車脱線復旧や変電設備事故復旧等の各種競技会を実施しました。



〔信号技能交流会(地上子取替)〕



〔保守用車脱線復旧競技会〕



〔工務関係技能競技会(分岐器)〕



〔車両上での電車線復旧訓練〕

■新幹線総合異常時訓練

2017年度より、新たに取り組んだ訓練として保守用車を使用した旅客移乗訓練等、各系統毎の訓練を実施することにより、他系統の異常時対応訓練を学ぶことで更なる異常事対応能力の向上を目指した総合異常時訓練を実施しました。



〔保守用車を使用した移乗訓練〕



〔LED発車標故障復旧訓練〕



〔前頭カバー外し、積み込み訓練〕



〔レール破断時対応訓練〕

■新幹線・在来線合同異常時訓練

架線にかかった飛来物を巻き込み車両故障が発生し、乗務員や乗り合わせた社員で連携してお客さまを安全な場所へ誘導する訓練を実施しました。警察及び消防関係者を含め約200名が参加し、九州新幹線の異常時対応能力向上等を目的とした訓練を実施しました。



〔列車移乗訓練〕



〔救急隊による車内で発生した
急病人の搬送訓練〕



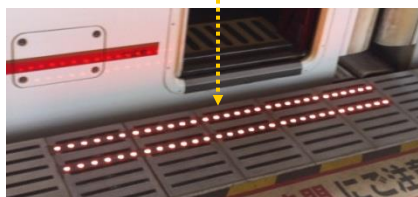
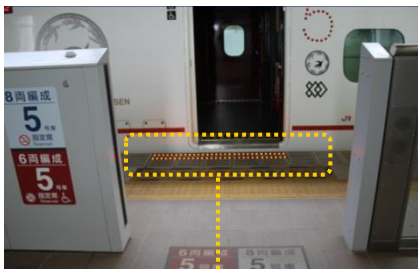
〔非常はしごで車両より降車〕

新幹線駅の安全設備

ホームからの転落防止対策や、列車を緊急に停止させるための装置等の安全設備を設置しています。

転落防止の注意喚起

お客さまに安全に乗降していただくため、ホーム上に点滅式LEDライト(スレッドライン)を設置しています。



〔点灯の状態(写真上下共)〕

ホーム可動柵

ホームから線路内への転落防止や通過列車の風圧を防ぐための可動式の安全柵を設置しています。



〔閉じた状態〕



〔開いた状態〕

転落防止用櫛ゴム

ホームと車両との隙間が比較的大きい乗降口に、隙間を小さくするために「転落防止用櫛ゴム」を設置しています。



転落検知装置

一部の駅においては、ホームと車両の隙間から、ホーム下へお客さまが転落した場合に備え、係員に対して警報音と赤色灯で異常を知らせるための転落検知装置が設置されています。



〔ホーム下への転落を検知した状態〕
(赤色灯点滅(写真上))



〔転落検知マット(写真右)〕

安全確認のためのカメラ

ホーム上の安全確認を行うために、ITVカメラを設置しています。



安全確認のためのモニター

列車を駅から出発させる際に、ドアやホーム上の安全を確認するための設備です。ITVカメラの画像を映し出しています。



非常停止ボタン (列車防護スイッチ)

線路内への転落や列車の安全運行に支障をきたすような緊急時に、列車を停止させるための設備です。九州新幹線の各駅で約50mおきに設置しています。



障害物検知用 光電センサー

一部の駅では、お客さまがホームと車両の間にはいるときは、可動柵が閉まらないようにするため、センサーを設置しています。



注意喚起シール

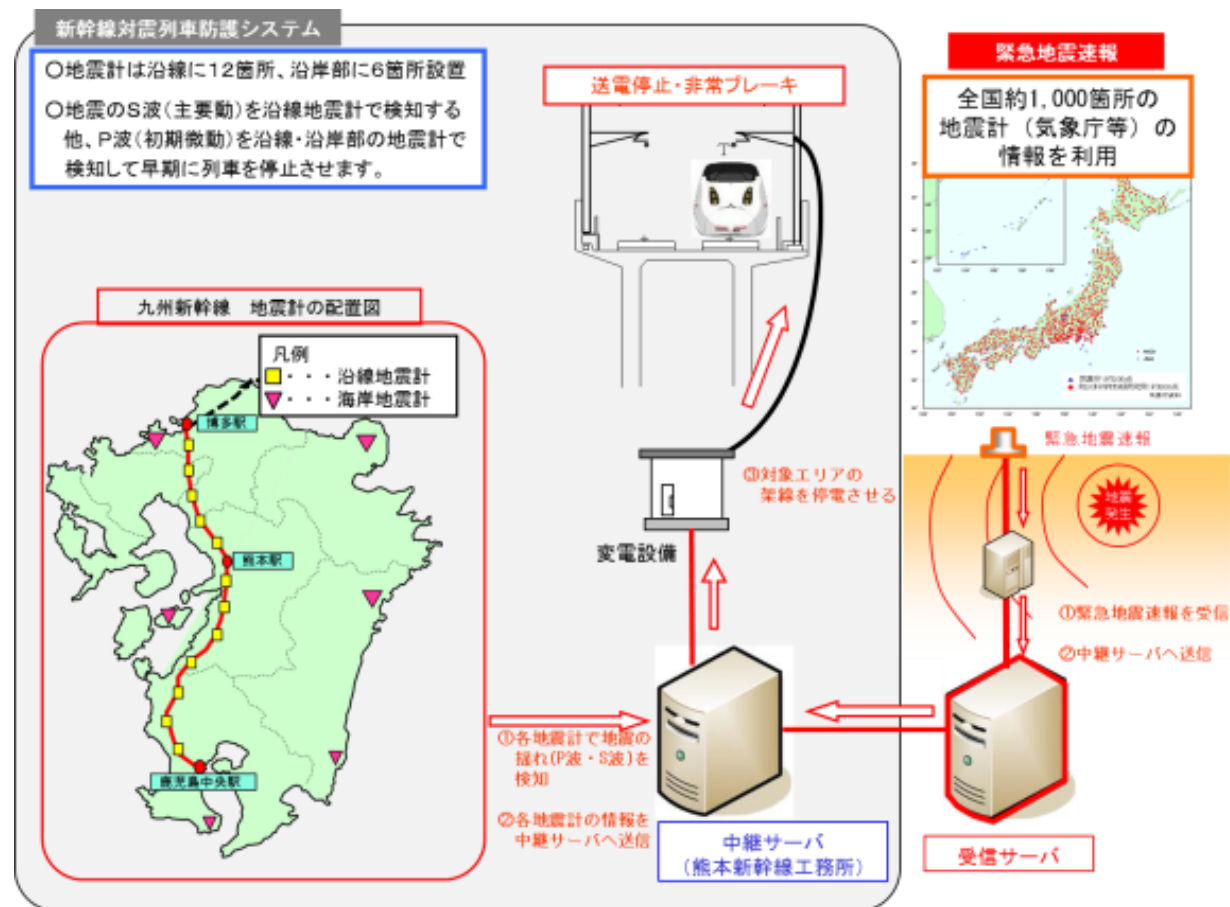
ホームと車両の隙間が比較的大きい箇所には、注意喚起のためのシールを貼っています。



新幹線の安全対策

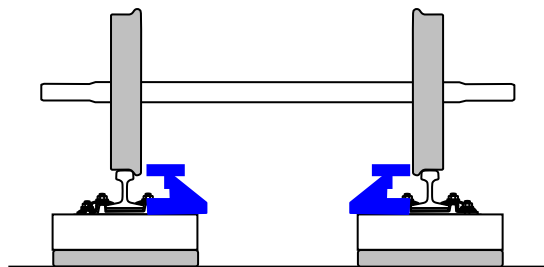
地震に対する安全対策

九州新幹線では、沿線及び九州の海岸部に地震計を設置しています。地震による一定以上の揺れ(P波・S波)を検知したときは、架線を停電させ列車を停止させます。また、緊急地震速報の情報を新幹線対震列車防護システムに取り入れることで、より早期で列車を停止させるようにしています。



脱線防止ガードの設置

地震発生時、新幹線車両が脱線しないように要注意断層箇所においては、脱線防止ガードを計画的に設置しています。2017年度は5kmの区間に設置し、設置した総延長は75kmとなりました。



[イメージ]

■ 斜面への降雨災害対策

降雨による斜面崩壊対策として、切取区間にコンクリート吹付け等を実施し防災強度を高めています。



〔施工前〕



〔施工後〕

■ 車両・線路の安全

車両を安全に使用できるように、定期的に検査を行っています。また、夜間には線路や電気設備の保守点検を行っています。



4-6 安全に関する支出

● 鉄道の安全に関する支出の推移

安全設備への投資は、毎年計画的に実施しています。2017年度は、老朽設備の取替え、保安・防災対策、安定輸送対策、車両関係などへの投資として178億円、鉄道設備や車両などの維持管理のための修繕費として323億円、合計501億円を支出しました。

● 主な安全投資件名

< 老朽設備取替 >

- ・ 変電所設備更新、踏切制御装置取替

< 保安・防災対策 >

- ・ 新幹線脱線対策、落石等対策

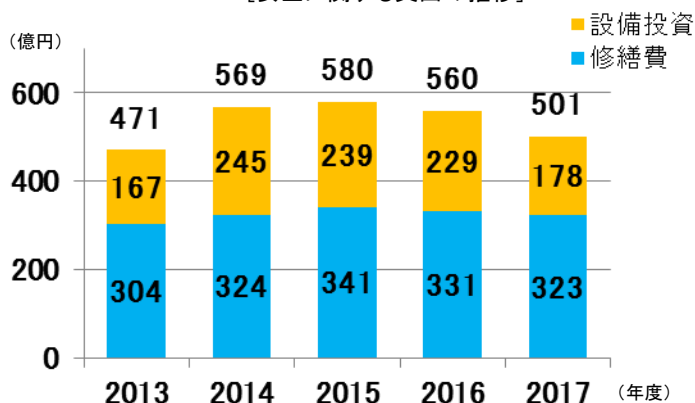
< 安定輸送対策 >

- ・ 木まくらぎTPC化、新幹線保守用車購入

< 車両関係 >

- ・ 821系近郊型交流電車新製
- ・ 811系リニューアル

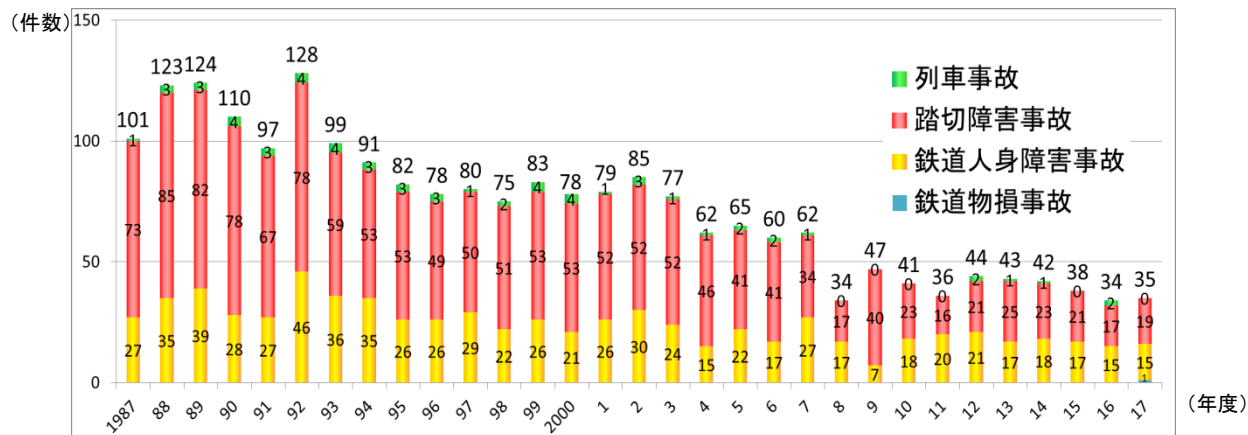
〔安全に関する支出の推移〕



5-1 鉄道運転事故

2017年度は、鉄道運転事故が35件発生し、JR九州発足後初の鉄道物損事故が発生しましたが、列車事故の発生はありませんでした。

■鉄道運転事故の発生状況



鉄道運転事故

- 列車事故 : 列車衝突事故、列車脱線事故、列車火災事故
- 踏切障害事故 : 踏切道において、列車又は車両が人又は自動車等と衝突し、又は接触したもの
- 鉄道人身障害事故 : 列車又は車両の運転により人の死傷を生じたもの
- 鉄道物損事故 : 列車又は車両の運転により500万円以上の物損を生じたもの

■鉄道運転事故の事例

種 別：鉄道物損事故

日 時：2017年9月18日 5時18分頃

場 所：筑豊本線 直方車両センター構内

概 況：入換運転士は、直方車両センター構内の入換作業において、本来の引上げ線ではなく、その先にある引上げ線へ入換を行うと思い込み、入換を開始しました。その後、線路終端にある車止標識に気づき、直ちに非常ブレーキを取り扱いましたが車止めに衝突し、1両目の前から1軸目と2軸目が進行方向右側に脱線しました。また、当該車両は脱線した影響で上り線を支障した状態で停車しました。

原 因：入換運転士が引上げ線路を見誤り、車止めに衝突し脱線したため。(運輸安全委員会の調査対象)

- 対 策：
- ・線路終端に対する同種事故防止設備の設置の推進
 - ・全乗務員に対し、事故発生時の対応について教育や訓練の実施



種 別：踏切障害事故

日 時：2017年11月3日 10時18分頃

場 所：肥薩線 坂本駅～葉木駅間 佐世野第一踏切

概 況：荷台にショベルカーを積んだ大型トラックが踏切を横断する際、踏切が鳴動、立ち往生し、進んできた特急「かわせみやませみ号」と衝突しました。乗車中のお客さま67名のうち11名と、乗務員3名のうち2名が軽傷を負いました。

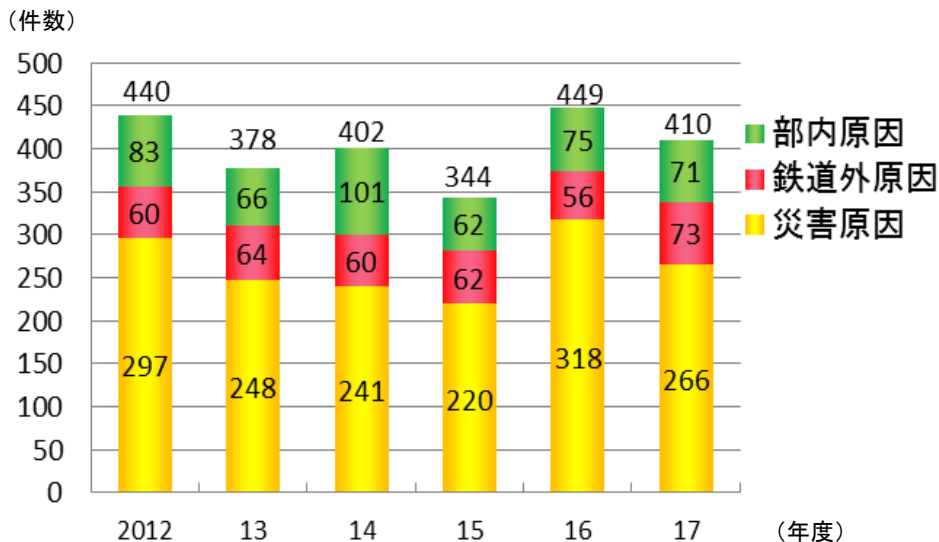
原 因：大型トラックが踏切で立ち往生したため。



5-2 輸送障害

輸送障害とは、鉄道運転事故以外の原因により列車の運休または旅客列車が30分以上、旅客列車以外の列車が1時間以上の遅延を生じたものをいいます。2017年度は410件発生しました。

輸送障害の発生状況



輸 送 障 害	部 内 原 因	： 鉄道関係係員や車両・設備等、弊社の直接原因によるもの
	鉄 道 外 原 因	： 線路内立入り等、弊社の原因によらないもの
	災 害 原 因	： 降雨、強風、地震等の災害に起因するもの

5-3 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をいいます。

2017年度は、施設障害に分類される事象が1件発生しました。

●筑豊本線 新飯塚駅～飯塚駅間で警報停止した踏切を列車が通過

発生日時：2017年4月4日 6時27分頃

発生場所：筑豊本線 新飯塚駅～飯塚駅間 旧芳雄踏切

概 況：下り列車回6528H(新飯塚駅発飯塚駅行 回送列車)は、新飯塚駅から筑豊本線方へ出発後、ATSにより非常ブレーキが動作し、当該踏切手前に停車しました。運転士と指令が相互連絡をしている際に、後続の下り列車が新飯塚駅に接近してきたため、新飯塚駅から後藤寺線方へ自動で進路が構成されたことで、当該踏切の警報を継続させる回路が復帰し、警報が停止しました。

その後、運転再開した回6528Hが当該踏切を警報停止したままの状態で進入したことが判明しました。

原 因：当該踏切手前にて停車の際、後続列車の進路構成により踏切の警報を継続させる回路が復帰したため。

対 策：・後続列車の進路構成しても、踏切の警報を継続させるように踏切回路を変更
・JR九州の全踏切の調査を行い、同様及び類似の踏切2箇所について踏切回路を変更



■2017年7月 九州北部豪雨における被害

「平成29年7月九州北部豪雨」に伴い、九州各地において鉄道設備に109件の被害があり、九州内の計16路線で運休が発生しました。JR九州管内の被害箇所数の内訳は、日田彦山線63箇所、久大本線11箇所、その他線区35箇所となり、主な被害としては橋りょうの流失や橋脚傾斜、橋桁の損傷、盛土流出、トンネルや線路への土砂流入等がありました。



〔トンネルへの土砂流入〕



〔橋りょうの橋脚傾斜〕



〔盛土流出〕

＜久大本線 夜明～日田駅間 花月川橋りょう流失の復旧＞



〔橋りょうの流失〕



〔橋りょうの復旧工事〕



〔橋りょうの復旧〕

久大本線の光岡駅～日田駅間にある花月川橋りょうは、豪雨により流失しました。橋りょう工事は渇水期に行うため、当初、復旧には3年かかるといわれていましたが、関係者、関係機関のご尽力により渇水期以外でも工事を行い、災害発生から約1年で久大本線の全線復旧をすることが出来ました。

＜災害発生から運転再開までの主な経緯＞

2017年 7月 5日 九州北部豪雨により運転見合わせ（久大本線、日田彦山線など11路線）
 7月18日 久大本線光岡駅～日田駅、日田彦山線添田駅～夜明駅間を除き運転再開
 2018年 7月14日 久大本線 全線で運転再開

■2017年9月 台風18号における被害

2017年9月の台風18号の影響により、九州各地において鉄道設備に多数の被害があり、九州内の計9路線で倒木、土砂流入をはじめ、冠水、道床流出、電柱折損などの被害が発生しました。

特に被害が大きかった日豊本線の臼杵駅～佐伯駅間においては、線路上の土砂撤去、崩壊した斜面の防護や流失した護岸の復旧等の応急工事を実施し、2017年12月に全線復旧しました。



〔土砂流入〕



〔冠水〕



〔日豊本線 臼杵～津久見駅間 線路上土砂流入の復旧〕

＜災害発生から運転再開までの主な経緯＞

9月17日 台風18号の影響により運転見合わせ（日豊本線、豊肥本線の大部分）
 9月19日 日豊本線、臼杵駅～佐伯駅間を除き運転再開
 10月 2日 豊肥本線（大部分）運転再開
 12月18日 日豊本線 全線で運転再開

7-1 お客さまとともに

JR九州では、お客さまに快適にご利用いただけるよう、サービスの改善に取り組んでいます。
2016年6月より「JR九州お客さま相談センター」を設置し、電話、メール、プリーズはがき等で幅広くご意見を承っています。2017年度は6,441件の「お客さまの声」をいただきました。「お客さまの声」に対して、その状況を確認するとともに必要な対策を検討し、お客さまへのご回答が必要なものについては迅速に対応するよう努めています。

● お客様の声に基づく設備改善事例

お客さまの声：降雨時、列車の乗降口付近が雨で濡れてしまい、乗降する際に滑って転倒してしまいました。幸い怪我はありませんでしたが、雨が降っている日でも安心して列車を利用できるよう、乗降口付近に滑り止めを取り付けていただけないでしょうか。

対策：列車の乗降口に滑り止めを設置し、降雨時、乗車の際に足元が滑ることがないように対策を行いました。



<対策前>



<対策後>

● 「声かけ・サポート」運動の展開

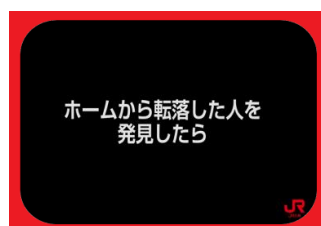
お客様が安全かつ安心して駅等の施設をご利用いただくために、お困りのお客様へ社員から積極的にお声かけするとともに、ご利用のお客様にもお困りの方に対して助け合いのご協力を呼びかける「声かけ・サポート」運動を実施しています。



「駅掲出ポスター」

● 事故防止動画の作成

お客様や踏切をご通行の方々等へのＪＲ九州からの安全へのお願いとして、事故防止の動画を作成し、イベント等の安全啓蒙活動において活用しております。また、弊社のホームページ上で公開しておりますので、是非ご覧下さい。



公開場所：企業・IR・採用 ⇒ CSR情報 ⇒ 安心・安全の取り組み ⇒ 安全へのお願い

7-2 踏切事故防止の取り組み

毎年、春と秋に実施される全国交通安全運動の実施期間中の取り組みとして、「踏切事故防止キャンペーン」を全社的に展開しています。比較的交通量の多い踏切や駅等において、踏切内でトラブルが発生した場合の対処方法などを印刷したチラシとともに鉛筆、定規などノベルティーを配布しています。また、2017年度より毎年2月3日を「踏切の日」と定め、博多駅前広場で踏切事故防止のイベントを開催しております。その他、駅前広場や自動車学校等において模擬踏切を用いた「踏切安全講習会」を開催し、踏切内に閉じ込められた際の脱出方法について体験していただいたり、九州各県の自動車学校へ踏切事故防止DVDを配布し、指導教材として活用していただいております。



〔踏切安全講習会（模擬踏切使用）〕



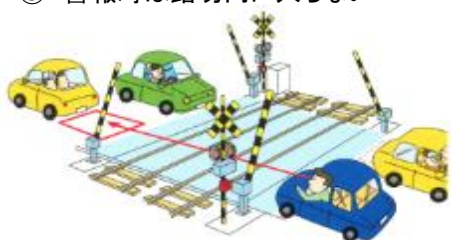
〔2月3日踏切の日イベント〕



《 JR九州からのお願い 》

●踏切にさしかかったら・・・

- ① 踏切手前で一旦停止
- ② 踏切の先に自車スペース確保
- ③ 警報時は踏切内に入らない



●踏切内に閉じ込められたら・・・

〔自力走行できる場合〕

自車でポールを押し上げて脱出



〔自力走行できない場合〕

踏切の非常ボタンを押すか、
備え付けの発炎筒を使用する



7-3 鉄道テロ・防犯対策の実施状況

■テロ対策

国土交通省等の指導に基づき、社員等による巡回警備の強化、駅構内や列車内における不審物発見時の通報に関するお客さまへの協力依頼の放送や車内テロップ、ポスターの掲出、ゴミ箱の透明化等の対策を行い、テロの警戒にあたっています。



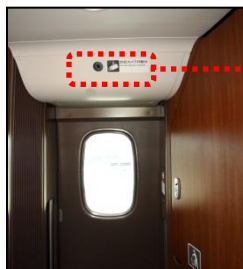
〔車内テロップ〕



〔ゴミ箱の透明化〕

■防犯カメラの設置

駅構内や一部の鉄道施設、新幹線及び在来線の一部の車両では、車内のセキュリティ向上を目的として、各車両へ防犯カメラを設置しています。



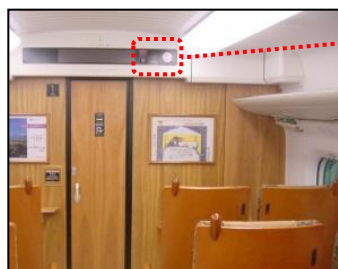
〔 N700系新幹線の車内防犯カメラ 〕

7-4 緊急時の備え

列車内や駅、踏切等には、係員に異常を知らせたり列車を停止させるなど、緊急時に使用するための設備を設置しています。

■車内非常用押しボタン(SOSボタン)

車内の客室出入り口上部へ設置されており、乗務員へ車内で異常が発生していることを知らせることができる設備です。



〔800系（新幹線）〕



〔813系（在来線）〕



■車内トイレ内連絡用ブザー

車内のトイレ内で体調不良等になった場合に、乗務員へ知らせるための連絡用ブザーです。



〔N700系（新幹線）〕



〔885系（在来線）〕



■ホームの非常停止ボタン(SOSボタン)

線路内への転落や列車の安全運行に支障をきたすような場合に列車を停止させるための設備です。新幹線駅と在来線の一部の駅に設置されており、このボタンを押すと列車が停止します。



■AED（自動体外式除細動器）

心臓が正常に拍動できなくなった方に対し、一刻も早く対応できるように九州新幹線の全編成や九州新幹線の全ての駅、九州内各県の県庁所在地駅などにAEDを設置しています。



新幹線車両の設置箇所
・800系：4号車
・N700系：6号車
(写真はN700系)

《 JR九州からのお願い 》

- ホームや車内で異常を発見されたら、駅係員や乗務員へお知らせ下さい。
- ホームから転落したお客さまを発見されたら、非常ボタンを押してください。
※線路に降りると大変危険です。

「安全報告書2018」に関するご意見やご感想等につきましては、
弊社ホームページ上の「お問い合わせ」内にある「ご意見・ご要望」で
承っております。

※ 下記URLをご参照ください。

<https://www.jrkyushu.co.jp/contact/feedback.html>





九州旅客鉄道株式会社

編集／鉄道事業本部 安全創造部 2018年8月