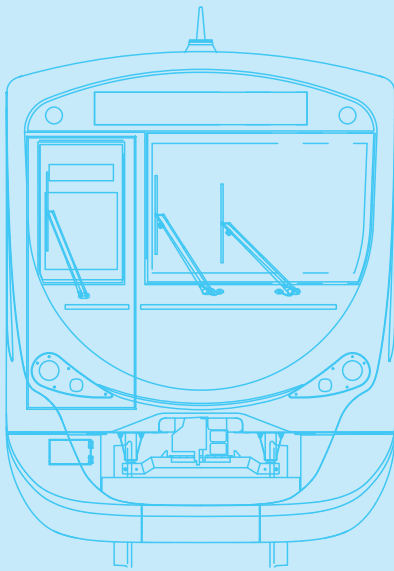
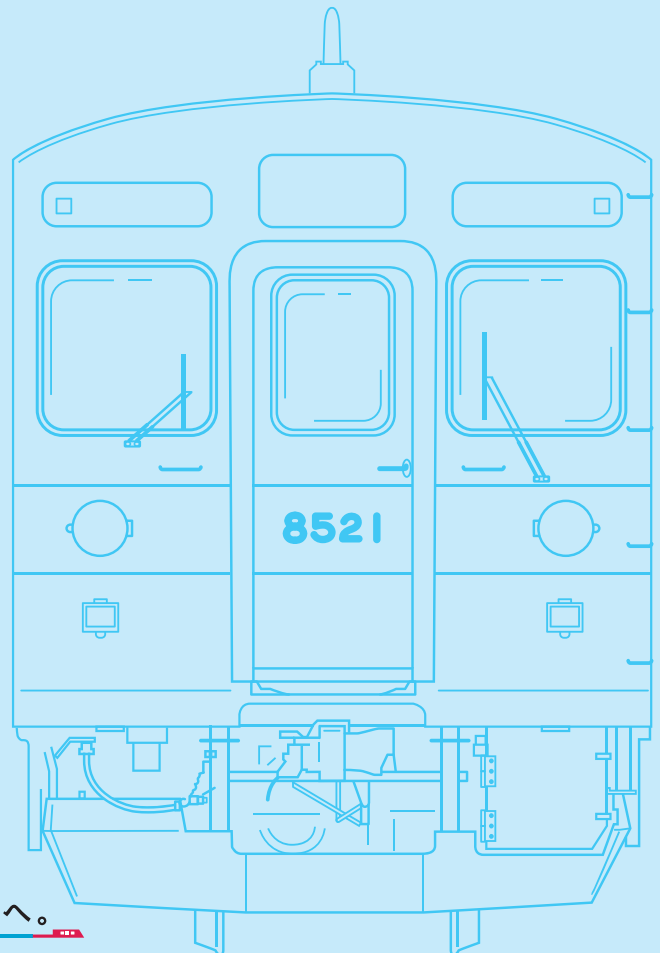




安全報告書 2021

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

わたなべ いさお
渡邊 功



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」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。当社従業員は協力会社の皆さまと一体となり、全力で「安全」を追求しております。

当社は全駅のバリアフリールート整備 100%、大手民鉄初のホームドア・センサー付固定式ホーム柵の設置 100%※、当社保有車両への車内防犯カメラの設置 100%などに取り組み、ホームや車内の安全対策を積極的に推進してきました。その結果、2020 年度の当社のホーム転落事故件数は 5 件と、前年度（2019 年度）1 年間の 10 件を下回るペースで過去最少の件数となりました。

今年度は 2021 年 7 月に全踏切※に踏切障害物検知装置（3D 式またはレーザー式）の設置 100%を達成し、さらなる安全を追求していきます。

秋には、安全最優先で行動できる従業員を育成することを目的とした安全教育施設が完成予定です。仲間や職場の垣根を越えた多くの人が、力を合わせて安全を共に創り上げていく、という意味を込めて「安全共創館」と名付けます。

また、当社は 2021 年 5 月に中期事業戦略を発表いたしました。安全を最優先したうえで、「運行・駅サービス体系の変革」、「テクノロジーを活用したオペレーションの変革」、「旧来からの慣習にとらわれない社内諸制度・ルールの変革」という 3 つの変革による事業構造変革を行い、事業基盤の強靱化に取り組むとともに、「安全・安心・環境のさらなる追求」、「ユニバーサルなサービスの進化」、「都市交通における快適性の向上と課題の解決」、「人、街、暮らしをつなげるプラットフォーム」という 4 つの価値を持続的に提供することにより、時代に即した公共交通としての役割を将来にわたり果たしてまいります。

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。

※世田谷線・こどもの国線を除く

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、そのための従業員の行動の原則を「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」「安全行動規範」「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) 三現主義の徹底およびデジタル技術の活用等による迅速かつ本質的課題改善
- (2) ヒヤリ・ハットの活用および保守業務の高度化等による事故の未然防止
- (3) 早期復旧体制の再構築およびお客さま対応力強化等による影響最小化
- (4) 安全教育の拡充および実践的な訓練等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	12
人材育成	12
乗務員の養成と資質管理	12
安全をつくる意識向上と技術伝承	13
危機管理	14
事故・災害発生時警戒・復旧体制	14
緊急事態に備えたさまざまな訓練	15
自然災害に備えた対策	18
震災への備え	20
保守管理	21
定期的な確認・検査	21
設備とシステム	22
安全に関する設備投資	22
安全運行を守るシステム	22
施設の安全対策	24
ホームの安全対策	24
全駅へのホームドア設置	26
駅構内の安全対策	26
車両・車内の安全対策	27
踏切の安全対策	28
地下トンネル区間の安全対策	28

お客さまとともに	29
お客さまのさらなる安全に向けて	29
サービス介助士資格取得講座の実施	29
列車出発時の安全確認への取り組み	29
お客さまへのお声かけの取り組み	29
お客さまとの情報コミュニケーション	30
お客さまからの声による改善	30
お客さまへの情報発信	30
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	31
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

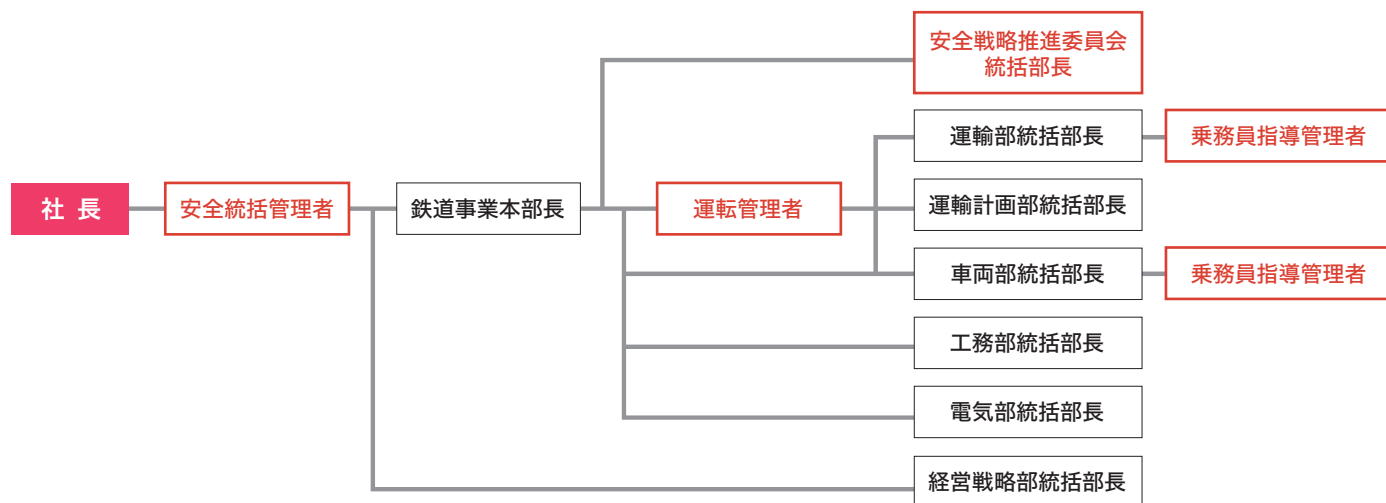
鉄道事業法に基づき、2006年10月に安全管理規程を制定しました（2020年4月改正）。安全管理規程では、安全に関する基本的な方針や安全管理体制、管理方法のほか、社長・安全統括管理者・各責任者の責務などが定められています。輸送の安全確保は、安全管理規程を基本に各部門の実施規程が定められ、現場における作業手順へとつながっています。

● 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（2021年4月1日現在）



安全統括管理者

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、取締役等に必要の意見を述べる。

安全戦略推進委員会統括部長

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。

運転管理者

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。

乗務員指導管理者

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」を確実にやっていくことで、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。



内部安全監査の様子

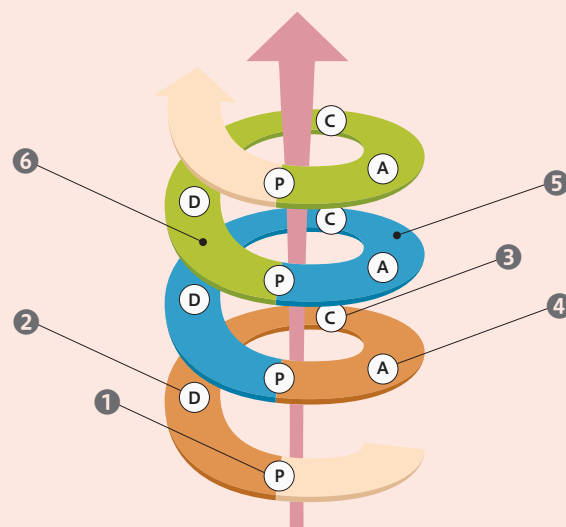
運輸安全マネジメント評価

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。

▶ 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)、Act (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。



① 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
- 安全重点施策 など
- 経営会議・取締役会

② D (Do) 実施

計画に沿って実施・実行する。

- 災害・事故時の対応
- 法令遵守・鉄道テロ対策
- 安全対策のための設備投資
- 従業員教育・訓練
- 日常保守・点検
- 事故情報の報告 など

③ 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

④ A (Act) 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

⑤ PDCA サイクルにより課題を把握し、レベルアップ

⑥ 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

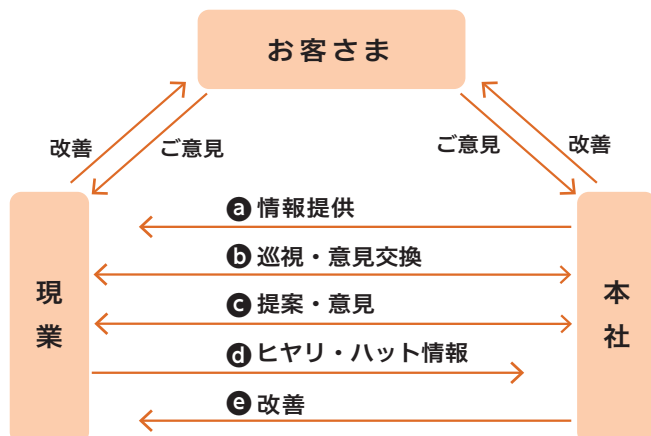
輸送の安全を確保するための事業の管理方法

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。



① 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。

② 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。

③ 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。

④ 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としたりハットしたという情報（ヒヤリ・ハット情報）を収集・共有し、問題の早期発見につなげます。

⑤ 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。



城石安全統括管理者の雪が谷大塚乗務区での巡視の様子

▶ 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、社長や安全統括管理者などの管理者が全職場を訪問し、現場の従業員とリラックスした雰囲気の中で、課題の改善につなげています。経営陣が、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。



現場の従業員と渡邊社長との意見交換会の様子

▶「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。

▶ヒヤリ・ハット情報の収集・共有

事故には至らなかったもののヒヤリとしたり、ハットしたという情報（ヒヤリ・ハット情報）に関する取り組みは、事故の未然防止を目的に部門・職場ごとに取り組んできましたが、見直し・強化を行いました。

鉄道事業は各部門が連携することで成り立つという考えのもと、各部門の取り組みを部門横断の取り組みにするため、既存の取り組みを基本としながら、ヒヤリ・ハットに関する担当者会議を設置し、会議の中で共有された情報を、全社へ情報発信するとともに、定期的に経営陣に報告しています。

運転職場でのヒヤリ・ハット情報の収集と活用の例

池上線・東急多摩川線の運転を担当している雪が谷大塚乗務区では、ヒヤリ・ハット情報の収集・活用を運転士が主体的に行う取り組みを実施しています。

ヒヤリ・ハット事象が発生した場合、

- ① 概要を速報で職場内へ届出・業務用タブレット端末に電子公開
- ② 処置方法を問題形式にした掲示物を届出・業務用タブレット端末に電子公開
- ③ 処置方法の解答・解説を業務用タブレット端末に電子公開を行います。

また、路線図をもとにしたリスクマップを2か月おきに作成・届出し、付箋を使って運転士個人が気付いたリスクを追記できるようにして更新を続け、業務用タブレットに電子公開も実施しています。これらの取り組みを通じて、経験の浅い運転士のミス的大幅減少やホーム上の警備体制の見直しにつなげています。

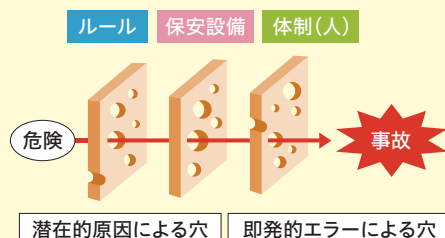


路線図をもとにしたリスクマップ

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。



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。2021年2月に第7回東急安全の日をオンライン開催し、約1,200名が参加しました。

渡邊社長から「東急安全の日は元住吉の衝突事故を永遠の教訓とし、鉄道で最も大切な安全について、みんなで考え、みんなで誓いあう一日。みんなで知恵を出し合って、さらなる安全を追求していきましょう」というメッセージが、城石安全統括管理者からは「安全に対して我々は慢心することなく、常に謙虚でいなければならない。現状に満足することなく、絶えず考えていく必要がある。そのために一人ひとりの意識や行動が大切。安全の確保は一人だけでできるものではなく、みんなで力を合わせてはじめて実現できるもの。より高い、より強い意識をもって業務にあたっていただきたい」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。



渡邊社長



城石安全統括管理者

● 安全共創館の整備

2021年秋に、安全最優先で行動できる従業員を育成することを目的とした安全教育施設が完成予定です。「安全を共に創り上げていく」意味を込めて、名称を「安全共創館」とします。安全教育プログラムも強化し、従業員の安全意識向上を図ります。



安全共創館内の研修室（イメージ）

● 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

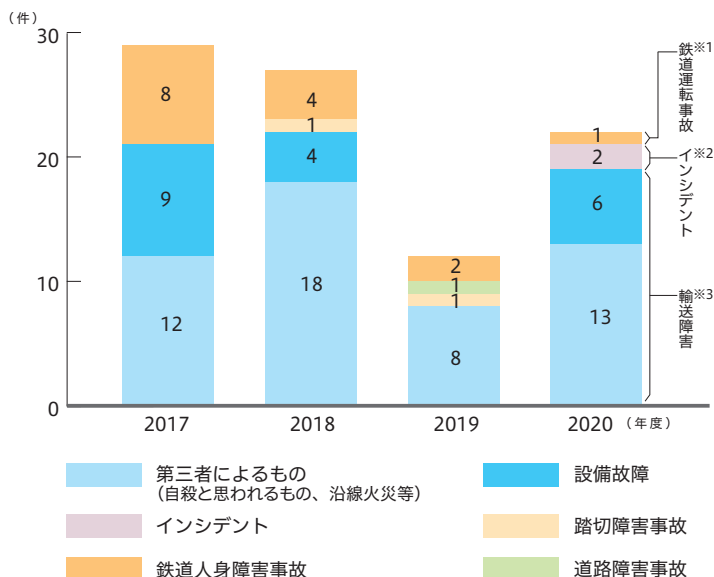
事故等の発生状況

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2020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22件でした。このうち、鉄道人身障害事故が1件、当社起因のインシデントが2件、設備故障等が6件、第三者によるもの等が13件でした。当社起因のインシデント、輸送障害について再発防止に取り組んでいきます。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。



輸送障害等の事象

事象①インシデント：大井町線九品仏駅での非扱い扉開扉

〈発生日時〉2021年2月2日（火）14時54分ごろ

〈発生場所〉大井町線九品仏駅

〈発生事象〉通常は開かない仕様となっている5号車の各扉（ドア）が、1～4号車の各扉とともに開扉しました。

※本事象発生駅である九品仏駅は、ホームの長さが車両の長さより短いため、5両編成のうち、最も二子玉川駅寄りの1両（5号車）の各扉を開かない仕様（非扱い）で運用しています。

〈支障時分〉0時間12分

〈運休本数〉2本

〈原因〉軌道内に敷設されている情報伝送装置に不具合が発生し、「一部の車両ドアを開扉しない駅（非扱い）」であるとの情報を車両側機器に伝送できなかったため

〈対策〉●情報伝送装置については設備交換を実施
●情報伝送装置の増設を実施（2重系）
●情報伝送装置より「一部の車両ドアを開扉しない駅（非扱い）」であるとの情報が車両に届かない場合には、車両側扉開閉装置にロックが掛かり、ドアの開扉ができないシステムを導入〔2021年度上期実施完了予定（大井町線5両編成全車両）〕



不具合が発生した九品仏駅の情報伝送装置

事象②インシデント：雨量計アラームの不具合

- 〈発生日時〉2021年2月15日（月）
13時48分～13時57分（計9分間）
- 〈発生場所〉運輸司令所
- 〈発生事象〉1時間当たりの雨量が30mmを超える場合、当該雨量計の対象となる規制区間において列車速度を45km/hに規制すべきところ、機器の不具合によるアラーム不動作により、通常速度の50～60km/hにて運行。目黒線（目黒駅～不動前駅間の一部区間）および池上線（大崎広小路駅～戸越銀座駅間の一部区間）において、目黒線3本、池上線4本、計7本が速度規制を行わずに当該時間に対象区間を通過しました。
- 〈支障時分〉0時間0分
- 〈運休本数〉なし
- 〈影響人員〉なし
- 〈原因〉雨量監視システムに一時的な「高負荷」状態が発生し、その後、「高負荷」状態が終了したにもかかわらず、システムの不具合により「高負荷」状態の処理が継続され、通常処理（雨量計の画面更新）に戻らなかったことによるものと推定。
- 〈対策〉雨量監視システムが「高負荷」になった際、運輸司令所の雨量計画面表示を優先に処理する機能をプログラムに追加しました。

事象③輸送障害：東横線近接建物工事足場倒壊に伴う停電事象

- 〈発生日時〉2021年3月2日（火）22時19分ごろ
- 〈発生場所〉東横線自由が丘駅～都立大学駅間
- 〈発生事象〉近隣の工事現場の仮囲いが崩れ、軌道内の電車線を支障したことにより停電が発生。現場に重機が入ることができなかったため、作業員による撤去作業と電車線の復旧作業を実施。作業完了後、安全確認を行い運転を再開しました。
- 〈支障時分〉9時間52分
- 〈運休本数〉324本（上り166本、下り158本）
- 〈影響人員〉約173,800名
- 〈原因〉強風で近隣の工事現場の仮囲いが崩れ、軌道内の電車線を支障したことによる停電
- 〈対策〉線路近接工事事業者への強風時対応の指導強化



発生時の様子



作業員による撤去作業の様子

事象④輸送障害：東横線・目黒線武蔵小杉駅連動装置故障

- 〈発生日時〉2021年3月16日（火）4時48分ごろ
- 〈発生場所〉東横線・目黒線武蔵小杉駅
- 〈発生事象〉武蔵小杉駅の信号制御を行う連動装置内でショートが発生し、武蔵小杉駅構内の信号が全て停止信号となり、進行を指示する信号が出せなくなりました。連動装置内の原因確認作業終了後、電子基板を交換して復旧した後、運転を再開しました。
- 〈支障時分〉3時間10分
- 〈運休本数〉169本（東横線：上り47本、下り41本、目黒線：上り41本、下り40本）
- 〈影響人員〉約94,800名
- 〈原因〉連動装置内の一部電子部品故障
- 〈対策〉故障時の復旧対応マニュアルの作成および教育訓練の実施



信号制御を行う連動装置



ショートが発生した電子基板

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 666 名、車掌 431 名が乗務しています（2021 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。



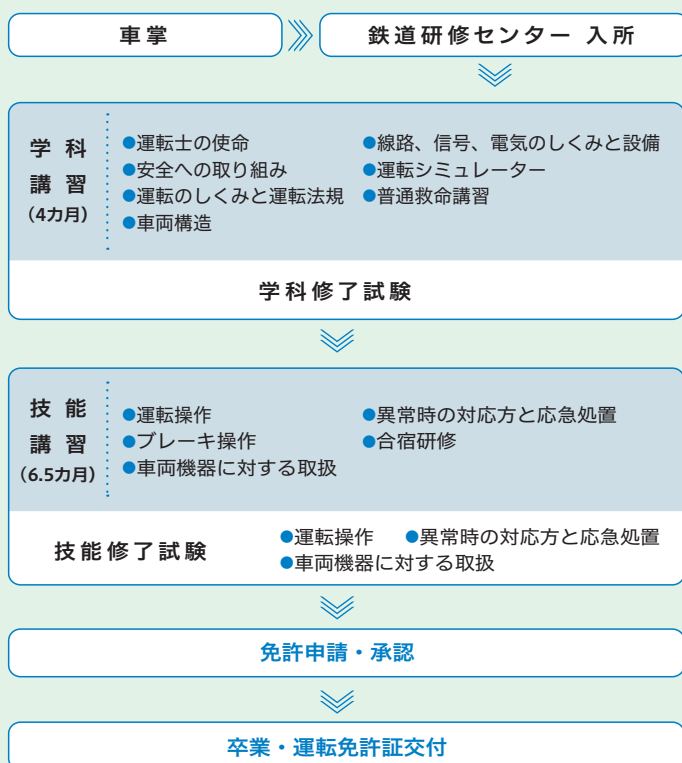
運転シミュレーターを使った訓練



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。



● 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

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に対し、事故防止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約2メートルの狭い通路を歩行する若手従業員と、危険動作がないように見守る講師陣



墜落制止用器具（安全帯）を装着した疑似体験

● 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

● 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た現状を踏まえ、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の実施しています。



車両部門での技能競技会：車輪の打音検査作業を採点している様子



電気部門での技術競技会：電車線のはり替え作業の様子



工務部門での列車接近時の待避訓練：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

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
- 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

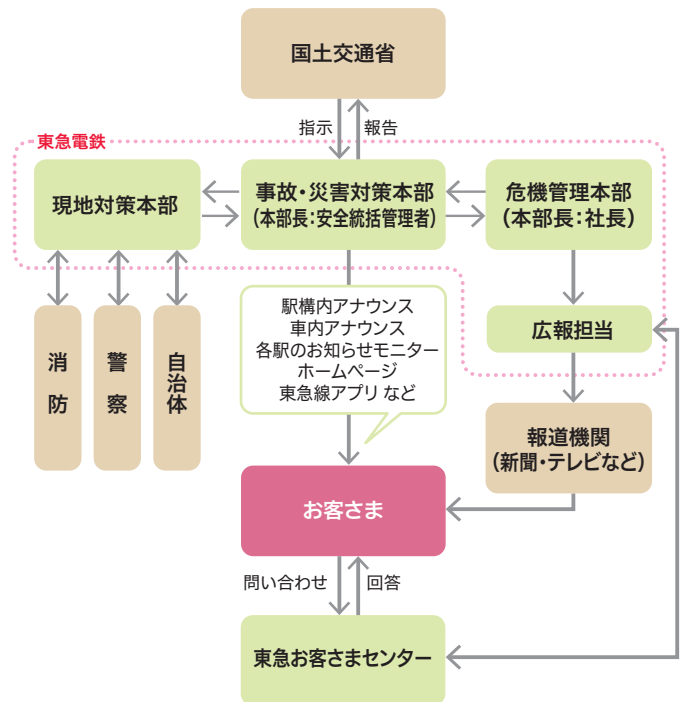
- 震度5弱の地震を観測したとき
- 運行支障が生じる事件、事故、その他要因による事象が発生したとき、または発生が予想されるとき など

※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。



● 設備故障時の復旧体制

設備が正常に動作するように、日々の点検整備を実施していますが、万が一設備故障が発生した時は早期に現場へ到着し復旧対応ができるよう、保守担当の事務所を東急全線に分散配置する体制としています。

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。

● 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、旅客の避難誘導訓練などを行っています。



乗務員が車両の被害状況を確認している様子



負傷者（模擬人形）の救護の様子

● 運転事故総合訓練

毎年1回、鉄道事故が発生した際の併発事故の防止、負傷者の救護、関係部署への連絡通報、お客さまの避難誘導、復旧作業などを迅速・確実にするために「運転事故総合訓練」を実施しています。2020年度は10月20日に現場での処置対応を長津田検車区の車庫内で実施し、鉄道事業本部の各部門、約130名が参加しました。本社では現場と同時並行での情報伝達訓練も実施し、社長、安全統括管理者をはじめ約30名が参加しました。



担架を使って車内の負傷者を車外へ運び出す様子



車両係員が脱線した車両を復旧させている様子



電気係員が電車線をはり替えている様子



保線係員が線路の歪みを直している様子

● 事故・災害対策本部設置・初動対応訓練

管理職を中心に従業員が参加して、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定期的に実施しています。



訓練の様子



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

● 目黒線避難誘導訓練

● 日時：2020年11月21日終電後

● 場所：大岡山駅

● 目的：近年他社で発生している事象に対する対応力向上および運転担当職場と駅職場が合同で実施することによる連携強化
地震対策のマニュアル内容に対する^{ちしつ}知悉度の確認および避難誘導の対応力向上

● 概要：地下区間において列車内でお客さまの荷物から発火・発煙する事象を想定し、消火等の対応や列車から最寄り駅までのお客さまの避難誘導を実施



お客さまを車両の前面から線路上へ避難誘導している様子



お客さまを線路上からホームへ避難誘導している様子

● 職場合同保安装置故障訓練

● 日時：2020年7月22日、23日

● 場所：世田谷線三軒茶屋駅

● 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：世田谷線の運転担当部署と三軒茶屋駅が合同で実施。世田谷線三軒茶屋駅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実施



転てつ器の手回し訓練の様子



転てつ器が正常な状態か確認している様子

● 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。



車両総合事務所での警察・消防・自治体と消防隊員による救護作業の様子の共同鉄道テロ訓練の様子

▶ 警察署、消防署との連携訓練実施状況（2020 年度）

日付	実施（参加）職場	訓練名	連携先
2020 年 7 月 21 日	自由が丘駅	不審者対応講習会	碑文谷警察署
2020 年 7 月 29 日	蒲田駅	不審者対応講習会	池上警察署 ⇒ P.17①参照
2020 年 8 月 20 日	日吉駅	合同テロ対策訓練	港北警察署、神奈川県警察第二機動隊、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 ⇒ P.17②参照
2020 年 8 月 26 日	渋谷駅	合同テロ対策訓練	渋谷警察署、東急セキュリティ、東急プロパティマネジメント ⇒ P.17③参照
2020 年 10 月 25 日	三軒茶屋駅	世田谷パートナーシップ 危機管理セミナー	世田谷警察署
2020 年 11 月 19 日	菊名駅	合同護身術訓練	港北警察署、JR 菊名駅、東急セキュリティ、東急プロパティマネジメント、東急ストア
2020 年 11 月 30 日	車両総合事務所	共同鉄道テロ訓練	緑警察署、緑消防署、横浜市緑区役所
2020 年 12 月 11 日	長津田駅	合同テロ対策訓練	緑警察署、JR 長津田駅 ⇒ P.17④参照
2020 年 12 月 21 日	五反田駅	テロ防止教育	大崎警察署

①不審者対応講習会

- 実施日：2020年7月29日
- 場 所：蒲田駅研修室
- 目 的：不審物・不審者への対応力向上および警察との連携強化
- 概 要：実際に不審者と遭遇した場合を想定し、実技を交えた不審物・不審者への対応方法についての講習を実施
- 参加者：池上警察署、東急電鉄 計約20名



不審者に対する身の守り方を警察官から直接教わる様子



②合同テロ対策訓練

- 実施日：2020年8月20日
- 場 所：日吉駅構内
- 目 的：テロ発生時の初動対応能力の向上および関係機関との相互連携強化
- 概 要：不審物を発見した際の情報通報訓練、不審者を制圧して逮捕する訓練、不審物への対応方の訓練を実施
- 参加者：港北警察署、神奈川県警察第二機動隊、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、東急電鉄 計約40名



駅係員が警察官と警備員と対応方を打ち合わせしている様子



警察官が不審者を制圧している様子

③合同テロ対策訓練

- 実施日：2020年8月26日
- 場 所：渋谷駅構内
- 目 的：不審物および不審者発見時の初動対応能力向上および関係機関との連携強化
- 概 要：不審物および不審者が現れた事態を想定して、駅係員と警備員による110番通報、お客さまの安全確保、不審物と不審者への対処を実施
- 参加者：渋谷警察署、東急セキュリティ、東急プロパティマネジメント、東急電鉄 計約30名



警察官が不審者に対応している様子

④合同テロ対策訓練

- 実施日：2020年12月11日
- 場 所：長津田駅構内
- 目 的：不審者発見時の初動対応能力向上および関係機関との連携強化
- 概 要：不審者が現れた事態を想定して110番通報、お客さまの安全確保などの対応方についての訓練、警察からの護身に関する安全指導を実施
- 参加者：緑警察署、JR長津田駅、東急電鉄 計約20名



お客さまが不審者に近づかないように、JR係員と協力して不審者を取り囲んでいる様子

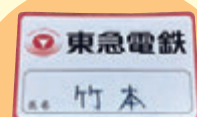


警察官が不審者を取り押さえている様子

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

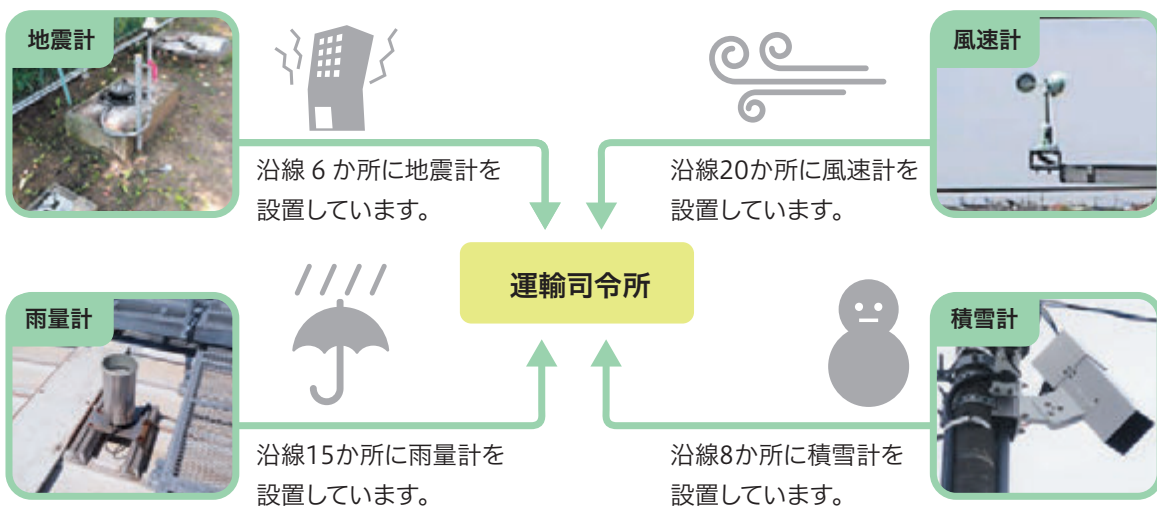
自然災害に備えた対策

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約され、規程で定められた計測値により、運転中止を含む運転規制の指示や各部門へ警戒体制等を伝達します。

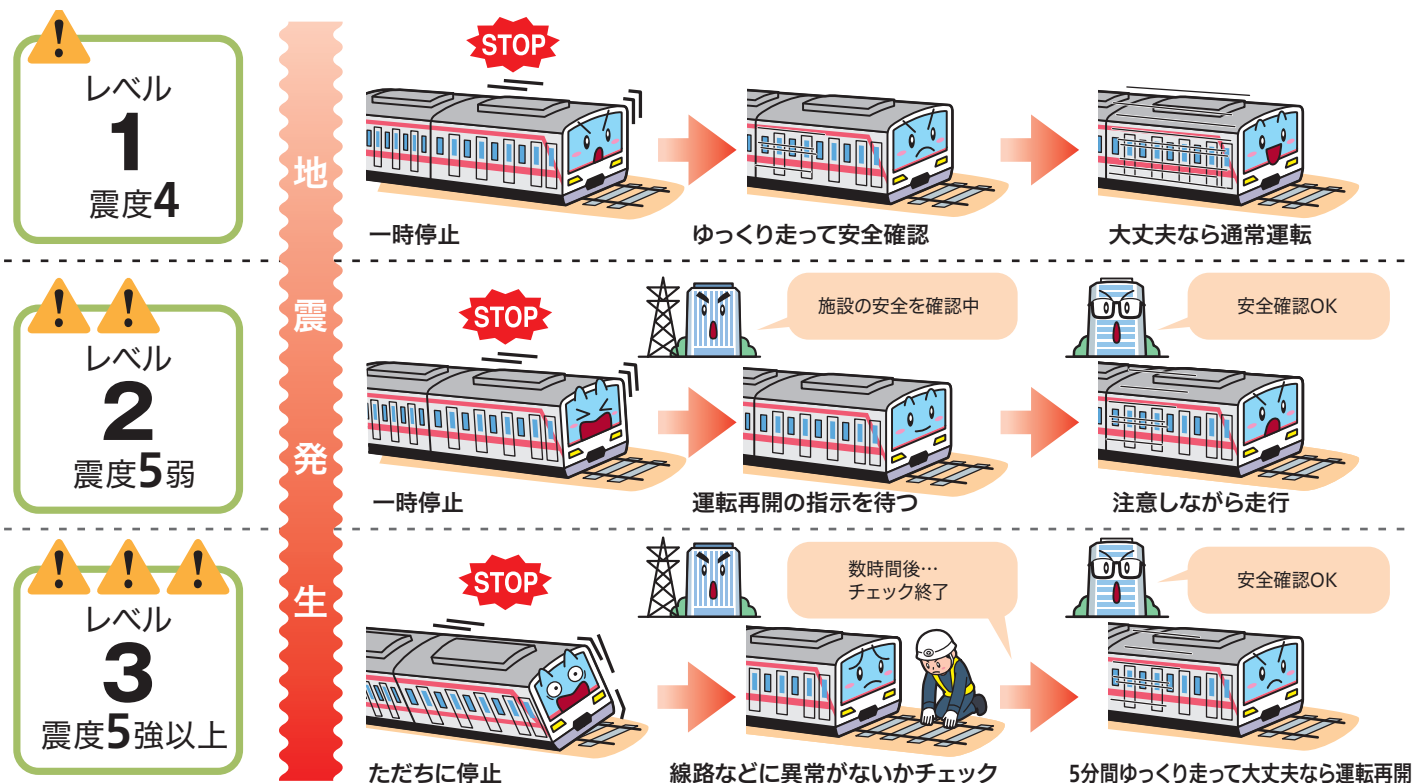
気象情報の管理システム(イメージ図)



● 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
(池上線洗足池駅～石川台駅)



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、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。優先度が高い柱については、耐震補強を実施しており、2021 年度中に補強完了予定です。

そのほか、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。

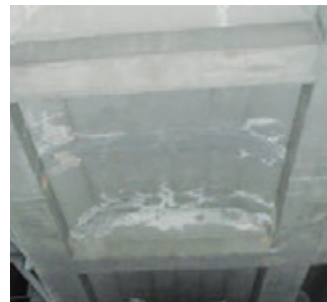
※ 2018 年度の耐震省令の改正によって新たに追加されたロッキング橋脚を有する橋梁は、2022 年度までに補強完了予定です。



耐震補強工事実施中の長津田第一高架橋

● 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

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」「衛星無線」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、簡易トイレを全ての駅に備えており、飲料水については、備蓄品のほかに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



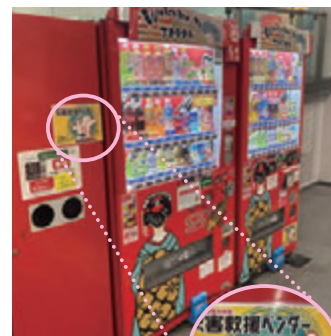
簡易トイレ



簡易ブランケット



備蓄飲料水



災害対応飲料自販機



保存の様子

ディスプレイに記された「災害救援自販機」が目印

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い、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

● 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



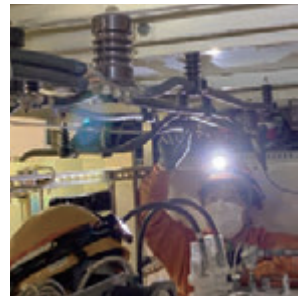
台車の点検

● 電気設備の保守

電気設備は、列車や駅で使われる電力を送るための変電所や架線・高圧配電線、明るくきれいな照明や多機能な案内装置、お客さまと列車の安全を守る保安装置や列車無線、ホームドアなど多岐にわたり、使われている技術も多様なため、各設備を専門とする技術者により点検整備を行っています。



軌陸車を使用して架線設備を点検している様子



● 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。



ホーム屋根の点検の様子



ホームスラブの点検の様子

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

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。

● 2020 年度の安全投資実績

2020年度は新型コロナウイルス感染症による需要減などから前年度比約4割減としながらも、老朽車両設備の更新や自然災害対策、軌道整備、電気設備更新などを中心に設備投資を進め、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、踏切安全対策、列車無線・ATC 設備更新、列車運行管理システム更新、構造物耐震補強、浸水対策、降雨対策、構造物長寿命化、土木施設補修、建築設備更新	60
車両関係	老朽車両設備更新、車内防犯カメラ設置	69
安定輸送対策	軌道整備、電気設備更新、折返し設備増強	28
計		157

● 2021 年度の安全投資計画

2021年度は主に老朽車両設備の更新、豪雨や地震などの各種自然災害対策、列車運行管理システムの高度化による運行安全性の向上などを中心に設備投資を行い、安全輸送と快適性の向上に努めます。

分類	主な工事内容	金額(億円)
保安防災対策	安全教育施設、ホーム安全対策、踏切安全対策、列車無線・ATC設備更新、列車運行管理システム更新、構造物耐震補強、浸水対策、降雨対策、構造物長寿命化、土木施設補修、建築設備更新	127
車両関係	老朽車両設備更新、車両機器改修・更新	137
安定輸送対策	軌道整備、電気設備更新、折返し設備増強、CBM導入トライアル	52
計		316

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】

自動的にブレーキを制御して制限速度まで減速させるシステムです。①先行列車との間隔を保つ速度制御、②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。

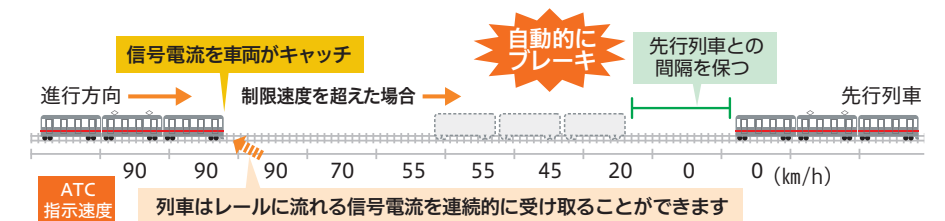
● 世田谷線の安全対策

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

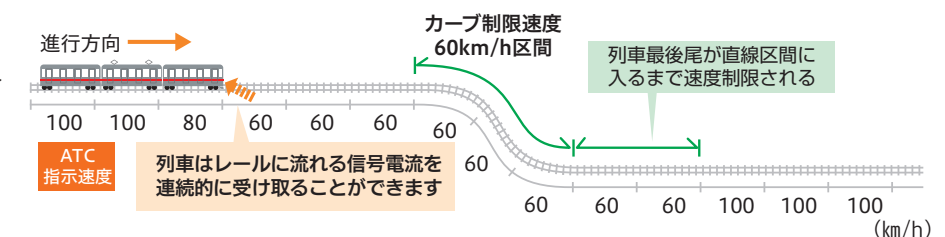
① 先行列車との間隔を保つ機能

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。



② カーブ区間の速度制御機能

カーブ区間の制限速度を基準に配列される信号電流により、自動的に減速します。



ATS の仕組み

列車は信号機が指示する

速度と列車速度を照査
進行方向 →

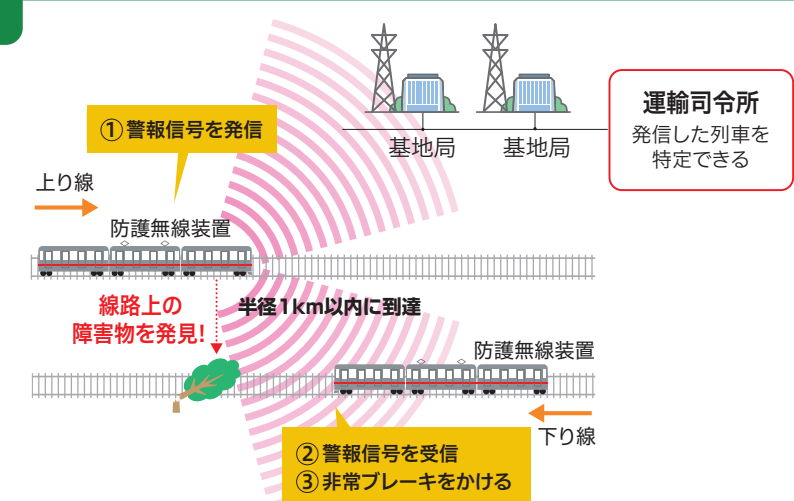
制限速度を →
超えていた場合

先行列車が在線する
区間の手前で停止

先行列車

列車は制限速度を超えて信号機を通過した場合、自動的に非常ブレーキを動作させます

防護無線システムイメージ図



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。

① 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（押しで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。

駅係員よびだしインターホン



② 非常停止ボタン



非常停止ボタン
案内看板

列車との接触事故を防ぐため、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）。ボタンを操作すると、付近を走行する列車は異常を知らせる信号を受信し、運転士は列車を緊急停止させます。お客さまはボタンを操作しても絶対に線路へ降りないでください。

非常停止ボタン



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。

③ 点状ブロック



内方線付き
点状ブロック

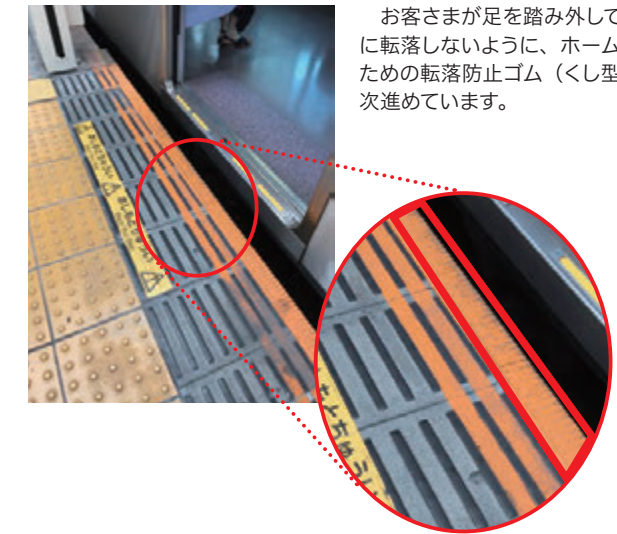
目の不自由なお客さまに安全にご利用いただけるよう、ホーム上にホームの端を示す点状ブロックを設置しています。このうち、ホームドアの付いていない駅には、どちらがホームの内側か分かるよう点状ブロックの内側に線状の突起（内方線）がある、内方線付き点状ブロック（ホーム線端警告ブロック）を設置しています。

④ 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。

⑤ 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。



⑥ 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と列車のすき間から転落すると、センサーが作動し駅係員や乗務員に警報音で知らせます。

⑦ ホームドア



お客さまがホームから転落したり、列車と接触したりする事故を防止するため、東横線・目黒線・田園都市線・大井町線的全駅にホームドアを設置しています。また、池上線・東急多摩川線的全駅には、センサー付固定式ホーム柵を設置しています。

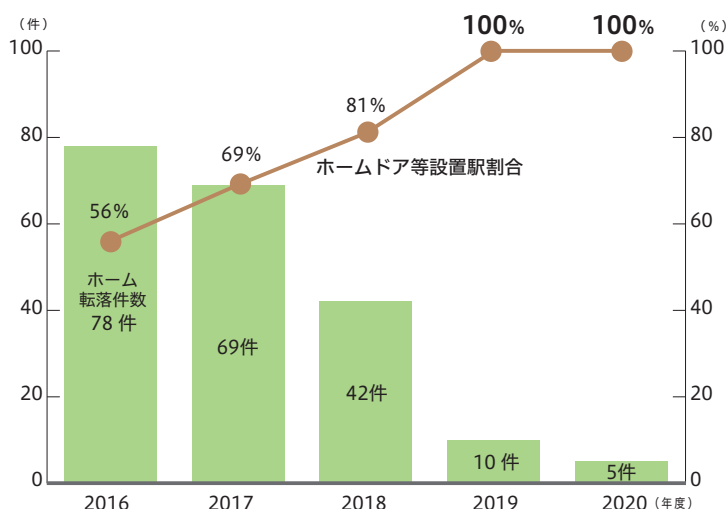
全駅へのホームドア設置

2019年度末までに東急線全駅※にホームドア・センサー付固定式ホーム柵の設置を完了させ、ホーム上の安全性向上、安定運行に大きく寄与しています。

※世田谷線・こどもの国線を除く

▶ホーム転落件数とホームドア等設置駅割合の推移

ホームドア等の設置に伴い、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、さまざまな形でを行っています。

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。



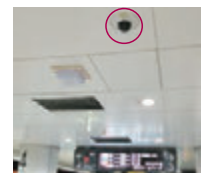
ホームドアの注意事項ステッカー

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

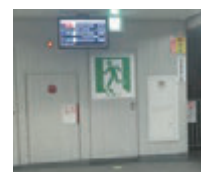
駅構内の状況確認や犯罪抑止を目的として、ホーム、改札口、券売機、定期券うりばなどに防犯カメラを設置しています。



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、一部の变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、警備員などによる安全確認

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

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、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。新形式車両（2020系、3020系、6020系）については、ドア自体にすべる素材を採用しています。

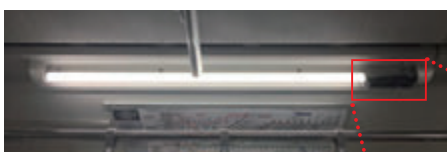


● 車内防犯カメラ

LED蛍光灯一体型の防犯カメラを全車両に導入しています。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っています。

※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

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。



飛散防止フィルム

● 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に、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

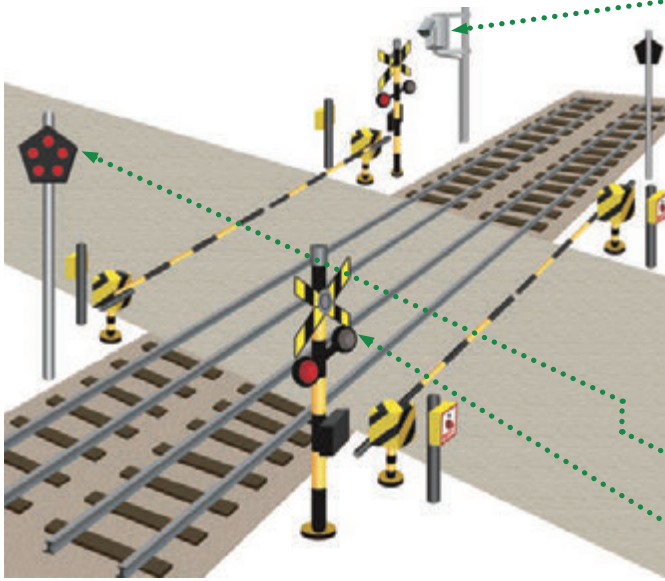
「列車の発車直後に誤ってドアを開ける操作をしてもドアが開かない仕組み」で、全線の車両に導入しています。

▶ 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車両に導入しています。

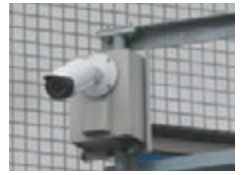
踏切の安全対策

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



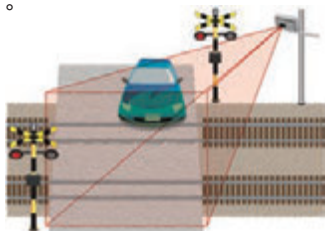
また、東横線・目黒線・大井町線・こどもの国線では、ATCと連動しているため、接近する列車を自動的に減速させます。（田園都市線には踏切はありません）

光線式、3D式踏切障害物検知装置

踏切障害物検知装置は、自動車などが踏切で立ち往生した場合にセンサーが検知し、接近する列車の運転士に異常を知らせる信号を送る装置です。当社では、2021年7月に自動車通行禁止の踏切を含む全135か所の踏切に設置を完了しました。

▶3D式踏切障害物検知装置の導入

当社では、障害物の検知精度が高い3Dセンサーを使用した装置を2013年度より導入開始し、2021年3月末までに93踏切に設置済みです。引き続き3D式踏切障害物検知装置の導入を行っています。



3D式踏切障害物検知装置の検知イメージ



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。

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。



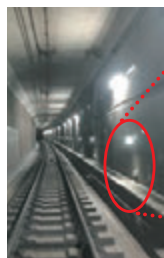
一部の踏切道に導入している全方位警報灯

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。

● 隧道照明の増設

お客さまが避難のためにトンネル内を歩行する際、足元を確認しやすいよう照明を増設しています。



隧道照明

● 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：渋谷駅～代官山駅間、東白楽駅～横浜駅間

目黒線：目黒駅～洗足駅間

田園都市線：渋谷駅～二子玉川駅間、つきみ野駅～中央林間駅間

池上線：戸越銀座駅～旗の台駅間

東急多摩川線：多摩川駅付近～沼部駅間

〈増設区間〉

東横線：田園調布駅～多摩川駅

田園都市線：渋谷駅～用賀駅

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している取り組み

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2021年3月31日現在で98.6%です。



視覚障がいをお持ちのお客さまへのご案内方法 車いすの操作方法を教習している様子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。



高画質化、大型化した車掌モニター

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ので、「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。

● 令和2年度バリアフリー・ユニバーサルデザイン推進功労者表彰

「令和2年度バリアフリー・ユニバーサルデザイン推進功労者表彰」において、2020年3月に東急線全駅※にホームドア・センサー付固定式ホーム柵の設置を完了したことや、各種アプリを利用したバリアフリーサービス向上の取り組みが高く評価され、大手民鉄として初めて、最も高い評価を受けた取り組みに贈られる「内閣総理大臣表彰」を受賞しました。



表彰式にて菅内閣総理大臣より表彰状をいただく渡邊社長

※世田谷線・こどもの国線を除く

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

新型コロナウイルス感染症対策を含む衛生管理として、全ての駅に手洗い用せっけんの設置をお願いします。

改善策

お客さまに、より安心して東急線をご利用いただけるよう、東急線全駅※にハンドソープ設置、あわせて旅客トイレ洗面器を非接触・自動水栓化したしました。

※東白楽駅、荏原中延駅、世田谷線（上町駅を除く）、こどもの国線は駅構内トイレがありません。また多機能トイレ内の補助の手洗器・オストメイトは一部手動水栓となります。



ハンドソープ設置前の代官山駅女性トイレ

ハンドソープを3か所設置しました

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、ポスターなど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、「万がー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



警察の後援によるテロ警戒ポスター



安全に関する内容を「東急電鉄 NEWS LETTER」として駅構内に貼り出しています

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情報提供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・バスのご案内

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のマップを当該主要駅で配布しているほか、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まいります。

対策の詳しい内容は当社ホームページの「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（2021年5月25日現在）

▶ 車両の空調フィルターの抗菌スプレー塗布

当社所属車両の空調フィルターは、フィルター交換作業の際に、抗菌スプレーを塗布したものを使用しています。



車両の空調フィルターを抗菌スプレーが塗布されたものに交換している様子

▶ 車内の定期消毒と抗ウイルス・抗菌コーティング加工の実施

当社所属車両のつり革、手すり、握り棒などを定期的に消毒しており、抗ウイルス・抗菌コーティング加工も実施しています。



車内の抗ウイルス・抗菌コーティング加工作業の様子

▶ 車両の窓開け

車両内換気のため、出庫時に全車両1車両あたり4か所程度の窓開けを実施しています。混雑時には車内アナウンスによる窓開け換気へのご協力を呼びかけています。



車両窓開け作業の様子

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路検索など、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。

● 車両別混雑度のご案内

東横線、目黒線、田園都市線について、車両別混雑度をご確認いただけます（平日ダイヤのみ）。また、田園都市線の一部車両では、車両別の混雑度や車内温度をリアルタイムで表示しています。



車両別混雑度画面



リアルタイムの車両別混雑度と車内温度表示画面

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



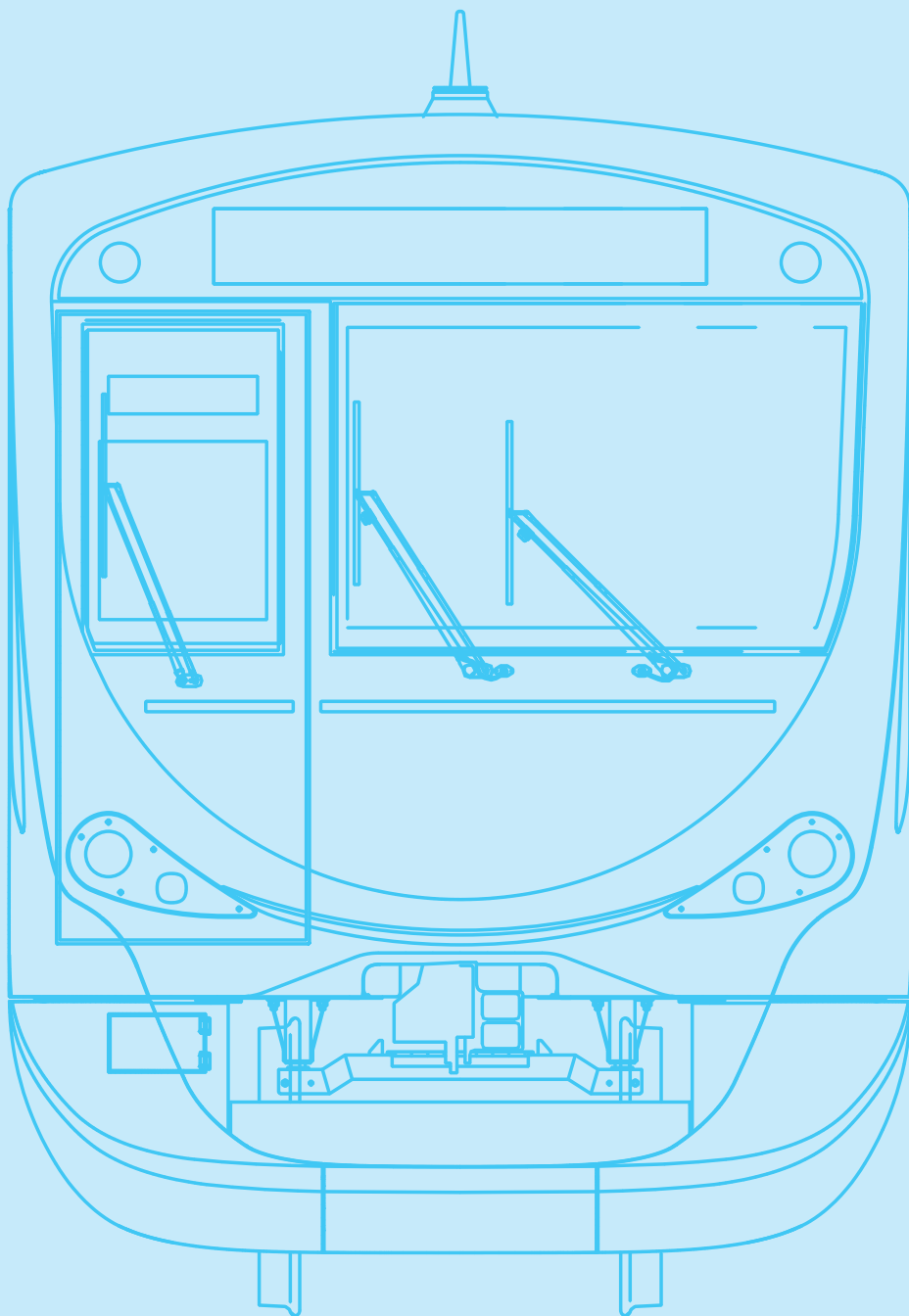
Android から
アクセス



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 2021 東急電鉄 安全への取り組み」
2021 年 9 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

