

おしえて! 東急線

安定した運行のための
取り組み編

お客さまの質問に
お答えします!



人へ、街へ、未来へ。



東急電鉄

悪天候や事故のときはしょうがないけど、
そうじゃないときに、
電車が時間通りに動かないと、
困っちゃいます！

後ろの電車が遅れているのに、
私の乗っている電車まで遅らせるのは、
どうしてですか？

止まったり遅れたりすると、
大切な予定に遅刻しちゃったりするので、
なんとかしてほしいです！

ご意見ありがとうございます

お客さまに東急線を便利で快適にご利用いただくために、
運転本数を増やしたり、複々線化を進めるなど、
さまざまな取り組みを行っています。
しかし、ご利用になるお客さまが集中する朝ラッシュ時などは、
小さなトラブルが大幅な遅れにつながりやすくなり
お客さまにはご迷惑をおかけしてしまいます。

混雑時のご利用では、
お客さまお一人おひとりのちょっとしたご配慮が
列車の遅れを減らすきっかけになります。

この冊子では、安定した運行のために、
遅れにつながる原因や、安全なご利用に向けて
ご協力いただきたいポイントをお伝えします。
お客さまのご理解とご協力をお願いします。

おしえて! 東急線

安定した運行のための 取り組み編

目次

安定運行を妨げるキッカケQ&A

- ◆ 電車が遅れるのはなぜ? P6
- Q-1 発車時刻・駆け込み乗車 P8
- Q-2 分散乗車・オフピーク通勤(通学) P10
- Q-3 運転間隔調整 P12
- Q-4 ドアへの引き込まれ P14
- Q-5 車内でなにかあったときには P16
- Q-6 「安全確認」の種類 P18

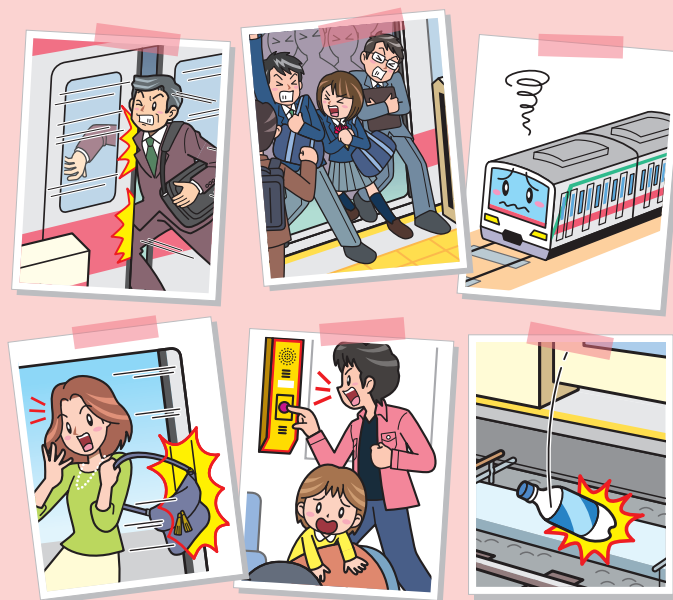
ホームの安全とマナー

- Q-7 スムーズな乗り降り P22
- Q-8 危険な歩きスマホ P24
- Q-9 お困りの方への配慮 P26
- Q-10 車いす・ベビーカーのご利用 P28
- ◆ ホームドアで、もっと安全に P30

安定運行を妨げる
キッカケ

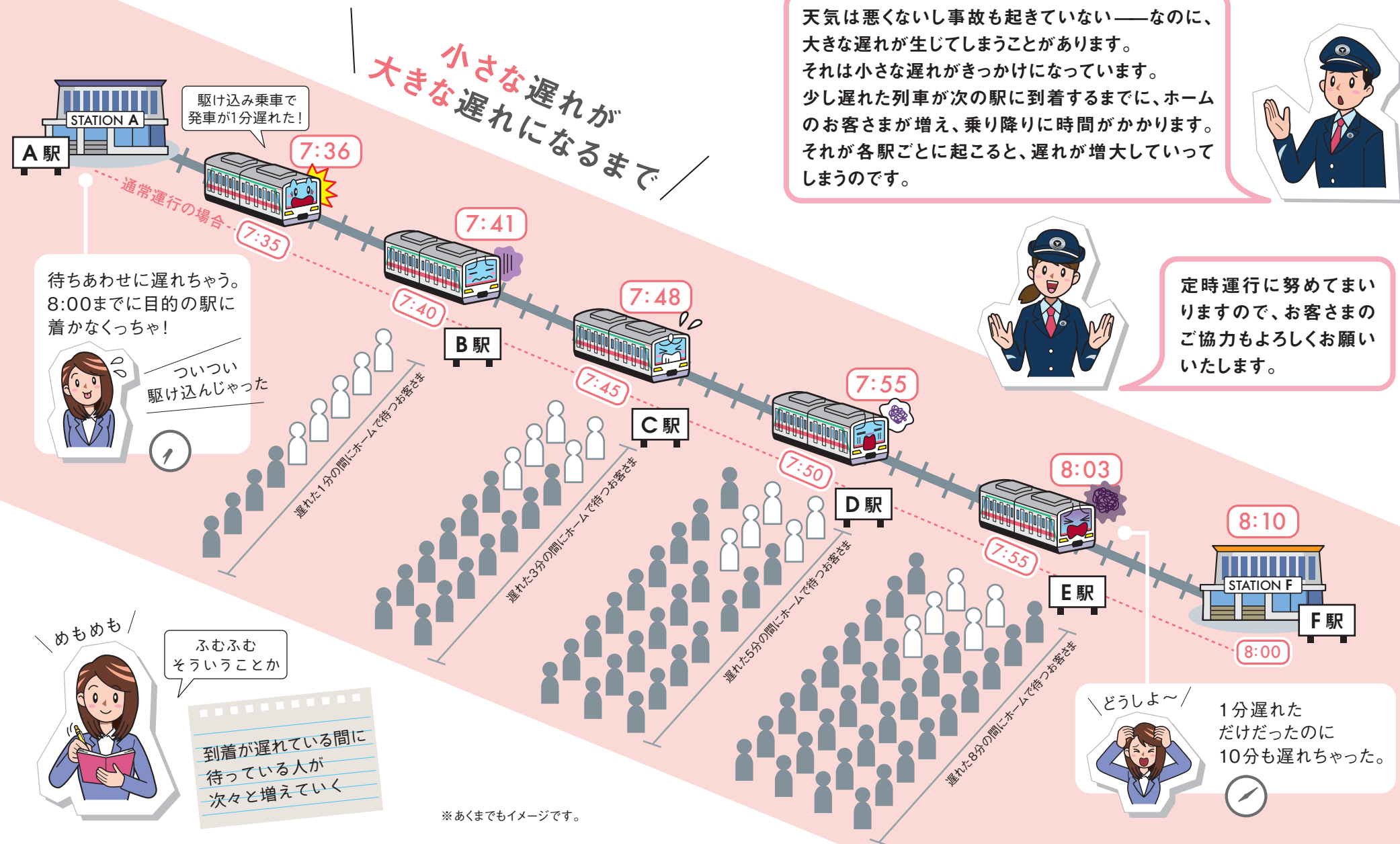
Q & A

— Question & Answer —



電車が遅れるのはなぜ？

ちょっとした駆け込み乗車。
しかし、それをキッカケにこんなことが起きてしまいます。



Question -1 発車時刻・駆け込み乗車

安定運行を
妨げる
キッカケ

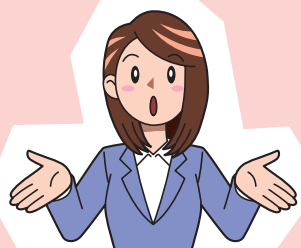
Q & A

Q

電車に乗ろうとしたら、ホームの案内表示の時間よりも早くドアが閉まり始めたのであわてました。

なぜ表示の時間より早く閉めちゃうのですか？

／どうして？／



表示の時刻は、「列車が発車する(動き出す)時刻」であり、ドアが閉まる時刻ではありません。発車時刻は秒単位で設定しているため、表示時刻より前にドアが閉まる場合があります。たとえば、14時30分00秒に発車する列車は、14時29分台にドアが閉まります。時間に余裕を持ってご乗車ください。

／お答えします！／



A

／知らなかったわ！／



てっきりドアが閉まる時間だと思っていました！もう少し早めに駅に着くようにします。

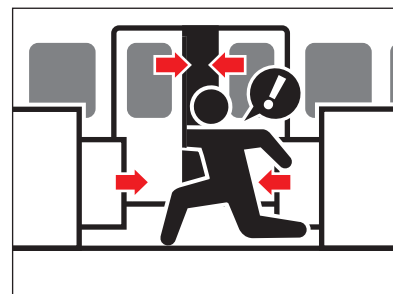
お客様へお願い
♡

駆け込み乗車はおやめください

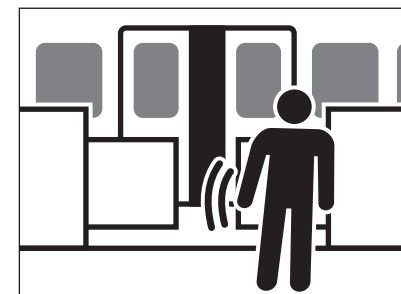


閉まりかけのホームドアに駆け込みますと、センサーが感知して再び開きます。また、ドア付近に人がいたり、荷物があると開閉の動作を繰り返し行います。ホームドアが正常に閉まったことを確認できないと、列車が発車できず、遅れの原因になります。

列車のドアが閉まりかけましたら、無理なご乗車はせず、ホームドアから離れ、次の列車をお待ちください。



列車のドア・ホームドアが閉まりかけましたら、ご乗車はおやめください。



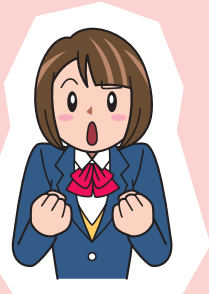
発車ベルが鳴り終わりましたら、ホームドアから離れてお待ちください。

Question - 2 分散乗車・オフピーク通勤(通学)

安定運行を
妨げる
キッカケ

Q & A

あせっちゃう! /



私が

毎朝乗る場所は、
人が多くて

発車ベルが鳴ってもなかなか
乗車できないので焦ります…。

「降りる駅で階段に近い」などの理由で、特定の
車両やドアを選んでご乗車されることがあると
思います。一部の車両にお客さまが集中すると、
乗り降りに時間がかかり、予定時刻での発車が
できないことがあります。混雑する場所を避けて
ご乗車いただくことで、列車の遅延防止につな
がります。

お答えします! /



そうなのね! /



結局、降りた場所が階段から遠いことよりも、
電車が遅れるほうが困るもんね。



分散乗車とオフピーク通勤・通学に
ご協力ください



朝の混雑は、8時台(東横線は中目黒駅、田園都市線は渋谷駅到着
時)にピークを迎えます。朝ラッシュの時間帯は特に運転本数も多いた
め、1本の列車の遅延が後続列車にも影響していき、大幅な遅れにつ
ながってしまいます。

混んでいるドアを避けたご乗車(分散
乗車)や、時間をずらしたご利用(オ
フピーク乗車)にご協力をお願いし
ます。



分散乗車促進ポスター

Question - 3 運転間隔調整

安定運行を
妨げる
キッカケ

Q & A

なぜですか？



遅れているのは
後ろの電車なのに、
ぼくの乗っている電車も
止められてしまうのは
なぜですか？

Q

列車が遅れると、ホームでお待ちになるお客さまが増えていきます。それにより通常より多くのお客さまが乗車することになるため、乗り降りに時間がかかり、さらに遅延時間が増大してしまいます。運転間隔を調整することで、路線全体の遅れを防止しているのです。

A

お答えします！



なるほど！



そうか！ 後から走る電車が
混雑によってさらに遅れないように
配慮した仕組みなんですね！

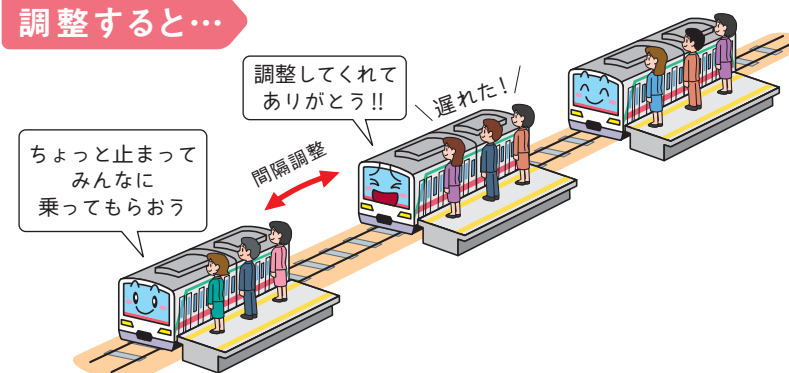


運転間隔調整の仕組み

調整しないと…

- 1 遅れて到着した列車に多くのお客さまが乗車するため乗車に時間がかかる
- 2 列車間隔が空くと、列車を待つお客さまが増えていくことで、さらに乗車に時間がかかる。
- 3 大幅な遅延につながる

調整すると…



遅延した列車の先行列車は、駅での停車時間を延ばして、できるだけ多くのお客さまに乗車していただき、後続の列車へ乗車するお客さまが増えすぎないように調整します。これを「運転間隔調整」といい、混雑と遅延の増大を防止するための方法のひとつです。また、「運転間隔調整」を行うことで、駅と駅の間で列車が停止してしまうことも防いでいます。

Question - 4 ドアへの引き込まれ

安定運行を
妨げる
キッカケ

Q & A

／ホントに？／



ドアの戸袋に手や
バッグが引き込まれるって
本当ですか？
あんなに狭い隙間に引き込まれる
なんて想像できない！



ドアの戸袋は薄い衣服や小さなバッグだけではなく、通勤用のカバンや傘など大きな物でも引き込まれることがあり、一旦荷物が引き込まれると、取り出すのに時間がかかります。特に、エナメル製などの密着性の高い素材は、ドアに貼り付きやすいのでご注意ください。

また、ドアに手をついていますと、引き込まれる場合がありますので大変危険です。

ドア付近にお立ちの際は、開くドアに寄り掛かったり手をついたりせず、バッグは抱えて持つなどしてお気を付けください。

／お答えします！／



／気を付けるわ！／



ドアにくっついちゃうから引き込まれちゃうのね。
自分の荷物は自分で守る、
混んでいるときは特に気を付けます！



ドアへの引き込まれをなくするため、
こんな取り組みをしています



ドアへの引き込まれは、けがなどの危険があるだけではなく、列車の遅れにもつながり、多くのお客さまに影響します。これらを減らすために、東急線では車内ドアステッカーなどで注意喚起を行っています。

このような取り組みにより、ドアへの引き込まれ件数は大幅に減少しています。



ドアの戸袋にカバンが
引き込まれた様子



車内モニターでの
注意喚起動画



引き込まれにくい
すべる素材を使用した、
車内ドアステッカー

Question - 5 車内でなにかあったときには

安定運行を
妨げる
キッカケ

Q & A

心配だね！



電車に乗っているときに
具合が悪くなって
しまったら
どうしたらいいですか？

お答えします！



具合が悪いと感じたら、無理をせずに次の駅
で降りていただき、近くの駅係員までお声掛け
ください。駅でお休みいただけます。

A

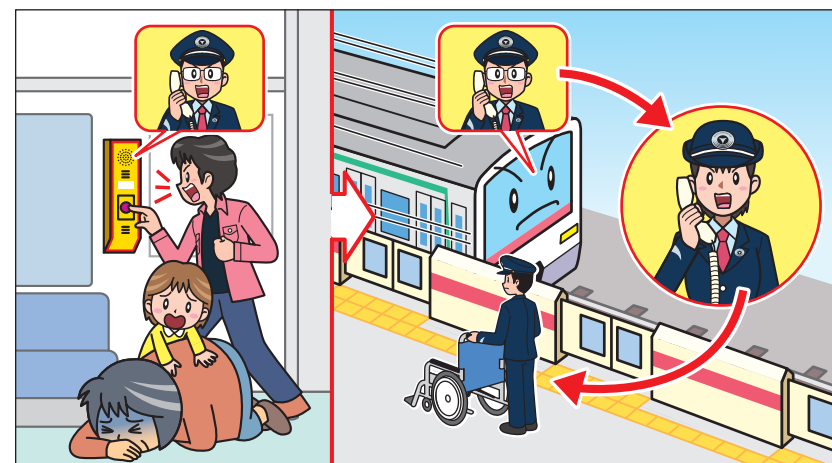
そうだね！



体調管理も大事だけど、どうしようもないときは
無理せず早めに降りるようにしなくちゃね。



車内でなにかあったら、
「車内非常通報ボタン」を押してください



車両には必ず「車内非常通報ボタン」が設置されて
おり、緊急時に乗務員と会話ができます。「車内非常
通報ボタン」を使って乗務員にお知らせいただけますと、
速やかに駅係員が対応できるよう手配します。
安心してご乗車ください。

※一部会話のできないものもありますが、ボタンが押されたことを
確認し次第、速やかに駅係員が対応できるよう手配します。



車内非常通報ボタン

ホーム上で具合の悪そうなお客さまを見かけた
際は、インターホンをご利用ください。



インターホン



案内看板

Question - 6 「安全確認」の種類

安定運行を
妨げる
キッカケ

Q & A

何が起きたの？／



車内アナウンスで

**「安全確認を
行ったため」**

というのをよく聞きますが、
あれは何が
起きているのでしょうか？



／お答えします！／

さまざまなケースがありますが、「非常停止ボ
タン」が押されたり、お客さまから通報があった
ときなどに、係員による目視やシステム上の点
検などを行っています。安全であることを確認
してから運転を再開しています。



A

／そうだったのか！／



安全が確認できるまでには
時間がかかるのですね。
確かに安全でなければ
運転を再開できないのは、
当然ですもんね。

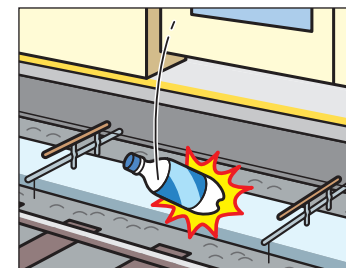


安全確認のために運行を止めるケース

非常停止ボタンや転落報知器の作動

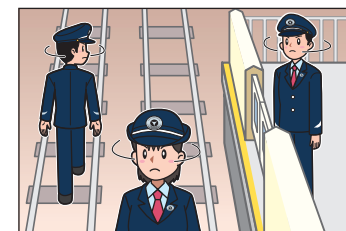
お客さまからの通報があったときや、「非常停止
ボタン」が押された場合には、駅係員や乗務員
によって安全確認を行います。また、線路に
お客さまが転落したり、物が落下した際には、
ホーム下に設置している「転落報知器」※の
センサーが作動し、同様に確認を行います。

※「転落報知器」は、一部の駅に設置しています。
※ペットボトルが落下しただけでセンサーが作動するこ
とがあります。線路内に物を落とさぬようご注意ください。



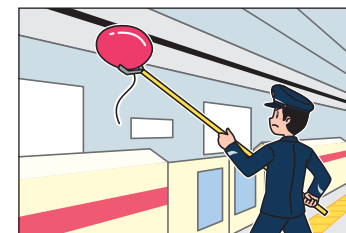
線路への人の立ち入り

線路上に人が立ち入ったと通報を受けた後、
すぐに発見できれば、線路外に誘導して運転
を再開できますが、発見できない場合には、
線路内に誰もいないことを係員が徒歩で確認
するため、大変時間がかかります。



浮遊したアルミ風船の処理

アルミ風船は、架線に接触するとショートして
運行に支障をきたす場合があるため、処理が
終わるまで運転することができません。特に
地下区間の場合は、風船が滞留するため完全
に回収する必要があります。



このほかにも安全確認を
行う場合があります。

--- ある日の登校 ① ---



--- ある日の登校 ② ---



Safety & Manners

ホームの 安全とマナー



Question - 7 スムーズな乗り降り

Safety & Manners



電車から降りようとすると、
乗ってくる人が押し寄せてきて
降りにくいんですよね。
何とかありませんか？

列車到着時には、早く乗車されたい気持ちで、
降車されるお客さまを待たずに列車に近づいて
しまうことがあります。ドアの前に押し寄せます
と、お降りになる方の通行スペースがふさがって
しまいますので、ドア付近を空けていただくよう、
呼び掛けを行っています。

また、車内ドア付近でスマートフォンの画面に見入
り、お降りになるお客さまに気付かないこともあり
ますので、駅到着時はスマートフォンから目を離し、
まわりの様子にご配慮ください。

お答えします!!



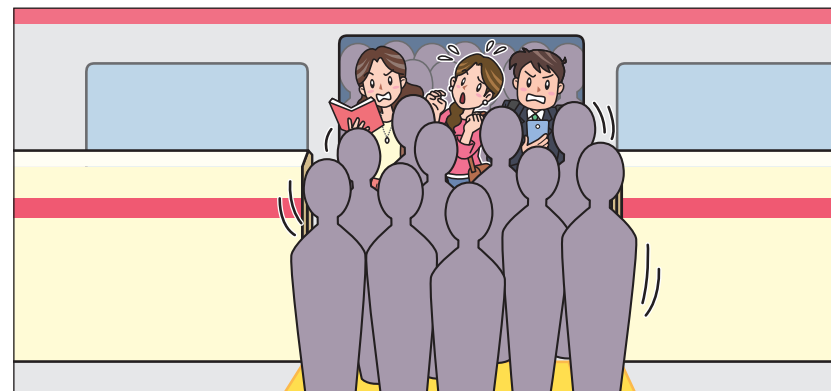
降りる人のことも
考えなきゃね! /



そういえば私も、座りたいから、つつい…。
気を付けますね。呼び掛けをお願いします！



スムーズな乗り降りにご協力ください



ホームでドア付近に立ってしまうと降車するお客さまが通りにくくなり、
乗り降りに時間がかかります。ドアの前を広く空けてお待ちください。



車内でドア付近にお立ちのお客さまは一度ホームに降りるなど、
通路の確保にご協力をお願いします。

Question - 8 危険な歩きスマホ

Safety & Manners



大丈夫だよな? /



どうしても
スマホを見ながら
歩いちゃいます。
気を付けていれば別にいいよね?

スマートフォンを操作しながらの歩行は、気を付けているつもりでも、周りの様子や足元への注意が散漫になり、大きな事故につながりかねません。大変危険ですので絶対におやめください。スマートフォンをご利用になる際には、ほかのお客さまの通行の妨げにならない場所で、立ち止まってご使用ください。また、ヘッドホンやイヤホンの着用は、列車の接近に気付かない恐れがありますので、大きな音量でのご使用はお控えください。

お答えします! /



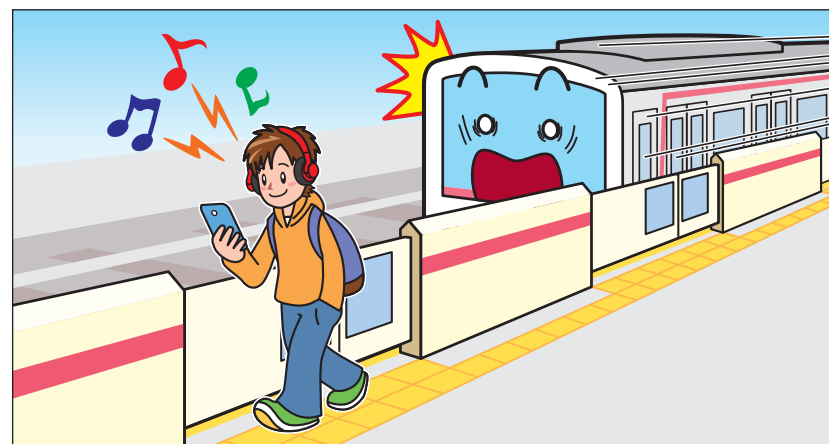
わかりました! /



大きな事故!? それは大変!
今日から絶対に歩きスマホはしません!



ホームでは、黄色い線の内側を歩きましょう



ホーム上をご移動の際に、黄色い点字ブロックの外側を歩かれますと、駅に進入してきた列車との接触など、大きな事故につながる可能性があります。絶対におやめください。



乗り降りの際も、歩きスマホは危険です!

列車とホームの間には隙間があります

構造上、列車とホームの間に隙間ができる場所があります。乗り降りの際には足を踏み外して隙間に転落されないよう、十分にご注意ください。踏み外し事故を少しでも減らすために、東急線ではホームの側面に、隙間を狭めるためのくし型状のゴム(転落防止ゴム)の設置を順次進めています。



転落防止ゴム

Question - 9 お困りの方への配慮

Safety & Manners



「どうしたらいいの?」



視覚に障がいのある方がホームから転落しないように、私たちにできることってありますか?

お年寄りやお体の不自由なお客さまなど、どなたでも安心して東急線をご利用いただけるよう、「サービス介助士」の資格取得者を駅に配置しています。視覚に障がいがあるお客さまでお困りの様子の方やサポートが必要な方には積極的にお声掛けし、お手伝いするようにしていますが、係員のいない場所で視覚に障がいのある方をお見かけになりましたら、ぜひお声掛けをお願いします。

「お答えします!」



「やってみるわ!」



私も声を掛けてみます!
助け合いや思いやりの気持ちって大切ですもんね。



お困りの方を見かけたら、お声掛け・サポートをお願いします



視覚に障がいのある方は、自分に声を掛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掛けすることで、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?」などの言葉でお声掛けください。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。



もしも線路に人が転落したら



ホームにある「非常停止ボタン」を押してください。ボタンを押すことで、付近の列車が通報を受信し、運転士のブレーキ操作により緊急停止して、事故を未然に防ぐことができます。なお、ボタンを押しても絶対に線路には降りないでください。



非常停止ボタン



案内看板

Question -10

車いす・ベビーカーのご利用

Safety & Manners



知りたいわ! /



ベビーカーを 利用しています。

電車の中や駅のホームで
注意するポイントがあったら
教えてください。

車いすやベビーカーのご利用時は、列車の乗り
降りの際に特に注意が必要です。ドアが閉まり
かけているときの駆け込み乗車は車輪が挟まる
など、大変危険ですのでおやめください。
また、ホームや走行中の列車内では絶対に手
をお離しにせず、お止めになるときは必ずストッ
パーをおかけください。

お答えします! /



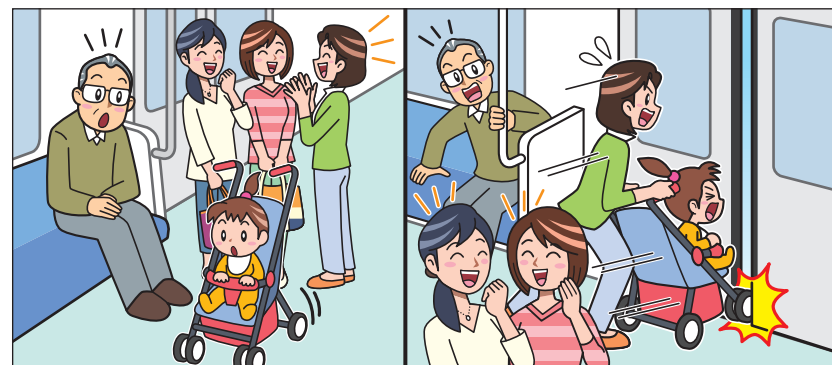
気を付けなきゃ! /



ちょっとした気の緩みが
大きな事故に
つながるかもしれないのね!
気を引き締めます!



車いすやベビーカーをご利用のお客さまへ



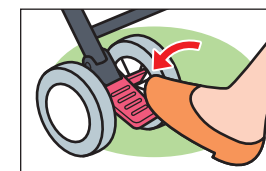
【列車内では】

列車の走行中は、発進する際やブレーキをかけるときの反動で車輪が動き出し
大変危険です。車いすやベビーカーから、絶対に手をお離しにならないようお願
いします。また、降車の際は後ろ向きの状態にして、車いすやベビーカーを引いて
お降りください。

【ホームや駅構内では】

ホームには雨水の排水のために緩やかな傾斜がついた
場所がありますので、車いすやベビーカーから絶対
に手をお離しにならないでください。ホームで止める際
は、線路に対して平行になるようにして、必ずストッ
パーをおかけください(自走式の車いすもストッパーを
おかけください)。また、お子さまの乗っていないベビーカー
でも、強風で線路に転落することがありますので、手
を離されないようお願いします。

※エスカレーターでのご利用は、バランスを崩して
転落する恐れがあり、大変危険です。
エレベーターをご利用ください。



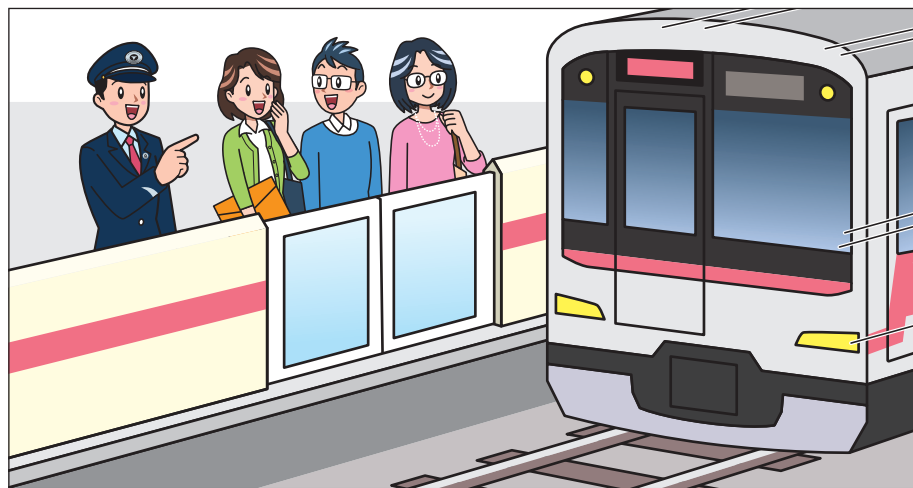
止めるときは、必ずブレーキ・
ストッパーをおかけください



ホームでは、線路に対して平行
になるようにお止めください

もっと/ ホームドアで、安全に

事故や遅れの少ない路線の実現へ。



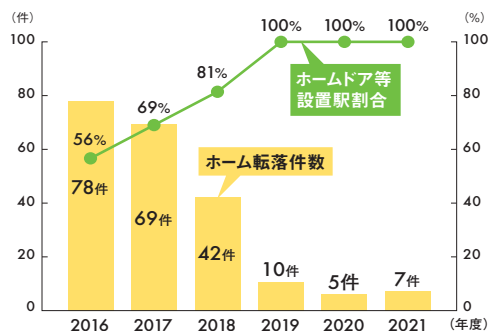
安心な駅を目指して

あらゆるお客さまにとって安全・安心な鉄道を目指し、東横線・田園都市線・大井町線各駅にホームドアを設置してきましたが、2020年3月末、全64駅への設置が完了しました。

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



すごーい！
大手民鉄で初めての設置率100%達成ってすごいですね。お年寄りや小さなお子さんも、安心して利用できる駅になりますね。

ホームドアなどの設置に伴い、ホームからの転落件数が大きく減少しています。しかし、ホームドアが設置されても、お客さまに注意していただきたいことがあります。



ホームドアによる事故などを防止するため、下記のご協力をお願いします。



のりさない



立てかけない



かけこまない



立ち入らない

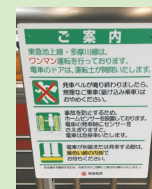
うん。電車を遅らせる原因になっちゃうから、あたりまえのことだけどマナーを守らなきゃね。

池上線、東急多摩川線をご利用のお客さまへ

池上線、東急多摩川線には、センサー付固定式ホーム柵を設置しています。固定柵の外側（線路側）にあるものをセンサーが検知すると、走り出した列車が緊急停止します。発車後はお体や荷物が柵のラインより外側に出ないようにご注意ください。



センサー付固定式ホーム柵



ホーム柵案内板

