

# 安全報告書

---

2019



愛知高速交通株式会社

## I ご利用の皆様へ

いつも東部丘陵線（リニモ）をご利用いただき、誠にありがとうございます。また平素は、軌道事業に対してご理解をいただき、感謝いたします。

当社は、全線地下・高架構造であること、全駅にホームドア・ホームスクリーンを完備していること、自動列車制御装置（ATC）でバックアップされた自動無人運転（ATO）であることなど、すでに高い水準の安全設備を備えていますが、さらなる安全性の向上に向けて、安全点検の充実、社員の安全意識の高揚などに積極的に取り組んでおります。

また、2019年6月の横浜シーサイドラインの人身障害事故をふまえ、改めて車両の緊急点検など安全性の再確認を行うとともに、添乗員による対応を強化するなど、お客様の自動運転に対する不安解消に努めています。

2018年度の輸送人員は約909万6,000人となり、大変に多くのお客様にご利用いただきました。

一方、事故等の発生状況につきましては、社員が一丸となって安全・安定輸送に努めてまいりました結果、運転事故の発生はありませんでしたが、係員に起因する輸送障害が発生してお客様に大変ご迷惑をおかけいたしました。このことを教訓とした再発防止対策を行うとともに、社員全員が忘れることのないようしっかりと心に刻んで、安全意識の一層の向上に努めてまいります。

2019年度以降も、「安全はすべてに優先する」を基本方針として、社員一人一人が安全・安定輸送の確保を最優先に取り組み、お客様に安心してご利用いただけるリニモを目指してまいります。

この報告書は、軌道法第26条において準用する鉄道事業法第19条の4の規定に基づき、輸送の安全確保のための取り組みや実態についてとりまとめたものです。皆さまからの声を輸送の安全に役立てたく、ご意見を頂戴できれば幸いです。今後とも、ご愛顧とご支援を賜りますようお願いいたします。

愛知高速交通株式会社 代表取締役社長

丹羽 健一郎

## II 輸送の安全確保に関する基本的な考え方

### 1 安全基本方針

当社は、「安全はすべてに優先する」という基本方針に基づく「安全行動規範」を次のように定め、全社員が一丸となって安全確保に努めてまいります。

- (1) 一致協力して、輸送の安全確保に努めます。
- (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、忠実に職務を遂行します。
- (3) 常に輸送の安全に関する状況を理解するよう努めます。
- (4) 職務の実施にあたり、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り扱いをします。
- (5) 事故・災害が発生したときは、人命救助を最優先に行動し、速やかに安全で適切な処置を行います。
- (6) 情報は漏れなく迅速、正確に伝え、透明性を確保します。
- (7) 常に問題意識を持ち、必要な変革に努めます。

### 2 安全目標

2018年度の安全目標は、「お客様には絶対にお怪我をさせない」ことを最重点目標として、安全で安定した輸送をご提供できるよう取り組んでまいりました。その結果、お客様にお怪我をさせることなく、また運転事故の発生もなく、「人身障害事故等の運転事故の防止」の目標を達成することができました。

しかしながら、係員の確認不足に起因する輸送障害が発生し、列車の運休・遅延によりご利用のお客様に多大なご迷惑をおかけしました。この結果、「ヒューマンエラーの排除」の目標を達成することはできませんでした。このことを踏まえ、2019年度も引き続き「人身障害事故等の運転事故の防止」と「ヒューマンエラーの排除」を安全目標として、特に係員に起因する事故及び障害の発生をゼロとするために、重点実施項目の「確認の励行と連絡の徹底」および「定期的な教育、訓練によるスキルアップと安全意識の高揚」を「最重点実施項目」に定めて取り組むこととしました。

2019年度につきましても、引き続き安全であるとともに安定した輸送を提供し、お客様に安心してご利用いただけるように努めてまいります。

## 2019年度 安全目標

### 1 人身障害事故等の運転事故の防止

お客様の死傷を伴う事故は絶対に発生させません。

### 2 ヒューマンエラーの排除

係員に起因する事故及び障害をゼロにして、お客様満足度の向上に努めます。

#### 重点実施項目（◎は最重点実施項目）

◎確認の励行と連絡の徹底

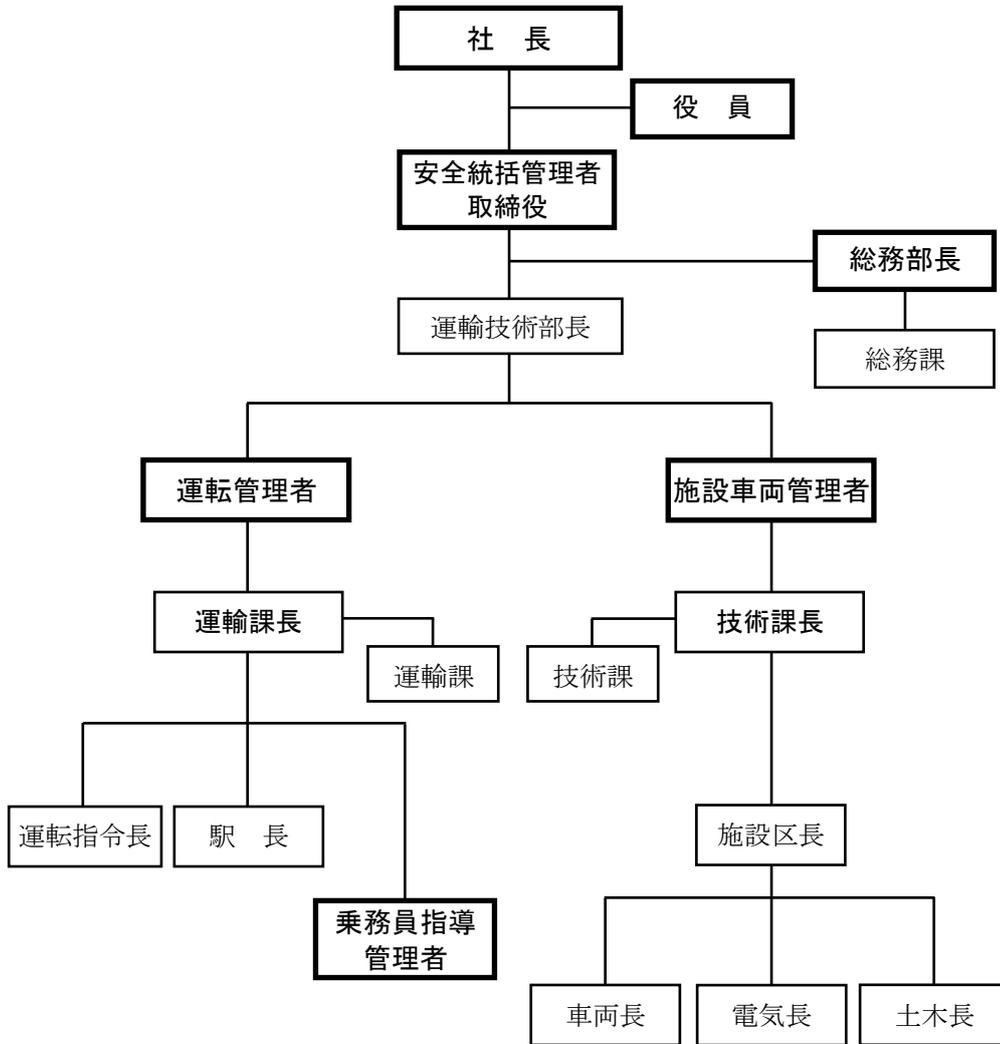
◎定期的な教育、訓練によるスキルアップと安全意識の高揚

- ・作業状況、作業環境の見直しと改善
- ・列車出発時の安全確認の確実な実施
- ・ヒヤリハット情報の収集、分析、共有による事故の未然防止
- ・保安設備、施設の計画的な巡回、点検、整備の実施
- ・風通しのよい社内の環境づくりの推進

### Ⅲ 安全管理体制と方法

#### 1 安全管理の体制

社長をトップとする安全管理体制を、下記のとおり構築して運用しています。



#### 責任者の主な責務

責任者	主な責務
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	輸送の安全の確保に関する業務を統括する。
運輸管理者	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	運輸管理者の指揮の下、操縦者等の資質の保持に関する事項を管理する。
施設車両管理者	安全統括管理者の指揮の下、軌道施設及び車両に関する事項を統括する。
総務部長	輸送の安全の確保に必要な設備投資、人事、財務に関する事項を統括する。

## 2 安全管理の方法

安全管理は以下の方法で実施しています。

項 目	内 容
事故防止会議	<p>「事故防止会議規則」に基づき、役員・部長・課長と各現場長を構成員とした事故防止会議を定期的を開催して、輸送障害や故障・トラブル情報、ヒヤリハット情報等を会議の場で報告し、運転と施設の管理部門と現業部門で審議することにより、自部門だけでは気がつきにくい問題点や原因の洗い出しをして、再発防止対策を決定することとしています。また、他社で発生した事故、輸送障害及びインシデント等についても当会議において審議して、類似事故・障害を未然に防止するために必要な対策を講じることとしています。</p> <p>事故防止会議は、原則として2か月に1回開催していますが、緊急対策が必要なトラブルが発生した時などは、臨時に開催することとしています。</p>
安全マネジメントレビュー	<p>運輸安全マネジメント制度におけるガイドラインで、自社の安全管理体制が有効に機能しているかを安全マネジメントレビューとして評価し、必要により改善するよう求めています。2018年度においては、2019年3月に安全マネジメントレビューを実施して、運転部門と施設部門から重点実施項目の実施状況等について報告を行い、その結果に基づいて2019年度の安全目標及び重点実施項目を審議して決定しました。なお、「運輸安全マネジメント評価」において、安全マネジメントレビューについて助言を受けましたので、実施方法とルールを明確にするとともに、2019年度からは年2回行うこととしました。</p>
ヒヤリハットの取組み	<p>ヒューマンエラーに起因する輸送障害の発生をなくすためには、ヒヤリハットなどの事象についてもできるかぎり早期に把握して、対策を講じることにより事故の芽を排除していくことが大切だと考えています。そのため、社員から日常の業務の中に潜む「ヒヤリハット情報」を吸い上げて、原因やリスクなどを分析して必要な対策を協議・決定したうえで、水平展開しています。また、実効性と処理効率を高めるため、2008年度から情報の収集・分析・展開ルートの見直しを行ったほか、2013年度からは報告書のフォーマットを改善して、提出しやすい環境作りを進めています。なお、2018年度の報告件数は10件でした。</p> <p>このヒヤリハット情報は、事故防止会議及び運輸技術部会議において情報展開するとともに、必要な対策を講じたうえで各職場へ水平展開して、全ての社員が共有するようにしています。</p>
異常時訓練等の実施	<p>毎年、交通安全運動や年末年始輸送安全総点検の期間中に車両故障や輸送障害を想定した対応訓練を実施しているほか、定期的に研修会を開催して、異常時における列車の安全な運行を確保できるよう、運転指令員や操縦者をはじめ係員の知識技能の維持向上を図っています。</p>

### 3 安全管理体制の見直し

#### (1) 運輸安全マネジメント評価

「運輸安全マネジメント評価」は、国土交通省が、事業者の安全管理体制が適切に構築され、システムとして適切に機能しているかを評価し、事業者の安全に関する取り組みを一層促進させるための改善策について助言等を行う制度です。当社は、2019年1月23日に中部運輸局による運輸安全マネジメント評価が本社において行われ、以下の項目について評価をいただきました。

○輸送の安全確保に向けた課題等について、社員から意見や要望等を吸い上げて的確に把握し、経営管理部門において共有するとともに課題の解決改善に積極的に取り組んでいること

○内部監査の助言を受け、異常時訓練実施後の適切な評価を行い見直し・改善につなげるために参加者に対してアンケートを行い、個々の理解度や達成度を把握するとともに、意見要望を吸い上げて内容の充実に努めていること

また、安全文化の構築と定着を図り、安全性を段階的に向上させるために、次の項目について更なる取り組みを講じるよう助言をいただきました。

○重点実施項目の実施目標を策定するにあたり、過去の輸送障害やヒヤリハット情報等の分析、マネジメントレビューの検証結果、内部監査の実施結果等から輸送の安全に関する課題を具体的に把握し、PDCAサイクルを意識した課題の解決・改善に繋げる内容とすること

○内部監査を通じて、安全管理体制の取り組みに対しPDCAサイクルが回っているかなど、適合性の確認を行う仕組みを構築すること

○マネジメントレビューの実施方法と評価ルールを明確にすること



#### (2) 内部監査

内部監査は、関係部署の安全管理体制の取組みが構築され、その仕組みが適切に運用され、有効に機能しているかについて確認し、社内全体の安全管理体制を継続的に改善する仕組みを確立することを目的としています。

2018年度の内部監査は、2018年12月に実施いたしました。その結果、不適合事項はありませんでしたが、軽度な改善の助言がありましたので、関係する管理者に報告し必要な是正措置を行いました。今後も、内部監査を通じて安全管理体制が適切に機能していることを確認し、輸送の安全確保に努めてまいります。

## IV 輸送の安全の実態

### 2018年度の事故等の発生状況

2018年度は、「重大事故」・「運転事故」・「インシデント」・「災害」・「電気事故」の発生はありませんでしたが、輸送障害が7件発生いたしました。その概況は以下のとおりです。なお、監督官庁からの行政指導はありませんでした。

#### 1 車両故障

- ・発生日時 2018年5月12日 17時44分
- ・場 所 東部丘陵線 芸大通～公園西間
- ・状 況 17時44分、試運転列車が芸大通駅～公園西駅間を走行中に、VVVFインバータ装置故障が発生して自力走行不能となったため、18時30分に後続列車と連結して推進運転により愛・地球博記念公園駅上下1番線に到着、車両基地に収容した。
- ・影 響 等 運休14本、遅延本数4本、最大遅延56分
- ・再発防止 高圧の部品を交換した場合は、原則として営業時間帯に試運転を実施しないこととしました。

#### 2 車両故障

- ・発生日時 2018年6月5日 6時20分
- ・場 所 東部丘陵線 長久手古戦場駅構内
- ・状 況 6時20分、第601列車が長久手古戦場駅の客扱いを終了し、力行した直後に全号車のVVVFインバータ装置故障が発生して停止、同時に電車線が停電した。このため運転指令は、電気指令に電車線の送電を依頼して6時34分に送電を開始、当該第601列車に対し機器リセット指令を実施したところ故障が復旧したため、6時46分に運転を再開したが、大事をとって次駅（芸大通駅）で乗客を降車させて、前途回送とした。
- ・影 響 等 運休9本、遅延本数31本、最大遅延42分
- ・再発防止 FANインバータの故障により、FANが停止したまま走行したことにより、VVVFインバータ装置が熱を帯びたことで装置の一部が破損し、過電流により変電所の保護装置が動作して電車線の停電に至ったものです。今後は列車検査時においてFANインバータの動作確認を実施するほか、状態検査時にはFAN本体の動作確認を行うこととしました。

### 3 自然災害（風害）

- ・発生日時 2018年7月28日 21時09分
- ・場 所 東部丘陵線 全線
- ・状 況 台風12号が中部地方へ接近し上陸することが予想されたので、28日19時から当社のホームページ・駅電光表示・マスコミ等を通じて、21時頃を目途に列車本数を減便すること、及び22時30分頃を目途に列車の運転を見合わせることを情報提供した。その後、利用者の安全を確保するため21時から列車の運行本数を半分としたほか、下り列車は22時39分発、上り列車は22時37分発の運転をもって運行を終了とした。
- ・影 響 等 運休21本（列車の遅延はなし。）

### 4 自然災害（風害）

- ・発生日時 2018年9月4日 13時09分
- ・場 所 東部丘陵線 全線
- ・状 況 台風21号が中部地方へ接近し上陸することが予想されたので、9月3日16時頃からホームページ及び駅電光表示で、翌日（4日）は台風の影響により運行を見合わせる旨の事前案内を実施した。  
4日11時頃、台風の暴風域に入る確率が高くなったので、ホームページ・駅電光表示・マスコミ等を通じて、13時頃から列車本数を半分に減らすこと、及び状況により運転を見合わせることを発表して、情報提供に努めた。その後、利用者の安全を確保するため、13時から上下列車とも運行本数を半分に減らしたが、台風の接近に伴い風雨が強くなったため、上り列車は13時49分から、下り列車は13時55分から列車の運転を見合わせた。  
17時過ぎに風雨が弱まったので、保安列車を運転して運行に支障のないことを確認したのち、19時30分から列車本数を半分に減らして運行を再開し、22時30分に平常ダイヤに復した。
- ・影 響 等 運休108本、遅延本数4本、最大遅延7分

### 5 自然災害（風害）

- ・発生日時 2018年9月30日 16時05分
- ・場 所 東部丘陵線 全線
- ・状 況 台風24号が中部地方へ接近し上陸することが予想されたので、9月29日13時頃からホームページ及び駅電光表示で、翌日（30日）は台風の影響により運行を見合わせる旨の事前案内を実施した。  
30日13時頃、台風の暴風域に入る確率が高くなったので、ホームページ・駅電光表示・マスコミ等を通じて、16時頃から列車本数を半分に減らすこと、及び17時から列車の運転を見合わせることを発表して、情報提供に努めた。その後、利用者の安全を確保するため16時から上下列車とも本数を半分に減

らして運行し、下り列車は16時51分発、上りは17時01分発の運転をもって当日の運行を終了とした。

- ・影響等 運休101本（列車の遅延はなし。）

## 6 鉄道係員（保守係員）

- ・発生日時 2018年11月30日 5時41分
- ・場所 東部丘陵線 杵ヶ池公園駅構内
- ・状況 5時41分、上り第500列車（初列車）が杵ヶ池公園駅の停車ブレーキ中に電車線の停電が発生、列車はホーム手前で停止した。運転指令は電車線の送電手配をして添乗中の操縦者に手動運転を行うよう指示したが、力行すると再び停電が発生する状況であったため起動不能の故障と判断、後続列車と連結して推進運転をするように指示をした。その後、後続列車との連結が完了し、杵ヶ池公園駅へ6時53分に到着、同駅でお客様に降車いただき、藤が丘駅まで回送した。

調査したところ、30日未明までに実施していた夜間作業において、線路係員が杵ヶ池公園駅付近の上り線軌道上にニッパーとペンチを置き忘れたため、当該箇所に入線した第500列車のモジュールがニッパーを巻き込んだことにより地絡が発生し、芸大通変電所の地絡保護リレーが作動して全線停電となったことが判明した。

- ・影響等 運休21本、遅延本数17本、最大遅延81分
- ・再発防止
  - お客様の閉じ込めに対する再発防止対策
    - ・運転指令及び操縦者に対し、駅間停止したときは概ね30分を目途にお客様の避難誘導を優先して行うように再徹底する。
  - 工具等の置き忘れに対する再発防止対策
    - ・軌道内での作業は2人以上で実施することを徹底する。
    - ・チェック表を用いた工具類の員数確認を、複数人で行うことを徹底する。
    - ・撤収時の軌道内支障物確認を実施するよう徹底する。
    - ・小型工具はスパイラルコード等を用いて携帯出来るものを可能な限り採用するとともに、軌道内で使用する工具は、車両排障器の下に潜り込まないように厚さ15mm以上、かつ発見が容易なように目立つ色の物に可能な限り更新する。

## 7 鉄道係員（保守係員）

- ・発生日時 2018年11月30日 9時11分
- ・場所 東部丘陵線 藤が丘駅構内
- ・状況 9時11分、全線の電車線が停電するとともに、長久手古戦場駅～杵ヶ池公園駅間を走行中の第900列車の全号車でVVVFインバータ装置故障が発生した。運転指令が遠隔で機器リセット指令を行ったところ当該故障は復帰したの

で、9時15分に芸大通駅～八草駅間の電車線を送電するとともに、駅間に停止していた3本の列車を次駅まで運転させて、到着後に出発を抑止した。

当該の第900列車へ操縦者及び線路係員を乗込ませるとともに、付近の軌道及び電車線の点検を実施したが異常は認められなかったため、9時46分に区分送電（芸大通駅～はなみずき通駅間）をして当該列車を手動運転させ、9時59分に杵ヶ池公園駅に到着した。その後、停車中の各列車の運転を再開するため、全線の電車線を送電しようとするも送電不能であったが、芸大通駅～八草駅間の送電は可能であったため、10時15分から愛・地球博記念公園駅～八草駅間で折り返し運転を実施した。

調査したところ、車両故障のため藤が丘駅に留置していた車両（第500列車と第502列車を連結した6両編成）の床下点検を行うため、駅構内のセクションスイッチ（藤が丘直流区分開閉器）を切としたが、第502列車の3号車のパンタグラフがセクションを跨いで停止していたため、パンオーバーが発生して直流過電流保護により電車線が停電したことが判明、当該車両のパンタシューを電車線から離す処置を行ったうえで、10時31分に送電をしたところ全線の送電が完了した。これにより10時35分から各駅に停車中であった列車の運転を再開、杵ヶ池公園駅で運転を見合わせていた第900列車は10時36分に運転を再開、藤が丘駅へ10時42分に到着した。

・影響等 運休20本、遅延本数3本、最大遅延31分

・再発防止

○直流区分開閉器セクションオーバーに対する再発防止対策

- ・セクション位置を明示する表示板を取付けた。
- ・操作盤にセクションオーバーのないことを確認する注意表示を行った。
- ・藤が丘駅2番線に併結した列車が入線している場合は、直流区分開閉器の操作を禁止とした。例外として、安全統括管理者等が現地立会時のみ操作可とする。
- ・藤が丘駅2番線の直流区分開閉器取扱い及びセクションオーバー時のパンタグラフ絶縁方法の夜間訓練を実施した。
- ・車両基地内セクション位置の再確認とセクションオーバーの危険性の再教育を実施した。

○その他の再発防止対策

- ・今回事象の概要を記したパネルを施設区係員通路に展示して、教訓とする。

ご利用のお客さまには、大変ご迷惑をおかけいたしましたこと、深くお詫び申し上げます。

## V 安全確保のための取組み

### 1 人材教育による安全体制の確立

東部丘陵線は、無人自動運転（一部の列車で手動運転または添乗します。）を行っていますが、車両故障等が発生した場合は、操縦者による手動運転が必要となります。このため、操縦者の養成を計画的に行っており、2007年度6名、2008年度2名、2009年度3名、2010年度6名、2011年度4名、2012年度6名、2013年度3名、2014年度1名、2015年度5名、2016年度3名、2017年度3名、2018年度3名の操縦者を養成しました。なお、免許取得後は、定期的に教育訓練を行っています。

### 2 保安設備の計画的な整備と点検による安全対策

東部丘陵線には、列車が安全に運行できるように自動列車制御装置（ATC装置）、自動列車運転装置（ATO装置）、車両と運転指令室との間の双方向のデータ伝送・音声の伝送装置、ホームの監視装置、車両に電力を供給する変電所の遠隔制御装置等と、これらを総括する運行管理装置を設けています。

運転指令室では、大型の画面で集中かつ効率的に監視し、列車の運行、変電所、車両の状態、そして各駅の駅務機器などを総合的にコントロールします。また、各駅のホームには、ホームドア及びホームスクリーンを設けて、お客様の軌道内への転落防止を図っています。

これらの保安設備が安全・有効に活用することができるよう、計画的に整備点検を行っています。



運転指令室

### 3 緊急時訓練の実施による対応力の向上

運転事故発生など不測の事態を想定し、社員が一丸となってお客様の人命救助と併発事故の防止を最優先とした体制を確立して対応できるよう、計画的に訓練を実施しています。

2018年度は、全社員を対象とした「列車乗込み及び非常脱出装置取扱訓練」、運転指令員と操縦者を対象とした「連結・推進運転訓練」等を実施しました。このうち、「列車乗込み及び非常脱出装置取扱訓練」は、社員が通勤や業務で列車乗車中に、災害や故障等でお客様の避難が必要な事態が発生した場合に、安全で迅速な対応ができるよう、全社員を対象として定期的を実施することとしています。

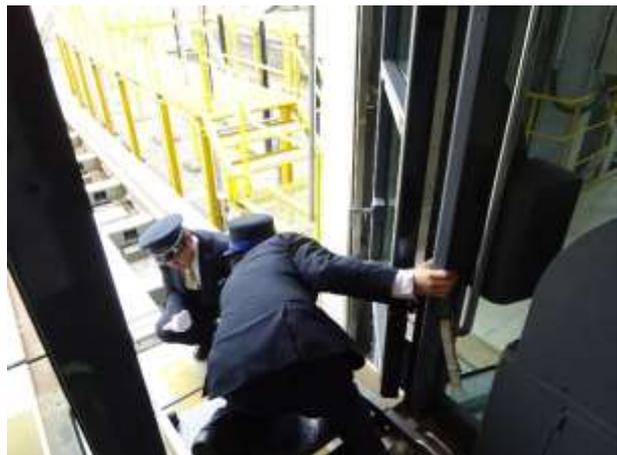
緊急時対応訓練は、今後も計画的に継続して行い、社員のレベルアップを図ってまいります。

2018年度に実施した主な訓練・教習は次のとおりです。

列車乗込み及び非常脱出装置取扱い訓練	対象者：全社員
分岐装置手回し訓練	対象者：施設区員
保守用作業車のブレーキ緩解訓練	対象者：施設区員
尾三消防組合との合同消防訓練	対象者：本社社員、駅係員、施設区員
夜間異常時訓練	対象者：操縦者、案内係、駅係員、施設区員
ホーム監視業務及びテロ対応訓練	対象者：操縦者、案内係、駅係員、施設区員
分岐装置手動転換訓練	対象者：運転指令員、駅係員
運転指令研修会	対象者：運転指令員
本社棟消防訓練	対象者：本社社員、運転指令員、施設区員
藤が丘駅消防訓練	対象者：駅係員

○列車乗込み及び非常脱出装置取扱い訓練（2018年4月24日、25日、26日）

- ・大規模地震の発生や車両故障等により駅間に停止した列車から、乗り合わせた社員または駆けつけた社員がお客様を安全・迅速に最寄駅まで避難誘導をすることができるように、列車乗込み手順と非常脱出装置の取扱い訓練を実施しました。あわせて、異常時に関するペーパー試問を実施したほか、操縦者は床下油圧解放コックの確認、駅係員はドアコックの取扱い訓練を行いました。



○分岐装置手回し訓練（2018年4月23日）

- 車両基地において、分岐装置の転換不良を想定した手回し訓練を実施しました。



○保守用作業車のブレーキ解放訓練（2018年4月16日・2019年1月21日）

- 車両基地において保守用作業車のブレーキ解放訓練を実施しました。



○尾三消防組合との合同訓練（2018年7月11日）

- ・尾三消防組合（愛知県内豊明市・日進市・みよし市・長久手市・東郷町の5市町を管轄する消防組合）と合同で、火災発生時の初期消火訓練、お客様の避難誘導訓練、および消防による列車火災を想定した消火訓練を実施しました。



## ○夜間異常時訓練（2018年9月27日終列車後）

・普段は訓練を実施することが難しい本線において、新人操縦者の一年時教習を兼ねて、終列車後に異常時訓練を実施しました。内容は次のとおりです。

- ①大規模地震が発生して駅間に停止した列車に、最寄駅から駆け付けて乗込み、車内のお客さまを避難誘導する訓練（高架区間と地下区間の2箇所で開催）
- ②停車位置を過走してATC標識を越えて停車した後の停止位置の修正方訓練
- ③藤が丘駅出発進路故障時の運転訓練
- ④連結・推進運転訓練

## 会議室にて社長訓示と訓練概要説明



## 大規模地震発生時の駅間停止列車内のお客さまの避難誘導（高架区間）

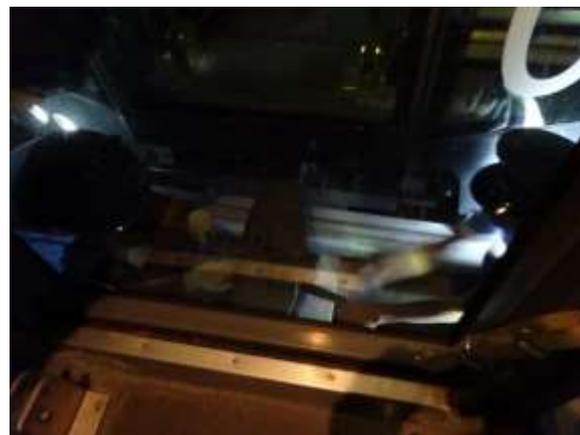
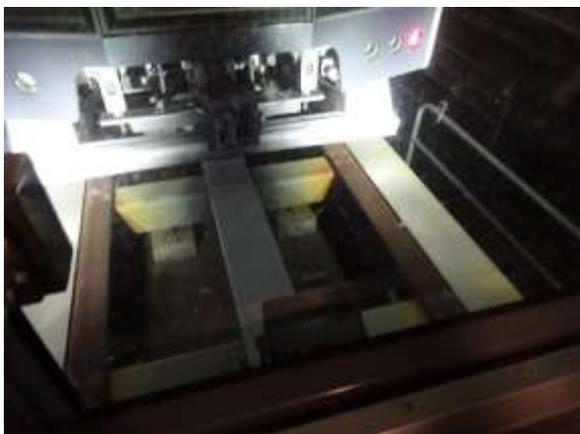




大規模地震発生時の駅間停止列車内のお客さまの避難誘導(地下区間)



連結・推進運転訓練



○大規模地震災害対策本部設置訓練（2018年12月17日）

- 南海トラフ地震発生により長久手市内で震度6弱の被害を想定、地震対策BCPに基づいて本社1階の展示スペースに災害対策本部を設置して、初期対応状況（旅客避難誘導、外部への情報提供、社員安否確認）の報告と、今後の施設の被害状況把握方針を決定する模擬訓練を実施しました。この訓練を通して明らかになった課題や問題点を整理して、地震対策BCPの見直しにつなげてまいります。



○ホーム監視業務及びテロ対応訓練（2018年12月18日～21日）

・藤が丘駅において、列車の到着から出発までの監視・案内放送・折り返し列車の車内巡回（清掃及び不審物・忘れ物等の確認）・出発時の安全確認等のホーム監視業務の実施状況について、駅係員全員を対象に確認しました。この教習では、係員同士が実施状況をチェックすることにより、自らの業務を見直し、また気づきを持つ良い機会となるよう、チェックを受ける係員は普段通りの業務を行い、それを他の参加者が自らの視点でチェックする方法で行いました。チェックした内容については責任者が集約して各個人にフィードバックしました。

また、藤が丘駅～はなみずき通駅間の地下添乗区間において、列車に乗車した直後もしくは出発直後に、お客様から不審者・不審物の発見申告を受けた場合の対応方について訓練を実施しました。



○分岐装置手動転換訓練（2019年1月8日・9日）

- ・異常時において、PTCにより分岐装置が転換できない場合に、現場の分岐制御装置を手動で扱って転換させる訓練を実施しました。また、八草駅引上げ線に留置した車両へ乗込むためのルート確認を実施しました。



○本社消防訓練（2019年3月19日）

- 本社棟の消防設備を使用して消火及び避難訓練を実施しました。



○藤が丘駅消防訓練（2019年3月12日～14日）

- 藤が丘駅の消防設備を使用して消火及び避難誘導訓練を実施しました。藤が丘駅は地下駅のため、排煙設備の取扱いを周知したほか空気呼吸器の装着訓練も実施しました。

#### 4 テロ対策

テロ対策として、国土交通省などの指導の下、次のように取り組んでおります。

- (1) 不審物の発見等に関するご協力をお願い放送を、駅及び車内で随時実施しています。併せて「不審物を見かけたら…係員・警察官へご一報を！」及び「安心してご乗車いただくために」(下図)のご案内が入った時刻表およびティッシュを作成して、お客様に配布しています。



- (2) テロ対策の一環として、「特別警戒中」の腕章を着用した係員による各駅構内の巡回を定期的  
に実施しています。また、駅係員をはじめ施設区員・清掃係員は「警戒中バッジ」(下図)を着  
用して業務を行い、不審物等を発見した場合やお客様から情報提供を受けた場合は、速やかに  
関係向きへ通報することとしています。



## VI お客様との連携

### 1 お客様への情報提供

列車の運行状況等に関する情報は、各駅の案内放送装置及び電光案内表示装置によって提供しています。なお、運転見合わせ等のダイヤの大幅な遅れが発生した場合には、ホームページでもお知らせをいたします。

### 2 お客様の声

お客さま、地域の皆さまからのご意見・ご要望等は、電子メールをはじめ、電話、文書等によりいただいております。できる限り速やかに対応するよう努めています。2018年度は48件のご意見やご要望をいただきました。

### 3 お客様へのお願い

リニモは自動運転を行っているため、車両のドアやホームドアの開閉も自動で行われます。このため、出発間際の乗降にはくれぐれも注意をお願いいたします。

また、緊急時に係員へ連絡が必要な場合は、ホーム、コンコースに設けてあります「インターホン」もしくは車両の乗降ドアに隣接して設けてあります「お客様用インターホン（非常通報器）」をご利用下さい。運転指令員と直接通話することができます。

万一、走行中の列車内で火災が発生した場合は、次駅まで運転をいたします。他の列車は最寄りの駅で待機させます。火災を発見したお客様は、安全な車両に移っていただき、車両に備え付けの「お客様用インターホン（非常通報器）」で運転指令員に連絡して下さい。また、各車両には消火器を備え付けていますので、状況に応じて初期消火のご協力をお願いいたします。運転指令員は、火災発生連絡を受けた場合、次駅まで運転を継続する、もしくは係員を派遣するなど状況に応じた適切な処置をとりますので、車内放送に従って落ち着いて行動して下さいますようご協力をお願いします。

車両に備え付けの消火器とお客用インターホン（非常通報器）の位置は、次の図のとおりです。



凡例：  消火器、  お客様用インターホン



お客様用インターホン

#### 4 お問い合わせ先

当社の安全に対する取組みや、安全報告書に関するお客様のご意見・ご要望は、下記でお伺いしております。

愛知高速交通株式会社 総務部総務課（土日祝日を除く 10:00～17:00）

電話：0561-61-4781 Fax：0561-61-6221

メール：soumu@linimo.jp

愛知高速交通（リニモ）ホームページ

<http://www.linimo.jp>