

美しい時代へ—東急グループ

# 安全報告書 2022

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

ふくた せいいち  
福田 誠一



平素より、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。

2020 年来、新型コロナウイルス感染症拡大という大きな課題に直面する中で、当社は社会活動を支えるエッセンシャルサービスとして、車内換気のための窓開け、車両のつり革や手すり・駅の券売機やエレベーター・車内空調フィルターなどの抗ウイルス加工、駅構内の設備に対する除菌洗剤を用いた定期清掃や消毒作業など、感染防止対策を徹底しながら鉄道サービスを継続しております。

2021 年度は全踏切※に踏切障害物検知装置（3D 式またはレーザー式）の設置を完了しました。これまでも、バリアフリールート of 全駅整備、ホームドア・センサー付固定式ホーム柵の全駅設置※、当社保有全車両への車内防犯カメラの設置、全駅係員および全乗務員のサービス介助士資格の取得などに取り組み、5 つの 100% を達成いたしました。これらの取り組みの効果として、運転事故やホーム転落事故件数などが大幅に減少しております。

また、2014 年に発生した「東横線列車衝突事故」を忘れることなく、経営も含めた全社員が「一丸」となって、安全レベル向上を追求し続けるために、2021 年 12 月に安全に対する考え方の基本となる「安全方針」を改定するとともに、全社員の安全意識向上を目的とした安全教育施設「安全共創館」を設立しました。過去に経験した事故の再発・風化防止教育と、事故未然防止教育の二つを軸とした安全に関する部門横断教育により「ヒト・組織の共創を通じて、一人ひとりが安全のレベルを高め、最善な行動ができる人財」を育成していきます。

2023 年 3 月には安全性・安定性を支える高水準な鉄道インフラを適切に維持・更新していくため、さらなる経営努力を前提とした運賃改定も予定しています。引き続きお客さまの安全や安心を最優先に考え、デジタル技術を踏まえた保守メンテナンス体制の構築および技術革新などを融合した安全投資を行い、安全性を向上させる取り組みを推進してまいります。

最後となりますが、この安全報告書は 2021 年度における輸送の安全確保のための取り組みなどのご理解を深めていただく内容となっております。ぜひ一読いただき、安全のさらなる向上のために、忌憚のない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

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および行動規範を「安全方針」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。

このたび、2021年12月に安全方針を15年ぶりに改定いたしました。

安全方針制定後、東日本大震災、東横線列車衝突事故など重大な事故災害が発生しており、風化防止やさらなる安全への取り組みが必要となりました。

また、自然災害の激甚化を受け、運輸防災マネジメントに関する記載を明記しました。

今回、2021年12月の安全共創館の研修開始と合わせて安全方針を改定し、安全意識のさらなる醸成を図りました。

### 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。

私たちは東横線列車衝突事故などを決して忘れず、全社一丸となって、この責務を誠実に果たし社会に貢献する。

- ・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とともに、判断に迷ったときは、自ら考え、臆せず最も安全と思われる取り扱いをする。
- ・事故災害などが発生したときは、人命を最優先に考えて行動し、速やかに安全適切な処置をとる。
- ・部門をこえて協力一致し、情報を迅速に伝え、安全の障害となる問題を速やかに解決する。
- ・鉄道事業を担う誇りと問題意識を常に持ち、必要な改善を継続し、安全の取り組みを進化させる。

(2021年12月1日改定)

### 安全重点施策

- (1) 三現主義の徹底（現地・現物・現人）
- (2) 事故災害等の未然防止
- (3) 早期復旧体制の強化による影響最小化
- (4) 研修や訓練等による人的対応力の向上

# 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。

## 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。



## 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。

## 設備とシステム



車両工場

- さまざまな設備やシステムが安全運行を支えます。



本社

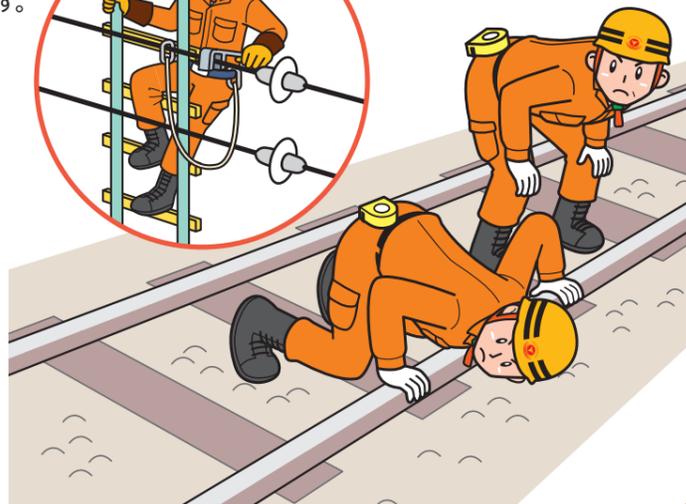


運輸指令所

## 保守管理



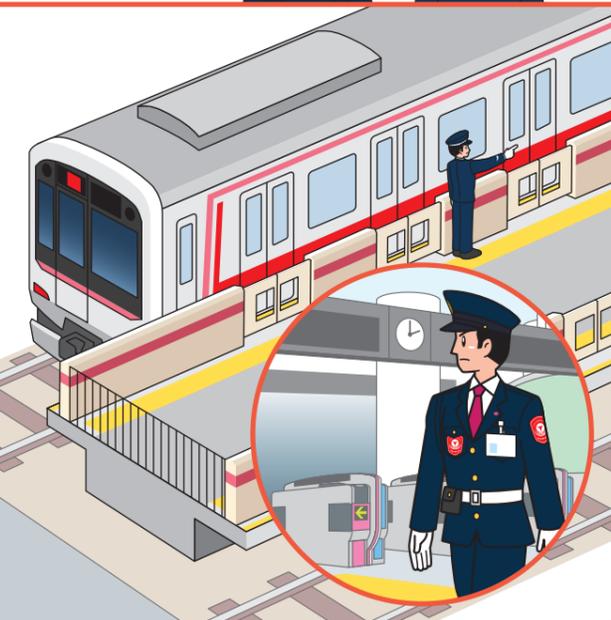
- 細心の注意を払い、日々保守・管理を行っています。



## 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  |
| 危機管理                   | 8  |
| 事故・災害などが発生した時の体制       | 8  |
| 異常時の運転規制               | 9  |
| コミュニケーション              | 11 |
| 現業・本社一体での問題点早期把握と情報の伝達 | 11 |
| お客さまからの声による改善          | 11 |
| 安全意識向上のための取り組み         | 12 |
| 事故・障害発生状況と事象           | 13 |
| 事故・障害                  | 13 |
| 事故・障害の発生状況             | 13 |
| 輸送障害等の事象               | 13 |
| 輸送の安全確保に向けて            | 14 |
| 人材育成                   | 14 |
| 乗務員の養成と資質管理            | 14 |
| 安全をつくる意識向上と技術伝承        | 14 |
| 緊急事態に備えたさまざまな訓練        | 15 |
| 震災への備え                 | 18 |
| 保守管理                   | 19 |
| 定期的な確認・検査              | 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 |
| 施設の安全対策                | 22 |
| ホームの安全対策               | 22 |
| 全駅へのホームドア設置            | 24 |
| 駅構内の安全対策               | 24 |
| 車両・車内の安全対策             | 25 |
| 踏切の安全対策                | 26 |
| 地下トンネル区間の安全対策          | 26 |
| お客さまとともに               | 27 |
| お客さまのさらなる安全に向けて        | 27 |
| 取り組みに対する評価             | 27 |
| サービス介助士資格取得講座の実施       | 27 |
| お客さまへのお声かけの取り組み        | 27 |
| お客さまとの情報コミュニケーション      | 28 |
| お客さまへの情報発信             | 28 |
| 輸送障害発生時の振替輸送のご案内       | 28 |
| 新型コロナウイルス感染症予防に関する取り組み | 29 |
| 東急線アプリ                 | 29 |

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

### 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

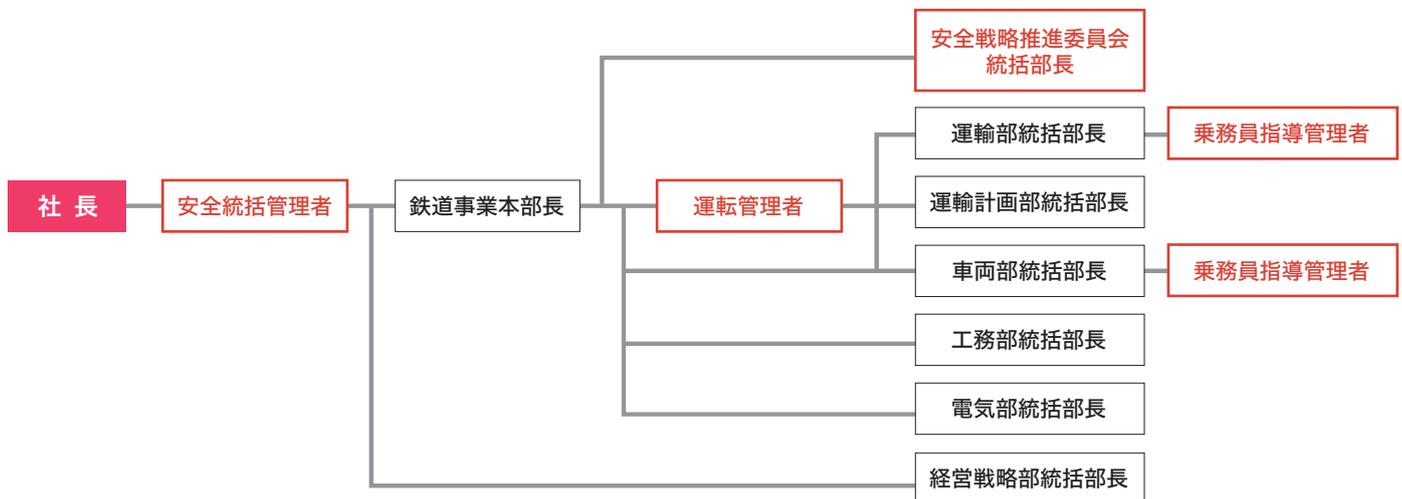
鉄道事業法に基づき、2006年10月に安全管理規程を制定しました（2021年12月1日改正）。安全管理規程では、安全に関する基本的な方針や安全管理体制、管理方法のほか、社長・安全統括管理者・各責任者の責務などが定められています。輸送の安全確保は、安全管理規程を基本に各部門の実施規程が定められ、現場における作業手順へとつながっています。

#### ● 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、国に届け出えています。

▶ 安全管理体制図（2022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、取締役等に必要な意見を述べる。

**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

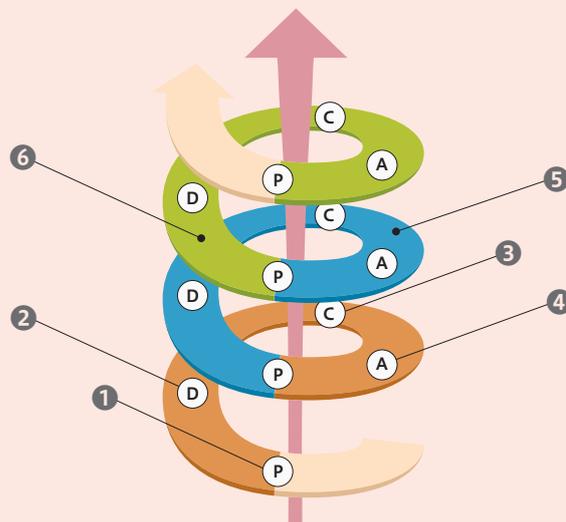
## 運輸安全マネジメント評価

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
  - 従業員教育・訓練
  - 法令遵守・鉄道テロ対策
  - 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

# 危機管理

## 事故・災害などが発生した時の体制

事故・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

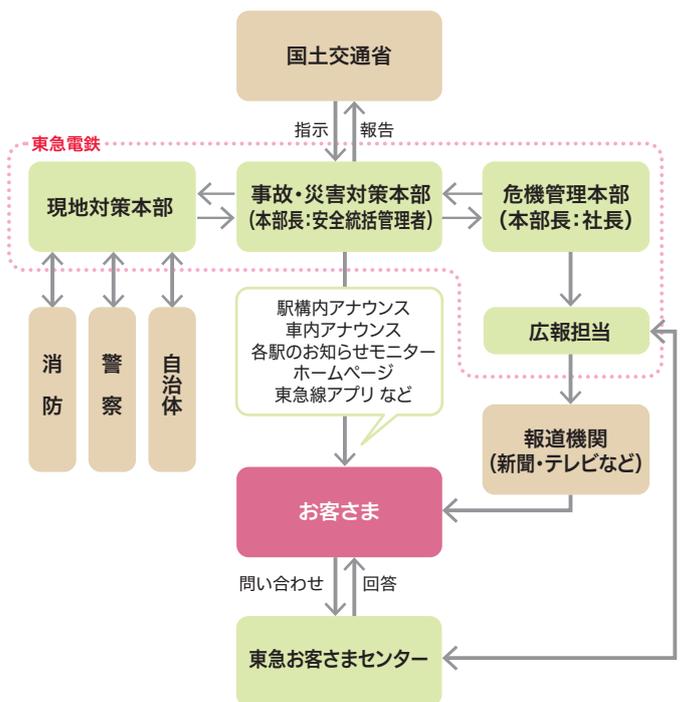
- 震度5弱の地震を観測したとき
- 運行支障が生じる事件、事故、その他要因による事象が発生したとき、または発生が予想されるとき など

※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。

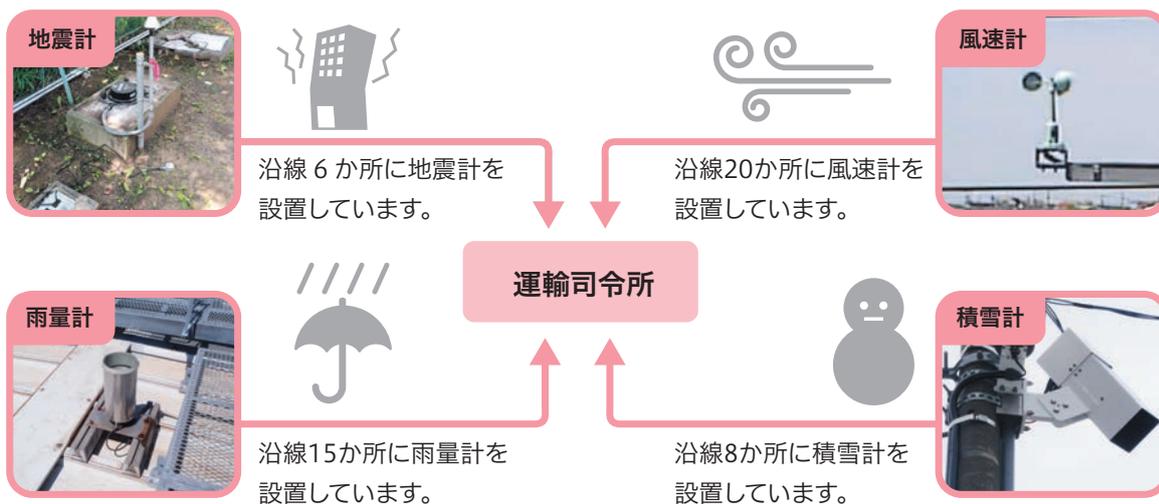
## 異常時の運転規制

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。

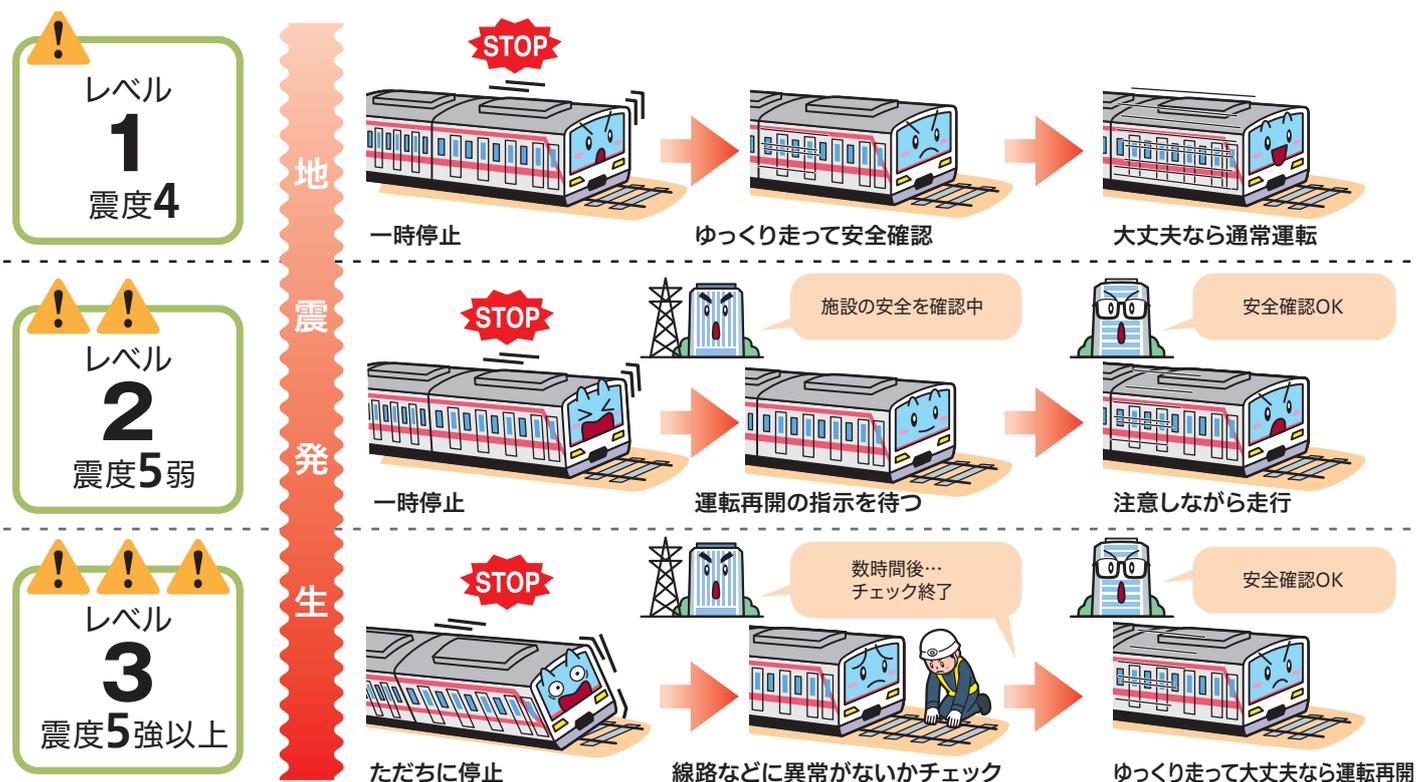
#### 気象情報の管理システム(イメージ図)



### ● 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、安全を確認しながら運行します）。

#### ▶ 大地震発生時の運行基準



## ● 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 6,400 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断した柱の一部に優先度が高い柱があることが判明しました。優先度が高い柱については、2021 年度で補強が完了しています。

また、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、2021 年度より、耐震補強工事を鋭意推進中です。



長津田第一高架橋耐震工事前

耐震工事後

## ● 地下区間の浸水対策

大雨時、屋外にある換気口や駅出入口から地下施設への浸水を防ぐため、換気口のかさ上げや止水板設置などの対策を行っています。



対策前の換気口



対策後の換気口

## ● 構造物の長寿命化対策

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。



長寿命化対策前



長寿命化対策後

## ● 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）

## コミュニケーション

### 現業・本社一体での問題点早期把握と情報の伝達

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。

#### ● 現場巡視

社長をはじめ、経営陣が定期的に現場を巡視し、安全に関する取り組みを確認することで、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。また、毎月19日は「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。



安全統括管理者（2021年12月当時）による巡視の様子

#### ● 意見交換会

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、忌憚のない意見を交換して、課題の改善につなげています。



現場の従業員と社長（2021年7月当時）との意見交換会の様子

#### ● 「事故情報モニター」の活用

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。そのツールとして「事故情報モニター」を用いて現場へ一斉配信しています。



乗務員が事故情報モニターを確認している様子

#### ● ヒヤリ・ハット情報の収集・共有

ヒヤリ・ハット情報（事故には至らなかったものの、ヒヤリとしたりハットとしたという情報）について、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、各部の取り組みを部門横断の取り組みにするため、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。

### お客さまからの声による改善

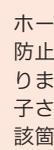
駅やお客さまセンターなどに寄せられる「お客さまの声」は、毎週、社長をはじめとした経営陣に報告の上、さまざまな取り組みに活かしています。

#### お客さまの声



乗車時に孫がホームと電車の上に落ちそうになった。安心・安全が第一だと思うので、至急何らかの対応をしてもらいたい。

#### 対策



ホームと列車の隙間が大きい箇所を中心に、転落防止ゴム等の設備面での隙間転落対策を行っております。さらに、ご利用者である保護者さまやお子さまにも「隙間」を認知していただくため、当該箇所にスピーカーの取り付けを行い、音声での注意喚起を開始しました。



お客さまの声を社長および副社長（2022年6月当時）に報告している様子

## 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。

### ● 安全共創館の開設

2021年12月に、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を開設しました。「安全を共に創り上げていく」意味を込めて「安全共創館」という名称としました。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。



#### 1 意識する

##### 【導入ゾーン】

安全意識の啓発を行う導入ゾーン



#### 2 学習する

##### 【過去の事故の教訓ゾーン】

過去の事故の教訓を学習するゾーン



#### 3 体感する

##### 【過去の事故の教訓ゾーン】

過去の事故の教訓を体感するゾーン



#### 4 探求する

##### 【事故アーカイブゾーン】

事故アーカイブを探求するゾーン



#### 5 共創する

##### 【共創ゾーン】

安全を共に創り上げていく文化を醸成する共創ゾーン

### ● 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、東急安全の日を開催しています。2022年2月に「第8回東急安全の日」をオンライン開催し、約1,100名が参加しました。

渡邊社長（当時）および安全統括管理者である城石副社長（当時）より当社社員に向けたメッセージがあり、経営から現場第一線まで一丸となり、安全への決意を確認しました。

プログラムはこのほか、当社における最近の安全に関する状況を確認するとともに、異常気象による事故災害等の事案が増加傾向にあることを踏まえ、経験談や考えを共有し、心構えや今できることは何か考える場として、第一線で活躍している社員が集まり、パネルディスカッションを行いました。



渡邊社長（当時）



城石安全統括管理者（当時）



パネルディスカッションの様子

### ● 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、安全に対する意識向上に努めています。



# 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。

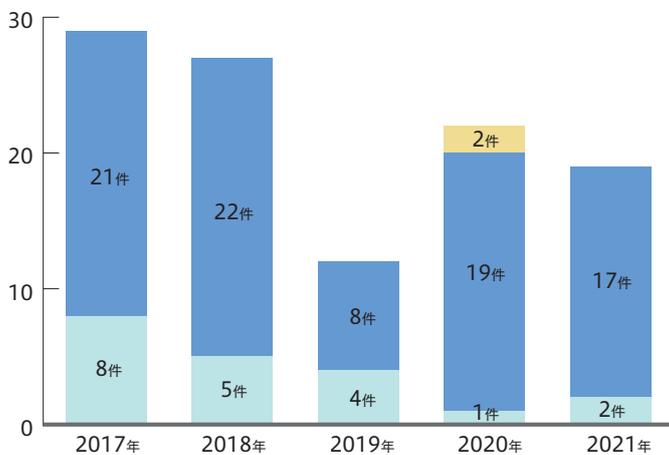
## 事故・障害

### 事故・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2021年度に発生した鉄道運転事故は2件（当社起因の鉄道運転事故はなし）、輸送障害等は17件でした。輸送障害のうち当社起因の8件について、引き続き再発防止に取り組んでいくとともに、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5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。



**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（列車または車両の運転によりお客さまの死傷を生じた事故）、鉄道物損事故に該当するもの。

**輸送障害:** 鉄道による輸送に障害を生じた事態（列車の運転を休止したものの、または30分以上の遅延を生じたもの）で、鉄道運転事故以外のもの。

**インシデント:** 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のこと。

### 輸送障害等の事象

#### 事象①輸送障害：大井町線飛来物による停電

〈発生日時〉2021年8月9日（月）13時40分ごろ

〈発生場所〉大井町線下神明駅構内

〈発生事象〉架線にかかった飛来物（日よけ）と下り列車が接触し電車線が停電

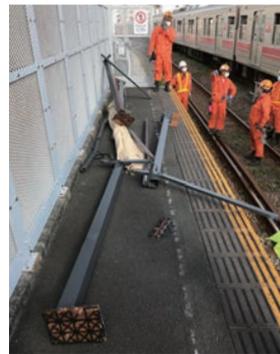
〈支障時分〉2時間15分

〈運休本数〉58本

〈影響人員〉約30,700名

〈原因〉強風により架線に飛来物（日よけ）が付着したため

〈取り組み〉注意喚起ポスターを作成し駅に掲出



接触した飛来物（撤去後）



注意喚起ポスター

#### 事象②輸送障害：池上線信号故障

〈発生日時〉2021年10月29日（金）7時41分ごろ

〈発生場所〉池上線洗足池駅

〈発生事象〉信号機が停止信号を継続したため、列車が進行できなかった

〈支障時分〉2時間4分

〈運休本数〉84本

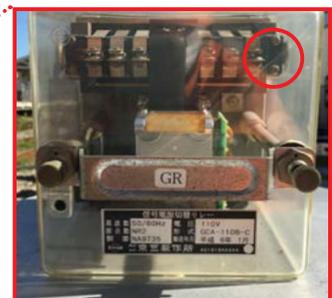
〈影響人員〉約19,500名

〈原因〉信号機器の故障

〈対策〉機器交換周期の見直し



信号器具箱



故障した信号機器

# 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

### 乗務員の養成と資質管理

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・車掌を養成してきました。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の様子

車掌シミュレーターを使った訓練の様子



運転士養成における現車訓練の様子

#### ● アルコール検知器による確認と健康管理

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、アルコール検知器による確認を徹底しています。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検知器による確認を行い、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疑似体験の様子

墜落制止用器具（安全帯）を装着した疑似体験の様子

#### ● 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

工務部門での緊急時の列車防護訓練：列車見張員による接近する列車の運転士へ緊急停止を合図するための旗振り訓練の様子



電気部門による軌道カート運転訓練の様子



電気部門での技能競技会：電車線の張り替え作業の様子

## 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・正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。

### ● 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、確実にを行うために「運転事故総合訓練」を実施しています。2021年度は10月22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、社長、安全統括管理者をはじめ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、約30名が参加しました。



車内で負傷されたお客さまを担架を使って搬送する様子



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張り替えている様子



保線係員が線路の歪みを直している様子

### ● 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、対向列車や後続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、運輸司令部への連絡通報、お客さまの避難誘導などの訓練を行っています。



白杖ご利用のお客さまを、乗務員が避難誘導している様子



信号炎管を使用して列車を緊急停止させる訓練の様子

### ● 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、対策本部の設置と初動対応訓練を定期的の実施しています。



訓練の様子

### ● 運輸部初動対応訓練

● 日時：2022年3月26日終電後

● 場所：代官山駅、渋谷駅

● 目的：2021年に他社線で発生した車内傷害事件を受け、国土交通省より対応方針が示されたため、当社についても対応方を見直し、内容の理解と行動の確認を実施

● 概要：車内で刃物を持って叫ぶ不審者を車掌が発見。運輸司令部や駅と連携し、臨時停車後、ホームドアの開閉部とずれて停止した際の避難誘導方についての訓練を実施



刃物を持って叫ぶ不審者の様子



車両ドアとホームドア開口部がずれた状態で降車する様子

## ● 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などの訓練を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・自治体との共同鉄道テロ訓練の様子  
消防隊員による救護作業の様子

## ▶ 警察署、他の鉄道事業者との連携訓練実施状況(2021年度)

| 日程          | 場所           | 訓練名         | 連携先         |          |
|-------------|--------------|-------------|-------------|----------|
| 2021年11月29日 | 渋谷駅ハチ公広場     | 駅構内粗暴行為対応訓練 | 渋谷警察署       |          |
| 2021年11月30日 | 二子玉川駅構内      | 駅構内粗暴行為対応訓練 | 玉川警察署       |          |
| 2021年11月30日 | 三軒茶屋駅構内      | 駅構内粗暴行為対応訓練 | 世田谷警察署      |          |
| 2021年12月7日  | 雪が谷大塚車庫内     | 列車内粗暴行為対応訓練 | 田園調布警察署     |          |
| 2021年12月13日 | 中目黒駅構内       | 駅構内粗暴行為対応訓練 | 目黒警察署       |          |
| 2021年12月13日 | 菊名駅構内        | 駅構内粗暴行為対応訓練 | 港北警察署・JR東日本 |          |
| 2021年12月16日 | 自由が丘車庫内      | 列車内粗暴行為対応訓練 | 碑文谷警察署      |          |
| 2021年12月16日 | 蒲田駅構内および列車内  | 列車内粗暴行為対応訓練 | 蒲田警察署       |          |
| 2021年12月18日 | 大井町駅構内および列車内 | 列車内粗暴行為対応訓練 | 大井警察署・荏原警察署 | ⇒P.17①参照 |
| 2021年12月20日 | 長津田駅構内       | 駅構内粗暴行為対応訓練 | 緑警察署・JR東日本  | ⇒P.17②参照 |
| 2022年1月18日  | 青葉台駅構内       | 駅構内粗暴行為対応訓練 | 青葉警察署       | ⇒P.17③参照 |

## 安全MEMO

### サイバーセキュリティ対策

サイバーセキュリティ関連の課題認識とリスク評価を行い、日々進化する攻撃手法に対応できるよう、技術的、物理的な対策強化を適時行っています。

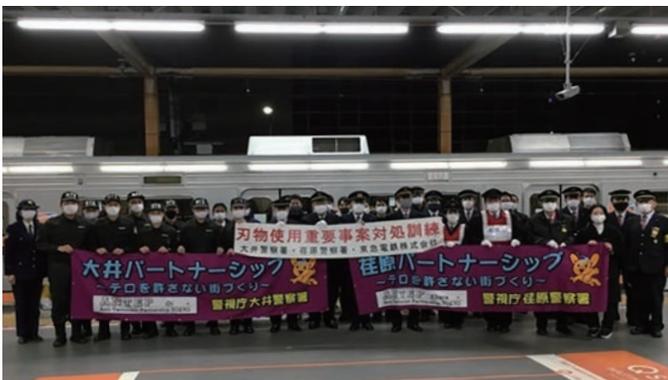


### ①列車内粗暴行為対応訓練

- 実施日：2021年12月18日終電後
- 場 所：大井町駅構内および列車内
- 目 的：列車内で発生した粗暴行為に対する初動対応力向上および関係機関との連携強化
- 概 要：不審者が刃物を所持して列車内で粗暴行為を行っている事態を想定。110番通報および列車到着後のお客さまの安全確保など、対応方についての訓練を実施
- 参加者：大井警察署、荏原警察署、東急電鉄 計約50名



駅係員が110番通報を行っている様子



大井警察署、荏原警察署、東急電鉄、訓練参加者一同

### ②駅構内粗暴行為対応訓練

- 実施日：2021年12月20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：他社線の列車から降りた不審者が刃物を所持して駅構内のお客さまに粗暴行為を行っている事態を想定。お客さまの安全確保などの対応方についての訓練を実施
- 参加者：緑警察署、JR東日本、東急電鉄 計約30名



警察官が不審者に対応している様子



警察官が不審者を取り押さえている様子

### ③駅構内粗暴行為対応訓練

- 実施日：2022年1月18日
- 場 所：青葉台駅構内
- 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：不審者が刃物を所持している事態を想定して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を実施
- 参加者：青葉警察署、東急電鉄 計約30名



警察官が不審者を取り囲んでいる様子

## 安全MEMO

### 異常時用名札ワッペン

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。



## 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」「警視庁緊急時直通電話」を導入しています。



衛星無線通話訓練の様子

### ● 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の一部をお客さまに提供し、警察・消防と連携を図りながらお客さまの安全を確保できるよう努めます。その他、行政機関主催の災害対策会議などへ積極的に参加し連携を図っています。



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

### 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

元住吉、長津田、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点検の様子



台車点検の様子

#### ● 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。



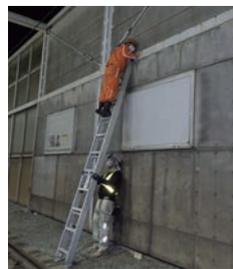
軌陸車を使用した架線設備点検の様子



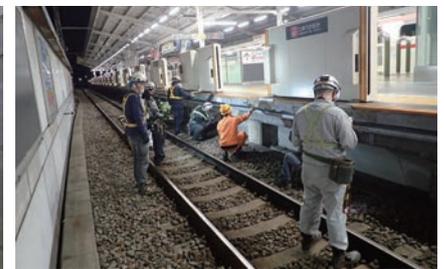
変電設備の補修作業の様子

#### ● 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、安定運用の維持に努めています。



軌道側壁点検の様子



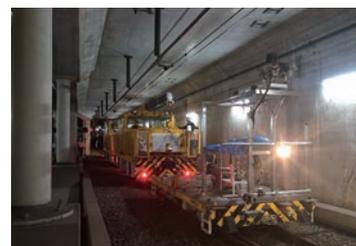
ホームスラブ点検の様子

#### ▶ 空間データ活用について

レーザースキャナによる3次元点群データと高解像度カメラの画像データを取得・解析することにより、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。



取得した3次元点群データの事例



計測車両

## 設備とシステム

### 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。

#### ● 2021 年度の安全投資実績

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した。

| 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、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、土木施設更新、建築設備更新 | 123     |
| 車両関係   | 老朽車両設備更新、車両機器改修・更新   | 135     |
| 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  | 53      |
| 計      |  | 311     |

#### ● 2022 年度の安全投資計画

2022 年度は、主に豪雨や地震などの各種自然災害対策、テロなどに備えたセキュリティ強化、新型車両の導入などの設備投資を行い、「安全・安心」を向上させていきます。

| 分類     | 主な工事内容  | 金額 (億円) |
|--------|---|---------|
| 保安防災対策 | ホーム安全、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、土木施設更新、建築設備更新 | 169     |
| 車両関係   | 老朽車両設備更新、車両機器改修・更新、セキュリティ強化   | 71      |
| 安定輸送対策 | 軌道整備、電気設備更新、CBM 導入トライアル   | 63      |
| 計      |   | 303     |

### 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。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。

#### 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.22 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。

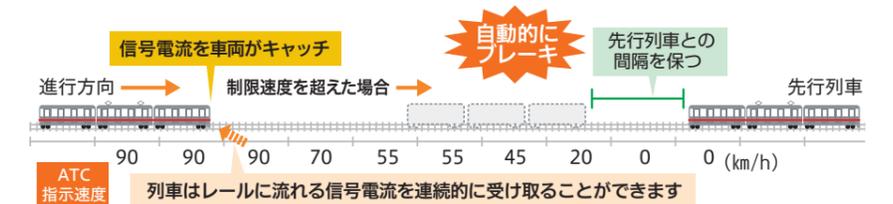
#### ● 世田谷線の安全対策

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

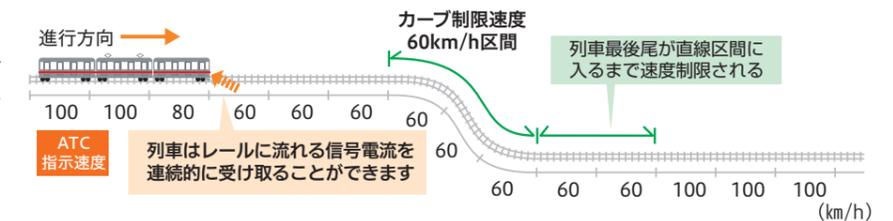
##### ① 先行列車との間隔を保つ速度制御機能

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、自動的に減速する制御をしています。



##### ② カーブ区間での速度制御機能

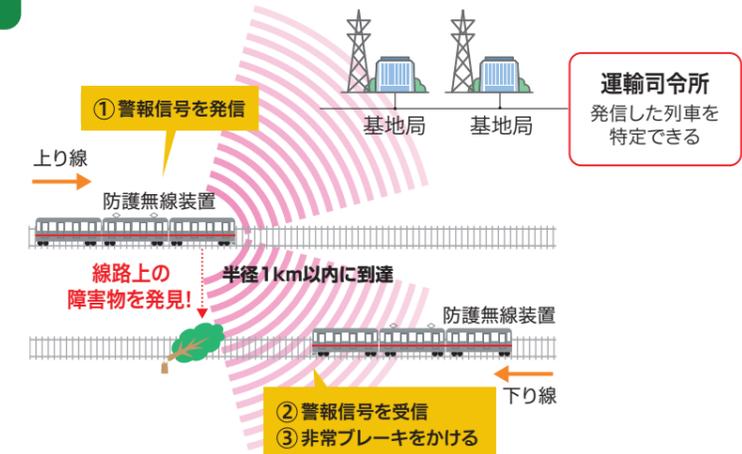
カーブ区間での制限速度を基準に配列される信号電流により、自動的に減速します。



#### ATS の仕組み



#### 防護無線システムイメージ図



## 施設の安全対策

### 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

駅係員よびだしインターホン



防犯ボタン

駅係員、警備員による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。



#### ② 非常停止ボタン



非常停止ボタン  
案内看板

非常停止ボタン

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。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。

※目黒線、世田谷線を除く

⚠️ 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（ホーム緑端警告ブロック）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 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・大井町線の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。



#### ⑥ 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の設置を順次進めています。



#### ⑦ 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。

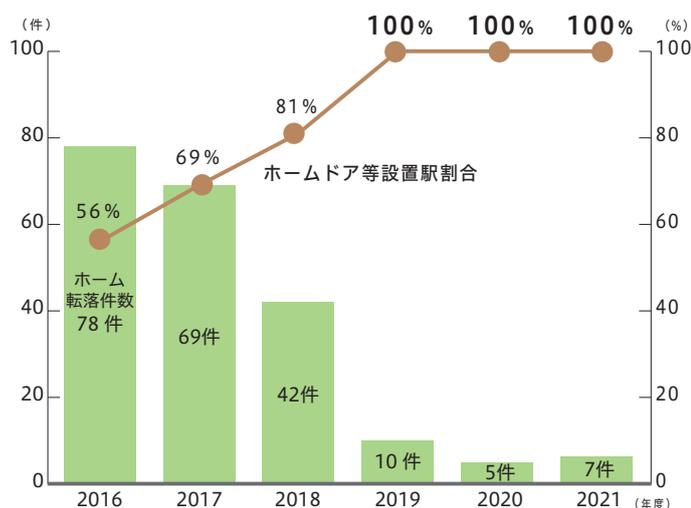
## 全駅へのホームドア設置

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。



駅構内の巡回

### ●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。



駅構内の掲示物

## 車両・車内の安全対策

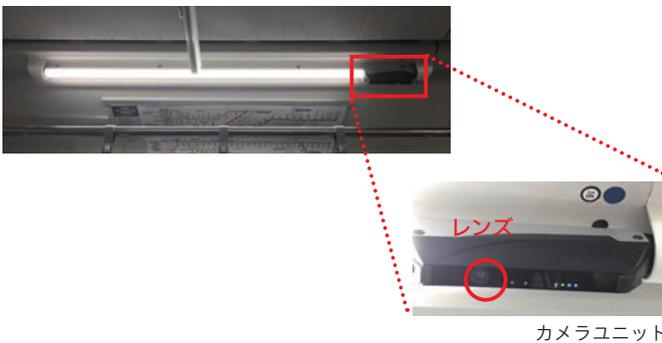
お客さまに安心してご乗車いただけるよう、さまざまな安全対策を行っています。

### ● 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、関係法令や社内規程に則り厳重に管理します。



### ● ドア注意喚起シール

乗降時のお客さまのドアはさまれおよび引き込まれ防止のため、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。



### ● 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強化ガラスおよび複層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。

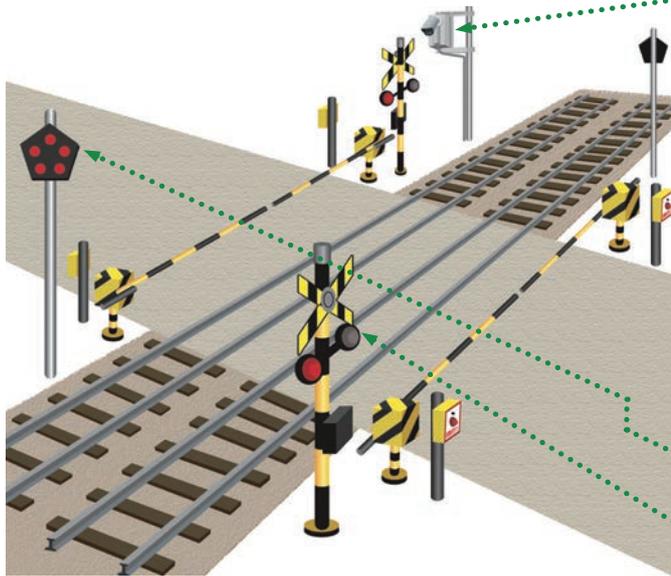
#### ▶ 列車の転動防止策

「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、全線の車両<sup>\*</sup>に導入しています。

※こどもの国線を除く

## 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、全線\*で踏切監視カメラを設置しています。

※こどもの国線を除く



### 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。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）。



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。

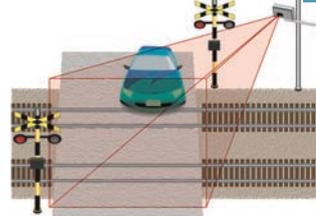
### 光線式、3D式踏切障害物検知装置

踏切障害物検知装置は、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。

※世田谷線・こどもの国線を除く

#### ▶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2022年4月1日時点で95か所の踏切に設置済です。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

### 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。

### ● 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

#### 〈増設区間〉

東横線：自由が丘駅～多摩川駅  
田園都市線：渋谷駅～二子玉川駅

### ● 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。

#### 〈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



蓄光看板

# 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して、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

### 取り組みに対する評価

「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。

※世田谷線・こどもの国線を除く



表彰式の様子



表彰状

### 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。

### 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2022年3月31日現在100%です。



お身体の不自由な方の行動体験をしている様子 車いすの操作方法を教習している様子

# お客さまとの情報コミュニケーション

## 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、ポスターなどを通し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”

保護者さまに加え、お子さまに列車乗降時のホームと列車の「隙間」を認知していただくことを目的とした「こども隙間転落防止プロジェクト」を行っています。駅の「お知らせモニター」にて放映中のほか、「電車とバスの博物館」に来館していただいた方に、アニメーション放映やゲームを用いて、呼びかけを行いました。

<http://www.omcd.ac.jp/sukimamori/>



電車とバスの博物館で行った啓発イベントの様子



駅の「お知らせモニター」放映内容

### ● 安全対策やテロ対策に関する情報発信

安全・安心に東急線をご利用いただくため、車内モニターや駅貼りポスターを利用して安全に対する取り組みをお伝えしています。また、車内に設置されている設備や、非常時にお客さまにお願いしたい操作やご注意いただきたいポイントを紹介した「おしえて！東急線 走行中の車内で緊急事態が発生したとき編」を各駅で配布しています。

※当社ホームページからダウンロードもできます

<https://www.tokyu.co.jp/oshiete/>



「車内非常通報ボタン」の使い方を車内モニターで放映



「東急電鉄 NEWS LETTER」として駅構内に掲出



各駅で配布中の「おしえて！東急線」

## 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「鉄軌道事業における新型コロナウイルス感染症対策に関するガイドライン」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/image/information/pdf/covit-19-taisaku.pdf>

### ● 対策の一例（2022年1月12日現在）

#### ▶ 空調フィルターの抗ウイルス・抗菌コーティング加工

当社所属車両の空調フィルターに抗ウイルス・抗菌コーティング加工を実施しています。



コーティングが完了した空調フィルターへの交換作業の様子

#### ▶ 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



車内のつり革、手すり、握り棒などの消毒作業の様子

#### ▶ 車内窓開け目安ステッカー

車内換気の目安のため、当社所属車両に「窓開け目安シール」を貼り付けました。出庫時には全車両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。



車内窓開け目安ステッカー



車内窓開け作業の様子

#### ▶ 駅構内の除菌洗剤を用いた清掃と抗ウイルス・抗菌コーティング加工の実施

駅構内の施設・設備に対して除菌洗剤を用いて定期清掃を行っています。なお、エレベーターのボタン、自動改札機、券売機、精算機などには抗ウイルス・抗菌コーティング加工を実施しています。



駅係員による除菌洗剤を用いた清掃の様子

## 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。

### ● 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。



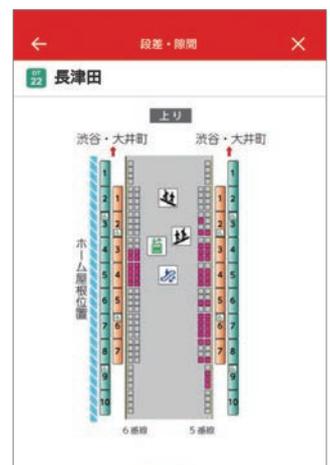
車両別混雑度画面



リアルタイムの車両別混雑度と車内温度表示画面

### ● 「段差・隙間」のご案内

ホームと車両の段差が3cm以下、隙間が7cm以下の乗降口はピンクの表示としています。



「段差・隙間」は各駅ごとにご覧になれます

## 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 9:00 ～ 17:00  
土日祝 9:00 ～ 17:00  
(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 2022 東急電鉄 安全への取り組み」  
2022 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