

安全報告書

2022



千葉都市モノレール株式会社

目 次

◎ お客様へ.....	1
1. 安全に関する基本方針と安全目標	
(1) 基本方針.....	2
(2) 安全目標.....	2
2. 安全重点施策等の実施状況	
(1) 経年劣化設備の更新、点検保守.....	3
(2) 安全管理体制の強化及び教育訓練等の実施による安全意識の向上.....	5
(3) 事故・災害対策等.....	7
3. 安全管理体制	
(1) 安全管理体制の概要.....	8
(2) 安全管理体制図.....	8
4. 安全管理の方法	
安全に関する会議体体系.....	9
(1) 安全対策会議(マネジメントレビュー).....	10
(2) 安全対策委員会.....	10
(3) 安全推進部会.....	10
(4) 経営トップ等の安全活動.....	10
(5) 事故防止会議の実施.....	11
5. 事故等の概要と再発防止措置.....	11
6. 行政指導等に対する措置状況.....	11
7. 人材教育・訓練	
(1) 異常時対応訓練.....	12
(2) 知識技能の維持向上のための教育訓練.....	13
8. 関係者との協働	
(1) 千葉県消防署合同訓練の実施.....	14
9. 新型コロナウイルス感染防止対策	
(1) 当社の感染防止対策.....	15
10. 利用者とのコミュニケーション	
(1) お客様の声.....	16
(2) こども 110 番の駅.....	16
(3) テロ警戒と監視カメラ.....	16
(4) 交通安全運動「事故防止」啓発活動.....	17
11. お客様サービスの向上	
(1) 駅トイレリニューアル.....	17
(2) おむつ替えスペース設置(動物公園駅).....	18
(3) サービス介助士の取得推進.....	18
(4) 千葉駅ホームの整列線.....	18
(5) 旅客案内放送の多言語装置導入.....	18

お客様へ

千葉都市モノレール株式会社

代表取締役社長 小池 浩和



平素は千葉都市モノレール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、当社の事業運営に対し、ご理解とご支援を賜り深く御礼申し上げます。

当社の企業理念に掲げている「安全・安定輸送」を目指し、経営トップ以下全社員が法令等を遵守し、安定輸送の徹底及び安全意識の向上を図り、開業以来 34 年間「人的要因による責任事故ゼロ」を継続しております。

令和 3 年度は、当社経営について重要な基盤である行動指針に定められた「お客様の安全を最優先」を達成するために「令和 3 年度安全重点施策」を定め、様々な取り組みを実施しました。

まず、設備等の「経年劣化対策」として、運行管理システムや駅放送装置、転てつ機や変電所等の重要設備の更新を行いました。

次に、「事故・災害対策」では、近年多発している自然災害やテロ等の異常事態発生時においても、業務の早期回復やお客様の安全を最優先に確保できるよう、様々な事態を想定して関係機関と連携し、大規模輸送障害や自然災害、テロ対策等の対応訓練を実施しました。

「社員教育」では、運輸安全マネジメント制度の主旨、それに基づく当社の取り組み状況等を理解させるとともに、ヒヤリ・ハット事例を有効活用し、ヒューマンエラー防止に取り組み、安全意識向上を図りました。また、役員が毎月交代で実施している巡視等で、経営トップが積極的に現場社員とコミュニケーションを図ることにより、安全を最優先とする風通しの良い企業風土の構築を目指して参ります。

今後も、ご利用頂いておりますお客様、そして地域の皆様の公共交通機関として、ご期待にお応えできるよう努力して参ります。

おわりに、本報告書をご覧いただき、安全安心への取り組みをより確かなものにするため、率直なご意見やご感想をお聞かせくださいますようお願い申し上げます。

(コーポレートスローガン)
安全・笑顔・真心

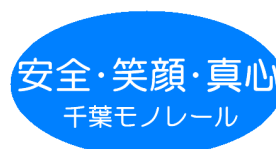
(企業理念)

“人と街を結ぶ”事業を通して、地域の発展に貢献します。

安全・安定輸送を提供し、常にお客様から信頼される公共交通を目指します。

安心、快適にご利用いただくため、お客様の立場に立ったサービスを提供します。

創意と工夫により、互いに高め合う活力ある職場をつくります。



なお、本報告書は、軌道法第 26 条（鉄道事業法第 19 条の 4 を準用）に基づき作成し公表するものです。

1. 安全に関する基本方針と安全目標

(1) 基本方針

当社では、安全に関する基本的な方針を定め、全社員で安全第一の意識を持って事業活動を行える体制の整備に努めるとともに、軌道施設・車両を総合的に活用して輸送の安全を確保しています。そのための安全に係る行動規範を下記のとおり定め、全社一丸となって安全確保に努めています。

(安全に係る行動規範)

- ① 安全の確保は輸送の生命である。
- ② 法令及び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。
- ④ 事故・災害等が発生したときは、人命救助を最優先に行動し、すみやかに安全適切な処置をとる。
- ⑤ 情報は漏れなく迅速、正確に伝え、透明性を確保する。
- ⑥ 常に問題意識を持ち、必要な変革に果敢に挑戦する。

(2) 安全目標

当社では、開業以来「人的責任事故」は発生していません。

今後とも人的責任事故ゼロの継続を目指し、輸送障害を発生させぬよう安全安定輸送の提供に努めていきます。

2. 安全重点施策等の実施状況

令和3年度の安全重点施策は次の3項目を策定し、全社一丸となって取り組み、一部の継続案件を除き概ね計画通りに進行しました。

1. 経年劣化設備の更新、点検保守

2. 安全管理体制の強化及び教育訓練等の実施による安全意識向上

3. 事故・災害対策

(1) 経年劣化設備の更新、点検保守

① 軌道設備及び構造物等の維持管理・保守に係わる計画の作成と整備の実施

開業から30年を超え、様々な設備の経年劣化が進んでいますが、安全運行を維持するため、計画的に軌道桁・支柱・駅舎等の設備点検を行い、修繕が必要な箇所については管理者である千葉市との連携や協議を重ね、優先度の高いものから順に修繕や更新を行っています。



軌道桁・支柱設備点検



駅舎修繕（市役所前駅）

② 千葉駅分岐器更新工事（千葉駅／千葉公園側）

千葉市橋梁長寿命化修繕計画に則り、令和3年12月17日及び18日の終電後～初電前までの時間で、千葉駅13号イ・ロ分岐器のラインシャフト2本の交換工事を実施しました。

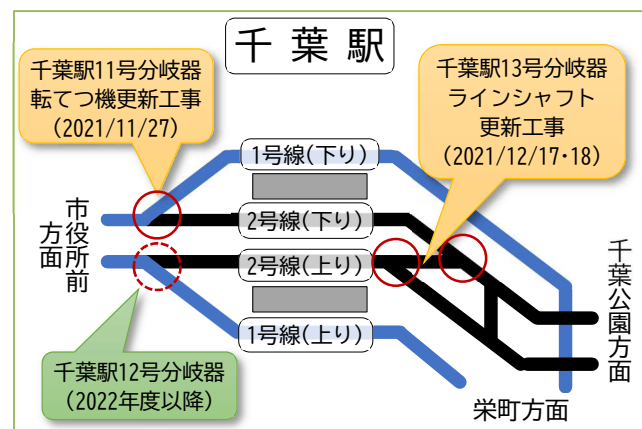
この工事は、千葉駅東口バスロータリーの一部を封鎖し、大型クレーンを使用した機器交換作業が可能であったため、列車運休等はありませんでした。



千葉駅分岐器更新工事

③ 千葉駅転てつ機更新工事（千葉駅／市役所前側）

令和3年11月27日の夜間作業にて、千葉駅11号分岐器の引上圧着用の転てつ機更新工事を実施しました。本工事は、転てつ機が特殊な構造の分岐桁内に設置されており、通常の作業時間での作業が困難なことから、作業時間確保のため、当日の21時以降1号線（千葉みなと～県庁前）を運休し、施工しました。運休にあたり各鉄道事業者様及びバス事業者様による代行輸送や振替輸送を実施し、混乱なく計画通りに更新が完了しました。残る12号分岐器の転てつ機（引上圧着用／旋回用）については、令和4年度及び令和5年度にそれぞれ更新を計画しています。



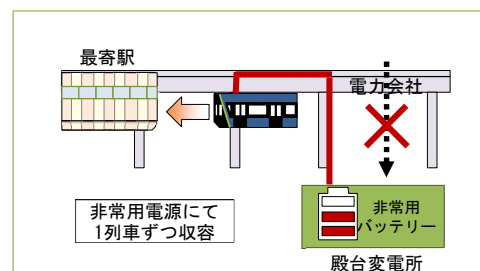
千葉駅分岐器更新工事及び転てつ機更新工事

④ 殿台変電所更新工事及び回生電力貯蔵装置の新設

開業時から使用している殿台変電所の更新工事を、平成 30 年 9 月から進めており、令和 4 年 10 月竣工予定です。また、新たに「回生電力貯蔵装置」を殿台変電所内に令和 4 年 1 月に設置を完了しました。

この回生電力貯蔵装置の導入により、ブレーキ使用時に発生する余剰電力を蓄電池に蓄え、他列車走行時に、蓄電池から放電することで電力会社からの受電電力を削減し「CO2 削減」に寄与することができます。

また、非常時対応として、電力会社からの送電が停止した場合には、列車の駅間での長時間停車が危惧されますが、本装置の「蓄電池」からの電力を列車に供給し、最寄り駅まで走行させることにより、お客様の安全かつ迅速な避難が可能になりました。



回生電力貯蔵装置(非常時)イメージ図

⑤ 運行管理システム更新工事

経年劣化対策として「運行管理システム」の更新工事を平成 31 年 3 月から 3 年計画で進めています。このシステムは列車の運行に関する、監視及び制御全てを担っており、コンピューターによる運行制御（進路制御等）をダイヤに基づいて自動で行っています。工事は計画どおりに進捗し、令和 4 年 1 月 28 日夜間に新システムへ切替えが完了し、指令員への教育訓練等を実施のうえ、運用を開始しています。



運行管理システム（運輸指令所）

⑥ 車両の保守整備等

車両の経年劣化対策については、保守整備の強化や継電器等の電子機器の予防保全等の実施により車両故障の発生を未然に防いでいます。また、懸垂装置や駆動装置等の重要な部分については、非破壊検査を実施しています。なお、長期使用している車両については、他社で実施している調査内容を参考に、構体の主要な部分について、劣化調査を実施しました。



車両屋根上点検（検修庫）

(2) 安全管理体制の強化及び教育訓練等の実施による安全意識の向上

全社員の安全意識や技術力の向上及び伝承を目的とした教育訓練を計画的に実施しました。また、国土交通省等が実施する運輸安全マネジメントセミナー等への参加を推進し、安全管理マネジメントの向上及び定着化を図っています。

● 安全管理体制の強化に関する安全施策

令和3年度において、当社の「安全管理体制の強化及び教育訓練の実施による安全意識の向上」を重要施策と位置づけ、次の施策について取り組みました。

- ・ 1年間の安全施策の振り返りを行う「安全対策会議（マネジメントレビュー）」、「安全対策委員会」及び「安全推進部会」等、安全会議体の積極的な連携を図る。
- ・ 経営トップによる定期的な職場巡視により、安全重点施策の進捗状況確認及び社員の安全意識向上、コミュニケーションの確保を図る。
- ・ 当社の安全管理体制が有効かつ確実に運用されていることを確認するために「内部監査」を実施する。また、その内部監査員の新人養成や力量向上のため、国土交通省や外部団体等主催の研修等に参加し、監査力量の向上を図る。
- ・ ヒヤリ・ハット報告の活用を初めとした再発防止対策強化を目的に、安全推進部会の効果的な運営や周知方法を工夫する。また、ヒヤリ・ハット事例を活用した訓練を実施する。
- ・ 自然災害に対する対応力強化のため、防災訓練及び地震対策訓練による初動対応マニュアルの見直し、定期的な社内・社外への情報伝達訓練、気象情報コンテンツを活用した適切な運行判断・復旧体制の確立を図る。

● 主な教育訓練【事故・自然災害対応訓練関係】

実 施 項 目	対 象 者
分岐器手回し訓練	駅係員・指令員等
手動進路設定訓練	駅係員・指令員等
防災訓練	全社員
合同避難救助訓練	沿線警察署・消防署・運転士等
3.11地震災害対策訓練	全所属長
閉そく方式変更訓練及び非常走行訓練	指令員・駅係員・運転士等

● 主な教育訓練【安全管理関係】

実 施 項 目	対 象 者
運輸安全マネジメント内部監査員研修会	内部監査員等
他社主催安全セミナー等（リモート方式）	関係社員
サービス介助士資格	駅係員・運転士

① 経営トップ（役員）による職場巡視

役員が毎月交代で、駅や運転台添乗をはじめとした各職場の巡視を行っています。各職場における「安全重点施策」の進捗状況確認や、設備等の現状を直接自分の目で確認し、質問や課題等の指摘を行うほか、普段、会話する機会のない現場社員とコミュニケーションを図ることにより、現場社員の生の声を聴くことに努めています。



千葉駅務室巡視（安全統括管理者）



検修庫巡視（社長）

② 内部監査の実施等

当社の「安全管理体制」についての社内チェックを行う仕組みとして、安全管理規程に基づく「内部監査」を実施しています。令和3年度も、経営トップ以下、社内全7部門に対する内部監査を実施しました。

内部監査終了後、それぞれの部門に対する指摘事項等については、早急に改善措置を行うとともに、継続的な改善が維持できるよう、他の安全会議等においても取り組み状況の確認を行うなど、安全管理体制の維持向上に努めています。



内部監査（経営トップ）

③ ヒヤリ・ハットを活用した再発防止及び安全意識向上

令和3年度の重点取組事項である「ヒヤリ・ハット事例を活用した安全意識の向上」については、各所属の安全推進担当者から報告されたヒヤリ・ハット報告を自らの業務や作業に置き換えて解説し共有することで、同様のミスが発生しないよう、全部署が事故防止に役立っています。

また、全社員より「安全意識向上スローガン」を募集し、選定されたスローガンを各所属の見やすい場所へ掲出（四半期毎）することで、社員の安全意識向上に役立っています。



第1回スローガン



第3回スローガン

④ 安全安定輸送の提供を目的とした「気象情報サービス」の導入

昨今の異常気象等の多発に鑑み、自然災害対応等、防災体制強化への取り組みの一環として（株）ウェザーニューズと鉄道気象に特化した気象情報サービスの契約を結び、令和3年6月1日から運用を開始しました。

これにより、精度の高い気象情報を運行判断の材料として活用することが出来るようになり、早い段階での運行計画やお客様への情報提供、効率的な要員確保などが可能になりました。



強風警報画面(例) 灰色線:風速15m/s超予測
黄色線:風速20m/s超予測
(赤色線:風速25m/s超予測)

(3) 事故・災害対策等

①「大規模輸送障害発生時における対応マニュアル」の策定

令和2年9月に発生した「殿台変電所き電ケーブル焼損」による2日間に亘る輸送障害を省み、今後「大規模輸送障害」が発生した場合に、速やかに対応出来るよう全社的に初動マニュアルの作成及び備品等の配備を行い、お客様に対し案内や誘導等の対応ができるよう整備しました。



大規模輸送障害発生時の対応会議

② 自然災害への対応 ～運輸防災マネジメント～

近年、自然災害が頻発化・激甚化する中、全国の鉄道事業者には、自然災害時においても可能な限り被害を軽減し、「安全・安定輸送の確保」及び「事業の継続」が求められています。その一環として、国土交通省の「運輸防災マネジメント指針」に基づき、当社の安全方針とすべく「安全に係る行動規範」に防災に関する記述を追記することを安全対策会議（マネジメントレビュー）で決定しました。

当社ではこれまで、台風等、風水害に関する輸送障害が多々発生していることから、過去の記録を参考として「事業の継続」及び「タイムラインの作成」を全社の共通課題として、令和4年度に作成していくことを決定しました。これに先立ち、国土交通省が主催する「運輸防災マネジメントセミナー」を受講し、情報収集に努めています。



運輸防災マネジメントセミナー資料

3. 安全管理体制

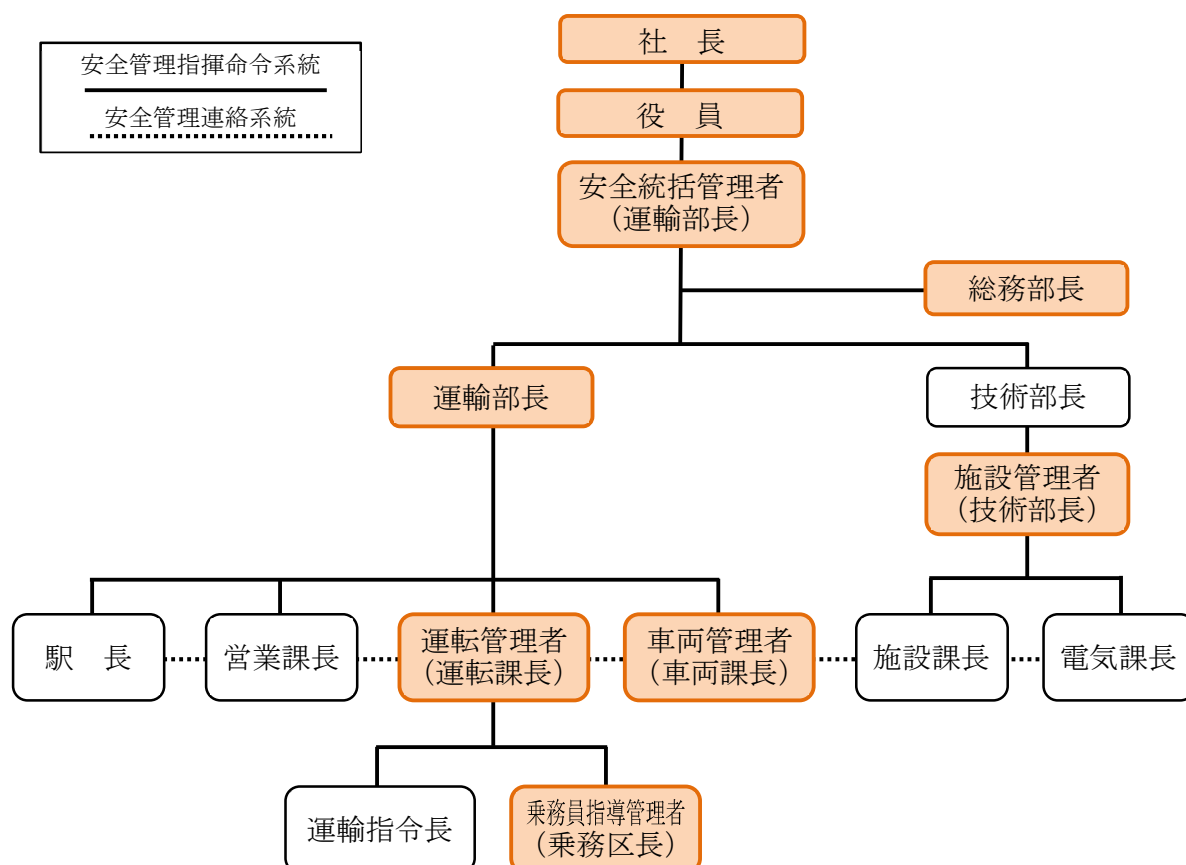
(1) 安全管理体制の概要

「安全管理規程」において、社長をトップとする安全管理体制を定めています。

「社長」・「安全統括管理者」を始めとする各管理者が、それぞれの責務を明確にしたうえで、輸送の安全確保のために必要な基礎的情報、その他の情報を相互に緊密に連絡、協議し、安全対策を講じることとしています。

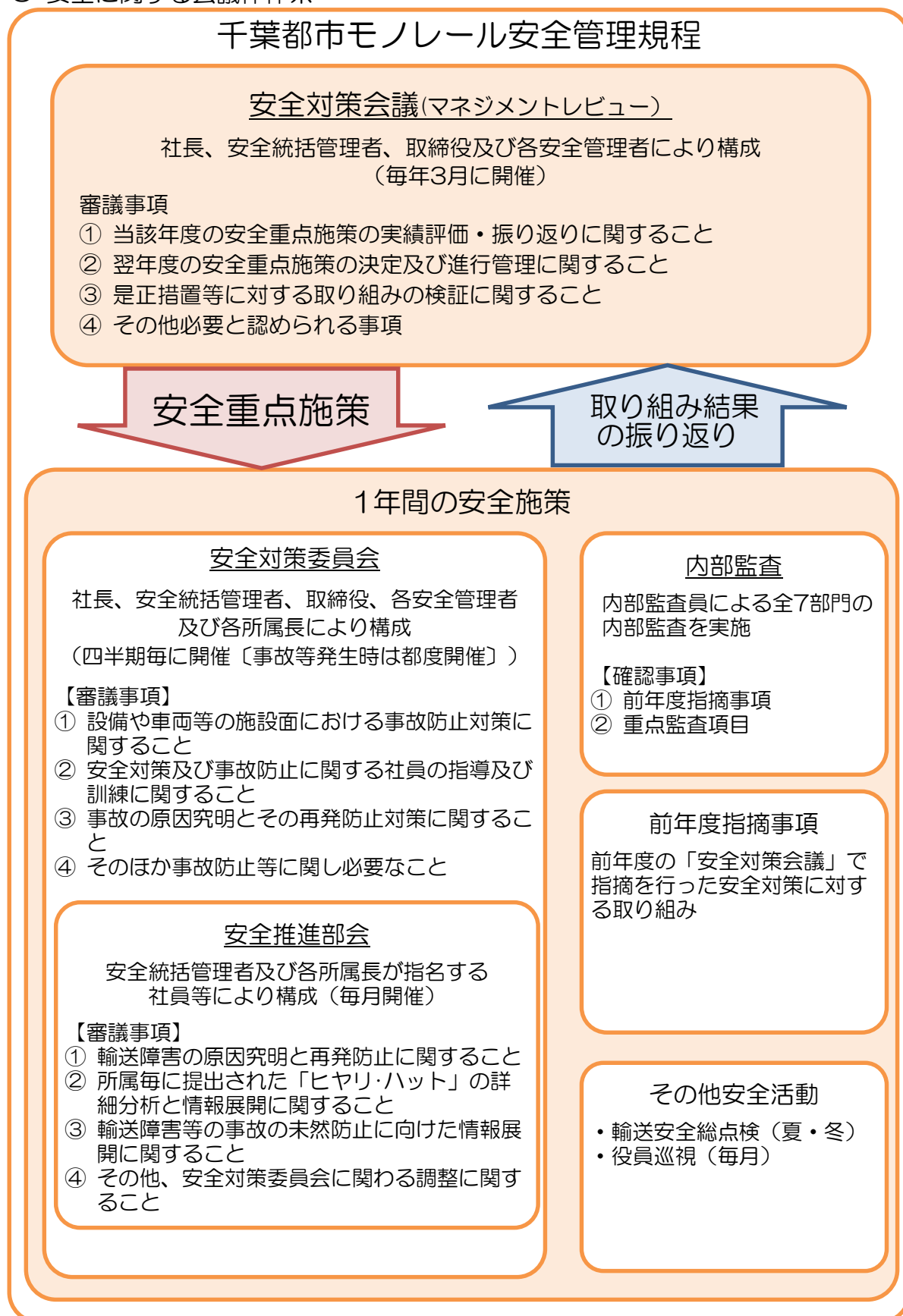
社 長	輸送の安全確保に関する最終的な責任を有する。
安全統括管理者	輸送の安全の確保に関する業務を統括する。
運 転 管 理 者	安全統括管理者の指揮の下、運転に関する事項を統括する。
乗務員指導管理者	運転管理者の指揮の下、運転士の資質の保持に関する事項を管理する。
施 設 管 理 者	安全統括管理者の指揮の下、軌道施設に関する事項を統括する。
車 両 管 理 者	安全統括管理者の指揮の下、車両に関する事項を統括する。
総 務 部 長	輸送の安全の確保に必要な設備投資、人事、財務に関する事項を統括する。
運 輸 部 長	安全統括管理者の指揮の下、運転管理者、車両管理者及び営業課長を統括し、旅客の輸送の安全確保に関する事項を管理する。

(2) 安全管理体制図



4. 安全管理の方法

○ 安全に関する会議体体系



(1) 安全対策会議（マネジメントレビュー）

経営トップ（社長・取締役）、安全統括管理者及び各安全管理者により、本年度の安全管理体制の評価・見直しを行う安全対策会議（マネジメントレビュー）を令和4年3月に開催しました。議題として、当社の安全管理体制の確認、令和3年度の安全重点施策の実績評価、各所属の内部監査結果及び提出されたヒヤリ・ハット報告等の評価の振り返りを行い、これらを踏まえ令和4年度の安全重点施策を決定しました。



令和3年度安全対策会議
（マネジメントレビュー）

(2) 安全対策委員会

安全対策会議メンバーに加え、各所属長で構成した「安全対策委員会」を開催しています。四半期毎（年4回）に開催し、その期間中の運転事故、インシデント(※)、輸送障害や軌道施設のトラブル等に関して原因究明を行うとともに、再発防止のための意見交換、対応策を検討しています。

※鉄道事故等が発生するおそれのある事態



安全対策委員会

(3) 安全推進部会

安全対策委員会の下部組織として、各所属長が指名した社員等で構成した部会（毎月開催）を設置し運用しています。これは、現場で発生した輸送障害やヒヤリ・ハットを現場レベルで考え、分析及び再発防止策を検討し、安全対策委員会への資料作成補助及び各所属への確実な情報展開、人材育成を目的にしたものです。これにより、経営トップから現場社員まで安全に関する情報共有が可能となり、風通しの良い組織作りに役立っています。



安全推進部会

(4) 経営トップ等の安全活動

夏季及び年末年始の輸送安全総点検時には、役員による職場巡視を実施しています。令和3年度においても、国土交通省からの通達に基づいた重点項目等を軸に点検したほか、テロ防止警戒体制の取り組み状況を確認しています。また、役員と現場社員とのコミュニケーション強化や、役員巡視による車両点検状況、施設及び電気工事等の進捗状況、運転台添乗及び駅等の職場巡視を実施しています。



夏季輸送安全総点検（千葉みなと駅務室）



年末年始輸送安全総点検（殿台変電所）

（５）事故防止会議の実施

当社の安全輸送に係わる関連工事業者等に対する「事故防止会議」を令和３年６月に開催しました。

これは、モノレール設備の新設・維持管理等に必要な様々な保守・工事業者等に対し、監督官庁等からの情報提供や、当社内及び他の工事業者から提出された「ヒヤリ・ハット情報」の共有等を行い、関連業者と一体となって事故の未然防止を図るため実施しています。



【参考】事故防止会議（令和元年度）

５． 事故等の概要と再発防止措置

【令和３年度の主な事故等（運転事故、インシデント、輸送障害）】

令和３年度は、運転事故及びインシデントの発生はありません。主な列車の運休及び遅延等は下表のとおりです。

発 生 日	原 因	運休・遅延	備 考
令和3年4月3日 (桜木駅)	急病人対応	運休 0本 遅延 20分	車内急病人発生による対応のため
令和3年8月17日 (千城台北駅)	急病人対応	運休 0本 遅延 10分	車内急病人発生による対応のため
令和3年10月7日 (全 線)	自然災害	運休 0本 遅延 22分	震度4の地震が発生したため、注意運転による安全確認
令和4年3月16日 (全 線)	自然災害	運休 0本 遅延 15分	震度4の地震が発生したため、注意運転による安全確認

６． 行政指導等に対する措置状況

令和３年度は、行政からの指導等はありませんでした。

7. 人材教育・訓練

当社は、総務部・運輸部・技術部の3部門で構成しています。安全安定輸送の確保を目的として、部門毎に年間の計画に沿って人材育成のための教育及び様々な訓練を実施しています。

(1) 異常時対応訓練

① 災害対策訓練

令和3年9月に震度5強の大地震発生を想定した防災訓練を実施しました。

本線での列車一旦停止・徐行運転訓練や、駅での混乱防止や消火器取扱い訓練、非常呼出訓練、施設の点検訓練（徒歩点検）、情報伝達訓練（列車無線・安否確認等）、車両基地における自衛消防隊による放水訓練等に加え、千葉市で実施したシェイクアウト訓練にも参加しました。



災害対策訓練（駅係員による消火器訓練）



災害対策訓練（自衛消防隊による放水訓練）

② 3.11 地震災害対策訓練

平成23年に発生した「東日本大震災」の教訓を活かし、伝承を行うため、経営トップ及び全所属長が出席し、10回目の地震災害対策訓練を行いました。今年度の訓練は、新型コロナウイルス感染症に係る緊急事態宣言下であることを踏まえ感染防止の観点から毎年実施していた関係者全員を招集して行う「ブラインド方式訓練」ではなく、「大規模輸送障害発生時の初動マニュアル」を基に、駅（現場）社員だけでなく、全社員が対応出来るよう、本社事務職社員を中心に有事発生時の初動体制及び災害対策キットの使用方法的確認などを実施しました。



3.11地震対策訓練



事務職社員による災害対策キット使用確認

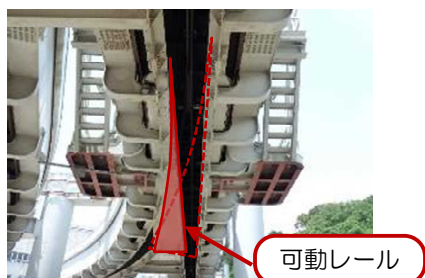
（２）知識技能の維持向上のための教育訓練

鉄道係員として必要な日常の業務に直接関係する知識、技能については、年間計画に沿って教育訓練を実施しています。訓練内容は、運転法規教育や分岐器手回し訓練のほか、車両・設備故障対応やテロ対策訓練等のテーマを定め、定例訓練にて毎月実施しています。

① 分岐器手回し訓練

モノレールのポイント（分岐器）が故障等により方向を変えることができなくなってしまう場合には、駅係員等の手動操作による「ポイント手回し」を実施します。

点検には十分注意を払っておりますが、万が一、故障が発生してしまった場合にも速やかな復旧が行えるよう、実際に車両基地内のポイントを使用した訓練を全駅係員及び関係する社員で実施しました。



モノレールのポイント（分岐器）



ポイント手回し訓練（車両基地）

② 手動進路構成訓練

通常は、信号扱いやポイント操作等の運行管理は、運行管理システムによるコンピューター制御により行っておりますが、万が一のシステムトラブル等に備え、信号操作資格を持った社員による手動進路構成（信号扱い等）の訓練を実施しました。

実際に昼間の列車運行時間帯にシステムを手動扱いに切り替え、係員による手動操作方法の確認や、指令員による注意事項等の解説を行いました。



指令員による解説



手動進路設定訓練

③ 閉そく方式変更訓練

信号や線路設備の故障等により通常のATC信号による運行が不能となった場合に備え、係員の連携による非常用の運転方法が定めてあります。発生することは非常にまれですが、万が一の発生時にも安全、迅速かつ確実に実施できるよう、運行の指示を行う指令員を中心に駅係員や運転士において実技訓練を実施しました。



指令員による解説



手信号による列車誘導

④ 緊急地震速報伝達訓練

令和3年11月5日「津波防災の日に係る緊急地震速報」訓練を実施しました。気象庁からの緊急地震速報訓練動画を使用して、実際に緊急地震速報が発表された時の適切な対応・行動を身につけ、日頃から災害等への備えの重要性を再認識することを目的とした訓練です。当社では、緊急地震速報を受信後、運輸指令から全列車及び関係箇所への連絡（情報伝達）体制を確認しました。



指令所より関係箇所へ情報伝達

⑤ テロ対応訓練

令和3年10月に京王線で発生した「走行中の列車内傷害事件」に対する国土交通省からの通達に基づき、列車内及び駅構内における巡回警備方法及び各所属における規程・マニュアル等の再確認及び、駅係員や運転士等に周知及び教育訓練を実施しました。今後も警察機関等との合同訓練や情報共有体制等の強化を図っていきます。

8. 関係者との協働

（1）千葉市消防署合同訓練の実施

モノレールには故障や自然災害等により、駅間で長時間列車が停止した場合でも速やかに安全に避難できる複数の避難装置（脱出シュート等）が設置されており、運転士の訓練等も実施しています。

しかしながら、大規模な災害等により当社の避難誘導體制のみでは対応困難となった場合には、消防や警察にご協力いただくことも想定されるため、沿線の稲毛・若葉消防署と合同訓練を実施しました。

これにより双方の取扱い等の相互理解を深め、万が一の際においてもお客様に安全に避難していただく手順等を確認することができました。今後も、引き続き安心してモノレールをご利用頂けるよう努めていきます。



脱出シュート使用による救出訓練



千葉市消防署合同訓練



舟形担架による救出訓練



ヘリコプター搬送訓練

9. 新型コロナウイルス感染防止対策

(1) 当社の感染防止対策

- ① 車内及び駅務機器（自動券売機、I Cチャージ機、自動改札機）や駅エレベーター等の設備に対する消毒液を用いた定期的な清掃。
- ② 全車両の車内及び全駅の自動券売機・I Cチャージ機の抗菌・抗ウイルスコーティングの実施。



車内コーティング



券売機コーティング

- ③ 飛沫感染対策として有人駅窓口にてビニールカーテンを設置。
- ④ 駅及び車内における感染予防に関する案内掲示。

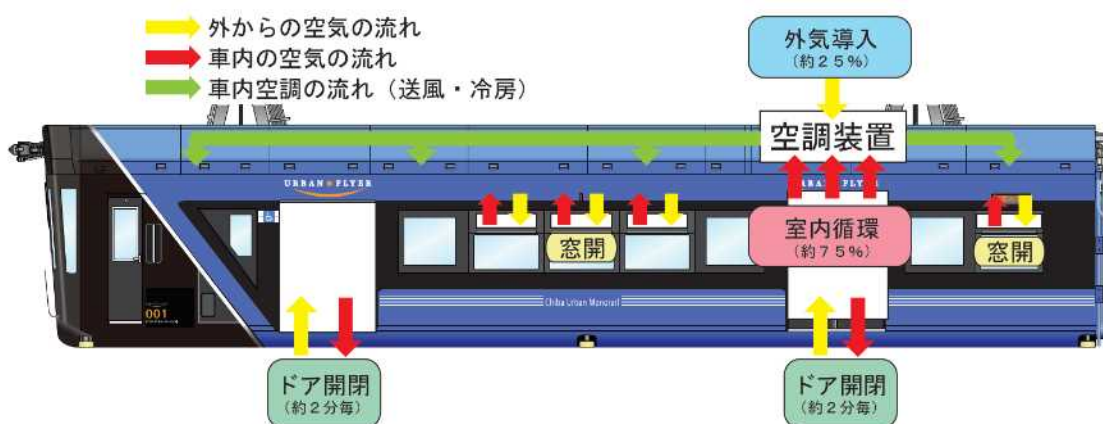


ビニールカーテン（千葉駅窓口）



お客様へ協力のお願い（車内ポスター）

- ⑤ 車両の窓開けやドア開閉、空調装置の外気取り入れ等による車内換気やラッシュ時の混雑状況をホームページ及び車内掲示にて周知活動。



【参考】※空調装置（送風・冷房）作動時は外気導入されます。

- ・ 窓と空調装置（外気導入）での換気→約2分で車内の空気が入れ替わります。
- ・ 空調装置（外気導入）のみでの換気→約4分で車内の空気が入れ替わります。

10. 利用者とのコミュニケーション

(1) お客様の声

広くお客様からのご意見をいただき、安全確保及び旅客サービス向上など業務の参考とさせていただくため、全駅に「お客様の声」の投函箱を設置しています。

いただいた「お客様の声」に対しては、社内で速やかに対応方法等を検討し、回答を皆様にご覧いただけるよう各駅に掲示するとともに当社のホームページにも掲載しています。

また、ご連絡先を明記されているお客様には、内容により直接電話でお答えさせていただくこともあります。



「お客様の声」投函箱及び回答掲示例

(2) こども 110 番の駅

犯罪などからお子様への危害を防止するため、「こども 110 番の駅」に協力しています。こども達が駅に助けを求めてきた場合は保護し、必要な場合には 110 番通報を行うなどの対応をします。

当社では、有人駅の 4 駅を「こども 110 番の駅」としています。



(3) テロ警戒と監視カメラ

テロに対する警戒は、防犯カメラによる監視と駅係員及び運転士による駅構内・車内巡回点検、車内放送等によりお客様にご協力をお願いしています。また、夜間は警備員による巡回警備を実施し、不審者に対する警戒を強化しています。

また、新たに導入した車両（6 次車）には車内防犯カメラを設置しています。



車内防犯カメラ
(連結部側)



車内防犯カメラ
(運転席側)

(4) 交通安全運動「事故防止」啓発活動

例年、春と秋に実施される「全国交通安全運動」においては、当社でも交通事故防止等への取り組みを行っていますが、特にお子様を対象にした事故防止に対する啓発活動として「モノちゃんのおやくそくカード」を配布しています。



運転士による配布（折返し時）



駅員による配布（有人駅）

「令和3年 春・秋の全国交通安全運動」時にお配りしたカード（例）



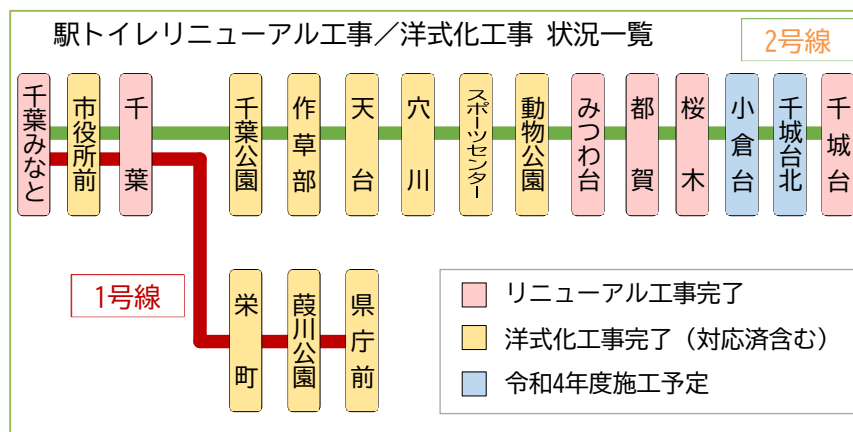
（裏面のお願い例）

1 1. お客様サービスの向上

(1) 駅トイレリニューアル

お客様に駅構内を快適にご利用いただけますよう、お客様用トイレを洋式化するリニューアル工事を計画的に進めています。今後、令和4年度に小倉台駅と千城台北駅の2駅を実施することで、リニューアル工事の全行程が完了します。

今後もお客様に駅構内を快適にご利用いただける環境を構築していきます。



桜木駅（11月）



市役所前駅（3月）

（２）おむつ替えスペース設置（動物公園駅）

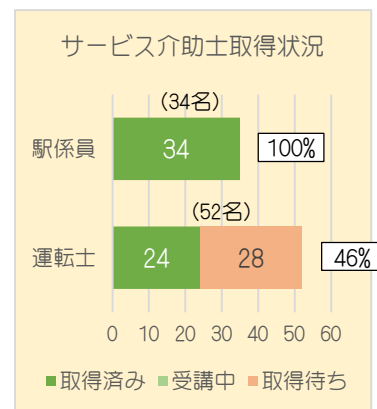
イベントや貸切列車運行時等に小さなお子様連れのお客様にも安心してご利用いただけるよう、動物公園駅構内に「おむつ替えスペース」を令和4年1月に設置しました。なお、本工事は観光庁の補助金を受け実施しました。



おむつ替えスペース(動物公園駅コンコース内)

（３）サービス介助士の取得推進

全てのお客様に、安全・快適にご利用いただくため、駅係員・運転士の「サービス介助士」資格取得を推進しています。駅では、令和4年4月入社の新入社員及び嘱託社員等を除き、全駅係員が資格取得を完了し、車イス等の介助及び対応に活用しています。また、無人駅で対応する運転士についても、約半数(24名)が有資格者となり、引き続き資格取得を推進します。今後も計画的に受講を進め、全てのお客様に優しい対応ができる人材育成に努めていきます。



(令和4年3月31日 現在)

（４）千葉駅ホームの整列線

千葉駅において、ホーム混雑時における触車事故防止及び利便性向上に向け、列車をお待ち頂く際の整列線を敷設しました。

今後も、より安全・安心してご利用いただける設備改善に努めていきます。



千葉駅ホーム

（５）旅客案内放送の多言語装置導入

案内放送設備の更新を行い、聞き取りやすい音質を目指し改善した他、旅客案内放送への多言語装置の導入、列車接近を知らせる自動放送案内に日本語の他、英語による案内を追加しました。また、下り線ホームと上り線ホームの音声を女性と男性に区別することで、行先方面毎に識別しやすい案内放送となりました。さらに、多言語装置を用いることにより、日本語のみならず、英語、中国語、韓国語による放送も実施可能であり、海外からのお客様にも情報が伝わりやすくなっています。



千葉都市モノレール株式会社

本安全報告書に関連して、皆様からのご意見をいただければ幸いです。

連絡先 千葉都市モノレール株式会社
 総務部 経営企画課 043-287-8216