

平成 26 年度

安 全 報 告 書



ろくもん 115 系電車

平成 27 年 8 月

しなの鉄道株式会社

ご利用のみなさまへ

日頃より、しなの鉄道をご利用いただきまして、誠にありがとうございます。また沿線のみなさまには当社の事業運営に対しまして格別のご理解、ご支援を賜り厚く御礼申しあげます。

さて、当社ではこれまで地域のみなさま並びに関係機関のみなさまのご協力をいただきながら開業準備を進めてまいりました北しなの線を、平成 27 年 3 月 14 日に無事開業することが出来ました。新たに加わった北しなの線の 37.3 km と、しなの鉄道線 65.1 km を合わせ、営業距離は 102.4 km となり、年間 1,430 万人余りのお客様にご利用していただく第三セクター鉄道として、新たなステージを踏み出しました。

私たちの最大の使命である「安全・安定輸送」は変わることはありません。社員ひとりひとりが、そのことを自覚するとともに、安全に対する意識を共有し、社員一丸となって日々取り組み、引き続き地域の基幹的な公共交通機関として、お客様、地域のみなさまとともに歩んでまいります。

本報告書は鉄道事業法第 19 条 4 に基づき、当社における輸送の安全を確保するために講じた措置等を紹介するものです。今回は平成 26 年度の安全計画に沿って実施した取り組み実績、その他安全に関する情報をとりまとめて報告しております。

安全に対する取り組みについて、みなさまのご意見や、ご感想をお聞かせいただけますようお願い申し上げます。



しなの鉄道株式会社

代表取締役社長 藤井 武晴

安全報告書 目次

1. 安全に関する当社の考え方	1
2. 安全管理体制	2
(1) 安全管理体制について	2
(2) 安全確保に関する組織体制	2
(3) 安全管理の運用方法	3
3. 平成 26 年度の基本方針に基づく取り組み	4
(1) 安全管理体制の強化	4
(2) 安全確保に関する組織体制の見直し	5
(3) 安全運行体制の確立	5
(4) 請負工事会社に対する指導強化	7
(5) 設備・車両の安全性向上	7
(6) 北しなの線開業に向けた着実な準備	9
4. 社長、役員、管理者の取り組み	10
5. 平成 26 年度 安全目標の達成状況	11
6. 事故等の状況	12
(1) 平成 26 年度の事故・災害・輸送障害の発生状況	12
(2) インシデントの状況	12
(3) 平成 26 年度 運転事故、主な災害・輸送障害の概況	12
7. お客様・地域との連携とお願い	14
(1) お客様からのご意見	14
(2) お客様の声への対応	14
(3) お客様への案内体制の強化、的確・迅速な情報の提供	14
(4) お客様へのお願い	14
8. 安全報告書に対するご意見	15

1. 安全に関する当社の考え方

「安全の確保」は当社の経営の根幹であるという理念は、会社発足以来不変であり、ソフト・ハード両面から常に安全性の向上に取り組み続けています。

「安全の確保」のために、経営トップを含めたすべての社員が行動すべき事項を「綱領」及び「行動規範」として定めています。

また、安全確保に向けた当社の課題を洗い出し、それら問題を解決するための目標や取組を安全重点施策としてまとめた安全計画を定めています。

安 全 方 針

綱 領

1. 安全の確保は、輸送の生命である。
2. 規程の遵守は、安全の基礎である。
3. 執務の厳正は、安全の要件である。

行動規範

1. 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. 常に輸送の安全に関する状況を把握し、理解するように努める
4. 職務の遂行に当たり、推測に頼らず確認の励行に努め、疑義のある時は最も安全と思われる取扱いを行う
5. 事故・災害等が発生した時は、人命救助を最優先に行動し、速やかに安全適切な処置をとる
6. 情報は漏れなく、迅速、正確に伝達し、透明性を確保する
7. 常に問題意識を持ち、改革に果敢に挑戦する

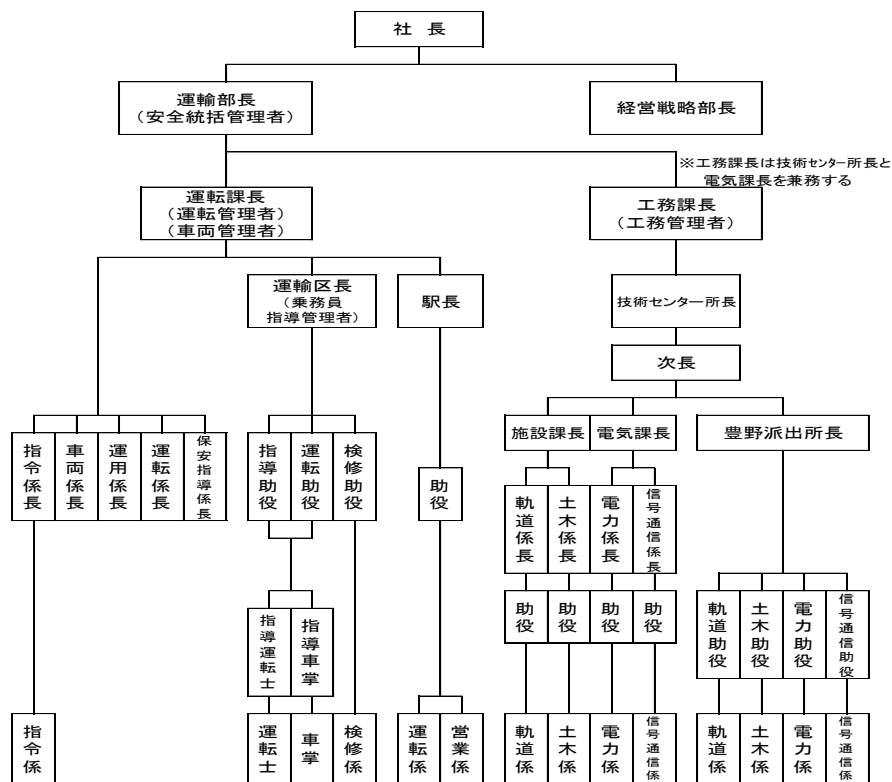
2. 安全管理体制

(1) 安全管理体制について

当社では安全管理体制や方法を定めた「安全管理規程」を、鉄道事業法に基づき平成18年10月に制定し、経営トップから現場社員が一丸となった安全管理体制を構築しています。また、社長を最高責任者として、安全統括管理者である運輸部長をはじめとする各管理者の責務を明確にしています。

管理者	責務
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 (運輸部長)	輸送の安全の確保に関する業務を統括する。
運転管理者 (運転課長)	安全統括管理者の指揮の下、運転に関する事項を統括する。
乗務員指導管理者 (運輸区長)	運転管理者の指揮の下、運転士の資質の保持に関する事項を管理する。
工務管理者 (工務課長)	安全統括管理者の指揮の下、鉄道設備に関する事項を統括する。
車両管理者 (運転課長)	安全統括管理者の指揮の下、車両に関する事項を統括する。
経営戦略部長	輸送の安全の確保に必要な設備投資、財務及び要員に関する事項を統括する。

(2) 安全確保に関する組織体制



(注) 平成26年10月に豊野派出所長を追加。

(3) 安全管理の運用方法

「PDCA」サイクルを確実に実行し、継続的改善を推進する考え方を取り入れ、安全管理体制を構築しています。

ア. 安全推進委員会

社長を委員長、安全統括管理者を副委員長に役員、課長、現場管理者により構成される安全推進委員会を毎月（第2月曜日）開催しています。

(ア) 前月の輸送概況、事故状況の報告を受け原因の究明、対応策を検討し、事故防止対策に反映しています。

(イ) 傷害・運転事故防止重点実施計画に基づき取り組んだ各機関の状況を共有するとともにチェックしています。

(ウ) 安全統括管理者が、内部監査報告の実施状況を報告するとともに、指摘事項については改善されるまで追跡しています。

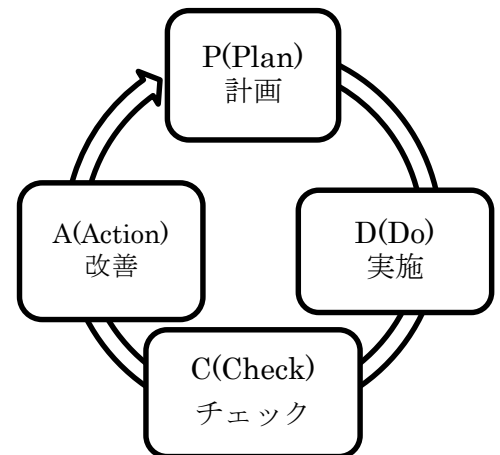
イ. 内部監査

安全統括管理者が認めた者で、社長が指定した内部監査員が安全管理体制について適切かつ有効に運用されているかを確認し、見直しと継続的改善を行うことにより、輸送の安全性の確保と向上を図っています。

ウ. 国土交通省による、運輸安全マネジメント評価

国土交通省による「運輸安全マネジメント評価」を、概ね5年に1回受けています。この評価は、事業者自らが構築した安全管理体制と、その体制で行われる安全に関する取り組みが、適切に実施されているか評価します。その評価やいただいた助言を、安全管理体制の更なる改善に繋げております。

PDCA サイクル



3. 平成 26 年度の基本方針に基づく取り組み

当社では輸送の安全の確保に向け、安全計画に掲げた基本方針に基づき、次の項目について日々取り組みました。

(1) 安全管理体制の強化

ア. 安全推進委員会

(ア) 取り組み

- a. 従来は事務局が報告していた事故状況を、責任を明確にするため、担当管理者自ら報告しました。
- b. 事故等の対策は、各現場で検討した対策を報告していましたが、現場で検討した対策を更に安全推進委員会で検討し、より効果的な事故の再発防止対策を策定しました。
- c. 現場長が、それぞれの現場の傷害・運転事故防止重点実施計画に基づき取り組んだ項目について報告するとともに、情報の共有化を図りました。

(イ) 開催回数 12 回（毎月第 2 月曜日）

(ウ) 出席者 役員、課長、現場長

(エ) 特記事項 本委員会で運輸安全マネジメント内部監査の結果を報告し、指摘された課題については、改善されるまで継続審議しました。

イ. 安全大会

平成 25 年 9 月 3 日に発生した坂城駅構内事故を教訓として、安全輸送の確保とお客様の信頼回復のため実施しました。特に今回は北しなの線開業を控え、当社のみならず協力会社も含めた、安全に対する取り組み強化と安全意識の高揚を図りました。

(ア) 日 時 平成 26 年 9 月 3 日（水）14 時 00 分～17 時 00 分

(イ) 場 所 上田駅前ビル パレオ 2 階会議室

(ウ) 内 容

テーマ 「輸送の安全について」

講 演 「鉄道輸送の安全について」 北陸信越運輸局 安全指導課長

発 表 ・「安全性向上策の取り組みについて」 協力会社

・「屋代車両工場の安全への取り組み」 協力会社

・「坂城駅構内における MTT と旅客列車接触事故について」 当社技術センター

(エ) 出席者 83 名（北陸信越運輸局、協力会社、社員等）

(オ) 安全大会風景

社長あいさつ



会場全景



発表風景



(2) 安全確保に関する組織体制の見直し

安全管理体制については、随時、見直しを行っております。平成26年度は北しなの線開業に伴い、「安全確保に関する組織体制」に技術センター豊野派出所長を追加しました。

(3) 安全運行体制の確立

ア. 人材育成

お客様の生命をお預かりする乗務員の責任は大変重いものです。当社では乗務員を自社で養成するとともに、中途採用された乗務員にも改めて教育を実施しております。また、お客様に安心してご利用いただけるように定期的に訓練を実施し、乗務員の知識・技能の維持・向上に努めています。

(ア) 運転士養成 養成人数 10名 養成期間 約6ヶ月

当社の運転士養成は、原則として車掌経験者の中から社内選抜試験に合格した者を養成しています。学科講習を経て、国土交通省の筆記試験に合格、技能講習を経て国土交通省の技能試験に合格し、免許証を交付された者を最後に運輸区長が見極め試験を実施し、合格した者を運転士として登用しています。なお本年度は、運転士の中途採用を行い、学科講習・技能講習を実施し、運輸区長の見極め試験に合格したものを運転士として登用しました。

(イ) 車掌養成 養成人数 3名 養成機関 約2.5ヶ月

当社の車掌養成は、運転士のような国家免許制度ではありませんが、社内において学科講習、技能講習を経て運転士と同様に、最後に運輸区長による見極め試験に合格した者を車掌として登用しました。

(ウ) 技術レベルの向上

訓練会等を実施するとともに、OJTを通して技術の伝承・向上を図りました。

イ. 各種訓練の実施

当社では、異常時でも社員が自ら考え行動できるように、継続的に訓練を実施しました。

(ア) しなの鉄道総合防災訓練では、近年増えている集中豪雨に対応するため、消防署、地元自治会、役員、社員が参加し、怪我人搬送訓練、避難誘導訓練、災害対策本部設置訓練、障害物除去訓練等を実施しました。

(イ) 北しなの線開業に向け、運転操縦訓練、異常時対応方法等の訓練を実施しました。

(ウ) 平成26年5月に長野県消防学校と連携し、戸倉駅構内で列車事故発生時の怪我人の救助訓練を実施しました。

(エ) 訓練及び研修等の状況

区 分		開 催 回数等	具体的な活動内容
全 体	しなの鉄道総合防災訓練	1回	局地的豪雨を想定し、救済列車の運転。列車からの避難誘導訓練及び設備復旧訓練、災害対策本部、現地対策本部、駅との情報伝達訓練
	飛来物除去訓練	1回	架線に付着した農業用マルチ等の除去訓練
	救急救命訓練	2回	怪我人等を想定した救命救助訓練
	サービス介助士資格取得講習	2回	サービス介助士の資格取得のための講習
部 門 別	指令業務研究会	12回	事例による実施基準、規程等の確認
	北しなの線勉強会（指令）	20回	北しなの線に関する異常時対応方法等
	CTC手動扱い訓練（指令）	18回	緊急時に対応するためのCTC手動扱い訓練
	各種訓練（指令）	30回	補助制御盤訓練、PRC異常時対応訓練等
	駅業務訓練会（安全）	68回	制御盤扱い訓練、転てつ器鎖錠訓練、ポイント不転換対応訓練、踏切支障報知装置復帰訓練等
	運輸区指導訓練会	78回	運転士、車掌の全員を対象に月1回机上、現車訓練（機器の正し取扱い方、異常時対応等）
	北しなの線操縦訓練	18人	北しなの線の操縦訓練
	運輸区安全衛生委員会	12回	関係個所の安全点検、時期に合わせた予防衛生等
	技術センター安全衛生委員会	12回	他山の石の活用、傷害事故・運転事故防止重点実施計画とその実施状況の共有化
	列車脱線復旧訓練（運輸区）	1回	実際に車両を脱線させての載線復旧訓練
	MTT脱線復旧訓練	1回	MTTを使い、脱線時の復旧方法を確認
	基本力向上訓練（技術センター）	4回	異常時対応、遮断桿取替、踏切交通誘導訓練等
各種訓練（技術センター）	12回	MC点検講習、断線復旧訓練、搬送装置検査方法教育等、北しなの線に関する教育	
そ の 他	鉄道総研技術講座	9回	新入社員のための鉄道技術概論、軌道管理、構造物、鉄道防災等の専門研修
	日本鉄道電気技術協会研修会	6回	電車線、信号通信技術等の専門研修

列車脱線復旧訓練
（運輸区）



MTT脱線復旧訓練
（技術センター）



列車事故救助訓練
（長野県消防学校）



しなの鉄道総合防災訓練

開会式



怪我人搬送訓練



倒木伐採訓練



ウ. 多客期の取り組み

ゴールデンウィーク・夏期・年末年始等の多客期間に、輸送対策本部を設置するとともに、多客期輸送前には輸送の総点検を実施し、事故防止を図りました。

(ア) 輸送対策本部の設置状況

平成 26 年 4 月 26 日～5 月 6 日、7 月 26 日～8 月 17 日、12 月 10 日～平成 27 年 1 月 10 日

(イ) 設備総点検の実施状況

平成 26 年 4 月 2 日～18 日、7 月 15 日～8 月 1 日、12 月 2 日～19 日

(4) 請負工事会社に対する指導強化

坂城駅構内事故を教訓に、請負会社への教育、工事現場への安全パトロール等の強化に努めた結果、平成 26 年度は請負工事に関係した事故、輸送障害は発生しませんでした。

なお、請負工事事故防止のための具体的な取り組みは次の通りです。

項 目	実施回数	具 体 的 な 内 容
請負事故防止会議	1 回	安全の取組みについて、私の安全優先度・請負会社 37 社(49 名)参加
各系統別事故防止会議等	9 回	協力会社ごとの事故防止会議
工事現場の安全パトロール	93 回	工事現場に出向いて、様式に基づき実施

(5) 設備・車両の安全性向上

ア. 安全対策設備

当社では、お客様・沿線住民のみなさまの生命・財産をお守りするため、様々な安全対策設備を設置しております。

(ア) 定常監視装置

踏切、線路、信号の異常等様々な情報を指令に集める装置です。例えば、踏切で車がとりにこになった際に踏切障害物検知装置が感知した情報や、踏切支障報知装置のボタンが押された情報を指令に知らせる装置です。この情報をもとに指令員が必要な措置を講じます。

踏切障害物検知装置



踏切支障報知装置



(イ) 防災情報システム

沿線に設置された雨量計、水位計、地震計、風速計、土砂崩壊検知装置、洗掘検知装置から収集された情報を、指令に知らせる装置です。規制値に達した際に、指令員が速度規制、運転中止等必要な措置を講じます。

雨量計



風速計



(ウ) ATIS-SN

列車が停止信号に近づいたときに警報を発し、運転士が適切な取り扱いをしない場合に、自動的にブレーキを動作させます。また列車が停止信号を越えて進もうとした時にも自動的にブレーキを動作させる装置です。

(エ) EB 装置

運転士が乗務中、疾病等により運転が出来なくなった際に、自動的に列車を停止させる装置です。

イ. 平成 26 年度に実施した主な安全対策工事

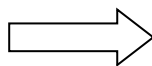
当社の経営の根幹である「安全の確保」には、設備・車両の安全性の向上とその維持は欠かせません。長期的な視野に立った計画的な修繕や設備投資により、設備・車両の安全性の維持・向上に努めました。

(ア) 軽井沢駅ホーム改良工事

軽井沢駅のホーム嵩上げを行うことにより、ホームと列車の段差を解消し、バリアフリー化を図りました。



ホーム改良前



ホーム改良後

(イ) 北しなの線開業に伴う安全対策工事

a. 列車無線装置（指令）の更新

運行を管理している指令と、乗務員との情報伝達等のために使用している列車無線装置を、北しなの線開業に伴う無線基地局の増加に対応するため更新しました。



列車無線装置

b. 集中電話装置（指令）の更新

指令と社内各所、関係鉄道事業者との情報伝達等のために使用している専用回線の電話装置を、北しなの線開業に伴う回線の増加に対応するため更新しました。



集中電話装置

c. 防災情報システムの更新

北しなの線開業に伴う、観測点の増加に対応するため更新しました。



防災情報システム

(ウ) 車両の保安装置改造

従来から使用されている ATIS-SN 型を、より保安度の高い ATIS-P・ATIS-Ps 型に更新し、安全性の向上を図りました。これにより走行中の列車が、信号機（停止信号）までに停車出来ない恐れがある場合に自動的にブレーキを動作させる機能等が追加されました。

(エ) 経年設備の交換

経年設備を計画的に交換し、安全性の向上に努めました。

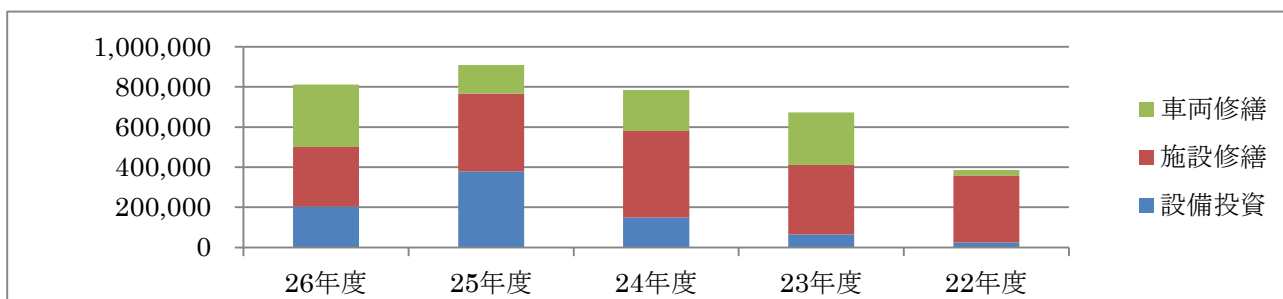
a. レール・マクラギの交換

b. 電柱の建替え

ウ. 安全のための投資推移

単位：金額（千円）、前年比（%）

項目	26年度		25年度		24年度		23年度		22年度	
	金額	前年比	金額	前年比	金額	前年比	金額	前年比	金額	
設備投資	204,060	53.8	379,074	253.3	149,642	230.6	64,880	264.5	24,522	
修繕費	設備関係	296,595	76.4	387,874	90.2	430,007	124.2	346,109	103.4	334,665
	車両関係	310,968	219.5	141,664	69.3	204,312	78.0	261,654	106.2	246,171
	計	607,563	114.7	529,538	83.4	634,319	104.3	607,763	104.6	580,836
合計	811,623	89.3	908,612	115.9	783,961	116.5	672,643	111.1	605,358	



(6) 北しなの線開業に向けた着実な準備

平成 27 年 3 月 14 日の北しなの線開業に向け、ソフト・ハード両面から準備を実施し、無事に開業を迎えることが出来ました。

ア. 5 編成（15 両）の車両を導入しました。

イ. CTC（列車集中制御装置）更新、定常監視装置更新等、北しなの線の運行に必要な設備の工事を開業までに完了し、円滑に開業を迎えることが出来ました。

ウ. 豪雪線区である北しなの線の除雪のため、モーターラッセル車を新たに導入しました。

エ. 関係規程を整備しました。

北しなの線 CTC



モーターラッセル



開業日の様子



4. 社長、役員、管理者の取り組み

安全管理体制の維持・強化のため、社長、役員、管理者が現場に赴き、その課題・問題点等の把握に努めました。

(1) 社長

直接現場に出向き、安全管理体制に対する問題点等について意見交換や注意喚起を行い、月に2～3回のペースで実施しました。

(2) 安全統括管理者

現場巡回、列車添乗を実施し、常に問題点・改善事項の把握を行うとともに、社員指導に当たり、週1回程度のペースで実施しました。

(3) 運転管理者、車両管理者

随時、現場巡回等を実施し、常に問題点・改善事項の把握を行うとともに、社員の指導に当たりました。

(4) 乗務員指導管理者

毎月の訓練会の他、随時、列車添乗を行って実情を把握し、社員の指導に当たりました。

(5) 工務管理者

概ね2週間に1回のペースで現場に出向き、施設の状況を把握するとともに、社員の指導に当たりました。

(6) 経営戦略部長

安全総点検等で現場に出向き、意見交換をするとともに、現場の実情把握に努めました。

(7) 内部監査員

内部監査計画表に基づき、内部監査を6回実施した他、現場に出向き、意見交換するとともに、現場の課題等の把握に努めました。

5. 平成 26 年度安全目標の達成状況

平成 26 年度の安全目標の結果は次の通りです。

区 分	項 目	内 容	目 標	平成 26 年 度の結果	
定量的な目標	運転事故	列車事故 (衝突・脱線・火災)	絶対起してはならない事故として全員で取り組む。	発生させない	0 件
		人身障害事故	ホーム上での列車との接触事故、線路転落による事故、駆け込み乗車の危険等への注意喚起に努める。	発生させない	0 件
		踏切障害事故	キャンペーン等を通じて事故防止の P R に努める。	発生させない	1 件
		鉄道物損事故	絶対起してはならない事故として全員で取り組む。	発生させない	0 件
	輸送障害 (部内)	社員の取扱い誤りに起因する事象件数を半減する。 (注：平成 25 年度 13 件)	年 6 件以下	14 件	
	インシデント	運転事故には至らないが、事故が発生する恐れがあると認められる事象を発生させないように取り組む。	発生させない	0 件	
	請負工事事故	請負工事会社の安全大会への出席や、安全パトロールを強化して指導を行うほか、当社講習会の教育を充実させて事故防止に努める。	発生させない	0 件	
定性的な目標	トップによる現場巡回	月初及び輸送繁忙期等に、周期的に現場を巡回する。	周期的に巡回	月に 2～3 回	
	安全推進委員会	社長を委員長に、安全統括管理者をはじめ各管理者による委員会を毎月開催し、安全マネジメントの実行状況、安全体制の有効性を検証するとともに、情報の共有化を図る。	毎月開催	12 回	
	安全大会	坂城駅構内事故を教訓として、安全輸送の確保とお客様の信頼回復のため、協力会社も含めた安全に対する取り組み強化と、安全意識の高揚を図る。		1 回	

(1) 踏切障害事故

踏切内で立往生した軽自動車と列車が接触した事故が 1 件発生しました。

交通安全運動等に併せて踏切事故防止キャンペーンを実施し、踏切事故防止に努めてまいります。

(2) 輸送障害 (部内)

年 6 件以下を目標に取り組みましたが、14 件発生させてしまいました。

14 件の内容は、列車が所定の停止位置に停車しなかった事象 5 件、信号機の現示に対するブレーキ扱いが遅れた事象 2 件、所定の発車時刻よりも早く列車を発車させた事象 2 件、列車のスイッチを所定に扱わなかった事象 1 件、停車すべき駅を通過した事象 1 件、所定の時刻に遅れて乗務した事象 1 件、所定の入換を行わなかった事象 1 件、誤った進路を構成した事象 1 件でした。

これらの主な原因は、確認不足、誤認、失念等であり、発生後速やかに掲示による注意喚起を行うとともに、点呼、添乗および訓練会において指差喚呼の励行、基本動作、基本作業の徹底と指導を実施しました。

今後も安全に対する意識を高め、決められたルールの厳守と確実な作業の実行を徹底し、件数の削減に努め安全の確保に取り組んでまいります。

6. 事故等の状況

事故や輸送障害の状況を正確に把握するとともに原因を調査し、安全推進委員会等で情報を共有することにより事故防止、ひいては輸送の安全の確保の取り組みに結びました。

(1) 平成 26 年度の事故・災害・輸送障害の発生状況

区 分	項 目	過去 5 年間の発生状況				
		26 年度	25 年度	24 年度	23 年度	22 年度
鉄道運転事故	列車事故	—	—	—	—	—
	踏切障害事故	1	—	—	—	—
	鉄道人身事故	—	—	—	—	1
	鉄道物損事故	—	1	—	—	—
災 害	線路・送電等災害	2	—	—	—	—
	災害支障	—	1	1	3	—
	災害その他	2	4	6	2	3
輸 送 障 害	車両故障	—	1	—	1	4
	送電故障	—	—	—	1	—
	列車支障	—	—	—	1	—
	部内その他	—	—	1	—	—
	死傷（自殺）	1	2	1	—	—
計		6	9	9	8	8

(注) 災害・輸送障害：30 分以上の遅延または運休を伴う事象

(2) インシデントの状況

区 分	過去 5 年間の発生状況				
	26 年度	25 年度	24 年度	23 年度	22 年度
件 数	—	—	—	1	2

(注) インシデント：運転事故が発生する恐れがあるとみとめられる事象

平成 24 年度からインシデントは発生しておりません。

(3) 平成 26 年度 運転事故、主な災害・輸送障害の概況

ア. 運転事故

踏切障害事故

発生日時 平成 26 年 7 月 26 日 土曜日 10 時 15 分

発生場所 戸倉駅～坂城駅間 磯部踏切

事故概況 長野発小諸行き普通列車が、磯部踏切内で立往生した軽自動車と接触して停車しました。このため、列車の運休や遅延が発生しました。

原 因 軽自動車が踏切内で立往生したため。

列車影響 運休 3 本 13 本の列車に最大 73 分の遅れが発生し、約 1,100 人のお客様にご迷惑をおかけしました。

イ. 主な災害・輸送障害（30分以上の遅延、運休）

（ア）送電災害（雷害）

発生日時 平成26年7月17日 木曜日 17時07分

発生場所 軽井沢駅～中軽井沢駅間

概況 落雷により御代田変電所の機器が故障し停電が発生したため、軽井沢駅～小諸駅間で運転を見合わせました。このため列車の運休、遅れが発生しました。

原因 落雷により変電所の機器が故障したため。

列車影響 運休25本 9本の列車に最大113分の遅れが発生し、約2,300人のお客様にご迷惑をおかけしました。

（イ）災害その他（地震）

発生日時 平成26年11月22日 土曜日 22時08分

発生場所 軽井沢駅～信濃追分駅、上田駅～篠ノ井駅間

概況 22時08分頃、長野県北部を震源とする最大震度6弱の地震が発生し、管内の中軽井沢駅と屋代駅に設置されている地震計が速度規制値に達し、設備点検を実施しました。このため列車の運休、遅れが発生しました。

原因 中軽井沢駅と屋代駅に設置されている地震計が速度規制の規制値に達したため。

列車影響 運休12本 21本の列車に最大92分の遅れが発生し、約890人のお客様にご迷惑をおかけしました。

（ウ）災害その他（着氷）

発生日時 平成27年3月14日 土曜日 5時23分

発生場所 長野駅～牟礼駅間

概況 2時20分頃、牟礼駅構内で架線が凍結しているのを係員が発見し、氷の撤去作業を行いました。その後、霜切列車（架線に付着した霜等をとる。）を運転しましたが、アーケ（架線とパンタグラフの間に発生する火花）が断続的に発生したため速度を落として運転しました。このため列車の運休、遅れが発生しました。

原因 雨氷により架線に氷が付着したため。

列車影響 運休4本 21本の列車に最大90分の遅れが発生し、約400人のお客様にご迷惑をおかけしました。

7. お客様・地域との連携とお願い

(1) お客様からのご意見

当社では、お客様から電話、ファックス、手紙、メール、駅窓口など様々な手段でご意見やご要望をお寄せいただいております。

平成 26 年度に寄せられたご意見の総数は 445 件で、このうち安全に関する主なものでは、駅ホームにおけるエレベーターの設置、駅舎設備等に関するご要望・ご意見が寄せられています。

このようなご要望・ご意見を踏まえ、平成 26 年度には、坂城駅のエレベーター設置、軽井沢のホーム嵩上げ工事を行うことで、ホームと列車の段差を解消するとともに、屋代駅にエレベーターを設置するための概略設計を実施しました。お客様からいただいたご要望・ご意見につきましては、直ちに担当部門に報告・確認を行い、必要に応じて社員指導や安全対策を実行してまいります。

(2) お客様の声への対応

坂城駅に新たにエレベーターを設置し、お客様の安全性・利便性を向上しました。



(3) お客様への案内体制の強化、的確・迅速な情報の提供

事故・災害等が発生し遅延等が発生した場合及び事故・災害等の影響により、始発列車に運休・遅延等影響があると判断した場合は、報道機関等へ FAX による情報提供を実施しました。初動体制の強化を図り、迅速な情報提供に努めました。

・ FAX 送信先 総数 102 件
(平成 27 年 3 月 31 日現在)

1	報道機関	40
2	公的機関	14
3	学校法人	45
4	鉄道会社	3

(4) お客様へのお願い

ア. 駆け込み乗車について

当社では、グッドマナーキャンペーン等を通じて駆け込み乗車の防止に取り組んでいます。駆け込み乗車は、列車を遅らせるばかりか、ドアに挟まれたり、転倒して怪我をする恐れもあり大変危険です。なおやめ下さい。

イ. 踏切を通行するみなさまへのお願い

平成 26 年度は、軽自動車踏切内で立往生したことが原因の踏切障害事故が 1 件発生しました。踏切に入る前には、必ず一旦停止して、警報機が鳴ったら無理に渡らないようお願いいたします。万が一、踏切内で立往生した場合は、遮断機付近にある「非常ボタン」を押して下さい。

ウ. 沿線にお住いのみなさまへのお願い

安全に運行するためには、施設・設備の改良工事等が必要です。工事区域周辺にお住まいの方に、工事期間等をお知らせするパンフレットを配布し、工事手法についても極力ご迷惑をおかけしないように努めておりますが、工事による騒音や振動でご迷惑をおかけする場合がございます。何卒、ご理解ご協力をお願いします。

8. 安全報告書に対するご意見

この安全報告書へのご感想、当社の安全への取組みに対するご意見をお寄せください。

【連絡先】

しなの鉄道株式会社 運輸部 運転課

電 話：0268-21-0471 （8：30～17：30 土日曜、祝日、年末年始を除く）

F A X：0268-21-0473

E-mail：unten@shinanorailway.co.jp(当社ホームページからもご意見をお寄せいただけます。)