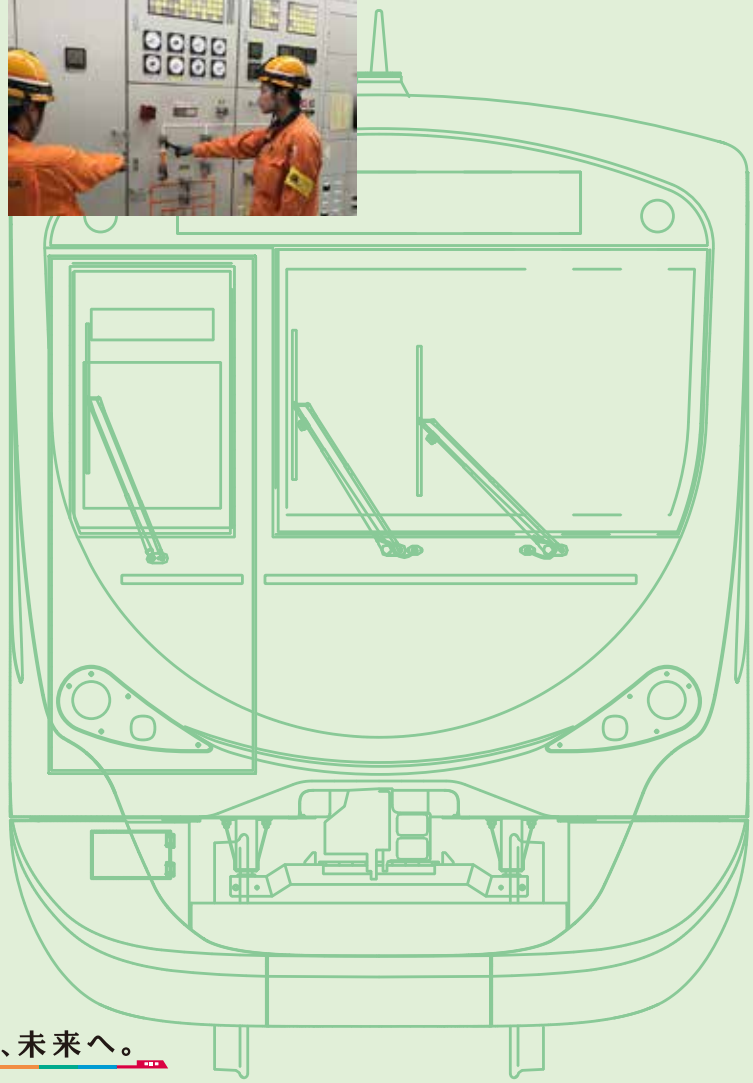
安全報告書 2020

東急電鉄　安全への取り組み



人へ、街へ、未来へ。

東急電鉄

ごあいさつ

東急電鉄株式会社
取締役社長
渡邊（わたなべ）　功（いさお）

日ごろから、当社鉄軌道事業にご理解とご支援を賜り、厚く御礼申し上げます。

「安全と安心」は当社事業の根幹であるとともに、お客さまがお寄せ下さる「信頼」の源泉です。当社社員は協力会社の皆さまと一体となって全力で安全を追求しております。

当社は、東急株式会社の会社分割により、昨年 10 月 1 日から、鉄軌道事業の運営を開始いたしました。鉄道事業会社としてその専門性を一層高め、「人材力・技術力」の強化により、さらに安全で強靭な鉄道を目指すとともに、お客さまに最も近い「現場」に経営の重きを置き、スピード感のある経営体制を実現してまいります。

ホーム上の安全対策として、2014 年度よりホームドアの整備を進め、事故の未然防止に取り組んでまいりましたが、2019 年度で東横線、田園都市線、大井町線の全 64 駅について整備が完了いたしました。その効果もあり、ホームからの転落件数が 2018 年度 42 件から 2019 年度は 10 件に減少いたしました。
また、安全性と快適性の向上を目的として田園都市線・目黒線に新型車両「2020 系」、「3020 系」の導入を進めました。今年度は引き続き新型車両「2020 系」を田園都市線に導入いたします。車内セキュリティ向上など車両内の防犯対策につきましても、今年度までに当社が保有する全ての車両に防犯カメラを設置して車両内の安全性確保の向上に取り組んでまいります。

昨年の台風 19 号では、関東・東北地方を中心に大きな被害が発生しました。当社沿線でも多摩川沿いの一部地域で浸水被害が発生しました。台風だけでなく大規模地震などの自然災害への対策は喫緊の課題であると受け止め、速やかにハード対策・ソフト対策を進めてまいります。
また、来るべき東京 2020 オリンピック･パラリンピックの開催に向けて、テロ対策についても、セキュリティ対策を進めるとともに、引き続き警察・消防・地域の皆さまと連携して緊急時を想定した訓練を実施し、社員の対応力向上に努めてまいります。

なお、新型コロナウイルス感染症予防に関する取り組みについては、国土交通省や厚生労働省からの要請および「鉄道業界における感染防止のためのガイドライン」等を踏まえ、車両内の窓開け、つり革と手摺りの消毒・抗ウイルス抗菌コーティング加工の実施、全ての係員配置駅の改札窓口への消毒液設置、全駅の旅客トイレへのハンドソープ設置等の対策を実施しているとともに、従業員の罹患防止対策を行っております。引き続きお客さまや従業員の安全を最優先に感染拡大防止に努め、対応してまいります。

当社は、今後も、社会環境の変化や異常時に備えたきめ細やかな安全対策とお客さまサービス向上に努め、お客さま満足度日本一の鉄道会社を目指してまいります。

当社における安全のさらなる向上のために、ぜひご一読いただき、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。

安全方針・安全行動規範・安全重点施策

安全の確保は鉄道事業の最大かつ最重要の責務である

当社では、安全管理の体制や方法を定めた「安全管理規程」を基に、経営トップから現場第一線の従業員まで一体となった安全管理体制を構築しています。事故の再発防止、未然防止に注力し、必要な施策を確実に実施しています。従業員一人ひとりが多面的な想像力を働かせることでリスクの先取りや解消に取り組み、今後もお客さまに安心してご利用いただけるよう全力で安全を追求してまいります。

鉄軌道事業において「安全の確保」は何よりも優先されます。

輸送の安全の確保に関する理念を「安全方針」とし、そのための従事員の行動の原則を「安全行動規範」として定めています。また、輸送の安全の確保に向けた当社の課題を抽出し、それらの課題を解決するため達成すべき目標を定め、そのために優先して行う取り組みを「安全重点施策」として定めています。

「安全方針」および「安全重点施策」を基に、安全意識を再徹底する中でリスク感度を醸成させ、安全の維持・向上を図ってまいります。

安全方針

「安全の確保」は鉄道事業の最大かつ最重要の、お客さまに対する責務である。

その安全は、従業員一人ひとりがルールを遵守し、正則作業を確実に遂行することによって支えられている。

私たちは鉄道事業を担う誇りを共に持ち、本社と現業及び現業間の双方向コミュニケーションをしっかりと行い、安全の障害となる問題を一体となって速やかに解決し、このお客さまに対する責務を誠実に果たし社会に貢献する。

安全行動規範

(1) 協力一致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) 職務の実施に当たり、おく測に頼らず確認の励行に努め、疑いのある時は最も安全と思われる取り扱いをする。
(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。

安全重点施策

(1) 三現主義（現場・現物・現人）の徹底による迅速かつ本質的課題改善
(2) ハード施策および品質管理強化等による事故の未然防止
(3) 早期復旧およびお客さま対応強化による影響最小化
(4) シミュレーションおよび訓練による継続的な人的対応力の向上

安全を確保するため、従業員一人ひとりが全力で安全を追求し、さまざまな取り組みを行っています。

経営陣から第一線の従業員まで、全社一体となって、
日々の安全運行とお客さまの安全を確保するための体制を整えています。
また、安全運行を支えるシステムや設備の整備、保守・管理を徹底し、日々確実な業務の遂行に努めています。

人材育成

●技術と技能の維持・向上に励み、
あらゆる場面での対応力の強化に取り組んでいます。

危機管理

●万が一のとき迅速に対応し、
お客さまの安全を守ります。

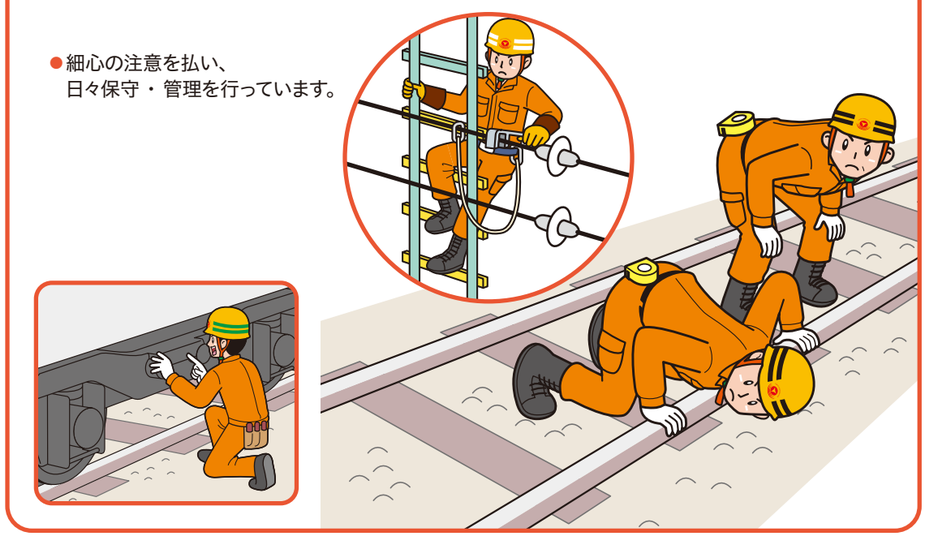
●もしもの場合に備えて、
訓練等のさまざまな対策を
実施しています。

設備とシステム

●さまざまな設備やシステムが
安全運行を支えます。

保守管理

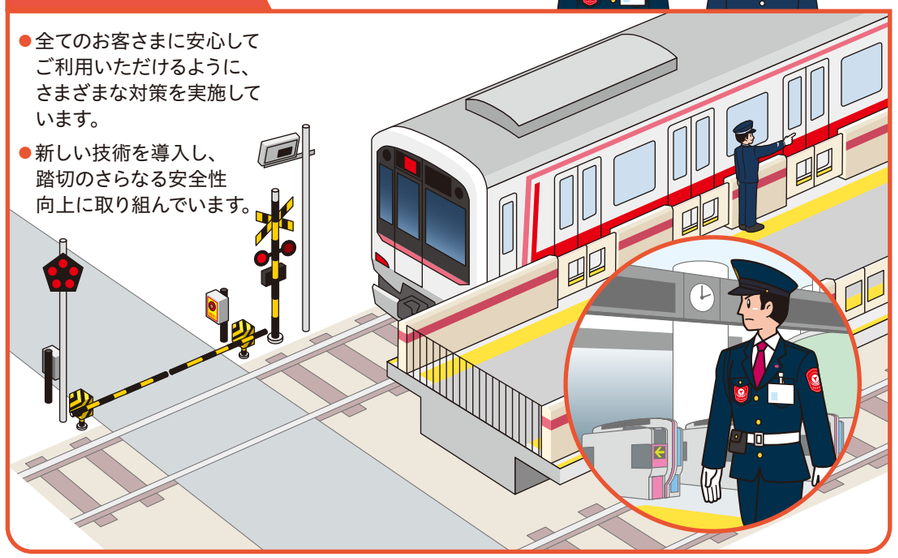
●細心の注意を払い、
日々保守・管理を行っています。



施設の安全対策

●全てのお客さまに安心して
ご利用いただけるように、
さまざまな対策を実施して
います。

●新しい技術を導入し、
踏切のさらなる安全性
向上に取り組んでいます。



目　次

ごあいさつ …… 2
安全方針・安全行動規範・安全重点施策 …… 3

目次 …… 5

安全管理体制 …… 6
安全管理体制 …… 6
規程と体制 …… 6
安全管理の確認体制と方法 …… 7
運輸安全マネジメント評価 …… 7

安全追求　姿勢と取り組み …… 8
安全追求 …… 8
安全の確保への取り組み …… 8
安全意識向上のための取り組み …… 9

事故・障害発生状況と事象 …… 10
事故・障害 …… 10
事故・障害の発生状況 …… 10
輸送障害等の事象 …… 10

輸送の安全確保に向けて …… 11
人材育成 …… 11
乗務員の養成と資質管理 …… 11
安全をつくる意識向上と技術伝承 …… 12
危機管理 …… 13
事故・災害発生時 警戒・復旧体制 …… 13
緊急事態に備えたさまざまな訓練 …… 14
自然災害に備えた対策 …… 17
震災への備え …… 19
設備とシステム …… 20
安全に関する設備投資 …… 20
安全運行を守るシステム …… 20
保守管理 …… 22
定期的な確認・検査 …… 22
施設の安全対策 …… 23
ホームドア設置完了 …… 23
駅構内の安全対策 …… 23
ホームの安全対策 …… 24
車両・車内の安全対策 …… 26
踏切の安全対策 …… 27
地下トンネル区間の安全対策 …… 27

お客さまとともに …… 28
お客さまのさらなる安全に向けて …… 28
サービス介助士資格取得講座の実施 …… 28
列車出発時の安全確認への取り組み …… 28
お客さまへのお声かけの取り組み …… 28
お客さまとの情報コミュニケーション …… 29
お客さまからの声による改善 …… 29
お客さまへの情報発信 …… 29
輸送障害発生時の振替輸送のご案内 …… 30
新型コロナウイルス感染症予防に関する取り組み …… 30
東急線アプリ …… 31

本報告書は、2006 年の鉄道事業法の改正により公表が義務付けられた「安全報告書」として、東急電鉄の安全に関する情報を体系的に記載しています。

安全管理体制

**社長を最高責任者として、
安全統括管理者である鉄道事業本部長をはじめとする
各管理者の責務を明確にし、安全最優先の企業文化醸成のために、
継続的改善を推進する安全管理体制を構築しています。**

安全管理体制　輸送の安全を確保するための事業の管理体制

規程と体制

安全管理規程を制定し、それに基づいた組織を構築し輸送の安全確保に努めています。

● 安全管理規程

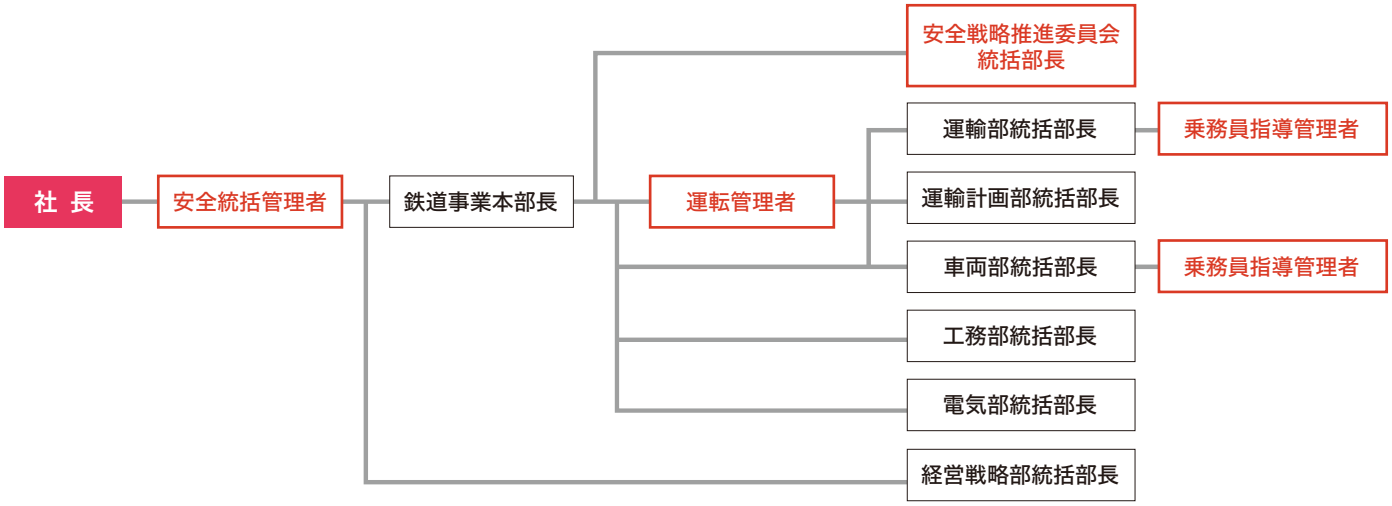
鉄道事業法に基づき、2006 年 10 月に安全管理規程を制定しました（2020 年 4 月改正）。安全管理規程では、安全に関する基本的な方針や安全管理体制、管理方法のほか、社長・安全統括管理者・各責任者の責務などが定められています。輸送の安全確保は、安全管理規程を基本に各部門の実施規程が定められ、現場における作業手順へとつながっています。

● 組織体制

鉄道事業本部の組織は、安全管理に関する専門部署「安全戦略推進委員会」を安全管理体制の事務局とし、鉄道事業の安全管理体制の強化、信頼性と事業継続性の向上を目的としています。

安全統括管理者、運転管理者は、鉄道事業法に定められた要件を満たす者の中から選出し、国に届け出ています。

▶安全管理体制図（2020年4月1日現在）



安全統括管理者	安全戦略推進委員会統括部長	運転管理者	乗務員指導管理者
輸送の安全の確保に関する業務を統括管理する。従業員に対し、安全最優先の意識を徹底させるほか、安全の確保に関する事業運営上の重要な決定に参画し、取締役等に必要な意見を述べる。	安全統括管理者の業務を補佐するため、輸送業務の実施および管理の方法を確認し、事故の再発防止対策等安全性の向上を図る施策を推進する。	列車の運行管理、乗務員の資質管理等、運転に関する事項を管理する。	運転士および車掌の資質の保持に関する事項を管理する。

安全管理の確認体制と方法

安全最優先の企業文化醸成のために、「PDCA サイクル」を確実に行っていくことで、継続的改善を推進する考え方を取り入れた形で、安全管理体制を構築しています。

● 経営会議・取締役会

発生した事故やその対策、事故防止のための安全対策工事等の進捗状況などを、社長をはじめとした経営陣が経営会議・取締役会で定期的に確認し、見直し・改善を図っています。

● 安全・事業推進会議

安全・事業推進会議を月に一度開催しています。会議には、社長、安全統括管理者、鉄道事業本部長をはじめ各部門の責任者が出席し、輸送の安全を確保する方針・対策について、審議報告するとともに、安全に関する情報を水平展開しています。

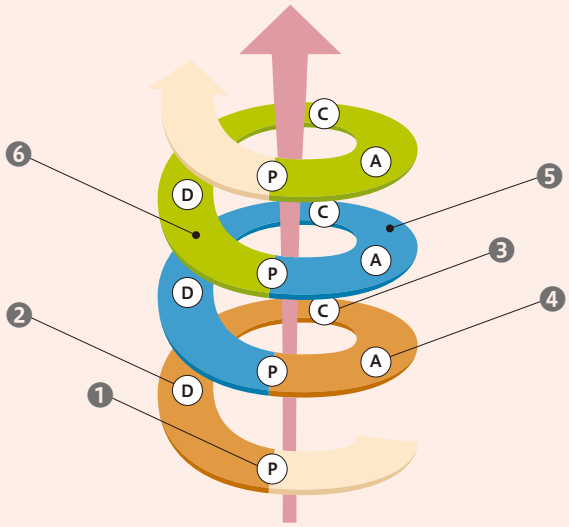
● 内部安全監査

各部門の安全の取り組みが適切に機能していることを確認するために、安全戦略推進委員会が中心となって、内部安全監査を毎年実施しています。また、各部門でも定期的に部内監査を実施しており、これらの結果からも、安全管理体制の適切な見直し、改善を図っています。

内部安全監査

▶安全管理体制の PDCA サイクル（スパイラルアップモデル）

Plan（計画）、Do（実施）、Check（点検・評価）、Action（改善）を繰り返すことで、安全管理業務を継続的に改善していきます。



❶ P（Plan）…… 計画
過去の事例などにより安全管理に係わる計画を作成する。
- 安全方針
- 経営会議・取締役会
- 安全重点施策 など

❷ D（Do）…… 実施
計画に沿って実施・実行する。
- 災害・事故時の対応
- 従業員教育・訓練
- 法令遵守・鉄道テロ対策
- 日常保守・点検
- 安全対策のための設備投資
- 事故情報の報告 など

❸ C（Check）…… 点検・評価
実施・実行した結果を点検・評価する。
- 内部安全監査
- 経営陣幹部による現場巡視 など

❹ A（Action）…… 改善
点検・評価の結果を踏まえ、計画通り実施されなかった部分を改善する。
- 安全対策のための修繕・改良工事
- 法令遵守・鉄道テロ対策
- 従業員教育・訓練
- 日常保守・点検 など

❺ PDCA サイクルにより課題を把握し、レベルアップ

❻ 新たな課題と改善点を発見し、解決。さらにレベルアップ

運輸安全マネジメント評価

国土交通省が実施する「運輸安全マネジメント評価」は、運輸事業者の安全管理体制が適切に構築され、機能しているか、定期的に評価、助言が行われるものです。

当社では、2018 年 7 月 30 日、31 日の 2 日間にわたり評価を受け、経営トップをはじめ社員が一丸となって安全確保に取り組んでいることを評価していただくとともに、安全管理体制の継続的な改善に向けた助言をいただきました。

運輸安全マネジメント評価の様子

安全追求
姿勢と取り組み

安全重点施策に基づき、具体的な取り組み方針を掲げて、経営トップから現場第一線の社員までが一丸となって安全を追求しています。

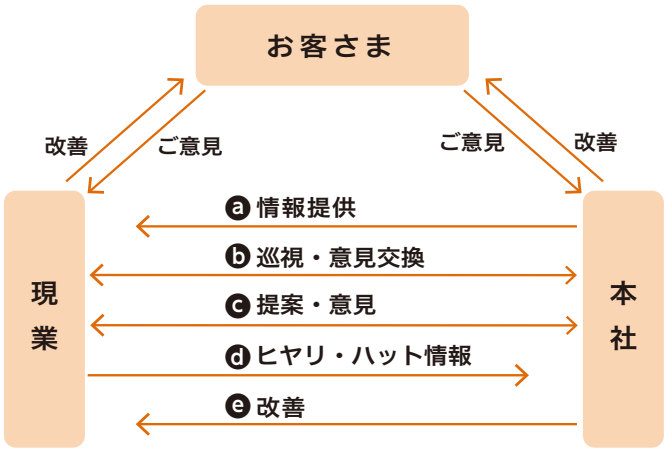
安全追求　輸送の安全を確保するための事業の管理方法

安全の確保への取り組み

問題点の把握や情報の収集・共有などについて、さまざまな取り組みを行っています。

● 現業・本社一体での問題点早期把握と情報の伝達

社内での安全に関する情報を収集・共有し、問題点を早期に発見するため、経営陣が現場の取り組みを確認し、意見交換を行っています。



ⓐ 情報提供
「事故情報専用モニター」の活用
事故の再発防止のために、他社を含めた事故情報や再発防止策を迅速かつ正確に現場へ共有します。

ⓑ 巡視・意見交換
経営陣の現場巡視・意見交換会・「安全の日」の巡視
社長をはじめ経営陣が定期的に各職場を巡視して安全の取り組みを確認するほか、職場の課題について話し合います。

ⓒ 提案・意見
職場意見交換会
本部長や各部門の管理職が現場を訪問し、職場の抱える問題点などについて話し合います。

ⓓ ヒヤリ・ハット情報
ヒヤリ・ハット情報の収集・共有
事故の未然防止のために、事故には至らなかったもののヒヤリ・ハットしたという情報を収集・共有し、問題の早期発見につなげます。

ⓔ 改善
安全意識向上への教育・訓練システムの整備
「東急安全の日」を安全教育のうち最上位に位置付けた教育体系を構築し、一人ひとりが安全の重要性を理解し、行動につなげられることを目指します。

▶「事故情報専用モニター」の活用

事故が発生した際、事故の概要や再発防止に向けた本社からの指示内容を、関係する従業員が迅速かつ正確に把握し、確実に実施することが重要です。当社では、そのツールとして「事故情報専用モニター」を用い、周知すべき内容を現場へ一斉配信しています。

また、ヒヤリ・ハット情報や他社の事故情報のほか、雪や強風、雷など気象状況に起因して発生しやすい事故情報を季節に合わせて配信したり、対策や取り組みを風化させないために、過去に発生した重大な事故や再発事故を抽出して配信するなど、部門ごとに情報の配信方法を工夫しています。

事故情報専用モニター

▶経営陣の現場巡視

社長をはじめとして、経営陣が定期的に現場を巡視しています。巡視先では、各現場の安全に関する取り組みを確認するほか、課題を話し合うなど、経営陣と現場が一体となって問題解決に取り組んでいます。

元住吉車掌区での巡視風景

▶ 意見交換会

本社から見えにくい現場の潜在的な問題点を把握・改善するべく、安全統括管理者などの管理者が現場を訪問し、現場の従業員とリラックスした雰囲気で忌憚のない意見を交換する会を定期的に実施しています。本部長などが、現場の従業員と直接意見を交換することで、風通しの良い組織文化の醸成につなげています。

現場の従業員と安全統括管理者との意見交換会

▶「安全の日」の巡視

毎月 19 日を「安全の日」として、各部門の部課長が現場を巡視しています。意見交換会と同様に、部課長と現場の従業員がコミュニケーションを図り、現場からの安全に関する提案や問題点を集め、対応することで安全性の向上につなげています。

▶職場意見交換会

鉄道事業本部長や各部門の管理職が現場を訪問し、現場が抱えている問題点や課題などについて話し合い、一体となって現場の改善を図っています。

城石鉄道事業本部長が出席した職場意見交換会の様子

▶ ヒヤリ・ハット情報の収集・共有

事故の未然防止のために、事故には至らなかったもののヒヤリ・ハットしたという情報（ヒヤリ・ハット情報）を、意見交換会や「安全の日」の巡視で収集するほか、データベースを活用して収集・共有し、問題の早期発見につなげています。現場では、始業時の朝礼などでヒヤリ・ハット事例を共有するなど、部門ごとの取り組みも行っています。

車両部門でのヒヤリハット報告活性化に向けた取り組み

鉄道車両の定期検査を実施している車両総合事務所では、安全衛生活動の取り組みとして、日替わりの当番制による巡回を実施しています。災害の未然防止・危険予防処置・衛生環境整備などの観点から日々の気づきを報告する活動です。2019 年度からは、安全の基本は全員が気兼ねなく話せる家族のような環境からという考えに基づき、日々の安全点検の中での良い気づきに対して毎月表彰を行う「安全当番 MVP」を新設しました。こうした取り組みを通じて、率先した対応をはじめ、危険要因摘出の報告・改善を詳細かつ活発に行い、職場内の安全意識向上に繋げています。

安全衛生当番の巡回の様子

「安全当番 MVP」表彰の様子

安全意識向上のための取り組み

従業員一人ひとりの安全意識を向上するために、さまざまな取り組みを行っています。

● 東急安全の日

2014 年 2 月に発生した東横線元住吉駅列車衝突事故を風化させないために、社員一人ひとりが事故を振り返り、事故と向き合う場として、東急安全の日を設定しています。2020 年 2 月に第 6 回東急安全の日を開催し、当社社長、役員、社員、関係各社の方々約 1,000 名が参加しました。

渡邊社長から「改めて事故を振り返り、事故を教訓に、事故を糧として、これからの安全をしっかりと守っていきたい。安全の取り組みということに終わりはない。安全への取り組みをさらに高めていきましょう」というメッセージが、 城石安全統括管理者からは「事故を二度と起こしてはいけないということを社員一人ひとりが、改めてしっかりと心に刻んで業務に精励してほしい。安全の確保に終わりはない。今やっていることで十分か、さらにどうやればより良くなるかをしっかりと認識して取り組んでいく必要がある」というメッセージが送られ、参加者一同、安全への思いと当事者意識を新たにしました。

第 6 回東急安全の日の様子

渡邊社長

城石安全統括管理者

● 安全かわら版

安全戦略推進委員会では鉄道事業本部の安全に関する取り組みとして「安全かわら版」を定期的に発行しています。各号ごとに旬な情報を中心に各職場の安全に対する施策を紹介したり、事故の未然防止につながった“ファインプレー”などを、鉄道事業本部全体に共有しています。

事故・障害発生状況と事象

**事故や障害を分析し、安全確保の取り組みにつなげています。
不測の事故や障害が発生した場合には、
原因を徹底的に分析し、
根本的な解決策を講じています。**

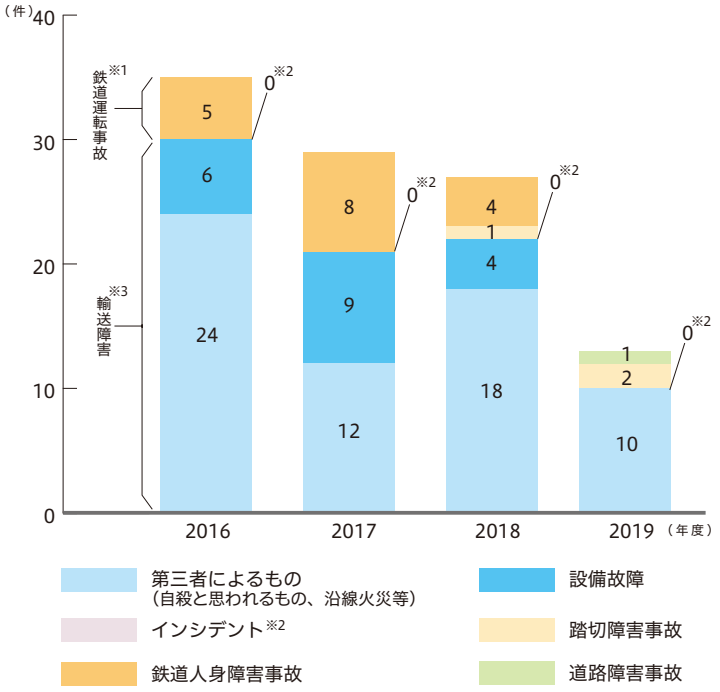
事故・障害　事故等の発生状況

事故・障害の発生状況

列車運行の安全性を高めるため、保安設備の設置や保守点検作業の質の向上などを図っていますが、不測の事故や障害が発生することがあります。東急線全線で 2019 年度に発生した鉄道運転事故、インシデント、輸送障害等の件数は 13 件でした。このうち、第三者によるもの等が全体の約 77％を占め、鉄道人身障害事故が 15％、道路障害事故が 8％でした。今後もホームや踏切での事故防止に努めていきます。

● 鉄道運転事故、インシデント、輸送障害の件数

過去 4 年間に当社線で発生した鉄道運転事故、インシデント、輸送障害の件数です。



※1 鉄道運転事故：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、鉄道物損事故をいいます。
※2 インシデント：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います。過去4年間は発生していません。
※3 輸　送　障　害：列車の運転に阻害を及ぼしたもので鉄道運転事故以外のものをいいます。

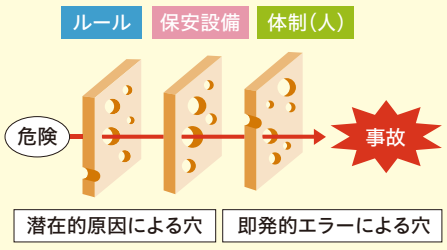
輸送障害等の事象

2019 年度に発生した鉄道運転事故・輸送障害において、当社の責任事故は 0 件でした。当社がこれまで取り組んできた安全に対する施策が効果を出したものであるとともに、お客さまのご協力に感謝いたします。引き続き、責任事故を発生させないよう安全対策に取り組んでまいります。

安全MEMO

事故と要因の関係を表す「スイスチーズモデル」

事故はいくつかの要因が重なったときに起こります。それを示したのが、「スイスチーズモデル」です。ルール、保安設備、体制（人）などの安全対策を 1 枚 1 枚のチーズで、事故の要因をチーズの穴で表し、チーズにあいた穴（要因）が重なったとき、事故が起こるという考え方です。当社では、ひとつひとつの穴をつぶすだけでなく、その穴が重ならないよう、全社をあげて日々、事故防止に努めています。



輸送の安全確保に向けて

安全で快適な鉄道運行のために、
ハードとソフトの両面から安全確保への取り組みを行っています。
お客さまの視点でリスクを把握し、各種安全対策を充実させるとともに、
緊急時に迅速・確実に対応できるよう訓練を重ね、
二次災害防止を図ります。

人材育成　輸送の安全確保のための人材の量と質の確保・対策状況

乗務員の養成と資質管理

お客さまの生命をお預かりする立場として、乗務員の使命は重大です。当社では、運転士 677 名、車掌 448 名が乗務しています（2020 年 3 月 31 日現在）。

当社には、国土交通省の指定を受けた養成所として「鉄道研修センター」があり、ここで多くの運転士を養成してきました。また、鉄道研修センターでは車掌の養成も行っています。今後も、お客さまの「安心」「信頼」のために、「安全」を守る乗務員の養成に全力で取り組んでまいります。

● 運転士・車掌の養成

運転士・車掌の養成は、鉄道研修センターで所定の学科を学んだ後、各乗務職場に配属され指導運転士・指導車掌のもとマンツーマンで乗務しながら技能を習得していきます。

運転シミュレーターを使った訓練

車掌養成における現車教習

▶運転士養成の流れ

運転士は、列車を運転するための国家資格である動力車操縦者運転免許が必要であるため、約 11 カ月間の講習を受けた後、修了試験（国家試験）に合格することで運転免許を取得することができます。

▶車掌養成の流れ

車掌は約 3.5 カ月間の講習を受けた後、修了試験に合格することで、単独乗務ができます。

車掌 ≫ **鉄道研修センター 入所**

学科講習（4カ月）
- 運転士の使命
- 安全への取り組み
- 運転のしくみと運転法規
- 車両構造
- 線路、信号、電気のしくみと設備
- 運転シミュレーター
- 普通救命講習

学科修了試験

技能講習（6.5カ月）
- 運転操作
- ブレーキ操作
- 車両機器に対する取扱
- 異常時の対応方と応急処置
- 合宿研修

技能修了試験
- 運転操作
- 異常時の対応方と応急処置
- 車両機器に対する取扱

免許申請・承認

卒業・運転免許証交付

駅務係 ≫ **鉄道研修センター 入所**

学科講習（1カ月）
- 車掌の使命
- 安全への取り組み
- 運転のしくみと運転法規
- 車両構造
- 線路、信号、電気のしくみと設備
- 車内アナウンス研修
- 車掌シミュレーター

学科修了試験

技能講習（2.5カ月）
- 車扉操作
- 車内アナウンス
- 車両機器に対する取扱
- 異常時の対応方と応急処置
- 合宿研修

技能修了試験
- 車扉操作
- 異常時の対応方と応急処置
- 車内アナウンス

卒業・修了証書授与

● 乗務員の技能の維持・向上と資質管理

運転士・車掌になってからも定期的に適性検査や講習・訓練を実施することで、技能の維持・向上に努めています。また、各乗務職場の区長が乗務員指導管理者として運転士・車掌に必要な教育・訓練を実施するとともに、資質管理の状況を定期的に運転管理者へ報告しています。

そのほか、監督者が列車に添乗し乗務員が正則作業を厳守しているか確認しています。

● アルコールチェックと健康管理

乗務員は、乗務前に必ず監督者による健康状態の確認を受けるほか、アルコールチェックの実施を徹底しています。また、定期的に健康診断も実施しています。

乗務前にアルコールチェックを行い、監督者が管理を徹底しています

点呼時には監督者が乗務員の健康チェックを行います

● 車掌の基本動作訓練

車掌は養成時に車掌シミュレーターを用いて、乗務における基本動作や異常時の対応方法を訓練します。また、急遽列車を停止させる必要が生じたときのために、養成時から非常ブレーキ操作訓練を行っています。さらに、ホームドアの取り扱いについても、各職場での教育に加え、鉄道研修センター内でも教習を行っています。

車掌シミュレーターを使った訓練

ホームドア取り扱いの教習

安全をつくる意識向上と技術伝承

現場での作業における安全意識向上に向けた取り組みや、設備や施設のメンテンナンス作業などに必要な技術を伝承するための取り組みを行っています。

● 危険体感研修

危険体感研修は、墜落制止用器具（安全帯）の装着や高所歩行、高所からの工具落下や感電などの体験をすることを通じて、作業上発生しうる危険なポイントを伝える訓練です。経験の浅い若手社員の事故防止のための意識向上を図るために実施しています。

高所歩行体験で高さ 1.6 メートルの狭い通路を歩行する若手社員と、危険動作がないように見守る講師陣

クレーンの楊重作業における注意点を説明している様子

● 競技会・講習会

技術部門では、設備の更新に伴う機器の性能向上により、部品などの故障や劣化による取り替えが少なくなってきている現状を踏まえ、組織の技術力強化やベテランから若手への技術伝承、従業員のモチベーション向上などを目的として、競技会や講習会を定期的に実施しています。

車両部門での技能競技会：配線結線作業の様子

電気部門での技術競技会：架線が切れたことを想定した復旧作業の様子

工務部門での列車接近時の退避訓練：列車見張員による接近する列車の運転士への合図のための旗振り訓練

保線部門でのレール切断訓練

危機管理　事故や災害が発生した際の被害の最小化・早期復旧を目指した体制・対策・訓練など

事故・災害発生時 警戒・復旧体制

事故や災害などが発生した場合に備え、警戒体制および復旧体制として、事故・災害の規模に応じて、特別体制、第１種（A）体制、第１種（B）体制、第２種体制、第３種体制の５つの体制を定めています。そのうち、特別体制、第１種（A）体制、第１種（B）体制が予想される場合は、事故・災害対策会議を招集します。会議内で必要と判断された場合は、事故・災害対策本部を設置し、以下の情報伝達・通報系統の体制を取ります。

● 警戒体制および復旧体制の種別と発令基準例

特別体制、第１種（A）体制、第１種（B）体制が発令される具体的な基準例です。

▶特別体制
- 特別警報が発表されたとき
- 東海地震予知情報（警戒宣言）が発令されたとき
- 復旧に相当日数を必要とする災害が発生したとき
- はん濫発生情報、はん濫危険情報が発表されたとき　など

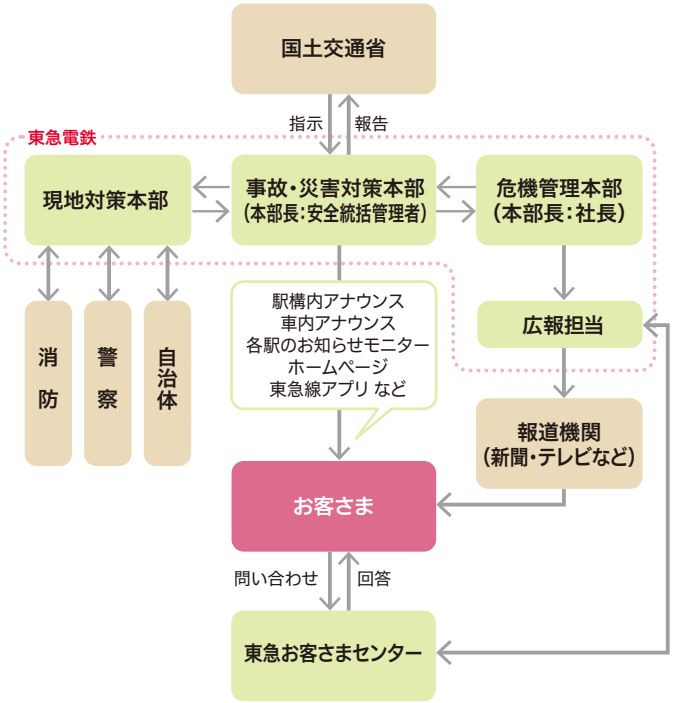
▶第１種（A）体制
- 震度５強以上の地震を観測したとき
- 地震による被害が軽微で早期復旧が可能であるとき
- 長時間の運行支障が生じる事件、事故、その他要因による事象が発生したとき、または発生が予想されるとき　など

▶第１種（B）体制
- 震度５弱の地震を観測したとき
- 運行支障が生じる事件、事故、その他要因による事象が発生したとき、または発生が予想されるとき　など

※地震発生時の震度は、当社地震計の測定値による
※大雨、暴風、大雪、河川はん濫については、気象庁や気象会社の予測を基に体制発令の判断をします。

● 事故・災害発生時の情報伝達・通報系統

事故、災害が発生した際、社内および関係箇所との連絡体制を構築しています。



● メンテナンスセンター設置による復旧体制強化

設備故障による輸送障害の対策として、電気部門において、影響最小化（支障時間短縮）に向けた大規模な組織改正・体制変更を行いました。以前は沿線に担当ごとの事務所（３箇所）を構えていましたが、トラブルが発生した際、早期に現地に到着して対応できるよう、事務所を新設し、担当エリアを細分化することで、事故現場へ急行できる体制としました。

以前の体制

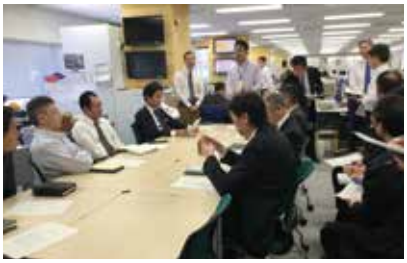
現在の体制

緊急事態に備えたさまざまな訓練

万が一、不測の事態が発生したときには、冷静かつ迅速・的確に事故の処理ができるよう、日ごろからさまざまな訓練を行っています。

● 事故・災害対策本部設置・対応訓練

社長以下役員、および社員が参加して、万が一の事故・災害発生時に迅速かつ適切に対応ができるよう、対策本部の設置と対応訓練を実施しています。


事故・災害対策本部初動訓練

訓練では路線図を用いて被害情報の収集・整理を行っています

● 池上線避難誘導訓練

- 日時：2019 年 7 月 13 日終電後
- 場所：蓮沼駅～蒲田駅間
- 目的：地震対策のマニュアル内容に対する知悉（ちしつ）度の確認および避難誘導の対応力向上
- 概要：地震発生時、駅間に停車した列車から最寄り駅までお客さまを避難誘導

避難梯子を使用してお客さまを誘導している様子

線路内を通ってお客さまを蒲田駅へ避難誘導している様子

● 異常時運転取扱訓練

春と秋の年 2 回、職場ごとに異常時運転取扱訓練を実施しています。駅係員は、後続列車や対向列車を緊急に停止させる列車防護、ポイントが故障した場合を想定した信号係員による手動操作、ホーム案内時の列車緊急停止合図などの訓練を行っています。

また運転士と車掌は、列車防護、負傷者の救護、運輸司令所への連絡通報、車両故障が発生したときのための車両連結訓練などを行っています。

車内で負傷されたお客さまを降車させている様子

手旗での入換合図による車両の併結を行っている様子

● 職場合同保安装置故障訓練

- 日時：2019 年 12 月 23 日
- 場所：長津田車庫内
- 目的：職場合同での保安装置故障訓練実施による異常時対応力と職場間連携の向上
- 概要：運輸部門 6 職場合同で実施。長津田車庫内で転てつ器が正常に動作しない状態を想定。転てつ器の手動操作を行い、手旗の入換合図による車両の入換運転を実施

手旗での入換合図による入換運転を行っている様子

転てつ器（ポイント）を手動で転換している様子

● 警察・消防との連携

社内の定期的な訓練だけでなく、警察署や消防署と連携したお客さまの避難誘導、応急救護などの訓練を各職場単位で実施しています。

電車事故の救出要領および活動時の留意事項確認訓練

警察と連携した車両のジャッキアップ訓練

▶警察署、消防署との連携訓練実施状況（2019 年度）

日付	実施（参加）職場	訓練名	連携先
2019 年　4 月 15 日	二子玉川駅	二子玉川ライズ Ⅰ・Ⅱ街区総合防災訓練	世田谷消防署、東急コミュニティー、二子玉川ライズ統括防災センター
2019 年　4 月 15 日	自由が丘駅	護身術訓練	碑文谷警察署、自由が丘の街の案内人の方々
2019 年　4 月 26 日	日吉駅	合同鉄道テロ対策訓練	港北警察署、横浜市交通局日吉駅、東急セキュリティ、日吉東急アベニュー、東急ファシリティサービス
2019 年　7 月 13 日	雪が谷大塚乗務区、多摩川駅	列車内粗暴対応訓練	田園調布警察署 ⇒P.16①参照
2019 年　7 月 22 日	目黒駅	第三者行為防止訓練	大崎警察署
2019 年　7 月 26 日	大井町駅	テロ講習会	大井警察署
2019 年　8 月　8 日	菊名駅、日吉駅	テロ発生時の対応方および護身術訓練	港北警察署、JR 菊名駅、横浜市交通局日吉駅、東急セキュリティ ⇒P.16②参照
2019 年　8 月 15 日	宮前平駅	粗暴行為対応訓練	宮前警察署、東急セキュリティ
2019 年　9 月　3 日	祐天寺駅	消防訓練	目黒消防署、東急ファシリティサービス、エトモ祐天寺
2019 年　9 月　4 日	長津田駅	合同集団救急事故対策訓練	緑警察署、緑消防署、JR 長津田駅 ⇒P.16③参照
2019 年　9 月　4 日	蒲田駅	自衛消防技術審査会	矢口消防署
2019 年　9 月　5 日	中目黒駅	消防訓練	目黒警察署、目黒消防署、東急ファシリティサービス、中目黒高架下店舗
2019 年　9 月 19 日	鷺沼駅	合同テロ訓練	宮前警察署、東急セキュリティ
2019 年　9 月 27 日	蒲田駅	不審物発見時の対応訓練	蒲田警察署
2019 年 10 月　3 日	祐天寺駅	消防訓練	目黒消防署、東急ファシリティサービス、エトモ祐天寺
2019 年 10 月 29 日	鷺沼駅、長津田検車区	合同テロ訓練	宮前消防署、宮前区役所
2019 年 11 月　5 日	元住吉電車区、元住吉車掌区、元住吉検車区、武蔵小杉駅、日吉駅	合同テロ対策訓練	中原警察署、神奈川県警察機動隊 NBC テロ対応専門部隊、中原消防署、川崎臨港消防署、中原区役所、川崎 DMAT（災害医療派遣チーム） ⇒P.16④参照
2019 年 11 月 26 日	車両総合事務所	電車事故の救出要領および活動時の留意事項確認訓練	横浜市消防訓練センター
2019 年 12 月 16 日	旗の台駅	テロ発生時の避難誘導訓練	荏原警察署
2020 年　1 月　8 日	大井町駅	合同テロ対策訓練	大井警察署
2020 年　1 月 24 日	菊名駅	有事発生時の避難誘導訓練	港北警察署、港北消防署、JR 菊名駅、東急セキュリティ、東急ファシリティサービス、東急ストア
2020 年　2 月　4 日	日吉駅	合同テロ対応訓練	港北警察署、港北消防署、横浜市交通局日吉駅、東急セキュリティ、日吉東急アベニュー
2020 年　2 月 13 日	菊名駅	サイバーテロ対策訓練	神奈川県警察、神奈川警察署、東急セキュリティ、東急ファシリティサービス
2020 年　3 月　4 日	世田谷線管区、三軒茶屋駅	合同消火訓練	世田谷消防署

①列車内粗暴対応訓練

- 実施日：2019 年 7 月 13 日終電後
- 場　所：多摩川駅構内
- 目　的：粗暴行為に対して乗務員・駅係員・警察の連携・対応力の向上
- 概　要：走行中の列車内で刃物を使った粗暴行為が発生、警察による犯人確保と乗務員・駅係員による負傷者救護を実施
- 参加者：田園調布警察署、東急電鉄　計約 150 名

駅係員が車内の負傷者を救護している様子

警察官が犯人を取り押さえている様子

②テロ発生時の対応方および護身術訓練

- 実施日：2019 年 8 月 8 日
- 場　所：港北警察署
- 目　的：ラグビーワールドカップ、天皇陛下の御即位に伴う式典等の大規模イベントへの対応力向上および警察との連携強化
- 概　要：港北警察署からテロ発生時の対応方についての講習、身の安全を守る護身術の訓練
- 参加者：港北警察署、JR 菊名駅、横浜市交通局日吉駅、東急セキュリティ、東急電鉄　計約 40 名

テロ発生時の対応方の講習の様子

護身術訓練の様子

③合同集団救急事故対策訓練

- 実施日：2019 年 9 月 4 日
- 場　所：長津田駅構内
- 目　的：ラグビーワールドカップ、東京 2020 オリンピック・パラリンピックなどの大規模イベントに備え、警察・消防・JR 長津田駅との連携強化
- 概　要：混雑している駅構内にてお客さまが将棋倒しとなり傷病者が多数発生、駅係員の警察・消防への通報、消防の傷病者救護、駅係員の避難誘導等を実施
- 参加者：緑警察署、緑消防署、JR 長津田駅、東急電鉄　計約 40 名

消防隊員が負傷者を救護する様子

救護所での様子

④合同テロ対策訓練

- 実施日：2019 年 11 月 5 日
- 場　所：元住吉車庫内
- 目　的：テロ行為に対して警察・消防・医療関係者・乗務員・駅係員の連携と対応力の向上
- 概　要：走行中、列車内において男性が不審な液体の入った瓶を持って刃物を振り回していると通報があり、駅係員の応援と警察・消防の要請を依頼した
- 参加者：中原警察署、神奈川県警察機動隊 NBC テロ対応専門部隊、中原消防署、川崎臨港消防署、中原区役所、川崎 DMAT、東急電鉄　計約 100 名

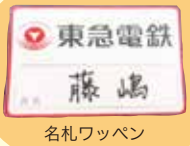
駅係員がお客さまを降車させている様子

消防隊員が負傷者を救出している様子

安全MEMO

異常時用名札ワッペン

当社の従業員が、通勤時など当社線を利用中に事故や災害に遭遇した際には、この「名札ワッペン」を左胸などに貼り付け支援活動を行います。お客さまや外部の関係者に対して支援者が当社の従業員であることを明示し、円滑な支援活動ができるよう備えています。



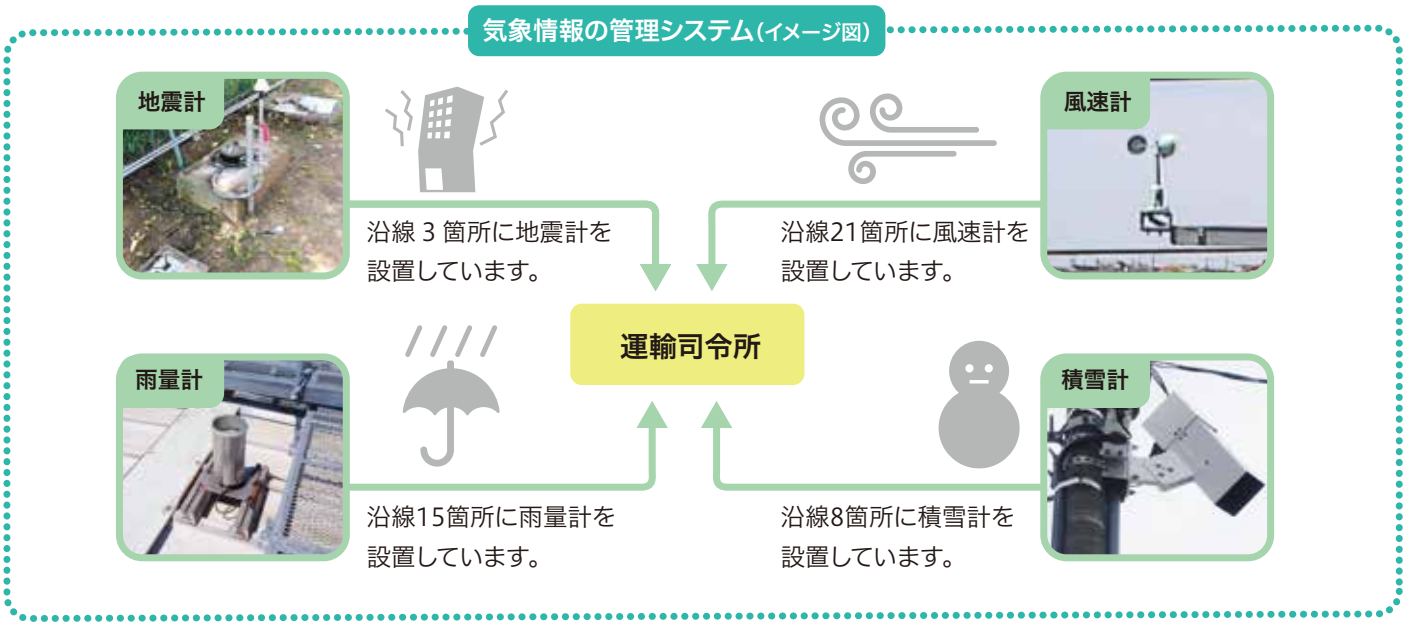
名札ワッペン

自然災害に備えた対策

輸送の安全を確保するため、日々気象情報等を収集し、自然災害に対するさまざまな対策を行っています。

● 気象情報システム

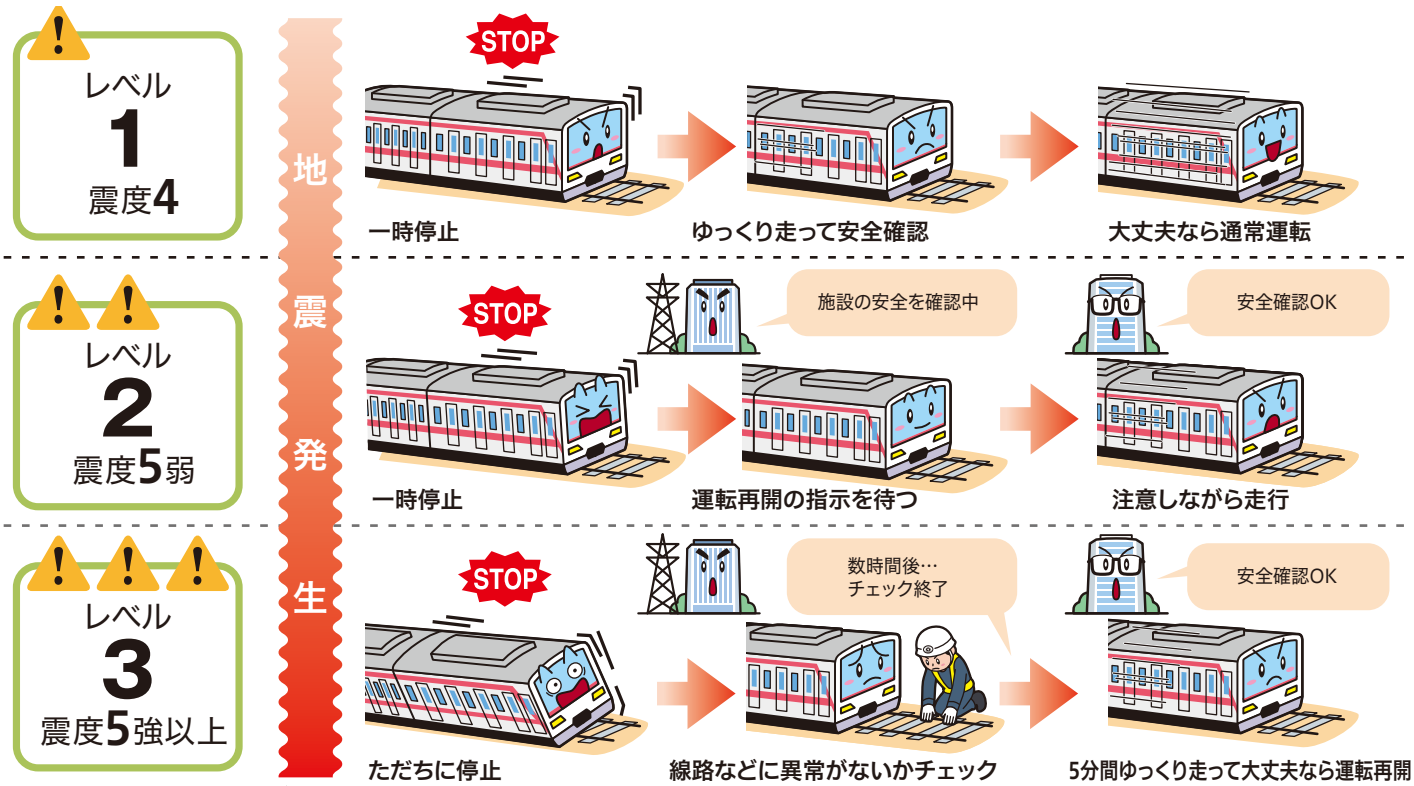
運輸司令所には、東急線沿線の気象情報等の集中監視システムがあります。東急線各所に設置した地震計や風速計、雨量計、積雪計の情報は運輸司令所に集まり、運輸司令所は必要に応じて警戒体制を各部門に指示します。



● 東急線の運行基準

大きな地震が来ることが予想された場合、東急線では列車の運転を止めることになっており、大規模地震が起きた場合は、下記の基準で運行します（震度１～３の地震が発生した場合には、通常通り運行します）。

▶大地震発生時の運行基準



● 地下区間の浸水対策

大雨時、屋外に設置している換気口から地下施設への浸水を防ぐために、換気口をかさ上げする対策を行っています。

対策前の換気口

対策後の換気口

● 法面補強による土砂災害対策

大雨時、土砂が線路内に流入しないように、線路脇の斜面をコンクリートなどで補強する対策を行っています。

対策前の斜面
（大井町線上野毛～二子玉川）

対策後の斜面（同区間）

● 高架橋、橋梁、トンネル、駅施設の耐震補強工事

当社所有の高架橋柱（約 6,300 本）の耐震補強については、国土交通省の省令に基づく耐震補強の優先度が高い柱の耐震補強（約 2,600 本）が完了したことを報告いたしましたが、耐震診断に一部誤りがあり、耐震補強の優先度が低いと判定した柱の一部に優先度が高い柱があることが判明いたしましたので、当該高架橋についても速やかに耐震補強を実施いたします。

そのほか、駅舎等の構造物の耐震補強も引き続き実施すると共に、さらなる減災対策として災害時の復旧性を向上させる補強工事も進めてまいります。

※ 2018 年度の耐震省令の改正によって新たに追加されたロッキング橋脚を有する橋梁の安全性については、現在照査中です。

さらなる減災対策を実施した新丸子高架橋

●運転支援アプリの導入

運転規制が必要な時に、運輸司令所から運転士へ規制情報を通知するアプリを導入し、運転士を支援して安全度の向上を図っています。大雨、降雪、強風時などの異常気象時の運転において、運転士は、携帯しているタブレット端末に通知される情報を確認しながら運行しています。

運転台には運転支援アプリを起動したタブレット端末を置いています

震災への備え

2011 年 3 月 11 日に発生した東日本大震災を踏まえ、事業継続計画を構築するとともに構造物の耐震補強工事に取り組んでいます。

当社では原則、震度 4 以上の地震が発生した場合には、全列車を一旦停止させた上で、徐行運転や施設等の点検などにより安全を確認します。確実に安全を確保した上で、早期の運転再開ができるよう努めていきます。

また、大震災の影響を踏まえ、事業の継続力の向上によりお客さまの安全確保と災害に強い東急線を目指します。

● 事業継続計画（BCP）の継続的改善

大規模地震や災害発生時にお客さまの安全を確保することを優先とし、適切な避難誘導や正確かつ迅速な情報提供、早期の運転再開に資するように事業継続計画を構築しています。今後も減災対策の推進や災害を想定した訓練の実施により事業の継続力を高めていきます。

● 代替通信手段の設置

大規模災害発生時に通常の通信手段が使用不能となった場合の通信手段として「管内間電話」「JR 電話」「衛星電話」および「警視庁緊急時直通電話」を導入しています。

● 帰宅が困難なお客さまへの対応

大規模地震などの災害が発生した際、帰宅が困難になったお客さまへの対応として、保存食、簡易ブランケット、簡易トイレが全ての駅に確保されており、飲料水については、災害対応飲料自販機を設置しています。

また、一時滞在施設へ移動されるまでの一時的な待機場所として、点検が終了した駅構内をお客さまに提供できるよう行政機関との連携を図っていきます。場所の確保が困難な駅では、可能な限りトイレの貸し出しや具合の悪いお客さまへの対応を行います。

保存食

簡易トイレ

簡易ブランケット

備蓄飲料水

災害対応飲料自販機

ディスプレーに記された
「災害救援自販機」が目印

設備とシステム

輸送の安全確保のための設備やシステムの内容

安全に関する設備投資

中長期的な計画のもとで、安全への設備投資を実施しています。多額の費用がかかる施設更新や車両更新などは計画的に進め、事故などにより緊急対策が必要な場合には機動的に対策を行います。

● 2019 年度の安全投資実績

2019 年度は東横線・田園都市線・大井町線の全 64 駅でのホームドア整備完了に加え、踏切の安全対策や老朽車両設備の更新や安定輸送対策などに力を入れ、安全輸送と快適性の向上に努めました。

分類	主な工事内容	金額（億円）
保安防災対策	ホーム安全対策・踏切関連工事、ATC 装置・連動装置等改良、列車無線設備更新、防犯カメラ設置、検査機械更新・改良、構造物耐震補強、法面・高架橋減災対策	163
車両関係	代替車両新造、老朽車両設備更新	116
安定輸送対策	軌道、電車線、変電設備整備・増強	73
計		352

● 2020 年度の安全投資について

2020 年度は引き続き、保安防災対策、代替車両新造、安定輸送対策等を実施する予定です。

▶ 構造物の老朽化対策

構築以来数十年を経過した構造物（高架橋、トンネルなど）に対し詳細調査を実施し、予防保全を目的とした長寿命化工事を順次行っています。

高架橋長寿命化対策前

高架橋長寿命化対策後

安全運行を守るシステム

さまざまなシステムにより、列車走行中の事故を防いでいます。

● 保安装置

列車間の安全な間隔を確保するための装置です。

ATC（Automatic Train Control ／自動列車制御装置）【導入路線：東横線、目黒線、田園都市線、大井町線、こどもの国線】

列車が制限速度を超えないよう、自動的にブレーキがかかり、制限速度まで減速させるシステムです。❶先行列車との間隔を保つ速度制御、❷カーブ区間での速度制御などの機能があります。このため ATC 導入路線では、制限速度超過の可能性はなく、高い安全性を確保しています。また東横線では、ラッシュ時の遅延回復などに効果があるデジタル ATC の整備を進めており、2022 年の運用開始を目指しています。

ATS（Automatic Train Stop ／自動列車停止装置）【導入路線：池上線、東急多摩川線】

先行列車との間隔に応じた信号機の指示速度を超えて列車が進行した場合、列車に自動的にブレーキをかけ停止させるシステムです。なお、カーブ区間やポイント部の手前では、先行列車との距離にかかわらず、列車が制限速度を超えて進入するのを防ぐシステムも導入しています。

● 防護無線システム・非常停止ボタン

事故などの緊急時に、発生場所付近を走行する列車に警報を発信し、列車を緊急停止させることで二次災害や影響の拡大を防止します。非常停止ボタンや列車の乗務員室に設置された防護無線装置のボタンを押すと、半径 1km 以内を走行中の全列車においてブザーが鳴動し、運転士が列車を緊急停止させます。軌道線である世田谷線を除く全路線に導入済みです。※非常停止ボタンについては、P.24 参照

● 定位置停止支援装置

駅停車時に列車を定位置に停止させるために、定位置停止支援装置を設置しています。導入路線は、東横線、目黒線、池上線、東急多摩川線です。

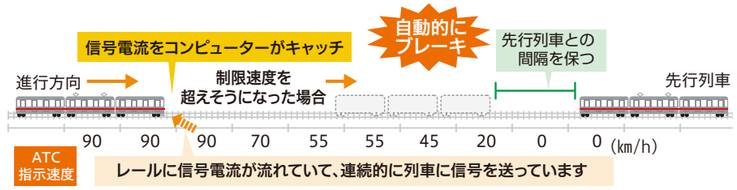
● 世田谷線の安全対策

軌道線である世田谷線では、軌道信号機と車内警報装置により、電車間の安全性を向上させています。

ATC の仕組み

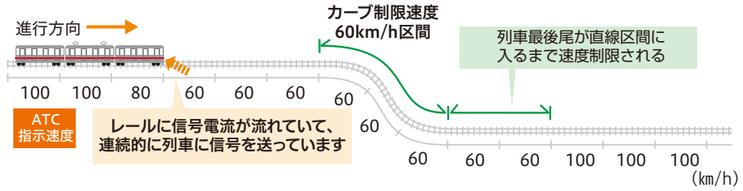
❶ 先行列車との間隔を保つ場合

線路に流れている信号電流により、後続列車は先行列車に近づくと、自動的に減速する制御をしています。

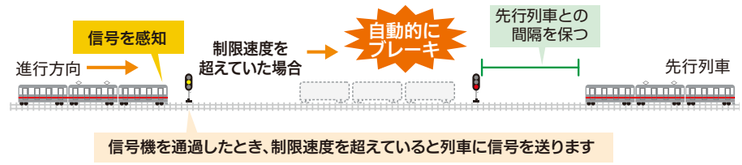


❷ カーブ区間の場合

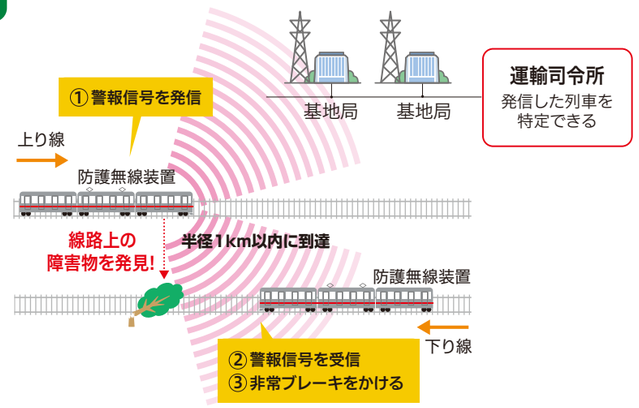
線路に流れている信号電流により、カーブの制限速度を超えないよう、自動的に減速する制御をしています。



ATS の仕組み



防護無線システムイメージ図



保守管理　輸送の安全確保のために日々行っている設備等の保守管理作業

定期的な確認・検査

法令等で定められた基準を基に作成した社内規程に従って、設備等の保守管理を行っています。

● 線路の保守

レールの交換はミリ単位の高度な技術が求められる、精密で重要な作業です。日々多くの列車運行により、繰り返し荷重を受けるレールは、超音波探傷や巡視による目視確認等さまざまな検査を行っており、計画的に交換を実施し安全運行を確保しています。

分岐器レール交換作業の様子

レール切断作業の様子

● 電気設備の保守

電気設備は、架線、変電所、配電設備、信号設備、踏切、列車無線、ホームドアなど、使われる技術が多岐にわたるため、各設備を専門とする担当者が昼夜を問わず検査と修繕業務を行っています。

転てつ器点検

遮断機検査

● 車両の保守

長津田、元住吉、雪が谷大塚、上町にある検修施設で、車両の使用状況に応じて定期的に車両の検査を行っています。また、4年に一度、車両総合事務所で車両を分解して、検査・メンテナンスを行っています。各機器の異常の有無やブレーキの効き具合、台車・車軸・連結器の探傷試験、車輪の摩耗など、走行に関する全てを確認しています。

車両を制御する運転台の点検

台車の点検：点検が終了した台車を組み立てます

● 構造物・建築物等の検査

高架橋・トンネル等の土木構造物、駅舎・屋根等の建築構造物について、目視や打音等により定期的に検査を行い、落下リスク等の低減に努めています。 検査結果はデータベース化して、維持管理に役立てています。火災時にお客さまの安全を守るための消防設備・換気設備や、駅を快適にご利用いただくための空調設備・昇降機設備等についても定期的に検査を行い、安定した運用維持に努めています。

夜間作業による天井材検査

換気設備動作・異常音確認

安全MEMO

東急線の空間データ活用について

レーザースキャナを用いて線路内の空間データ（立体的な点群のデータ）を取得し、線路内や線路脇に設置されている構造物や機器類の離隔等を確認しています。今後、列車が安全に走行できる空間の確保や構造物の維持管理に役立てていきます。

レーザースキャナを搭載した計測車両を軌陸車に載せ、3次元点群データを取得しています

取得した3次元点群データの事例

施設の安全対策

お客さまに安全に鉄道・軌道をご利用いただくための設備

ホームドア設置完了

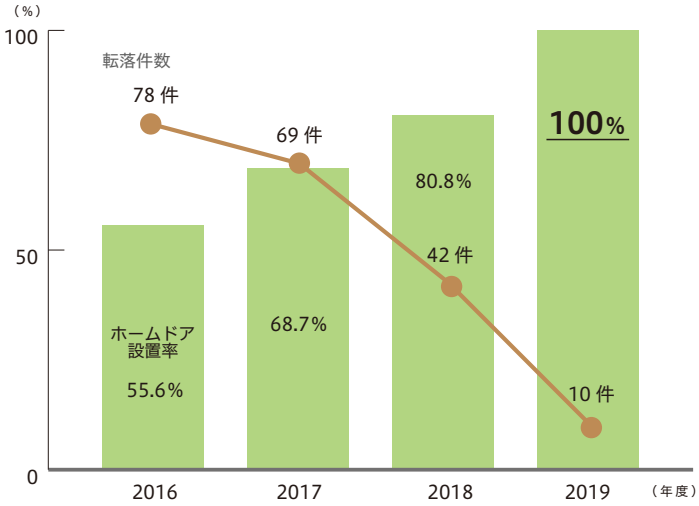
ホーム安全対策を重要な課題の一つと位置づけ、2015 年 1 月、2020 年を目標に東横線・田園都市線・大井町線全 64 駅へのホームドア設置を決定しました。2017 年 5 月には、整備完了時期を 2019 年度末までに前倒しし、順次、設置を進め、全 64 駅への設置が完了しました。

これにより、既にホームドアを設置済の目黒線、センサー付固定式ホーム柵を設置済の池上線・東急多摩川線とあわせて、東急線全駅※において、大手民鉄で初めて、ホームドア・センサー付固定式ホーム柵の設置 100%を達成しました。

※世田谷線・こどもの国線を除く

▶ホームドア設置率とホームからの転落件数

ホームドアの設置に伴い、ホームからの転落件数が大きく減少しています。



● 安全にご利用いただくための、お客さまへのお願い

より安全にホームドアをご利用いただくために、お客さまへのお願いや注意喚起を、さまざまな形で行っています。

ホームドアから身を乗り出したり、ホームドアに物を立て掛けたりすることによる事故などを防止するため、注意事項をステッカーにして貼付し、お願いと呼びかけを行っています。

ホームドアの注意事項ステッカー

駅構内の安全対策

お客さまに安心してご利用いただけるよう、さまざまな対策を行っています。

● 防犯カメラ

駅構内の状況確認や犯罪抑止を目的として、ホーム、改札口、券売機、定期券うりばなどに防犯カメラを設置しています。

駅構内の防犯カメラ

● 地下駅の火災対策

国土交通省の基準に基づき、2 通路以上の避難通路の確保や、火災時におけるホーム階の排煙のための非常電源設備の設置などの対策を、全ての地下駅で実施済みです。

避難通路（非常口のご案内）の表示を大きく分かりやすくしました

● 停電対策

列車運行に必要な電力は、沿線に設置した複数の変電所から供給しており、一部の変電所が停電しても列車の運行は確保できます。また、全ての電力供給がストップし、駅間で列車が停止する状況になった場合でも、車両に搭載したバッテリーにより車内の非常照明や放送設備などは正常に機能します。

地下駅では停電に備えて非常用発電機を設置しており、トンネル内を含めた非常照明や駅放送設備など、防災上必要な機能が確保されています。

停電時に稼働する駅の非常用発電機

● 駅係員、警備員などによる巡回

日ごろから、定期的に駅係員および警備員などが駅構内を巡回し、不審物、施設の不備などお客さまに危険がおよぶ箇所がないか、確認、警備を実施しています。

また、お客さまの流れの変化などに対応し、警備体制の見直しを行っています。

駅構内の警備

● 掲示物の点検

駅構内の総合案内板、駅構内図や駅周辺案内図などの掲示物については、落下を未然に防ぎ、お客さまの安全を確保するため、定期的に目視と触手による点検を実施しています。

掲示物の点検

ホームの安全対策

ホームでの事故を防ぐために、さまざまな対策を行っています。

❶ 駅係員よびだしインターホン・防犯ボタン

駅係員よびだしインターホン

駅係員よびだしインターホンの案内看板

防犯ボタン

駅係員、警備員のお手伝いが必要となった際に通報いただける、駅係員よびだしインターホンや防犯ボタンを、ホーム上やトイレに設置しています（押しても列車は止まりません）。

駅構内で不審物や不審者を発見した時や、トラブル発生時、また具合が悪そうなお客さまを見かけた際などに押してください。

❷ 非常停止ボタン

非常停止ボタン

非常停止ボタン案内看板

事故を防ぐため、東急線 81 駅のホームに非常停止ボタンを設置しています（目黒線、世田谷線を除く）。ボタン操作で付近の列車は緊急通報を受信し、運転士のブレーキ操作により緊急停止します。ただし、ボタンを押してもお客さまは絶対に線路に降りないでください。

もしも線路に人が転落したら、非常停止ボタンを押して通報してください。

❸ 点状ブロック

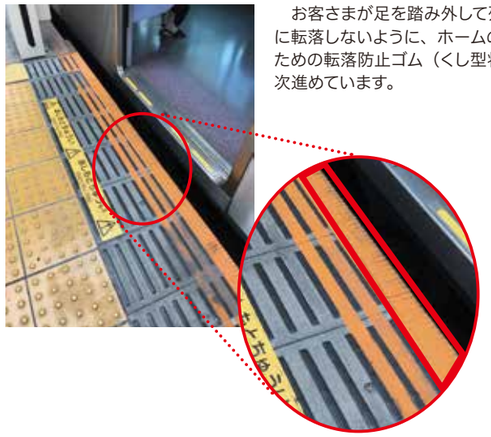
内方線付き点状ブロック

目の不自由なお客さまに安全にご利用いただけるよう、ホーム上にホームの端を示す点状ブロックを設置しています。このうち、ホームドアの付いていない駅には、どちらがホームの内側か分かるよう点状ブロックの内側に線状の突起（内方線）がある、内方線付き点状ブロック（ホーム縁端警告ブロック）を設置しています。

❹ ホーム先端部塗装

ホームの先端部をオレンジ色に塗装し、線路転落や、列車とホームとの隙間への転落を防ぐため、お客さまへの注意喚起を行っています。ホームにも足元注意ステッカーの表示を行っています。

❺ 転落防止ゴム



お客さまが足を踏み外して列車とホームとの隙間に転落しないように、ホームの側面に隙間を狭めるための転落防止ゴム（くし型状のゴム）の設置を順次進めています。

❻ 転落報知器

ホームの下に転落報知器を設置しています。万が一お客さまがホームから転落した際などには、センサーが作動して駅係員や乗務員に転落を知らせます。

❼ ホームドア

お客さまのホームからの転落事故や列車との接触を防止するため、東横線・目黒線・田園都市線・大井町線全駅においてホームドアの設置を完了しました。また、池上線、東急多摩川線の全駅には、センサー付固定式ホーム柵を設置しています。

車両・車内の安全対策

お客さまに安心してご乗車いただけるように、さまざまな安全対策を行っています。

● ドア注意喚起シール

乗降時のお客さまのドアはさまれ防止のため、乗降口端部と戸先を容易に認識できる黄色いラインの注意喚起シールを貼付しています。

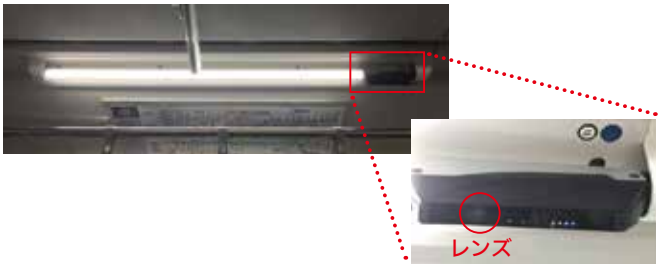
● ドア引き込まれ注意喚起ステッカー

ドア開閉時のお客さまの引き込まれ防止のため、すべる素材を使用した車内ステッカーを貼付しています。

● 車内防犯カメラ

LED蛍光灯一体型の防犯カメラを順次導入しています。遠隔地からでも映像をほぼリアルタイムに確認することが可能です。全車両への導入を通して、車両内のセキュリティ向上および車両内トラブル発生時の対応の迅速化を図ります。

※プライバシーの保護について
防犯カメラを設置している車両であることをお客さまへ周知するステッカーを、車内に掲出しています。 記録映像の閲覧については、閲覧できる社員を限定するなど、関係法令や社内規定に則り厳重に管理します。



カメラユニット

● ガラス破損のリスク低減策

田園都市線 8500 系を中心に東急線 62 編成 371 両の車両ドアは、ドアガラス破損防止のため 4mm 厚強化ガラスを使用しています。

また、割れたガラスが飛散しないように透明の飛散防止フィルムを貼り付けて安全性向上を図っています。

飛散防止フィルム

飛散防止フィルムには夏場の遮熱、冬場の断熱にも高い効果があり、空調消費電力量を削減し省エネ効果もあげています。

● 車内非常通報ボタン

具合の悪いお客さまや車内の異常を乗務員に知らせる装置で、車両連結部付近や窓の横、車いすスペースに設置しています（位置は車両により異なります）。

※東横線・田園都市線の 5000 系と 2020 系、大井町線の 6000 系と 6020 系、9020 系、目黒線、池上線、東急多摩川線、世田谷線、こどもの国線では乗務員と通話することができます。

ご乗車中、周囲で具合の悪いお客さまがいらっしゃる場合や、車内で異常が発生した場合に押してください。

● 緊急ブレーキ装置

万が一、運転士の体調が急変したときに安全を確保するため、ハンドルから手が離れると自動的に非常ブレーキがかかる装置を全車両に搭載しています。

● 誤開扉防止策・列車の転動防止策

列車が走行中、もしくは動き出した後に扉が開くことがないよう、誤開扉防止策と列車の転動防止策の 2 つの対策を行っています。

▶誤開扉防止策

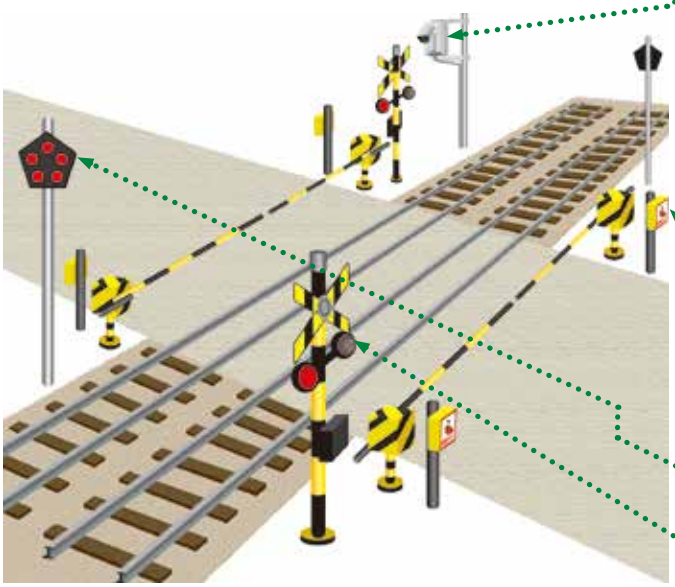
「列車の発車直後に誤ってドアを開ける操作をしてもドアが開かない仕組み」で、世田谷線を除く全線の列車に導入しています。

▶列車の転動防止策

「ドアが開いた状態で運転士が誤って列車を動かそうとしても動かない仕組み」で、こどもの国線を除く全線の列車に導入しています。

踏切の安全対策

踏切での事故を防ぐために、さまざまな対策を行っています。



踏切監視カメラ

踏切事故の抑止手段、事故発生時の状況確認手段を確立する必要性が高まっていることから、東急線全線（こどもの国線を除く）では踏切監視カメラを設置しています。

非常ボタン

踏切内に人や車が立ち往生してしまったときなど緊急の場合に、非常ボタンを押すと、特殊信号発光機が赤く点滅して接近する列車の運転士に異常を知らせます。東急線内全ての踏切に設置しています。

特殊信号発光機

また、東横線・目黒線・大井町線・こどもの国線では、ATC と連動しているため、接近する列車を自動的に減速させます。

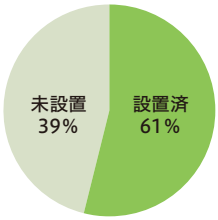
非常ボタンは、踏切内に人や車などが立ち往生しているなど緊急の場合に押してください。

光線式、3D式踏切障害物検知装置

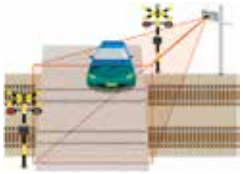
踏切障害物検知装置は、踏切で立ち往生している自動車などの障害物をセンサーで検知し、接近する列車の運転士に異常を知らせる装置です。東急電鉄では、自動車の通行が可能な全踏切への設置が完了しています。

▶3D式踏切障害物検知装置の導入

2013 年度より、踏切全体を検知範囲とする 3D 式の装置の導入を開始し、2019 年度は 9 箇所で導入し、2020 年度も継続します。



3D式踏切障害物検知装置設置進捗状況



3D式踏切障害物検知装置の検知イメージ

警報灯

通行する車や人が踏切から一定の距離以上離れていても視認できるように警報灯を設置しています。視認性の向上施策として、車のドライバーから見えやすい全方位警報灯を一部の踏切道に導入しています。

一部の踏切に導入している全方位警報灯

地下トンネル区間の安全対策

列車が地下トンネル区間内で緊急停止した際、安全に避難できるように対策を行っています。

● 補助照明設置

お客さまが緊急避難時にトンネル区間を歩行する際、足元などを確認しやすいように照明を増設しています。

駅間補助照明

〈増設区間〉
東横線：田園調布～多摩川間（上り線の単線区間）
田園都市線：渋谷～用賀間（上下線の単線区間）

● 蓄光看板

トンネル区間において、蓄光式の案内板を設置しています。これにより異常発生時に照度が限られた状況においても隣駅までの距離が分かり、お客さまを安全に駅まで誘導できます。

蓄光看板

〈設置区間〉
東横線：渋谷～代官山間、東白楽～横浜間
目黒線：目黒～洗足間
田園都市線：渋谷～二子玉川間、つきみ野～中央林間間
池上線：戸越銀座～旗の台間
東急多摩川線：多摩川駅付近～沼部間

お客さまとともに

お客さまとのコミュニケーションを通じて、
さらなる安全確保に努めるとともに、
お客さまにより安心してご利用いただけるよう、
さまざまな情報を発信しています。

お客さまのさらなる安全に向けて

お客さまのさらなる安全のために行っている取り組み

サービス介助士資格取得講座の実施

お年寄りやお身体の不自由なお客さまにも安心して東急線をご利用いただけるように「おもてなしの心と介助技術」を学んでいます。鉄道の現業で活躍する駅係員と乗務員がサービス介助士の資格を取得しており、取得率は 2020 年 3 月 31 日現在で 98％です。

視覚障がいをお持ちのお客さまへのご案内方法を教習している様子

車いすの操作方法を教習している様子

列車出発時の安全確認への取り組み

事故を防止するため、乗務員に対して、ドアを閉めた後の列車が出発できる状態を明確化して教育を行っています。緊急時には速やかに列車を停車させることができるよう、車庫内において実車での非常ブレーキスイッチの操作訓練や模擬装置を使用した日常的な訓練を実施しています。

実車での非常ブレーキスイッチの操作訓練

ハード対策としては、車掌モニターの高画質化、大画面化の早期更新を実施しているほか、ホームドアセンサー（ホームドア設置駅）やホーム上に非常停止ボタン（目黒線、世田谷線を除く）を設置しています。また、一部ホームにおいて、車掌の安全確認時の視認性向上を目的として、「視認性向上板」を設置する取り組みを行っています。

高画質化、大型化した車掌モニター

視認性向上板

お客さまへのお声かけの取り組み

ホームからの転落事故防止を目的として、視覚障がいをお持ちのお客さまをお見かけした際は、駅係員や警備員からお声かけをするとともに、列車への乗降の誘導案内を実施しています。

駅係員が白杖をご利用のお客さまへお声かけをする様子

●「声かけ・サポート」運動の実施

2016 年 11 月より「声かけ・サポート」運動を実施しています。お困りになっているお客さまへ駅係員よりお声かけをするだけでなく、ご利用のお客さまにもお困りの方に対して助け合いのご協力を呼びかけています。

お困りの方を見かけたら、
お声かけ・サポートをお願いします

視覚に障がいのある方は、自分に声をかけられていることがおわかりになりにくいため、「盲導犬を連れた方、…」「白い杖をお持ちの方、…」など、本人を特定できる特徴を添えてお声かけすることで、気付いていただきやすくなります。

さらに、「大丈夫ですか？」「お手伝いしましょうか？」などの言葉でお声かけください。特に危険を察知した場合には、ためらわずにサポートをお願いします。

お客さまとの情報コミュニケーション

お客さまからの声やお客さまへの情報提供に関する取り組み

お客さまからの声による改善

駅や東急お客さまセンターなどに寄せられる「お客さまの声」を、さまざまな取り組みに生かしています。

お客さまの声

東横線横浜駅のホームから改札に向かう階段を上っていたところ、階段の上り通行区分を走って下りてきた女性とぶつかりました。もっとわかりやすい表示にするなど対策をお願いします。

改善策

階段の床面や蹴込み部分の通行区分表示を、よりわかりやすいものに変更し、新たに壁面にも大型の通行区分表示を掲出しました。

階段蹴込み部分の通行区分表示

床面と壁面にも分かりやすい通行区分を表示

お客さまへの情報発信

お客さまに安全にご利用いただくため、イベント、車内モニター、ポスター等を通じてさまざまな情報を発信しています。

● イベントなどでの“安全コミュニケーション”

駅ホームや踏切の安全を確保するためには、お客さまのご協力が不可欠です。当社では、駅や沿線施設などで開催するお客さま向けイベントで、ホームからの転落事故の際に使用する「非常停止ボタン」や、踏切での渡り残りなどを運転士に知らせる「非常ボタン」など、安全装置の操作をお客さまに体験していただくとともに、「万が一の場合はボタンを押してください」といったお客さまへの呼びかけとお願いを行っています。

非常停止ボタン周知活動

踏切の非常ボタン操作体験

● 安全対策やテロ対策に関する情報発信

安全安心な東急線を目指した取り組みとして、ホームや踏切での安全を守るためのお知らせや、テロに関する注意などの呼びかけを駅・車内へのポスター掲出、車内モニターなどでお客さまにお伝えしています。

▶駅・車内でのポスター掲出

新型コロナウイルス感染予防に向けたお客さまへのお願いを呼びかけるポスター

遅延防止に向けたポスター

駆け込み乗車の注意を促すポスター

警察の後援によるテロ警戒ポスター

東横線・目黒線・田園都市線・大井町線へのホームドア設置計画完了のポスター

エスカレーターご利用時における注意喚起のポスター

輸送障害発生時の振替輸送のご案内

輸送障害が発生した際にお客さまご自身が行動選択しやすいよう提供情報の充実を図っています。

● お客さまへのご案内の強化

輸送障害が発生した際、駅係員によるご案内のほか、東急線アプリや当社ホームページにて振替輸送や迂回ルートをお知らせしています。

▶迂回ルート情報

輸送障害発生時に、目的地への代替ルートをご案内しています。

● **近隣の鉄道・バスご案内**
近隣路線の駅までの徒歩ルートや近隣バス停のご案内などを掲載した駅周辺マップを作成し、当該駅での配布のほか、ホームページや東急線アプリに掲載しています（こどもの国線を除く）。

近隣の鉄道・主なバスご案内（たまプラーザ駅・江田駅）

● **振替輸送のご案内**
東急線主要駅とバス路線が発着する各駅から他路線やバスを利用した迂回ルートを、当該主要駅での配布のほか、ホームページや東急線アプリに掲載しています（こどもの国線を除く）。

振替輸送のご案内（東横線の例）

https://www.tokyu.co.jp/railway/station/info/ukai/

輸送障害が発生した場合は、振替輸送や迂回ルートのご利用をお願いします。

新型コロナウイルス感染症予防に関する取り組み

国土交通省や厚生労働省からの要請および「鉄道業界における感染防止のためのガイドライン」等を踏まえ、対策を行っています。お客さまや従業員の安全を最優先に、感染拡大防止に努め対応していきます。

対策の詳しい内容は当社 HP の「東急電鉄からのお知らせ」をご覧ください。

https://www.tokyu.co.jp/railway/

● 対策の一例（2020 年 7 月 1 日現在）

当社所属車両のつり革、手すり、握り棒等の定期消毒と抗ウイルス・抗菌コーティング加工を実施しています。

消毒作業の様子

抗ウイルス・抗菌コーティング加工作業の様子

東急線アプリ

東急線の運行情報、各駅の時刻表や列車走行位置、また、運休や遅延などの運転支障が生じた際に便利な迂回ルート検索など、東急線に関するさまざまな情報やサービスを発信するスマートフォン向けアプリケーション「東急線アプリ」を提供しています。

● 改札混雑度のご案内（駅視 -vision）

駅改札付近の混雑度を配信するサービス「駅視 -vision（エキシビジョン）」を鉄道会社として初めて導入しています。アプリ内から、駅改札付近の混雑度などを、視覚的かつタイムリーにご確認いただけます。乗車の見合わせや迂回ルートの選択など、お客さまの行動判断の一助としていただき、負担感の軽減や、東急線のさらなる安全性向上を図ります。

「駅視－ vision（エキシビジョン）」画面

● 入場規制通知

悪天候などにより「マイ駅設定」に登録している駅で入場規制が行われた際、プッシュ通知ですぐお知らせします。「トップ画面」や「駅視 -vision 詳細画面」でもご確認いただけます。

「入場規制通知」画面

● 駅ホーム図

駅ホーム上のエレベーターやエスカレーターの位置をご覧いただけます。列車の停止位置と号車番号も記載していますので、ご乗車の際に乗車位置の参考としていただけます。

駅ホーム図の画面

● 異常時のトップ画面変更

遅延や運転見合わせが発生した際は、アプリのトップ画面が変更になります。迂回ルート検索、徒歩ルートマップ、改札混雑度、入場規制情報等の画面にアクセスしやすくなっています。

通常時のトップ画面

異常時のトップ画面

● 優先席・フリースペースの表示

東横線、目黒線の各列車の優先席・フリースペースの位置をご覧いただけます。

東横線の優先席・フリースペースの表示画面

東急線アプリのダウンロードはこちらから

iPhone から アクセス

App Store からダウンロード

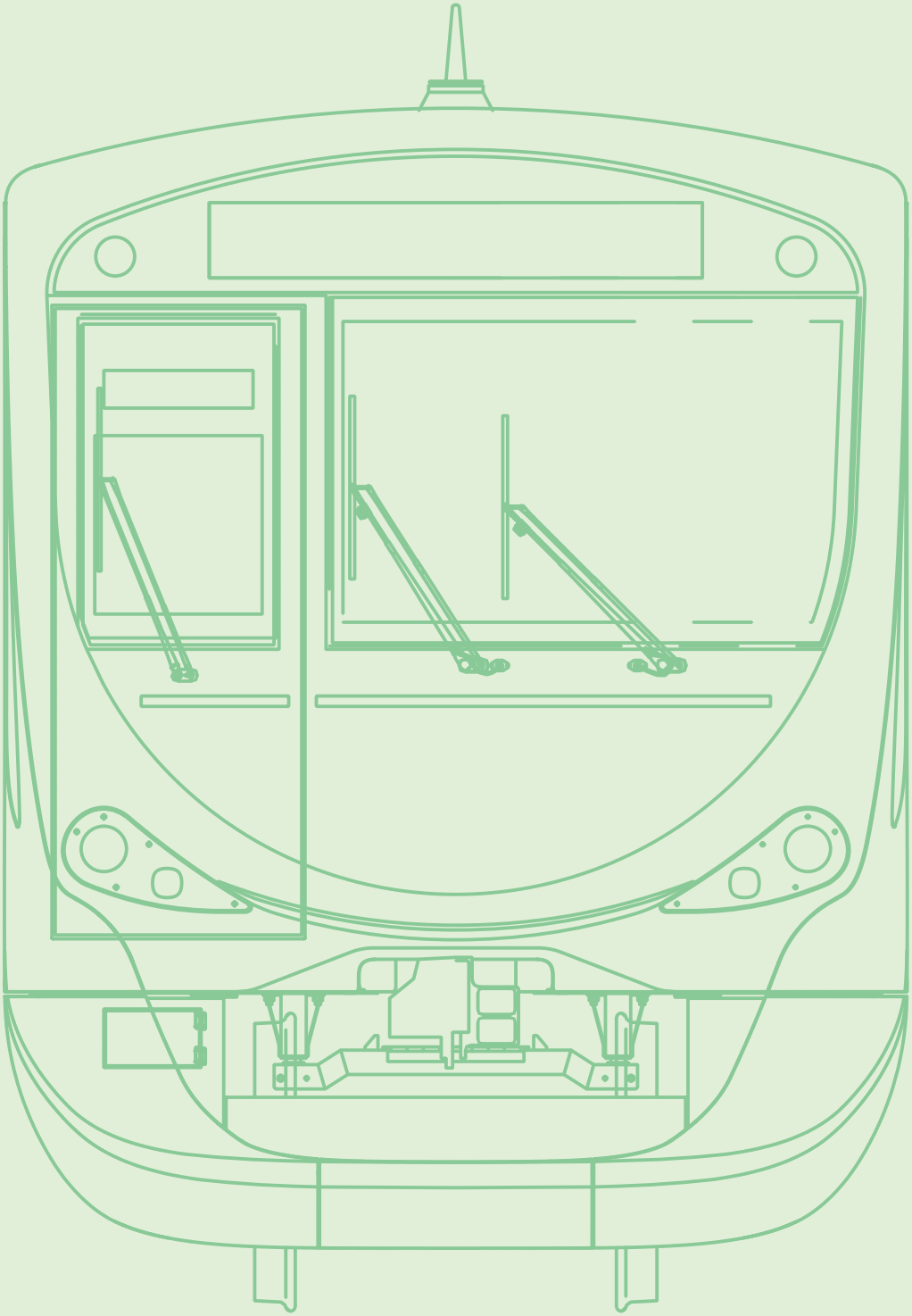
Android から アクセス

ANDROID APP ON Google play

各スマートフォンの OS バージョンの対応情報は
リンク先のページにてご確認ください。

※ Apple、Apple ロゴ、および iPhone は、米国その他の国で登録された Apple Inc. の商標です。App Store は、Apple Inc. のサービスマークです。iPhone の商標は、アイホン株式会社のライセンスにもとづき使用されています。

※ Google Play、Google Play ロゴ および Android は、Google LLC の商標です。



東急グループお客さまご案内窓口
東急お客さまセンター

TEL：03-3477-0109
月～金　8:00 ～ 19:00
土日祝　9:30 ～ 17:30
（年末年始などを除く）
※営業時間は変更となる場合があります。

「安全報告書 2020 東急電鉄 安全への取り組み」
2020 年 7 月発行
東急電鉄株式会社
鉄道事業本部 安全戦略推進委員会
〒150-8533　東京都渋谷区神泉町 8-16
https://www.tokyu.co.jp/railway/

制作：東急株式会社　セラン事務局