

安全報告書

2021



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) 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.....	3
(2) 駅ホームの安全性向上に関する安全施策.....	5
(3) 軌道設備・駅舎・車両等の点検保守、修繕、更新.....	6
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. 安全管理体制の見直し	
(1) 安全管理体制構築の取り組み.....	11
(2) 内部監査の実施等.....	11
(3) 異常気象対策(災害対策).....	11
6. 事故等の概要と再発防止措置.....	12
7. 行政指導等に対する措置状況.....	12
8. 人材教育・訓練	
(1) 異常時対応訓練.....	13
(2) 知識技能の維持向上のための教育訓練.....	13
9. 関係者との協働	
(1) 消防・警察合同訓練の実施.....	15
10. 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.....	16
11. 利用者とのコミュニケーション	
(1) お客様の声.....	17
(2) こども 110 番の駅.....	17
(3) テロ警戒と監視カメラ.....	17
(4) 交通安全運動「事故防止」啓発活動.....	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、弊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。

弊社はお客様への「安全・安定輸送」の提供を目指し、経営トップ以下全社員が法令等で定められた事項を遵守するとともに、日々の安全意識、安定・安心輸送の徹底に努めております。

このような中、昨年4月に千城台駅におきまして車両扉のスイッチ不具合によるインシデント事案が発生し国土交通省へ報告しました。また、同年9月には、当社変電所更新工事におけるケーブル焼損が発生し、この影響で一時、列車の運転を見合わせました。お客様をはじめ、関係各位に対し、多大なご迷惑とご心配をおかけしましたことを改めて深くお詫び申し上げます。これらのことを重く受け止め、原因究明を徹底的に行うと共に、再発防止に全力で取り組むことのお客様に安心してご利用いただけるよう全社を挙げて信頼回復に努めてまいります。

令和2年度は、弊社経営において重要な基盤である「安全・安定輸送の継続」を確実に達成するために、「令和2年度安全重点施策」を基本として、様々な取り組みを実施しました。特に「経年劣化対策」や「自然災害対策」、「防災対策」を主軸として取り組むと共に、引き続きお客様に安心してご利用いただけるよう、「新型コロナウイルス感染症対策」を確実にを行い、お客様及び社員の感染予防を含め万全を尽くしてまいります。

今後も全社を挙げて、開業以来続いている「人的責任事故ゼロ」を継続し、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、たゆまぬ努力を重ねてまいります。

おわりに、本報告書をご覧いただき、安全安心への取組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

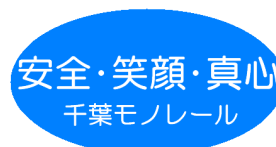
(企業理念)

“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2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いたしました。

1. 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
2. 駅ホームの安全性向上に関する安全施策
3. 軌道施設・駅舎・車両等の点検保守、修繕、更新

(1) 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、安全管理システムの向上及び定着化を図っております。

● 安全管理体制の強化に関する安全施策

令和2年度において、当社の「安全管理体制の充実と継続的改善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、安全重点施策の進行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かを確認するために「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。
- ・ 安全推進部会の効果的な運営体制や周知の工夫により、ヒヤリ・ハット報告の活用による再発防止対策を強化する。また、ヒヤリ・ハット事例を活用した訓練を実施する。
- ・ 保安監査指摘事項に対する対応策の有効性と進捗状況の確認を実施する。

● 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
分岐器手廻し訓練	駅員・指令員等
手動進路設定訓練	駅員・指令員等
防災対策訓練	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車両併結救援訓練	指令員・駅員・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

●新型コロナウイルス感染症への対応を目的とした事業継続計画（BCP）見直し

令和2年に国内での感染が確認された新型コロナウイルス感染症ですが、これに対応すべく当社は、平成21年10月に制定した「新型インフルエンザに対する業務継続計画」（以下、「業務継続計画」という。）に基づき行動しています。この業務継続計画は、様々な感染症が拡大し、国内での感染者の大幅な増加が起こりうるという前提に立ち、社会機能の維持に関わる事業者として社会的責任を果たす観点から、当社における感染拡大予防対策及び社員に感染者が発生または拡大した場合の業務継続に係る基本事項を定めています。しかし、新型コロナウイルス感染症では、業務継続計画作成時に想定していた内容より細分化が必要になり、実情に即した形で見直しを図り、令和2年11月、これまでの業務継続計画を「新型インフルエンザ等事業継続計画」に更新しました。

● ヒヤリ・ハット報告の有効活用

令和2年度の重点取組事項である「ヒヤリ・ハット報告による再発防止対策を強化する」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てております。



● 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」の進行状況確認や、設備等の状況等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、普段なかなか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。



運転士休憩室



検修庫巡視



都賀駅巡視



千葉駅ホーム巡視

(2) 駅ホームの安全性向上に関する安全施策

① 千葉駅ホーム転落防止対策

千葉駅ホーム柵は、令和元年8月末に設置工事が完了いたしました。ホーム柵設置以降千葉駅では走行線路への転落は発生しておりません。各駅においても、ホーム転落が発生しないよう、駅巡回や注意喚起放送等により転落防止対策を徹底してまいります。



千葉駅列車進入時



千葉駅朝ラッシュ時

② ホーム整列線及び床案内サインの付設

千葉駅及び市役所前駅等において、ホーム混雑時における利便性向上に向け、列車を待ち頂く際の整列線及び床案内サインを試行的に付設し、効果の検証を行っております。

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まいります。



階段付近は混雑いたします。
ホーム中央からのご乗車に
ご協力をお願いします。

(3) 軌道設備・駅舎・車両等の点検保守、修繕、更新

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おりますが、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所有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おります。



桁内点検作業



支柱標識点検作業

② 殿台変電所更新工事

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月から概ね4年の工期で進めています。今回の更新工事では、列車がブレーキを使用することによって生み出される回生電力をより有効に活用するために、大型蓄電装置に電気を充電及び放出することができる「電力貯蔵装置」を導入します。回生ブレーキ時に発生する回生電力をこの装置に蓄えることで、朝晩ラッシュ時における電力ピークカットや停電時に列車を最寄りの駅舎まで走行させることが可能となります。環境への配慮を行っていくほか、殿台・千葉変電所間で相互に補う運用方式を採用し、変電機器の台数を減らすなど、スリム化及びコストダウンにも努めています。



殿台変電所

③ 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月から概ね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全てを担っており、コンピューターによる運行制御（信号・分岐器操作）などを自動で行っています。現在は、工場内試験が完了し、中央指令所に各種機器が搬入され、最終調整を実施しています。令和4年度の完成を目指しています。



運行管理システム（運輸指令所）

④ 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。なお、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。また、車両更新については、昨年度に引き続き、新製車両（0形車両・6次車）を計2編成導入し、開業当時に導入した形式である1000形車両との置き換えを順次進めています。令和2年7月に第27編成、10月には第28編成が順次運用開始となりました。現在、当社で保有する車両は、16編成全32両あり、今回の導入を以て、1000形車両、0形車両共に8編成16両となり、保有両数が同数になりました。



車両点検（屋根上機器）



駆動タイヤ交換作業

3. 安全管理体制

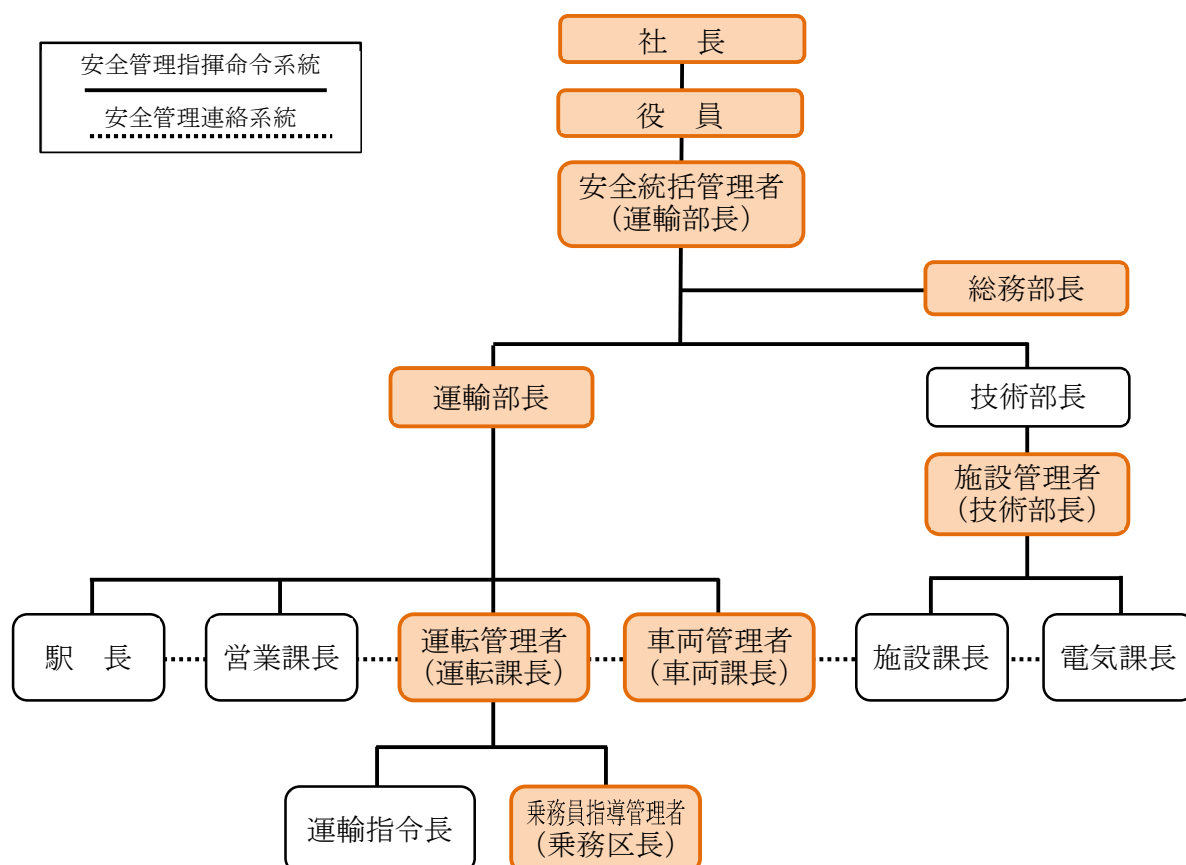
(1) 安全管理体制の概要

「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。

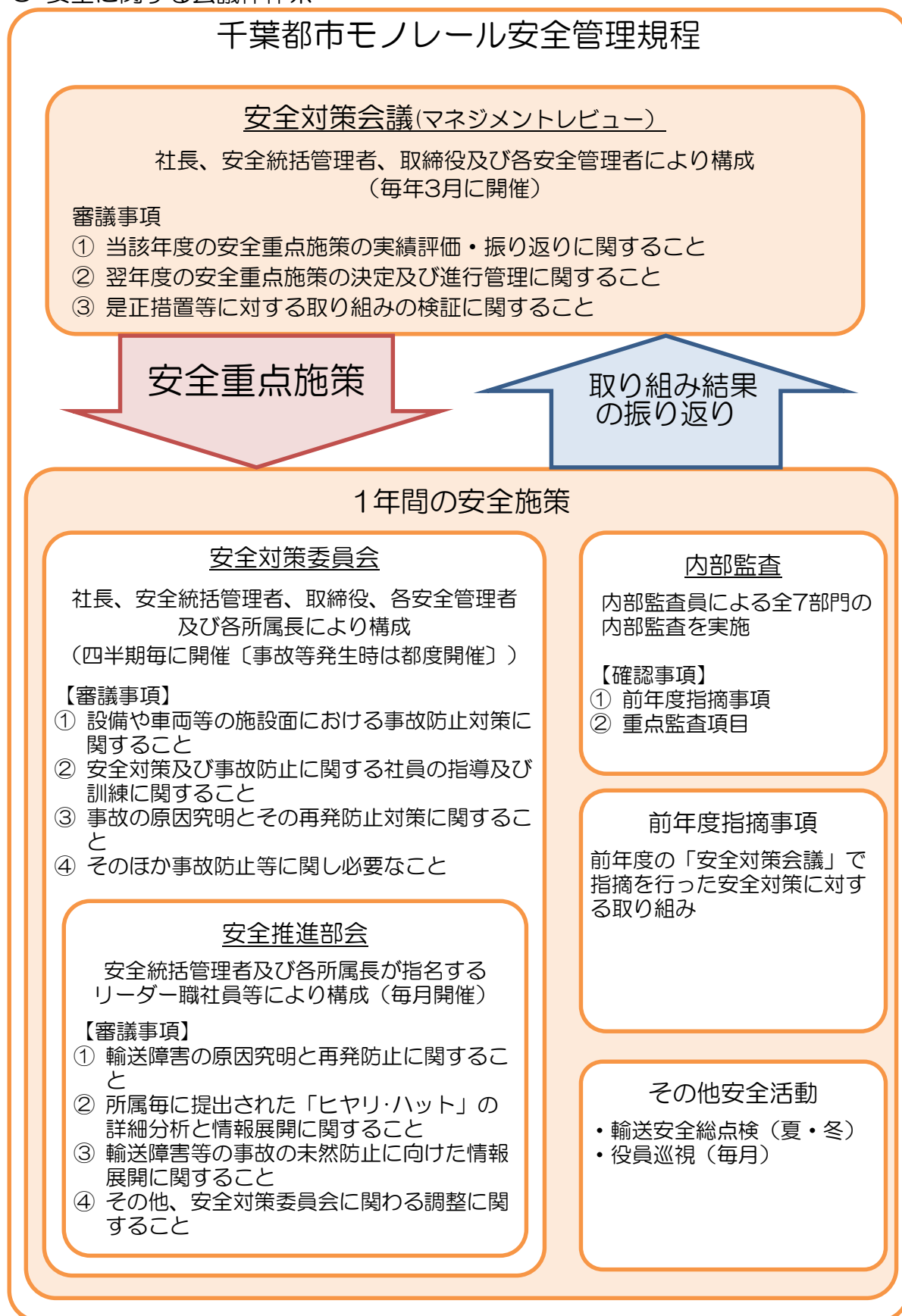
社 長	輸送の安全確保に関する最終的な責任を有する。
安全統括管理者	輸送の安全の確保に関する業務を統括する。
運 転 管 理 者	安全統括管理者の指揮の下、運転に関する事項を統括する。
乗務員指導管理者	運転管理者の指揮の下、運転士の資質の保持に関する事項を管理する。
施 設 管 理 者	安全統括管理者の指揮の下、軌道施設に関する事項を統括する。
車 両 管 理 者	安全統括管理者の指揮の下、車両に関する事項を統括する。
総 務 部 長	輸送の安全の確保に必要な設備投資、人事、財務に関する事項を統括する。
運 輸 部 長	安全管理者の指揮の下、運転管理者、車両管理者及び営業課長を統括し、旅客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

(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3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2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3年度の安全重点施策を決定しました。



令和2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、各所属長で構成された「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、各所属のリーダー職等で構成された部会（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提出されたヒヤリ・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。

(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2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毎月実施しています。



夏季輸送安全総点検（役員巡視）



年末年始輸送安全総点検（役員巡視）

（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２年６月に実施いたしました。（書面開催）

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． 安全管理体制の見直し

（１）安全管理体制構築の取り組み

令和２年度においては、安全推進部作成の「ヒヤリ・ハット改善事例集」の活用などにより、ヒューマンエラー防止など、個々の安全意識の向上に努めています。

また、安全統括管理者から、安全に関わる各会議における内容を全社員に浸透させるため、各所属の打合せ時等において、安全担当者からの説明時間を設けるよう指示がありました。

（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２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）異常気象対策（災害対策）

毎年夏から秋にかけて発生する台風をはじめとした災害に備えて、お客様の安全と安定輸送提供の観点から正確な気象情報を事前に把握する目的で、気象情報サービスを提供する会社とトライアル契約を結びました。

令和２年度に試験的に採用し、サービス内容を検証した結果、台風による運休、沿線の安全確認、運転再開のタイミングや判断を早期に行うことが可能になりました。また、直接電話にて気象予報士に問い合わせることが出来るサービスも付加されており、判断に迷う場合には、サポートを受けることで、より正確な情報を基に運行判断を行うことが可能になりました。令和３年度の正式導入に向けて活用し、さらなる安全・安定輸送の確保に努めていきます。

6. 事故等の概要と再発防止措置

【令和２年度の主な事故等（運転事故、インシデント、輸送障害）】

(1) 令和２年度に発生した鉄道運転事故※1はありませんでした。

(※1) 鉄道運転事故とは、国土交通省の鉄道事故等報告規則（省令）に基づく列車衝突事故、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、鉄道物損事故をいう。

(2) 令和２年度に発生したインシデント※2は下記の１件です。ドア操作スイッチの故障により、千城台駅にて、ホーム反対側のドアが開扉してしまいました。今後、同様の事象が発生しないよう、再発防止対策を徹底してまいります。

(※2) ※インシデントとは、省令に基づく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う。

(3) 令和２年度に発生した輸送障害※3は下記の２件です。お客様に多大なご迷惑をお掛けいたしました。深くお詫び申し上げます。

(※3) 輸送障害とは、省令に基づいて国土交通省への報告対象となっている列車の運休、または 30 分以上の遅れをいう。

区分	発 生 日	原 因	運休・遅延	備 考
インシデント	令和2年4月30日	ドア操作スイッチ故障	運休 なし 遅延 なし	千城台駅ホーム 反対側ドア開扉 (転落者なし)
輸 送 障 害	令和2年9月9日	変電所工事 中の電ケーブル 焼損	運休 198本 (全線)	基地内作業時 変電所ケーブルが 焼損し送電不能
	令和2年9月10日		運休 327本 (動物公園～千城台) (千葉～県庁前)	
	令和3年1月24日	転てつ装置故障	運休 36本 遅延 52分 (全線)	千葉駅11号転てつ装置の モーター不具合による 転換故障

7. 行政指導等に対する措置状況

令和２年度は、行政からの指導等はありませんでした。

8. 人材教育・訓練

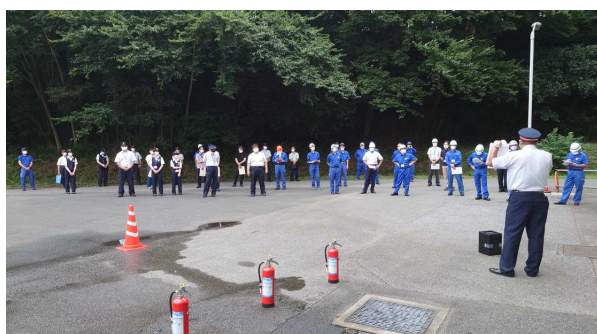
当社は、総務部・運輸部・技術部の3部門で構成されています。安全安定輸送の確保を目的として、部門毎に年間の計画に沿って人材育成のための教育及び様々な訓練を実施しています。

(1) 異常時対応訓練

① 災害対策訓練

令和2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。

例年実施している本線での列車一旦停止・徐行運転訓練や、駅での混乱防止訓練、本社屋での避難誘導、情報伝達、災害対策本部設置訓練、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ています。



災害対策訓練（災害時の備品説明）



災害対策訓練（対策本部設置）

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、第9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、新型コロナウイルス感染症蔓延下における大規模地震発生を想定した、コロナ禍での所属毎の避難及び人命救助方法の検討などを実施しました。



3.11地震対策訓練

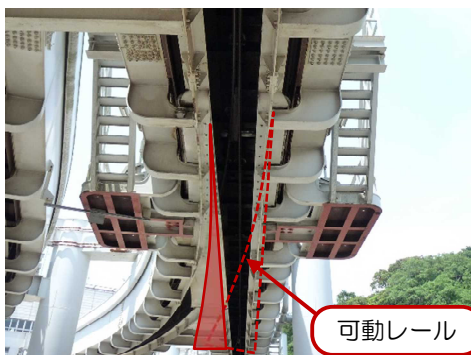
(2) 知識技能の維持向上のための教育訓練

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おります。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 分岐器手廻し訓練

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「ポイント手廻し」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員及び関係者を対象に実施しました。



モノレールのポイント（分岐器）



ポイント手廻し訓練（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、ベテラン指令員による注意事項等の伝承を行いました。



指令員による解説



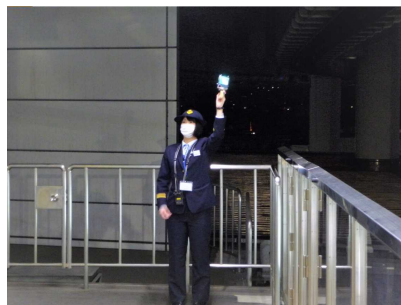
手動進路設定訓練

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、運行の指示を行う運輸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

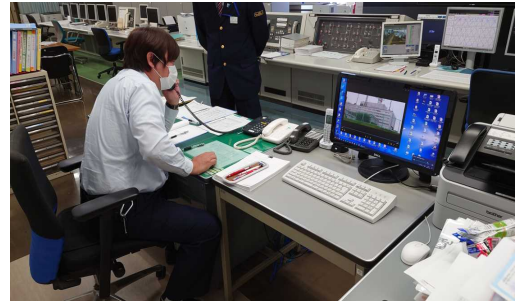


手信号による列車誘導

④ 緊急地震速報伝達訓練

令和2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。

気象庁からの訓練用緊急地震速報が配信され、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、運輸指令所より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

9. 関係者との協働

（1）消防・警察合同訓練の実施

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、消防や警察への協力を仰ぐことを想定し、沿線の稲毛・若葉消防署及び千葉北・東警察署との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まいります。



下取り救出の連携を確認
（千葉市消防局・千葉県警）



ヘリコプター搬送救出訓練（消防局・航空隊）



水槽車による一斉放水訓練（千葉市消防局）

10. 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を実施しております。
- 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を実施しました。

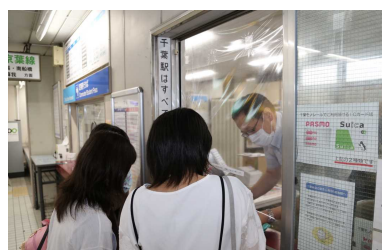


車内コーティング



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しております。
- ④ 駅及び車内における感染予防に関する案内掲示を行っております。

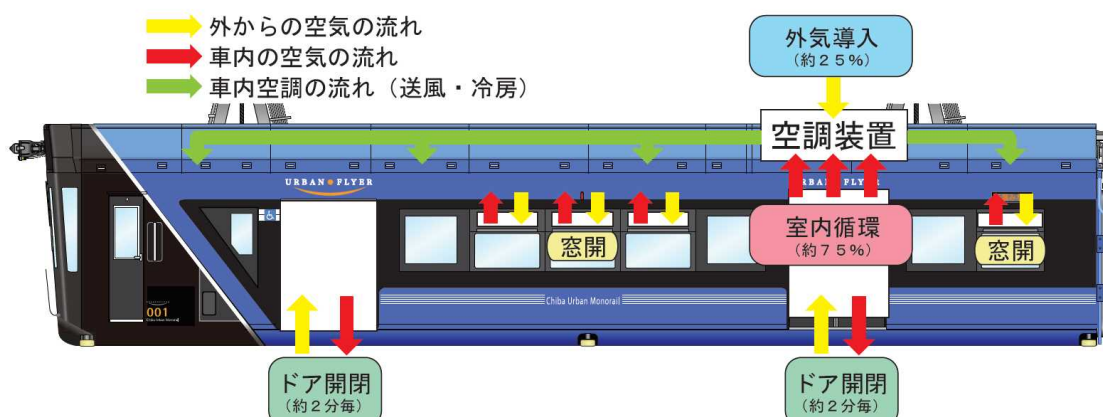


千葉みなと駅窓口ビニールカーテン



お客様へ協力をお願い

- ⑤ 車内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を行っております。



【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。

1 1. 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おります。

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。

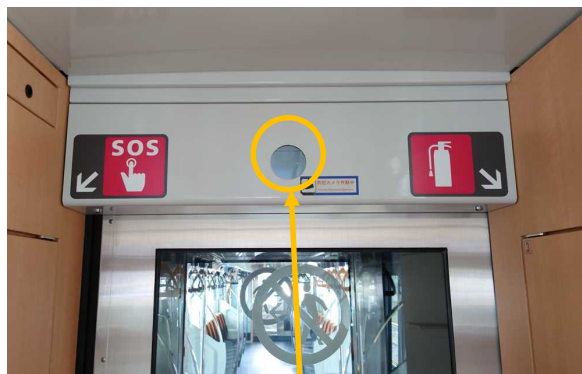
当社では、有人駅の 4 駅を「こども 110 番の駅」としています。



(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おりますが、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」を配布しております。



運転士による配布（折返し時）



駅員による配布（有人駅）

「令和2年 春の全国交通安全運動」時にお配りしたカード（例）

令和2年春の全国交通安全運動

モノちゃんのおやくそくカード No.021

令和2年春の全国交通安全運動

モノちゃんのおやくそくカード No.020

令和2年春の全国交通安全運動

モノちゃんのおやくそくカード No.022

令和2年春の全国交通安全運動
(令和2年4月6日～15日)

保護者の方へ

モノレールは走行中に事故防止のために、急停車することがあります。
お立ちの場合は手すりやつり革におつかまり下さい。
ご協力をお願いいたします。

千葉県モノレール株式会社
運輸部東務区・駅

(裏面のお願い例)



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