

安全報告書 2021

安全報告書 2021

この報告書では、鉄道事業法に定められている「鉄道事業」「索道事業」に関する安全への取り組みをご報告します。

1. ごあいさつ

「安全報告書 2021」の発行にあたって..... 1

2. 「輸送の安全」確保にむけて

安全方針、行動規範..... 2

2021 年度 安全重点施策..... 3

3. 2020 年度 事故・障害に関するご報告

(1)事故・輸送障害の発生件数..... 5

(2)原因別にみる事故・輸送障害の概況..... 6

(3)設備不具合・係員の対応による輸送障害の概要と再発防止策..... 7

4. 安全確保のための取り組み

(1)重要安全施策..... 8

(2)安全教育..... 10

(3)緊急時対応訓練..... 12

(4)安全投資..... 13

(5)新型コロナウイルス感染拡大予防..... 15

5. 近江鉄道の安全管理体制

(1)安全管理体制..... 16

(2)安全管理の方法..... 18

6. お客さま・沿線の皆さま・関係機関との連携

(1)お客さま・沿線の皆さまへの P R..... 21

(2)関係機関との協働..... 21

(3)お客さまの声を受けて..... 22

1. ごあいさつ

「安全報告書 2021」の発行にあたって・・・

いつも近江鉄道をご利用いただきまして、誠にありがとうございます。

また、平素より当社事業に対してご理解をいただき、厚くお礼申し上げます。

近江鉄道では、西武グループのグループビジョンに掲げられている『常に「安全」を基本にすべての事業・サービスを推進します。』という理念のもと、鉄道及びロープウェーを運営している交通事業者として、輸送の安全を確保することを最大の使命としております。また、コンプライアンスの徹底と安全最優先の企業風土の醸成に努め、「一致協力して輸送の安全確保に努めること。」という行動規範に従い、全ての役員・社員一人ひとりが使命感、責任感を持って、安全輸送の完遂を目指しております。

本報告書は、鉄道事業法第 19 条の 4 に基づき、当社における輸送の安全確保のための取り組みや、事故・輸送障害の発生状況と再発防止策など安全に対する取り組みを

まとめたもので、当社をご利用のお客さま及び地域の皆さまに広くご理解いただくために作成いたしました。

2020 年度は新型コロナウイルス感染症拡大により厳しい状況ではありましたが、係員のマスク着用、車両の窓開けによる換気、定期的な施設・車両の消毒など感染の拡大防止に取り組んでまいりました。

ご利用のお客さま、地域の皆さまのご支援・ご協力のもと、滋賀県湖東地域における重要な交通インフラの一端を担う事業者として、これからも地域の豊かな暮らしを支え、人々の交流や出会いを生み出す持続可能な地域公共交通を目指し、引き続き全役員・全社員が一丸となって努力をしてまいります。

さらなるご支援・ご協力を賜りますようお願い申し上げます。

2021 年 9 月

近江鉄道株式会社

代表取締役社長 飯田 則昭

2. 「輸送の安全」確保にむけて

近江鉄道では、「安全方針」を制定し周知徹底を図るとともに、重点目標及び重点施策を定め、安全体制強化に向けた取り組みを行っております。

安全方針

近江鉄道は、常に「安全」を基本に事業を推進し、安全管理規程に「安全に係る行動規範」を次のように掲げ、社長以下社員等に周知・徹底します。

安全・安心・安定輸送と快適なサービスを提供するとともに、地域・社会の発展に貢献していきます。

行動規範

- ①一致協力して輸送の安全の確保に努めること。
- ②輸送の安全に関する法令及び関連する規程をよく理解するとともにこれを遵守し、厳正、忠実に職務を遂行すること。
- ③常に輸送の安全に関する状況を理解するよう努めること。
- ④職務の実施にあたり、推測に頼らず確認の励行に努め、疑義のあるときは最も安全と認められる取扱いをすること。
- ⑤事故・災害等が発生したときは、人命救助を最優先に行動し、速やかに安全適切な処置をとること。
- ⑥情報は漏れなく迅速、正確に伝え、透明性を確保すること。
- ⑦常に問題意識を持ち、必要な変革に果敢に挑戦すること。

▶ 鉄道事業

重点目標

責任事故・重大インシデント「ゼロ」

行動計画

- ①「安全最優先」意識の徹底
- ②設備、施設の安全性向上の推進
- ③コミュニケーションの強化

●重点目標は、わかりやすく、定量評価できる数値目標として設定しています。この目標は最大かつ最低限の達成しなければならないものとして、また、輸送障害発生件数の減少にも繋がると考え設定いたしました。この目標を達成するために行動計画を定めております。

●行動計画①は、基本となる安全に対する意識を徹底させるために設定いたしました。基本動作の意味を考えヒューマンエラーをゼロに近づけ、ヒヤリハット・事故の芽情報や過去の失敗事例、他社の事故事例等を活用し安全意識の高揚を図ってまいります。

●行動計画②は、施設の老朽化による事故を未然に防止するために設定いたしました。定期点検や検査の結果を速やかに共有、計画的な修繕を実施、また継続的かつ効率的な設備投資を行い、教育・訓練等を計画的に実施することで事故の防止に努めてまいります。

●行動計画③は、情報共有の重要性を認識し、連絡体制を密にするために設定いたしました。職場内や現場と本社のコミュニケーションを強化し、報告・連絡・相談を迅速に、確実に、正直に行い、安全輸送を確保してまいります。

▶ 索道事業

年間重点目標

「ヒヤリハット分析と機械設備異常の早期発見と技術教育により」事故0件

安全重点施策

- ①機械設備のリスク低減による危険回避で安全確保の徹底
- ②係員教育と技術力継承により、個々の対応力の向上
- ③災害時、お客さまの安全確保のための避難誘導表示物などの整備

●年間重点目標は、長く蓄積してきたヒヤリハット情報の活用で、安全風土の醸成の重要性、索道係員の技術力向上による事故の未然防止に繋がることの重要性も認識し、設定いたしました。この目標を達成するために安全重点施策を定めております。

●安全重点施策①は、過去のヒヤリハット情報を教訓にリスクを把握し、その情報を共有すること、特に機械設備のリスクが原因のものもあるので早めの交換・整備により、事故の未然防止につなげ、それによって安全を確保することを徹底します。

●安全重点施策②は、熟年者の技術力の活用と継承は今後のロープウェイ運営に不可欠であり、貴重な宝でもある。社員教育により継続して後継者へ引き継ぐことを重視し徹底した社員ミーティングを行っていく。最近のヒヤリハット事案の中にはロープウェイ関連だけでなく、付属の施設や自然災害によるヒヤリハット事案も多くあるため、営業上のすべての事項についても熟練者の経験値を伝承することにより、事故の未然防止を図ってまいります。

●安全重点施策③は、災害時でのロープウェイの乗客救助は最大の義務であり最重要事項であるが、既に山頂へ上がられているお客さまの救助も大切であり、安全の確保に役立てるため今年度登山道確認を実施して必要な個所への避難誘導表示板の設置や、破損している個所を発見したときは関係官庁と協力し整備に当たる。また昨年度設置予定のA E Dを今年度は山麓駅舎に1台を設置する。また蓄積したヒヤリハット情報を再考し情報共有と危険予知をすることで、引き続きお客さまに対して気配りと注意喚起を徹底して安全確保に努めてまいります。

3. 2020年度 事故・障害に関するご報告

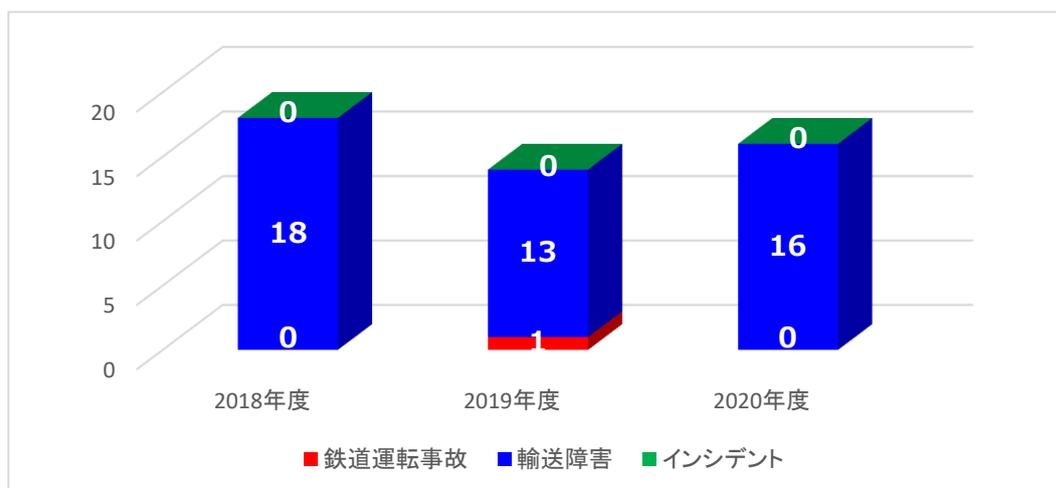
2020年度の当社における事故・輸送障害については、鉄道事業では16件発生し、索道事業では11件発生しました。皆さまには大変ご迷惑をおかけしましたこととお詫び申し上げます。今後、発生件数の減少や無事故の継続のために、あらゆる対策を講じ事故防止に努めてまいります。

(1)事故・輸送障害の発生件数

▶ 鉄道事業

2020年度の鉄道事業における鉄道運転事故・輸送障害の発生件数は、計16件です。その内訳は、鉄道運転事故0件、輸送障害(自然災害含む)16件、インシデント0件となりました。

鉄道運転事故・輸送障害の発生件数の推移 [3ヶ年比較]



[用語の意味]

1. 鉄道運転事故 = 列車または車両の運転に関して人の死傷または物の損害を生じたもの。
2. 輸送障害 = 列車の輸送に障害を生じたもので鉄道運転事故以外のもの。
3. インシデント = 鉄道事故等が発生するおそれのあるもの。

▶ 索道事業

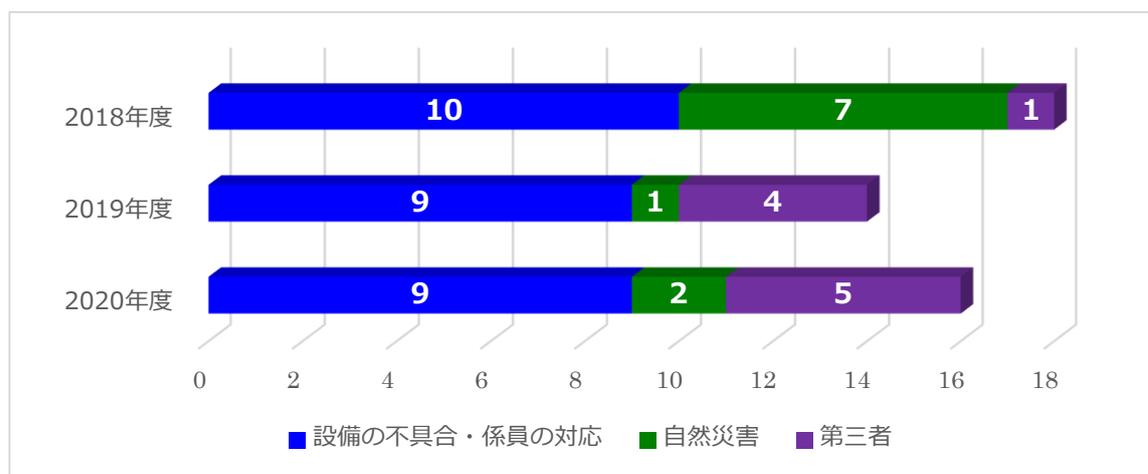
2020年度の索道事業における索道運転事故(索道人身傷害事故)、インシデントについては0件でした。また、自然災害(雷・強風・大雪)による運行停止は11件となりました。また、新型コロナウイルス感染防止対策として、4月21日~5月29日の39日間運休しました。

(2)原因別にみる事故・輸送障害の概況

▶ 鉄道事業

2020年度の鉄道運転事故・輸送障害を原因により大別すると、車両故障および運転保安設備故障等「設備の不具合によるもの」「係員の対応によるもの」が9件、大雨や落雷、雪害等「自然災害によるもの」が2件、踏切事故等「第三者によるもの」が5件となりました。

事故・障害の原因別発生件数 [3ヶ年比較]



2020年度 事故・障害の原因別内容、内訳

事故・障害の原因別内容	内訳件数
設備の不具合または係員の対応によるもの	電線路故障2件、保安装置故障1件、車両故障4件、係員の対応によるもの2件
自然災害によるもの	雪害2件
第三者によるもの	沿線火災2件、その他3件

(3) 設備不具合・係員の対応による輸送障害の概要と再発防止策

▶ 鉄道事業

「設備の不具合」等当社の原因による輸送障害は9件発生しており、これらについては、原因を分析し、同種の事例を再度発生させることがないよう再発防止策を講じております。

主なものについては、下記のとおりとなっております。

① 八日市駅～近江八幡駅間における信号高圧配電線停電による輸送障害

発生日時：2020年4月15日（水） 16時19分頃

概要：八日市変電所から八日市線（八日市駅～近江八幡駅間）方面に送電している信号高圧配電線の停電が発生したため、八日市線の運転を見合わせました。

その後、原因究明と応急処置を行い、18時34分に運転を再開しました。

原因：八日市線 平田駅構内に設置している信号高圧配電線用避雷器の絶縁不良により地絡が発生したものです。絶縁不良となった要因は雷サージを受けたことや経年劣化によるものと推定しています。

対策：全線の避雷器設置箇所（78箇所）の緊急点検を行い、他に異常が無い事を確認しました。

また、避雷器を設置している78箇所のうち27箇所は今回故障した避雷器と同種の避雷器を使用していたため、11月28日までに避雷器の更新工事を実施しました。

② 805号編成の車両故障による輸送障害

発生日時：2020年7月25日（土） 11時29分頃

概要：本線 豊郷駅に上り列車が進入する際、元ダメ空気圧力の低下により非常ブレーキが作動し、本来の停止位置の約20m手前で停車しました。その後、応急処置により豊郷駅の所定の位置まで移動し、最徐行にて高宮駅まで運転しました。その後、車両係員の処置により空気圧が所定値に達したため、通常速度で彦根駅まで運転し、検修車庫へ入庫しました。

原因：台車の空気バネのホースが外れたものです。ホースが外れた要因はホースと配管をつなぐユニオンのパッキンが外気温の変化等により収縮を繰り返したためユニオンが緩んだものと推定しています。

対策：全車両の（18編成）の緊急点検を行い、他に異常が無い事を確認しました。

今後は3月毎の検査でホース部の点検を強化するとともに、4年毎の定期検査時に当該パッキンの取替えを行います。

4. 安全確保のための取り組み

お客さまが安心して当社をご利用いただけるように、さまざまな取り組みを行っております。

(1)重要安全施策

▶ 鉄道事業

◆踏切の安全性向上

◎踏切保安装置の更新

2008（平成 20）年度より中長期で踏切保安装置関係機器更新計画を立て、踏切しゃ断機、踏切送受信機、踏切整流器、踏切器具箱の更新を実施し、踏切道の安全対策を図っております。

また、踏切安全対策のため、現存する第 4 種踏切道の閉鎖を前提に踏切道の統廃合を踏まえた中で、沿線自治体および地元住民の方と協議を重ね安全性向上を図ってまいります。

※ 第 1 種：踏切警報機及び自動踏切遮断機を設置して、道路を遮断するもの。

第 4 種：踏切遮断機も踏切警報機も設置されていないもの。

◆施設の安全性向上

◎老朽設備対策

老朽した設備は更新計画を立て、木枕木・道床などの交換や踏切保安設備・信号保安設備・変電所機器・車両などの更新を計画的に行い、鉄道運行の安全性向上を図っています。

◎設備の機能向上

設備の機能向上や高規格化工事を行い、鉄道運行の安全性、利便性、乗り心地の向上を図っています。



◆その他の安全対策

◎テロ対策

テロ対策の周知徹底のため、不審物発見時の三原則をポケット時刻表の表紙に掲出する等、お客さまへの啓発活動を実施するとともに、車両基地においては、監視カメラを設置し不審者の侵入を監視しております。

また、不審物警戒のため、ゴミ箱の集約や「警戒腕章」を着用してのパトロールを行っております。



◎自動体外式除細動器(A E D)の設置

急病のお客さまの救急救命活動を円滑に行うため、心停止の際に心臓に電気ショックを与えて正常な状態に戻す自動体外式除細動器(A E D)を、彦根駅・八日市駅・貴生川駅・近江八幡駅に設置しております。

▶ 索道事業

◆軸受振動検査

毎年1回、索道機械の軸受振動検査を実施しております。



(2)安全教育

▶ 鉄道事業

安全教育につきましては、毎年部門毎に年間計画を策定し、鉄道係員の教育の充実を図っております。

- ◇ 5月 春の全国交通安全運動事前研修
- ◇ 7月 安全運転推進運動事前研修
- ◇ 9月 秋の全国交通安全運動事前研修
- ◇ 12月 年末年始輸送等に関する安全総点検事前研修

※2020年度は、コロナ禍の影響で密を避けるため集約型での研修は中止し、書面による周知を図りました。

◆乗務員・駅務員教育

年間計画に従い乗務員及び駅務員研修を開催し、安全意識の向上を図るとともに、安全性を高めるための実践的な教育を実施しております。



◆電気・保線・車両部門教育

電気・保線・車両部門では、年間計画に従い暴風・水害・雪害等の自然災害及び踏切道における安全対策、また部門毎の実設訓練や研究発表等を実施し、年間を通じお客さまの安全を確保するための安全教育を実施しております。



▶ 索道事業

◆ 安全教育

技術管理者、技術管理員、索道係員が出席し、「索道安全ミーティング」と称する従業員教育を毎月1回実施し、ヒヤリハット情報の共有と意見交換、異常気象時における運行上の注意点や対応方法、乗降客への案内方法などを各種マニュアルにより実施しています。問題点があったときは、改善方法を見出し全係員に周知し安全に関する意識を高めました。また、毎回新型コロナウイルス感染拡大防止対策の徹底と予備原動機操作訓練などの訓練教育も行い、安全に関する意識高揚を図りました。



(3)緊急時対応訓練

▶ 鉄道事業

毎年、過去に発生した事故や他社で発生した事故の教訓を活かし、いざという時に迅速・的確な行動がとれるよう異常時訓練を行っております。訓練を重ねることで不測の事態に備えております。



▶ 索道事業

毎年1回救助訓練を実施しております。今年度は新型コロナウイルスの感染拡大防止のため、自社のみで実施しました。今後も安全確保重視でさらなる安全・安心の提供に努めます。



(4)安全投資

近江鉄道では、これからもお客さま一人ひとりに、いつでも安心してご利用いただけるよう安全投資を実施してまいります。

▶ 鉄道事業

輸送の安全の確保が最重要課題であることを自覚し、安全の維持及び向上のために鉄道施設・車両への投資を行っております。

◆2020 年度に実施した主な安全投資

橋梁改修、落橋防止設備設置（芹川橋梁）・レールの重軌条化（日野～水口松尾間）・P C 枕木化（日野～水口松尾間、五箇荘～河辺の森間）・道床更換（長谷野～京セラ前間）・分岐器更新（水口駅構内）・踏切道改修（水口新町踏切 他）・プラットホーム点字ブロック新設、更新（八日市、近江八幡、彦根口、新八日市）・信号保安設備更新、改良（桜川、貴生川の信号機 L E D 化 他）・踏切保安設備更新（踏切遮断機更新 他）・電車線支持物更新（日野～水口間 他） 他



◆2021 年度に実施計画の主な安全投資

レールの重軌条化（日野～水口松尾間、武佐～近江八幡駅構内、愛知川～五箇荘間）・P C 枕木化（日野～水口松尾間、武佐～近江八幡駅構内、彦根口駅構内）・道床更換（大学前～桜川間）・分岐器更新（彦根口駅構内）・踏切道改修（沼波 2 号踏切 他）・プラットホーム点字ブロック更新（鳥居本、豊郷）・信号保安設備更新、改良（軌道回路機器更新 他）・電気転てつ機更新（彦根駅、日野駅）・踏切保安設備更新（踏切遮断機更新 他）・変電所機器更新（八日市リアクトル 他）・電車線支持物更新（京セラ前～朝日大塚間）・車体更新 他

▶ 索道事業

安全の維持向上のため、毎年計画的に次年度の投資・補修を実行しております。

●八幡山ロープウェイ

◆2020年度に実施した主な安全投資

駐車場の排水工事 … 2020年9月実施

1号支柱塗装工事 … 2021年1月実施

運休止、定期点検およびえい索・平衡索の交換工事 … 2021年1月29日～2月5日実施

ハンガー磁粉深傷検査 … 2021年1月実施

山頂駅舎照明交換工事 … 2021年1月実施

ロープウェイ線路脇伐採工事 … 2021年1月実施

えい索および平衡索の切詰工事 … 2021年2月実施



◆2021年度に実施計画の主な安全投資

軸受振動検査 … 2021年4月実施

えい索の切詰工事 … 2021年8月実施

支策ずらしおよび支索誘導滑車軸受交換工事 … 2022年2月予定

(5)新型コロナウイルス感染拡大予防

近江鉄道では、新型コロナウイルス感染症(COVID-19)感染拡大対策を実施しています。

▶ 鉄道事業

鉄道車両では、新型コロナウイルス感染拡大防止として（悪天候時を除き）車両の一部の窓を開けるなどの換気を実施しております。また、車両基地への入庫後にアルコール等による車内消毒作業を実施しております。また、駅窓口・改札口においてはソーシャルディスタンスの確保、定期的な消毒のほか、透明なビニールシートを用いて飛沫拡大防止を図っております。

従業員は、出勤時に健康状態の確認および体温測定を行い、業務中はマスクを着用し感染拡大防止に努めております。

▶ 索道事業

新型コロナウイルス感染拡大防止対策としては、政府・関係省庁などからの指示・通達の厳守を行います。緊急事態宣言などへは柔軟に対応し、お客さまと従業員の安全確保と安心の提供のため、前年より実施している乗車人員を抑制しての運行、ソーシャルディスタンスの徹底、搬器内の換気、施設の定期的なアルコール消毒、従業員の健康確認と検温チェック、マスクの着用などの対策につきましても継続して実施してまいります

5. 近江鉄道の安全管理体制

2006年10月に「安全管理規程」を制定し、社長をトップとする安全管理体制を構築し運用しております。また、社員一人ひとりが安全意識の向上に努めております。

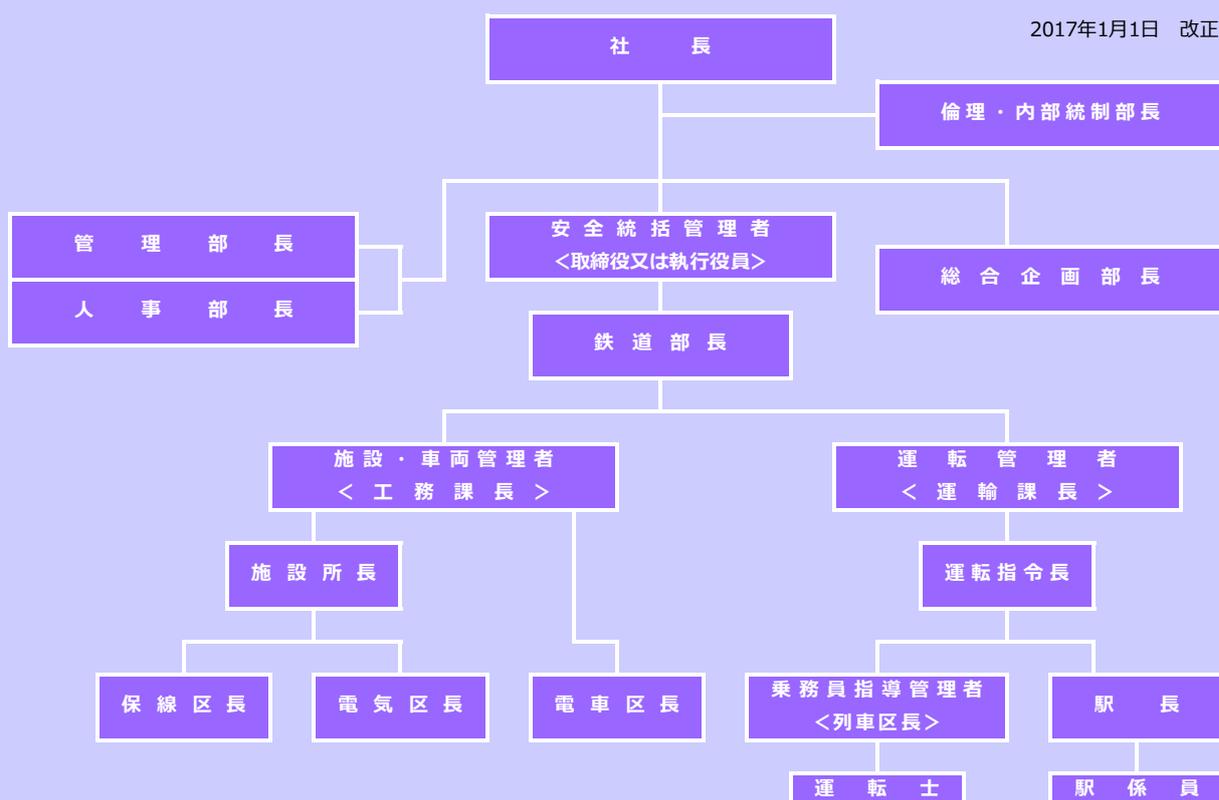
(1)安全管理体制

鉄道事業

鉄道においては、「社長」をトップに、「安全統括管理者」「運転管理者」「乗務員指導管理者」「施設・車両管理者」を選任し、各管理者の責務を明確にしております。

社 長	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する。
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する。
乗務員指導管理者	運転管理者の指揮の下、運転士の資質の維持に関する事項を管理する。
施設・車両管理者	安全統括管理者の指揮の下、鉄道施設及び車両における安全の確保に関する事項を統括する。

安全の確保に関する体制及び運転の管理に係る体制

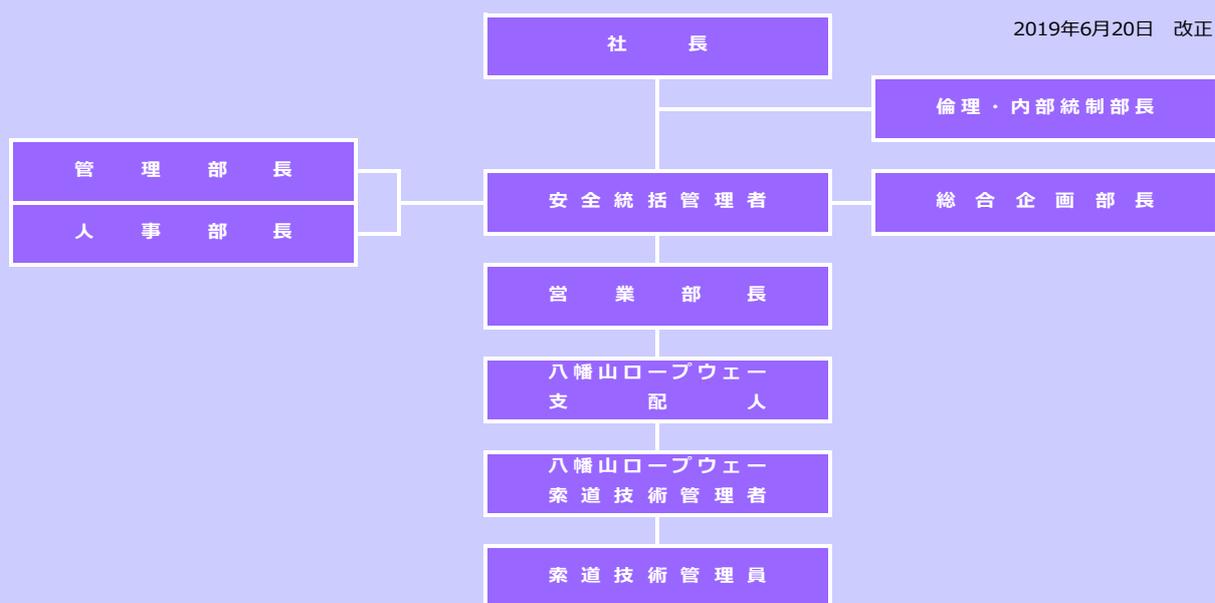


索道事業

索道においては、「社長」をトップに、「安全統括管理者」「支配人」「索道技術管理者」「索道技術管理員」を選任し、各責任者の責務を明確にしております。

社 長	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する。
営 業 部 長	輸送の安全確保に必要な設備投資、人事、財務に関する業務を統括し、支配人以下各管理者等の行う業務を統括管理する。
支 配 人	安全統括管理者の指揮の下、事業所に属する安全確保に関する業務を統括する。
索道技術管理者	支配人の指揮の下、索道の運行の管理、索道施設の保守の管理その他の技術上及び教育訓練等の事項に関する業務を統括管理する。
索道技術管理員	索道技術管理者の指揮の下、索道技術管理者の行う業務を補助する。

安全の確保に関する体制及び運転の管理に係る体制



(2)安全管理の方法

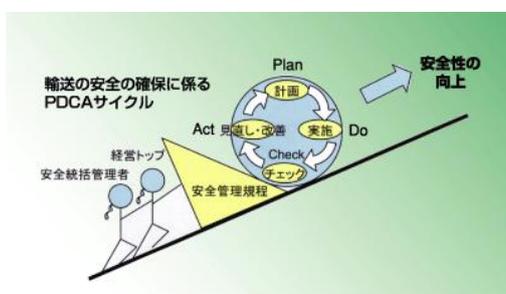
◆安全管理規程

輸送の安全を確保するために、遵守すべき事業の運営方針や事業の実施、管理体制と方法を定めることにより安全管理体制を確保し、輸送の安全水準の維持及び向上を図ることを目的に制定いたしました。

◆安全マネジメントに係わる体制づくり

近江鉄道では、安全マネジメントのPDCAサイクルが適切に機能しているか、年1回内部監査を行い、継続的な安全性の向上を図っております。

また、2010年2月1日に「安全管理体制に係る内部監査規程」を制定し、内部監査体制の充実を図っております。



◆経営トップ等による現業職場巡視の実施

社長をはじめ、安全統括管理者および役員等が安全を支える現場を巡視し、安全管理の状況を確認するとともに、現場職員とコミュニケーションの活性化を図っております。



◆近江鉄道グループ安全推進委員会の開催

近江鉄道グループの事業において、安全輸送に努め社会的使命を果たすために、適切な安全マネジメントを行い、継続的な安全性の向上維持をはかることを目的として、2009年9月1日より社長をトップに「近江鉄道グループ安全推進委員会」を設置し、毎月1回委員会を開催し、安全性の向上を図っております。

◆緊急事態・防災体制

鉄道事故の重大な運転事故(輸送障害事故等を含む)や索道の輸送事故、自然災害(暴風雨・河川氾濫・雪害)による緊急事態が発生した場合における救援応急処置及び復旧の体制を定め、この影響を最小限にとどめるよう「西武グループ危機管理規程」「近江鉄道グループ危機管理マニュアル」、「鉄道事業緊急時対策内規」と「自然災害発生時及び発生危惧時の対応手引き」により対応しております。

▶ 鉄道事業

◆安全に関する会議

鉄道部門では、毎月1回安全統括管理者を長として「鉄道安全会議」を開催し、運輸・工務各部門の責任者がこの会議で安全輸送等に関する集計・分析・報告をもとに、未然防止策及び再発防止策等の安全対策について意見交換を行っております。

▶ 索道事業

① 安全統括管理者による巡視 … 毎月1回

安全統括管理者による巡視を実施し、ロープウェイおよび付属施設の安全対策についての情報共有・意見交換を行い、安全向上に努めました。また、新型コロナウイルス感染拡大防止策についての指示もおこないました。



② 索道安全推進会議 … 毎月1回

安全統括管理者、支配人、本社関係者が出席し、ヒヤリハット情報報告を行い、未然防止策・再発防止策などの安全対策についての協議検討と、新型コロナウイルス感染拡大防止対策と索道安全ミーティングの報告を行い、安全についての情報共有を図りました。



③ 支配人会議 … 毎月1回、随時

安全統括管理者、支配人、各事業所支配人、本社関係者が出席する本社会議において、索道および各事業の安全に関する事項や問題点、新型コロナウイルス感染拡大防止対策などの報告を行い、情報共有と未然防止策・再発防止策などについての協議検討を実施しました。



④ 索道事業に関する研修会、各種セミナー、シンポジウムへの参加

国土交通省および関西鋼索交通協会の主催の研修会、各種セミナー、シンポジウム等の多くが新型コロナウイルスの関係上書面による開催だったが、安全統括管理者、技術管理者の知識向上は図れました。

⑤ 春・秋の全国交通安全運動や、年末年始の輸送等に関する安全総点検など、各種安全運動の取り組み

全員に、趣旨と実施要綱を説明し、ポスターとのぼりの設置を行い、お客さまへの周知も図りました。全国交通安全運動期間中や年末年始の輸送等に関する安全総点検の期間中は社長、安全統括管理者、営業部長による巡視と訓示を行い、安全に対する意識高揚を図りました。

6. お客様・沿線の皆さま・関係機関との連携

近江鉄道では、広報活動やイベント等を通して、ご利用のお客様・沿線地域の皆さまと連携を高めるよう努めております。

(1) お客様・沿線の皆さまへのPR

◆各運動キャンペーンへの参加

春・秋の全国交通安全運動、踏切事故防止キャンペーンにあわせ、踏切の安全な横断を呼びかける等の活動を行っております。



(2) 関係機関との協働

◆こども 110 番の駅への協力

お子さまを狙った犯罪の防止や安全な地域づくり等を目的として、日本全国の鉄道事業者と共同で「こども 110 番の駅」の取り組みに協力しております。近江鉄道では米原・彦根・高宮・八日市・近江八幡・貴生川駅で「こども 110 番の駅」ステッカーを掲出し、お子さまが助けを求めた場合に駅係員はお子さまを保護し、お子さまにかわって 110 番通報を行う等安全確保の体制を整えております。

また、犯罪発生時のみでなく、日頃から安全への配慮を心がけ、安全な地域づくりに貢献するとともに、お子さまにとって楽しく、フレンドリーな駅づくりを目指しております。

(3) お客様の声を受けて

近江鉄道では、ご利用の皆さまや沿線自治体等からのご意見やご要望を受け、お客様の立場に立ったサービスの提供ができるよう努めております。また、災害や事故等により列車運行に多大な影響が生じる場合は、近江鉄道ホームページでご案内させていただいております。

今後も、お客様のご意見・ご要望等を経営に反映させ、安全の確保を図りたいと考えております。

7. 連絡先

近江鉄道株式会社

〒522-8503 滋賀県彦根市駅東町1 5 番 1

URL <http://www.ohmitetudo.co.jp/>

鉄道部 Tel. 0749-22-3303

8:30~17:40(土・日・祝日及び年末年始をのぞく)

メール railway@ohmitetudo.co.jp

営業部 Tel. 0749-22-3312

〔索道〕 8:30~17:30(土・日・祝日及び年末年始をのぞく)

メール info@ohmitetudo.co.jp

