

07-① お客様とともに

鉄道を安全にご利用いただくため、異常が発生したことを乗務員に知らせる設備をホーム、車内に設置しています。また鉄道を快適にご利用いただくため、お客様、沿線の皆様にPR活動を行っています。

お客様・沿線の皆様へのお願い

■ ホーム上の安全設備

お客様が列車に接近された場合や、ホームから転落された場合など、列車を停止させるために、「非常停止ボタン」の使用をお願いいたします。

■ ホームにおける安全推進キャンペーン

ホームからの転落防止等、ホームでのお客様の安全を確保するため、ポスター掲出や情報モニターの映像放映等を通してさまざまな啓発活動を継続的に実施しています。具体的には、お客様同士の思いやりのお声かけの呼びかけのほか、スマートフォンや携帯電話を使用しながらホーム上を歩くいわゆる「歩きスマホ」の危険性についての注意喚起、ホームで危険を認めたら非常停止ボタンを押していただくお願いなど、ホームの安全に関わる様々な角度から注意喚起やお願いを行っています。



【新幹線】



【在来線】



【お声かけポスター】



【注意喚起ポスター】

■ 車内の安全設備

車内においてトラブルが発生した場合など、異常を乗務員にお知らせいただくために、非常通話装置等の使用をお願いいたします。また、緊急時にドアを手動で開閉するために、各ドア付近に非常用ドアコックを設置しています。ただし、別の列車が走行している可能性があるため、線路内に降車することは大変危険です。列車から降りる場合は必ず乗務員の指示に従ってください。



【新幹線の設置例】



【在来線の設置例】



【新幹線の非常用ドアコック設置例】



【在来線の非常用ドアコック設置例】

ホーム可動柵の非常時の設備

在来線のホーム可動柵には、緊急時に可動柵を手動で開閉するための非常開ボタンが設置されています。列車が急停車し、可動柵が開かない場合には、可動柵の線路側に設置された非常開ボタンを扱うと、手動で可動柵を開けてホーム上に降りることができます。

※新幹線のホーム可動柵の開閉は緊急時にも駅係員が行います。



【在来線のホーム可動柵非常開ボタン】

踏切の安全設備

踏切内に車が立ち往生するなど、異常が生じた場合に、非常ボタン（踏切支障報知装置）の使用をお願いいたします。ボタンを押すことで関係する信号機に停止信号を表示させます。



【非常ボタン（踏切支障報知装置）】

乗車マナーアップの取組み

当社では、お客様に列車を快適にご利用いただくため、乗車マナーアップの各種取組みを実施しています。具体的には、駅・車内での啓発放送、ポスター掲出とお客様へのお声かけ、学校訪問などを実施し、乗車マナーの向上を広く呼びかけています。



【マナーアップポスター】

AEDの設置

当社では、心室細動を発症された方への有効な応急処置機器として、AED（自動体外式除細動器）を新幹線の全駅と在来線の主な駅の改札口付近とホームに設置し（55駅141台）お客様にも操作していただけるようにしています。

また、新幹線の全編成の車内にAEDを搭載し、お客様の救命救急体制により一層の万全を期しています。



【ホーム上のAED】



【車両搭載のAED】

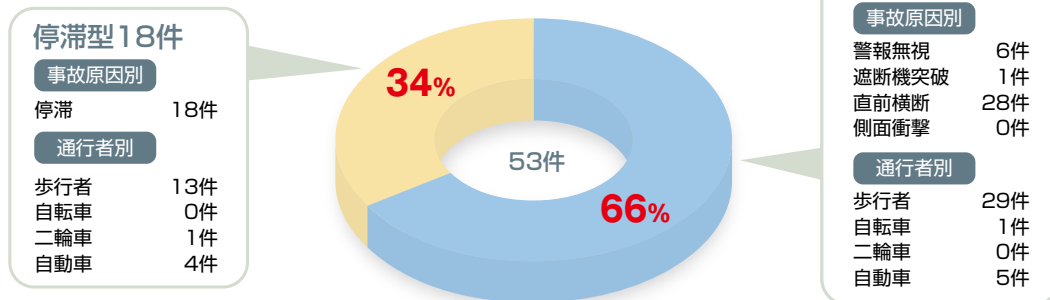
07-2 沿線の皆様とともに

鉄道の安全性向上のため、踏切事故や置石・線路内立ち入り、橋桁への衝突事故、飛来物等を防止するPR活動を行っています。

■ 踏切事故防止キャンペーン

踏切設備の改良により、踏切障害事故は大幅に減少しているものの、警報開始後に踏切に進入する無謀な行為による事故が依然として発生しています。

【過去5年間に発生した踏切事故の分類】



当社の取組みだけでは防げない踏切事故に対し、踏切通行時の交通ルールを守っていただくよう、例年春・秋の全国交通安全運動期間中、踏切事故防止キャンペーンを実施し、警察や関係自治体、トラック協会等に対してポスターの配布を行い、踏切事故防止の啓発活動を行っています。

さらに、当社ホームページやSNSによる情報発信のほか、キャンペーン期間中は、リニア・鉄道館において踏切安全教室、踏切クイズラリーのイベントを開催、また、駅のコンコース等に設置されているデジタルサイネージや情報ボード、デジタルリーフレットを通して、踏切を安全に通行していただくためのPR活動も実施しています。



【イベントの様子(踏切安全教室)】



【デジタルサイネージ】



【デジタルリーフレット】

■ 鉄道妨害防止運動

毎年学校が夏休みに入る前に、悪戯による線路上への置石等を防止するため、鉄道妨害防止運動を実施しています。具体的には、駅を利用される方へのPR活動、小学校、自治体、鉄道警察隊への協力依頼をはじめ、線路巡回、沿線パトロールの強化、啓発ポスターの掲示、線路内立ち入り防護柵の点検整備等を行っています。



【幼児への呼びかけ】

■ 飛来物妨害防止運動

毎年、ビニール袋、シート、珪などの飛来物が架線に引っかかり、列車の運転を妨げることを防止する取り組みを実施しています。具体的には、鉄道沿線の市町村、企業、小学校等に訪問し、輸送障害につながる危険性についてご説明するとともに、駅構内や車内におけるPR放送により、飛散防止を呼びかけています。

■ リニア・鉄道館

名古屋市港区金城ふ頭にある「リニア・鉄道館」では、東海道新幹線を中心に、在来線から超電導リニアまでの展示を通じて「高速鉄道技術の進歩」を紹介しています。

歴代の新幹線・在来線を含めて39両の実物車両の展示に加えて、子供から大人まで楽しめる各種シミュレータや、夜間作業を含む「鉄道の24時間」を表現した鉄道ジオラマ、新幹線や超電導リニアのしくみ、鉄道の歴史等について体験しながら楽しく理解してもらえる展示コーナーを設置しており、当社の安全・安定輸送にかかる取り組みについて理解を深めることのできる施設となっています。



【外観】



【車両展示】

07-③ 関係業務機関とともに

地元自治体・警察・消防などの関係業務機関と協力して事故防止を図るとともに、事故が発生した場合の負傷者の救出、お客様の避難誘導、および事故復旧を確実に実施するため、様々な訓練を実施しています。

■ 災害救急救助訓練

2025年12月5日、高山駅構内において警察・消防と合同の災害救急救助訓練を実施しました。大規模地震の影響により走行中の列車が踏切内で脱輪した自動車と接触した想定で、乗務員による列車防護、指令等への連絡・打ち合わせ・報告、避難梯子を使用した車内旅客の救護・誘導、警察・消防と連携した負傷者の救出作業を実施し異常時対応力の向上を図りました。



【災害救急救助訓練】

■ 車両構造講習会及び訓練会

人が列車と触車した際に救助活動を行う救急隊員に、車両構造の知識を習得していただくことにより、人命救助を最優先とした上で二次災害の防止ならびに早期の輸送確保を図るべく、消防救助隊員を対象にした車両構造講習会を実施しました。

2025年12月21日に名古屋工場で実施した際には、愛知県・岐阜県・三重県・長野県・滋賀県の消防本部から93名、2026年3月17日に静岡車両区で実施した際には、静岡県の消防本部から41名が参加しました。

当日は、車両設備の取扱いや事故発生時の連絡体制に関する机上説明を行ったうえで、消防の資機材を用いた実車のジャッキアップ訓練を行い、消防救助隊員の車両構造知識の習得を図りました。



【救助隊員によるジャッキアップ訓練】



【当社社員による机上講習】

■ 不審者対応訓練

列車内や駅構内で不審者を発見した場合に備え、不審者対応訓練を定期的に実施しています。

2025年12月3日三島車両所内にて、走行中の列車内で不審者が刃物を所持し暴れる事象が発生したとの想定で、お客様の避難誘導や駆け付けた警察官による不審者確保など、有事の際における警察との連携を確認する訓練を実施しました。



【警察と連携した不審者対応訓練】

■ 触車事象対応訓練

線路内に立ち入った人と列車との触車事故が発生した場合、負傷者の救出や警察等の現場検証などにより運転再開までに多くの時間を要し、お客様に大きなご迷惑をお掛けする恐れがあります。そこで、このような事故が発生した場合にも、迅速かつ確実な対応により早期に運転を再開できるよう、2025年度も警察署や消防署と連携を図りながら、連絡体制や現場への立ち入り手順、負傷者の救出方法などを確認する訓練を実施しました。



【警察・消防と連携した触車事象対応訓練】