



【令和2年度】

高速鉄道 安全報告書



仙台市交通局

Transportation Bureau City of Sendai

目 次

経営責任者からのメッセージ	2
1 輸送の安全確保に関する基本的な考え方	
1. 1 仙台市交通局安全方針	3
1. 2 地下鉄の安全確保における基本理念	3
1. 3 行動規範	4
1. 4 安全基本計画（5ヶ年計画）	5
2 安全管理体制と方法	
2. 1 安全管理体制	7
2. 2 安全管理方法	8
3 輸送の安全の現状等	
3. 1 鉄道運転事故等の発生状況	10
3. 2 輸送障害の概要	10
4 安全確保のための措置	
4. 1 教育訓練	11
4. 2 運行の安全確保	13
4. 3 防災対策	15
4. 4 安全への投資額（決算見込み額）	17
4. 5 緊急時対応訓練	18
5 お客様等とのコミュニケーション	
5. 1 お客様の声	19
5. 2 安全・マナー啓発	20
5. 3 情報発信	22
5. 4 市民の皆様とともに（協働）	23

経営責任者からのメッセージ

日頃より、仙台市地下鉄をご利用いただきまして、誠にありがとうございます。

本市地下鉄は、南北線と東西線の両線が一体となって本市を東西南北に貫く十字の骨格交通軸を形成し、仙台都市圏の社会経済活動を支える公共交通機関として、2路線あわせて28.7km、30駅で営業しており、昨年度においては一日あたり約190千人のお客様にご利用いただいております。

令和3年度からバスと地下鉄の事業を合わせた「仙台市交通事業経営計画」がスタートしました。これは市民の皆様の身近な公共交通機関として、将来にわたり安定的に維持することができるよう、今後の経営環境や課題を踏まえて、経営の基本的な方針や具体の取り組み等をとりまとめたものです。計画では「安全安心の推進」、「快適なお客様サービスの提供」、「まちづくりへの貢献」そして「持続可能な経営の確保」の4つの戦略を掲げております。

気になったことは『訊くこと』、気付いたことは『知らせること』で、安全安心に係る情報を組織として共有し対策につなげ、「安全安心の推進」を図ります。お客様のお尋ね・用件を『聞くこと』、運行状況・注意事項を『知らせること』で、お客様が快適に安心してご利用いただけるよう「快適なお客様サービスの提供」に努めます。そして、お客様に感謝や謝罪の言葉を『伝えること』で信頼を積み上げていきます。この『きく（訊く・聞く）こと』『知らせること』『伝えること』の3つの『こと』を一つひとつ着実に実践して、一步ずつ「持続可能な経営の確保」の実現に取り組んでまいります。

仙台市交通局安全方針に掲げる「安全への取り組みを、絶えず見直し改善します。」という姿勢で、職員一人ひとりが輸送の安全確保に取り組んでまいります。

引き続き、新型コロナウイルス感染拡大防止対策については、重要な課題として認識しており、車内や駅構内の定期的な消毒や車内の換気等、安心してご利用いただけるよう努めておりますが、咳エチケットの徹底等、お客様にも感染拡大防止のためご理解とご協力をお願いいたします。



この安全報告書は、本市地下鉄における輸送の安全の現状や取り組みについて、お客様や市民の皆様幅広くご理解いただくため作成したものです。輸送の安全の確保に向けた取り組みを更に充実させるため、皆様からのご意見等をお寄せいただければ幸いです。

令和3年9月

仙台市交通事業管理者 加藤 俊 憲

本報告書は、鉄道事業法第19条の4等に基づき作成・公表しています。

1 輸送の安全確保に関する基本的な考え方

1. 1 仙台市交通局安全方針

私たちは、市民の信頼にこたえるため、お客様の安全を何よりも大切にし、新人からベテランまですべての職員が責務を果し、安心してご利用いただけるバス・地下鉄を目指します。

- 一、安全最優先を心に刻み、職務に専念します。
- 一、決められたルールを深く認識し、しっかり守ります。
- 一、行動規範に従い、確実に業務を実践します。
- 一、安全への取組みを、絶えず見直し改善します。

1. 2 地下鉄の安全確保における基本理念

安全方針を実現するため、仙台市交通局高速鉄道安全管理規程に次のような前文を掲げ、高速鉄道事業における安全確保に向けた基本理念を明確にしています。

仙台市交通局高速鉄道安全管理規程（前文）

駅に、電車の中に、お客様の笑顔がある。

通勤や通学、買物などでのご利用、旅行や友人と再会するために遠方より来仙した際のご利用など本市高速鉄道をご利用いただく目的は様々である。

事業の最大の使命は、多くのお客様を安全かつ快適にお運びすることの積み重ねにより、安心してご利用いただける高速鉄道輸送を提供することである。

多数のお客様にご利用いただく旅客鉄道は、事故や災害などにより一瞬にして大切なお客様の笑顔を奪い、ご家族やご友人などをも深く悲しませる可能性があることを忘れてはならない。

これまでの鉄道の歴史の中で不幸にして発生した事故や災害などを教訓に、本市高速鉄道においてそのような惨事を決して引き起こすことがないように、交通事業管理者及び職員は、安全を最優先する強い意志を持って職務を遂行し、事故の芽となりうるどのような小さな事象でも漫然と見逃すことなく気づき、その認識を共有し、一丸となって安全対策に取り組みなければならない。

ここに、その不断の取組みを組織全体の安全文化へと昇華させ、安全を最優先とする事業運営を行うため、この規程を制定する。

1. 3 行動規範

安全を最優先とする事業運営を実現するため、仙台市交通局高速鉄道安全管理規程に安全に係る行動規範を定めています。

① 安全最優先の原則

安全を最優先した職務の遂行及び技能の維持向上に努め、全ての職員等が一致協力して輸送の安全の確保に最大の努力を尽くす。

② 関係法令等の遵守

関係法令等及びこの規程並びに社会的規範を遵守する。

③ 状況の認識

輸送の安全に関する状況について、自らが担当する職務はもとより、それ以外の職務についても広く関心を持ち、輸送の安全を脅かす事象を未然に察知するように努める。

④ 情報の共有と連携

職務に関係する者との連絡を的確に行い、情報を共有し、かつ、相互に連携する。

⑤ 確認の励行

職務の実施に当たり、憶測によらず確認を徹底し、疑義のあるときは最も安全と思われる取扱いをする。

⑥ 事故及び災害時の対応

事故、災害等が発生したときは、被害の拡大を防ぐため迅速に適切な措置を行い、かつ、人命の安全を最優先に行動し、全力を尽くすとともに、運転再開に当たっては、決して先を急ぐことなく安全を最優先に行動する。

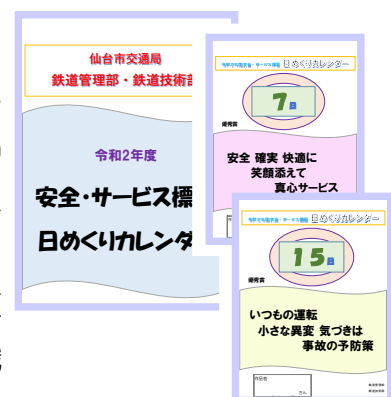
⑦ 不断の努力

常に問題意識を持って改革に取り組み、職務を遂行する。

安全・サービス標語

安全意識の醸成とお客様への接客・接客に対するサービス意識の高揚を図るために、職員から標語を募集し、優秀作品を表彰するとともに各職場で1年間掲出するという取り組みを令和元年度より実施しています。

令和2年度は新たに「日めくりカレンダー」も作成し、更に多くの作品を各職場で掲出できるよう改善し、更なる意識の向上へ取り組みました。



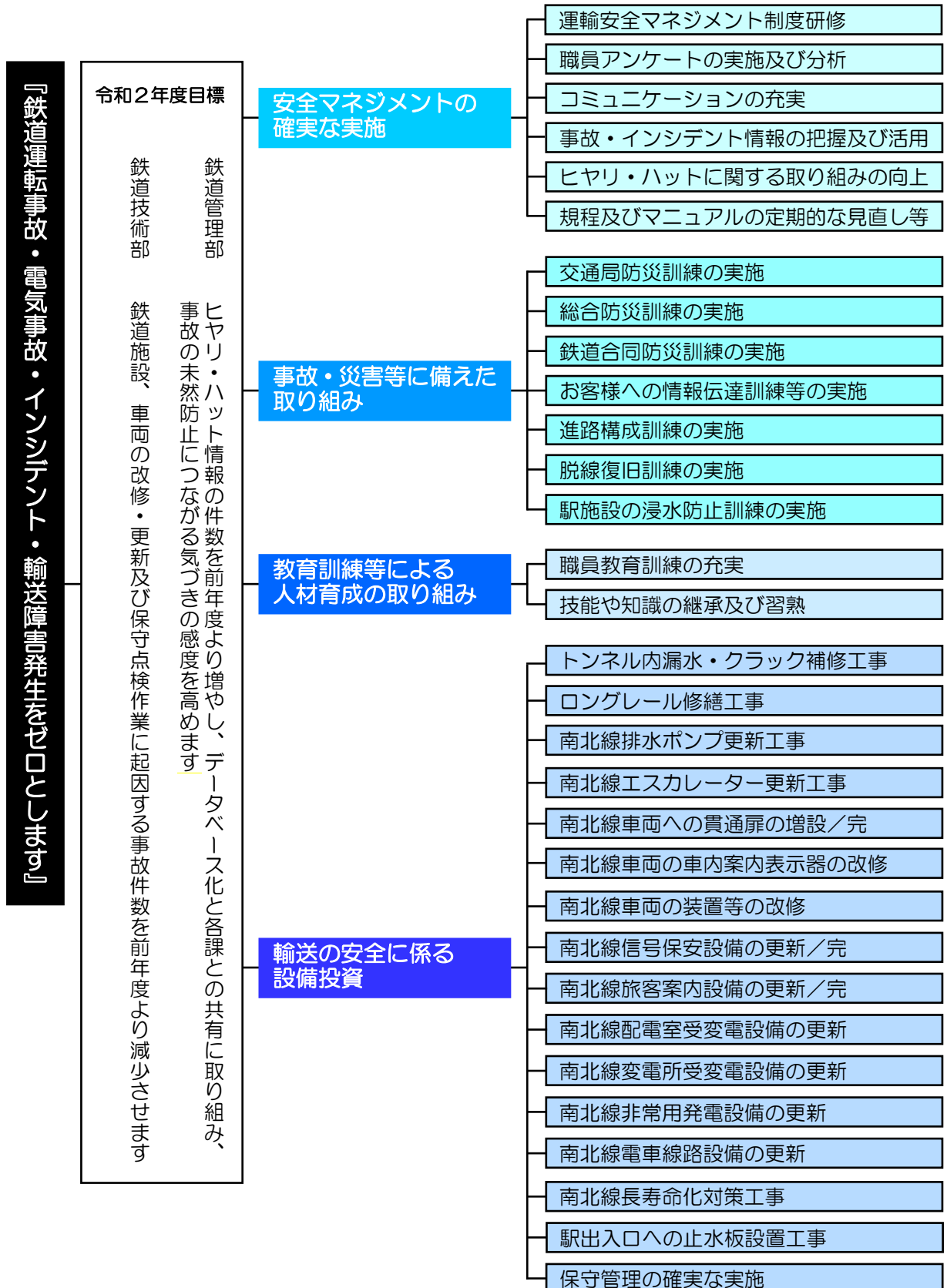
日めくりカレンダー

なぜだろう ルールの本質考えて 磨かれていく安全意識

令和2年度最優秀作品

1. 4 安全基本計画（5ヶ年計画）

安全で安定的な事業運営の礎となる安全対策の総合的かつ計画的な推進を図るため、本市の高速鉄道事業における輸送の安全確保に関する具体的な施策を定めています。



職員アンケートの実施及び分析

行動規範等の浸透度を把握し、その結果を安全風土定着に向けた取り組みに反映させるために、定期的に職員アンケートを実施しています。令和2年度に実施した結果、下記3点の課題が明らかとなりました。これらの課題に対し、第4期の安全基本計画の施策・項目を定め、実効性のある取り組みを確実に推進します。

【課題】

- 幹部職員や中間管理職と現場職員間での情報伝達や指導等におけるコミュニケーションの不足
- 部署の垣根を超えた連携の不足
- 安全推進委員会の活動に対する理解度が不十分

コミュニケーションの充実

経営のトップである交通事業管理者と係長・区長及び現場職員との意見交換会を開催しています。直接、現場の第一線で働く職員と情報や意見を交換し、今後の安全を最優先とする事業運営に反映しています。

また、安全に関する業務を統括する安全統括管理者が定期的に各職場の安全巡視を行うとともに、安全に関して気になっていることや注意していること、運行の安全を確保するための取り組み等について、意見交換を行っています。

更に、交通事業管理者、安全統括管理者を含む幹部職員が早朝・夜間を含めた各職場の業務巡視を行い、現状を把握するとともに、良いコミュニケーション機会としています。

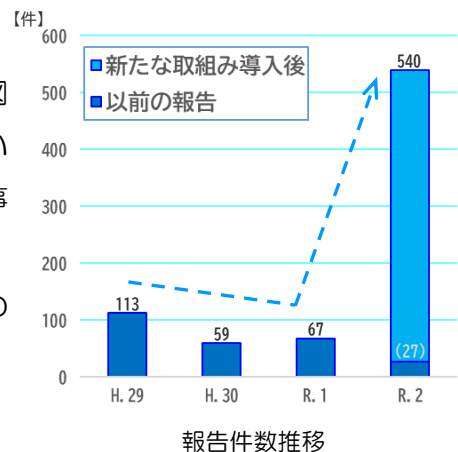


交通事業管理者との意見交換会

ヒヤリ・ハットに関する取り組みの向上

令和2年度は、ヒヤリ・ハット報告件数の増加を図るため、①報告方法の簡略化、②「気づき情報」という新たな視点、③ヒヤリ・ハットの定義づけ（対象事案判断の容易化）の改善を行いました。

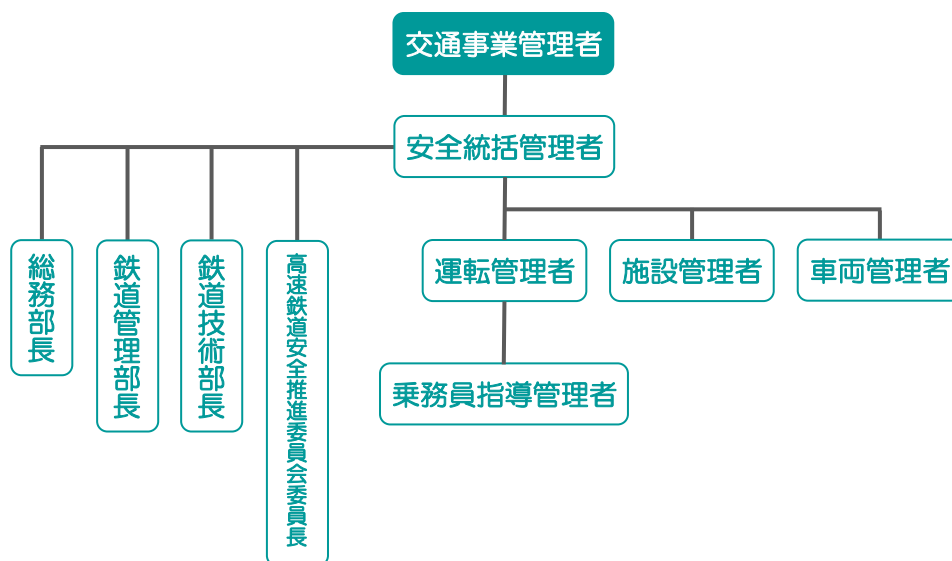
また、データベースの分析等により事故未然防止の検討にも取り組んでいます。



2 安全管理体制と方法

2.1 安全管理体制

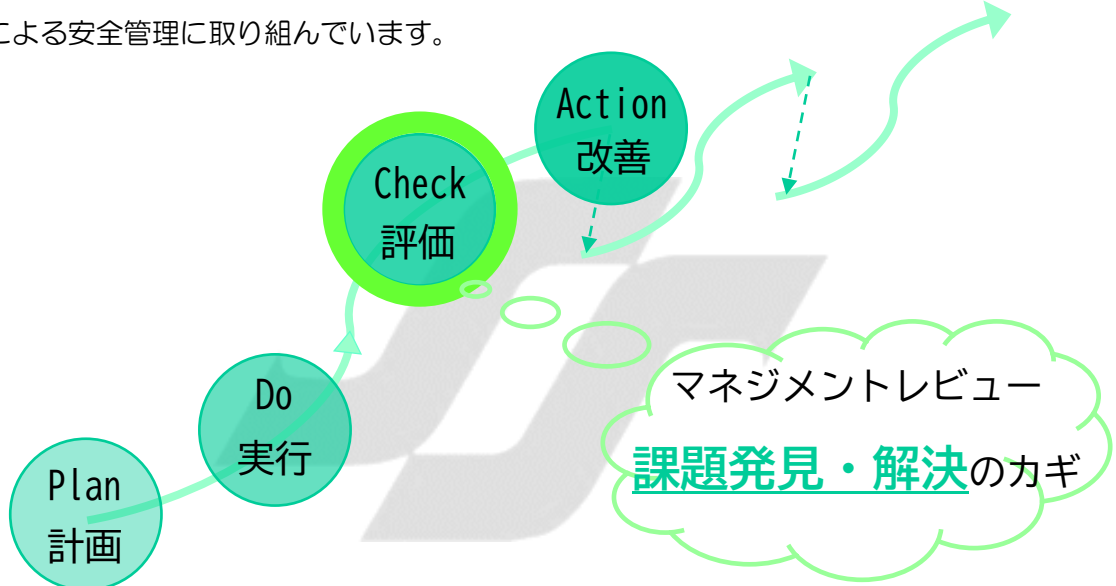
経営の最高責任者である交通事業管理者は、輸送の安全の確保に関する業務を統括する安全統括管理者をはじめ各管理責任者を定めるとともに、その役割と権限を明確にして安全管理体制を確立しています。



管理責任者	役割及び権限
交通事業管理者	輸送の安全の確保に関する最終的な責任を負う
安全統括管理者	輸送の安全の確保に関する業務を統括
運転管理者	安全統括管理者の指揮の下、運転に関する事項を統括
乗務員指導管理者	運転管理者の指揮の下、運転士の資質の保持に関する事項を管理
施設管理者	安全統括管理者の指揮の下、施設に関する事項を統括
車両管理者	安全統括管理者の指揮の下、車両及び車両検査修繕施設に関する事項を統括
総務部長	輸送の安全の確保に必要な要員及び財務に関する事項を統括
鉄道管理部長	安全統括管理者を補佐し、運輸に関する業務を統括
鉄道技術部長	安全統括管理者を補佐し、施設及び車両に関する業務を統括
高速鉄道安全推進委員会委員長	事故防止に関する事項を統括

2. 2 安全管理方法

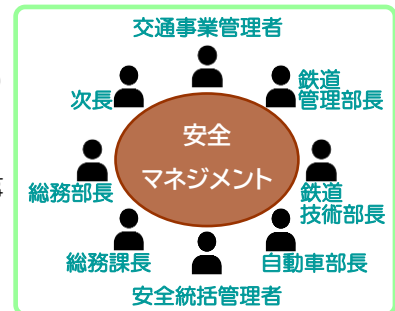
各部門の輸送の安全の確保に関する取り組みが確実に実施されているか進捗状況を確認し、その評価（検証）・改善を行っています。また、安全管理体制が機能しているかどうかの評価を行い、明らかになった課題や問題点について適時見直しと改善を繰り返す等、PDCA サイクルによる安全管理に取り組んでいます。



仙台市交通局安全マネジメント会議

交通事業管理者が主宰し、経営を担当するメンバーにより構成されています。

会議は四半期ごとに開催し、輸送の安全に関する重要な事項について協議・決定しています。



メンバー構成

高速鉄道安全推進委員会

安全統括管理者が委員長を指名し、地下鉄の事業運営に係るメンバーにより構成され定期的に開催しています。委員会では、安全運行の確保や事故防止を図るための取り組みについて協議・決定しています。

また、安全推進委員会ニュースを四半期ごとに発行し、ヒヤリ・ハット情報の対応内容等を全職員及び委託業者に再周知を図り、輸送の安全確保に努めています。



ニュース紙面

事故等への対応

事故等が発生した場合は、その原因や背後要因及びリスクの分析を行い、再発防止策を協議・決定します。その後も再発防止策の検証・評価を行い適切に管理しています。

また、職員から日常の業務の中に潜むヒヤリ・ハット情報の報告を受けて、リスクや背後要因を分析・評価したうえで対応するとともに、全職員に内容を速やかに周知しています。

その他、他事業者の事故等事例を基に、同様の事象が発生しないか検証を行い、事故等発生防止に繋げています。

内部監査

本市地下鉄における輸送の安全の確保に関する取り組みが適切に実施され、機能しているかを評価するために毎年度内部監査を実施しています。

交通事業管理者及び安全統括管理者等へのインタビューを実施しているほか、部署ごとに安全管理の実施状況等を監査し、監査員からの指摘事項に対しては、速やかに改善措置を講じています。



交通事業管理者へのインタビュー

運輸安全マネジメント評価

国土交通省が、事業者の輸送の安全に関する取り組み状況を確認し、継続的な改善に向けてプラス評価や助言を行うことで、輸送の安全確保に関する取り組みを活性化させ、より一層の安全管理体制の確立を図ることを目的に不定期で行うものです。

令和2年度は、平成29年度に実施した運輸安全マネジメント評価における助言事項への対応状況等について、評価に代わる報告書を提出しました。

【更なる取り組みへの主な助言】

- ・より広範な「気づき情報」や「想定ヒヤリ・ハット」等の情報収集、更なるリスクの掘り起こし、事故の未然防止策に繋げるための「ヒヤリ・ハット報告」の更なる収集と分析の実施
- ・「有効性」の視点からの「内部監査の充実」を図ることの検討

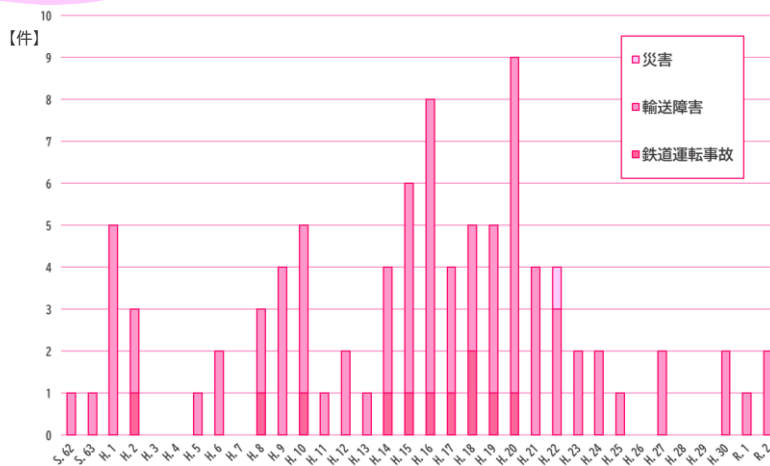
3 輸送の安全の現状等

3.1 鉄道運転事故等の発生状況

令和2年度は、鉄道事故等報告規則に規定された鉄道運転事故、輸送障害、インシデント等の内、輸送障害が2件発生しました。

	鉄道運転事故							輸送障害	電気事故	災害	インシデント	合計
	列車衝突事故	列車脱線事故	列車火災事故	踏切障害事故	道路障害事故	鉄道人身障害事故	鉄道物損事故					
令和2年度								2				2
令和元年度								1				1
平成30年度								2				2

発生状況推移



・鉄道人身障害事故

列車又は車両の運転により人の死傷を生じた事故。

・鉄道物損事故

列車又は車両の運転により500万円以上の物損を生じた事故。

・輸送障害

鉄道による輸送に障害を生じた事象であって、鉄道運転事故以外のもの(き電障害や飛び込み等)。

・災害

暴風、豪雨、豪雪、洪水、高潮、地震、津波その他の異常な自然現象又は大規模な火災若しくは爆発その他大規模な事故により鉄道施設又は車両に生じた被害。

・インシデント

列車又は車両の運転中における事故が発生するおそれがあると認められる事象。

3.2 輸送障害の概要

令和2年度に発生した輸送障害の内容は、次のとおりです。

発生日時	種別	概要	原因	影響
令和3年 2月13日(土) 23時08分頃	輸送障害	福島県沖を震源とするマグニチュード7.1(地震計で八乙女駅161.7ガル・富沢駅198.9ガル・八木山動物公園駅192.5ガル・荒井駅256.4ガルを記録)の地震発生。全列車は発報信号により緊急停止。駅間停止した南北線2列車、東西線1列車は15km/h以下の運転規制で次駅まで移動。以降運転休止。	自然災害(震害)	運休本数(部分運休含む) 南北線:6本 東西線:5本
令和3年 3月20日(土) 18時09分頃	輸送障害	宮城県沖を震源とするマグニチュード6.9(地震計で八乙女駅136.8ガル・富沢駅67.2ガル・八木山動物公園駅68.3ガル・荒井駅234.9ガルを記録)の地震発生。全列車は発報信号により緊急停止。駅間停止した南北線7列車、東西線7列車は15km/h以下の運転規制で次駅まで移動。以降運転休止。翌日、南北線は10:30、東西線は10:00から運転再開。	自然災害(震害)	運休本数(部分運休含む) 南北線:154本 東西線:144本

4 安全確保のための措置

4.1 教育訓練

輸送の安全を確保し、お客様サービスと職員の資質を更に向上させるため、地下鉄部門の全体集合研修と部署別の具体的な教育訓練の内容を定め、計画的・継続的に実施するとともに、終了後にはアンケートや小テスト等により効果測定を行い、教育の習熟度を確認しています。

安全マネジメント研修

輸送の安全の更なるレベルアップと着実な推進を図るため、外部講師を招き、他事業者の取り組みから運輸安全マネジメントの意義や仕組み、リスク管理の手法等を理解する研修を実施しました。



国交省講師による講義

新規採用・転入職員研修

新たに地下鉄部門に配属になった職員を対象に、安全・旅客サービス・コストに対する意識や鉄道の基本的知識等を学ぶ研修を実施しました。



車両の見学

過去の事故を振り返る

過去には、本市地下鉄においても様々な事故や災害等を経験していますが、年月の経過とともに世代交代や人事異動により過去の事故が風化されます。

これら過去の事故から学ぶべきことは多いため、当時の状況が分かる職員を講師とし、当時の資料を基に過去の事故・自然災害を振り返り、改めて安全意識（気づき）の向上と風化防止を図っています。



研修用資料

サービス（バリアフリー）向上研修

令和2年度は、新型コロナウイルス感染防止のため実施できませんでしたが、今後もお客様に対してより良い接客サービスを提供することを目的に、接客技術のスキルアップや、バリアフリーに関する知識を習得するため、外部講師等による研修を実施していく予定です。

事故・安全研鑽室

過去の事故や事故の芽、ヒヤリ・ハット情報等を活かした事故の風化防止を目的に、荒井車両基地にある展示室を「事故・安全研鑽室」と命名し、展示資料の見直しやエリア分け等、教育訓練施設として再整備しました。



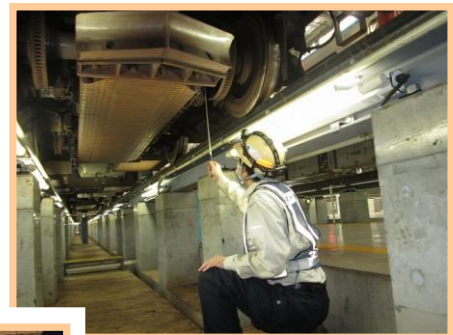
施設外観・展示の様子

部署ごとの教育訓練

各部署において必要な知識・技能の維持向上を図るため、定期的に訓練を実施しています。駅の出入口から駅構内への雨水等の流入防止を図るための止水板等設置や、進路構成、脱線復旧、普通救命講習や消防・避難誘導訓練等様々な訓練を計画的に行っています。また、保守業者や委託駅務員に対する教育の充実にも努めています。



転てつ器取扱訓練



列車検査研修



浸水防止訓練



非常梯子取扱訓練



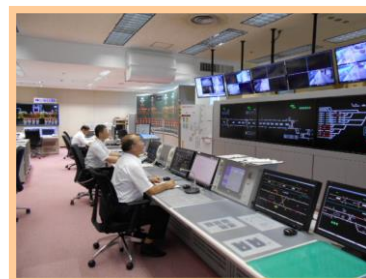
フルハーネス取扱研修

4. 2 運行の安全確保

地下鉄を安全・安心にご利用いただくため、日々の運行管理や運行の安全を確保するための各種設備の設置・保守等により運行を支えています。

総合指令所

運行管理システム等の設備により、列車運行状況を常に運転指令が監視しています。万が一、異常が発生した場合には、迅速かつ的確に関係部署に指令し、お客様の安全確保と速やかな運転再開を行います。



総合指令所

可動式ホーム柵

お客様の軌道への転落や触車事故を未然に防止し、安全と安定輸送を確保するため、全ての駅に可動式ホーム柵を設置しています。



可動式ホーム柵

風速計・積雪計

地上部を走行する際、強風や大雪の影響による事故を未然に防止するため、監視する装置を設置しています。総合指令所において、情報を監視しており、基準以上となった場合は運転規制等を行います。



風向風速計・積雪計

車両の保守

南北線21編成、東西線15編成（ともに1編成4両で構成）の車両を、安全に運転できる状態に維持・管理するための検査や振動・騒音防止と乗り心地の維持を図っています。



全般検査・
車輪形状測定

土木・軌道・電気施設及び建築設備の保守

地下鉄を安全・安心にご利用いただくため、トンネル等の土木施設、レール等の軌道施設、変電所や信号設備等の電気施設、駅施設等の建築設備について、営業終了後の深夜等にも点検や作業を行い、法令に基づく保守はもとより、計画的な維持管理を行っています。



トンネル打音検査



軌道検測



電気転てつ機検査



橋りょう検査

エスカレーター更新工事

経年劣化によるエスカレーターの故障が増加しており、計画的にエスカレーターを更新しています。

勾当台公園駅の出入口は高低差が大きく移動負荷が高いため、更新に合わせ、下りエスカレーターを増設しました。自動運転方式を採用、進入可否の表示も行っています。



勾当台公園駅のエスカレーター

トンネル内漏水・クラック補修工事／ロングレール修繕工事

トンネル部の漏水には導水樋の設置や止水、コンクリートのクラックには樹脂系薬剤の注入等を行っています。

また、レールの摩耗等の状況を定期的に点検し、必要に応じレール交換を行っています。レールは溶接することで継目がなくなり、列車走行時の騒音低減、乗り心地向上を図っています。



導水樋設置作業



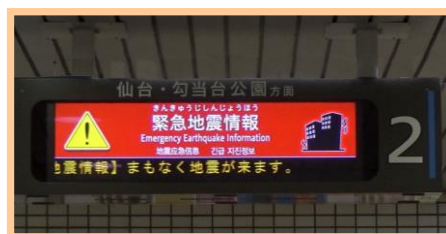
レール圧接・運搬作業

4. 3 防災対策

地震対策

気象庁が提供する緊急地震速報を受信し、震度5弱以上の地震が予測された場合には、自動的に列車を減速・停止させる「緊急地震警報システム」を導入しています。緊急地震速報を受信すると駅構内や列車内に自動放送が流れ、車内案内表示器や改札口前とホーム階に設置している駅情報可変表示器にも表示されます。

また、地震計も設置しており、4.0ガル（震度4相当）以上を感知した場合は、自動的に列車を停止させます。



改札口前の表示イメージ

火災対策

車両での火災発生及び延焼を防ぐため、内装に不燃性・難燃性の材料を使用、前後の運転席及び全ての客室（各2箇所）に消火器を備えています。車両間連結部には扉を設け、延焼や煙の流入を防止しています。

また、南北線13駅及び東西線12駅の地下駅には、煙によりお客様が逃げ遅れることを防ぐため、機械排煙設備を設置しています。駅務室内には自動火災報知設備や排煙設備、消火設備等を一元的に管理する防災監視盤を設置しています。



車両間連結部の扉・
車内の消火器

水害対策

台風、集中豪雨等により駅の出入口から雨水の流入が予想される際は、止水板を設置して浸水による被害発生の防止を図ります。

令和元年東日本台風による浸水被害を受け、令和2年度に南北線仙台駅・五橋駅に止水板を増備し、現在南北線では、仙台・五橋・愛宕橋・河原町・長町一丁目・長町・長町南、東西線では、川内・宮城野通・連坊・薬師堂・卸町・六丁の目・荒井の各駅に配備しています。更に吸水性の土のうも配備しています。



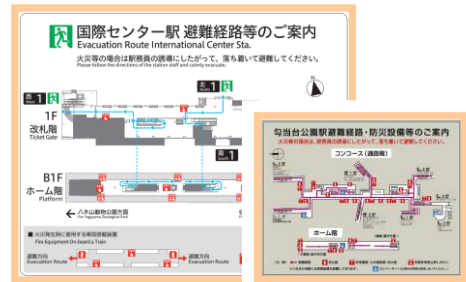
新たに南北線仙台駅に配備した止水板

計画運休

大型台風の接近・上陸や大雨による河川の氾濫等が想定される場合、お客様には外出を控え、また早期にご帰宅いただき危険を避けるとともに、職員の安全も確保することを目的として、事前に予告した上で計画的に列車の運行を休止する計画運休を導入しました。

避難経路・防災設備の案内表示

各駅の券売機付近及びホーム階に避難経路，防災設備の案内表示板を設置するとともに，駅構内及び列車内には災害等が発生した場合における避難方法についての周知用ポスター等を掲出しています。



避難経路等の案内表示

「防災＆マナーガイドBOOK（保存版）」

地下鉄での非常時にお客様が慌てず安全に行動していただくための情報を「防災＆マナーガイドBOOK（保存版）」にまとめています。交通局ホームページでご覧いただけます。



ガイド表紙

鉄道テロ対策

駅構内では，テロや犯罪等を未然に防止するため，防犯カメラの設置や注意喚起放送及びポスターのほか，駅務員等が適宜駅構内の巡回を行っています。

車内では巡回のほか，端末駅での折り返し時に運転士が車内点検を実施しています。更に，警察による駅及び車内の巡回も実施しています。



防犯カメラ作動中表示・駅職員構内巡回

自動体外式除細動器（AED）の設置

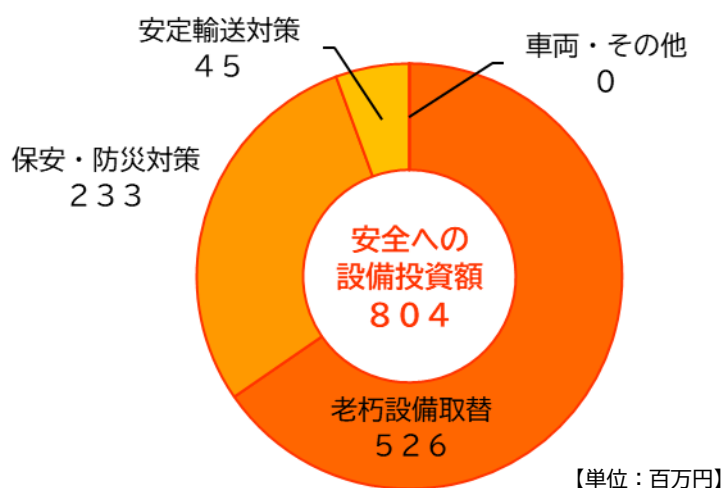
お客様が駅構内や車内で突然心停止状態に陥る等の不測の事態に備え，全駅に設置しています。駅務員と運転士は的確な行動や取扱いができるように，AEDの操作に必要な知識及び技術を習得し，万が一の場合に備えています。



AED

4. 4 安全への投資額（決算見込み額）

令和2年度は、地下鉄南北線の設備老朽化対応・保安対策や車両への対応等として、安全関係設備に約8億4百万円の投資を行いました。



分類	令和2年度における安全への主な設備投資項目	設備投資額
老朽設備取替	地下鉄南北線長町南変電所非常用発電設備等更新工事	241百万円
	地下鉄南北線北仙台配電室外2箇所高圧受電設備等更新工事	163百万円
	地下鉄南北線き電入切標更新工事	40百万円
保安・防災対策	止水板設置工事	56百万円
	地下鉄南北線台原駅給水消火設備改修工事	38百万円
	地下鉄南北線黒松駅外1駅消火設備更新工事	33百万円
安定輸送対策	南北線列車無線設備指令操作機等更新	37百万円
車両・その他	—	—

※上記円グラフのうち、主な設備投資について記載しています。

南北線長町南変電所非常用発電設備更新工事

故障頻度が高くなる等、老朽化からの信頼性回復を図るため、非常用発電設備の更新を行いました。電力会社からの送電停止又は変電所設備の故障等により、駅への電力供給が途絶えた場合に起動し、防災機器や保安機器等に電力を供給する必要不可欠な設備です。



夜間工事の様子

4. 5 緊急時対応訓練

災害等の異常時に備えた訓練を定期的実施し、お客様の安全の確保と職員の異常時対応能力向上に努めています。

仙台市高速鉄道鉄道合同防災訓練

毎年、各種災害等が発生した際の即応体制の確立と連携を図ることを目的に防災訓練を実施しています。

令和2年12月8日富沢車両基地を会場に「車両基地を出庫し富沢駅に向かった列車が脱線」という平成18年に発生した脱線事故と同様の想定で実施し、改めて発生時の対応能力の向上を図るとともに、関係各部署並びに関係団体との連携の再確認を行いました。



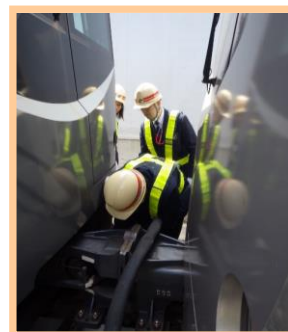
防災訓練の様子

情報伝達訓練

異常時における即応体制の確立を図り、職員間の情報伝達及びお客様への情報発信が迅速・的確に行えるよう、定期的（年2回）に情報伝達訓練を実施しています。

異常時想定訓練

部署ごと異常時を想定した訓練を定期的に行っています。令和2年度、運転士は「車両故障」を想定した併結、推進運転の訓練を実施しました。全運転士が併結時の機器取扱い、推進運転時の連絡方法等の対応手順を再確認し、異常時に対する備え、異常時対応能力の向上を図りました。



運転士の併結訓練

電力事故想定訓練

毎年、電力事故が発生した場合を想定し、その適正な措置を習熟することを目的に実施しています。

令和2年度は、「仙台市内の大規模停電に伴う地下鉄変電所停電」や「広瀬川橋梁西公園トンネル付近の倒木に伴うトロリー線断線による地絡事故」を想定した訓練を実施し、安全・迅速な対応方法の習熟に取り組みました。



指令部門・

現場点検部門

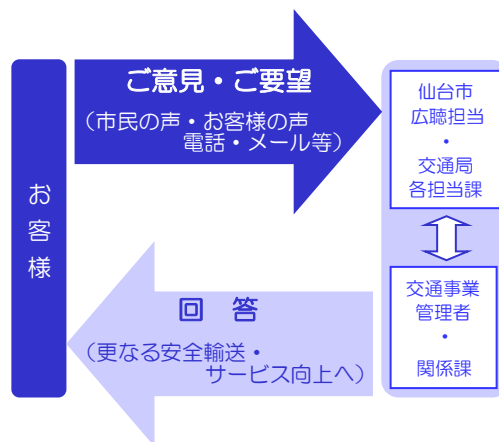
5 お客様等とのコミュニケーション

5.1 お客様の声

お客様からのご意見やご要望は、駅窓口や電話でいただくほか、交通局ウェブサイト開設している受付フォームでもいただいています。また、市政へのご意見を受付ける制度「市民の声」からもいただいています。

令和2年度は、乗降マナー、エスカレーター利用時のマナー、案内表示、職員の対応等、697件のご意見やご要望をいただきました。

交通局では、本市広聴担当の部署と連携を図りながら速やかに回答できるように努めるとともに、寄せられたご意見やご要望を更なる安全輸送やサービス向上に役立てています。



お客様の声による改善事例

エレベーターの車椅子利用者用操作ボタンで、「ひらく・とじる」の表示がない箇所について、何のボタンが分かり易くするための表示を追加しました。

また、八乙女駅の敷地内に不法投棄の連絡があり、処分・清掃するとともに注意喚起の看板を設置しました。



「ひらく・とじる」の表示



八乙女駅看板

【その他の事例】

- ・川内駅出入口シャッターが閉まる際のアナウンスの音量レベル調整
- ・五橋駅トイレ改修工事現場に掲出した平面図の表示誤り修正
- ・大町西公園駅ホーム電光掲示板の韓国語表記の誤り修正
- ・北仙台駅コンコースの通行方向統一、階段付近に掲出の案内表示修正
- ・長町南駅エスカレーター工事中の注意喚起メッセージの音声機器の故障対応
- ・仙台駅バス乗り場付近への排気口の配管変更
- ・交通局ウェブサイト未更新内容の対応及び掲載場所の適正化

5. 2 安全・マナー啓発

お客様に安全で快適に地下鉄をご利用いただくため、車内放送やステッカーの貼付、啓発活動等により様々な案内を実施しています。

乗車時の注意喚起

お客様が安全に地下鉄をご利用いただくために、次の点にご注意ください。

- ① ホーム柵のドアから離れてお待ちください。
- ② ホーム柵に寄りかからないでください。
- ③ ホーム柵から身を乗り出したり、物を立てかけたりしないでください。
- ④ かけ込み乗車はおやめください。
- ⑤ 線路内には絶対に立入らないでください。



ホーム柵の表示

車内非常通報器

車内には、運転士への通報手段として「非常通報器」を1車両あたり2箇所のほか、車いすスペースにも設置しています。

「緊急に支援が必要な場合は、通報ボタンを押して運転士とお話ください。(不審物には手を触れないでください。)」



車内非常通報器

マナーアップ啓発活動

「やめましょう。歩きスマホ」、「エスカレーターは歩かず立ち止まろう」等の全国的に行われるキャンペーンを共同で実施しています。駅構内において、プラカードの掲出やティッシュ配布等の活動も実施しました。



掲出ポスター・エレベーターの日に実施したキャンペーン



エスカレーターマナー啓発強化

地下鉄駅でのエスカレーター利用に関しては、立ち止まって利用している方の横を駆け降りる方がおり、危険な場面に遭遇したというご意見をいただくことが多く、利用するお客様の安全確保のために、エスカレーターの安全な利用方法を広く知っていただく必要があります。そこで、手すりへのデコベルトや床面へのフロアシートの設置が有効な手段と考え、エスカレーター利用時のマナーアップ啓発強化を目的として実施しました。



新型コロナウイルス感染症の感染防止に向けた対応

鉄道事業者及び事業者団体からなる「鉄道連絡会」にて定めた「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」に則り、お客様が安心して地下鉄をご利用いただけるよう、「マスクの着用」と「車内での会話自粛」をお客様へお願いしています。

車内アナウンスやポスターの掲出により呼びかけを行っていますので、皆様のご理解とご協力をお願いします。

その他、車内換気は混雑時だけではなく終日実施へ切り替え、車内のお客様が手を触れる吊り革・握り棒・座面等を抗ウイルスコーティングしました。



掲出ポスター

【抗ウイルスコーティング】

車内に抗ウイルス剤を付着させ、ウイルスや菌類の不活性化を図るものです。



抗ウイルスコーティング作業

5.3 情報発信

輸送障害等による地下鉄運行停止時の対応

交通局公式ツイッター（アカウント@sendaishi_kotu）から、より多くのお客様へ、より早く非常時の情報発信を行っています。※平常時は、交通局のイベント情報等を発信しています。

また、駅では駅改札口前に運行情報を掲出しているほか、長時間にわたり運行が停止する場合は、地下鉄駅出入口にサインスタンドを設置し、運行情報を確認できるようにしています。



地下鉄出入口のサインスタンド

地下鉄沿線情報誌「ちかてつさんぽ」

市民の皆様にもっと地下鉄を身近に感じていただき、地下鉄のPRや利用促進に繋げるために、地下鉄沿線を中心とした生活エリアに注目し、駅周辺のイベント情報等を発信しています。

また、安全やマナーに関する情報も掲載し、利用者へ啓発を行っています。

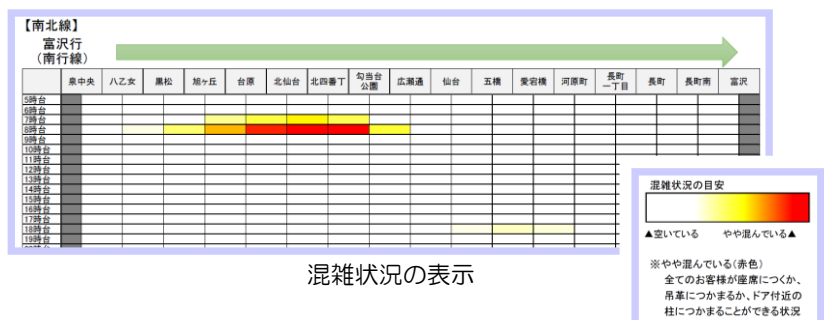


ちかてつさんぽの紙面・表紙

地下鉄混雑状況の公表・分散乗車の呼びかけ

先頭・最後尾の車両が混雑する傾向にあることから、分散乗車の呼びかけや時間帯別の混雑状況を交通局ウェブサイトで公開し、地下鉄の時間帯毎の混雑状況をお知らせしています。時差通勤等にご活用ください。

公開しているのは1時間毎の混雑状況ですが、列車毎車両毎に状況が異なります。特に、朝の通勤・通学時間帯（7:30～8:30）は先頭1両目の混雑が激しく、中間の2・3両目が比較的空いている状況となっています。密集を避けるため、分散乗車にご協力をお願いします。



5. 4 市民の皆様とともに（協働）

お客様や市民の皆様をはじめ、関係機関のご協力のもと、地下鉄を安心してご利用いただける環境づくりに取り組んでいます。

交通バリアフリー教室

仙台市交通局バリアフリー特定事業計画に基づき、これからの社会の担い手となる小学生を対象に、手助けを必要としている方への声掛けと、行動することの大切さを理解していただくため、高齢者や身体の不自由な方への介助法の体験学習の場として、交通バリアフリー教室を毎年度実施しています。



駅施設の説明・車いす体験

みやぎ高校生マナーアップキャンペーン

宮城県内の高校生が主体となり、駅及び車内等における利用者へ配慮したマナーの向上を図るための取り組みを行っています。令和2年度は9校の放送部が録音したマナーアップへの呼びかけを駅構内で放送しました。

その他、全国の視覚支援学校で行っている「点字ブロックの啓発活動」への協力として、視覚支援学校の生徒が録音した点字ブロックに対する理解への呼びかけを駅構内で放送しました。

その他のイベントについて

例年実施していた「地下鉄親子探検ツアー」や「地下鉄わくわくトレイン」等のイベントは、新型コロナウイルス感染防止のため中止となりました。地下鉄を安全に運行するために日常行っている業務への理解や、地下鉄への親しみ、関心を持っていただくことを目的に、今後も状況を見ながら実施していく予定です。



安全報告書に関するお問い合わせ

この安全報告書の内容や取り組みについて、ご意見等をお寄せください。

【仙台市交通局鉄道管理部安全推進課】

TEL : 022-712-8436 / FAX : 022-224-4559

Eメール : kot051140@city.sendai.jp

【仙台市交通局ウェブサイト】

<http://www.kotsu.city.sendai.jp>