

安全報告書 2024

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



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。

当社は安全を最重要事項に位置付け、お客さまに東急線を安全に安心してご利用いただけるよう努めております。2023 年度は、2021 年度を初年度とする中期事業戦略「3 つの変革・4 つの価値」の最終年度であり、鉄道事業者の使命である安全確保を最優先として、事故の未然防止や早期復旧体制の強化を推進するための対策や防災・減災対策の投資を継続するとともに、デジタルを活用した業務変革や状態監視保全（CBM：Condition Based Maintenance）の推進など、持続的な価値の提供にも取り組んでまいりました。

今般、2024 年度を始期とする新たな中期事業戦略を策定し、鉄道事業の持続的成長に向けて取り組みを進めております。現在、鉄道業界を取り巻く事象として、大規模地震や河川氾濫など自然災害の頻発化かつ激甚化、テロ行為や列車内での粗暴行為などの発生が懸念されております。また、人口減少による人手不足への対応が必要となっております。事業継続の観点からも、社会の変化に柔軟に対応し、事故の未然防止やお客さまへの影響を最小化する施策の推進とテクノロジーを活用した業務の高度化、効率化をこれまで以上に追求してまいります。

当社は、ホーム上でのお客さまの安全確保のため、ホームドアおよびセンサー付固定式ホーム柵を2019 年度に全駅※に設置完了し、線路転落件数が大幅に減少いたしました。引き続き、耐震補強工事や浸水対策工事といった激甚化する自然災害に備える対策や、駅や列車内防犯カメラの高機能化による粗暴行為対策などを実施し、ハード面のさらなる安全性向上に努めてまいります。

また、設備状態などのデータを分析することで故障を未然に防止する技術力の向上や災害発生時において早期に復旧するための訓練、事故・災害・テロ発生時の警察・消防との連携訓練、ワンマン運転路線での避難誘導訓練など、有事の際にお客さまへの影響を最小限に留めるための取り組みなど、ソフト面での対応力向上も着実に推進いたします。

これらハード・ソフト両面の取り組みを相互直通運転している各社とも連携し、広域鉄道ネットワーク全体としての安全性向上を目指すとともに、全社一丸となって安全の取り組みをスパイラルアップさせるため、安全風土の浸透に努め、鉄道インフラを適切に維持・更新し、公共交通としての使命を果たし続けてまいります。

最後となりますが、本誌は、2023年度の当社における安全の取り組みをとりまとめた報告書です。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

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として「安全重点施策」を、全社一丸となって安全のスパイラルアップにつながる組織をつくっていくための基盤として「安全風土」を定めています。

「安全方針」「安全重点施策」「安全風土」を基に、安全意識を再徹底する中でリスク感度を高め、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。

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) 研修や訓練等に加え、日頃の取り組みの進化による人的対応力の向上

安全風土

- (1) 報告しやすい雰囲気をつくる（信頼関係の構築）
- (2) 周囲からの問いかけや働きかけなどの支援を行う
- (3) うまくいっていることがたくさんあることに気づく・学びに活かす

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。

経営トップから第一線の従業員まで、全社一丸となって、
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、訓練などにより復旧力を高めています。

設備とシステム

車両工場

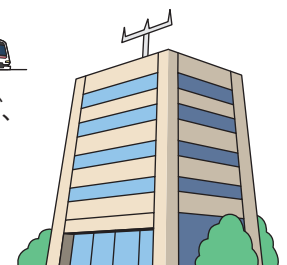


- 各駅、各拠点をシステムがつなぎ、運輸司令所が中心となり各所と連携し、安全運行を支えます。

本 社



運輸司令所

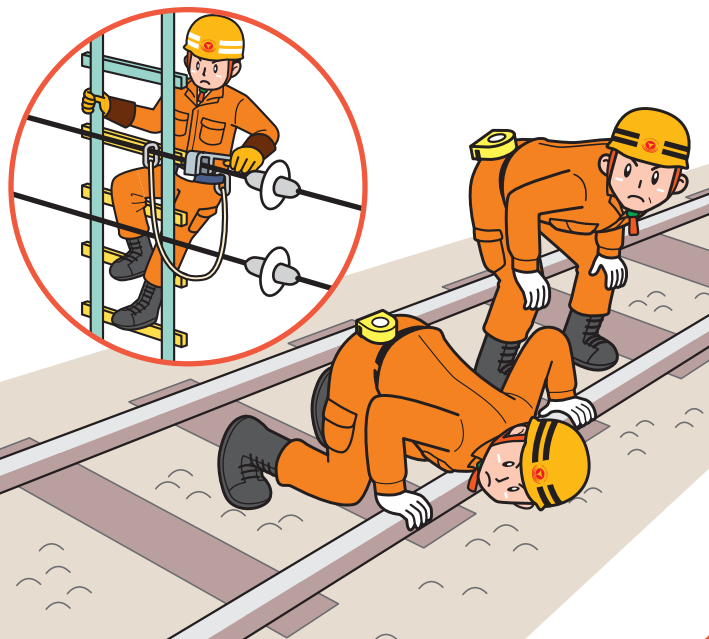


人材育成

- 技術と技能の維持・向上に励み、万が一システムにトラブルが発生しても運行を継続できるよう、司令員、乗務員、関係者と協働し対応力の強化に取り組んでいます。

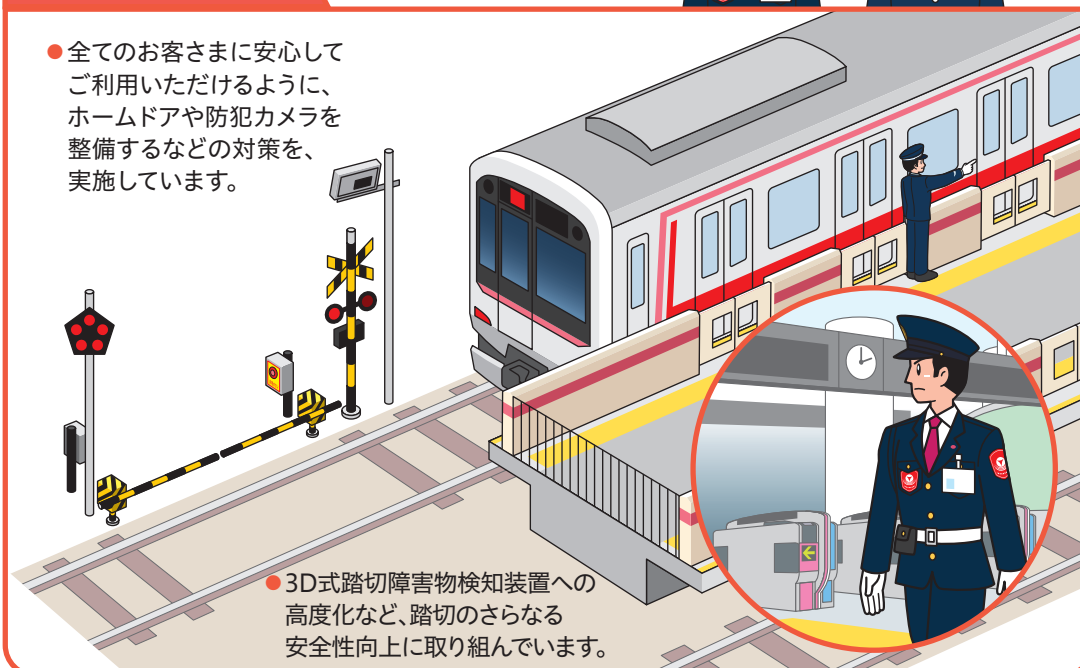
保守管理

- 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、ホームドアや防犯カメラを整備するなどの対策を実施しています。



- 3D式踏切障害物検知装置への高度化など、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・安全風土	3
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
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
災害に備えた対策	11
コミュニケーション	13
現業・本社一体での問題点早期把握と情報の伝達	13
安全意識向上のための取り組み	14
事故・障害発生状況	15
事故・障害	15
事故・障害の発生状況	15
輸送障害等の事象	15
輸送の安全確保に向けて	16
設備とシステム	16
安全に関する設備投資	16
安全運行を守るシステム	16
施設の安全対策	18
ホームの安全対策	18
全駅へのホームドア設置	20
駅構内の安全対策	20
車両・車内の安全対策	21
踏切の安全対策	22
地下区間の安全対策	23
高架下などの安全対策	23
運転時の安全対策	23
ワンマン運転時の安全対策	24
保守管理	25
定期的な確認・検査	25
人材育成	27
乗務員の養成と資質管理	27
安全をつくる意識向上と技術伝承	27
緊急事態に備えたさまざまな訓練	28
震災への備え	30
お客さまとともに	31
お客さまのさらなる安全に向けて	31
サービス介助士資格取得講座の実施	31
お客さまへのお声かけの取り組み	31
バリアフリーアプリの導入	31
感染症予防の取り組み	31
お客さまとのコミュニケーション	32
お客さまへの安全啓発	32
お客さまの声による改善	33
「東急線アプリ」での情報発信	34

本報告書は、鉄道事業法第十九条の四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

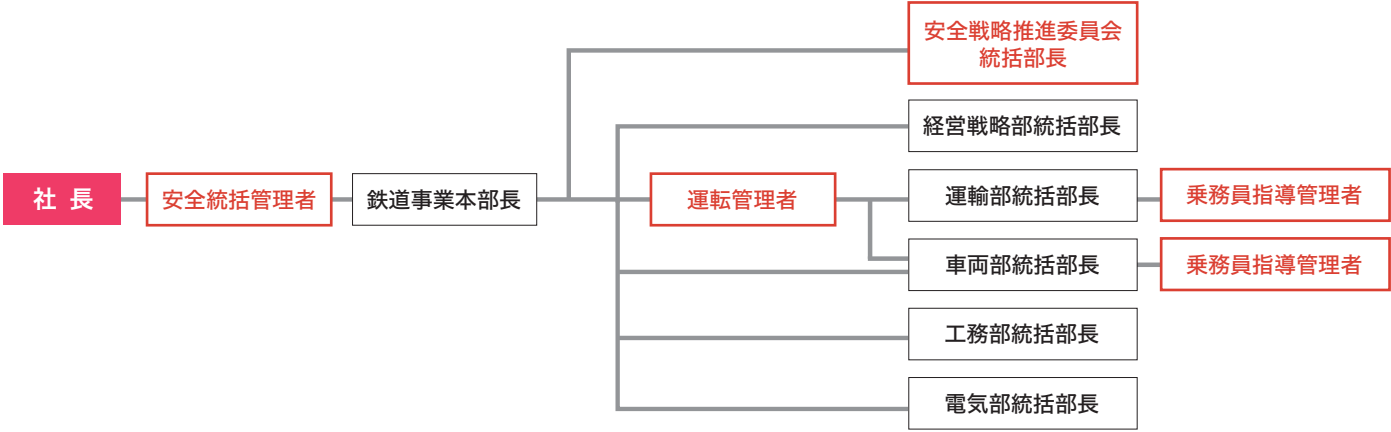
鉄道事業法に基づき、2006年10月に安全管理規程を制定しました（2024年4月1日改定）。安全管理規程では、安全に関する基本的な方針や安全管理体制、管理方法の他、社長・安全統括管理者・各責任者の責務などが定められています。輸送の安全確保は、安全管理規程を基本に各部門の実施規程が定められ、現場における作業手順へとつながっています。

●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（2024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他、安全の確保に関する事業運営上の重要な決定に参画し、経営トップ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。

▶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。

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。

Do（実施）

計画に沿って実施・実行する。

Check（点検・評価）

実施・実行した結果を点検・評価する。

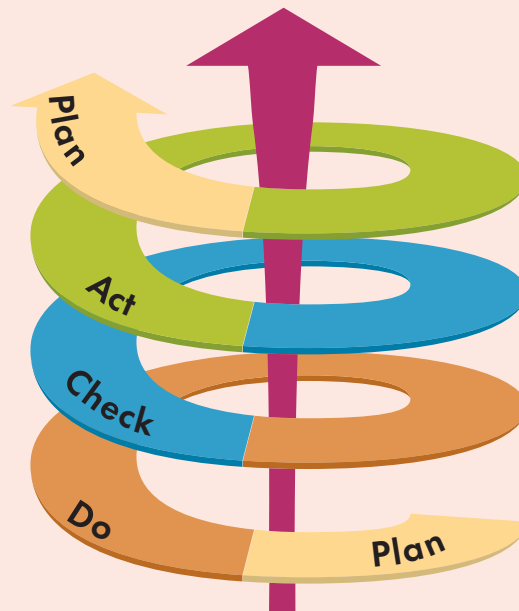
Act（改善）

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。

PDCA サイクルにより課題を把握し、レベルアップ



新たな課題と改善点を発見し、解決。さらにレベルアップ



● 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、安全統括管理者、鉄道事業本部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、報告、審議するとともに、安全に関する情報を水平展開しています。

● 内部安全監査

安全の取り組みが、経営トップ、安全統括管理者、各部門で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

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、情報伝達・通報系統の体制を構築します。

● 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

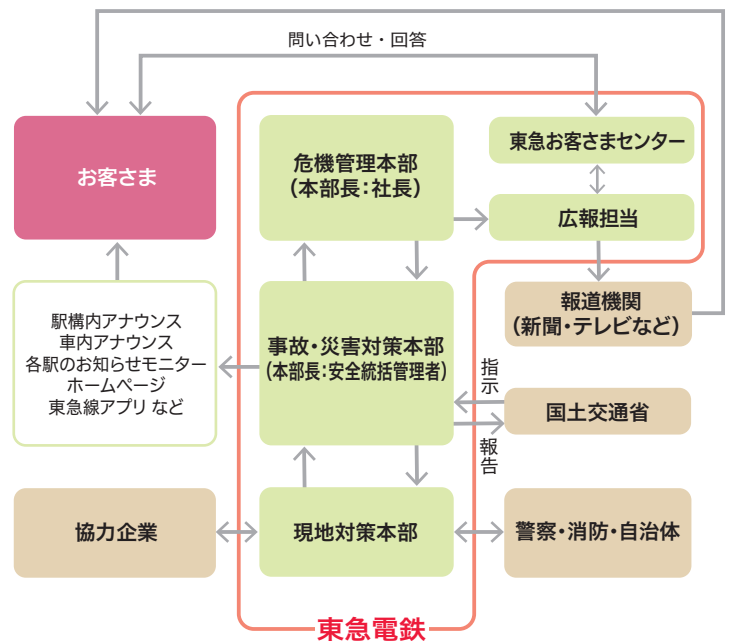
- 震度5弱の地震を観測したとき
- 運行支障が生じる事件、事故、その他要因による事象が発生したとき、または発生が予想されるときなど

※地震発生時の震度は、当社地震計の測定値によります。

※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、お客さまへの情報発信、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。

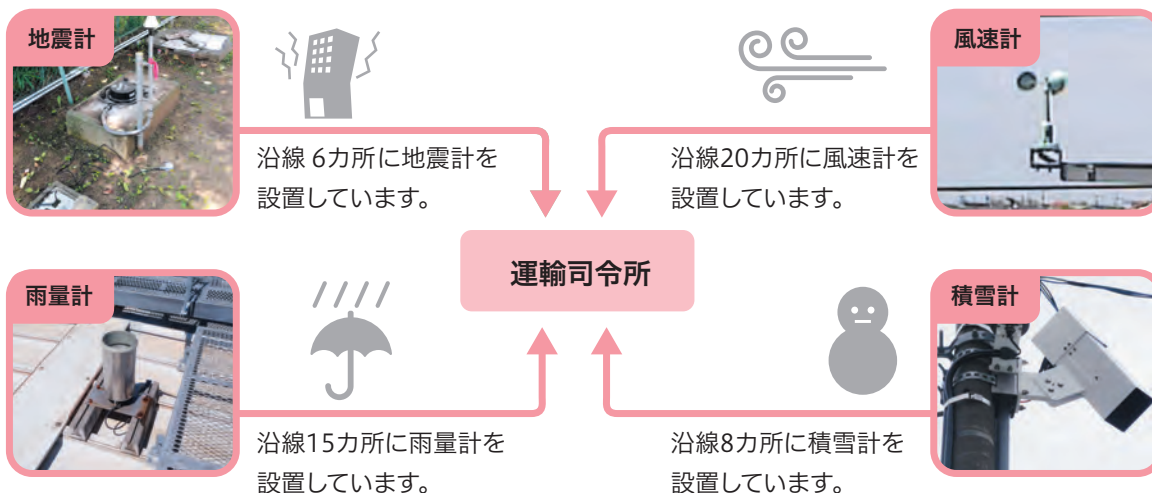
異常時の運転規制

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)



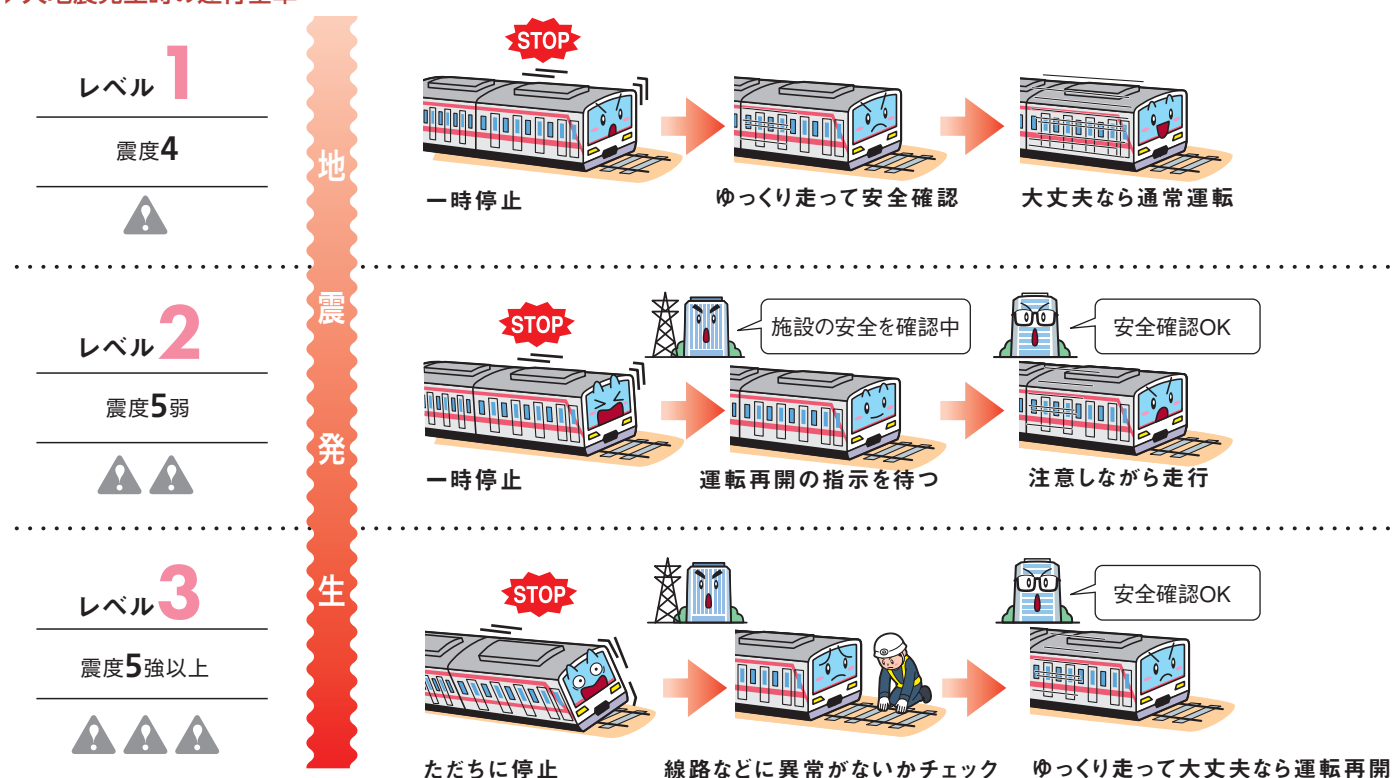
● 東急線の運行基準

悪天候時や地震が起きた際の安全確保のために、運行基準を設けています。速度を落とす、緊急停止、運転本数を減らす、運行を休止するなどの場合があります。



計画運休の実施：台風などの悪天候が見込まれる場合、運転規制による駅間での列車の長時間停車や、駅でのお客さまの滞留などの防止を目的に、あらかじめ運休を決定し、お知らせすることがあります。

▶大地震発生時の運行基準

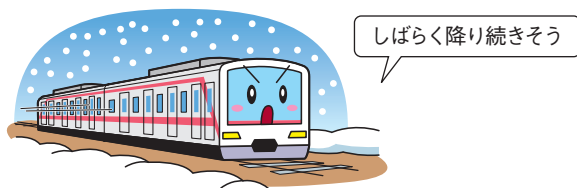


▶大雪時の運行基準

レベル 1

積雪が6cm以上で、
なお降り続く予想のとき

速度60km/h以下で運転



レベル 2

積雪が11cm以上で、
なお降り続く予想のとき

速度40km/h以下で運転
(世田谷線は25km/h以下)



レベル 3

見通しが悪く、ブレーキに
余裕がないなど、運転の継続が
困難と判断したとき

運転を中止



▶大雨時の運行基準

雨量が1時間で20mm以上に達し、なお降り続く場合、周辺に注意して運転します。

レベル 1

雨量が1時間で30mmまたは、
連続5時間で150mm以上に達し、
なお降り続く場合

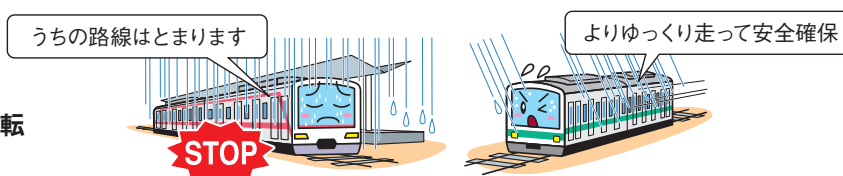
計測された路線の
一部区間で
速度を落として運転



レベル 2

雨量が1時間で50mmまたは、
連続5時間で200mm以上に達し、
なお降り続く場合

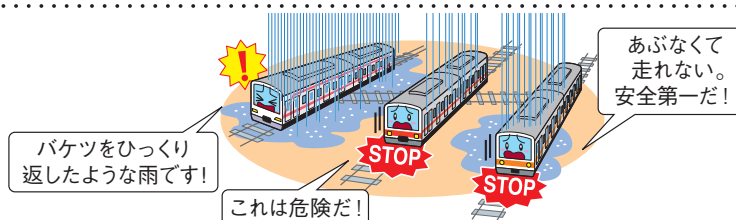
計測された路線で
速度を落として運転



レベル 3

雨量が1時間で50mm以上かつ、
総雨量が300mm以上に達し、
なお降り続く場合

計測された路線で
運転を中止



▶強風時の運行基準

レベル 1

風速20m/s

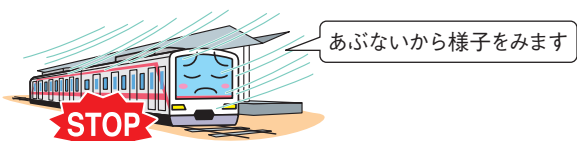
計測された路線の
一部区間で
速度を落として運転



レベル 2

風速25m/s

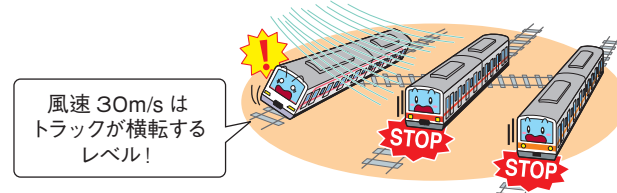
計測された区間で
一時運転を
見合わせ



レベル 3

風速30m/s

計測された路線で
運転を中止



災害に備えた対策

● 地震対策

▶ 耐震補強工事の推進

当社所有の高架橋柱のうち耐震補強の優先度の高いものについては、2021 年度に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り、新たに追加されたロッキング橋脚を有する橋梁の耐震補強工事は、2023 年度に完了しました。

現在、さらなる対策として災害時の安全性と復旧性の向上を目的とし、高架橋柱と擁壁の耐震補強工事を実施しています。



ロッキング橋脚：東横線学芸大学駅～都立大学駅間（放射 3 号架道橋）耐震工事前と工事後

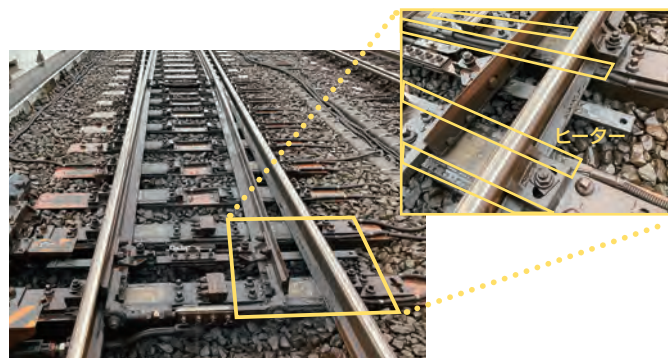


擁壁補強：田園都市線用賀駅～二子玉川駅間 擁壁補強工事前と工事後

● 大雪対策

▶ 電気融雪器設置による安全対策

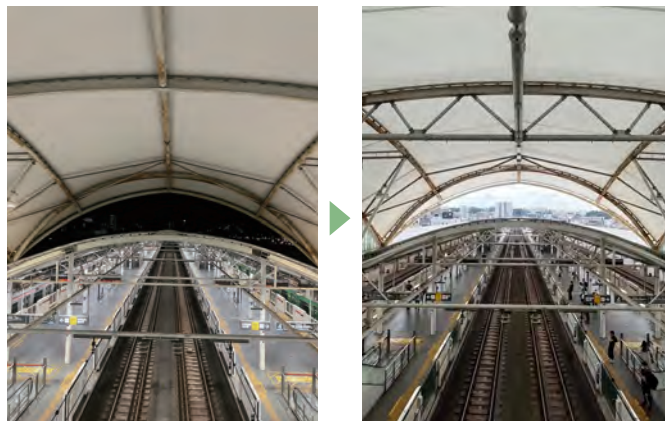
積雪や凍結によってポイント転換ができなくなることを防ぐ目的で、電気融雪器を全線に設置しています。



電気融雪器のヒーター部分

▶ ホーム上家の耐雪補強

ホーム上建物（ホーム上家）について、積雪時のさらなる安全性の向上を図るため、建築基準法に定められている積雪荷重以上の積雪にも耐えられるよう、耐雪補強を行っています。対象となる全 32 駅は、2023 年度末までに補強が完了しています。



東横線・目黒線元住吉駅ホーム上家耐雪補強工事 工事前と工事後

● 大雨対策

▶ 法面・擁壁補強による土砂災害対策

大雨時の土砂災害対策として、線路脇の斜面をコンクリートなどで補強する工事を推進しています。



対策前の斜面（田園都市線すずかけ台駅～南町田グランベリーパーク駅）



対策後の斜面（同区間）

● 浸水対策

▶ 地下区間、電気設備の浸水対策

大雨時、屋外にある換気口・駅出入口から地下施設や各設備への浸水を防ぐため、換気口のかさ上げや止水板設置、防水扉への改修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



止水板設置前

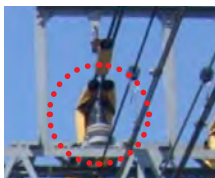


止水板設置後

● 雷害対策

▶ 直撃雷への対策

東急線で過去に落雷被害が発生した箇所や、一般的に雷が発生しやすいとされる、一級河川とその前後の高架橋区間を対象として、避雷器増設・碍子保護装置と架空地線の設置を行っています。



避雷器



架空地線



碍子保護装置

▶ 誘導雷への対策

全ての電気機器（信号機器室、踏切設備、変電所など）に対し、電源側、機器それぞれに避雷器を設置し、誘導雷への対策を行っています。



避雷器

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。



現場巡視で安全の取り組みを聞く社長

● 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では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

● 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。

▶ 取り組み具体例

【各部署の速やかな連携による事故未然防止】

田園都市線たまプラーザ駅周辺の線路内に小学生3人が立ち入っているのを、駅に停車中の運転士が発見。速やかに関係箇所へ連絡し、駅係員が小学生を保護しました。この事象を受け、工務部が速やかに仮の柵を設置し、その後本設の柵を設置しました。

当該箇所は当初から植栽があったが、線路内に侵入可能な状態であったことから、より安全性を高めるために柵を設置しました。



速やかに設置した仮の柵



本設の柵

【早急な点検整備の実施】

池上線の運転士が乗務中、特定の箇所ですべてとは異なる車両の動揺に気づき上司に報告し、すぐに保線部門に確認を依頼しました。保線区係員による点検の結果、線路の整正が必要な状態だったことから、当該箇所の道床締め固め※作業を行いました。

※列車の走行により繰り返し荷重がかかり不安定になった線路の道床砕石（バラスト）を、締め固めて安定状態に戻すこと。

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。

● 安全共創館での研修

安全最優先で行動できる人財の育成を強化し、安全力のさらなる向上を目指すため、2021年12月に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」という意味を込めて「安全共創館」という名称としました。

安全共創館で全社員を対象とした研修を実施することにより、安全意識の醸成と、さらなる向上を図ります。



1 意識する

安全意識の啓発を行う



2 学習する

過去の事故の教訓を学習する



3 体感する

過去の事故の教訓を体感する



4 探求する

事故アーカイブを探求する



5 共創する

安全を共に創り上げていく文化を醸成する

● 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。2024年2月に「第10回東急安全の日」を開催し、会場では約500名、オンラインでは約700名が参加しました。福田社長および伊藤安全統括管理者より当社社員に向けたメッセージが発信されました。村上安全戦略推進委員会統括部長および佐藤運転管理者からは、事故を振り返り、安全風土に関する講話が行われ、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。

プログラムはその他、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、事故当時勤務していた社員による「元住吉駅列車衝突事故、こどもの国駅上家落下事故の経験者と語ろう」をテーマに、事故発生から現在に至るまでの実態や思いを語るパネルディスカッションを行いました。



福田社長



伊藤安全統括管理者



村上安全戦略推進委員会統括部長（当時）



佐藤運転管理者（当時）

● 安全かわら版

安全戦略推進委員会では、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”などを全社および協力会社に共有し、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

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、
原因を分析、追究し
根本的な解決策を講じています。

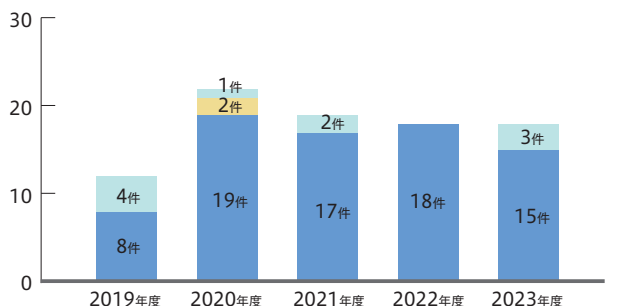
事故・障害

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 2023 年度に発生した鉄道運転事故は 3 件、輸送障害は 15 件でした。輸送障害のうち自社起因の 7 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。

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: 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、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。

輸送障害等の事象

【事象】輸送障害：三軒茶屋変電所機器故障

渋谷駅～梶が谷駅間で停電が発生

〈発生日時〉2022 年 10 月 20 日 (木) 17 時 56 分ごろ

〈発生場所〉田園都市線 三軒茶屋駅

〈運休区間〉田園都市線 渋谷駅～中央林間駅
大井町線 二子玉川駅～溝の口駅

〈支障時分〉3 時間 24 分 ※駅間停車列車救援のため

〈運休本数〉田園都市線 144 本、大井町線 66 本

〈影響人員〉約 141,600 名

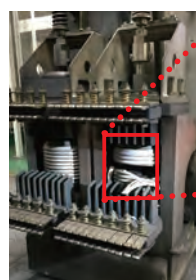
〈原因〉三軒茶屋変電所内の高速度遮断器に、異常電流の流れ込みが発生していた。これにより設計上の回数を超過して使用され当該機器が破損

〈対策〉①異常電流が当該高速度遮断器へ流れ込むことを防止する電力管理システムの改修を実施中

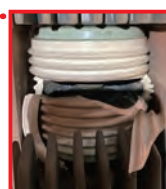
②当該高速度遮断器の検査周期を短縮

③駅間停車列車を救援する可搬式予備蓄電池を配備済み (支障時分短縮)

④当該輸送障害事象の伝承



高速度遮断器破損箇所



可搬式予備蓄電池

【事象】輸送障害：日吉駅構内での線路発煙

日吉駅構内のレール絶縁継目から発煙

〈発生日時〉2023 年 5 月 31 日 (水) 8 時 26 分ごろ

〈発生場所〉日吉駅構内

〈運休区間〉東横線 武蔵小杉駅～菊名駅

目黒線・東急新横浜線 武蔵小杉駅～新横浜駅

〈支障時分〉6 時間 4 分

〈運休本数〉東横線 209 本、目黒線 153 本、
東急新横浜線 142 本

〈影響人員〉約 171,800 名

〈原因〉東急新横浜線開業後に複数路線間にレール電圧差が発生し、列車が通過する際に火花が断続的に発生し絶縁部がショートした

〈対策〉路線間のレール電圧差を低減する装置を設置し、その効果について有効性を検証中。さらに調査を継続し必要な対策を立案予定



ショートしたレール絶縁部



施設の安全対策

ホームの安全対策

① 非常停止ボタン



非常停止ボタン

列車との接触事故を防ぐため、東急線 83 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（設置工事中）、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。

② 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心してご利用いただけるよう、ホーム上に点状ブロックを設置しています。また、池上線・東急多摩川線のセンサー付固定式ホーム柵設置駅は、ホームの内側を示す内方線を整備しています。



③ 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



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に押してください。

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。

⑤ ホームドア



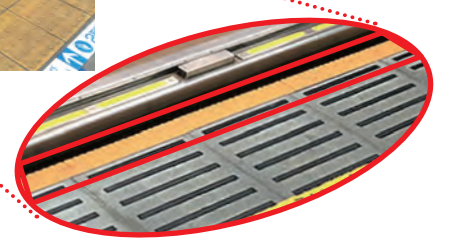
お客さまがホームから転落したり、列車と接触したりする事故を防止するため、東横線・目黒線・東急新横浜線・田園都市線・大井町線の全駅にホームドアを設置しています。また、池上線・東急多摩川線の全駅には、センサー付固定式ホーム柵を設置しています。池上線五反田駅は、2024 年度中のホームドアの設置を予定しています。

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。

また、ホームに足元注意ステッカーの表示を行っています。



⑦ 隙間転落注意喚起サイン



過去に、ホームと車両の隙間への転落が発生している箇所やその周囲に「こども隙間転落防止プロジェクト」のオリジナルキャラクター「スミマモリ」のサインを貼り付け、注意喚起を行っています。（p.33「こども隙間転落防止プロジェクト」参照）

⑧ 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隙間から転落すると、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。



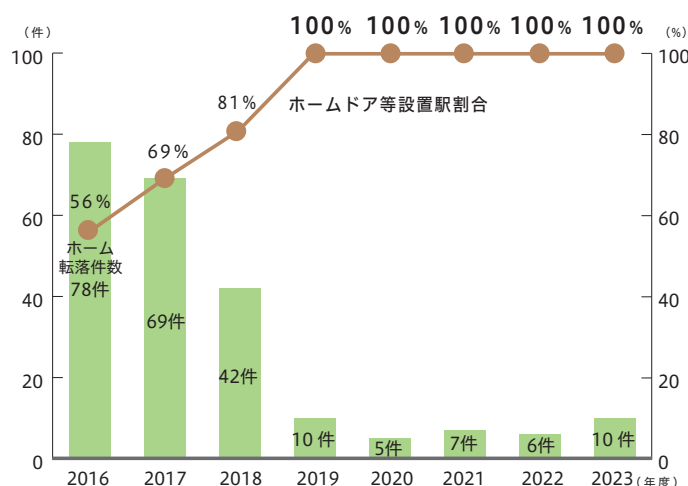
全駅へのホームドア設置

2019年度末までに東急線全駅※へのホームドア、または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。

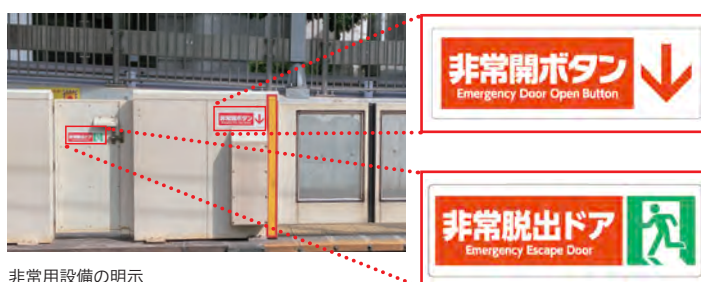
ホームドアから身を乗り出したり、ホームドアに物を立て掛けたりすることによる事故などを防止するため、注意事項をステッカーにして貼付し、お願いと呼びかけを行っています。



ホームドアの注意事項ステッカー

●非常用設備の明示

お客さまに日ごろから、非常用設備を認識していただけるよう、国土交通省のガイドラインに沿ったピクトグラムの明示を順次行っています。



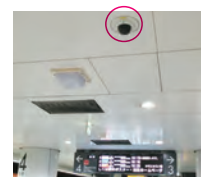
非常用設備の明示

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

●地下駅の安全対策

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。

また、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。



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



停電時に稼働する駅の非常用発電機

●エスカレーターの安全対策

エスカレーターは、異常時に緊急停止をする場合があります。停止時のお客さまの転倒やつまずきなどの事故を低減することを目的として、エスカレーターを緩やかに停止させる改修を、順次行っています。



●駅の天井改修工事

駅構内天井の安全性向上のため、耐久性・耐震性に優れた天井材への改修を、計画的に実施しています。

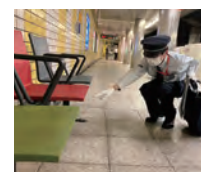


●駅係員、警備員などによる安全確認

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。



駅構内の巡回



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当社が保有する全ての車両に導入しています。運輸司令所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。



● 引き込まれを防止するドア素材

2020系、3020系、6020系などの新造車両には、ドア自体にすべる素材を採用しており、開扉時の引き込まれを防止しています。また、引き込まれに加え、乗降時のはさまれも防止するため、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も貼付しています。



● ドア引き込まれ注意喚起ステッカー

ステンレス製のドアには、すべる素材を使用した車内ステッカーを貼付しており、イラストによる注意喚起も実施しています。



● 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、一部の車両には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。

夏場の遮熱、冬場の断熱にも高い効果のあるフィルムを使用しており、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、大井町線（6000系、6020系、9020系）、目黒線、東急新横浜線、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。

誤開扉防止策とは、「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、当社が保有する全ての車両に導入しています。

列車の転動防止策とは、「ドアが開いた状態で運転士が誤ってブレーキを緩めてしまった際に列車が転動しない仕組み」で、当社が保有する全ての車両※に導入しています。

※こどもの国線を除く

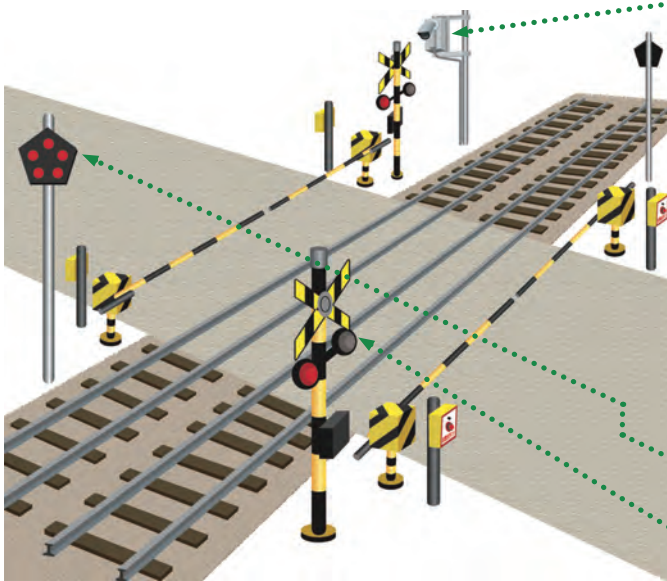
安全MEMO

電車のドアに手やかばんをはさんでも、ドアは自動では開きません。ケガをされる可能性があり大変危険です。
かけこみ乗車はおやめください。



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・東急新横浜線には踏切はありません）。

3D式、光線式踏切障害物検知装置

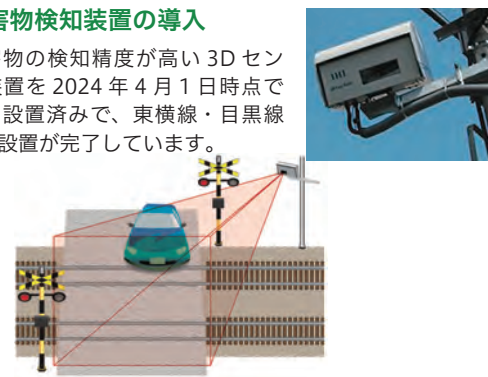
踏切障害物検知装置は、自動車などが踏切で立ち往生した場合にセンサーが検知し、接近する列車の運転士に異常を知らせる信号を送る装置です。当社では、2021年7月に自動車通行禁止の踏切を含む全135カ所の踏切※に設置を完了しました。

※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2024年4月1日時点で111カ所の踏切に設置済みで、東横線・目黒線については100%設置が完了しています。

引き続き3D式踏切障害物検知装置の導入を行います。



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やすい全方位警報灯を一部の踏切道に導入しています。



全方位警報灯

●踏切除却に向けた連続立体交差事業

大井町線戸越公園駅付近には6カ所の踏切があり、全ての踏切が、ピーク時の遮断時間が40分以上となる、いわゆる「開かずの踏切」となっています。

本事業は、これらの踏切を除却するため、戸越公園駅付近の約0.9kmの区間を高架化するもので、東京都が施行する都市計画事業として2023年10月に都市計画決定されました。

現在、事業区間周辺で測量作業を進めています。早期事業着手に向け、引き続き関係自治体と連携していきます。



戸越公園駅前

地下区間の安全対策

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。

● トンネル照明の設置

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トンネル区間全てに照明を設置しています。



トンネル照明

● 蓄光式避難誘導看板

トンネル区間において、蓄光式の避難誘導看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。



蓄光式避難誘導看板

〈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

東急新横浜線：新横浜駅～日吉駅間

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

● 地下駅での老朽施設更新

開業後 45 年以上が経過した田園都市線地下区間の 5 駅（池尻大橋駅・三軒茶屋駅・駒沢大学駅・桜新町駅・用賀駅）で、安全・安心の向上を目的としたリニューアル工事を順次推進中です。第 1 弾となる駒沢大学駅リニューアル工事は 2021 年度に着工し、更新が完了した箇所から段階的に供用を開始しています。2024 年度中に竣工する予定です。

老朽設備更新による駅施設の安全向上のみならず、空調設備の増設・改修やバリアフリールートの整備など、お客さまがさらに安全・快適に駅をお使いいただける取り組みを進めています。2023 年 5 月には第 2 弾となる桜新町駅のリニューアル工事に着工しており、2026 年夏に竣工を予定しています。駒沢大学駅に続き、老朽設備の更新を行うとともに空調機を大幅に増強・新設し、駅構内の快適性向上を目指します。



駒沢大学駅コンコースイメージ



桜新町駅ホームイメージ

高架下などの安全対策

● 架道橋監視カメラの設置

高さが低く自動車が接触しやすい架道橋には、異常時の現地状況の早期把握と対応の迅速化を目的として、監視カメラを設置しています。



架道橋監視カメラ



監視カメラの映像

● 高架下監視カメラの設置

鉄道高架下の防犯体制の強化と、事件・事故の早期発見・犯罪の抑止効果を目的として、鉄道高架下に防犯カメラを設置しています。

運転時の安全対策

● 運転士保護メガネの導入

列車運転時の視認性向上、運転士の目の保護や疲労軽減による安全性の向上を目的に、運転士保護メガネ（偏向レンズ）を導入し、希望者が着用しています。

導入効果は次のとおりです。

- ① 直射日光と反射光によるまぶしさの軽減による視認性の向上
- ② 直射日光と反射光をカットすることによる疲労とストレスの軽減



着用して運転している様子

● 車両前方カメラ（ドライブレコーダー）の搭載

当社が保有する全ての車両に、車両前方カメラを搭載しています。事故や列車運行に対する妨害行為などが発生した場合の状況確認や原因究明に活用しています。



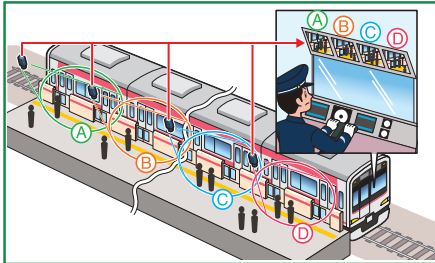
車両前方カメラ

ワンマン運転時の安全対策

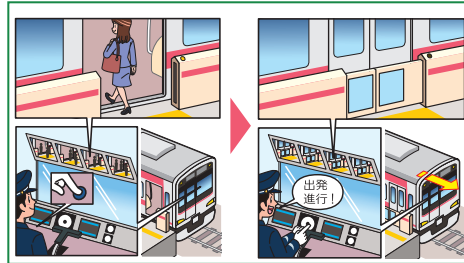
東急線では、東横線・目黒線・東急新横浜線・池上線・東急多摩川線でワンマン運転を実施しています。ワンマン運転時も安全に運行できるよう、ホームドアなどの設備の他、もしもの時の応援体制の構築など、安全対策に取り組んでいます。

●乗降確認モニターの設置

運転席にお客さまの乗降を確認できるモニターを設置しています。



ホームに設置したカメラでお客さまの乗降を撮影し、運転席のモニターに投影



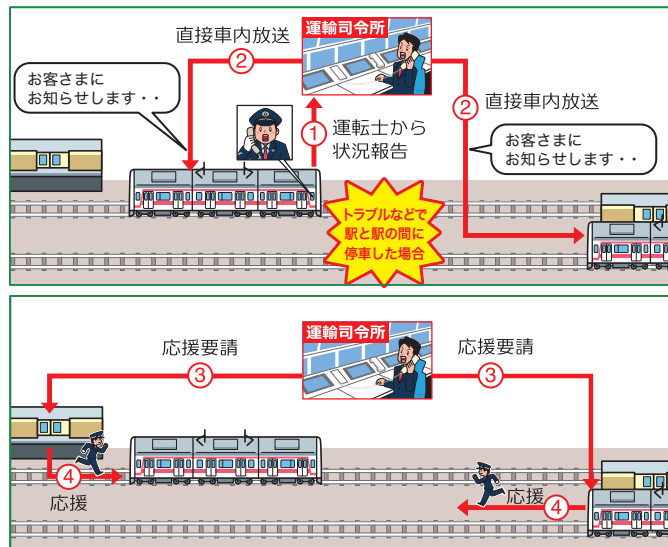
運転士がモニターを確認。ドアを開閉

●車内・運転士・運輸司令所の連携



車内のお客さまが「車内非常通報ボタン（1車両に1～4カ所設置）」を押すと、運転士が応答します。運転士が応答できない場合は、運輸司令所に自動で転送され、運輸司令所の司令員が応答します。

●運輸司令所からの車内放送と応援者要請



異常時、やむを得ず駅と駅の間に停車した場合、運転士または運輸司令所から車内放送で状況をお知らせします。

避難誘導が必要な場合には、運輸司令所が応援要請を行い、最寄り駅などから応援者が駆け付けます。また、必要に応じて、運輸司令所から警察、消防に対応を依頼します。

AI画像解析技術によるバリアフリー合図検知システムの検証



ワンマン運転中の運転士補助を目的に、ホームで介助が必要なお客さまのご案内に用いる駅係員の合図（バリアフリー合図）を検出する、実証実験を実施し、導入に向けて検討を進めています。これは、AI画像解析技術を使用したものです。

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。



超音波レール探傷車



レール切断作業

● 車両の保守

元住吉、長津田、雪が谷大塚、上町にある検査・修繕施設で、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



車両床下の点検

● 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。



軌陸車を使用した架線設備点検



ポイント(転てつ機)の検査

● 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。



構造物の検査

▶ 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

● 高所外壁改修工事

お客さまの安全、また列車運行の安全確保のため、老朽化した高所外壁の改修を計画的に実施しています。



都立大学駅高所外壁 改修工事前と工事後



● 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

● データ活用・分析による保守の高度化

2023 年度から一部機器の状態データをリアルタイムで伝送、クラウド上で参照・分析することが可能な状態保全支援システムの運用を開始しました。データを基に検査や更新の周期を設定する CBM（CBM：Condition Based Maintenance）の適用を進め、保守業務の高度化を実現していきます。

2024 年度は東横線、目黒線、東急新横浜線、田園都市線に線路設備モニタリング装置を導入します。営業列車に搭載することで高頻度に線路状態のデータを取得することができ、線路の悪化傾向を高精度で事前に把握して、最適なタイミングでのメンテナンスを実施することが可能です。取得したデータの有効活用に向けて、鉄道 6 社（小田急電鉄・相模鉄道・東急電鉄・東京メトロ・東武鉄道・JR 東日本）で共通使用できる保線管理システム「RAMos+[®]」を導入します。これにより各社が使用しているアプリなどを共有して使用することが可能となり、開発費の削減に加えて、メンテナンスの生産性が向上することで、鉄道業界全体におけるメンテナンス技術の発展が期待できます。



線路設備モニタリング装置



カメラ（静止画）によるボルトなどの
抜けを検出

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



現車乗務員室を使った訓練



運転士養成における現車訓練

● 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他、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。



乗務前のアルコール検知器による確認

● 協力会社への教育

工事を共に実施する協力企業に対しても、定期的に教育を実施しています。

安全研修会では鉄道工事の特徴を踏まえた安全教育、また安全に関する各社の取り組みの共有などにより、安全意識の向上を図っています。



安全研修会での安全講話

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2m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

● 訓練・競技会

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、訓練や競技会を定期的実施しています。



電気部門での軌道カート運転訓練



工務部門での緊急時の列車防護訓練：列車見張員による運転士へ緊急停止を合図する訓練



車両部での技能競技会：電子機器の修繕作業



電気部門での技能競技会：電車線の張り替え作業

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。

● 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、確実に行うために「運転事故総合訓練」を実施しています。2023年度は10月25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150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40名が参加しました。



運転士による床下点検



事故車両の脱線復旧作業



電気部による架線復旧対応



各部と連携したお客さま避難誘導

● 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、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の避難誘導



信号炎管を使用した列車緊急停止訓練

● 事故・災害対策本部設置・初動対応訓練

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の訓練を、有事の際に指揮者となる管理職を中心に、定期的の実施しています。



管理職を中心とした本社での訓練

● 運輸部避難誘導訓練

- 日時：2024年3月19日終電後
- 場所：大井町線 緑が丘駅～大岡山駅
- 方法：ブラインド型訓練
- 目的：列車火災発生時の初動対応や、要介助者を含む車内旅客を速やかに避難誘導できるよう、乗務員・駅・運輸司令所との連携を確認
- 概要：駅間走行中、車内でガソリンをまかれ引火。大岡山駅到着前に緊急停止した想定で、直接降車などによる避難誘導訓練を実施

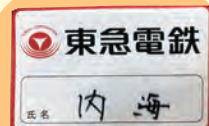


要介助者を含む車内のお客さまの避難誘導訓練

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。



● 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。



消防隊による消火活動



煙が充満する車内からの避難誘導

① 駅構内テロ対策合同訓練（蒲田駅）

- 実施日：2024 年 2 月 19 日
- 場 所：蒲田駅構内
- 目 的：列車内で発生した粗暴行為対応時の、警察・消防との連携確認
- 概 要：車内で劇物がまかれ、犯人が拳銃を取り出し車内に居座る想定。お客さまの避難誘導、改札規制、110 番通報、119 番通報を行う合同対応訓練を実施
- 参加者：蒲田警察署、矢口消防署、東急電鉄 計約 100 名



駅と警察による連携確認



ホーム上で不審者を確保する様子

② 駅構内テロ対策合同訓練（二子玉川駅）

- 実施日：2024 年 3 月 19 日
- 場 所：二子玉川駅構内
- 目 的：「地下鉄サリン事件」同種事案の総合的対処訓練を実施し、対応練度を上げる
- 概 要：駅構内に、不審者により危険物質がまかれた想定。旅客避難誘導、消防隊による被害者救助、被疑者確保、サリン除去について検証を実施
- 参加者：玉川警察署、田園調布警察署、碑文谷警察署、高津警察署、玉川消防署、東急電鉄 計約 80 名



駅構内で警察が不審者と対峙



不審者によってまかれた危険物質を除去

③ 粗暴犯対応訓練（大井町駅）

- 実施日：2023 年 4 月 5 日
- 場 所：大井町駅構内
- 目 的：刃物を所持した粗暴犯対応と、警察への通報方を再確認
- 概 要：駅構内で、不審者が刃物を持って暴れている想定で実施。警察への通報、お客さまの避難誘導、警察が被害者を確保するまでの、お客さまの安全確保について訓練を実施
- 参加者：大井警察署、東急電鉄 計約 20 名



ホームで警察が粗暴犯を確保

④ 粗暴犯対応訓練（長津田車両工場）

- 実施日：2023 年 12 月 18 日
- 場 所：長津田車両工場
- 目 的：車内での粗暴行為発生時の基本的な対応を、警察と消防と共に検証
- 概 要：長津田車両工場で、実車を使用。車内で粗暴行為が発生した想定で、負傷者の救護と避難誘導の際の、警察・消防との連携訓練を実施
- 参加者：青葉警察署、青葉消防署、東急電鉄 計約 40 名



駅係員と消防隊で負傷者を救護

● 護身用具使用訓練

- 実施日：2024 年 3 月 19 日
- 場 所：大岡山駅構内
- 目 的：駅に備えた防犯グッズを使用した、粗暴犯への対応を再確認
- 概 要：駅構内で粗暴犯が暴れている想定。新たに駅に備え付けた「さすまた」「ネットランチャー」「フラッシュライト」を使用して、お客さまの安全を守る訓練を実施

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

● 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



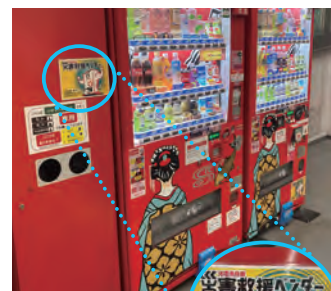
簡易トイレ



簡易ブランケット



備蓄飲料水



災害対応飲料自販機

ディスプレイに記された「災害救援自販機」が目印

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

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。鉄道の現場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2024年3月31日現在100%です。



お身体の不自由な方の行動を体験



車いすの操作方法を教習

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。

●「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。

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。



駅係員から白杖をご利用のお客さまへのお声かけ



バリアフリーアプリの導入

駅係員が車いすをご利用のお客さまなどをご案内する際、ホームドアなどに貼られているQRコードを業務用スマートフォンで読み取ることで、お客さまが降車する予定の駅※へスムーズに正確な情報を伝えます。

※一部の相互直通乗り入れ駅とも連絡可能



QRコードを読み取り、お客さまの乗車位置を降車駅へ伝達

感染症予防の取り組み

駅構内トイレ手洗器の非接触・自動水栓化100%※を2021年2月3日に完了しました。また、全個室内にシートクリーナーを設置しています。

※荏原中延駅、世田谷線(上町駅除く)、こどもの国線は構内トイレがありません。多機能トイレ内の補助手洗器・オストメイトは一部手動水栓です。



手洗器の自動水栓



個室内のシートクリーナー

QRコードは(株)デンソーウェーブの登録商標です。

お客さまとのコミュニケーション

お客さまへの安全啓発

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。

● 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さまざまな安全設備について、非常時にお客さまにお願いしたい操作やご注意くださ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」を当社ホームページなどでお知らせしています。



「走行中の車内で緊急事態が発生したとき」のお願いを車内モニターで放映



東急電鉄ホームページ「おしえて！東急線」
<https://www.tokyu.co.jp/oshiete/>



YouTube【公式】東急電鉄チャンネル
<https://www.youtube.com/watch?v=Y0tw2zOOoxo>



● イベントなどでの“安全コミュニケーション”

▶ こども隙間転落防止プロジェクト

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。駅にポスターを掲出している他、各種沿線イベントでの動画放映、沿線の保育園や学童保育への出張授業で、安全啓発活動に取り組んでいます。特に出張授業では、モックアップを用いた隙間体験や紙芝居、動画放映などを行っています。

こども隙間転落防止プロジェクト スキマモリ
<http://www.omcd.ac.jp/sukimamori/>



駅に掲出したポスター



モックアップを用いた隙間教育



出張授業での動画放映

▶ 地域への安全教室

2024年1月、東急多摩川線武蔵新田駅～矢口渡駅間の踏切において、地域の保育園に通う子どもたちを対象に、踏切の安全な渡り方に関する安全教室を開催しました。踏切の仕組みや踏切を渡る際の注意点について学んでいただきました。このような安全教室を通じて、地域社会の安全意識の向上に貢献しています。



踏切の安全な渡り方について説明



園児から届いたお礼の手紙

お客さまの声による改善

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」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生かしています。また、顧客満足度調査などから、お客さまにとっての最善策を考え、新たな価値を生み出す施策につなげています。

お客さまの声を受けて行った改善事例については、毎月、全部門が出席する「CS・広報推進会議」にて紹介し、全体共有を行っています。



CS・広報推進会議

● 発車サイン音 音量の変更（東横線・みなとみらい線）

お客さまの声

発車ベルの音が小さすぎて、いつ発車するのか分からない。
いきなり扉が閉まってしまう時があり、危険を感じる。

東横線・みなとみらい線所属車両の発車サイン音を調査し、各種音量のアップを図りました。

発車サイン音

改善前 平均 65dB
↓
改善後 平均 72dB

フレーズ「扉が閉まります。ご注意ください」

改善前 平均 68dB
↓
改善後 平均 71dB

対策

● みんなの声を、みんなのために。GOOD ACTION プロジェクト

お客さまの声

お酒を飲んだ人が声をかけてきて怖い。

東急線のご利用マナーに関するお客さまからのご意見をテーマとして、マナー啓発ポスターを制作しました。駅でのポスター掲出の他、デジタルサイネージや車内モニターでの放映も実施し、お客さまへご理解・ご協力をお願いしています。

対策

〈飲み過ぎ注意編〉

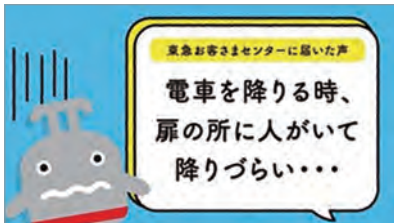
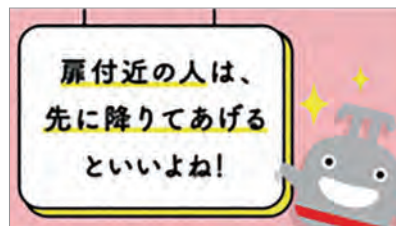


駅のデジタルサイネージで掲出

お客さまの声

電車を降りる時、扉のところに人がいて降りにくい。

〈ドアの前の立ち止まり防止編〉



車内モニターで放映

「東急線アプリ」での情報発信



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行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です。

● マイページ機能

よくご利用になる駅を設定することで、運行状況がトップ画面でご確認いただけます。また、一部路線では3分以上の遅れをご案内しています。

▶ 3分以上の遅れが発生した場合



マイページのトップ画面に表示します。

運行に3分以上の遅れが生じると



※対象路線は東横線・目黒線・東急新横浜線・田園都市線・大井町線です。

平常運転時
「マイページ」トップ画面

▶ 15分以上の遅れや運転見合わせが発生、または見込まれる場合



プッシュ通知による運行情報の配信も行っています。

※路線や時間帯、曜日をお選びいただけます。

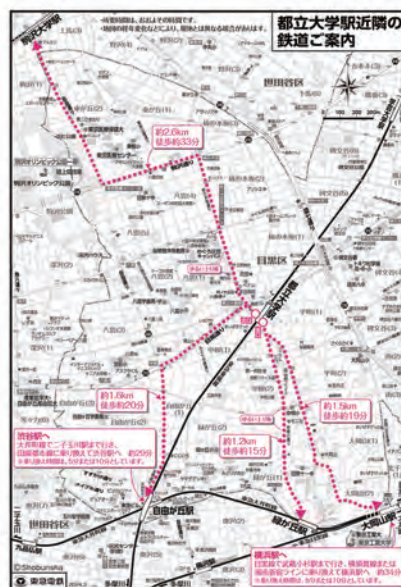
15分以上の遅延発生時、または見込まれる場合の「マイページ」トップ画面

● 輸送障害時のご案内

運休区間の路線図や振替輸送のご案内を表示する他、迂回ルート検索機能をご利用いただけます。



15分以上の遅れや運転見合わせが発生、または見込まれる場合の「運行情報」トップ画面



近隣の駅までの徒歩ルートをご案内する迂回ルートページ 例：都立大学駅

●「ホームと車両床面の段差・隙間」のご案内

当社保有車両において目安値（ホームと車両の段差が 3cm 以下、隙間が 7cm 以下）を、おおむね満たす乗降口をピンクの表示としています。



「段差・隙間」は各駅ごとに表示

●優先席のご案内

「列車走行位置」画面に表示されている「列車マーク」から「車両情報」をタップすると車内レイアウトが表示され、優先席の場所を確認することができます。



※東横線、目黒線、東急新横浜線のみです。

東急線アプリのダウンロードはこちらから



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 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)

「安全報告書 2024 東急電鉄 安全への取り組み」

2024 年 8 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