



# 2016 安全報告書

※ 本報告書は、鉄道事業法に基づき作成し、2015 年度に実施した安全のための取り組みをまとめたものです。

2016 年 9 月  
埼玉高速鉄道株式会社

## はじめに

平素より埼玉高速鉄道線をご利用いただき、誠にありがとうございます。埼玉高速鉄道株式会社を代表いたしまして、厚く御礼を申し上げます。

平成 27 年度は、平成 26 年度に実施した事業再生 ADR（裁判外紛争解決手続き）実施後の事業再生計画初年度に当たり、安全・安定輸送の確保を前提に、「営業損益および経常損益の黒字化」という経営目標を確実に達成するため、全社一丸となって事業に取り組んでまいりました。

「増客・増収」については、企画券の積極的な発売など運輸収入の確保に努めたほか、駅構内への楽天ボックス、コンビニの誘致や、旧役員室を活用したカルチャースクール「駅カル」など、運輸収入以外の収入確保に積極的に取り組みました。また、「沿線地域の成長なくして当社の長期的な発展なし」との認識のもと、7 月の「鳩ヶ谷宿夏の陣」、10 月の「浦和美園まつり & 花火大会」など、新たな地域おこしのイベントを地域の皆様と協力して実施し、多くのお客様にご来場いただきました。このような取り組みのほか、当社線沿線地域での開発の進捗による沿線人口の増加、埼玉スタジアム 2〇〇 2 でのサッカー日本代表戦の開催などにより、輸送人員は開業後初めて 10 万人/日を突破しました。その結果、開業後初めて黒字化を達成することが出来ました。

鉄道会社の使命である「安全・安定輸送の確保」については、平成 27 年 10 月、開業以来 14 年連続 7 期にわたり、重大な運転事故が皆無であることにより関東運輸局長表彰を受けることができました。これは、安全の確保や施設の適切な維持管理といった地道な努力を重ねた成果であり、今後も当社線の強みである、安全・確実性を維持してまいりたいと考えております。

この報告書は、鉄道事業法第 19 条の 4 に基づき、私たちの安全に係る取り組みを「2016 安全報告書」として纏めたものです。ご高覧いただくとともに、今後とも皆様のお引き立てを賜りますようお願い申し上げます。

平成 28 年 9 月

埼玉高速鉄道株式会社 代表取締役社長

荻野 洋

---

## 目 次

### はじめに

### 1 安全を確保するための基本的な方針

(1) 安全のための行動規範 .....	3
(2) 安全目標 .....	3

### 2 安全管理の体制と方法

(1) 安全を管理する社内体制 .....	4
(2) 安全管理規程における組織 .....	4
(3) 安全管理の方法 .....	5

### 3 安全・安心への取り組み

(1) 列車の安全運行を支えるために .....	8
(2) 安全対策 .....	10
(3) 防災対策 .....	13
(4) テロ対策 .....	16
(5) その他の安全対策 .....	16
(6) 人材の育成 .....	17

### 4 鉄道運転事故等に関する報告

(1) 鉄道運転事故 .....	20
(2) 輸送障害 .....	20
(3) インシデント .....	20
(4) 行政指導 .....	20

### 5 安全に係る投資

(1) 指令電話交換機装置の更新 .....	21
(2) デジタル多重伝送装置の更新 .....	21
(3) 信号保守情報処理装置等の更新 .....	21

### 6 CS（お客様満足）活動への取り組み

(1) お客様の声 .....	21
(2) こども 110 番の駅 .....	21
(3) タブレット端末の導入 .....	21

## 1 安全を確保するための基本的な方針

### (1) 安全のための行動規範

安全を確保するための基本的な方針として、「安全に係る行動規範」を定め、輸送の安全の確保に努めています。

#### ＜安全に係る行動規範＞

- 1 一致協力して輸送の安全の確保に努める。
- 2 輸送の安全に関する法令及び関連する規程類をよく理解するとともにこれを遵守し、厳正、忠実に職務を遂行する。
- 3 常に輸送の安全に関する状況を理解するよう努める。
- 4 職務の実施に当たり、憶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扱いをする。
- 5 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。
- 6 安全に係る情報はもれなく迅速、正確に伝え、共有化を図る。
- 7 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

#### ア 平成 27 年度の安全目標と結果

鉄道事業法第 1 章・第 1 条を再認識し、さらなる安全を作り上げていくことを目的として、「事故の防止」を安全目標として掲げ、安全・確実な運行に取り組んで参りました。その結果、鉄道運転事故がないのは勿論のこと、30 分以上の輸送障害に該当する事態も皆無であり、関東運輸局長から開業以来 14 年連続 7 期にわたる「鉄道等運転無事故事業者」としての表彰を受けることができました。

#### イ 平成 28 年度の安全目標

全社員が一丸となって事故を起こさないという強い意識を継続しつつ、事故は確認不足により引き起こされるという理念のもと、平成 28 年度の安全目標においては、「確認の励行」といたしました。

○ 鉄道事業法  
第一章 総則  
(目的)

第一条 この法律は、鉄道事業等の運営を適正かつ合理的なものとすることにより、輸送の安全を確保し、鉄道等の利用者の利益を保護するとともに、鉄道事業等の健全な発達を図り、もつて公共の福祉を増進することを目的とする。

## 2 安全管理の体制と方法

鉄道事業法に基づき、平成18年10月に「安全管理規程」を制定し、安全に関する管理体制や管理の方法を定めています。

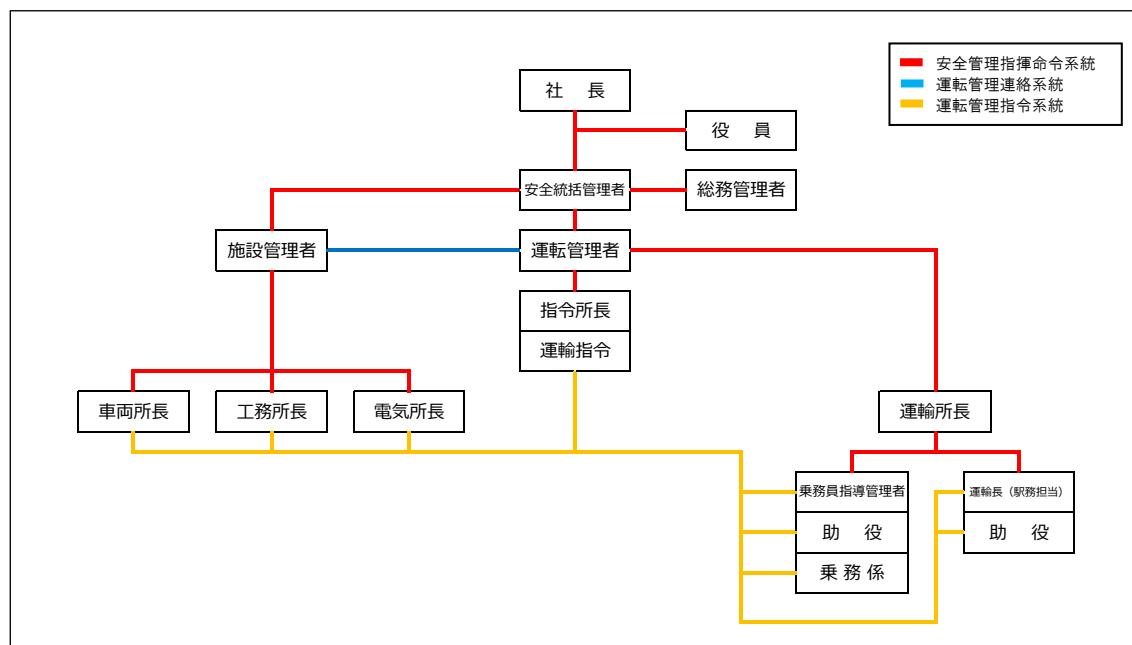
### (1) 安全を管理する社内体制

社長をトップとする安全管理体制を構築し、運用しています。

当社では、各管理者が、それぞれの権限と役割を明確にした上で、部門の意識を越えて連携を図り、輸送の安全の確保に努めています。

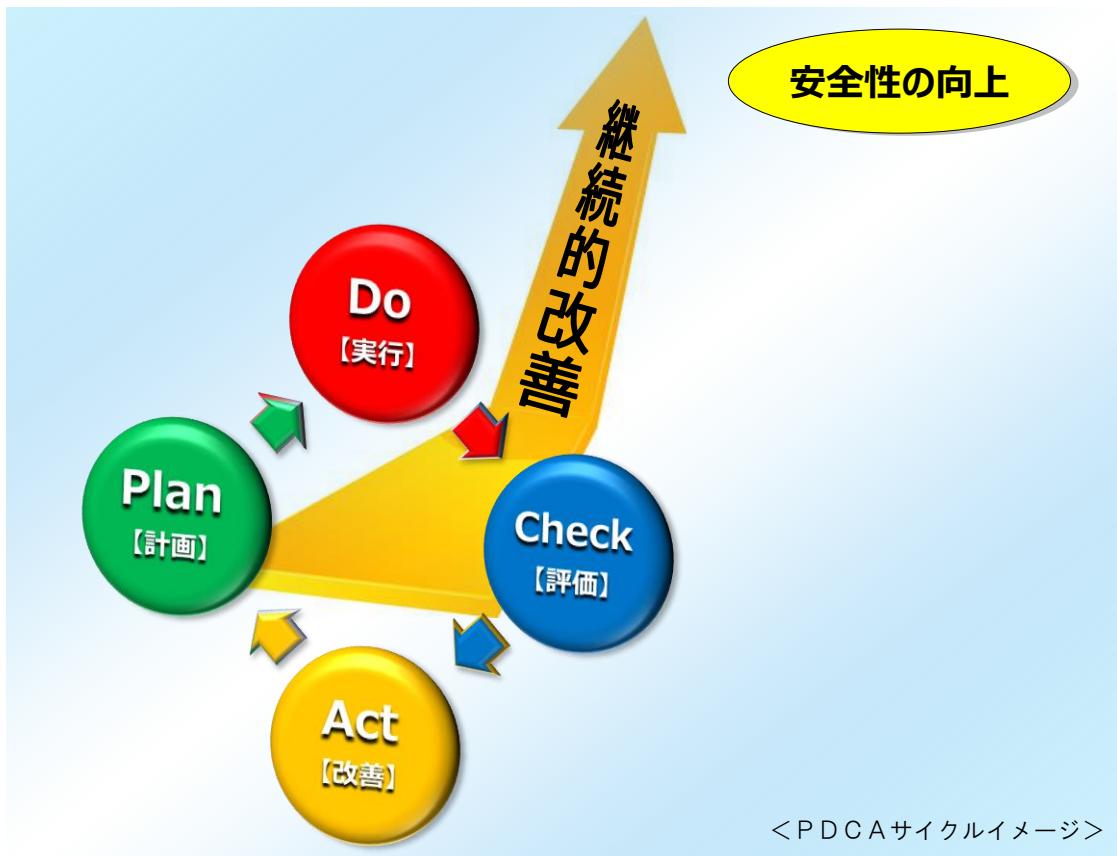
各管理者	権限と役割
社 長	輸送の安全の確保に関する最終的な責任を負う。
安全統括管理者	輸送の安全の確保に関する業務を統括する。
運転管理 者	安全統括管理者の指揮の下、運転に関する事項を統括する。
乗務員指導管理者	運転管理者の指揮の下、乗務係の育成及び資質の維持に関する事項を管理する。
施設管理 者	安全統括管理者の指揮の下、鉄道施設及び車両に関する事項を統括する。
総務管理 者	輸送の安全の確保に必要な投資計画、予算計画及び要員計画に関する事項を統括する。

### (2) 安全管理規程における組織



### (3) 安全管理の方法

安全管理規程の下、Plan【計画】を Do【実行】し、Check【評価】して Act【改善】に結びつけ、その結果を次の Plan【計画】に活かす PDCA サイクルを継続的に機能させ、安全性の向上に努めています。



#### ア 安全管理に関する会議等

毎朝の朝礼をはじめ、毎月安全統括管理者訓示に併せて連絡会議を開催し、安全運行に関する情報などの共有を図っているほか、常勤役員と管理職による安全と事業運営について話し合う安全・運営推進会議を開催しています。

### イ 役員巡視

夏季と年末年始の安全総点検実施期間中には、社長をはじめとする役員が現業職場を巡視し、安全意識の高揚を図っています。



### ウ 安全管理規程に係る内部監査

安全性の向上を図ることを目的とした内部監査を、平成 27 年 11 月に実施しました。事故防止対策の検討を監査の重点項目とし、業務の実施及び管理の状況を確認した結果、各職場とも良好な安全管理体制の運営がなされていることを確認しました。



### エ 危機管理への取り組み

事故や災害が発生した場合に備えて、社内規程を改正し、非常体制発令基準の細分化、情報伝達系統の見直し、対策本部等の組織変更を行いました。万一事故等が発生した場合には、その状況や規模に応じた非常体制を発令し、対応にあたります。

## オ 安全に関する情報の共有

### (ア)運輸安全マネジメントに係る報告

列車の運行に影響が及んだ事態、もしくはその可能性があった事態を「運輸安全マネジメントに係る報告」として各種対策を実施決定の上、安全・運営推進会議で報告し、社内において情報展開をしています。

### (イ)ヒヤリ・ハット活動について

結果として事故に至らなかったが、「ヒヤリとした」・「ハッとした」情報等を「情報提供カード（危険情報、ヒヤリ・ハット情報）」として収集・分析して、事故の未然防止に活用しています。

また、より活発かつ有意義なヒヤリ・ハット活動を構築及び推進するため、「ヒヤリ・ハット活動推進委員会」を平成27年9月に発足しました。ヒヤリ・ハット報告の重要性や活動の課題を議論するとともに、他所の活動状況を自所に置き換える取り組みを行った結果、ヒヤリ・ハット報告件数の上昇につながりました。

### (ウ)事故情報の共有化（他山の石）

他鉄道事業者の事故情報を「他山の石」として社内掲示板に掲出するなど、情報の共有化を図りました。事例研究の材料とするなど、事故の未然防止に努めるほか、社員の安全意識の向上につながりました。

## カ マネジメントレビュー会議の開催

運輸安全マネジメント制度におけるガイドラインでは、マネジメントレビューとして、経営トップが、自社の安全管理体制が有効に機能しているか評価し、必要により改善するよう求めております。

平成27年度においては計3回の定期マネジメントレビュー会議を開催し、安全目標の継続的改善状況、安全重点施策の進捗状況、事故・災害等の発生状況及び過去のマネジメントレビュー結果の対応状況を審議し、各種取り組みを実施決定しています。

### 3 安全・安心への取り組み

輸送の安全を確保するために全ての部門が連携し、列車の安全・確実な運行を支えています。

#### (1) 列車の安全運行を支えるために

##### ア 運輸部門

運行管理を行う指令所と輸送を行う運輸所の 2 所体制とし、定期、臨時に教育、訓練等を実施して、資質の維持向上を図り、安全、安定輸送に努めています。

##### (ア) 指令所

列車の位置情報とダイヤ情報により自動進路制御を行う PTC (Programmed Traffic Control) により運行管理するとともに、ダイヤが乱れた場合には、正常ダイヤに戻すための運転整理を行います。また、異常発生時には迅速かつ的確な指示と、ホームページを通じて運行状況をお客様に提供しています。



##### (イ) 運輸所

###### a 駅務担当

駅係員は、お客様のご案内をはじめ、異常時の列車停止手配や災害等発生時の避難誘導など、多岐にわたる業務を行っているほか、駅構内の案内表示等を通じて、運行状況などの情報を提供しています。また、朝の通勤時間帯に、駅係員が改札付近に立って「あいさつ運動」を行っており、お客様に愛される鉄道会社を目指すと共に、「見せる警備」としての役割も果たしております。

###### b 乗務担当

乗務員は、列車の運転のほか車内放送を通じてお客様へのご案内をしています。通常はATO (Automatic Train Operation) による自動運転で運行していますが、車両の故障等により手動運転を行わなければならない場合に備え、運転技量を維持することを目的とした手動運転訓練や、車両を用いた教育訓練を定期的に行ってています。

## イ 施設部門

法令に基づき定めた期間内で、車両や施設の検査とメンテナンスを実施しています。定期、臨時に教育、訓練等を実施して、資質の維持向上を図り、故障等が発生した際に対応できる体制をとっています。

### (ア) 車両所

車両の性能を維持するため、検査、車輪転削などの保守管理を行っているほか、定期的な車両洗浄を実施するとともに、車内衛生環境の保持も行っています。また、走行安全に直接関与する、車輪形状を正常に維持するための装置である車輪旋盤の点検も毎年実施し、安全性の向上に努めています。

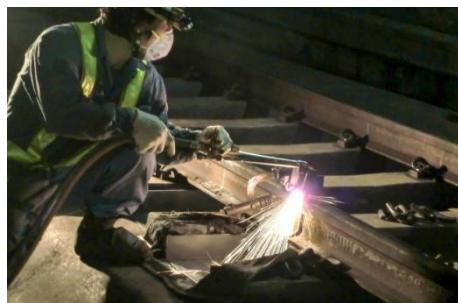
浦和美園車両基地では、10日を超えない範囲で行う列車検査と3か月を超えない期間ごとに行う月検査を実施しています。なお、重要部検査及び全般検査は東京地下鉄株式会社に委託しています。



### (イ) 工務所

駅舎、線路やトンネルなどの保守管理を行っています。平成27年度は、開業後初めて交換延長の長いレール交換を実施しました。

また、線路と建築物は1年、トンネルなどは2年を超えない期間内で定期的に検査を実施しています。また、線路は毎月列車及び徒步巡回を実施しているほか、建築物は4か月に1回巡回検査を実施しています。



### (ウ) 電気所

電気設備全般の保守管理を行うほか、電力設備などの状況監視をしています。

電車の運行になくてはならない電気設備は、検査の種類によって1か月～6年を超えない期間内で定期検査を実施しています。



## ウ 連携の強化

更なる安全・安心への取り組みとして、本社部門と現業部門が一体となり、部門意識を越え、一步踏み込んだ連携の強化を図ります。

### (2) 安全対策

さまざまな設備・機器を活用し、安全を確保しています。それらの設備・機器は定期検査を行っています。

#### ア 運行に関する安全対策

##### (ア) CS-ATC (Cab Signal-Automatic Train Control)

信号保安設備として、列車速度を制限速度以下に制御するCS-ATCを採用しています。先行列車との間隔や線路の条件に応じた制限速度の情報を運転席に表示し、制限速度に従い自動的にブレーキを作動させ減速し、列車の衝突や脱線を防ぎます。



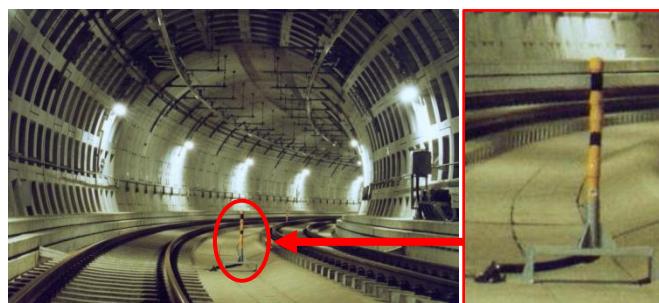
車内信号機 (速度情報式)

##### (イ) ATO (Automatic Train Operation)

埼玉高速鉄道線は、ATOにより自動運転を行っています。このシステムは乗務員が出発操作をすると、次の駅の停止位置まで自動運転します。異常等を発見した場合は、自動運転中においても手動によるブレーキ操作により停止させることができます。

#### (ウ) 防護発報

乗務員が防護発報ボタンを押すと緊急信号が発信され、他の列車は、緊急信号を受信すると自動的に非常ブレーキが作動し停止します。また、線間には支障検知器が設置されており、万一の列車脱線により検知器が倒された際には防護発報と同様、緊急信号が発信されます。



支障検知器



列車無線機 (防護発報機能付)

## イ 駅・ホームの安全対策

### (ア) ホームドア

お客様が、誤って線路に転落するがないよう、全駅にホームドアを設置しています。



### (イ) インターホン・緊急連絡押ボタン

駅係員と通話ができるインターホンをホームに設置しています。また、駅のコンコース、トイレ内、ホームには緊急連絡押ボタンを設置しています。



### (ウ) 自動体外式除細動器（AED）

全駅にAED搭載自動販売機が設置されており、救急体制の充実を図っています。

AED (Automated External Defibrillator) とは、心電図上で心室細動（心臓が脈打たず細かく震え、全身に血液を送り出せない状態）となった場合に、心臓に電気ショックを与えて規則正しいリズムを取り戻させる医療機器のことです。一般の方も使用できますので、必要な時にお使いください。また、緊急時はお近くの埼玉高速鉄道社員までお知らせください。



## ウ 車両の安全対策

### (ア) 非常通報器

列車内には、急病や火災、迷惑行為などが発生した場合に通報できる非常通報器を設置しています。一定時間乗務員が応答できない場合は、指令員と通話できるようになっています。

非常通報器は、各車両の客室内壁面に 4 箇所設置しています。2号車・5号車は、車椅子スペースに 1 箇所、壁面に 4 箇所設置しています。緊急時は、非常通報器でお知らせください。乗務員と通話できます。



### (イ) 列車乗務員室 ITV モニタ

運転席に設置したモニタに、1編成全ての車両ドアとホームドアの状況を表示します。乗務員は、この映像でお客様の乗降を確認しています。



列車乗務員室 ITV モニタ

## 工 技術基準改正による適合状況

「運輸の安全性の向上のための鉄道事業法等の一部を改正する法律」が平成 18 年 10 月より施行されました。当社では法律に基づき、設備を整備しています。

法律による基準	当社の取り組み
速度制限装置の設置	CS-ATC（自動列車制御装置）を採用しています。
乗務員に異常が生じた際の列車停止装置の設置	手動運転時にハンドルから手を離すと自動的に非常ブレーキが作動し停止させる装置を装備しています。（デッドマン装置）
防護無線の信頼性向上	列車の電源が断たれても、別系統の電源（バッテリー）に自動で切り替わります。
運転状況記録装置	列車無線の通話は通話記録装置に記録されます。また、車両には運転記録装置を搭載しています。
飲酒や薬物を使用した状態での運転の禁止	乗務員に対して、対面点呼執行時にアルコール検査を実施しています。

### (3) 防災対策

#### ア 地震・気象情報監視システム

地震・気象情報監視システムを設置し、常に気温、地震、雨量、風速等を監視しています。それらの数値が規制値に達した場合、指令所は運転規制を指示します。



#### イ 早期地震警報システム

大きな揺れが到達する前に1秒でも早く、列車を安全に停止させるため、早期地震警報システムを導入しています。予測震度4以上が表示された場合、速やかに全列車を停止させます。



#### ウ 通信設備

##### (ア) 衛星携帯電話

大規模な災害などで周辺の電話回線が断線、輻輳した場合の業務通信手段として、衛星携帯電話を導入しています。また、固定電話は一般回線のほか災害時優先電話を整備しています。さらに、携帯電話及びPHSも配置し、複数の業務通信手段を整備しています。



### (イ) 防災行政無線

災害時の情報収集・伝達を行うため、埼玉県により、防災行政無線（衛星系・地上系）が設置されています。これは、県をはじめとする関係機関と通信ができる設備です。



## 工 浸水対策

地下駅構内への浸水を防止するための施設を備えています。浸水のおそれがある場合、事前にお客様を安全な場所へ誘導いたします。平成 27 年度は、水防法の改正により、川口市と合同で鳩ヶ谷駅複合施設の避難確保・浸水防止計画を策定しました。

### (ア) 止水板

駅の地上出入口には、台風や大雨による浸水を防止するための止水板を設置できるようになっています。



### (イ) 防水ゲート

荒川に、近接する赤羽岩淵駅と川口元郷駅には、トンネル断面を閉鎖し、浸水を防止する防水ゲートを設置しています。



## オ 火災対策

### (ア) 防災管理室

各駅の駅事務室には、万一の火災に備え、情報伝達、お客様への案内放送並びに火災対策設備の監視及び制御を行うため、防災管理室を設置しています。



### (イ) 火災対策設備

自動火災報知設備をはじめ、非常放送設備、熱・煙感知器、防炎防火シャッター、排煙設備等を整備しています。また、消防隊用連結送水管放水口及びスプリンクラーを設置しています。万一のときも、迅速な避難誘導と消火活動を行える体制を整えています。



### (ウ) 蓄光式誘導標識

地下駅には、非常灯や誘導灯とは別に、暗闇で一定時間発光する蓄光式誘導標識を設置しています。



## カ 非常用発電機

外部からの電力供給が途絶えた場合に備え、非常用発電機を設置しています。全線の非常照明、トンネル排水設備、防災設備に電力を約4時間供給します。

#### (4) テロ対策

##### ア 見える警備

社員による駅構内や電車内、車両基地等の巡回を強化しています。また、駅構内の案内表示や放送、車内放送等で不審者・不審物発見時に関する協力をお願いしています。



##### イ 中身の見えるゴミ箱

中身の見えるゴミ箱を、駅係員の目の届く場所に設置しているほか、定期的に巡回点検を実施しています。



##### ウ 監視カメラ

鉄道テロや犯罪の防止、防災などのため、全駅に監視カメラを設置しており、警戒体制の強化を図っています。



#### (5) その他の安全対策

##### ア 多客時対応

埼玉スタジアム 2002 の最寄り駅となっている浦和美園駅では、サッカー試合開催時等の多客時は、列車の増発や駅係員の増員、警備員の配置並びに警察機関との連携等により、安全・安定輸送の確保に努めております。平成 27 年度は、サッカー試合開催時等で対前年 28% 増の 98 万 5 千人の利用がありました。改札内広場のスピーカー及び監視カメラを増設し、対応力向上を図りました。

##### イ インフルエンザ対策

安全・安定輸送の確保のため、社内におけるインフルエンザ感染防止対策として、手洗い・うがい・アルコール消毒を励行しているほか、定期健康診断時に予防接種を実施しています。

また、新型インフルエンザ等対策特別措置法に基づく指定地方公共機関として、新型インフルエンザ等対策業務計画を作成しています。平成 27 年 11 月 27 日、内閣府が行った「平成 27 年度新型インフルエンザ等対策訓練」に参加しました。本訓練に先立ち「新型インフルエンザ発生に伴う埼玉高速鉄道対応方針」を策定し、情報伝達訓練を実施しました。

## (6) 人材の育成

### ア 乗務員の養成

乗務員になるには、動力車操縦者運転免許が必要となり、その養成を東京地下鉄株式会社に委託しています。

免許取得後は、埼玉高速鉄道の乗務員として、指導員とマンツーマンで習熟実習を行います。運転技術や異常発生時の処置などを約 2 か月間かけて学んだ後、単独で乗務するようになります。

### イ 乗務員の資質管理

日頃から、知識と技術の維持・向上に必要な教育訓練を実施しています。また、列車の運転に係る違反行為がある場合や身体基準に適合しない場合は、適正な措置を取ります。

さらに、乗務前には対面点呼とアルコール検査を実施し、心身状態と酒気の有無を確認しています。また、適性検査のほかに SAS（睡眠時無呼吸症候群）の簡易スクリーニング検査を定期的に実施しています。

アルコール検査画面

### ウ サービス介助士

お年寄りやお体の不自由なお客様も安心してご利用いただけるよう、駅係員のサービス介助士資格取得を進めています。今後も有資格者の資格更新及び増員を進めてまいります。

### エ 各種訓練

事故・災害等発生時の人命救助と迅速な運行再開、臨機応変かつ迅速に判断できる能力強化を目的とし、さまざまな訓練を実施しています。また、平成 27 年度は現業訓練第三者評価を導入しました。社内の第三者が、現業訓練を評価することによって、各種訓練に一層の緊張感を持続させました。

#### (ア) 消防訓練

現業は、全国火災予防運動にあわせて、火災発生を想定した避難誘導、消火器・消火栓取扱訓練を毎年実施しているほか、平成 27 年度は、秋季運動時に本社社員も含めた形で避難訓練及び消火器取扱い教育を行いました。



### (イ) 防災訓練

東日本大震災の対応にも活かされた、徒歩及び自転車で点検箇所まで向かう訓練を防災週間にあわせて、毎年実施しています。

### (ウ) 事故等発生時の対応訓練

線路や車両に故障が発生した場合の処置訓練、故障車両と救援車両を連結する訓練などを実施しています。平成27年度は、運輸部門が合同で車両故障を想定した旅客避難誘導、車両の併合推進訓練を実施しました。



### (エ) 救命講習

さいたま市消防局の協力の下、救命講習を定期的に受講しています。この講習では、AEDの取扱いについても訓練しています。



### (オ) 空気呼吸器点検・取扱訓練

空気呼吸器は、要請した消防機関を延焼箇所に誘導する際などに駅係員が使用します。これを定期的に点検しているほか、速やかに取り扱えるよう訓練しています。



### (カ) 国民保護実働訓練

平成 27 年 7 月 15 日、2020 年の東京オリンピック・パラリンピックに向けて、大規模テロ発生に備え、現場における初動対応能力の向上、関係機関相互の連携強化及び迅速な対応を図るため、埼玉県及びさいたま市が主催する「国民保護実働訓練」に参加しました。



### (キ) 防水ゲート図上訓練

荒川、新河岸川周辺が、陥没などし、荒川トンネル内に河川水及び地下水が出水するおそれ又は出水した場合、堤内地への水の流入を防止するため、防水ゲートを閉扉します。その際の各現場間の初動体制、情報伝達系統、非常体制発令並びに対策本部設置・運営の確認を目的として、東日本大震災から 5 年を迎えた日に、防水ゲート図上訓練を実施しました。



### (ク) シナリオ非提示型シミュレーション訓練

訓練シナリオを事前に提示しない、「シナリオ非提示型シミュレーション訓練」を各種運動に併せ実施しています。社員一人ひとりが、臨機応変かつ迅速に判断し行動できる能力を強化するため、平成 27 年度は計 3 回の訓練を実施しました。

## 4 鉄道運転事故等に関する報告

開業以来、鉄道運転事故ゼロを継続しており、平成 27 年 10 月には、7 期 14 年連続となる「鉄道等運転無事故事業者」の表彰を受けることができました。今後も、安全・安定輸送の確保に努めてまいります。



### (1) 鉄道運転事故

平成 27 年度は、鉄道運転事故※は発生していません。

※鉄道運転事故とは、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、鉄道人身傷害事故、鉄道物損事故をいう。

### (2) 輸送障害

平成 27 年度は、輸送障害※は発生していません。

※輸送障害とは、省令に基づき国土交通省（関東運輸局）への報告対象となる列車の運休または 30 分以上の遅れをいう。

### (3) インシデント

平成 27 年度は、インシデント※は発生していません。

※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。

### (4) 行政指導

平成 27 年度は、行政指導は受けていません。

## 5 安全に係る投資

### (1) 指令電話交換機装置の更新

指令電話交換機装置は、指令所と各駅及び各現業事務所間において通話を行う、社内の指令通信を司る装置です。確実な指令通信環境を維持するため、指令電話交換機装置を更新しました。

### (2) デジタル多重伝送装置の更新

デジタル多重伝送装置は、列車運行に必要な情報を一元化し、ループ状に敷設した光ケーブルを使用して高効率な情報伝送を行う装置です。確実な情報伝送環境を維持するため、2カ年にわたる更新計画を策定し、初年度となる平成27年度においては、更新後の通信網となる新規の伝送路を構築しました。平成28年度においては、各システムの新規の伝送路への切替を実施する予定です。

### (3) 信号保守情報処理装置等の更新

信号設備全般が今後も確実に機能することを目的とした、情報処理装置等の更新を実施しました。



## 6 CS（お客様満足）活動への取り組み

### (1) お客様の声

各駅に意見箱を設置しているほか、当社ホームページ等でお客様のご意見を賜っております。いただいたご意見はCS担当社員を中心として社内で展開し、安全とサービスの向上に役立てています。

### (2) こども110番の駅

当社の全駅を「こども110番の駅」として、お子様が助けを求めてきた場合には保護し、警察を要請する等の対応をしています。

お困りの際は、お近くの駅係員にお知らせいただくか、お気軽に駅事務室にお越しください。



### (3) タブレット端末の導入

2020年の東京オリンピック・パラリンピックに向けて、外国人を含むお客様に対し、情報提供強化を図ることを目的に、駅係員にタブレット端末を配備しました。乗り換え案内や手書翻訳機能により、お客様案内の充実を図りました。



埼玉高速鉄道  
Saitama Railway

---

埼玉高速鉄道株式会社 2016 安全報告書

2016 年 9 月発行

埼玉高速鉄道株式会社  
鉄道統括部 安全管理課  
<http://www.s-rail.co.jp/>

---