

# 安全報告書

## 2020



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に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 .....	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) 保安監査受検 .....	11
(6) 事故防止会議の実施 .....	11
(7) モノレール祭りにおける安全啓発活動の実施 .....	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 .....	12
(2) 内部監査の実施等 .....	12
(3) 異常気象対策（台風対策） .....	12
6. 事故等の概要と再発防止措置 .....	13
7. 行政指導等に対する措置状況 .....	14
8. 人材教育・訓練	
(1) 異常時対応訓練 .....	14
(2) 知識技能の維持向上のための教育訓練 .....	15
9. 関係者との協働	
(1) 消防・警察合同訓練の実施 .....	17
(2) 弾道ミサイルが発射された際の対応確認 .....	17
10. 利用者とのコミュニケーション	
(1) お客様の声 .....	18
(2) こども110番の駅 .....	18
(3) テロ警戒と監視カメラ .....	18
(4) ドローンの飛行について .....	18
(5) 交通安全運動「事故防止」啓発活動 .....	19

お客様へ

千葉都市モノレール株式会社

代表取締役社長 川上千里



平素は千葉都市モノレールをご利用いただき誠にありがとうございます。  
また、当社の事業運営に対し、ご理解とご支援をいただきまして深く感謝申し上げます。  
当社は昭和 63 年に開業して以来、多くの皆様に支えられながらも「人的責任事故ゼロ」を継続しておりますが、新たな時代の幕開けとともに、今一度気を引き締め、今後も皆様から信頼してご利用いただけるよう「安全・安定」輸送の継続に努めてまいります。

さて、平成 31 年度（令和元年度）は当社の「中期経営計画 2017-2019」の締めくくりであることを踏まえ、当社の経営基盤である「安全・安定輸送」を維持するため、過去の安全対策等の実施状況や効果等を踏まえて策定した「平成 31 年度安全重点施策」を軸に様々な取り組みを行いました。

まず、最優先課題である千葉駅「ホーム転落防止」対策については、令和元年 8 月末にホーム固定柵の設置工事が完了しました。設置後の転落は発生しておりません。

次に設備等の経年劣化対策としては、運行管理システム、変電所等の重要設備の更新を進めるほか、駅放送装置、ITV（監視カメラ）の更新なども計画的に行って参ります。

また、本年度から 0 形新造車両を 4 本導入し、古い 1000 形車両を置き換え、様々なお客様に、より快適にご乗車いただけるよう努めて参ります。

社員教育としては「ヒヤリ・ハット報告を提出しやすい環境作り」や運輸安全マネジメント教育等に取り組み、社員一人一人の安全意識向上を図り、安全輸送を最優先とする企業風土の構築を目指しております。

今後とも全社挙げて、ご利用いただいているお客様、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参ります。

おわりに、本報告書をご覧いただき、業務に役立てるため率直なご意見、ご感想をお聞かせ下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、安全管理規程において、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

平成31年度（令和元年度）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・伝承を目的とした教育訓練を計画的に実施いたしました。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

平成31年度（令和元年度）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。
- ・ 当社の運輸安全マネジメントシステムが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・ハット報告を提出しやすい環境を整える。
- ・ 安全輸送維持のため、教育の実施や各種セミナーへの参加を推進する。

### ● 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
運輸安全マネジメントセミナー研修	
内部監査員フォローアップ研修	
他社主催安全セミナー等	関係社員

## ● ヒヤリ・ハット報告の有効活用

本年度の重点取組事項である「ヒヤリ・ハットを提出しやすい環境作り」については、各所属の安全推進担当者が報告されたヒヤリ・ハット事例を自部署業務等に置き換えて解説するなど、周知活動に真摯に取り組んでおります。

また、過去のヒヤリ・ハット報告を有効活用するため「ヒヤリ・ハット改善事例集」を作成し、全社員がいつでも閲覧できる環境（社内ネットワーク）を整え、業務におけるミスの未然防止や技術継承を踏まえた教育・訓練に役立たせることにより、失敗の再発防止や事故防止に努めて参ります。



ヒヤリ・ハット改善事例集

## ● 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、質問や課題に対する指摘を行うほか、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、現場の生の声を聴くことに努めています。



運転士休憩室



駅引継ぎ点呼



千葉みなと駅巡視



検修庫巡視

## (2) 駅ホームの安全性向上に関する安全施策

### ① 千葉駅ホーム柵の設置

千葉駅ホーム柵については、令和元年8月末に設置工事が完了いたしました。工事期間中のお客様のご協力に感謝いたします。

これにより、千葉駅ホームの安全性が向上し、混雑時においても安心してご利用いただけるようになりました。なお、ホーム柵設置後の転落は発生していません。

そのほか、ホームベンチの設置方向の変更や整列線の設置などにより、より安全に安心してご利用いただける設備改善に努めております。



「ホーム柵」設置前



「ホーム柵」設置後



「ホームベンチ」設置方向変更



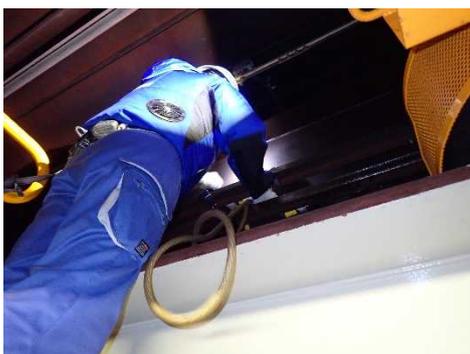
サポートベンチ及び整列線設置

### (3) 軌道施設・駅舎・車両等の点検保守、修繕、更新

#### ① 軌道施設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。

また、今年度は、夜間作業等において、走行桁等の点検に使用している「軌道作業車」の更新を進めており、令和2年度中に全4台の置き換えが完了する予定です。



桁内点検作業



軌道作業車更新（新造車搬入）

#### ② 変電所更新工事

開業時から約30年使用している殿台変電所の更新工事を、平成30年9月から約5年の工期で進めています。

今回の更新工事では、電車の回生ブレーキ効率を高める「電力貯蔵装置」を導入し、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。

このシステムはモノレール運行の全てを担っており、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、令和4年度の完成を目指し、メーカーとの詳細設計等を進めています。



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、今回、新製車両（6次車）を計4編成導入し、古い1000形車両との置き換えを順次進めています。

令和2年1月に第25編成、2月には第26編成が順次運用開始となりました。令和2年度中には残りの第27・28編成が運用開始となる予定です。

今回導入した車両には、全てのお客様により安全・快適にご利用いただけるよう、バリアフリー対応や外国のお客様等への対応設備として、車内防犯カメラ、LCD案内表示器（多言語対応）、握り棒、扉上部の開閉表示灯等を新たに装備しています。



車両点検（屋根上機器）



更新車両搬入（第25編成）



車内防犯カメラ



握り棒の設置（6次車）



車内LCD表示器／開閉表示灯

### 3. 安全管理体制

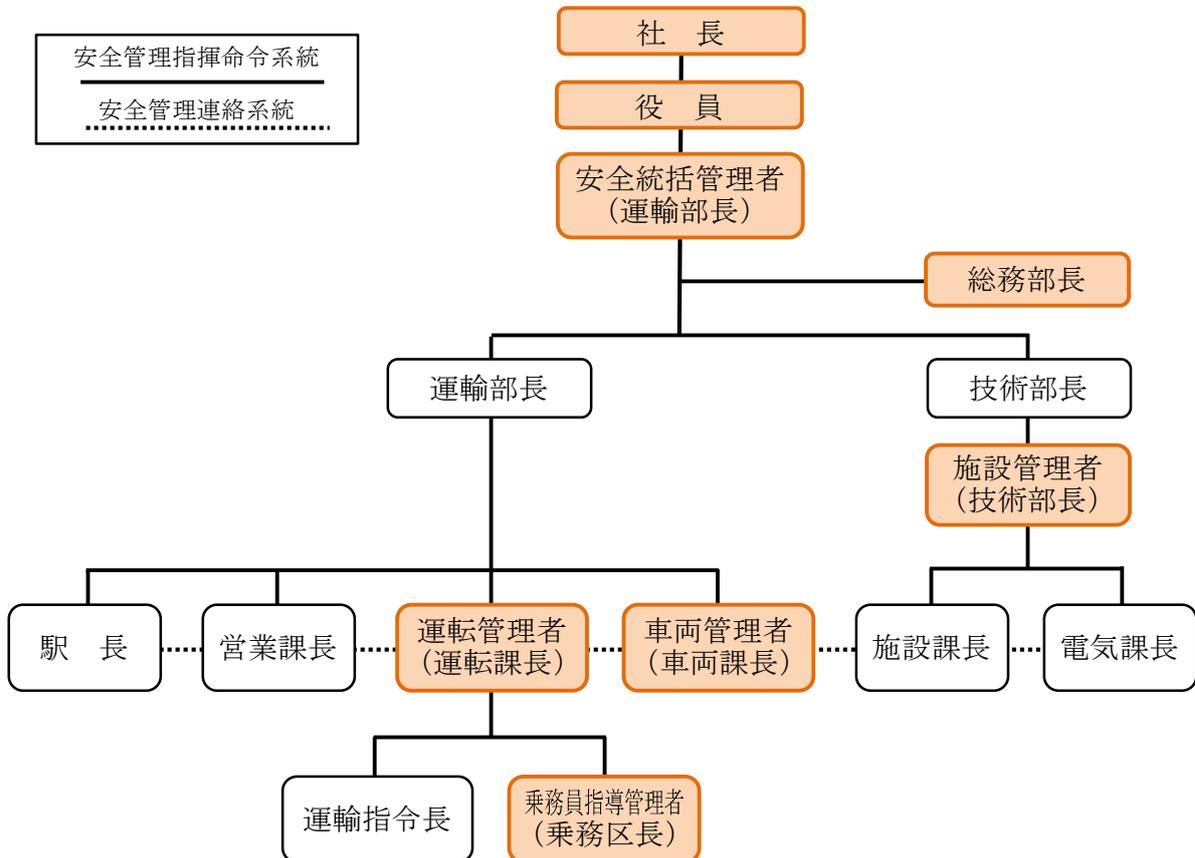
#### (1) 安全管理体制の概要

「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。

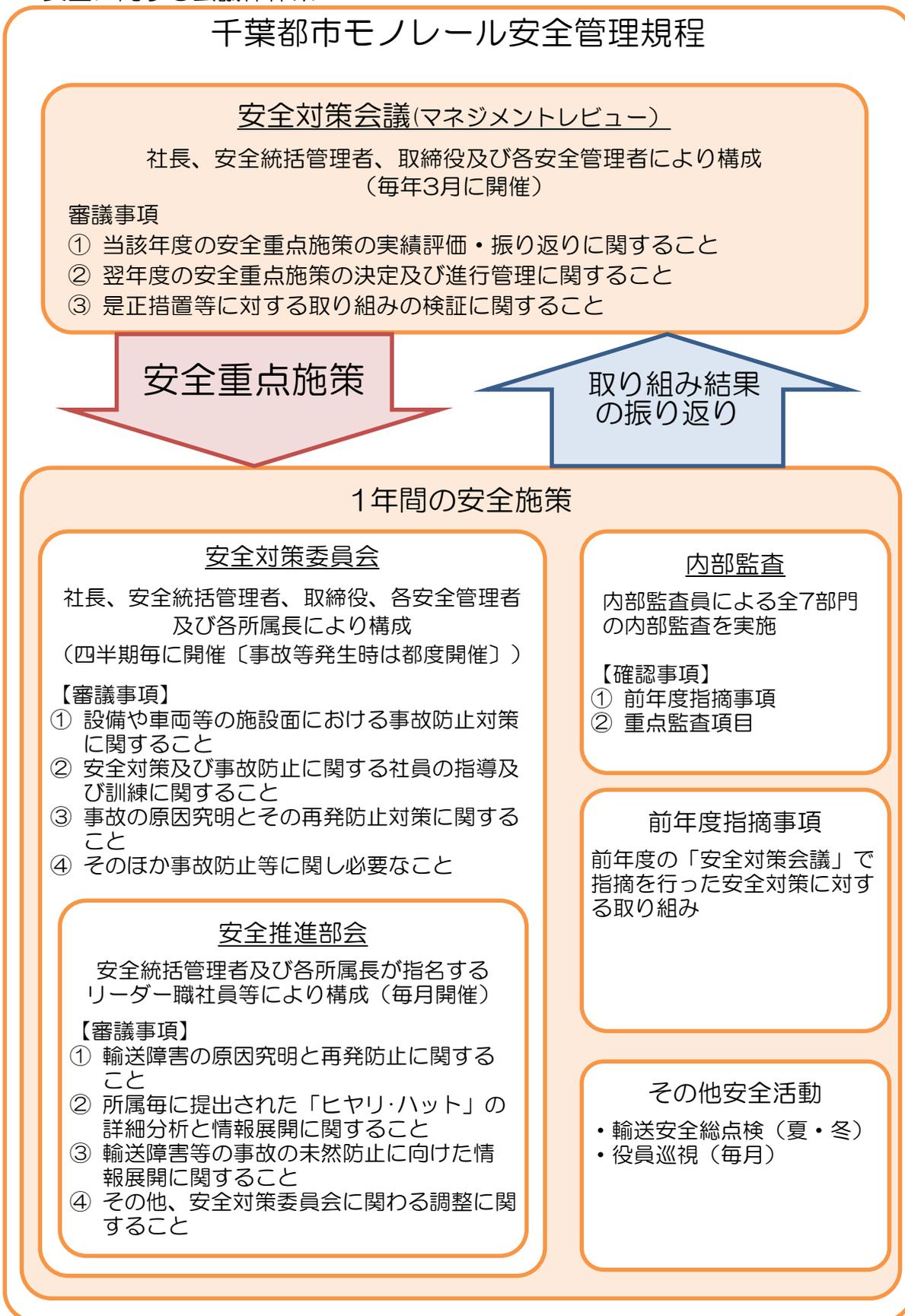
社 長	輸送の安全確保に関する最終的な責任を有する。
安全統括管理者	輸送の安全の確保に関する業務を統括する。
運 転 管 理 者	安全統括管理者の指揮の下、運転に関する事項を統括する。
施 設 管 理 者	安全統括管理者の指揮の下、軌道施設に関する事項を統括する。
車 両 管 理 者	安全統括管理者の指揮の下、車両に関する事項を統括する。
総 務 部 長	輸送の安全の確保に必要な設備投資、人事、財務に関する事項を統括する。
乗務員指導管理者	運転管理者の指揮の下、運転士の資質の保持に関する事項を管理する。

#### (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）、安全統括管理者を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2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、平成31年度（令和元年度）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2年度の安全重点施策を決定しました。



平成31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、各所属の係長・主任クラスで構成された部会（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。平成31年度（令和元年度）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確認、千葉駅ホーム柵設置状況、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) 保安監査受検

令和元年9月に国土交通省及び千葉県による「保安監査」を受検いたしました。

これは鉄道事業法等に基づき、不定期に実施されるもので、当社の安全管理体制の確認のほか、安全・安定輸送を維持継続するための運転・車両・施設部門等の取り組み状況等を確認するものです。

今回受検の結果、軌道設備等の点検事務に関する改善指示のほか、安全性向上への助言等をいただいたため、速やかに対応するとともに改善項目を維持する体制の構築を図るなど、更なる安全・安定輸送の継続と安全企業風土の定着を目指して参ります。



(令和元年度) 保安監査

## (6) 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」を令和元年6月に実施いたしました。

これは、モノレール設備の新設・維持管理等に必要となる様々な保守・工事業者等に対し、監督官庁等から情報提供や、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。



事故防止会議

## (7) モノレール祭りにおける安全啓発活動の実施

令和元年10月に開催した「モノレールまつり 2019」において、お子様に対する安全啓発や乗車マナー周知等を目的とした演劇形式の安全啓発活動を初めて実施しました。これは運転士の小集団活動の一環として実施したもので、参加したお子様や保護者から大変好評であったことから今後も継続して参ります。



運転士小集団活動「劇団モノ吉」による安全啓発活動

## 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

平成 31 年度（令和元年度）においては、安全推進部会作成の「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しくみとして、安全管理規程に基づく「内部監査」を実施しています。

平成 31 年度（令和元年度）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組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（台風対策）

平成 31 年度（令和元年度）においては、非常に強い台風 15 号及び 19 号等が千葉市を直撃したため、当社においても長時間の運転見合わせを実施いたしました。

このような場合は「災害対策本部（災害警戒本部）」を設置し、運行方針や安全対策等の決定を行っております。

また、予想を大きく上回る強風等により、駅間停車による車内への長時間閉じ込めや、運転見合わせに伴う帰宅困難者・駅滞留者等の発生を防ぐため、より正確な運行判断による迅速な情報提供を実施できるよう、今後、気象情報提供会社である「ウェザーニューズ社」との気象情報提供契約を締結することを計画しています。



台風接近時の警戒体制確認（災害警戒本部）

## 6. 事故等の概要と再発防止措置

【平成31年度（令和元年度）の主な事故等（運転事故、インシデント、輸送障害）】

平成31年度（令和元年度）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
令和元年 7月30日 (小倉台駅)	車両設備破損	運休 1本 遅延 25分	車両屋根カバー破損により、車両点検及び処置等の確認作業実施
令和元年 9月9日 (全線)	自然災害	運休 118本 遅延 17分	台風15号上陸のため、始発～10時まで運転見合わせ。
令和元年10月12日 (全線)	自然災害	運休 210本 遅延 36分	台風19号上陸のため、12時～翌6時まで運転見合わせ。
令和元年12月2日 (千葉～市役所前)	車両機器点検	運休 0本 遅延 16分	駅間走行中の機器不良による車両点検のため
令和2年2月27日 (全線)	振替輸送多客	運休 0本 遅延 12分	JR線からの振替旅客集中による特発臨時列車の運行に伴う定期列車の調整

### ○ 台風15号及び台風19号による被害状況



沿線建物倒壊（天台～作草部間）



駅舎への倒木（六川駅）



駅舎パネル剥がれ（スポーツセンター駅）



ガラス破損（検修庫）

## 7. 行政指導等に対する措置状況

平成31年度（令和元年度）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

9月に震度5弱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



自衛消防訓練

#### 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、第8回目の地震災害対策訓練を行いました。

この訓練は「ブラインド方式」を採用しており、訓練開始時に初めて想定が示され、それに基づいたあらゆる状況を想定し、部署間で連携を図りつつ、対応優先順位を考慮した迅速かつ適切な対応能力を身につけることを目的としています。

本年度は早朝の発災を想定し、運輸指令長以下、発生時刻に勤務している現場社員のみで初期対応が実施できることを確認いたしました。



3.11地震対策訓練

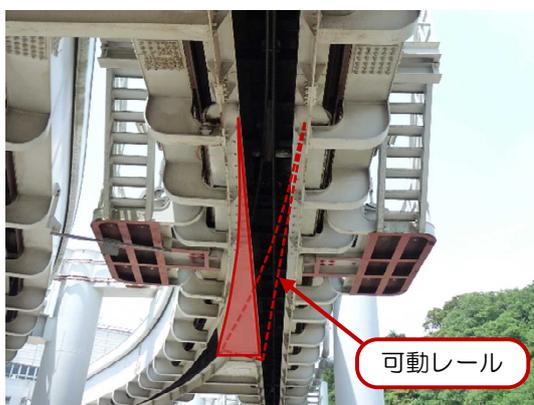
## (2) 知識技能の維持向上のための教育訓練

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、年間計画に沿って訓練を積極的に行っています。運輸部並びに技術部では、運転法規教育や分岐器手廻し訓練等のほか、車両・設備故障対応やテロ対策訓練等を定例訓練とし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及び併結時のホーム柵確認

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。

また、新たに設置された「千葉駅ホーム柵」への異常時対応として、併結列車の停止位置やお客様の降車方法などの取り扱いを確認いたしました。これらの訓練は、終電後に訓練用の臨時列車を実際に運行し、2夜にわたり実施しております。



手信号による列車誘導



併結時のホーム柵停止位置確認（千葉駅）

### ④ ホーム柵設置に伴う停止位置修正訓練

千葉駅へのホーム柵設置後は、停止位置の修正など様々な変則的な運転取扱いが想定されることから、事前にその取扱いに関する実技訓練を全運転士に対し実施いたしました。

動物公園駅に仮設のホーム柵を設置のうえ実際の車両を用い、ホーム柵設置後のドア開閉方法の確認や、列車停止位置の修正が必要になったときのお客様へのご案内等を含めた一連の作業内容の確認などを行いました。



停止位置修正訓練



ドア開閉確認

## 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、沿線の若葉消防署及び千葉東警察署・千葉北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。



また、令和元年10月に開催した「ちばモノレール祭り2019」においては、稲毛消防署との合同訓練を実演し、実際の避難方法等を多数のお客様にご覧いただきました。

まずは当社運転士による「併結救援」及び「下取り」装置による避難誘導を実演し、その後、大地震発生に伴う停電発生により、列車が動けなくなったことを想定した消防隊との連携避難訓練を実演しました。

一つ一つの作業毎に大きな歓声上がるなど、多くのお客様にモノレールの避難誘導體制の紹介ができたことにより、引き続き安心してモノレールをご利用いただければと思います。



屈折はしご車・舟形担架による救出訓練（消防署）



併結救援訓練（千葉モノレール）

### (2) 弾道ミサイルが発射された際の対応確認

弾道ミサイルが発射された場合など「全国瞬時警報システム（Jアラート）」が鳴動した際には、「お客さまの安全確保」及び「人命救助」を第一として、運転見合わせやお客さまへの案内放送等を、マニュアルに従って速やかに実施することを平成29年5月に定めて運用しております。

また、同年9月には緊急情報ネットワーク（Em-net：エムネット）を導入し、Jアラートとともにエムネットの情報も活用し措置を講ずることとしました。

## 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、社内で可能な限り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) ドローンの飛行について

モノレール沿線は、ほぼ全区間が市街地・住宅密集地に相当するため、無許可でドローン等を飛行させることは航空法等や条例により禁じられております。飛行の際は所定の手続き等を踏まえたうえ、安全なご利用をお願いいたします。

### (5) 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）

#### 「令和元年 春の全国交通安全運動」時にお配りしたカード（例）

2019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.011

2019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.012

2019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

2019年春の全国交通安全運動  
(2019年5月11日～20日)  
保護者の方へ  
お客様とモノレールの接触事故を防止するため、お子様から目を離さず、白線の内側でお待ち下さい。  
ご協力をお願いいたします。  
千葉都市モノレール株式会社  
運輸部東務区・駅

(裏面のお願い例)

#### 「令和元年 秋の全国交通安全運動」時にお配りしたカード（例）

令和元年秋の全国交通安全運動  
モノちゃんのおやくそくカード No.014

令和元年秋の全国交通安全運動  
モノちゃんのおやくそくカード

令和元年秋の全国交通安全運動  
モノちゃんのおやくそくカード

令和元年秋の全国交通安全運動  
(令和元年9月21日～30日)  
保護者の方へ  
駅のホームをご通行の際は、スマートフォンやゲーム機を見ながら歩くと、周りのお客様とぶつかったり、ホームから転落する原因となりますので、おやめください。  
ご協力をお願いいたします。  
千葉都市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