

2019

安全報告書



企業理念と行動指針

企業理念

私たちは、社員一人ひとりが光り輝きながら、モノレール事業のパイオニアとしての誇りと責任とを自覚し、安心してご利用いただける、より高品質の商品をお客さまにお届けすることをおして、未来に向かって羽ばたきます。

行動指針

1. 安全

お客さまに安心してご利用いただくために安全へのたゆまざる進歩を続けます

2. サービス

お客さま視点に立ち、より高品質な商品の提供に能動的に取り組めます

3. 技術

モノレール事業のパイオニアとして進化を続けるための技術を研ぎ澄ませます

4. 地域

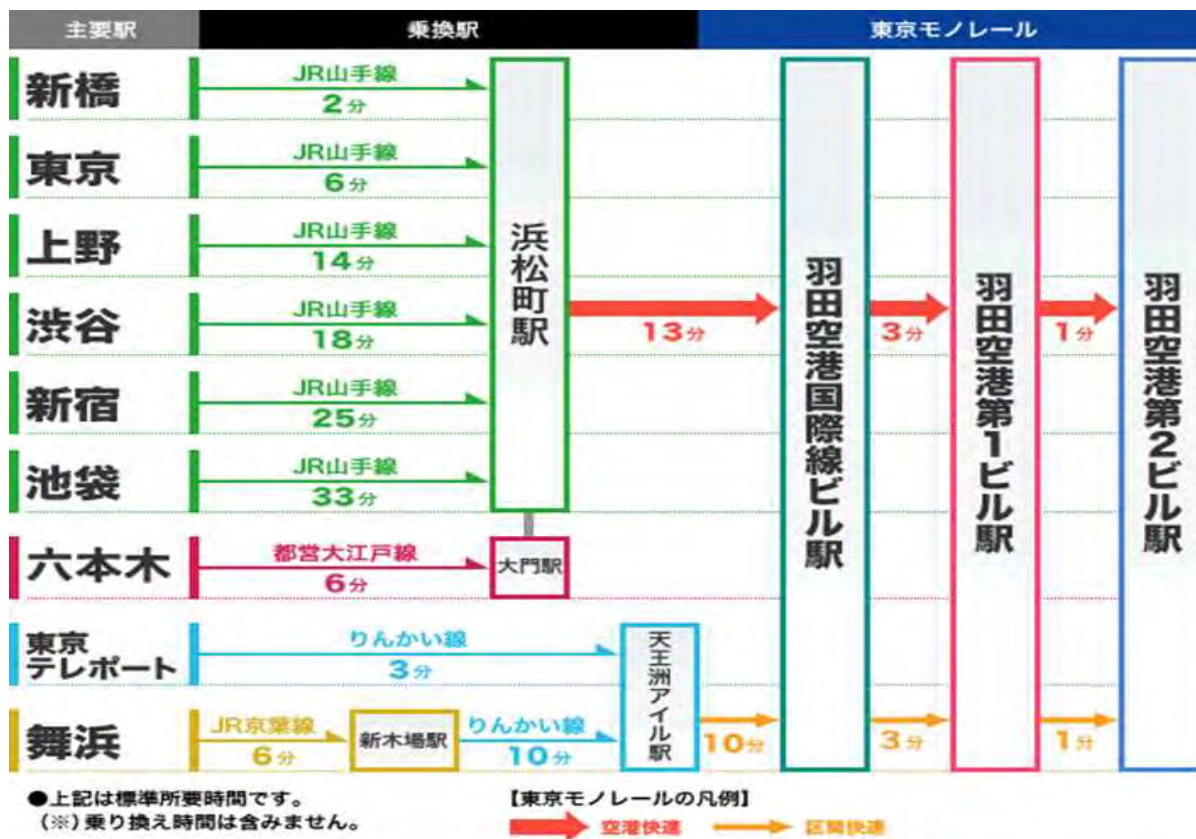
沿線のまちづくりを通じて付加価値を高め、地域とともに発展します

5. 人材・風土・強固な経営基盤

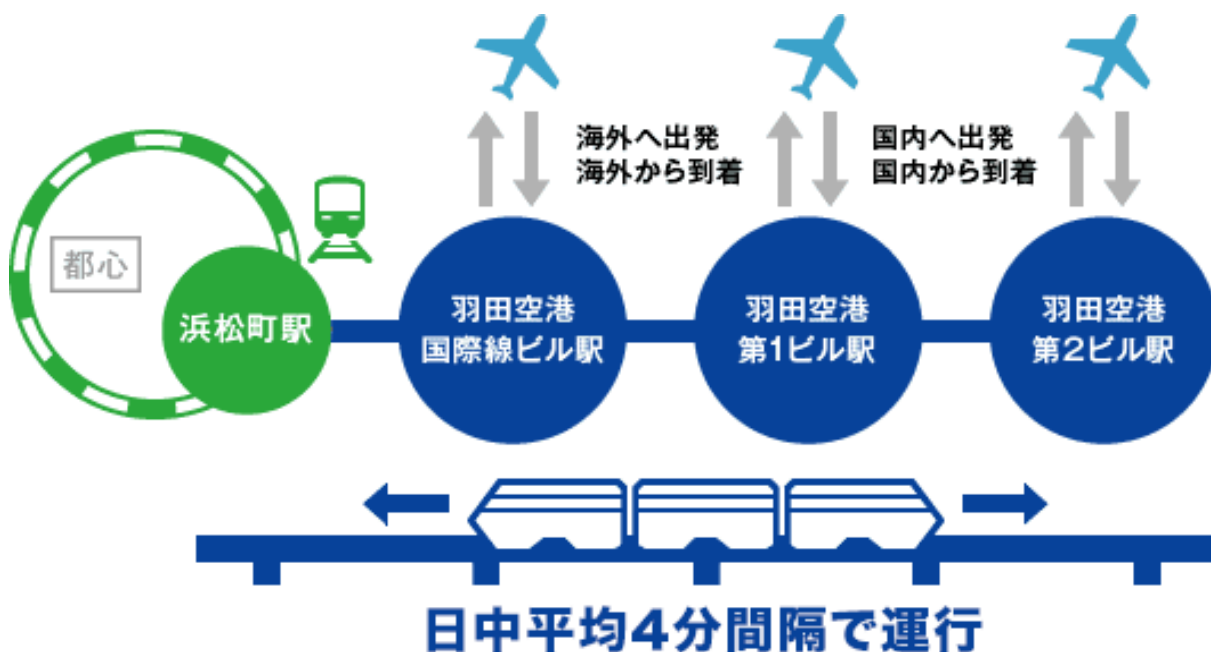
社員が働き甲斐を持ち、無限の可能性に向けて未来を切り拓く会社となります

東京モノレール 羽田空港線 アクセス情報

首都圏の主要駅からの所要時間



モノレール浜松町駅からのアクセス



— 目 次 —

1. ご利用の皆さまへ・・・・・・・・・・・・・・・・ 1
 2. 安全に関する基本的な考え方・・・・・・・・ 2
 3. 事故の発生状況・・・・・・・・・・・・・・・・ 3
 4. 輸送の安全確保のための取組みと設備投資・・ 5
 5. 安全管理体制と方法・・・・・・・・・・・・ 17
 6. ご利用のお客さまへのお知らせとお願い・・・ 20
 7. ご連絡先・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 26
-

1. ご利用の皆さまへ

平素から東京モノレールをご利用いただきましてありがとうございます。

都心（浜松町駅）と羽田空港を結ぶ当社は、55年前の東京オリンピック開幕を目前に控えた1964（昭和39）年9月、世界初の都市交通手段として跨座式モノレールの運行開始以来、多くのお客さま、地域社会の皆さまのご支援を賜り、2018年度は51,163千人のお客さまにご利用いただきました。

東京モノレールの運転速度は国内最速の時速80km、モノレール浜松町駅～羽田空港第2ビル駅間を最速18分（空港快速）で結んでおり、朝通勤時間帯は3分20秒間隔、昼間帯～夕通勤時間帯は4分間隔で列車を運行し、平日一日あたり535本（うち快速219本）の運転を行っています。

また、お客さまへの快適性、利便性の向上を目的として、新形車両10000形7編成を順次導入してきたほか、当社をご利用のお客さまのニーズに合わせたダイヤにより、都心から羽田空港方面へのアクセスサービスに力を入れています。

お客さまに、安全・確実・快適にご利用いただくことが、事業者としての最大の使命であると考えており、社員一同、モノレール事業のパイオニアとしての誇りと責任を自覚し、より高品質な輸送商品をお客さまにお届けする所存です。

本報告書は、鉄道事業法に基づき、輸送の安全確保のための取組みや実態について、当社線をご利用いただく皆様方に広くご理解いただくとともに、今後の安全輸送の推進に役立てるために作成したものです。

皆さまの率直なご意見、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。



東京モノレール株式会社
代表取締役社長
伊藤 悦郎

2. 安全に関する基本的な考え方

東京モノレールでは、安全に関する基本的な考え方を「安全に関する基本的な方針」と「安全に関する行動規範」として、2006年10月1日に制定しました「安全管理規程」において以下のように定めています。

安全に関する基本的な方針

1. 社長及び役員は、安全第一の意識をもって事業活動を行える体制の整備に努めるとともに、鉄道施設、車両及び社員を総合的に活用して輸送の安全を確保するための管理の方針、その他事業活動に関する基本的な方針を次項のとおり規定するものとし、安全の確保に関する業務の実施状況等を踏まえ、必要に応じ見直すものとする。
2. 社長、役員及び社員（社員に準ずる者を含む）（以下、「社員等」という。）の安全に係る行動規範は、次のとおりとする。
 - （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（本規程を含む。以下、「法令等」という。）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、疑義のあるときは最も安全と思われる取り扱いをします。
 - （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、速やかに安全適切な処置をとります。
 - （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。

3. 事故の発生状況

(1) 鉄道運転事故

鉄道運転事故とは、列車または車両の運転に関して人の死傷または物の損害を生じたものをいいます。

- ◆ 過去5年間、鉄道運転事故は発生していません。

(2) 輸送障害

輸送障害とは、列車の輸送に障害を生じたもので、30分以上の遅延や運休が発生したものをいいます。

2018年度の輸送障害は「羽田空港第2ビル駅人身事故」「ポイント不転換2件（システム故障 及び ポイントロック不良）」の3件発生し一時運転見合わせとなり、お客さまには大変ご迷惑をおかけいたしました。

◆羽田空港第2ビル駅人身事故

【概要】2018年5月14日浜松町駅発羽田空港方面行きの空港快速列車が羽田空港ビル駅1番線に進入の際、男性旅客がホーム柵を乗越え桁上に飛び移り、該列車に接触し桁下に転落した。全列車停止したのち、羽田空港第1ビル駅～羽田空港第2ビル駅間の送電を停止した。当該旅客は意識があり、ホーム上に救出した。救急隊員及び警察に当該旅客を引き渡し、警察による現場検証終了後、安全の確認が取れたため、全線にて運転再開した。

【原因】自殺志願

【対策】不審な人や、気がかりな人を見かけたときには声かけを実施する。

ホーム下には高圧電流が流いるため、2次災害防止の観点から注意喚起の看板を掲出している。

◆ポイントシステム故障

【概要】2019年1月29日運行管理システムモニタ盤に、羽田空港第2ビル駅363号転てつ器の警報が鳴動、運行表示盤の定位表示が消灯し、転てつ器転換

不能が表示されていた。施設係員が現場にて点検を行ったところ転換は正常であったため、運転指令室より転換テストを実施したところ自然に復旧した。転てつ器等に異常がないため全線にて運転を再開した。

【原因】羽田空港信号機器室内の転てつ器制御回路及び表示回路上にある定位表示関係リレーの一時的な動作不良と推測。

【対策】羽田空港信号機器室内の転てつ器制御回路及び表示回路上にある定位表示関係リレーの交換を実施した。

◆ポイントロック不良

【概要】2019年2月26日、昭和島駅構内47号転てつ器の定位転換不能が発生、進路点検及びてこによる転換テストを実施したが転換しなかったため、施設区係員による47号転てつ器を線路外から目視確認したところ、第1台車のロック不良を確認した。手動転換により当該転てつ器を定位固定として、全線にて運転を再開した。当該転てつ器は、復旧するまで定位固定とした。

【原因】台車の減速機のギヤカップリング内部のグリス油分が無くなり、歯車が摩耗したため駆動伝達が不十分となり、台車の転換量が不足し転換不能が発生した。

【対策】当該転てつ器の連結軸ギヤカップリングの交換を実施した。夜間作業において同部品を使用している転てつ器のギヤカップリングのすべての箇所を調査し異常がないことを確認した。

(3) インシデント

インシデントとは、鉄道運転事故の発生に及ぶおそれが認められる事象のものをいいます。

◆ 2018年度のインシデント

発生しておりません。

(4) 行政指導等

◆ 2018年度の行政指導はありません。

4. 輸送の安全確保のための取組みと設備投資

<安全重点施策>

当社では安全重点施策「安全5ヵ年計画」を定めて取り組んでいます。

5ヵ年間の目標を次のように決めました。

- お客さまが死傷するような事故はおこさない。
- 社員及び協力会社社員が死亡するような労働災害はおこさない。
- 当社が起因する輸送障害を抑制する（発生件数を3割減：2017年度比）
- 災害、テロによる輸送リスクを低減する
- 「安全を担う人づくり」をすすめる

(1) 安全確保のための取組み

◆ 異常時総合訓練の実施

毎年2回、大規模な事故を想定して、各部門の係員が合同で行う異常時総合訓練を実施しています。

2018年度の夏季異常時総合訓練は、7月6日の営業列車終了後に実施し、運転士が体調不良や負傷等で運転継続が出来なくなり停車した列車に対して救援列車を運行させ、外側から前面貫通扉を開扉し、お客さまの救済及び運転士の救出を行う訓練を実施しました。

冬季異常時総合訓練は、11月30日の営業列車終了後に実施し羽田空港第1ビル駅～羽田空港第2ビル駅間を走行中の列車が、停電により停車したことを想定し、車内のお客さまを、トンネル内に設置している非常ハシゴを使用し救済する訓練内容で実施しました。



〔2018年7月訓練風景〕



〔2018年11月訓練風景〕

◆ 運輸・営業安全分科の開催

「運輸・営業安全分科」は、安全に係る事象の確認、分析、対策の立案等の議論を通して安全安定輸送の確保と安全意識の向上を図ることを目的に運転管理者である運輸部長が主催し、安全統括管理者である取締役 技術部長以下、運輸部・営業部の各部・課長及び各現場長（代理を含む）が出席し毎月1回開催しています。

◆ 技術部事故防止会議・安全衛生会議等の開催

常に安全について議論をする場として、事故原因の正確な把握と再発防止対策の実施、そして、事故の芽である「小さなトラブル」を把握し事故の未然防止を図るべく、車両区、施設区及び電力指令室と部門ごとに毎月1回、事故防止会議を開催し、議論を深めています。また、協力会社も含めた技術部安全衛生会議を開催し、過去のトラブル事例集などを活用して安全意識の向上を図っています。同会議には安全統括管理者である取締役技術部長をはじめ運転管理者（取締役運輸部長）技術管理者（技術部担当部長）、及び各担当部・課長、各現場長が出席しています。

◆ 安全講演会の開催

過去に発生した事故による教訓を風化させない教育の一環として、安全の重大性の再認識と安全意識の更なる高揚を目的に2018年11月16日に、外部講師を招き「みんなで造る安全とおもてなし」についての講演を、役員及びグループ会社を含む全社員を対象とした安全講演会を開催しました。

◆ 乗務員の教育訓練

毎月、業務研究会において異常時の運転取扱いをはじめ、現車を使用した応急処置訓練を実施しています。また、羽田空港国際線ビル駅には、お客さまの転落防止と車椅子での乗降がスムーズにできるよう導入した可動ステップの取扱訓練も定期的に行っています。また、毎年、操縦部門と応急処置部門からの代表者による「運転技能競技会」を開催し運転士としての安全意識の高揚や質の高い操縦技能について、乗務員全体に水平展開することを目的として実施しています。



〔運転技能競技会〕



〔応急処置向上検討会〕

乗務員養成については、JR 東日本総合研修センターで学科教習を約3ヶ月間行い、この過程で、運転法規、車両の構造といった基本的な知識に加え、安全の基本的な知識や、傷害事故の防止について学びます。

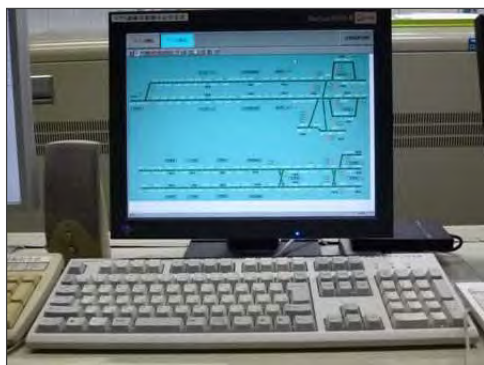
2018年度は、2名が学科教習を終了し、2019年秋の免許取得に向け現在は異常時における処置訓練と運転技能の教習中です。



〔運転士見習訓練〕

◆ 指令員の教育訓練

輸送障害が発生した時の列車ダイヤの早期平復を図るため、運行管理装置や電力管理装置用の訓練装置にて運転整理の研究やシステムの入力訓練のほかに、システムダウン時の駅配線も手動操作による訓練を定期的に行っております。また、指令員のレベルアップを図るため、JR 東日本総合研修センターで開催される研修を計画的に受講しています。



〔運転指令室、電力指令室シミュレーション訓練装置〕

◆ 技術部における教育訓練

車両区、施設区、電力指令室においては、異常発生時の迅速な対応を図ることを目的として、それぞれ担当する施設（転てつ器・信号・可動式安全柵）、車両の実機を使用した故障復旧訓練、取扱訓練を、係員全員参加を前提とし計画的に実施しています。



〔転てつ器事故訓練〕



〔可動式安全柵取扱訓練〕



〔救援車両連結訓練〕

転てつ器に関しては、実機による訓練の他、2016年度に導入した教育用の設備を使用した訓練も実施しており、実機では難しい故障時の作用の再現や訓練の機会も多く設定できるようになり、更なる係員の技術力の向上、故障対応能

力の向上に努めています。

また、2017年度には、軌道桁の教育用設備を導入し、今年度から保守技術の習得を目的とした教育訓練に使用しています。



〔教育用転てつ器〕



〔教育用軌道桁〕

安全意識の向上と事故の再発防止に向けた教育として、トラブル事例集を2017年度に作成し、関係者に配布すると共に、業務研究会や区内会議等で活用しています。



(2) 安全に関する設備投資

◆ 信号システム (ATC)

ATC (Automatic Train Control)は自動列車制御装置の略称です。ATCは、先行列車の位置や線路条件(曲線・ポイント等)に応じて連続的に指示される速度信号制限情報に基づき、連続して列車速度を照査して、制限速度以上では自動的にブレーキがかかり、制限速度以下ではブレーキを緩め、加速可能とするシステムです。当社では全線にATCを設置しています。

◆ 可動式安全柵と可動ステップ

列車とホームの間に可動式安全柵を全駅に設けています。また、羽田空港国際線ビル駅下りホームには、列車が到着してドアの「開」操作をするとステッ

プが張出し、ホームと車両の隙間を極力少なくするための可動ステップを設置しています。これにより車椅子等の乗降がスムーズに行える他、ホームからの転落、列車との接触等の事故を防止しています。しかし、システムが故障した場合は係員の注意力による運行とならざるを得ないケースもあるため、関係する現業職場では異常時の扱いについて定期的に取り扱い訓練を行っています。また、昭和島車両基地内に可動式安全柵と可動ステップの訓練設備を設け、車両と可動式安全柵設備を合わせることにより、充実した取扱い訓練を行えるようにしています。

◆新型車両 10000 形車両の導入

平成元年より運行している 1000 形車両は、部品交換など必要な機能維持に努めておりますが、老朽化対策として順次 10000 形車両への置換えを進めております。2018 年度も 1 編成の置換えを行い、これにより 10000 形車両の保有数 7 編成になりました。今後も計画的に新型車両への置き換えを推進していきます。

◆デッドマン装置の改良

デッドマン装置とは運転士が扱うハンドルの握り部分にレバーを設置し、運転中に運転士が急病等でハンドルから手を離すと速やかにこの装置が検知をして、一定時間が経過後に非常ブレーキが動作することにより列車を停止させるとともに、列車無線装置が警報を発信して運転指令室に通報する装置です。これにより、2010 年度から従来の力行(加速)位置のみに限定していた動作範囲から、緩め・一部のブレーキ位置にも動作範囲が拡大され安全性の向上を図っています。

ハンドルに設置してあるレバー部分から手を離すことにより、一定時間が経過後に非常ブレーキが動作する



[10000 形運転台]

◆前方監視システム

10000形車の運転台前面に取付けたカメラで撮影した映像を、無線インターネット回線を通じて地上の運転指令室及び施設区、本社の技術担当部署に配信する装置で、降雪や台風などの異常気象時や、軌道桁の状態、更には沿線での近接作業の状況等をリアルタイムに監視することが可能です。



〔車上側カメラ〕



〔地上側モニタ装置〕

◆運転状況記録装置の設置

事故やインシデント等が発生した場合の原因究明に有効な情報を記録することを目的として、全編成に運転状況記録装置を設置しています。

◆地震計・風向風速計

風向風速計は、昭和島構内と空港地区の2箇所に設置しています。地震計は、昭和島構内に設置しており風向風速計とともにシステム化を行い、自動データ管理が可能なものとしています。また、緊急地震速報システムの活用により、防災に対する取組みの強化を図っています。

◆スロープ付き非常ハシゴの導入

新しく作製したスロープ付きの非常ハシゴを海老取トンネル及び浜松町駅構内に設置し、海老取トンネル内及び浜松町駅手前に列車が停車した場合、迅速、安全にお客さまを救済できるようにいたしました。



〔スロープ付き非常ハシゴ〕

◆ コンクリート支柱耐震補強対策の推進

当社の設備は関東大震災クラスの地震に対しては十分な耐震性を有していますが、1995年に発生した阪神淡路大震災及び中越地震を踏まえ1996年から耐震補強を実施してきました。東日本大震災を踏まえ出された2013年4月の関東運輸局通達「既存鉄道構造物の耐震補強に関する指針」に対しては、2017年度にコンクリート支柱の耐震補強対象234支柱について、補強工事が全て完了しました。更に駅舎についても大井競馬場前駅、流通センター駅、天王洲アイル駅が完了しています。引き続き鋼支柱やトンネル等の構造物・建物についての耐震補強工事や軌道の落橋防止対策を実施して行きます。



〔支柱耐震補強工事前〕



〔支柱耐震補強工事後〕

◆ 海抜表示の設置と避難場所経路の設置

大規模な地震や自然災害に備え、各駅地上階、ホームに海抜を表示するとともに、空港地区においては避難場所経路を表示しています。



〔浜松町駅地上階〕



〔天王洲アイランド駅ホーム階〕

◆ 電車線の更新工事の推進

車両に電源を供給するための電車線についても予防保全の観点から計画的に更新を行っています。

2018年度は車庫内電車線の更新を実施し、2019年度は本線電車線 881.25m の更新を計画しています。



〔車庫内電車線更新〕

◆ 変配電機器・駅務機器等電気設備の更新

車両や駅に電源を供給している変電所、配電室の機器や駅の案内放送用の機器などについても順次更新を進めています。

2018 年度は変電所の直流高速度遮断器や配電室の遮断器の更新を実施し、2019 年度は駅放送装置の更新を予定しています。



〔直流高速度遮断器更新〕

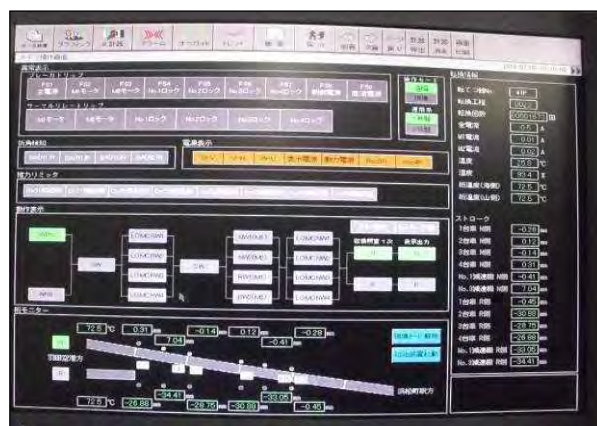


〔配電室遮断器更新〕

◆ ポイント常時監視システム

浜松町駅、昭和島駅、羽田空港第1ビル駅、羽田空港第2ビル駅の主要ポイント4基について動作状態の常時監視可能なシステムを導入し、予防保全に役立てています。

特に浜松町駅の41号ポイントについては、2014年の設備の更新に併せて、更に高機能なものを導入し予防保全に役立てています。



〔ポイント常時監視システム〕

◆ 地上大容量蓄電設備（電力貯蔵装置）

大規模停電等の際に、駅間に停車した列車を最寄駅まで運行するためのバックアップ電源設備を沿線の変電所 2 箇所に設置しています。これにより停電時における本線電車線の電源供給が全線にわたり可能で、本線在線列車全ての救済を行うことができます。

また、このバッテリーは、省エネ車がブレーキをかける際に発生する電力を貯蔵する機能も併せ持っており、今後省エネ車両を増備するにあたり、この電力を他の列車の運転用電力に使用することで電力が有効活用され、省エネルギー化も期待されます。当社では、お客さまに安心してご利用いただけるよう、今後も新技術の導入や設備の改良、並びに省エネルギー化や環境負荷の低減に積極的に取り組んでまいります。

◆ 非常用脱出シューターの導入

大規模地震等により、駅間で車両が走行不能となった場合のお客さまの救出手段として、2012 年度から順次、非常用脱出シューターの搭載を進め 2016 年 6 月には、保有する全列車への搭載を完了しました。また、非常用脱出シューターの訓練用設備につきましては、2014 年度に昭和島基地内に設置し、乗務員や技術系社員の定期的訓練を行っています。

◆ 車両保全

使用状況に応じて車両の定期点検を実施しています。

全般検査・・・8年を超えない期間ごとに、電車全般について検査を行なっています。

重要部検査・・・4年を超えない期間ごとに、重要な装置の主要部分について検査を行なっています。

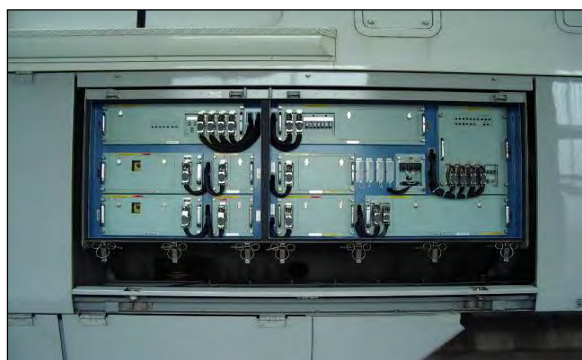
月検査・・・3カ月を超えない期間ごとに、電車の状態及び機能について在姿状態で検査を行なっています。

列車検査・・・電車の使用状況に応じて、6日を超えない期間ごとに、消耗品及び主要部分の機能について在姿状態で検査を行なっています。



〔全般検査実施風景〕

この他にも、予防保全の観点から、補助電源装置（電車線に流れている直流750Vの電気を、交流200V、100V及び直流の100V、24Vに変換し、空調装置や照明装置用などの低圧電源を作る装置）、減速機（モーターの回転力を増幅させて駆動用タイヤに伝える装置）、ATC/TD装置（列車が制限速度を超えないように制御するとともに、列車の在線位置を知らせる装置）などの重要車載機器のオーバーホールを、順次計画的に進めています。



〔ATC/TD装置〕



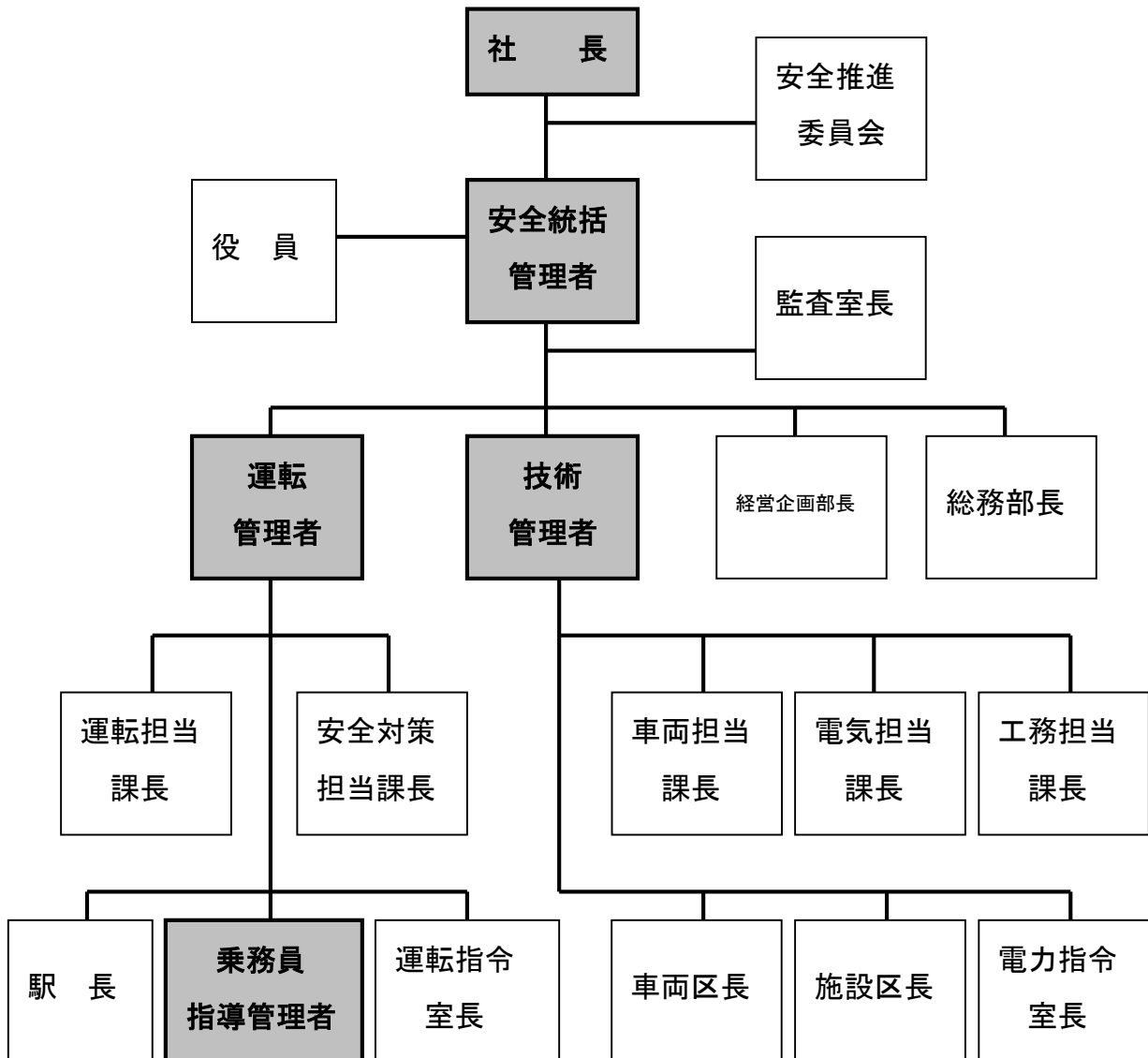
〔補助電源装置〕

5. 安全管理体制と方法

(1) 安全管理体制

2006年10月1日に「安全管理規程」を制定し、社長をトップとする安全管理体制を構築して運用しています。この組織の中で、「安全統括管理者」「運転管理者」「技術管理者」「乗務員指導管理者」が、それぞれの責務を明確にしたうえで、安全確保のための役割を担っています。

【安全管理体制図】



社長、安全統括管理者ならびに各管理者の役割は以下のとおりです。

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 (運輸部長)	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 (乗務区長)	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。
技 術 管 理 者 (技術部担当部長)	安全統括管理者の指揮の下、施設及び車両に関する事項を統括する。

(2) 安全管理の方法

◆ 安全に関する会議

月1回、社長を委員長とする「安全推進委員会」を開催し、この会議で原因の究明や再発防止策に向けた議論を行なっています。また、安全に関する安全5ヵ年計画なども同委員会において策定し、全社員に周知を図っています。

◆ 事故発生時の緊急体制

鉄道事故や自然災害が発生した場合に備え、緊急時の連絡対応体制を整備しています。状況により対策本部を設置して対応にあたります。

◆ 列車事故防止安全総点検職場巡視

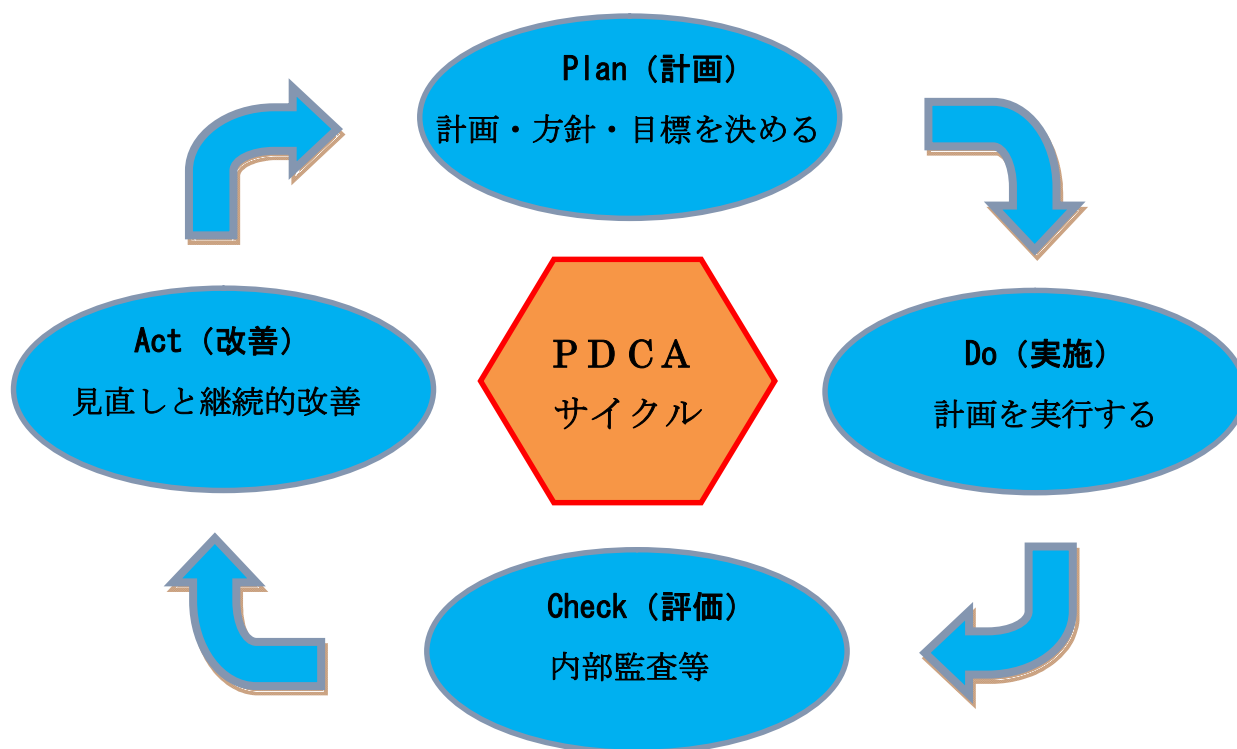
夏季輸送安全総点検、年末年始輸送安全総点検実施期間において、社長をはじめとする会社幹部による職場巡視を実施し、社員との意見交換を通じて安全管理の状況を確認しています。



〔列車事故防止安全総点検職場巡視〕

(3) 安全管理の確認

当社では安全管理体制についてPDC Aサイクルがしっかり回っているか、内部監査などを通して定期的に確認し、その結果を安全推進委員会で議論し改善に努めています。



6. ご利用のお客さまへのお知らせとお願い

(1) ご利用のお客さまへ

◆ 羽田空港国際線ビル駅（バリアフリー）

羽田空港国際線ビル駅は、東京国際空港ターミナルビルに直結し、改札を出てチェックインカウンターまで約1分、出発ロビーまで段差無しで移動出来る利便性の高い駅としてご利用いただいています。



〔羽田空港国際線ビル駅3階改札口から出発ロビー・羽田空港国際線ビル駅2階改札口〕

◆ 車内バリアフリー

10000形車両には、目の不自由なお客さまにドアの開閉方向をお知らせするための「ドア開閉チャイム」、耳の不自由なお客さまにドアの開閉方向をお知らせするために点滅する「扉開閉表示灯」の設置、また、出入口であることの注意喚起を目的とした「ドア開口部床識別色（黄色）」と車内床段差部の注意喚起の表示や座席をご利用しやすくするための「スタンションポール」を導入しています。



〔扉開閉表示灯〕



〔スタンションポール(橙色)〕



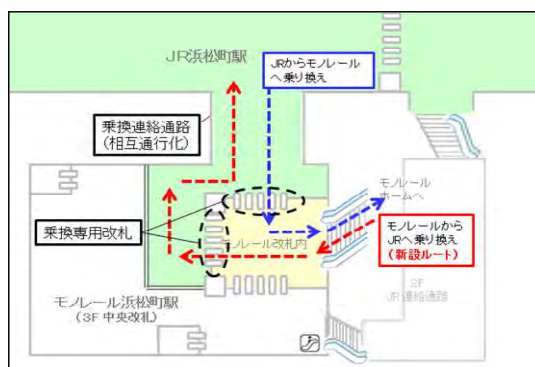
〔ドア開口部床識別色と車内床段差部の注意喚起表示（黄色）〕

◆ バリアフリー対応設備の設置

浜松町駅では、乗換連絡通路が JR 線からモノレールへの一方向のみのご利用でしたが、ワンラッチ化によりモノレールから JR 線への乗換えも同一通路（同一フロア）で可能となりました。また、3 階コンコースと 5 階ホームに繋がるエレベーターを設置しているほか、3 階コンコースから 1 階へのエレベーター、2 階南口改札前の荷物用コンベアーを設置しています。浜松町駅乗降車ホームの全車口に、車両とホームの隙間を縮小するためのスロープを設置して、大きな荷物をお持ちのお客さまや小さなお子さまでも、安全・スムーズな乗降車ができるようにしています。



〔浜松町駅ワンラッチ改札〕



〔浜松町駅改札案内図〕



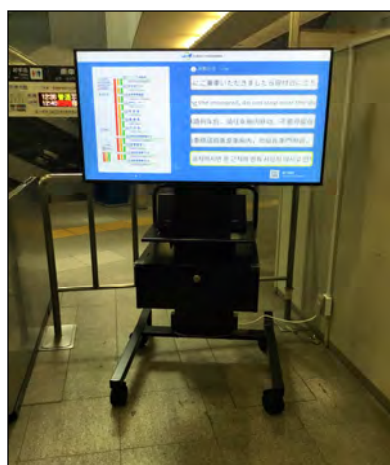
〔5 階乗降車ホームスロープ〕



〔3 階エレベーター（乗車ホームへ）〕

◆ 新旅客案内システム（多言語による情報提供）

各駅の改札口付近にデジタルサイネージを設置し、日本語・英語・中国語（簡体字・繁体字）・韓国語での音声放送と、それぞれの放送に合わせたテロップ、画像を配信しています。異常時には、社員が専用のタブレットを操作し、事前に設定したメッセージを状況に合わせて配信することで、訪日外国人のお客さまを含む多くのお客さまへ一斉に情報提供が可能になりました。



〔新旅客案内システム〕

◆ サービス介助士の資格取得

高齢のお客さまや身体の不自由なお客さまのご案内に必要な知識・技能を修得するため、駅社員、乗務員の「サービス介助士」の資格取得を2005年度より行っています。2018年度末日現在217名が取得しており、今後も対象者全員の資格取得に取り組んでまいります。

◆ サービスマネージャー

サービスマネージャーは、外国からのお客さまやご旅行に不慣れなお客さま、ご高齢なお客さまなどに対し、駅構内を巡回しながらご案内業務を専門に行います。常におもてなしの気持ちでご案内に心がけ、不慣れなすべてのお客さまにご満足をいただけるサービスの提供を目指します。

サービスマネージャーは「サービス介助士」の資格認定を取得し「普通救命講習」を受講しております。

◆ モノレールアテンダント

羽田空港国際線ビル駅、羽田空港第1ビル駅にて到着列車のご案内などを行っております。また、羽田空港第2ビル駅を含めきっぷ売り場前にて、きっぷの購入方法や乗換えなどのご案内もしております。何かお困りの事がございましたらお気軽にお尋ねください。

◆ 普通救命講習の実施

AED（自動体外式除細動器）を全駅に設置して駅社員が適切に取扱えるよう都度、普通救命講習を受講しています。



〔浜松町駅AED(3階コンコース・5階乗車ホーム)〕

(2) ご利用のお客さまへのお願い

<ホームでのお願い>

◆ 非常停止ボタン

ホームからのお客さまの転落など危険な状態を目撃された場合は、速やかに非常停止ボタンを押してください。列車を緊急停止させることができます。



設置駅

浜松町駅・羽田空港国際線ビル駅

羽田空港第1ビル駅、羽田空港第2ビル駅

〔非常停止ボタン〕

◆ 可動式安全柵

ホームからの転落や列車との接触等の事故を防止するため全駅に設置しています。柵の上に荷物を置いたり、寄りかかったりすることは大変危険ですのでおやめ下さい。また、故障の原因となりますのでホームに列車が停車している、いないにかかわらず、無理に可動式安全柵を開閉しないようにお願いします。



〔浜松町駅可動式安全柵〕

◆ ホーム下の落とし物

モノレールは他の鉄道と設備・構造が違いますので、落とし物には十分ご注意ください。ホーム下に落とし物をされた場合は係員にお申し出ください。また、落とし物を拾得する場合は、安全確保のため列車を停止させてから行いますので、拾得が完了しお客さまにお渡しできるまでにお時間がかかる場合もございますことをご了承ください。

<車内でのお願い>

◆ 電車は安全確保のため、やむを得ず急停車することがあります。ご乗車の際は、座席にお座りになるか、手すり・吊革におつかまりください。また、ベビーカーをご利用のお客さまは、急停車のときにベビーカーが動いたり転倒したりするおそれがありますので、ストッパーをかけベビーカーから手を離さないようにご注意ください。

◆ 非常通報装置

各車両には非常通報装置を設置しています。車内トラブル等が発生した場合は、赤いボタンを押してください。異常があることを運転士に知らせ、通話することができます。

(3) 沿線で工事を行う皆さまへのお願い

東京モノレール沿線において近接工事を行う事業者さまには、事前に打合せをお願いし、モノレール車両との距離等についてご理解をいただき、列車の運転に支障する工事については、当日の営業運転終了後に作業を行うようお願いしています。また、沿線の道路管理者及び所轄警察署に対しては、事故防止の協力要請をお願いしています。

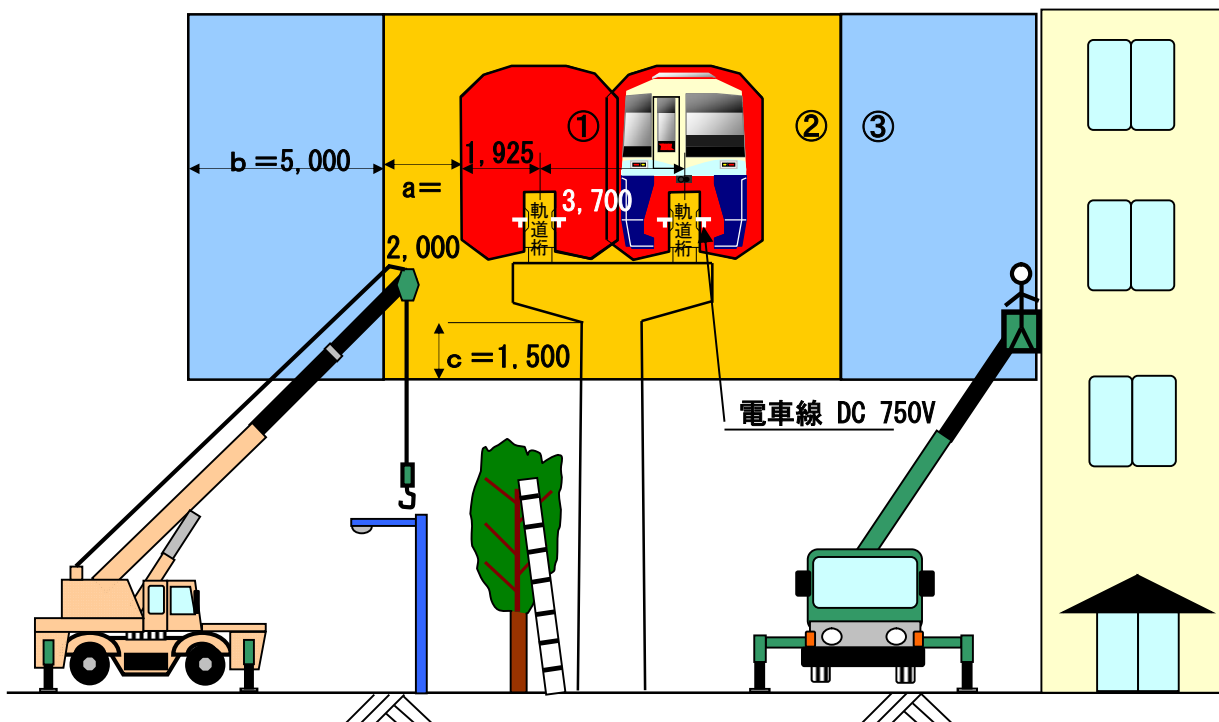
ー連絡先ー

東京モノレール(株) 技術部 (工務) TEL 03-5470-3844

東京都港区浜松町2-4-12 (モノレール浜松町駅ビル4階)

(土・日祝祭日 (緊急の場合) : 東京モノレール(株) 施設区

TEL 03-3764-2281



- ① モノレール建築限界 (線路閉さ内作業)
0時35分～ 4時00分
- ② 営業時間外近接作業
0時35分～ 4時00分
- ③ 昼夜間の近接作業

単位 : mm

〔 図中の a . b . c の数値は東京モノレールにおける過去の事故例から決めた距離です 〕

【近接工事管理図】

7. ご連絡先

安全報告書への感想、当社の安全への取組みに対するご意見をお寄せ下さい。

東京モノレールお客さまセンター

TEL 03-3374-4303

平日（月曜～金曜）9：00～20：00

土曜・日曜・祝日・年末年始 9：00～18：00

東京モノレール ホームページアドレス <http://www.tokyo-monorail.co.jp/>



〔流通センター～昭和島駅間〕



〔羽田空港国際線ビル駅付近〕