



2010年度 鉄道安全報告書

2010年8月



目 次

I. 利用者の皆様へ	1
II. 輸送の安全確保に関する基本的な考え方	1
1. 安全基本方針	1
2. 安全目標	2
III. 安全重点施策	2
1. 安全文化の創造	2
2. 安全設備の重点整備計画	4
IV. 安全管理体制	4
1. 安全管理体制	4
2. 安全推進委員会	6
3. 安全推進実行委員会	6
4. 社長・安全統括管理者等による現場査察	6
5. 社長・安全統括管理者及び現場係員による定期懇談会	6
6. ヒヤリハット申告制度	7
7. 運輸安全マネジメント評価	7
8. 安全ニュースの発行	7
9. 平成21年度の安全管理に関する主な活動	7
V. 輸送の安全の実態	8
1. 鉄道運転事故・インシデント・輸送障害	8
VI. 安全対策の実施状況	8
1. 神戸新交通の安全設備	8

2. 安全関連設備への投資実績	10
3. 安全に関する現場等の取り組み	11
4. 災害および運転事故等の緊急事態体制	11
5. 教育・訓練	11
6. 防災体制	12
7. その他の安全対策	14
VII. その他の取り組み	14
1. 市民救命士講習	14
2. まちかど救急ステーション「AED（自動体外式除細動器）」	15
3. こども110番の駅	15
VIII. ご利用のお客さまへのご協力のお願い	15
1. 不審物発見時のお願い	15
2. 駆け込み乗車防止のお願い	15
3. 戸袋詰め防止のお願い	15
4. 乗車マナーに関するお願い	16
5. オフピーク乗車にご協力ください	16
IX. お客さま・地域の皆さまの声	16
X. 安全報告書へのご意見募集	17

I. 利用者の皆様へ

平素はポートライナー、六甲ライナーをご利用いただきまして、誠にありがとうございます。

当社では、「お客さまを第一に、安全で快適な時間と空間を提供する」との企業理念のもと、輸送の安全確保に向けた取り組みを積極的に推進しております。また、「お客さまの安全を最優先」する意識を徹底するとともに、安全管理規程に定めた安全方針に基づき、輸送の安全を確保するための安全管理体制を構築し、安全性の維持・向上に取り組んでおります。

このような中、21年度は安全重点施策である「基本動作の励行」を徹底するとともに、「事故の芽」を摘むためのヒヤリハット申告の促進やシステムの安全性の確保に努め、着実に成果を上げてまいりました。22年度は新たな目標として、「安全確認の定着化」を安全重点施策として掲げ、より一層の安全性向上に努めております。

今後も、「安全」を永遠のテーマとして、安全管理体制の一層の浸透・定着、また、ハード・ソフトを含めた安全対策を充実し、輸送の安全の確保に全力をあげて取り組んでまいります。

本報告書は、鉄道事業法第19条の4に基づき、当社の安全確保に向けた取り組み等を皆さまにご理解いただくために作成したものです。ご一読いただき、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。

代表取締役社長
佐 保 千 載

企 業 理 念

私たちは、お客さまを第一に
常に新しい価値の創造にチャレンジし、
安全で快適な時間と空間を提供し
地域とともに歩みます。

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

当社では、鉄道事業法の改正に伴い、安全管理の体制、方法等を定めた安全管理規程を作成し、国へ届出を行いました。この安全管理規程におきまして、「安全に関する基本的な方針」を掲げ、社長、役員及び社員等の安全に係る行動規範を次のとおり定めました。

-
- (1) 一致協力して輸送の安全の確保に努めます。
 - (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行います。
 - (5) 事故、事故のおそれのある事態及び災害その他輸送の安全確保に支障を及ぼすおそれのある事態を発見したときは、最優先業務として人命救助、併発事故防止を全力で行います。
 - (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、必要な変革に果敢に挑戦します。

2. 安全目標

過去 28 年間、無事故運転を続け、近畿運輸局から連続して表彰を受けています。今後とも、無事故運転を継続することはもちろんのこと、昨今、安全対策として注目されているヒューマンエラーによるインシデント（重大事故の可能性のある事態）の撲滅に向けた取り組みを強化してまいります。

具体的な安全に関する目標として、昨年度に引き続き『ヒューマンエラーによる輸送障害の発生ゼロ件』を目指し、事故の防止に全力で取り組みます。

『ヒューマンエラーによる輸送障害発生ゼロ件』

Ⅲ. 安全重点施策

1. 安全文化の創造

経営トップである社長が、「インシデント等の撲滅に向けての情報共有」「不安全事象の排除・改善」「ヒヤリハット等不安全事象の積極的な報告と組織で活かしていく風土の構築」を、全社的な重要施策と位置付け、輸送の安全確保に向けた取り組みを積極的に推進してまいりました。

平成 22 年度の安全管理に関する取り組みを進めるにあたり、経営トップによる見直しを実施するとともに、新たにハード・ソフトを含めた安全対策の充実に取り組むことを目標として掲げました。これを受けて、安全推進実行委員会では、輸送の安全の確保に関する目標である「安全重点施策」および「安全重点施策達成のための各課取り組み」の見直しを行い、新たな目標を設定いたしました。

安全への決意

当社は、「お客さまを第一に、安全で快適な時間と空間を提供する」との理念のもと、輸送の安全確保に向けた取り組みを積極的に推進してきました。また、平成18年度の運輸安全マネジメント制度導入以降、「基本動作の励行」を徹底するとともに、「事故の芽」を摘むためのヒヤリハット申告の促進やシステムの安全性の確保にも努めてきました。この結果、ヒューマンエラーなどの不安全事象も年々減少し、また、運輸安全マネジメント評価でも一定の評価をいただくなど、着実にその成果が現れています。これも、全社一体となり「お客さま第一・安全最優先」に真摯に取り組んできた結果であると確信しております。

しかし、「安全」の取り組みに終わりはありません。永遠のテーマとして不断に追求すべきものであり、今後とも、運輸安全マネジメントの一層の浸透・定着に向けた取り組みを進めていく必要があります。そのためにも、PDCAサイクルを適切に機能させ、安全の取り組みを繰り返しながら徐々にスパイラルアップさせることで、ハード・ソフトを含めた

安全対策を充実させていくことが重要です。さらに、それを実現していく上で根底となる「安全」に対する「思い」を高めていくことも非常に大切です。社内の情報共有化の推進、コミュニケーションの徹底などを図ることによって、この「思い」を高め、「安全」への取り組みに向けた積極的な行動へと展開していかなければなりません。

今日まで積み上げられてきた「安全」は、諸先輩方の苦勞や苦い経験の賜物であります。その意思を受け継ぎ、今後50年、100年と「安全」を築き上げていかなければなりません。そのためには、「お客さま第一・安全最優先」の強い意思を皆が持ち続けることは勿論、ポートライナー開業30周年を迎える記念すべき平成22年度を「安全」への新たな出発となる年度にしようではありませんか。

社員皆さんにおかれては、決意を新たに、取り組んでいただきたいと思います。私も最高責任者として、皆さんとの思いを一つにし、さらなる輸送の安全確保に向けて取り組むことを約束いたします。

平成22年4月1日

神戸新交通株式会社

代表取締役社長

佐俣 千載

【安全重点施策】

「安全確認の定着化」

【各課取り組み】

司令課／基本動作の励行による安全意識の定着化

運輸課／指差喚呼による確実な安全確認の実行

ヒヤリハット・事故の芽申告の促進

駅構内の安全施策の促進

施設課／請負業者に対する教育・指導の徹底

ヒヤリハット申告の定着化

電気課／指差喚呼による安全確認の徹底

ヒヤリハット申告の定着化

車両課／憶測に頼らない作業、並びにもう一度確認の定着化

2. 安全設備の重点整備計画

車両・設備の安全性を維持するため、これらの整備基準を定め保守管理に取り組んでいますが、経年劣化による故障が危惧される機器については、計画的な機器の更新・オーバーホールを実施し、安全性の維持・向上に努めております。

なお、ポートアイランド線の8000形車両72両(12編成)を、平成20年4月より2ヵ年により安全性の高い2000形車両へ更新いたしました。この2000形車両は、運転状況記録機能を備えるなど、さらに高機能化した車両となっております。



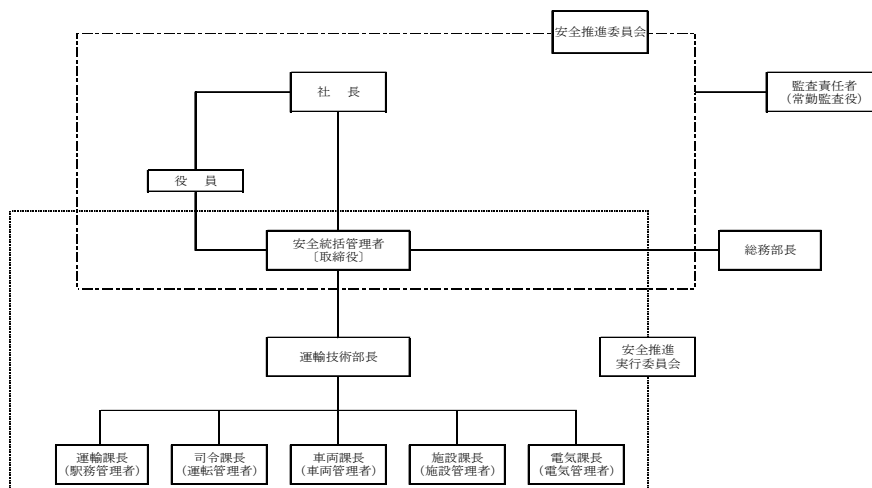
ポータルライナー
2000形車両

IV. 安全管理体制

1. 安全管理体制

社長をトップとする安全管理体制を構築しています。また、この体制の中で、安全統括管理者、運輸技術部長および各管理者が、それぞれの責務を明確にしたうえで、輸送の安全の確保のための役割を担っています。

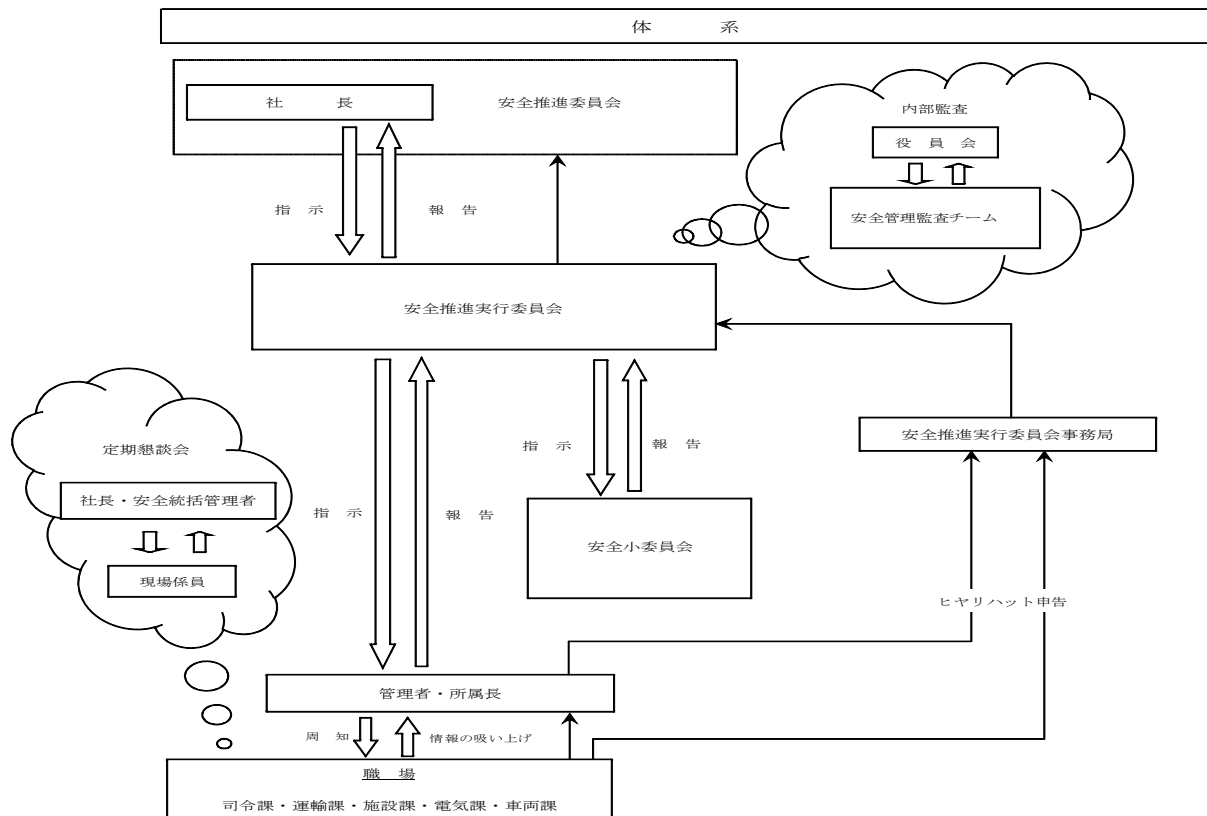
なお、安全管理体制を十分に機能させるため、以下の組織、制度を設けています。



【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者
安全統括管理者	安全確保を最優先とした輸送業務の実施及び各管理部門を統括管理する。全社員に安全教育を実施し安全第一の意識の徹底を図り、安全の確保に関して必要な意見を社長及び役員へ述べる。
運輸技術部長	安全統括管理者の監督の下、安全で安定した輸送の確保及び各管理部門を適切に管理する。安全の確保に関して必要な情報を各管理者に伝達、必要な情報を受ける。
運転管理者	運転関係の係員及び施設、車両を総合的に活用し、運行計画の設定及び変更、操縦員の育成・資質保持、車両の運用及び列車の運行管理など、運転に関する業務を管理する。
駅務管理者	駅舎の維持管理計画の作成、駅構内における安全の確保など、駅務に関する業務を管理する。
施設管理者	鉄道土木施設の維持管理計画の作成、鉄道土木施設の工事等における安全の確保、施設及び車両の構造・仕様と運転取扱いとの整合性の確保など、鉄道土木施設に関する業務を管理する。
電気管理者	鉄道電気施設の維持管理計画の作成、鉄道電気施設の工事等における安全の確保、施設及び車両の構造・仕様と運転取扱いとの整合性の確保など、鉄道電気施設に関する業務を管理する。
車両管理者	車両の維持管理計画の作成、車両の運用計画と運行計画との調整及び車両の構造・仕様及び鉄道施設と運転取扱いとの整合性の確保など、車両に関する業務を管理する。

神戸新交通株式会社 安全管理体制 【平成22年度】



2. 安全推進委員会

経営トップである社長が、輸送の安全の確保に関する体制が適切に管理運営されているかを定期的に確認するとともに、安全性の向上を図るための施策を推進するため、安全推進委員会を設置しています。同委員会は月に1回開催し、安全統括管理者及び各管理者から日々の安全に関する取り組み状況の報告を受けるとともに、輸送の安全性向上に関する方針および施策の実施について意思決定を行っています。



3. 安全推進実行委員会



安全性向上施策の策定やその進捗状況の確認などを適時適切に行うため、安全統括管理者をトップとした安全推進実行委員会を設置しています。同委員会は月2回開催し、不安全事象の報告、意見交換、再発防止策などについて、活発な議論を行っています。また、この内容については、全社的に情報を共有するため、社長及び役員に報告するほか、各管理者等を通じて現場係員まで広く周知しています。

4. 社長・安全統括管理者等による現場査察

安全に関する教育訓練年間計画に基づき実施している教育・訓練について、経営トップ、安全統括管理者等による現場査察を年4回実施し、安全管理の取り組み状況を確認し、その有効性・効果を把握するとともに、必要に応じ、内容等の見直し・改善を図っています。



5. 社長・安全統括管理者及び現場係員による定期懇談会



安全管理体制の確立に向け、経営トップが現場係員との意見交換などを通じて、安全管理の進捗状況等を確認するため、社長・安全統括管理者及び現場係員による定期懇談会を開催しています。懇談会では、日常作業での問題点、ヒューマンエラーなどの情報共有や安全管理のあり方などについて、活発な意見交換を行っています。

6. ヒヤリハット申告制度

安全目標に掲げたヒューマンエラーによる輸送障害の発生ゼロ件を達成するためには、ヒヤリハットなどの不安全事象についてもできるだけ早期に把握し、事故の芽を未然に排除していくことが大切だと考えています。このため、係員が作業中に危険を感じたヒヤリハット事案などを、安全管理担当セクションに直接、また匿名でも通報できるよう、ヒヤリハット申告制度を設けています。



平成 19 年度にヒヤリハットを申告しやすい環境を構築するため、各職場へヒヤリハット体験報告箱を設置し、平成 21 年度からは、会社経営に関する提案や意見、コンプライアンスに関する報告および相談も可能とし、受付内容を拡大しております。

また、『事故の芽』の申告を促進していくため、社員の申告に対する抵抗感を緩和し、申告制度をより身近なものとするための施策として、報奨制度を設けています。

7. 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、事業者の安全管理体制が適切に構築され、それがシステムとして適切に機能しているかどうかについて、「安全管理規程に係るガイドライン」に規定されている 14 項目に基づき評価し、その取り組みを一層促進させるため、改善方策について助言等を行う制度です。

当社は、平成 20 年 9 月 10 日に近畿運輸局による「運輸安全マネジメント評価」を初めて受け、経営トップおよび安全統括管理者のインタビュー、安全管理に関する文書、記録等の確認が実施されました。総評として、「経営トップが明確なリーダーシップを発揮され、安全管理体制の維持向上に向け、主体的に関与されている。」との一定の評価を受けました。今後も、より一層の安全管理体制の充実・強化に向け、さらに取り組みを強化してまいります。

8. 安全ニュースの発行

社員に安全管理の取り組みを周知するとともに、ヒューマンエラーなど不安全事象についての情報の共有化を図るため、定期的に「安全ニュース」を発行しています。



9. 平成 21 年度の安全管理に関する主な活動

◇安全推進委員会（定例 12 回、臨時 3 回開催）

◇安全推進実行委員会（定例 24 回、臨時 2 回開催）

◇社長・安全統括管理者及び現場係員による定期懇談会

5 回開催（4 月 電気課、7 月 施設課、9 月 車両課、12 月 司令課、1 月 運輸課）

◇安全運転推進運動に伴う社長・安全統括管理者・運輸技術部長査察（7 月）

◇年末年始安全総点検に伴う社長・常務・安全統括管理者・運輸技術部長査察（12 月）

◇春・秋の全国交通安全運動に伴う社長・安全統括管理者・運輸技術部長査察（4 月、9 月）

- ◇安全啓発活動（7月）
- ◇安全教育研修会（9月）
- ◇2009年鉄道安全報告書公表（9月）
- ◇安全管理内部監査（11月）
- ◇重大事故等を想定した訓練（3月）

V. 輸送の安全の実態

1. 鉄道運転事故・インシデント・輸送障害

過去5年間の発生状況は次のとおりです。輸送障害の原因の多くは、車両故障によるものでした。発生時に直ちに対策を講じ、再発防止を図っています。

	平成17年度	平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度
鉄道運転事故	0	0	0	0	0
インシデント	0	0	0	0	0
輸送障害	2	3	1	0	0

※鉄道運転事故とは、列車衝突事故、列車脱線事故、列車火災事故、踏切障害事故、道路障害事故、鉄道人身障害事故、鉄道物損事故の7種類をいいます。

※インシデントとは、鉄道運転事故等が発生するおそれのある事態をいいます。

※輸送障害とは、鉄道運転事故以外で鉄道輸送に障害を生じた事態（30分以上の遅延が発生したもの）をいいます。

VI. 安全対策の実施状況

1. 神戸新交通の安全設備

ポートライナー・六甲ライナーは、自動列車制御装置（ATC）にバックアップされた自動列車運転装置（ATO）による自動運転を行っています。これを支える総合管理システムは、運行管理・電力管理・駅務管理・防災監視の各設備から構成されており、各路線の指令所にて一元的に管理しています。また、運行の安全を確保するための信号保安設備（自動列車制御装置等）、保安通信設備（列車無線等）や各駅のホームドア設備、お客さまの安全を確保するための駅保安設備（非常停止ボタン、インターホン等）および列車・駅設備などへの電力を供給する電気設備など数多くの設備を備えています。

(1) 自動列車制御装置

自動列車制御装置は、先行列車に追突することがないように先行列車との間隔を保ったり、カーブで速度オーバーしないようブレーキをかけたりする機能を有しています。また、万一、列車が制限速度を超えようとした場合でも、自動的にブレーキがかかり制限速度まで減速します。このように、自動列車制御装置は、安全に列車の運転を行うためには必要不可欠な設備です。

(2) 運行管理システム

列車の位置、列車が走行中か停止中かなどの列車の状態、ホームドアが閉まっているかなどの設備の状態を一括で管理しているのが、運行管理システムのコンピューターです。また、このコンピューターと自動列車運転装置が、列車の行先、出発や停止などの情報のやりとりを行い、安全に自動運転を行うよう制御しています。

総合指令所



ホームドアと列車ドア



(3) ホームドア

線路への転落を防止するため、全駅のプラットホームがガラススクリーンによる閉鎖された構造となっており、また、列車の乗降部にはホームドアを設けています。このホームドアは、列車ドアと連動して開閉し、全てのホームドアと列車ドアが完全に閉まらない限り列車は発車しません。なお、ホームドアにお客さまが挟まれた場合には、再びドアが開くしくみになっています。

(4) 監視カメラ



監視カメラ作動中
Camera in Operation

全駅のホーム、コンコースに監視カメラを設置し、お客さまに安心して乗降いただけるようにしています。また、このカメラの映像は常時録画しており、防犯カメラとしても活用しています。

なお、平成20年3月より、鉄道テロに対する抑止効果を高めるため、監視カメラ監視強化ステッカーを貼り付けています。

(5) 非常停止ボタン

緊急時に備え、車内及び全駅のホームドア横に非常停止ボタンを設置しています。車内のボタンを押すと直ちに非常ブレーキが作動し、司令員が安全を確認した後でなければブレーキを解除できません。また、ホームドア横のボタンを操作すると、列車は非常停止します。

駅非常停止ボタン



(6) 連絡電話とインターホン

お客さまのお問い合わせなどにお答えするため、駅ホームには連絡電話を、車内および改札機・券売機付近にはインターホンを設置しています。これらは全て司令所につながります。

車内のインターホン



券売機間に設置したインターホン



ホームの連絡電話



2. 安全関連設備への投資実績

鉄道事業に関する設備の老朽化等を勘案して、計画的に安全性の維持・向上のための設備投資を行っております。

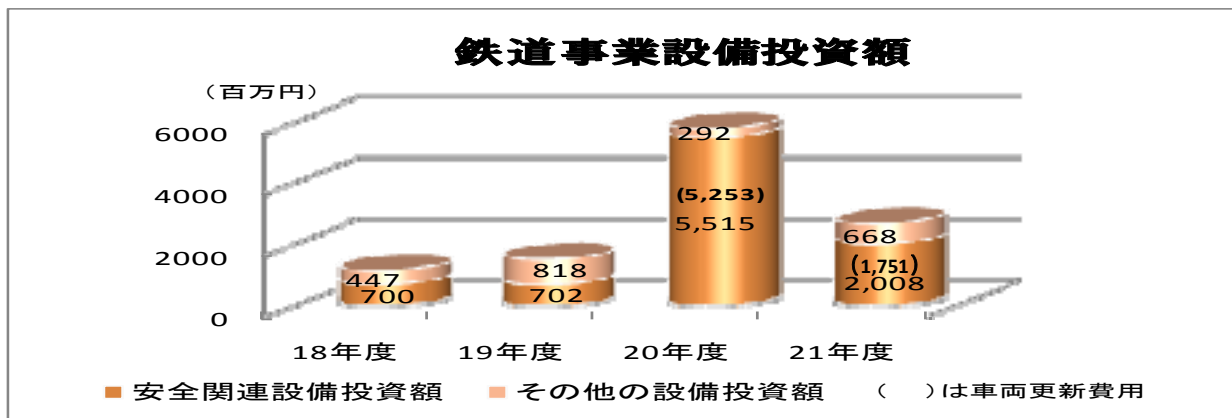
平成21年度は、鉄道事業設備投資額2,676百万円の内、安全設備の重点整備計画として推進している車両更新に1,751百万円、案内軌条補強工事・引込線耐震補強工事など保安・防災対策に257百万円、計2,008百万円を安全設備投資に充て、安全性の維持・向上を図りました。

なお、平成20年4月より2ヵ年でポートアイランド線の車両は2000形へ更新いたしましたが、その安全設備投資額の総額は7,004百万円（20年度は5,253百万円）でした。

安全投資

(単位：百万円)

	18年度	19年度	20年度	21年度
安全関連設備投資額	700	702	5,515	2,008
その他の設備投資額	447	818	292	668
鉄道事業設備投資総額	1,147	1,520	5,807	2,676
比率	61%	46%	95%	75%



3. 安全に関する現場等の取り組み

現場の会議やヒヤリハット申告書などによって集められた安全に関する情報は、安全推進実行委員会などに報告しますが、この対策を現場で自らが検討し、再発防止を図ることが重要です。このため、これらの情報を得た場合、現場部門では管理者は直ちに対策を講じるとともに、直接関わりのない部署へも情報提供を行い、それぞれの職場会議などで「同様の事象が自分の職場で発生したら」との想定で議論を深めています。

次に、労働安全衛生の視点からは、「安全はすべての事柄に優先する」ことを社員一人一人が心に刻み込み、些細な事柄でも全社員が情報を共有する取り組みを推進しています。「危険は、芽が出ないうちに摘み取る」をモットーに、輸送に直接関わらない部門においても、定例的に労働安全衛生上の問題把握に努め、より快適な職場環境の構築を目指しています。

快適、かつ風通しの良い職場環境を土台に、更なる安全性向上に繋げてまいります。

4. 災害および運転事故等の緊急事態体制

災害や運転事故が発生した場合には、お客さまの人命救助と併発事故防止を最優先とした体制をいち早く確保するため、社員がとるべき行動を具体的に定めたマニュアルを整備していますが、22年4月より社員が携帯しやすいよう、またパソコンや携帯電話でいつでもマニュアルが閲覧できるよう、「社員対応マニュアル」として再整備いたしました。



5. 教育・訓練

(1) 安全管理に関する教育訓練

輸送の安全に係る教育訓練年間計画を策定し、輸送の安全の水準を維持し、向上させるための取り組みを実施しています。また、社員の安全意識の高揚、ヒューマンエラーなどの不安全事象の情報共有化を図るため、年に1回安全教育研修会を実施しております。



(2) 操縦員の技能維持・向上

通常は、運行管理システムのコンピューターと自動列車運転装置による自動運転を行っていますが、コンピューターなどにトラブルが発生した場合、操縦員による手動運転を行います。そのため、年間訓練計画を策定し、操縦員の教育・訓練を行い、知識・技能の維持・向上を図っています。

(3) 緊急時対応訓練

緊急時対応訓練の様子



安全に関する教育訓練計画に基づき、所属ごとに緊急時対応訓練を随時行い、不測の事態に備えています。

また、平成 22 年 3 月には、全社員が連携し、人命救助を最優先とした迅速かつ的確な初動対応が実施できるよう対応能力の向上を図るとともに、異常時における併発事故の防止と事故の早期復旧、事故防止意欲の高揚を目的として、脱線事故を想定した訓練を実施いたしました。

脱線事故を想定した訓練の様子



6. 防災体制

沿線各所に風速計・地震計、駅構内には火災報知機を設置しています。また、それぞれの災害発生時におけるマニュアルを整備しており、防災体制を確立しています。

(1) 暴風対策

一般鉄道に比べ、風の吹き上げを受けにくい桁・車両の構造となっていますが、台風など強風時には、沿線に設置した風速計により、風向・風速を迅速、的確に把握し、瞬間風速が 30m/s を超えるときには運転を一時見合わせるなど、当社基準に基づいて運転規制を行います。

司令所の風速表示計



風速計



(2) 凍結・雪害対策

ポートルライナー・六甲ライナーはゴムタイヤで走行しているため、積雪や凍結時にスリップする可能性が高く、積雪等が見込まれる場合などはその対策を強化しています。具体的には、早期の融雪剤散布や手動運転による警戒運転などを行います。

(3) 地震対策

地震が発生した場合、ポートアイランド線の中埠頭駅前本社ビル、六甲アイランド線の南魚崎駅に設置した地震計により震度を計測し、震度 5 以上で運行管理システムが自動で列車の非常停止を行います。この場合、軌道等の安全確認を実施した後でなければ運転を再開いたしません。

== 緊急地震速報の導入 ==

また、大規模地震発生時の被害軽減を図るため、平成 20 年 7 月 1 日より緊急地震速報システムを導入しました。このシステムは、気象庁から配信される緊急地震速報を受信し、予測震度 5 以上の場合は、警報が鳴動します。これを受けて、係員は車内放送を実施するとともに、列車の非常停止を行います。



緊急地震速報とは、気象庁が配信する地震速報であり、全国に設置された地震計で初期微動（P波）を検知すると、直ちに震源位置や発生時刻・マグニチュードを推定し、任意の地点の主要動（S波）の到達時間・予測震度を知らせるものです。

== 橋脚などの耐震補強 ==

阪神大震災により、橋脚の一部が損壊するなど多大な被害を受けましたが、その後、より新しい耐震基準による橋脚の耐震補強や落橋防止対策を講じました。



(4) テロ対策

テロの未然防止策として、監視カメラの警戒表示（8 ページをご覧ください）や、不審物発見時の啓発放送（車内・駅構内）を実施しています。また、警戒が必要と認められた場合は、駅係員による巡回強化、ゴミ箱、コインロッカーの使用中止など対策を強化しています。

(5) 火災対策

全ての駅構内に火災報知機及び消火器を設置しています。駅構内で火災が発生すると、司令所へ報知され、直ちに司令所から駅係員の派遣や消防への通報を行います。また、列車の車内設備は不燃材もしくは難燃材を使用しており、火災が発生することはありませんのでご安心ください。



7. その他の安全対策



(1) 安全啓発活動

平成20年度より、7月の安全運転推進運動期間中に、当社の安全への取り組みや駆け込み乗車禁止、不審物発見時のご協力、マナー向上等にご理解いただくため、安全啓発活動を実施しています。

皆さまのご理解とご協力をお願いいたします。

(2) アルコール検知器の活用について

飲酒運転が大きな社会問題となっており、運輸業に携わる事業者として、飲酒に関するチェック体制の強化を図るため、アルコール検知器を活用しています。



VII. その他の取り組み

1. 市民救命士講習



お客さまに安全・安心を提供するため、毎年、市民救命士の認定講習を受講し、輸送に関わる係員はもちろんのこと、役員を含む社員のほぼ全員が、市民救命士の認定を受けています。

2. まちかど救急ステーション「AED（自動体外式除細動器）」

AEDとは、心臓の心室が小刻みに震えることにより、脳や体に血液を送り出すことができなくなる心室細動の状態のとき、心臓に電氣的刺激を与え、正しいリズムを取り戻させるものです。

当社では、お客さまの命をお預かりする交通事業者として、お客さまが駅舎内で倒れた場合など、救急車の出動を依頼するとともに、救急車到着までの間、救命活動を行うために有効なAEDをポートライナー三宮駅・市民病院前（キャンパス前）駅・神戸空港駅、六甲ライナー住吉駅・アイランドセンター駅の5駅に設置しています。



3. こども110番の駅

子どもたちを危険から守るため、各自治体等で実施している「こども110番の家」の鉄道バージョン「こども110番の駅」の標示をポートライナー三宮駅、六甲ライナー住吉駅・アイランドセンター駅で掲げ、より安心してご利用いただけるよう取り組んでいます。

ステッカー



ポスター



Ⅷ. ご利用のお客さまへのご協力のお願い

1. 不審物発見時のお願い



駅構内や車内で不審物を発見した場合は、絶対に手を触れず、お近くの連絡電話やインターホン、または、最寄り駅の係員にご連絡いただきますようお願いいたします。

2. 駆け込み乗車防止のお願い

発車間際の駆け込み乗車は、転倒事故につながるだけでなく、列車の遅れの原因となります。列車の安全運行、定時運行にご協力ください。



3. 戸袋詰め防止のお願い

列車の扉が開く際、戸袋に手や指を引き込まれる恐れがあります。特に、小さいお子様をお連れのお客さまは、扉に手を触れないようご注意ください。

4. 乗車マナーに関するお願い

車内には優先座席を設けております。お年寄り、身体の不自由な方や赤ちゃんのおられる方に席をお譲りください。

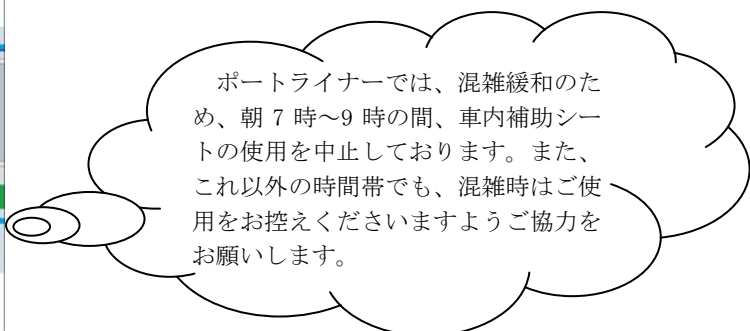
優先座席付近では、携帯電話の電源をお切りいただき、優先座席以外では携帯電話をマナーモードに設定のうえ、通話をご遠慮ください。

車内でのヘッドホンの音漏れや大声での会話は、他のお客さまのご迷惑となりますので、おやめください。

皆さまのご協力をお願いいたします。



5. オフピーク乗車にご協力ください



IX. お客さま・地域の皆さまの声

当社では、お客さまサービスの向上に迅速に取り組むため、お客さまからのご意見、ご要望をお受けする窓口として、主要駅（三宮駅、住吉駅・アイランドセンター駅）に「ご意見箱」を設置し、ホームページ (<http://www.knt-liner.co.jp>) 内にもご意見等を E-mail でお送りいただく専用フォームを設けています。

平成 21 年度にいただいたお客さまからのご意見、ご要望の総件数は 89 件でした。

今後も、お客さまからご意見・ご要望をいただいた場合には、直ちに状況を確認するとともに、必要に応じて係員への指導や安全対策を行い、また、ご意見の内容によりましては、お客さまへ対策の結果をお知らせするなど、お客さま・地域の皆さまの声に対して、迅速にお応えするよう努めてまいります。



X. 安全報告書へのご意見募集

安全報告書のご感想、当社の安全に対する取り組みへのご意見をお寄せください。

【ご連絡先】

運輸技術部 司令課

月～金（年末年始、祝日除く）8時30分～17時15分

Tel078-303-3300 Fax078-302-7480

E-Mail info@knt-liner.co.jp