

ANNUAL  
SAFETY  
REPORT

2023

安全報告書





# ごあいさつ

九州旅客鉄道株式会社  
代表取締役社長執行役員

古宮 洋二

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。

JR九州グループは、「安全とサービスを基盤として九州、日本、そしてアジアの元気をつくる企業グループ」を「あるべき姿」として掲げています。その中で、「誠実」「成長と進化」「地域を元気に」という3つの「おこない」を社員一人ひとりが常に立ち返るべき拠り所として大切にしながら、「安全は、私たちの最大の使命である」という基本理念のもと、安全管理体制の強化、安全風土の維持・向上、設備の維持・更新や安全施策等の実施により「ゆるぎなき安全」の実現を進めています。

2023年4月に、JR九州グループでは「ゆるぎなき安全」を実現するための3か年計画である「安全中期計画2023-2025」を策定しました。本計画では、頻発化・激甚化を続ける自然災害やテロ、人口減少の進展や技術革新、経営環境の変化等に強靱で柔軟に対応し、今日(こんにち)まで培われてきたJR九州グループの安全の基盤をさらに強固なものとしてまいります。また、現在の課題における本質的な問題点を「見える化」し、それらを「わかりやすい」安全対策への反映と「人間力」と「実務力」を高める人材戦略により解決し、さらに新技術や新たな仕組みの積極的な導入により未来に向けた安全を創出してまいります。

本計画では安全をつくるための基本的な考え方として、以下の「安全の方程式」を示しています。

(知っている事 + 出来る事) × 熱意 = 安全

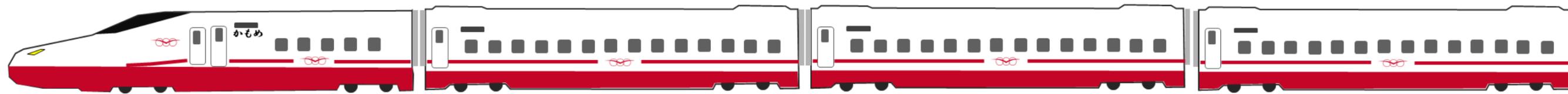
「安全の方程式」は『安全をつくるためには知識と技能が必要だが、熱意がなければ安全を実際に「つくる」ことはできない。熱意が「ゼロ」なら安全は「ゼロ」、熱意が2倍なら安全は2倍になる。それだけ「熱意」が重要である』ということを表しています。コロナ禍により長らくコミュニケーションの制限を余儀なくされてきましたが、本年度からは、人と人との繋がりをさらに強化し、社員一人一人の熱意の醸成と「個の力」の最大化に取り組みます。さらには、ヒト・モノ・コトの相互の繋がりを強化することで、グループの総合力の最大化に積極果敢に取り組んでまいります。

2022年9月23日に西九州新幹線が開業し、2023年は新長崎駅ビルが開業を迎えます。8月28日には2017年7月の九州北部豪雨により被災した日田彦山線添田駅～夜明・日田駅間が、新たに「日田彦山線BRTひこぼしライン」として開業予定です。

今後も、皆さまのご理解とご協力を賜りながら「九州、日本、そしてアジアの元気をつくる企業グループ」として、安全で安心な鉄道の提供のために、JR九州グループ一丸となって尽力してまいります。

この報告書は、鉄道事業法第19条第4項に基づき、2022年度におけるJR九州グループの鉄道の安全への取り組み等を、皆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。

1 安全方針	1	4 安全確保のための措置		5 鉄道運転事故等の発生状況	
2 鉄道の安全確保に関する方針		4-1 安全を支える人材の育成	7	5-1 鉄道運転事故	17
2-1 安全中期計画2020-2022	2	●新卒採用の推移		5-2 輸送障害	17
2-2 2022年度 安全基本方針	2	●行動訓練		5-3 インシデント	17
2-3 安全中期計画2023-2025	2	●JRK活動		5-4 自然災害の発生状況	17
3 安全管理体制と方法		●実習設備の活用			
3-1 安全管理体制	3	●安全創造館		6 お客さま・地域の皆さま・関係機関の皆さまとの連携	
●輸送の安全の確保に係る体制		4-2 教育及び訓練等	9	6-1 お客さまとともに	18
●安全管理体制に係る関係者の責務		●教育・訓練・コンクールの実施		●お客さまの声に基づく改善事例	
3-2 安全管理体制の維持・向上	3	4-3 緊急時対応訓練	11	●「声かけ・サポート」運動の展開	
●自然災害への対応計画		●トンネル内における訓練		●事故防止動画の作成・公開	
3-3 安全性向上の取り組み	4	●地震・津波への対応訓練		6-2 踏切事故防止の取り組み	18
●安全創造運動2022の展開		●総合脱線復旧訓練		6-3 鉄道テロ・防犯対策の実施	19
●現場とのコミュニケーション		4-4 安全設備	12	6-4 緊急時の備え	19
●安全推進委員会の開催		●自動列車停止装置(ATS-DK)		6-5 新型コロナウイルス感染症対策	20
●鉄道における安全の状況報告		●ホーム上の安全対策			
●JR九州グループ一体となった取り組み		●踏切の安全対策		7 安全報告書へのご意見	20
		●里道等の安全対策			
		●防災対策			
		4-5 安全に関する支出	16		



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

## 安全の綱領

安全は、私たち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。

## 2 鉄道の安全確保に関する方針

### 2-1 安全中期計画2020-2022

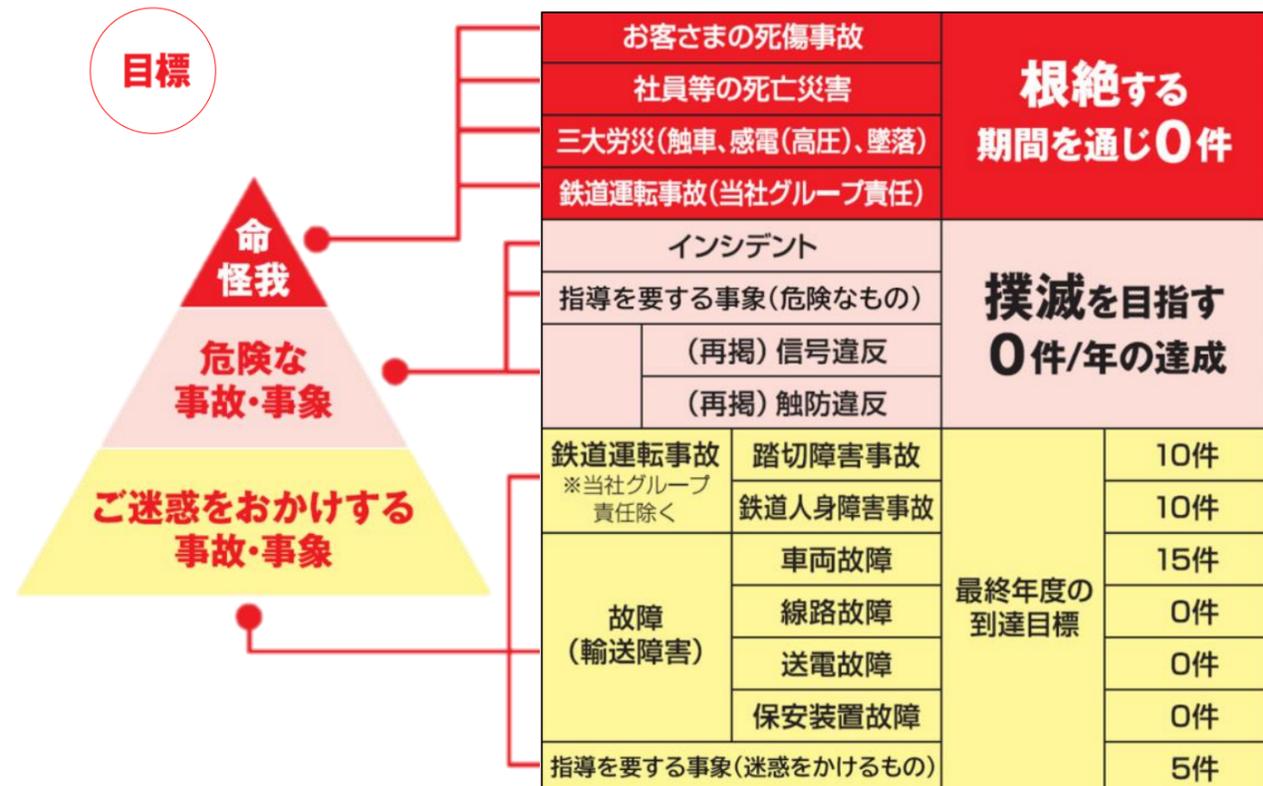
安全中期計画とは、JR九州グループの鉄道事業部門における3か年の取り組み方針と重点施策をまとめたものです。この計画に沿って、各年度の安全基本方針の策定をはじめとした安全に関する各種取り組みや施策が展開されます。

考え方

**【お客さま及び社員等の命・怪我】につながる事故を根絶する**

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、【ご迷惑をおかけする事故・事象】も低減を図る

目標



#### ■目標達成に向けてなすべきこと

##### ・最重点項目<信号違反・触防違反撲滅>への取り組み

前の3か年計画の期間で、増加傾向にあった事象のうち、特に危険な「信号違反」「触防違反」について、特に重点をおいて対策に取り組みます。

##### ・今までも、これからも着実に実施する取り組み

さまざまな施策だけでなく、私たち自身の成長のための取り組みについても、継続していくべきものは見直しを行いつつ着実に実施していきます。

##### ・新たに始める取り組み

さまざまな事故・事象の未然防止や再発防止の取り組みの展開のため、IoT、ビッグデータ、画像認識等の新技術の導入によるCBMを含めた設備管理手法等の革新に取り組みます。

##### ・次のステップに向け検証する取り組み

環境の変化、技術の進歩とともに、安全への取り組みも進化しなければならず、未来に向けた挑戦を続けます。

### 2-2 2022年度 安全基本方針

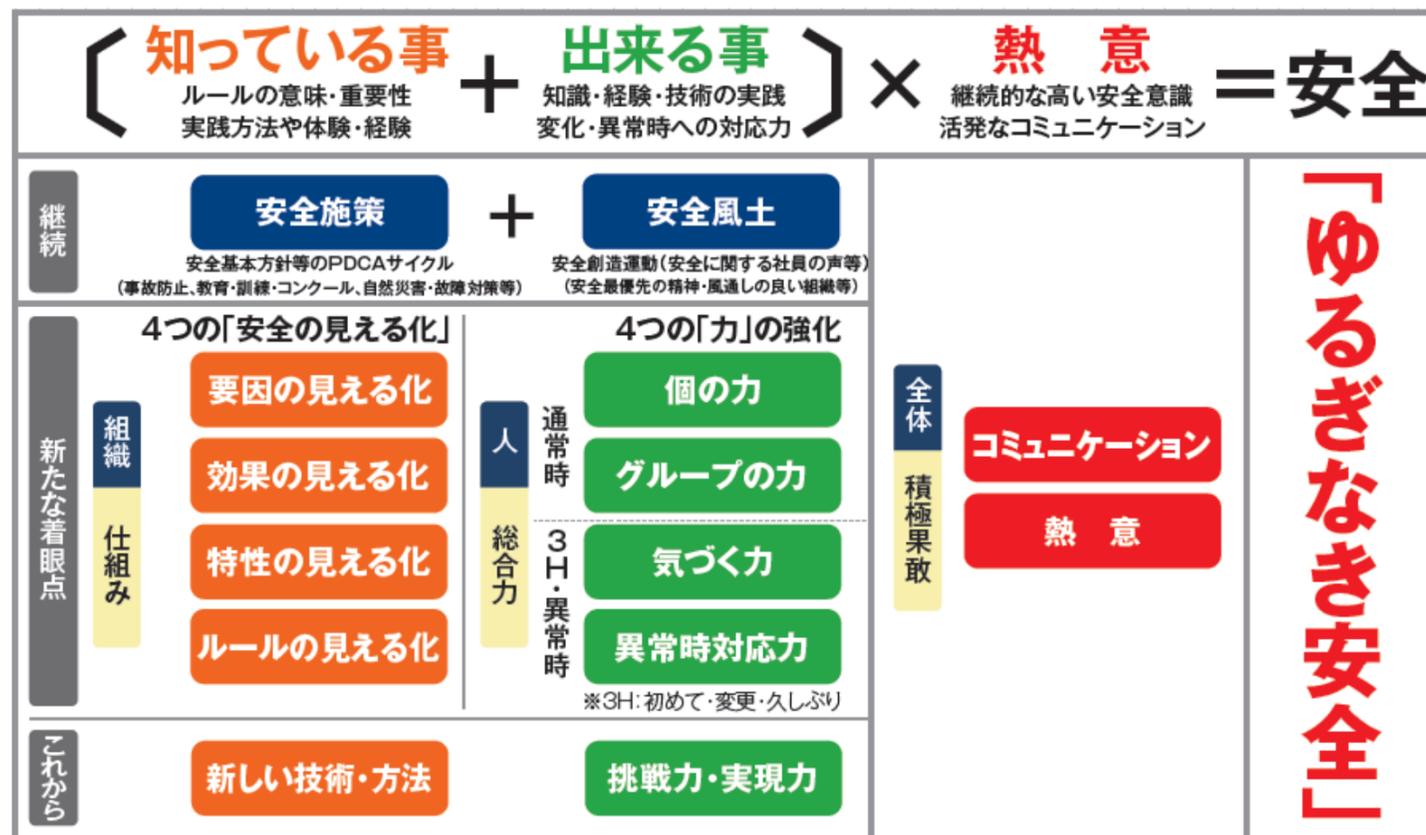
「安全中期計画2020-2022」の目標達成に向けて安全基本方針に「基本となる5つの方針」を定め、最終年度として、JR九州グループの全社員が一体となった取り組みを実施します。

#### ■基本となる5つの方針

- ① JR九州グループの「安全中期計画2020-2022」の最終年度として、目標達成に向けた各取り組みの推進
- ② 信号違反の撲滅に向けて、フォロー教育の充実と継続的な改善状況の把握
- ③ 触防違反の撲滅に向けて、ルールを理解し、正しく実践する社員の育成とJR九州グループ一体となった取り組みの実施
- ④ 三大労災(触車・感電(高圧)・墜落)の根絶のために、安全教育の徹底と安全パトロールの強化
- ⑤ 激甚化する災害や不測の事態が発生した際のお客さまへの早期対応と計画運休等に関する適切な情報提供

### 2-3 安全中期計画2023-2025

2022年度で安全中期計画2020-2022が最終年度を迎えたため、2023年度からの新たな3か年計画として、「安全中期計画2023-2025」を策定しました。本計画では、安全をつくる仕組みとして「安全の方程式」を設定しています。安全の方程式は、「(知っている事+出来る事)×熱意=安全」で表され、『安全をつくるのは知識や技術だけではない。熱意が「ゼロ」なら安全は「ゼロ」、熱意が2倍なら安全は2倍!』との考えを示しています。本計画では、安全の方程式の示す、安全への熱意を礎にJR九州グループ一体となって、「ゆるぎなき安全」の実現に向けて、積極果敢に挑戦します。

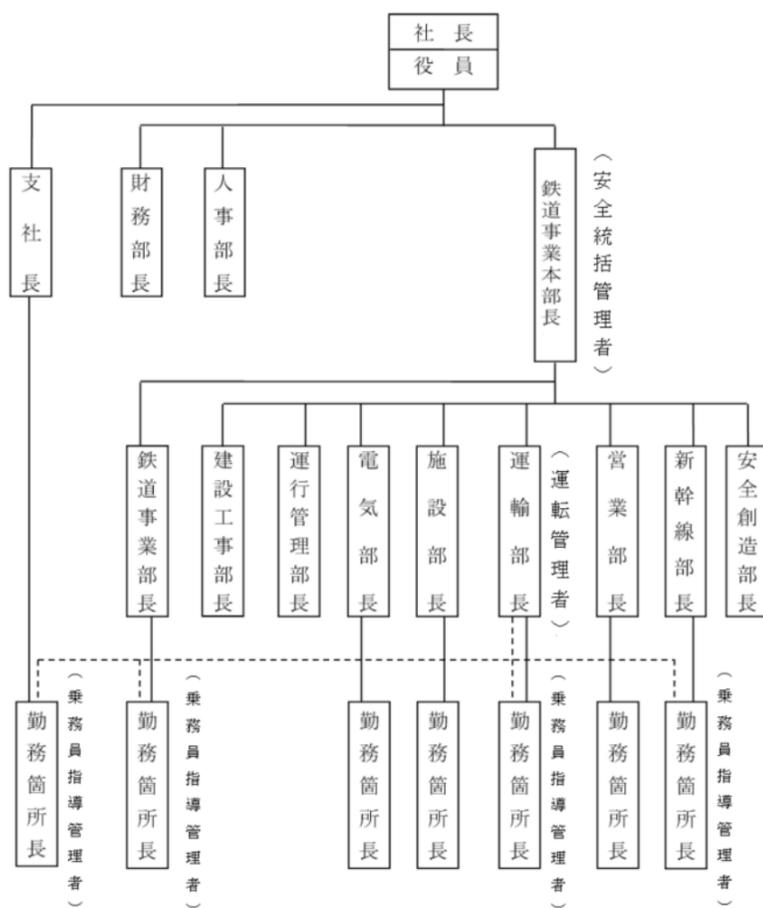


### 3 安全管理体制と方法

#### 3-1 安全管理体制

経営トップの主体的関与の下に安全管理体制を確立し、輸送の安全の維持及び向上を図ることを目的として安全管理規程を制定しています。これに基づき、安全マネジメントのPDCAサイクルを維持・向上させるとともに、社員の声を反映した業務運営、安全総点検の実施等により安全管理の強化に努めています。2022年4月には社内組織の見直し等に伴い、輸送の安全の確保に係る体制の一部を変更しています。

##### ◆輸送の安全の確保に係る体制



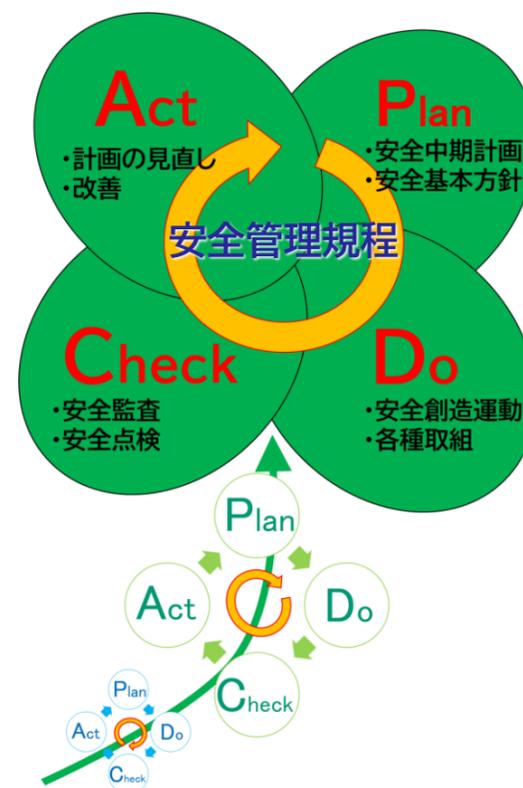
- ・鉄道事業法第十八条の三に基づき安全管理規程を定め、安全統括管理者及び運転管理者等を選任しています。
- ・「支社長」とは、長崎、大分、熊本、鹿児島、宮崎の各支社長をいいます。
- ・「勤務箇所長」とは、現業機関(駅、区所等)の長をいいます。

##### ◆安全管理体制に係る関係者の責務

経営トップ (社長)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・輸送の安全の確保に関する重要な事項を決定する。</li> <li>・安全統括管理者がその職務を行う上での意見を尊重するとともに、必要により措置を講じる。</li> </ul>
安全統括管理者 (鉄道事業本部長)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・輸送の安全を確保するための運転取扱い、車両、鉄道施設の各部門を統括する。</li> <li>・安全意識の向上、関係法令等の遵守の徹底及び安全基本方針等の確実な実施を図る。</li> </ul>
運転管理者 (運輸部長)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・輸送の安全を優先する運行計画の作成及び改正、乗務員及び車両の運用、乗務員の育成及び資質の維持等を行う。</li> <li>・運転に関する業務について、関係部長等から必要な報告を求め、指示を行う。</li> </ul>
乗務員指導管理者	<ul style="list-style-type: none"> <li>・所属する乗務員の資質の維持、管理に努め、運転管理者へ報告する。</li> </ul>

#### 3-2 安全管理体制の維持・向上

安全管理体制は、計画(Plan)→実行(Do)→評価(Check)→見直し・改善(Act)のPDCAのサイクルの確実な実行と、継続的な改善によるスパイラルアップを行うことが重要です。そのための基本となる安全管理規程を作成し、安全管理体制の維持・向上に取り組んでいます。



##### ◆PDCAサイクルの構成

- Plan(計画) → 安全中期計画・安全基本方針
- Do(実行) → 安全創造運動・教育、訓練、コンクール
- Check(評価) → 安全監査・安全点検
- Act(見直し・改善) → 監査点検報告・翌年度計画策定

##### ◆安全管理規程

安全管理規程に基づき、安全管理体制の維持・向上が図られます。2021年度からは、災害に対する事前の備えや被害軽減に関する内容についても、安全管理体制の一部として取り組みを展開しています。

##### ◆自然災害への対応計画

自然災害が発生した場合でも早期の対応及び事業の継続ができるように、防災業務計画・防災業務実施計画などを策定しています。これら計画に基づき、食料の備蓄や非常用電源の配備、緊急時の体制構築、社員の安否確認方法の整理や教育・訓練を実施するとともに、定期的な一斉点検を行うことで、日頃より自然災害への対応能力向上を図っています。

九州旅客鉄道株式会社防災業務計画

2021年4月  
九州旅客鉄道株式会社

平時の準備 (事前の備え)	直前の準備	直後の応急 (初動)	復旧 (事業継続)
・津波避難階段の設置 ・大規模地震想定訓練	・計画運休の実施 ・お客さまへの情報公開	・安否確認・自動参集 ・対策本部の設置	・非常用電源の配備 ・点検範囲の適正化

防災業務計画・防災業務実施計画のポイント

・安否確認の実施	・情報連絡体制の整備	・保存食糧、飲料水等の備蓄
・非常参集社員の指定	・異常時マニュアルの整備	・全社一斉訓練の実施
・対策本部の自動設置	・非常用電源の配備	・関係機関との協力

# 3 安全管理体制と方法

## 3-3 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年度から継続展開し、安全風土の形成に努めています。

### ◆安全創造運動2022の展開

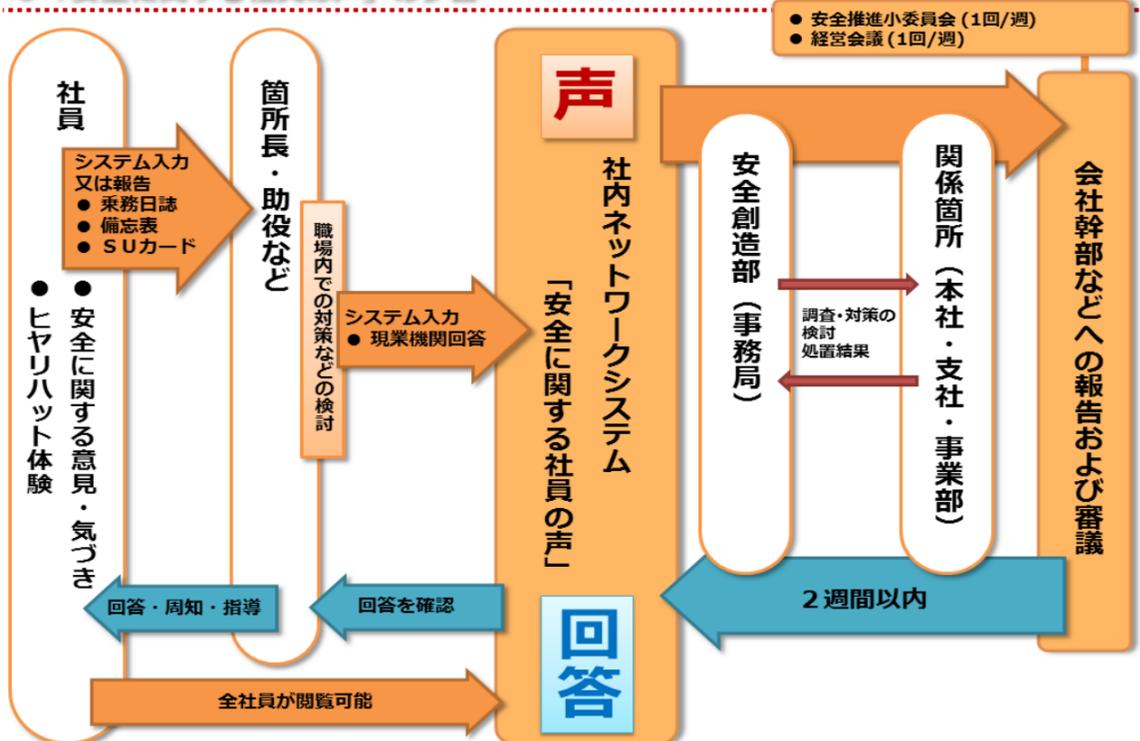
2022年度は、『命を守る!! ～ルールを理解し、正しく実践していますか?～』をスローガンに掲げ、「安全創造運動2022」を展開しました。また、安全創造運動における主な取り組みの一つである「安全に関する社員の声」は、社員の安全に関する「意見や気づき」及び「ヒヤリハット体験」を共有し、事故や危険の芽を未然に防止するためのシステムです。内容と対策を2週間以内に経営会議で報告し、その情報は社内ネットワークにより全社員に開示しています。



[安全創造運動2022パンフレット]

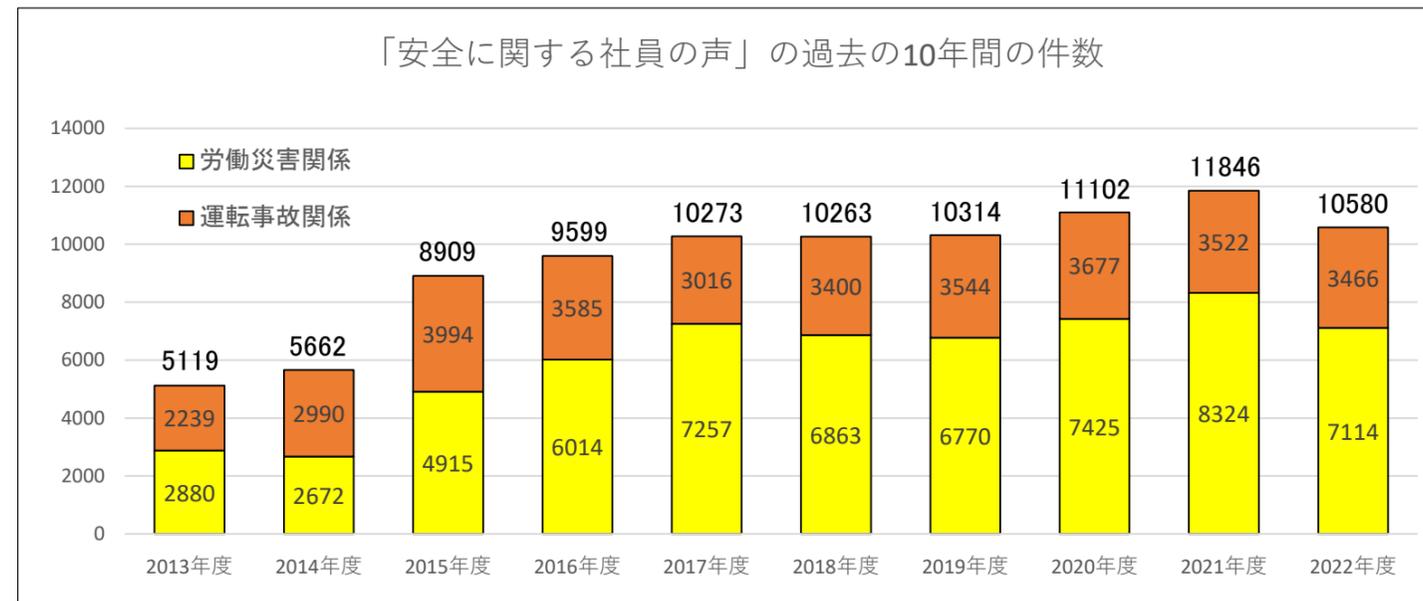
[ポスター]

### ●「安全に関する社員の声」のフロー



[「安全に関する社員の声」の登録から対策実施までのフロー図]

### ■「安全に関する社員の声」の件数



### ■「安全に関する社員の声」に対する表彰

「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。

#### ◆安全創造大賞

年間を通じて、多くの声に対し迅速に改善を図り、鋭い気づきや優れた意見の声を積極的に出し、安全創造運動の推進に貢献した職場や安全をつくるために顕著な功績をおさめた社員に対する表彰です。2022年度は、個人の部で3名、職場の部は1職場を表彰しました。



#### ◆安全創造賞

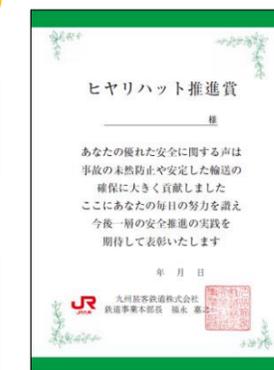
安全に関する高い問題意識がうかがわれ、安全に関して優れた意見等であると認められた声に対する表彰です。2022年度は3名を表彰しました。

#### ◆ヒヤリハット推進賞

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「意見・気づき」の声に対する表彰です。2022年度は、117名を表彰しました。

#### ◆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声に出すことで、事故等の未然防止や安定した輸送の安全確保、労働災害の防止に大きく貢献した声に対する表彰です。2022年度は、6名を表彰しました。



#### ◆想定ヒヤリ賞

想定ヒヤリの声で、安全性の向上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。2019年度に新たに制定し、2022年度は、29名を表彰しました。  
※想定ヒヤリとは・・・ヒヤリハットや事故・ケガが未来に起こる以前に、危険に気づき、出す声のこと

## 3 安全管理体制と方法

### 「安全に関する社員の声」による改善事例

2022年度に寄せられた10,580件の意見・気づきやヒヤリハット体験のうち、対策が必要な声は360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。対策が実施された「安全に関する社員の声」のうち、一例を紹介します。

#### 事例

##### 「安全に関する社員の声」

日豊本線別府大学駅～別府駅間の巡視中に、上り線沿いのフェンスが線路方向に倒壊しているのを発見しました。フェンスが倒れ列車の運行に支障をきたすのではないかと思いますとヒヤリとしました。

改善前



改善後



##### 「対策」

関係箇所に連絡を行い、人員を確保しつつ、対応が完了するまで現場監視と列車見張りを継続しました。倒れていたフェンスを撤去し、一般の方が線路に立ち入れないように杭を立ててロープで塞ぎ、処置を行いました。

#### 事例

##### 「安全に関する社員の声」

筑肥線の調査中に官山踏切に設置してある交通規制標識(大型車の通行禁止)の支柱の根本が腐食して倒れているのを発見しました。運転者が気付かず通行して脱輪等を起こし踏切支障が発生すると思いヒヤリとしました。

改善前



##### 「対策」

所轄警察署へ標識の補修を要請し、標識の復旧を実施しました。

改善後



### 安全創造運動の記録

展開された安全への取り組みは「安全創造運動の記録」として毎年まとめています。「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。

### 安全創造・サービスを社風へ取り組み発表会全社大会

2022年6月2日、JR九州ホールにおいて「安全創造・サービスを社風へ取り組み発表会全社大会」を開催しました。安全に関する発表は、職場の取り組みを報告し共有、水平展開を図り、JR九州グループ全体の安全をつくることを目的としています。本社直轄及び各支社大会から選出された14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

##### 小倉信号通信区 「安全創造委員会」

安全を全員でつくっていくために安全創造委員会を設置し、その取り組みの一つとして見通し距離確認アプリを作成しました。これにより確認作業に費やしていた時間を大幅に削減することができました。また、駅や踏切の電子カルテを作成し、過去から今、そして未来にわたって足跡を残していく新たな基盤を構築しました。



#### 会場審査特別賞

##### JR九州バス株式会社

「eco運転は経費削減！車内事故も削減！～お客さまにも環境にも優しいバス会社を目指して～」

エコ運転に必要な知識を全乗務員へ教育し、さらにいすゞ自動車九州さまの社員による「省燃費運転講習」を開催することにより社員のeco運転習得を目指しました。また、急加速やアイドリング時間等の経済運転成績を日々チェックし、必要に応じて社員に指導を実施してきました。その結果、燃費が向上しコスト削減を達成できただけでなく、安全性の向上にもつながりました。



#### 発表会の様子



## 3 安全管理体制と方法

### ◆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。

#### ■全社員との意見交換会

社長や鉄道事業本部長(安全統括管理者)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。また、安全について思っていることを気軽に話し合い、聞き合うことで、風通しの良い職場づくりを目指しています。



[社長との意見交換会]



[鉄道事業本部長との意見交換会]

#### ■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担当者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、安全に関する取り組みの情報共有を図るため、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。



[SUミーティング]

#### ■安全推進プロジェクト・技術指導プロジェクトの現場指導等

本社各システムの部署では、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、現場の意見や本社の安全に対する方針を共有しています。また、意見交換にあわせて、安全に関する研究・思考及び情報共有を通じて、中核社員の安全意識の向上を図る「安全ラボ」を行っています。



[安全推進プロジェクトとの意見交換会]



[安全ラボ]



[併結訓練]



[救援訓練]



[異常時対応訓練]



[脱線復旧訓練]

### ◆安全推進委員会の開催

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」を毎月開催しています。ここで決議された対策や情報等については、各部門毎の安全推進委員会やグループ会議等で共有されるとともに、撮影した議事動画も併せて展開されます。



[全社安全推進委員会]



[議事動画配信]

### ◆鉄道における安全の状況報告

鉄道事業における運転事故、輸送障害及び労働災害等の発生状況については、四半期毎に経営会議及び取締役会において報告され、安全に関する取り組みや管理体制が適切であるか確認することで、取締役までが一体となって安全性の向上に取り組んでいます。

### ◆JR九州グループ一体となった取り組み

社員による危険な事象や労働災害の発生状況や安全対策等の情報共有を図る目的で、JR九州グループ(鉄道関係6社)の安全担当の責任者との懇話会・施設見学会を実施しています。



[安全対策等の情報共有]



[グループ会社の取り組み紹介]



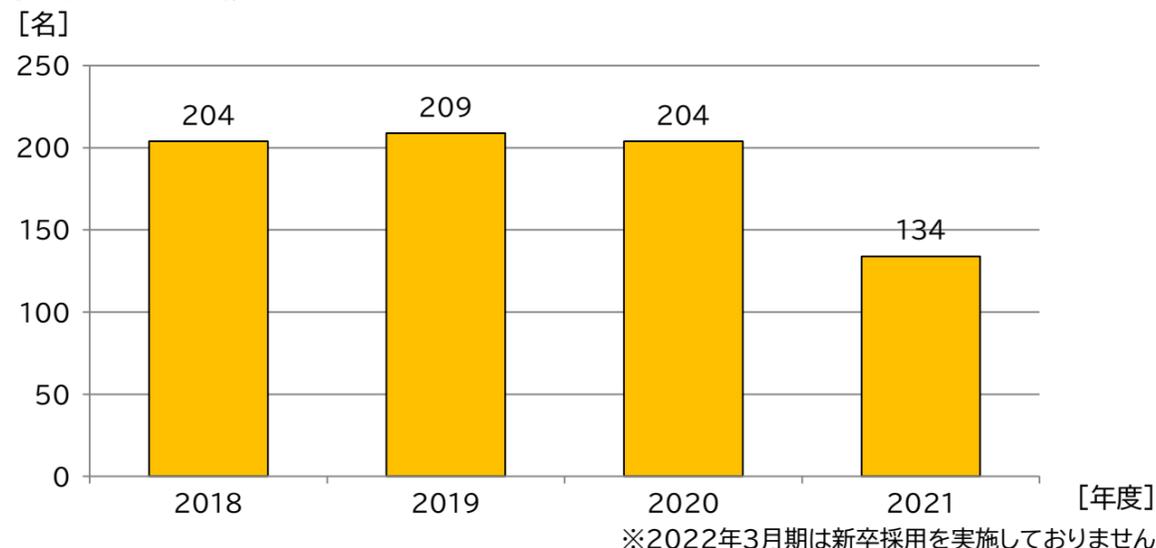
[施設見学]

## 4 安全確保のための措置

### 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「命を守る!! 今、すべきことは何ですか?」をスローガンに、安全を最優先した行動ができることを重点的に教育しています。安全創造館研修では、過去の重大事故を通して、ルールの重要性を「理解」とともに、自らルールを守るために為すべきことを考え、それを「実践」できる力を養うことを目的とした育成に取り組んでいます。また、技術力向上・技術継承のため、新規採用などにより人材確保の取り組みを行っています。

#### ◆新卒採用の推移



#### ◆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。

※2022年度は、新型コロナウイルス感染防止の観点から、訓練内容を制限して実施し、コンクールについては中止しました。

#### ◆JRK活動(JR九州改善活動)

JRK活動は、「明るく、楽しく、元気よく」をテーマに、会社発足当初から取り組んでいる小集団活動で、内容は安全に関わる業務改善をはじめ、サービス向上、地域を元気にする取り組み、健康増進等多岐にわたります。いずれのテーマも職場のメンバーでどのような課題が身の周りにあるかを議論し、全員が協力して解決を図ります。2022年度は、3,304名の社員、571グループが参加しました。

2022年度の取り組み内容(安全に関するものを一部抜粋)

職場名	テーマ名	取り組み内容
博多設備区	遠隔管理方式を作って業務効率アップ	九州全域の鉄道設備を遠隔で管理する方法を構築し、効率的な業務運営及び早期復旧・修繕を可能としました。
中津駅 大分工務所(施設)	簡易補修キットで Do It Yourself! ~現場の声もお届けします~	点字シートの剥がれやタイルのぐらつき等、簡易な駅設備の修繕を駅社員も対応できるように「修繕キット」を作成及び社員教育を行いました。
鹿児島工務所 (信号通信)	これからの設備のありかた	これからの設備のあり方について検討し、安全性を守りながら不要信号機の撤去を行い、効率的な鉄道設備の管理に繋がりました。

#### ◆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、社員研修センター講師やグループ会社の専門講師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。



[東小倉実習線]

##### ■労働災害体感訓練設備

作業における労働災害の危険性を学び体感するために、各種体感訓練設備を活用しています。高所体感訓練設備では安全帯ぶら下がり体感、墜落衝撃体感など8項目のメニューを体感できます。その他、VRを活用した触車・感電、重量物の運搬・衝撃、漏電・過電流に関する体感訓練設備なども活用し、JR九州グループ一体となって労働災害防止に取り組んでいます。



[高所体感訓練設備]



[VR触車体感]



[VR感電体感]

##### ■電子連動装置・電子閉そく装置訓練設備

列車の進路制御のために重要な信号設備である電子連動装置及び電子閉そく装置の訓練設備を活用し、電気関係の異常時訓練や営業・運輸・指令関係の運転取扱いに係わる操作教育や訓練を行い、安全を支える人材を育成しています。



[訓練の様子]

##### ■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・作業技術の向上を図る目的で、「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・ホーム・分岐器・車両屋上機器点検台等による実習を行っています。



[トンネル]



[ホーム]



[分岐器]



[車両屋上機器点検台]

## 4 安全確保のための措置

### ◆安全創造館

安全創造館は、「過去の事故等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。2021年3月より社員研修センター建替えに伴い、新たな安全創造館を開設しました。新たな安全創造館では、ルール的重要性を「理解」とともに、自らルールを守るために為すべきことを考え、それを「実践」できる力を養うことを目的とした6巡目研修を実施しています。安全創造館開設以来、2023年3月末までに延べ60,592名(グループ会社従業員を含む)が受講しました。

#### トレーニングステージ

ホーム・踏切での異常時対応やトンネル内での列車火災避難体験等を通して、より実践的に学びます。



#### 鹿児島本線列車衝突事故

過去の重大事故を風化させず、私たちの仕事がお客さまや社員の命に繋がっていることを自覚します。



#### ガイダンスルーム

社長メッセージや導入映像を視聴し、安全への取り組みの必要性を自覚します。



#### 労働災害学習室

労働災害の事例展示やVR等を用いて労働災害を学びます。



#### レビュールーム

社長メッセージやまとめ映像を視聴し、これからの取り組みへの決意を新たにします。



#### 重大事故展示室

過去の事故からルールの重要性を理解し、実践に備えます。



安全確保のための措置

## 4 安全確保のための措置

### 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。

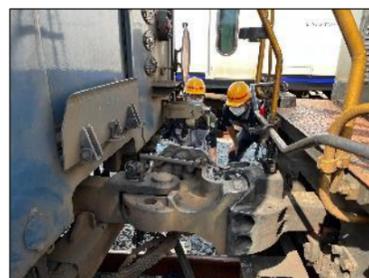
#### ◆教育・訓練・コンクールの実施(在来線)

##### ■駅運転関係

集合教育において、触車事故防止を重点的に教育するとともに、「遠賀川施設実習センター」で待避訓練を実施し、触車事故防止の強化を図りました。また、異常時対応能力の向上を目的とした訓練を実施し、知識及び技術の習得に努めたほか、eラーニングを活用した列車防護の教育を実施しました。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。「駅運転取扱技能コンクール」では、駅間に停車した故障列車を異常時の取扱いで救援を行う想定のもと、より実践に即した競技を実施しました。また、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。



[待避訓練(遠賀川施設実習センター)]



[分割併合訓練(長崎支社)]



[駅運転取扱技能コンクール]

##### ■乗務員関係

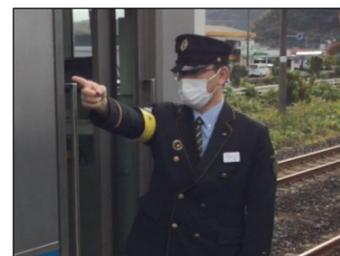
乗務員の教育として、各職場で現車及びシミュレータを使用した訓練を行うとともに、列車内における刺傷事件や放火事件等に対応するため、異常時対応能力の向上を図りました。また、運転士及び車掌の業務に関する知識と運転技術を競う知識・技能コンクールを実施し、乗務員の更なる知識・技術の向上を図り安全意識の醸成を目的とした取組みを行いました。その他にも、睡眠改善教育の充実にも取り組んでおり、昨年度も「睡眠改善取組報告会」を開催し、全職場の睡眠改善に対する取組みの共有を図りました。



[乗務員スキルアップシミュレータを使用した訓練]



[知識・技能コンクール]



##### ■指令関係

頻発する自然災害に備え、季節に応じた災害等を想定した在来線指令合同異常時訓練を実施するとともに、指令員がマニュアルで列車の運行管理を行う手動扱い訓練を行い、異常時対応能力の向上を図っています。また、トラブルが発生した際に、素早く現地の状況を把握し、安全かつ早期に運転再開を行うため、指令員のスキルアップを目的とした初動対応訓練を実施し指令員の育成に努めています。



[現地状況を把握する指令員]



[マニュアル操作]

##### ■車両保守関係

社員研修センターでの集合研修では、車両の専門技術や経験年数に応じた技術教育を実施しました。職場内教育では各職場の特色を活かした現物での検査修繕実務教育や、技術力向上及び安全意識の高揚を図り現場力向上に努めました。また、グループ会社と合同で新入社員を対象に基礎技能教育等を実施したほか、車両の不具合調査と処置能力向上を目的とした車両SU(SafetyUp)技術コンクールと運転取り扱い知識及び安全意識の向上を目指した区所構内運転取扱技能コンクールを開催しました。



[集合研修]



[基礎技能教育]



[車両SU技術コンクール]



[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施設実習センターにおいて、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や技術習熟度に応じた教育を実施しました。また、車両との接触事故(触車事故)の防止を目的とした競技会をはじめ、各部門ごとに技術力向上及び安全意識の高揚を図ることを目的に、土木部門では高所作業車の異常時(故障等)対応操作や災害時における初動対応及び復旧計画策定、建築部門では建物と線路の離隔測定や建物検査、機械部門ではエレベータ閉じ込め時の救出訓練やエスカレータ点検等をテーマとした各種競技会を実施しました。



[集合教育]



[技能競技会・訓練]



##### ■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。2022年度は、電車線路設備や信号保安装置に関する検査・障害復旧をテーマに開催しました。



[電気技術競技会の様子]

## 4 安全確保のための措置

### ◆教育・訓練・コンクールの実施(新幹線)

#### ■駅運転関係

西九州新幹線開業に向けて、触車事故防止教育をはじめ、西九州新幹線で異常時が発生した場合の対応に備え、信号取扱いや転てつ器鎖錠訓練を実施し、知識及び技術の習得に努めました。



[転てつ器鎖錠訓練]



[信号取扱い訓練]

#### ■乗務員関係

全乗務員を対象とした定例訓練を毎月1回実施している他、シミュレータや車両を使用して、災害や車両故障を想定した異常時訓練を実施しています。この他に、指令員や車両社員と連携した合同訓練を実施することで関係者間の連携を深めるとともに、総合異常時訓練ではシステムを超えた訓練を体験し共有することにより、安全意識及び異常時対応能力の向上に努めました。



[お客さま救護訓練]



[連結訓練]



[非常はしご設置]

#### ■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、2023年1月には、車両不具合時の調査能力の向上を目的として他社と合同で競技会を開催しました。



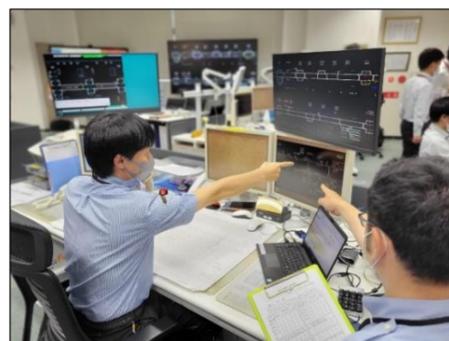
[運輸関係異常時訓練]



[他社との合同競技会]

#### ■指令関係

豪雨災害や近年発生している車内での傷害事象など、様々なトラブルに対応できるように、指令間の情報共有や初動対応の強化を目的とし、新幹線指令全体でディスカッション形式の訓練を実施しています。また、車両基地の浸水を想定した車両避難訓練など、新幹線に関わる関係各所と合同での実践的な訓練を通じて各職場との連携を強化し、新幹線の安全・安定輸送に努めています。



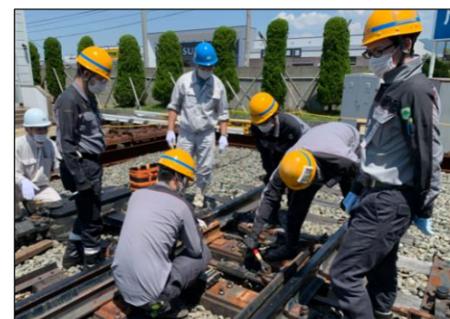
[トラブルに対応する新幹線指令員]



[新幹線指令合同異常時訓練]

#### ■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ためのキーマン教育や、異常時対応能力向上や現場と指令の連携強化を目的とした各種訓練及び競技会を実施しました。競技会は西九州新幹線の現場社員も含めて実施しました。



[分岐器キーマン教育]



[保守用車脱線復旧競技会]



[工務関係技能競技会(分岐器)]

#### ■電気関係

技能および異常時対応能力の向上、若手社員への技術継承を目的として、指揮者訓練や軌道回路復旧、他社との電車線路復旧等の訓練、保守用車競技会を実施しました。



[指揮者訓練]



[軌道回路復旧訓練]



[電車線路復旧訓練]



[保守用車競技会]

#### ■新幹線総合異常時訓練

異常時取扱いの向上及び旅客の案内等に関する習熟を図ることを目的として、車両故障時のお客さまの移乗訓練、大地震発生時の避難訓練、駅で不審物が発見された際の避難誘導訓練を実施しました。



[お客さま移乗訓練]



[お客さま避難誘導訓練西九州新幹線]



[お客さま避難誘導訓練(九州新幹線)]

## 4 安全確保のための措置

### 4-3 緊急時対応訓練

#### ◆トンネル内における訓練

##### ■関門トンネル防災訓練

2022年5月に、関門トンネルにおいて、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69回目となりました。施設、電気系統の社員を中心に、設備の確認、防水扉の開閉や架線の切離し等の訓練を実施しました。



[架線の切り離し]



[トンネル内防水扉の閉扉]



[1953年 集中豪雨による水没]

#### ◆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訓練を毎年実施しており、今回で17回目となりました。2022年9月に実施した訓練では、本社と博多指令との情報共有でWeb会議を活用した他、ネットワーク回線が使用できない場合の対応等の訓練も行いました。



[本社対策本部]



[博多指令]



[長崎支社]



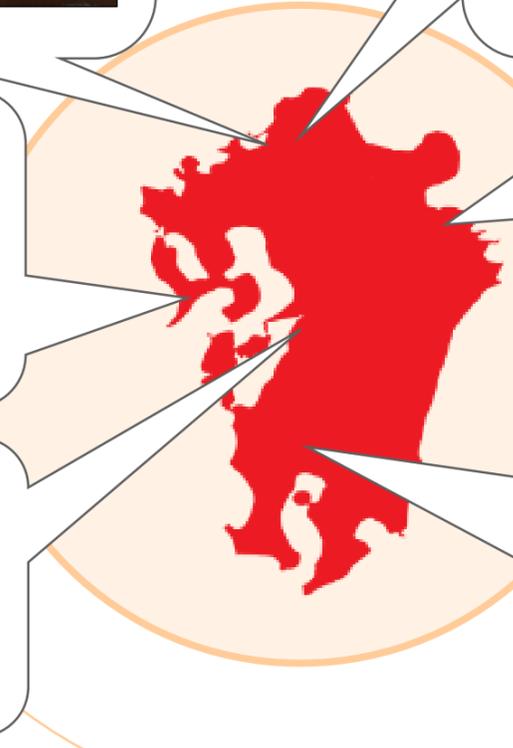
[大分支社]



[熊本支社]



[支社対策会議(鹿児島支社)]



##### ■大津波避難誘導訓練

大分地区及び宮崎地区では、南海トラフ地震を含め津波警報発令時における迅速な避難・誘導と防災・減災対策の推進を図る取組みとして、地域の方々や警察・消防機関、関係自治体と合同で、避難誘導訓練を実施しています。



[避難階段を活用した避難]



[スロープを使用した避難]

## 4 安全確保のための措置

### ◆総合脱線復旧訓練

2022年10月に小倉総合車両センターにおいて、本社直轄管内では35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、脱線及び火災が発生したとの想定のもと、関係社員間での初期消火、情報伝達、警察関係者と合同でお客さまの救出を行ったほか、脱線した列車、線路の早期復旧に向けた訓練を行い、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。

支社の訓練風景



[長崎支社]

[鹿児島支社]



[乗務員による初期消火]



[クレーンによる列車の載線]

### 4-4 安全設備

#### ◆自動列車停止装置(ATS-DK)

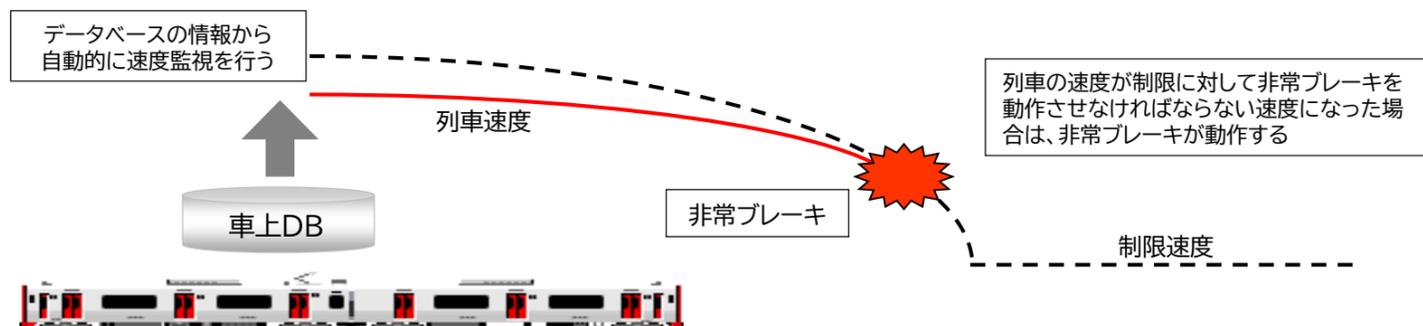
国土交通省令が改正され、曲線・分岐器等の速度制限区間に対して列車が危険速度に達した場合に、自動列車停止装置により列車を停止又は減速させることが義務付けられました。JR九州では、より保安度を向上させたATS-DKを新たに開発し、従来のATS-SKからATS-DKへの取替工事を進めてきました。2016年度に在来線全車両(筑肥線の電車は対象外)の取替工事が完了し、地上設備のうち、国が期限を定めた整備すべき箇所についても、2016年6月までに整備が完了しました。今後も、その他の区間についても2022年以降の整備計画を策定し、拡大を進めてまいります。



[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(在来線)

#### ■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。

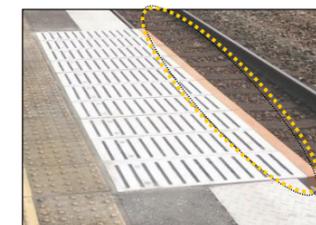
- ・列車接近時の自動放送の整備(随時拡大)
- ・ホーム固定柵の設置
- ・CPラインの設置(CP:Color Psychology 色彩心理)
- ・列車非常停止装置(SOSボタン)の設置
- ・視覚障害者誘導ブロックの整備(内方線付き点状ブロックの設置箇所を随時拡大)
- ・ホーム下の「待避スペース」の確保やホームに上がるためのステップの整備
- ・転落防止用の櫛ゴムの設置(車両とホームが離れている箇所の転落対策)
- ・注意喚起看板の設置
- ・軽量型ホームドアの設置



[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)]



[CPライン(博多駅)]



[ホーム固定柵(笹原駅)]

#### ■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120駅のうち、2022年度末までに114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 : 39/39駅に設置
- 乗降 1日当たり3千人以上1万人未満 : 75/81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年度からホームのある側を地上から伝え、反対側のドアを開かないようにする装置を順次導入しています。



[車両床下機器(車上子)]



[線路まくら木上機器(IDタグ)]



# 4 安全確保のための措置

## ◆ホーム上の安全対策(新幹線)

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

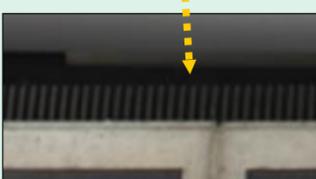
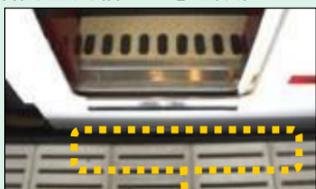
一部の駅で、お客さまに安全に乗降していただくため、ホーム上に点滅式LEDライト(スレッドライン)を設置しています。



[点灯の状態(写真上下共)]

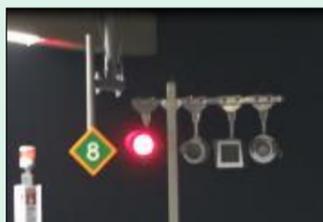
### 転落防止用櫛ゴム

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。

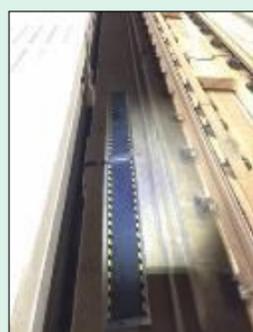


### 転落検知装置

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赤色灯が点滅した状態(写真上)]



[転落検知マット(写真右)]

### 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]

### 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。



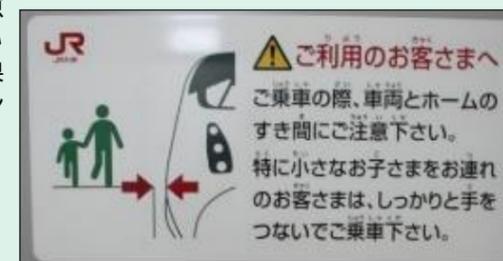
### 障害物検知用 光電センサー

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。



安全確保のための処置

## 4 安全確保のための措置

◆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。



### 踏切障害物検知装置(3D式・2D式)

踏切の中にある障害物をレーザーレーダによって検知する装置です。光線式の障害物検知装置に比べて、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。



【踏切障害物検知装置(3D式)】



【踏切障害物検知装置(2D式)】

### 立ち往生対処看板

踏切内で車が閉じ込められたときは、自車で踏切のポ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。



### 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。



### 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。



### 踏切の整備

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



【施工前】



【施工後】



【3D表示】



【注意喚起看板】

### 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の統廃合を進めることで、踏切事故の撲滅を図っています。現在は北九州・長崎の2地区で事業を進めています。



【北九州】



【長崎】

### 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。



安全確保のための処置

## 4 安全確保のための措置

### ◆里道等の安全対策

「踏切及び里道等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。里道・勝手道管理台帳を基に里道に係る自治体、自治会と鋭意協議し、立入り防止柵等で封鎖するなどの対策を講じています。2022年度は里道等16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・台風に対する防災強度の向上や経年劣化による落石・崩落等を防止するため、在来線では、2022年度は5箇所の斜面对策工事を実施しました。また、新幹線においては、降雨による斜面崩壊対策として、盛土・切取区間及びトンネル坑口回り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 ]



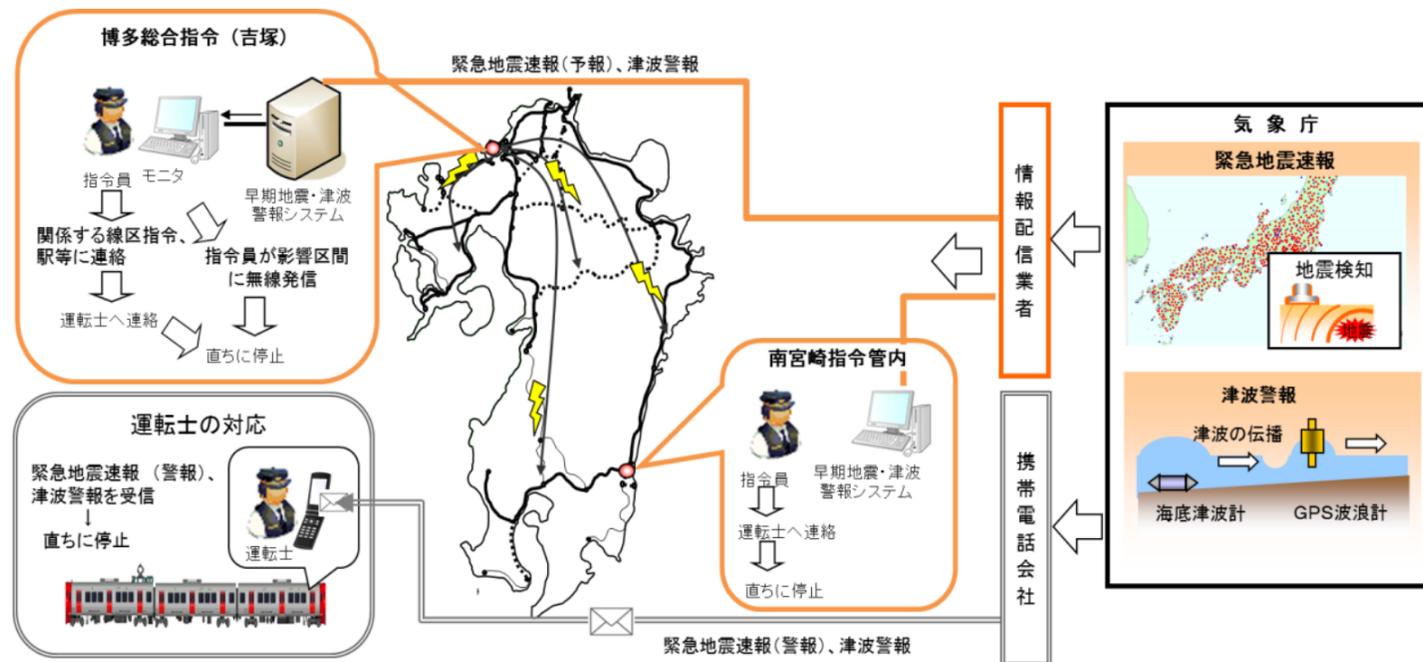
#### ■車両・線路の安全

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。



### ■地震発生時の対応(在来線)

九州内の沿線の主要な箇所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。

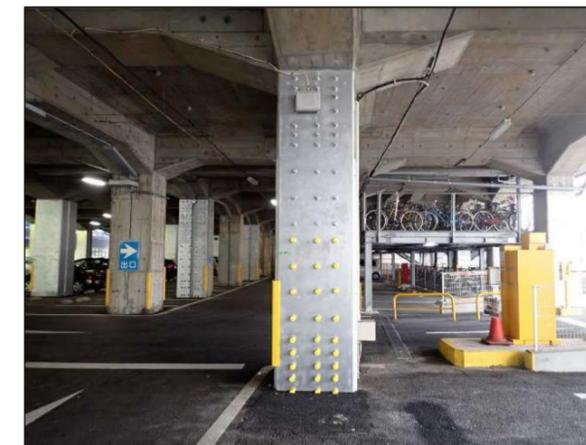


### ■耐震補強

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、2022年度までに博多駅、佐賀駅、行橋駅、別府駅の高架橋柱1,645本(対象1,692本 進捗97%)の耐震補強を実施しており、2023年度は、行橋駅の高架柱47本の補強工事を進めています。



[ 鋼板巻立補強工法(行橋駅) ]



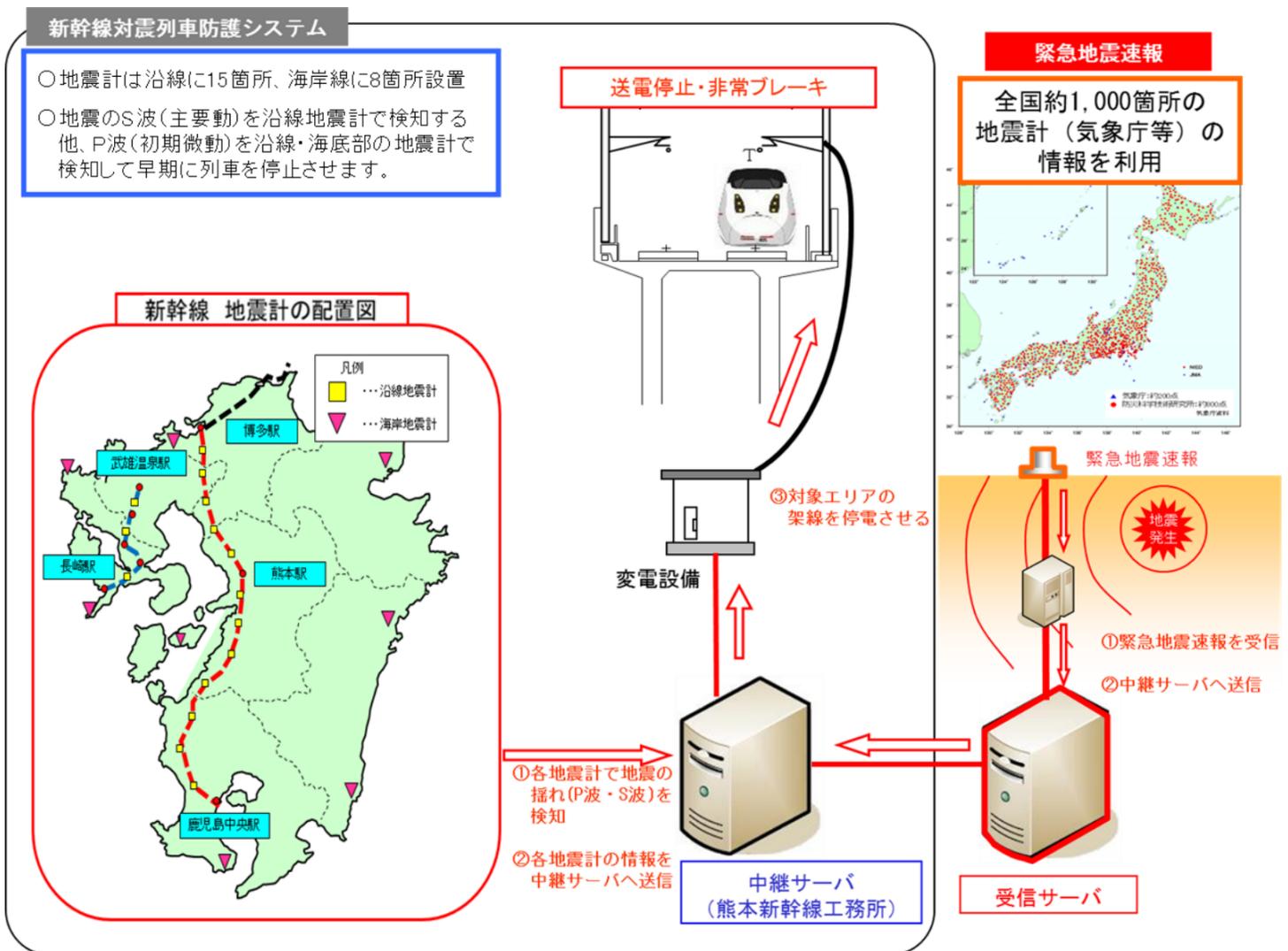
[ 一面耐震補強工法(別府駅) ]

安全確保のための処置

## 4 安全確保のための措置

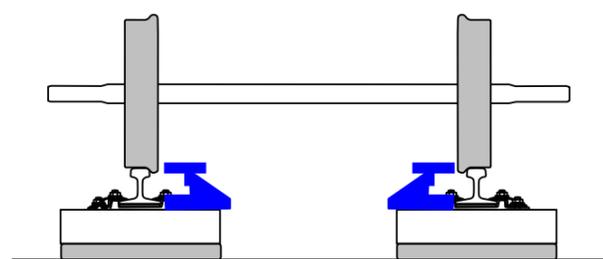
### ■地震に対する安全対策(新幹線)

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。九州新幹線及び西九州新幹線において、2022年度までに設置した総延長は159kmとなりました。



[イメージ]

### ■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、以下の施策を実施してきました。

- ・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
- ・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
- ・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するための「津波避難階段」の設置及び避難設備(高台)への「非常用物品」の設置
- ・情報収集のための「スマートデバイス」の活用
- ・駅から避難箇所までの経路を示した「津波避難経路マップ」の掲出
- ・「津波ハザードマップ」の作成及び定期的な見直し
- ・津波警報発令を想定した、「津波避難誘導訓練」の実施



### 4-5 安全に関する支出

安全に関する支出については、毎年計画的に実施しています。2022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141億円、鉄道設備や車両などの維持管理のための修繕費として257億円、合計398億円を支出しました。

#### ●主な安全投資件名

##### <老朽設備取替>

- ・電車線路設備取替
- ・連動装置取替

##### <保安・防災対策>

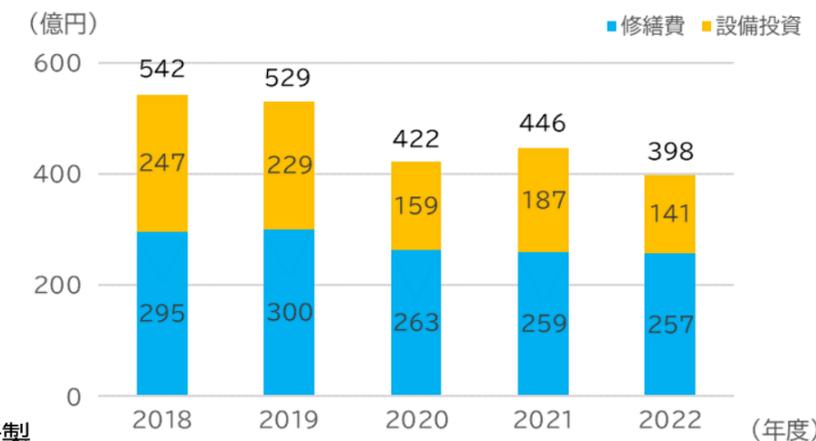
- ・日田彦山線BRT復旧
- ・新幹線新八代以南防災対策工事

##### <安定輸送対策>

- ・線区改善対策、木まくらぎTPC化

##### <車両関係>

- ・811系リニューアル工事、YC1系車両新製



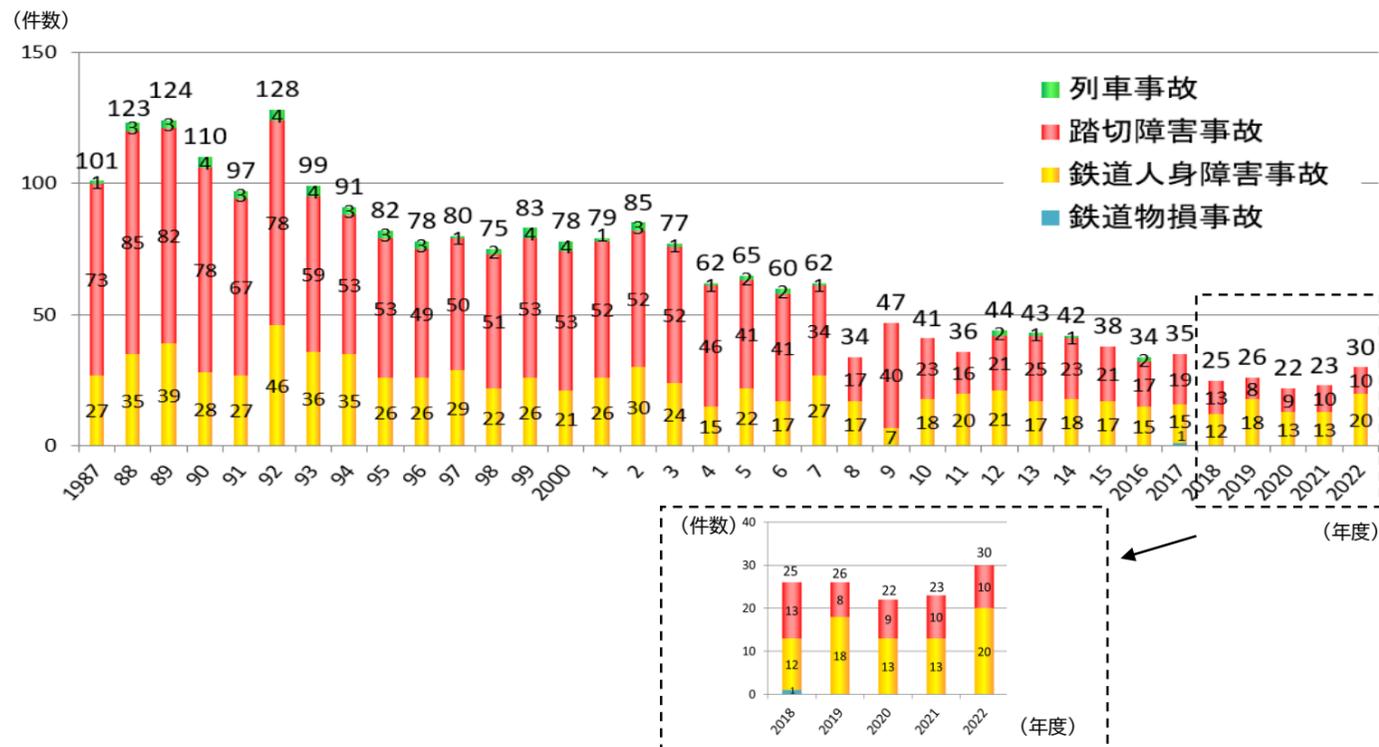
[安全に関する支出の推移]

安全確保のための処置

# 5 鉄道運転事故等の発生状況

## 5-1 鉄道運転事故

2022年度は、鉄道運転事故が30件発生しましたが、列車事故、鉄道物損事故の発生はありませんでした。

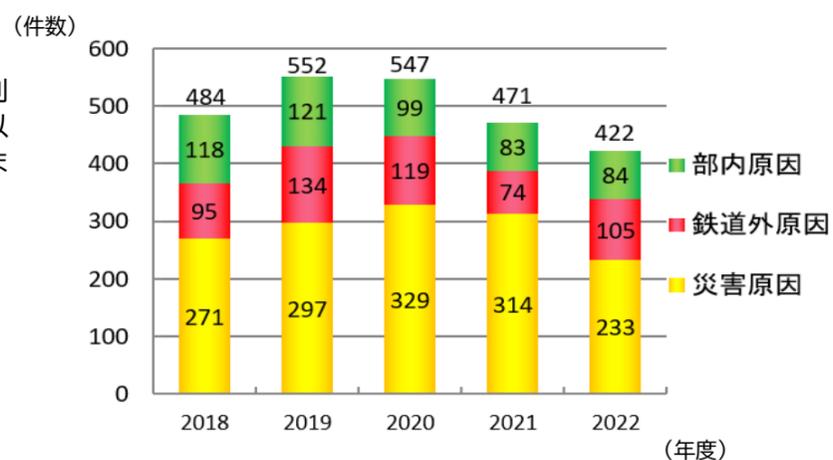


### 鉄道運転事故

- 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

## 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。2022年度は422件発生しました。



- 部内原因 : 鉄道関係係員や車両・設備等、当社の直接原因によるもの
- 鉄道外原因 : 線路内立入り等、当社の原因によらないもの
- 災害原因 : 降雨、強風、地震、獣害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。2022年度は、列車の走行中にドアが開いた事象及び列車が無遮断状態の踏切を走行した事象の2件のインシデントが発生しました。事象発生を受け、直ちに緊急対策を実施しておりますが、列車の走行中にドアが開いた事象については、運輸安全委員会の調査結果が得られ次第、恒久対策の検討を進める予定です。

### ●列車走行中にドアが開閉した事象(重大インシデント)

発生日時: 2022年10月17日(月) 6時30分頃

発生場所: 豊肥本線 豊後萩駅～豊後竹田駅間 [大分県竹田市]

概要: 豊後萩駅発、豊後竹田駅行き第4427D普通列車の運転士は、豊後竹田駅に到着後、乗客から走行中にドアの1ヶ所が開いたり閉まったりしていたとの申告を受けた。その後の調査において運転状況記録装置を確認したところ、列車の進行方向右側の側引戸が開く指令が記録されていた。なお、開いた扉から車外へ転落した乗客はいなかった。



[キハ125形車両]

## 5-4 自然災害の発生状況

2022年9月に発生した台風14号は、非常に強い勢力で鹿児島県に上陸し、九州を縦断しました。この台風の影響により九州全域で暴風となったほか、台風周辺や台風本体の発達した雨雲が長い時間かかり続けたことで大雨となりました。久大本線や肥薩線、吉都線、日南線等の複数の路線において、築堤崩壊や道床流出、土砂流入をはじめとする被害が発生し、多くの路線で運転休止を余儀なくされましたが、復旧作業を鋭意進めることで、久大本線、肥薩線については10月2日、吉都線については10月3日に運転再開することができました。特に日南線の大隅夏井駅～志布志駅間で発生した築堤崩壊では、長期間の運転見合わせを余儀なくされましたが、関係機関との調整や各種復旧工事を鋭意進めた結果、2023年3月15日に運転を再開することができました。



[久大本線 道床流出]



[肥薩線 築堤崩壊]



[吉都線 築堤崩壊]



[日南線 築堤崩壊]



鉄道運転事故等の発生状況

## 6 お客さま・地域の皆さま・関係機関の皆さまとの連携

### 6-1 お客さまとともに

JR九州では、お客さまから頂戴するご意見・ご要望をもとに、より良いサービスの提供や改善に取り組んでいます。「JR九州お客さま相談センター」を設置し、電話やメール等で幅広くご意見を承っており、2022年度は12,264件の「お客さまの声」を頂戴しました。お客さまの声に基づき、状況確認と必要な改善・対策を実施しております。

#### ◆お客さまの声に基づく改善事例

お客さまの声：リレーかもめのホーム乗車位置案内がわかりにくいため、乗り換えの際に慌てて転びそうになった。  
 対策：ホームの乗車位置案内が車両の編成ごとに多数あり、わかりにくいためホームの乗車位置からラインを引き遠くからでもわかりやすい表示にしました。

改善前



改善後



#### ◆「声かけ・サポート」運動の展開

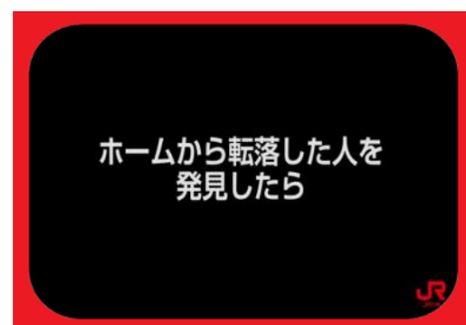
お客さまが安全かつ安心して駅等の施設をご利用いただくために、お困りのお客さまへ社員から積極的に声かけするとともに、ご利用のお客さまにもお困りの方に対して助け合いのご協力を呼びかける「声かけ・サポート」運動を実施しています。



【駅及び車内掲出ポスター】

#### ◆事故防止動画の作成・公開

お客さま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、当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。



※コチラをクリックするとホームページの確認ができます。

### 6-2 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、各地で踏切事故防止のイベントを開催しており、2022年度は、西九州新幹線における安定輸送を目的として佐賀駅前踏切事故防止安全講習などのイベントを実施しました。各支社においても、駅前広場や自動車学校等にて踏切内に閉じ込められた際の脱出方法などを模擬踏切を用いて実演する「踏切安全講習会」を開催しました。



【踏切安全講習会(模擬踏切使用)】



【踏切非常ボタン体験】

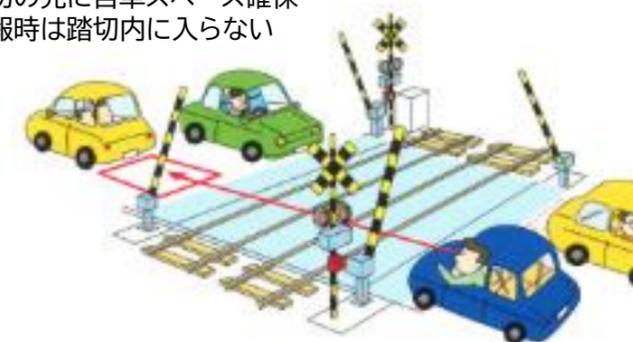


【ミニトレインなどのイベント】

#### 《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

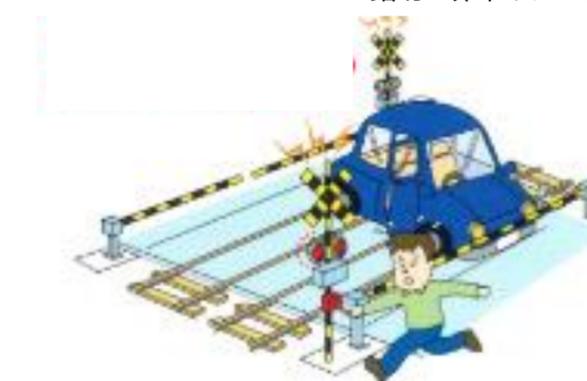


●踏切内に閉じ込められたら…

[自力走行できる場合]  
 自車でボ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



## 6 お客さま・地域の皆さま・関係機関の皆さまとの連携

### 6-3 鉄道テロ・防犯対策の実施

#### ■テロ・防犯対策訓練の実施

テロ発生時及び犯罪等発生時の対応能力向上を目的として、毎年テロ・防犯対策訓練を実施しています。2021年には小田急線、京王線の列車内において刺傷事件が相次いで発生し、九州新幹線においても走行中の車内で放火未遂事件が発生しました。これを受けて本社及び各支社において、列車内での事象を想定した警察と合同の異常時対応訓練を実施し、不審者発見後の迅速かつ的確な対応およびお客さまの避難誘導等の訓練を行っています。

#### テロ・防犯対策訓練の様子



[本社]



[長崎支社]

[大分支社]

[熊本支社]

[鹿児島支社]

#### ■警備の強化

鉄道に関わる危険な事象が相次いで発生したことを受け、警備の強化を図るために、駅係員や警察による駅構内の巡回や車内の警戒添乗の強化を実施した他、国土交通省が作成した鉄道事業共通のポスターの掲示や車内アナウンス等を活用し、鉄道をご利用いただくお客さまに向けて警備強化に関する周知とご協力の呼びかけを行いました。



[ゴミ箱内の不審物の確認]



[警戒腕章を使用した見せる警備]



[ポスター掲示]



#### ■危機管理レベルに応じた対策の実施

国土交通省等の指導に基づき、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。

##### 通常のテロ対策



[車内テロップ]

[ゴミ箱の透明化]

##### テロ対策(強化時)の一例

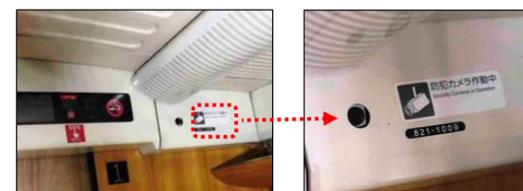


[ロッカーを封鎖]

[ゴミ箱を封鎖]

#### ■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。



[800系(新幹線)]

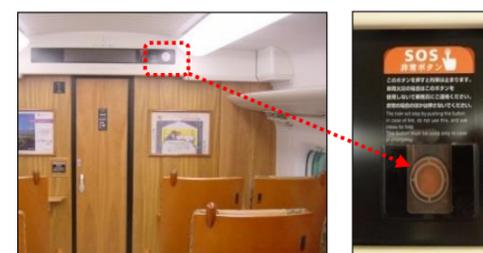


[N700系(新幹線)]

### 6-4 緊急時の備え

#### ■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、乗務員へ知らせることができる設備です。



[N700S(新幹線)]



[885系(在来線)]

## 6 お客さま・地域の皆さま・関係機関の皆さまとの連携

### 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。在来線については駅の乗降人員や列車速度を考慮し、増設を実施しています。

SOSボタンの設置駅数（在来線）	
年度	合計設置駅
2018年	49駅
2019年	52駅
2020年	56駅
2021年	58駅
2022年	61駅



### 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及び西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  
 ・N700S:4号車  
 (写真はN700系)

### 防護装備品

新幹線車内での刃物等による危険行為が発生した場合に備え、車内に防護装備品等を搭載しています。必要により、車掌等が使用します。



[防護盾]

[耐刃手袋]

[耐刃ベスト]

[防犯スプレー]

### 医療用具

万が一、お客さまが車内でお怪我をされた場合や体調不良になられた場合に備え、新幹線に医療用具等を搭載しています。



[パルスオキシメーター]

[汎用聴診器]

[手動血圧計]

[ペンライト]

※上記のほかに、三角巾、止血パッド、ゴム手袋、油紙、包帯、救急絆、ガーゼ、不織布テープ、消毒液、鋏、ピンセット、とげ抜きも搭載しています。

## 7 安全報告書へのご意見

### 6-5 新型コロナウイルス感染症対策

JR九州では、「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」等に基づき、お客さまに安心してご利用いただけるように、鉄道設備等の消毒や換気、駅窓口へのビニールカーテンの設置、駅でのポスターの掲出、インターネット列車予約や指定席券売機での座席指定方法のご案内、放送によるマスク着用や時差出勤等へのご協力の呼びかけを行うとともに、従業員についても、全社員のマスク着用やWEB会議の積極的な活用、時差出勤・テレワークの実施などの取り組みを実施しました。また、実際の新幹線車両を使用して、車両内の空気が空調装置により6~8分で入れ替わることを独自検証で確認し、その様子をホームページ等で公開していました。

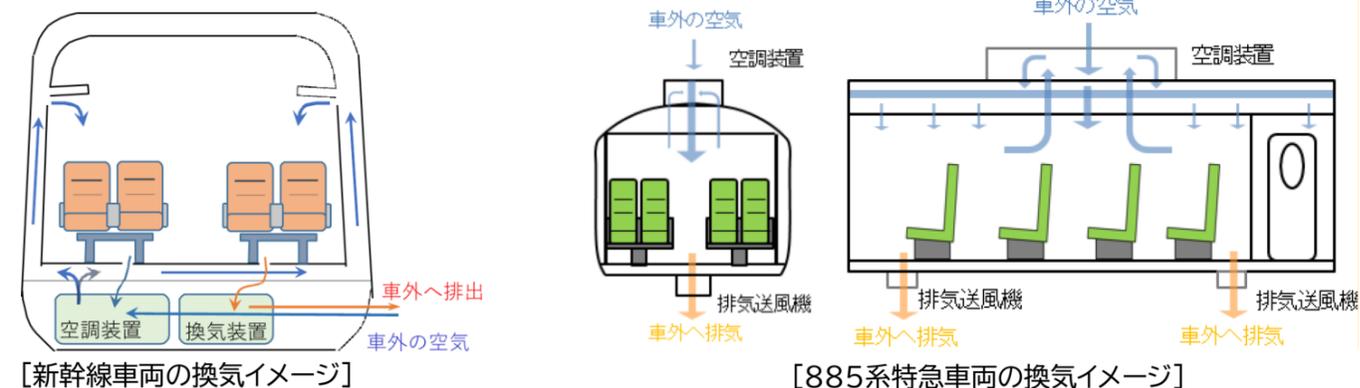


[ビニールカーテンの設置]

[アルコール消毒の様子]

[シートマップでの座席指定]

[ポスターの掲出]



[新幹線車両の換気イメージ]

[885系特急車両の換気イメージ]



[空調装置による換気検証:左:煙充填時、右:6分後の車内の様子]

## 7 安全報告書へのご意見

「安全報告書2023」に関するご意見や感想等につきましては、当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。

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



九州旅客鉄道株式会社

2023年8月