

交通局では、市バス・地下鉄が市民の安全で安心して移動できる手段として、市民・利用者の皆さまから信頼をいただけるように、運輸安全マネジメントに関する取り組みや訓練・研修等を通して交通事業者にとって最大の使命である安全の確保に取り組むとともに、災害に備えた駅改造や設備の整備、職員の意識改革による接客サービスの向上、事故防止やマナー啓発に取り組んでいます。

## 安全の確保のために

### 1 運輸安全マネジメントの推進

平成17年には、4月25日に発生したJR西日本福知山線での脱線事故をはじめ、運輸業界でさまざまな事故やトラブルが起きました。そうした事態を受けて、平成18年10月1日に鉄道事業法、道路運送法などの法律が一括で改正され、各運輸事業者は安全管理体制の構築と、運輸安全マネジメント制度を導入することが求められました。名古屋市交通局においても安全管理体制を構築し、経営トップから現場までが一丸となり輸送の安全の確保・向上に取り組んでいます。

運輸安全マネジメント制度に基づく主な取り組みとして、具体的に以下のような取り組みを進めています。

#### ①安全方針の策定

交通局の輸送の安全に対する理念として、平成19年4月に最初の安全方針を定め、以降、毎年見直しを行い現在に至っています。

#### ②輸送の安全に関する目標の設定

市バス事業、地下鉄事業それぞれ、年度ごとに輸送の安全に関する目標を定めています。

令和5年度の目標は次のとおりです。

#### <市バス事業>

| 有責事故件数及び車両故障件数を削減する |                                                                                                                                                                                                                |
|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 重点事項                | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 重傷事故を過去5年間の最少件数より削減する（3件以下）（歩行者、自転車にかかる重傷事故は撲滅）</li> <li>・ 車内事故を過去5年間の最少件数より削減する（101件以下）</li> <li>・ 作業ミスによる故障を撲滅する</li> <li>・ 車齢10年以上の車両における通常故障を10%以上削減する</li> </ul> |

#### <地下鉄事業>

|                                  |
|----------------------------------|
| 当局的責任によって生じる運転事故・営業事故・輸送障害をゼロにする |
|----------------------------------|

なお、年度ごとの目標に対する実施状況につきましては、毎年、安全報告書を作成し公表しています。

### ③安全重点施策の策定

輸送の安全に関する目標を達成するため5項目の安全重点施策を定めています。

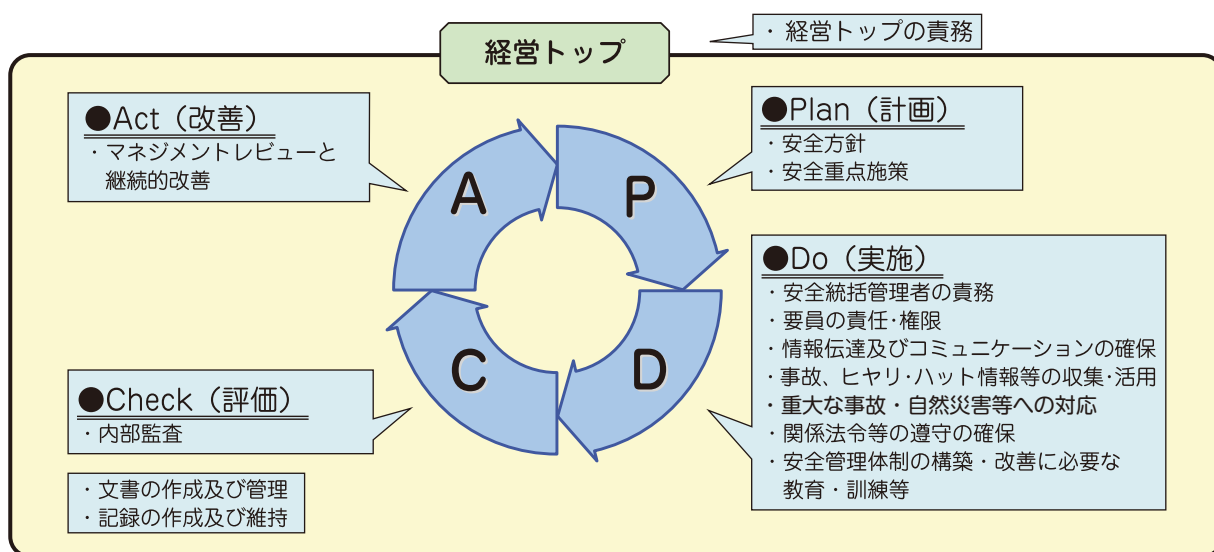
### ④内部監査の実施

交通局が進めている安全性向上の取り組みが、法令や局内の取り決めに適合しているか、効果的に実施されているかなどについてチェックするため、局職員を監査員として内部監査を毎年実施しています。

### ⑤運輸安全マネジメント評価

国土交通省の調査官により「運輸安全マネジメント評価」が実施され、交通局の取り組みに対する評価や助言を受けています。

以上のような取り組みを、マネジメントの基本であるPDCAサイクル（Plan-Do-Check-Act）に基づいて進めています。



## 2 安全最優先の取り組み

### ①人材の確保

#### ■職員の採用

交通局では、将来を担う人材を確保するために、交通局の職員として働く市バス運転士や地下鉄駅務員、技術員の採用を行っています。

また、採用後は養成研修を行い、必要な知識・技能を習得したうえで現場へ配属しています。

#### ■名古屋市交通局採用サイトによるPR

交通局で働きたいと思っている方に、交通局の魅力、採用募集情報などを分かりやすく提供するため、市バス運転士や地下鉄駅務員、技術員の採用選考等に係る情報に特化した名古屋市交通局採用サイトを令和3年3月に開設し、公開しています。

URL

<https://www.kotsu.city.nagoya.jp/recruit/>



トップページ

## 採用サイトの主なコンテンツ

- ・職種紹介 : 交通局のさまざまな職種の紹介
- ・職員インタビュー : 実際に各現場で働く職員からのメッセージや職場の魅力紹介
- ・勤務条件 : 勤務時間や休暇等の勤務条件
- ・キャリアプラン : 入局時からのキャリアの流れ
- ・人材育成 : 入局以降行われる、さまざまな研修の紹介
- ・採用情報 : 説明会情報や募集要項、試験問題の例題など

### ■大型第二種免許未取得者を対象とした市バス運転士の募集

全国的に大型第二種免許の所有者数が減少していることを受け、新たな人材を発掘することを目的として、大型第二種免許未取得者を対象とした市バス運転士の募集を令和2年度から行っています。

第二次選考合格後から第三次選考までの間に、大型第二種免許を各自で取得し、その後、第三次選考に合格して採用された方に、大型第二種免許取得費用を助成します。また、採用後は、免許所有者を対象とした採用選考を経た採用者よりも多くの実技研修を行うなど、運転技術・知識を確実に習得できるよう対応しています。



募集告知ポスター

## ②職員の管理・育成

### ■厳正な点呼

市バス営業所や地下鉄の駅務区、運転区では乗務員、駅務員等に対して点呼を行い、業務内容の確認や注意事項の伝達などを行うとともに、アルコール検知器によるチェックを実施し、飲酒運転を絶対にさせないよう取り組んでいます。



アルコール検知器によるチェック



点呼

### ■基本動作の徹底実施

市バスの運転士や、地下鉄の駅務員、乗務員等の基本動作を徹底するため、年間を通して本庁職制や現場職制が現場巡視や添乗指導を行っています。

市バスにおいては、着座確認、扉操作、案内放送等、また地下鉄においては、指差確認称呼、案内放送等の実施を確認し、適宜指導を行っています。

### ■安全意識向上の取り組み

市バス事業では、全乗務員の運転記録証明書を取得し、私行上も含めた交通事故、違反歴を把握するとともに、点呼で免許証の失効等が無いことを確認し、各乗務員の法令遵守と安全意識の高揚に取り組んでいます。

地下鉄事業では、年間の計画、月ごとの重点事項を定め、駅務員や車掌がマナー啓発放送を実施するなど、お客さまへの積極的な働き掛けを通して自らの安全意識を高めるよう取り組んでいます。



## ■コミュニケーションの活性化

交通局長等幹部職員が現場に出向き、現場の職員との相互の理解を深め、安全意識の向上を図ることを目的に意見交換会を実施しています。

交通局では、このような取り組みを通して現場での業務の状況や課題の把握に努め、局全体の安全への取り組みの改善に役立てています。



意見交換会

## ■幹部職員による現場巡視

年間を通して幹部職員が市バス、地下鉄の各現場を巡視し、業務の状況や訓練の査察、職員への訓示を行うなど、現場職員の安全意識高揚を図っています。



現場巡視

## ■非常時対応訓練の実施

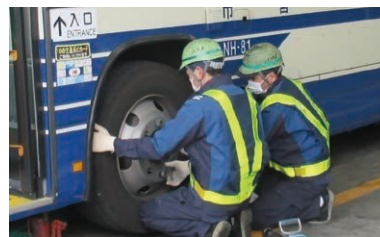
地震や豪雨等の自然災害、事故、テロ事件の発生時など、緊急の事態に的確で迅速な対応ができるよう、年間計画を定めて訓練を実施しています。

### <市バス>

集中豪雨を想定した水防訓練では、市バス全車両へ無線を使用した一斉通報による情報伝達訓練などを実施しています。

また、大規模地震を想定した防災訓練では、運行中の市バス車両と営業所間における情報伝達や津波避難ビルへの避難誘導訓練などを実施しています。

さらに、年末年始安全総点検期間において、事故・バスジャック等による緊急時を想定した避難誘導訓練やタイヤ交換など、実践的な訓練も行っています。



バス車両タイヤ交換訓練



避難誘導訓練

### <地下鉄>

集中豪雨を想定した水防訓練では、情報の伝達、避難誘導、駅出入口の止水板立ち上げ、防潮扉の閉鎖などの訓練を実施しています。

また、大規模地震を想定した防災訓練では、情報伝達や避難誘導訓練のほか、早期地震警報システムによる列車停止訓練を実施しています。

さらに、地下鉄車内及び駅構内における傷害事件、爆破予告といった様々な非常時においても的確で迅速な対応をするために警察署・消防署と連携した防犯訓練や事故復旧総合訓練、軌道内転落者救出及び救命救急（AED 取り扱い）訓練など実践的な訓練も行っています。



水防訓練



防犯訓練



防犯訓練



事故復旧総合訓練



## ■輸送の安全に関する研修等

交通局では、輸送の安全に携わる職員として必要な能力の取得と技能を維持するための教育・訓練・研修を計画的に実施し、必要に応じて見直し・改善を行っています。

### <市バス・地下鉄・技術 共通>

過去の事故・災害・不祥事等、一つひとつの事例から、定められているルール・手順の重要性を再認識し、高い安全意識を身に付けるため、安全学習室を活用して、様々な職員教育を実施しています。

#### <市バス>

外部の訓練コースにおけるスラローム走行などの走行体験により、事故防止及び安全意識の向上に取り組んでいます。

また、加速度計により車両の前後・左右の動揺を常にモニターするシステム、ドライブレコーダー、燃料消費計、視点計測装置などの機器を活用して、より安全な市バスの運行ができるよう様々な実践的研修を実施しています。



アイマークレコーダー

#### <地下鉄>

駅務員、車掌、運転士、助役の各職種が合同で、非常時の取扱訓練、必須知識の再確認、事故防止教育などを行い職種間の連携強化と職員個々の資質向上を図るなど、地下鉄の安全運行を支えるための多様な研修を実施しています。

また、事故・災害時も冷静・的確に判断・行動し、お客さまの安全を確保できる対応力の向上を図るため、地下鉄運転シミュレータや可動式ホーム柵等の機器を活用して、様々な状況を想定した体験型研修を実施しています。



地下鉄運転シミュレータを活用した体験型研修

#### <技術>

危険性の情報を共有し、事故等の発生を未然に防ぐことを目的としたKYT（危険予知訓練）研修を実施しているほか、機器や保守技術に関する専門的な知識・技術の向上を図るなど、市バス・地下鉄の安全運行を支えるための様々な研修を実施しています。



技術研修

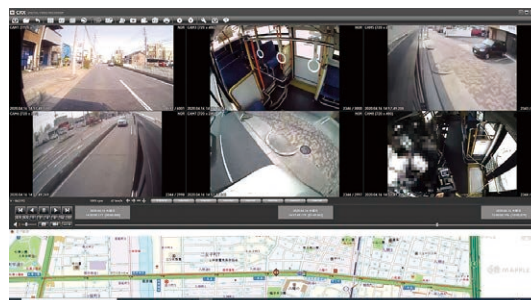
### ③安全を確保するための設備

#### <市バス>

##### ■ドライブレコーダー

市バスでは、走行中の車内・車外の映像やエンジン回転数等が記録できるデジタルタコグラフ付ドライブレコーダーを市バス全車両に導入し、事故防止やエコドライブに活用しています。

今後も、映像や運行状況の記録を安全教育に活用することで、お客さまに安心・快適にご乗車していただけるよう努めてまいります。



ドライブレコーダーの解析画面の画像

##### ■運行支援システム

安全かつ適正に市バスを運行するため、画像や音声により運転士をサポートする「運行支援システム」を市バス全車両に導入しています。

運行経路上の間違いやすい場所などで、正しい進行方向などを知らせる「進路指示機能」や、バス停で所定の発車時刻より早く発車しようとしたときに注意喚起する「遅早発防止機能」などを備えています。



運行支援システム

##### ■バス車両の整備

市バスの安全・確実な運行には、車両の保守が必要不可欠です。

定期点検整備や故障の迅速な修理などは、各営業所に併設された整備部門で行っています。

また、年1回の車検整備は、中川営業所など車検整備事業場で行っています。



整備部門におけるバス車両整備

##### ■積雪時の安全対策

積雪時の安全対策として、市バス全車にスタッドレスタイヤもしくはチェーンを装備しています。

##### ■市バスの緊急停止ボタンについて

令和元年度より、ドライバー異常時対応システムを装備したバス車両を導入しています。運転士に異常が発生した際に、運転席後方に設置している非常ブレーキボタンを押すことで、バス車両を停止させることができます。



緊急停止ボタン

#### <地下鉄>

##### ■ATC（自動列車制御装置）

この装置は、全線に設置しており先行列車との間隔や線路のカーブ等によって決められた運行速度を超えると、自動的にブレーキをかけて減速又は停止させ、列車の速度を制御することにより、運行の安全を確保するものです。



ATC（自動列車制御装置）



### ■ ATO（自動列車運転装置）

この装置は、東山線、名城線・名港線、桜通線に設置しており運転士が出発ボタンを押すことにより自動的に列車を出発させ、ATC信号の制限速度内で路線に最適な走行パターンにより、出発から加速、減速から停止までの自動制御を行い、次駅まで安全かつ正確に運行するものです。



ATO（自動列車運転装置）

### ■ 可動式ホーム柵

お客さまをホームからの転落や列車との接触から守るための設備で、列車の扉と連動してホーム柵の扉が開閉します。現在、東山線、桜通線、上飯田線及び名城線・名港線の全79駅に設置しています。

鶴舞線においては、令和8年9月開催の第20回アジア競技大会(2026/愛知・名古屋)までに完成する目標で、整備を進めています。



可動式ホーム柵

### ■ 駅構内カメラ

駅構内にはお客さまの安全・安心のため、カメラを設置しています。

ホームをカメラで撮影した映像にて列車の扉開閉操作時のお客さまの安全確認を行っています。



車掌用モニター ホーム前方モニター

### ■ 車内カメラ

車内での犯罪行為等の未然防止及び事後確認等、セキュリティの向上を図り、お客さまが安心してご利用いただけるよう、令和2年度より順次、車内カメラを設置しています。



車内カメラ

### ■ 電車緊急停止ボタン

駅ホームの線路内で異常が発生したときに、ボタンを押すことにより、駅に進入する電車及び駅を発車する電車を自動的に停止させます。



電車緊急停止ボタン

### ■ 車内非常通報装置

各車両の扉付近に設置しており、非常の場合、ボタンを押すことにより、車掌または運転士への通報あるいは通話ができます。

ワンマン運転を行っている東山線、名城線・名港線、桜通線及び上飯田線では、運転士が直ちに応答できない場合、列車の運行状況を監視している運転指令員が応答します。



車内非常通報装置



## ■ 運転指令室

地下鉄がダイヤに基づき、安全円滑に運行されるよう、各所にいろいろな指令を与える列車運行の中核部門です。

ここには、信号やポイントを遠隔操作し、運行を制御するCTC（列車集中制御装置）や列車の運行が一目でわかる運行表示盤が設置されています。

また、東山線、名城線・名港線、桜通線及び上飯田線には、各駅ホームの映像を監視モニターに映し出す集中映像監視装置を設置しています。

そのほか列車無線、運転指令電話、非常用電話などの通信設備を備え、列車の正常な運行の確保にあたっています。



運転指令室

## ■ 電気指令室

電気指令室では、係員が24時間体制で各路線に設けられた変電所の状況を常時監視し、必要な操作を遠隔で行います。

また、駅の電気設備や列車の運行に必要な設備の故障時には、保守係員に緊急出動を指示するなど即応体制をとっています。



電気指令室

## ■ 変電所

変電所では電力会社から受電した交流の電気を、直流の600ボルト（東山線、名城線・名港線）又は1,500ボルト（鶴舞線、桜通線、上飯田線）に変換して電車に供給しています。また、各駅の電気室へ3,300ボルト又は6,600ボルトの電圧に変換して送電しています。

駅の電気室では、さらに200ボルトや400ボルトなどの低圧電気に変換し、照明やエスカレーターなどに供給しています。

変電所には非常用発電機が設置しており、電力会社が停電した場合には、各駅の重要な電気設備へ電力を供給することができます。

## ■ 車両の保守

| 検査の種類 | 検査の内容                       |
|-------|-----------------------------|
| 全般検査  | 8年に1回車両全般について行う検査           |
| 重要部検査 | 4年又は60万kmに1回重要な部品を取り外して行う検査 |
| 月検査   | 3ヵ月に1回在姿（部品をつけたまま）で行う検査     |
| 列車検査  | 6日に1回外部から行う検査               |
| 臨時検査  | 車両を購入、改造する時など必要な時に行う検査      |



電車車庫での整備

## ■ 軌道の保守

軌道保守作業は、安全輸送及び乗り心地の良さを維持するため欠くことのできない重要な作業で、昼夜を問わず行います。

営業時間中は、列車の合い間をぬって線路を巡視し、軌道の異常の有無等を点検、確認します。

また、営業終了後の深夜には、レールやマクラギ等の交換、軌道のズレの修正及びトンネルの補修等を行います。



軌道保守（砕石道床つき固め作業）

# 災害に備えて

## <市バス>

### ■市バス営業所への発電機等の配備

災害等により電力の供給が断たれた場合に、バス営業運転を早期再開できるよう、全営業所に発電機やLED投光器を配備しています。



発電機

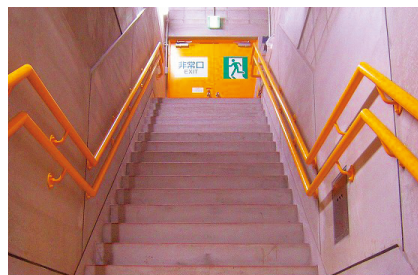
## <地下鉄>

### ■火災対策設備

地下駅やトンネルは、不燃化を図るとともに、自動火災報知設備による警報設備、通信設備や放送設備等の通報設備、排煙設備、異なる2つ以上の避難通路や非常用照明設備、避難口誘導灯等の避難誘導設備、屋内消火栓設備等の消火設備を、国の定めた基準に基づき設置しています。

避難通路として、通常は使わない非常階段を使用する駅では、扉の色を黄色に統一し、「非常口」と大きく表記することで、非常時においても、お客さまが迷うことのないよう配慮しています。

なお、平成15年2月に発生した韓国地下鉄火災事故を契機に改正された国の新しい基準では、さらなる安全性の向上を目指し、駅改造の機会を捉えてホーム階段部の防火防煙シャッターなどの整備を行うこととされており、これについても順次整備を進めています。



非常階段



防火防煙シャッター

### ■防災管理室

防災管理室は、各駅に設置されており、熱や煙を検知する感知器やモニターテレビなどで常時駅構内を監視し、災害発生時には情報収集、避難誘導、通報連絡、消火活動を迅速かつ的確に行うことができる体制をとっています。



防災管理室

### ■非常用照明装置

地下駅構内やトンネル内では、停電しても暗闇にならないように照明には特別の配慮をしています。

停電と同時に車内の一部の照明は電車のバッテリー電源で点灯し、最低限の照明を確保します。また、駅構内では非常灯が駅のバッテリー電源で点灯し、最低限の照明を確保します。

さらに、停電が長引く場合は、交通局変電所の非常用発電機を始動させ各駅へ電気を送り、一部の照明を点灯させます。



非常用発電機



## ■防潮扉・止水板

海に近い名港線の六番町・名古屋港間の5駅全ての出入口には、高潮、津波等による浸水に備えて、鋼鉄製の防潮扉を設置しています。非常の場合にはこれで出入口を閉鎖し、浸水を防止します。

また、地下鉄駅構内への浸水対策として地上駅を除く83駅（エレベーター前のみ設置駅含む）の出入口に止水板を設置しています。



防潮扉



止水板

## ■防水扉

庄内川の真下を横断する鶴舞線の庄内緑地公園・庄内通間には、鋼鉄製の防水扉を4つ設置しています。

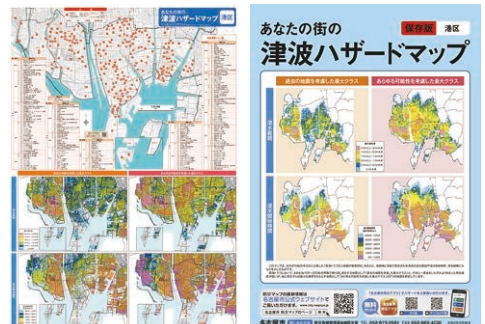
これは、万一、川の水がトンネル内に流入したとき、浸水による災害の拡大防止を図るための扉です。センサーで流入をキャッチすると、運転指令室からの遠隔操作で扉を閉じて安全を確保します。



防水扉

## ■地下鉄施設の津波対策

津波による浸水に備え、平成25年度に公表された津波ハザードマップにおいて、過去の地震を考慮した最大クラスの地震が発生した場合の想定に基づき、地下鉄駅の止水板や換気所の扉などを津波に対応した強度のものに改修しました。





## ■地下鉄構造物の耐震補強

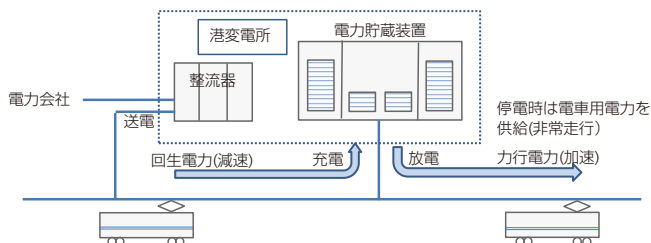
東日本大震災をふまえ、安全性を高め、地震時の早期復旧を図ることができるよう、耐震性能をさらに高めることが必要な柱等について、補強を進めています。



耐震補強を施した橋脚

## ■変電所電力貯蔵装置

巨大地震により大規模停電が発生した場合、地下鉄の電車がトンネル内の駅間に停止する可能性があります。津波が到達する前にお客さまが安全な場所に早く避難できるよう、最寄りの駅までの非常走行を可能とする電力貯蔵装置を名港線 港変電所に設置しています。



## ■手すり付き非常はしごの設置

地震などによる停電時に地下鉄車両から降車して避難する際、迅速かつ円滑に避難することができるように、全線の地下鉄車両に手すり付き非常脱出はしごを設置しています。

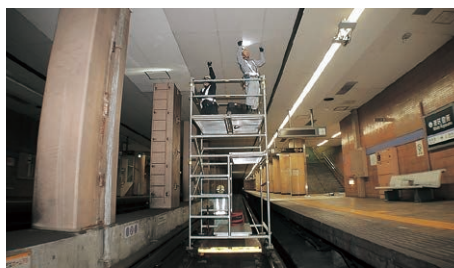
また、駅においても非常時に軌道からホームへ上がるための手すり付き非常用はしごを配備しています。



手すり付き非常脱出はしご

## ■駅軌道内の点検

駅軌道内の壁タイルおよび天井添架物の落下を予防するため、目視および打音調査、触診による点検を実施しています。



駅軌道内の点検（触診点検）

## ■デジタルサイネージでの緊急案内放送

名古屋駅周辺地区都市再生安全確保計画（エリア防災計画）及び金山駅周辺地区エリア防災計画において、大規模災害時における帰宅困難者対策の一環として、駅コンコース階に設置されているデジタルサイネージを活用した避難誘導及び情報伝達を実施します。



# 接客サービスの向上

職員一人ひとりがお客さまサービスの担い手であるという意識を高め、接客サービスのプロとして、職務に必要な能力を向上させ、成長していけるような取り組みを行っています。

## 1 接客サービス向上のための取り組み

### ■ “ありがとう” 宣言（平成20年3月制定）

お客さまから「ありがとう」の言葉がいただけるよう、「接客サービス向上」のためのアクションを定め、接客サービスの向上に取り組んでいます。

#### 〈アクション〉

- 1 あいさつをしっかりします
- 2 身だしなみを整え、第一印象を大切にします
- 3 お客さまに“ありがとう”を伝えるため、笑顔で対応します
- 4 お客さまにはっきりした声で対応・アナウンスします
- 5 所属・名前を名乗り、責任を持った対応・運行をします

### ■ サービス介助士

サービス介助士は、高齢者や障がいのあるお客さまを介助する技術を身に付けるとともに、おもてなしの心で心のバリアフリーを身に付けることを目指した資格です。

平成21年度から、市バス全営業所及び地下鉄全駅でサービス介助士の資格を有する職員が常時1名以上勤務する体制を取っています。

### ■ 認知症サポーターの養成

認知症サポーターは、認知症に関する正しい知識を持ち、認知症の方や家族を温かく見守る「応援者」です。市バス営業所・地下鉄駅等の運輸職員が、認知症について正しい知識を持ち、適切な対応ができるようになるため、認知症サポーターを養成しています。

### ■ バリアフリー研修

高齢者や障がいのあるお客さまが、安心して市バス・地下鉄をご利用いただけるように、実際に障がいのある方を講師に招き、講義や疑似体験を行うことで理解を深め、様々な職務において、お客さまの視点に立った施策を推進できるように研修を行っています。



バリアフリー研修（疑似体験）

### ■ 接客サービス研修

新規に採用されたバス運転士・駅務員を対象に、感じの良いあいさつや姿勢・表情・言葉づかい等の基本的知識及びスキルを習得させ、よりよい接客サービスを実践できるようにする研修を行っています。

### ■ アナウンス研修

電車車掌養成時や新規に採用されたバス運転士・駅務員を対象に、「お客さまに伝える力」を向上させ、その場に応じた最適な案内放送ができるように、発声や言葉遣いなどアナウンスの基本を習得する研修を行っています。



アナウンス研修



## 2 各種コンクール

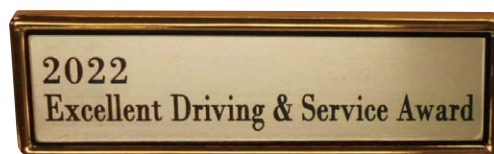
各部門の技術向上を目的に、年に1回各種コンクールを実施しています。

### ■運転・接客技能コンクール<市バス>

各営業所から選出された運転士が、安全確認・車両感覚といった運転技能と、質問対応・案内放送といった接客技能を競います。優秀な成績を収めた上位4名は金色のバッジを、その他の出場者は銀色のバッジを業務中に着用しています。



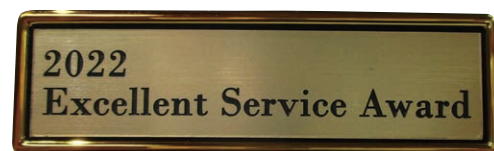
運転・接客技能コンクール(市バス)



### ■接客コンクール <地下鉄>

各駅務区から選出された駅務員が、お客さまから「ありがとう」の言葉がいただける接客サービスを目指して接客技能を競います。

優秀な成績を収めた上位3名は金色のバッジ、その他の出場者は銀色のバッジを業務中に着用しています。



接客コンクール(地下鉄)

### ■運転技能競技会 <地下鉄>

各運転区から選出された運転士と車掌が技能を競い地下鉄乗務員の技能及び職務に関する知識を向上させてお客さまの安全・安心を守ります。

優秀な成績を収めた上位2名は金色のバッジ、その他の出場者は銀色のバッジを業務中に着用しています。



運転技能競技会

## ■技術職場改善コンクール <技術>

技術職場における安全で快適な輸送サービスの提供に必要な改善を図ることを目的に、毎年開催しています。

技術職場（公所）から選出された代表チームが、日ごろ従事している業務に関して、効率性・安全性等の向上に資するための改善事例を順次発表し、成績優秀な職場には表彰を行っています。



技術職場改善コンクールの発表風景

## 3 職員の参画意識の向上

日常の業務に根ざした職員からの提案や意見を事業運営や利用促進などに反映し、職員の参画意識の向上に取り組んでいます。

### ■ハッチーカップ（交通局における業務改善活動）

すべての職場を対象に、業務改善活動を推進するため、各職場における自主的な業務改善の取組事例を発表する「ハッチーカップ」を行っています。

優秀な事例については表彰を行うとともに、市全体での業務改善の優秀事例を発表する大会である「なごやカップ」に交通局代表として推薦しています。

また、発表された業務改善活動を他の職場でも活用する活動にも取り組んでいます。

### ■職員提案制度

収入増加やお客さまに対するサービス向上など交通局の業務改善に関する提案を職員から募集し、優秀な提案については表彰等を行うとともに、施策として実施しています。

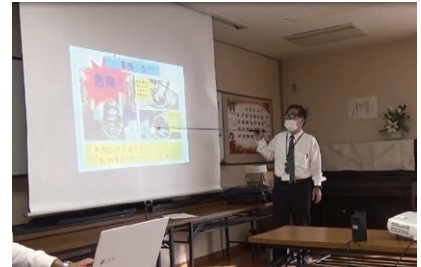
# 事故防止・マナー啓発

お客さまに安全・安心・快適にご乗車いただくために様々な機会をとらえて、事故防止やマナー向上のための取組みを行っています。

## ■ 事故防止教室

市バスを安全に利用していただくため、社会福祉協議会主催の「高齢者はつらつ長寿推進事業」に参加されている方を対象に、車内事故の実態や原因、気を付けていただくことなどを内容とした「事故防止教室」を、各区において開催しています。

令和4年度は各区1回（計16回）開催し、約250名の方にご参加いただきました。



## ■ エスカレーターマナー啓発運動

転落・衝突防止のため、エスカレーターを歩いたりせず、手すりにつかまり、2列にのらんで間隔を空けてご利用いただくよう、視覚に訴える掲示物の掲示、職員によるお客さまへの安全な利用方法など直接的な呼びかけを行っています。

また、改札窓口、ホーム及び車内での案内放送により、積極的な啓発に取り組んでいます。



## ■ 「転落・接触事故防止」の取組み

線路内への転落事故や列車との接触事故を防止するため、歩きながらの携帯電話・スマートフォンのご使用をやめていただくよう、改札窓口・車内・ホームでの案内放送、旅客案内表示により啓発するとともに、ホーム柵からの身の乗りだしや寄りかかりなどの注意喚起にも努めています。



## ■ 視覚障害者に対する転落事故防止の取組み

可動式ホーム柵の整備や内方線付き点状ブロックの整備を進めています。

また、駅員による視覚障害者への積極的な声掛け・お手伝い及びお客さまへは視覚障害者が線路に近づくのを見かけたときは声かけをしていただくよう呼びかけています。

## ■ 乗車マナー向上に関する啓発活動

地下鉄車内の乗車マナー向上を図るため、車内案内放送での呼びかけに加え、マナーポスターを車内等に掲出し、視覚的な啓発にも取り組んでいます。

