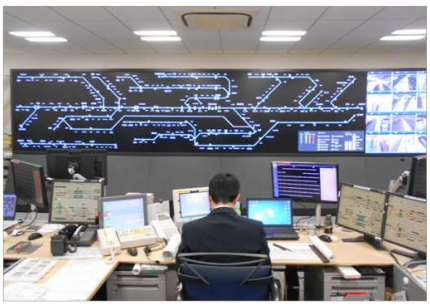
安全報告書 2026








MEITETSU

目　次

１　ごあいさつ ＿＿＿ １

２　2025 年度のトピックス ＿＿＿ ２

３　安全に関する基本方針・安全重点施策 ＿＿＿ ４

3-1　安全に関する基本方針 4

3-2　安全重点施策 5

４　安全管理体制と方法 ＿＿＿ ７

4-1　安全管理体制 7

4-2　安全管理の方法 8

4-3　安全対策委員会 8

4-4　経営層による現場とのコミュニケーション確保 9

4-5　運輸安全マネジメント評価と保安監査 9

５　安全への取り組み ＿＿＿ １０

5-1　安全への投資 10

5-2　安全性向上対策 11

5-3　保守・管理 20

5-4　社員教育・人財育成 22

5-5　安全に関する運動 24

5-6　ヒヤリ・ハット活動 25

5-7　異常時対応訓練 28

６　自然災害・テロ等への対応 ＿＿＿ ３０

6-1　自然災害に対する備え 30

6-2　防犯・テロへの対応 32

6-3　お客さまへの情報提供 33

７　鉄道事故等の発生状況について ＿＿＿ ３４

８　その他の取り組み ＿＿＿ ３８

8-1　お客さまからの声 38

8-2　サービス向上に向けた取り組み 39

8-3　沿線の皆さまとの交流 40

8-4　お客さま・沿線の皆さまへのお願い 41

1　ごあいさつ



名古屋鉄道株式会社
代表取締役社長　　髙﨑　裕樹

平素より名古屋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。

近年、当社を取り巻く事業環境は、かつてないスピードで変化しております。この激流の中で、当社が公共交通を軸とした「地域経営の担い手」としての責務を果たしていくためには、現状を正しく認識し、柔軟に自らを変えていく行動が必要であると考えております。

当社グループの中核をなす鉄道事業の最大の使命は、「安全・安心・安定」の輸送サービスを提供することにあり、その中でも私たちは安全最優先の意識を常に持ち業務に邁進しております。人口減少社会が本格化するなかにあっても、この安全を決して損なうことなく、持続可能なサービス体系を確立するため、AI の活用やデジタルを駆使した情報提供といった DX（デジタルトランスフォーメーション）を推進してまいります。

2025 年度においては、更なる安全性を確保するため、エリアＰＴＣの導入、鉄道施設高架化工事の着実な推進のほか、異常時対応訓練の充実など、ハード・ソフト両面での取り組みを拡充するとともに、サイバーセキュリティへの対応を強化し、安全管理体制の向上に努めてまいりました。本年度以降も引き続き、車内防犯対策を強化した新型車両の導入など、多角的な視点から安全に関する取り組みを継続してまいります。

本報告書は、鉄道事業法第 19 条の 4 に基づき、2025 年度における輸送の安全確保に向けた取り組みを皆さまにご報告するものです。本報告書をご一読いただき、忌憚のないご意見、ご感想をお聞かせくださいますようお願い申し上げます。

2　2025 年度のトピックス

●激甚化する自然災害に対する備え

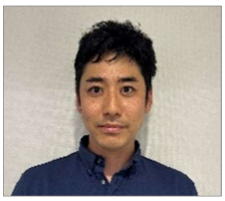


近年激甚化する台風や突風等の自然災害に対する備えとして、特に影響を受けやすい空港線では、電気設備の強度向上および風速計の増設を行いました。これにより、設備の信頼性向上が図られたほか、局地的な気象変化を迅速かつ詳細に把握できるようになりました。

中部国際空港へのアクセス路線としての「安全・安心」をさらに強化し、これまで以上に安全な輸送サービスの確保に貢献してまいります。

〈担当者の声〉

当社にとって空港アクセスを担う路線の安定輸送は極めて重要な使命です。風速監視体制の強化にあたっては、より効果的な観測データを取得できるよう、関係部署と連携して設置場所の選定を重ねました。今後もハード・ソフトの両面から防災体制の充実を図り、お客様に安心してご利用いただける鉄道を目指します。



電気部　電気課
アシスタントマネージャー

●エリア PTC の導入



列車運行の安全性と安定性のさらなる向上を図るため、自動運行制御装置（PTC：Programmed Traffic Control）を順次導入しています。2025 年度には、当社として初めて広域エリアを一体的に管理する「エリア PTC」を知多地区（常滑線：聚楽園駅～常滑駅間・空港線・河和線・知多新線）に導入しました。今後はエリア PTC を当社全線へ展開していく予定であり、より安全で正確な列車運行に努めてまいります。

〈担当者の声〉

当社の複雑な路線網と運行形態に即したシステムとするため、関係部署やメーカーと密に連携しながら開発を進めました。また、運転指令員・駅信号取扱者として勤務した経験を活かし、装置の扱いやすさは特に意識しました。

今後はこのシステムを全線へ展開し、いかなる時もお客さまに「安全・安心・安定」な輸送サービスをお届けできるよう、尽力してまいります。



運転保安部 運転指導課
アシスタントマネージャー

●サイバー攻撃対応訓練の実施



当社では、輸送の安全を確保することを目的とした「鉄道安全管理規程」を定めており、2026 年 4 月にサイバーセキュリティ確保に関する事項を追加しました。

それに先立ち関係部署、株式会社メイテツコム、および愛知県警察の立ち会いのもと、列車運行に関わるシステムがサイバー攻撃を受けたことを想定した訓練を行い、初動対応の手順を検証しました。訓練を通じて明確になった課題への対策を講じる等、サイバーセキュリティ体制のさらなる向上に努めてまいります。

〈担当者の声〉

昨今の緊迫するサイバーセキュリティ情勢を踏まえ、実践的な訓練を実施しました。訓練では、システム構造の再把握から、被災時の初動対応、迅速な復旧手順に至るまでの一連の流れを検証いたしました。

部門間の緊密な連携と協力体制により、実効性の高い訓練を執り行うことができました。今後は、今回の振り返りで得られた知見や課題を基に、社内外の関係者と協議を重ね、より強固な安全管理体制の構築を図ってまいります。



安全統括部 安全統括課
主任

●お客さまサービス推進部の新設



2025 年 4 月に「お客さまサービス推進部」を新設いたしました。同部署には、お客さま窓口である「名鉄お客さまサポートセンター」、列車運行情報等を社内外に発信する「旅客指令」等のほか、お客さまからのご意見やご要望を集約して次のサービス改善につなげる「お客さまサービス推進課」が所属しています。人口減少に伴う省力化・効率化を進める中で、お客さまの立場に立ち、わかりやすい案内の実施や鉄道各部門と連携したサービスの向上を図ることで、快適で信頼されるサービスの充実に努めてまいります。

〈担当者の声〉

お客さまからのお問い合わせに真摯に対応すべく研修に力を入れているほか、新しいシステムを積極的に取り入れて、お客さま応対品質の向上に努めています。また、お客さまから頂戴した貴重なご意見・ご要望をサービス向上に活かすため、部署間の情報連携を図ることで、より安全・安心・快適な鉄道サービスの提供に努めてまいります。



お客さまサービス推進部
お客さまサポートセンター
副センター長

3　安全に関する基本方針・安全重点施策

3-1　安全に関する基本方針

当社では 2006 年 10 月に「鉄道安全管理規程」を定め、輸送の安全を確保するための理念として「安全に関する基本方針」を次のとおり策定しております。鉄道事業に従事する全役職員はこの方針に基づき、輸送の安全を確保するための取り組みを行っています。

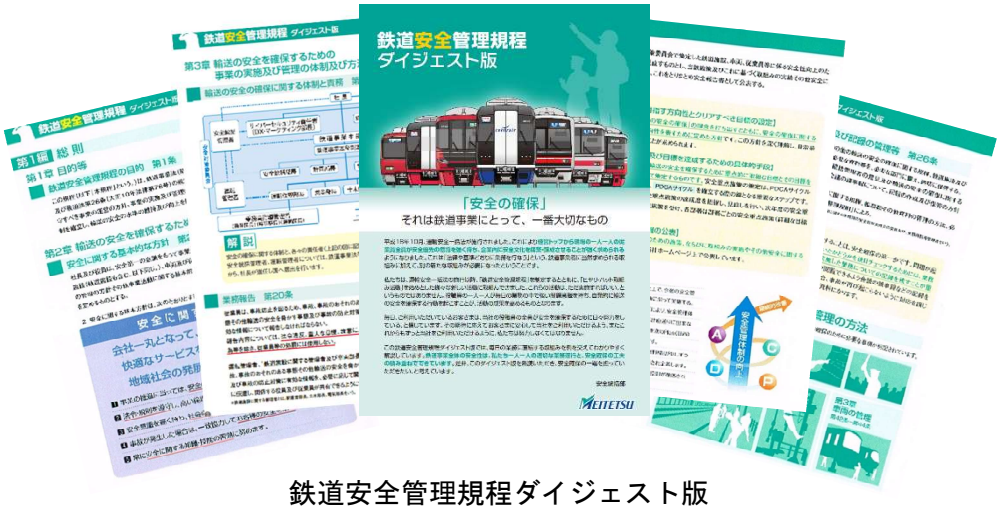
安全に関する基本方針

会社一丸となって、安全・安心・安定輸送と快適なサービスを提供することにより、地域社会の発展に貢献していきます。

1　事業の推進に当っては、安全の確保をすべてに優先させます。
2　法令・規則を遵守し、高い倫理観を持って事業活動を行ないます。
3　安全意識を高く持ち、社会の変化に対応した体制をつくります。
4　事故・災害が発生した場合は、一致協力してお客様の安全を第一に行動します。
5　常に安全に関する知識・技能の習熟に努めます。

「安全に関する基本方針」を一人ひとりに周知するため、各職場に掲示するとともに、「鉄道安全管理規程ダイジェスト版」を個人に配布しております。

「鉄道安全管理規程ダイジェスト版」は、各職場内教育やミーティング等で活用しており、安全最優先の意識の浸透を図っています。



鉄道安全管理規程ダイジェスト版

3-2　安全重点施策

安全に関する基本方針に沿って、輸送の安全を確保するために重点的に取り組む目標とその目標を達成するための具体的な手段として、毎年度「安全重点施策」を策定しております。

１．2025 年度における安全重点施策の実施結果

１　有責事故の撲滅を目指し、ヒューマンエラー、施設・車両故障の防止

当社では、鉄道運転事故、輸送障害、インシデントのうち、列車にご乗車のお客さまが死亡される鉄道運転事故や原因が当社係員によるものを「有責事故」として独自に定め、有責事故の撲滅を最も重要な施策と位置づけ取り組んでまいりましたが、2025 年度は有責事故を 6 件（現在の定義では有責障害 6 件）発生させました。それぞれの事象について、原因の詳細な分析を行い、再教育の実施、教育内容や作業手順の見直し等を実施して再発防止に努めております。（P36 参照）

なお、その他のヒューマンエラー、施設・車両故障も依然として発生していることから、その防止を図るため、原因の究明とソフト・ハード面で有効性のある対策を実施しました。

２　全部門の連携のもと、全員参加で安全管理体制のさらなる向上

前年度に引き続き、教育・訓練を中心に、部門間の垣根を越えた安全管理体制の向上を推進してまいりました。2025 年度は、現場管理部門が主導して関係部署合同の教育・訓練を実施したほか、発生した事象への対策を講じる際には他部門の知見を積極的に取り入れました。また、当社内にとどまらず、協力会社や警察・消防等の関係機関とも連携・協力して訓練を行う等、安全管理体制のさらなる強化に努めました。

３　実効性のある教育・訓練の強化と安全基盤施設・設備の充実

前年度に引き続き、各部門での年間計画に基づき、ルールや作業手順の徹底を図る実効性のある教育・訓練を推進してまいりました。しかしながら、一部で手順の認識不足等によるエラーが発生したことから、原因の背後にある本質的な要因を検証し、教育内容や作業手順の見直し・改善に努めました。

また、過去の重大事故、インシデントの状況や原因をより深く学ぶことができる安全教育施設「安全考創室」における教育の拡充を図り、鉄道係員一人ひとりの安全意識をさらに高めるための体制を強化しました。

ハード面である安全基盤施設・設備においては、高架化工事や構造物の耐震補強、新造車両の導入、駅ホーム・踏切道の保安設備整備を着実に進めております。さらに、現場の生の声であるヒヤリ・ハット情報を的確に設備改善へ反映させ、多角的な視点から安全性のさらなる向上に取り組みました。

２．2026 年度における安全重点施策

2026 年 3 月に開催した安全対策委員会（P8 参照）において、2025 年度安全重点施策の実施結果を振り返り、2026 年度安全重点施策について審議いたしました。

ヒューマンエラーや施設・車両故障の防止、全員参加による安全管理体制のさらなる向上、実効性を重視した教育・訓練の実施、及び安全基盤施設・設備の充実については、いずれも継続していく必要があると判断し、前年度の安全重点施策を踏襲したうえで、さらに取り組みを深化させていくこととしました。

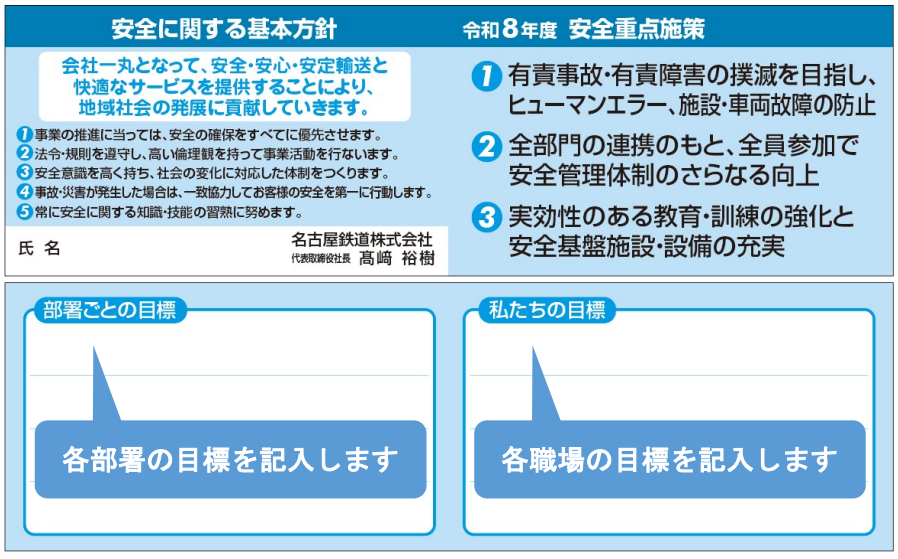
2026 年度　安全重点施策

１　有責事故・有責障害の撲滅を目指し、ヒューマンエラー、施設・車両故障の防止
２　全部門の連携のもと、全員参加で安全管理体制のさらなる向上
３　実効性のある教育・訓練の強化と安全基盤施設・設備の充実

なお第 1 項について、これまで「有責事故の撲滅」と表現しておりましたが、「有責事故・有責障害の撲滅」に変更いたしました。（P37 参照）

2026 年度安全重点施策の決定を受け、各部署では業務内容にあわせた目標を策定し、取り組みを実施しています。

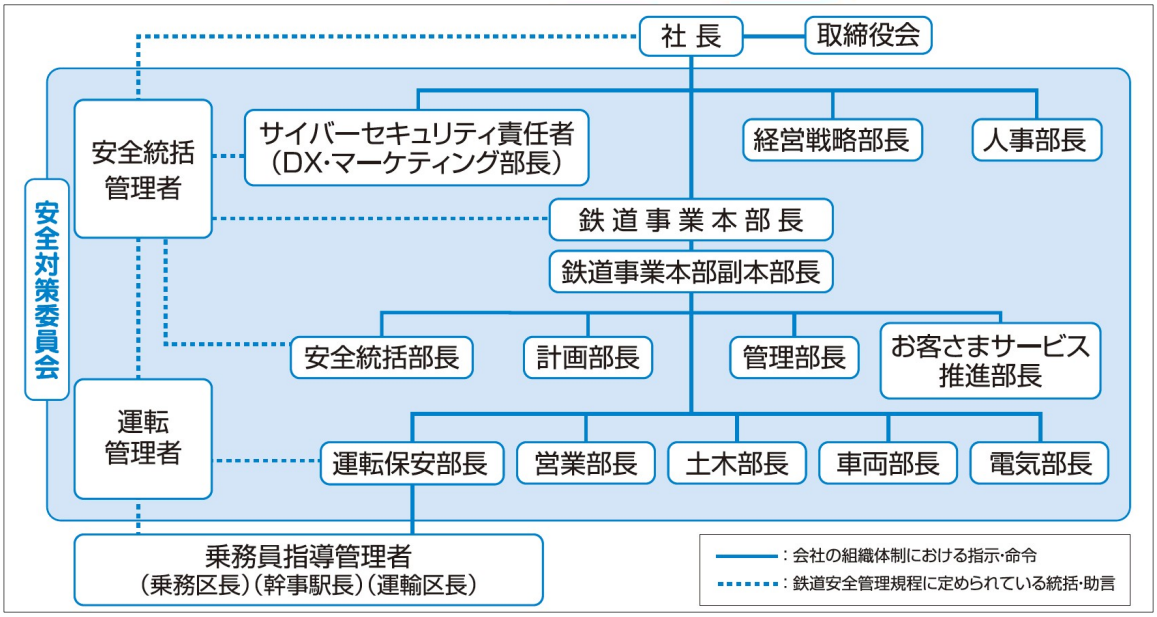
なお、鉄道事業に従事する全役職員は、下記のカードを携帯しており、安全に関する基本方針と安全重点施策について、いつでも確認できるようにしています。



4　安全管理体制と方法

4-1　安全管理体制

当社では、社長を最高責任者と定め、安全統括管理者、鉄道事業本部長、運転管理者、運転保安部長、乗務員指導管理者、サイバーセキュリティ責任者及び関係部長等の役割を明確にした、安全管理体制を構築しています。



主な管理者とその役割

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管理する。
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	運転保安部長の指揮の下、乗務員の資質の保持に関する事項を管理する。
サイバーセキュリティ責任者	サイバーセキュリティの確保に関する事項を管理する。

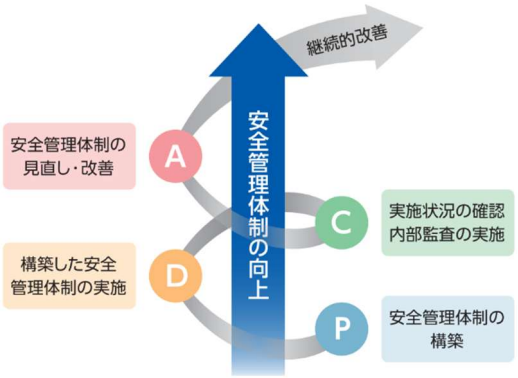
4-2　安全管理の方法

安全管理の方法として、計画（Plan）、実行（Do）、評価（Check）、改善（Action）を繰り返すＰＤＣＡサイクルにより、安全管理体制の継続的な改善を行っています。

安全に関する基本方針や安全重点施策に基づき各部署では目標を策定（Plan）し、その目標に向かって具体的な取り組みを実施（Do）しています。その状況については、四半期ごとの安全統括管理者への報告や安全統括部による内部監査等で評価（Check）しており、適宜取り組みの見直しや改善（Action）を行っています。安全管理体制が適切に機能するように、ＰＤＣＡサイクルを繰り返し、スパイラルアップを図っています。

2025 年 10 月から 2025 年 12 月にかけて実施した内部監査では、社長や安全統括管理者等の責任者に対するヒアリング等を実施し、安全管理体制の強化・向上に対する取り組みが着実に遂行されていることを確認しました。その結果については、安全統括管理者や管理者等に速やかに報告を行っています。

また軌道・電気施設の工事を施工する協力会社に対しても監査を実施しており、当社・協力会社一体となった安全管理体制を構築しています。



安全管理体制に係わるＰＤＣＡサイクル

4-3　安全対策委員会

安全対策委員会は、輸送業務の実施及び管理の方法を確認し、事故の再発防止対策等安全性の向上を図るための施策を推進しています。

安全対策委員会は、安全統括管理者のほか、鉄道事業本部長、鉄道事業本部副本部長、運転管理者及び各部門の部長等で構成され、社長出席のもと、年1回以上開催しています。

2026年3月に開催した安全対策委員会では、2025年度における安全重点施策の実施結果や内部監査結果、係員の安全意識調査の結果、およびヒヤリ・ハット活動の取り組み結果等に基づき審議を行い、2026年度の安全重点施策を策定しました。



安全対策委員会の様子

4-4　経営層による現場とのコミュニケーション確保

社長や安全統括管理者をはじめとする役員は、年末年始輸送安全総点検や当社独自の取り組みである安全輸送運動等の機会に、運転現場、駅現場、施設・車両現場の巡視を実施し、輸送の安全確保の取り組み等について確認しています。

また、安全統括管理者は四半期ごとに各職場の巡視や各部門の会議に出席しています。職場の現状や課題等、直接意見を聞く懇談の場も設けており、現場とのコミュニケーション確保を図っています。



社長による現場巡視



安全統括管理者との懇談

4-5　運輸安全マネジメント評価と保安監査

運輸安全マネジメント評価は、国土交通省の大臣官房運輸安全監理官付運輸安全調査官や所管地方運輸局の評価担当者が、当社の安全管理体制について、社長や安全統括管理者等、経営管理部門の責任者にヒアリングを行い、安全管理の実施状況を確認するものです。直近では、2022年10月に第8回目の評価が実施され、当社の安全に対する取り組みに対する評価・アドバイスをいただきました。

保安監査は、国土交通省中部運輸局により、輸送の安全を確保するための取り組み、運転取り扱い、施設・車両の状況について、安全統括管理者等へのインタビュー、書類監査、現地の確認が行われるものです。直近では、2025年10月20日から10月22日にわたり実施され、事実確認事項や改善指示事項はありませんでした。



保安監査　概要説明



保安監査　検査場確認

5　安全への取り組み

5-1　安全確保に向けた設備投資

輸送の安全確保に向けた設備投資として 2025 年度は 240 億円を投資しました。今後も継続した設備投資を実施することにより、さらなる安全性の向上を進めていきます。

2025 年度の主な設備投資

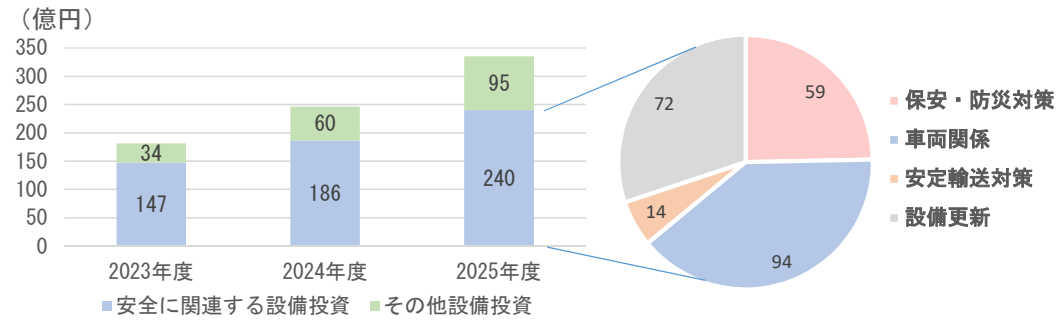
●保安・防災対策
- 高架化工事（知立駅付近・喜多山駅付近・若林駅付近・苅安賀駅付近、新清洲駅付近）
- 高架橋柱等の耐震補強や変電所の浸水対策工事の実施
- 知多エリアにおける自動運行制御装置（ＰＴＣ）導入
- 踏切保安対策（踏切監視システムの導入・障害物検知装置の設置）

●車両関係
- 車両の新造（通勤型車両 9500 系・9100 系）
- 車両の改造（3500 系内装・機器の更新、5000 系機器の更新、防犯カメラの設置）

●安定輸送対策
- 土木施設、電気施設の改良

●設備更新
- 電気設備の更新

・設備投資額の実績




高架橋の耐震補強


車両の新造（通勤型車両 9500 系）

5-2　安全性向上対策

１．運行の安全対策

日々の「安全・安心・安定輸送」を支えるため、運転指令・電気指令等による運行管理に加えて、乗務員や駅係員をバックアップする運転保安設備の導入により、安全運行に努めています。

（１）運転指令

運転指令では、列車等の運行管理を行っており、事故・災害等が発生したときには、列車在線表示システム（※）等を活用し、運転順序の変更、運休の手配を行う等、安全最優先としつつダイヤの乱れを早期に回復させるための指揮を執っています。

なお、電気指令と同一のフロアに配置しており、より緊密な連携が図れる体制を構築しています。

※列車在線表示システム

乗務員が携帯するタブレット端末のＧＰＳ機能により、各列車の位置、列車番号、車両番号、両数等の情報を可視化し運転指令や係員用のモニタ画面に表示します。さらに列車無線や防災情報装置とも連動させて、保安度の向上を図っています。



（２）電気指令

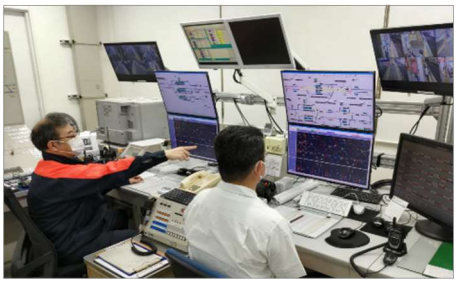
電気指令では、電力管理システム・防災情報集中管理システム等を備えており、24 時間体制で各変電所の運転状況や送電状況、踏切、通信設備の稼働状況を監視しています。

これらの電気設備に異常が発生した際には直ちに状況を確認し、社内外と連携しながら復旧に必要な遠隔操作や各種手配を行います。



（３）自動運行制御装置

ＰＴＣ（Programmed Traffic Control）と呼ばれる自動運行制御装置を順次導入しています。これによって進路の制御、踏切しゃ断時間の適正化（P15 参照）、案内業務の自動化が可能となり、輸送の安全確保、正確な列車運行、サービスの向上を図っています。



（４）列車停止装置

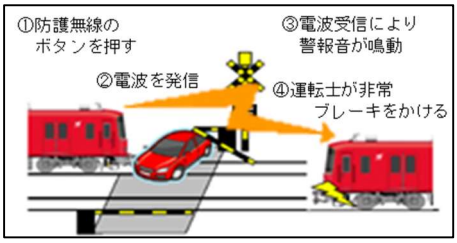
ＡＴＳ（Automatic Train Stop）と呼ばれる自動列車停止装置を配備しており、信号や曲線、分岐器等の速度制限に対し、列車が速度制限より速く通過したときに、列車を自動的に停止させます。

また、運転士が急に体調を崩す等異常があった場合に自動で列車を停止させる、運転士異常時列車停止装置（ＥＢ装置）を搭載しています。運転中に 60 秒以上機器を操作しなかった場合にチャイムで知らせ、さらに 5 秒間操作がなかった場合に自動的に非常ブレーキを作動させ、列車を停止させます。

（５）列車無線システム

当社車両には列車無線が搭載されており、運転指令と列車乗務員との情報伝達や、事故・災害を発見した際に付近の列車に異常を知らせる信号（防護無線）の送信を行うことができます。

また、2023 年には踏切を制御する電源が停電した際にも自動的に列車無線により停止指示を行う停電発報を導入し、列車がしゃ断されていない踏切への進入を防止する対策も講じました。



防護無線の動作イメージ

（６）運転士用タブレット端末の導入

運転士の業務を支援するため、運転士業務用アプリを搭載したタブレット端末を導入・活用しています。また、タブレット端末で撮影した写真や動画をリアルタイムで共有できるアプリも備えており、異常時において現場と関係部署間で正確かつ迅速な情報伝達が行える等、対応力の向上を図っています。



（７）運転士保護メガネの導入

列車運転時における運転士の視認性向上による安全性向上と疲労軽減を目的として、保護メガネを導入しました。



２．高架化

国や地方自治体が行う鉄道立体交差化事業等と協調して、高架化工事を進めています。高架化による踏切事故や交通渋滞の減少、都市機能の向上を図っていきます。

事業中の工事（2026 年 3 月末時点）

工事件名	路　線	区　間	距　離	進捗状況
知立駅付近 高架化工事	名古屋本線 三河線	一ツ木～牛　田 重　原～三河八橋	1.6 km 3.4 km	名古屋本線上り線 高架切替済 高架本体施工中
喜多山駅付近 高架化工事	瀬戸線	小幡～大森・金城学院前	1.9 km	上下線高架切替済
若林駅付近 高架化工事	三河線	三河八橋～竹村	2.2 km	高架切替済
苅安賀駅付近 高架化工事	尾西線	二子～名鉄一宮	1.8 km	仮線工事中
新清洲駅附近 高架化工事	名古屋本線	丸ノ内～大里	3.2 km	仮線工事準備中



知立駅付近高架化工事



喜多山駅付近高架化工事



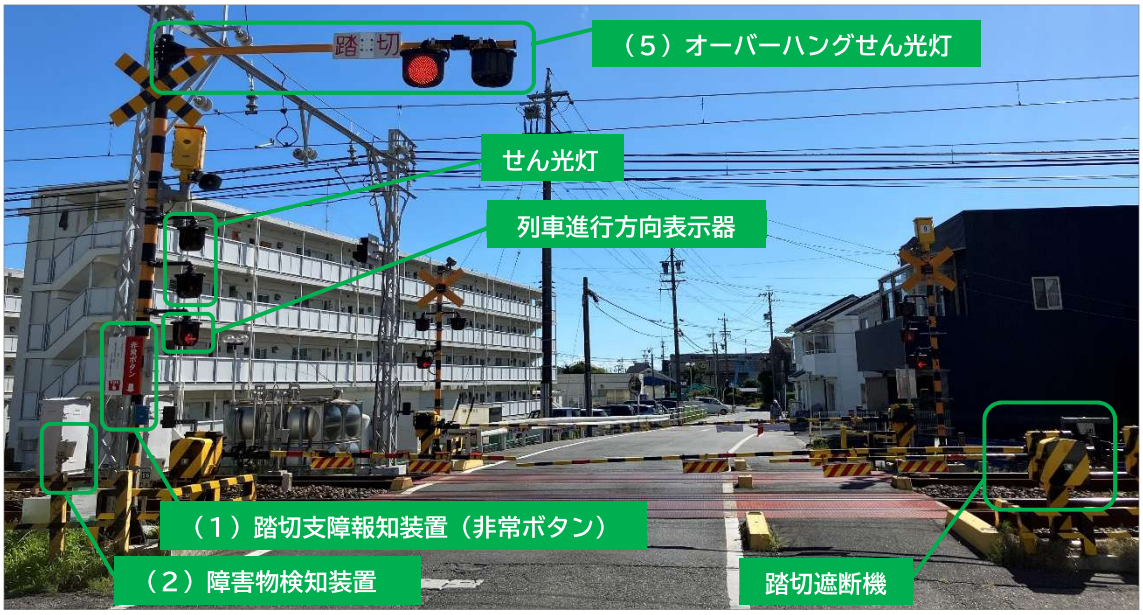
若林駅付近高架化工事



苅安賀駅付近高架化工事

３．踏切の安全対策

保安設備の整備等の継続に加え、ＡＩ画像解析を用いた踏切監視システムの導入等により、踏切事故防止に努めています。



（１）踏切支障報知装置（非常ボタン）

踏切内を通行する人や自動車が取り残された場合等の緊急時に列車を停止させるため、踏切支障報知装置を設置しています。非常ボタンを押すことで、踏切の異常を知らせる信号が表示され、運転士は列車を緊急停止させます。



（２）障害物検知装置

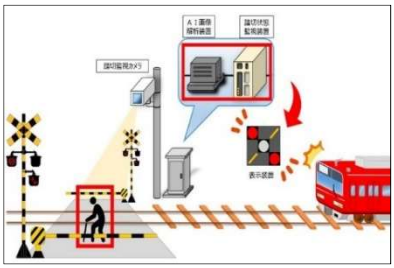
踏切内での自動車の停滞等による踏切事故を防ぐため、交通量の多い主要踏切に踏切障害物検知装置を設置しています。踏切内の障害物を検知すると、踏切の異常を知らせる信号が表示されるとともに、連動するＡＴＳ装置により列車を停止させます。



（３）ＡＩ画像解析による踏切監視システムの導入

ＡＩ画像解析を活用した踏切監視システムを2023年より導入しており、2025年度末時点で54箇所の踏切に導入しています。

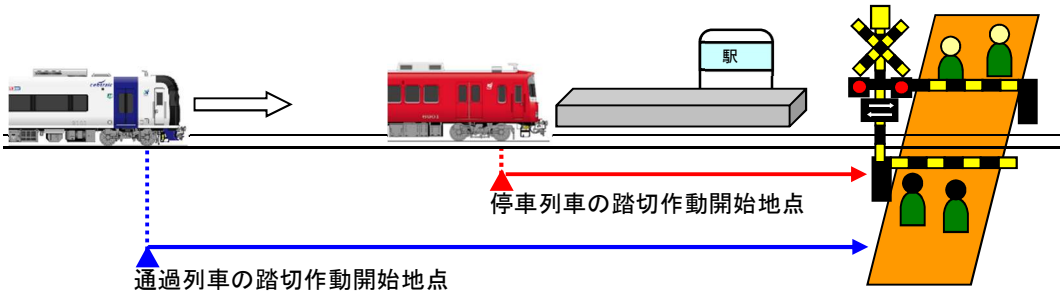
このシステムでは、踏切内だけでなく、踏切の周囲を含めてカメラの映像に映っている人や自動車等がどのように動いているかを検出・解析するＡＩ画像解析技術を用いており、異常検知の性能を高めています。



ＡＩ画像解析装置による異常検知のイメージ

（４）踏切しゃ断時間の適正化

駅付近の踏切には、列車の種別に合わせて踏切を動作させるタイミングを変化させる装置を導入しています。列車が踏切を通過する40～50秒前に踏切が動作するよう制御し、踏切の安全と道路交通の円滑化を両立させています。



（５）オーバーハングせん光灯

踏切道を通行する自動車や歩行者が遠くからでも踏切の存在が分かるように、高い位置にせん光灯を設置しています。



（６）光るしゃ断桿

夜間や雨天時にしゃ断桿が降下していることを認識しやすいよう、赤色の高輝度ＬＥＤを取り付け、踏切しゃ断時に点滅させます。



（７）踏切動作状況の監視

踏切の事故や機器故障といったトラブルを早期に発見し、復旧にかかる時間を短縮するため、踏切機器の動作状況等を遠隔監視する踏切監視システムを順次導入しています。



４．車両の安全対策

お客さまに安心してご利用いただけるよう、車両の新造や機器更新、内装更新を行うとともに、万一の事態に備えた装置も搭載しています。

（１）車両の更新

2025 年度は、9500 系車両を 5 編成、9100 系車両を 5 編成新造しました。この車両は走行データ等の情報を地上側へ送信し、地上側で確認できるシステムを搭載しており、車両に不具合が発生した場合等に速やかな対応をとることが可能です。

また 2024 年度の新造車両より、車両前面中央に貫通扉を設けており、万一の際の避難円滑化も図っています。



（２）車両の機器更新・内装更新

2025 年度は、3500 系・3700 系車両の制御装置の更新を 6 編成に実施しました。冗長性が高い装置に更新しており、本装置に不具合が発生した場合においても、最寄り駅まで運転できる等、信頼性の向上を図っています。

また車両の内装も更新しています。座席端部の構造を変更しており、お座りのお客さまへの快適性と、万一の際の安全性の向上を図っています。



内装更新前



内装更新後

（３）非常脱出伸縮はしごの搭載

事故や災害等により駅間で停車した場合に、お客さまに安全に避難していただくために非常脱出伸縮はしごを全編成に搭載しています。



（４）車両転落防止幌

ホーム上のお客さまが車両連結部から線路に転落しないよう、全ての車両の固定連結部に転落防止幌を設置しています。

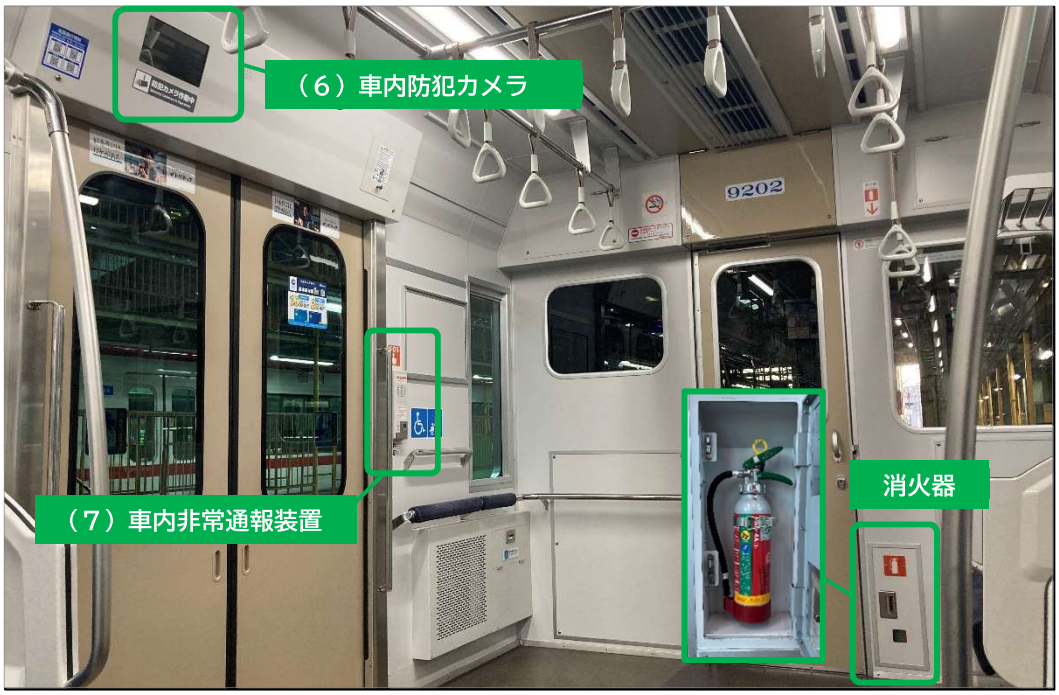


（５）ホーム検知装置



　列車がホームを行き過ぎた場合やホームがない側の扉を操作した場合に扉が開かないようにする装置です。

　竹鼻線、羽島線、各務原線、広見線、知多新線、三河線のワンマン運転で運行する車両に設置しています。



（６）車内防犯カメラ

　お客さまに安心してご利用いただくため、車内防犯カメラの設置を進めています。2019 年度以降の新造車両には 1 両あたり 3 台搭載しております。また、既存車両への搭載も順次進めており、2025 年度末時点での全編成における設置割合は 19.1%です。



防犯カメラ（特別車）

（７）車内非常通報装置

　車内で急病人やトラブル等が発生した際に乗務員へ通報できる装置で、1 両につき 2 箇所設置しています。

　写真（右）の非常通報装置では、乗務員との通話が可能です。



５．駅の安全対策

駅における安全性の向上に向け、お身体の不自由なお客さまやお困りのお客さまへのお声がけや誘導案内等のソフト対策を実施するとともに、内方線付き点状ブロックや列車非常通報装置の整備等のハード対策も実施しています。



（１）列車非常通報装置

ホームからの転落時等に、お客さまや駅係員が駅構内に設置した非常通報ボタンを押すと、表示装置により列車の乗務員及び駅係員に駅構内に異常があることを知らせます。



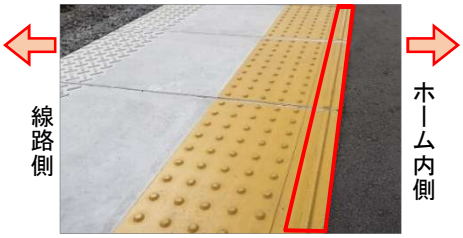
（２）ベンチの向きの変更

お客さまのホーム転落事故を防止するため、一部の駅のベンチを線路に対して直角の向きになるよう変更しています。



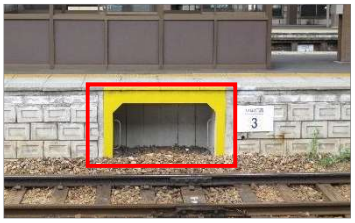
（３）内方線付き点状ブロック

目の不自由なお客さまにホームの内側が分かるようにした内方線付き点状ブロックを設置しています。1 日あたりの平均利用者が 3,000 人以上の駅をはじめ、217 駅の整備が完了しました。引き続き未整備駅への設置を進めていきます。



（４）ホーム下待避スペース

お客さまがホームから転落した場合等、進入する列車から緊急避難できるように、ホーム下待避スペースを整備しています。また、ホームに上がりやすくするため、ステップも整備しています。



（５）ホームドア

お客さまのホームからの転落を防止するため中部国際空港駅の一部ホーム及び上飯田駅にホームドアを設置しています。



（６）頭端駅における固定柵の設置

線路終端部側における開口部からのホーム転落をなくすため、列車の止まらない箇所への固定柵を設置しています。



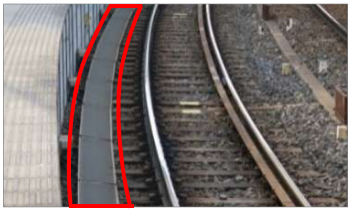
（７）転落防止装置

列車が到着した際にホーム下の回転灯を作動させ、お客さまに列車とホームの隙間に対する注意を促します。



（８）転落検知装置

乗車時または降車時にお客さまが列車とホームの隙間から下に転落された場合に、ブザーの鳴動及び表示装置により列車の乗務員に異常を知らせる装置を一部の駅に導入しています。また、３Ｄセンサーによる転落検知装置も設置しています。



5-3　保守・管理

1．線路の保守

線路を適切な状態に保つため、定期的に目視で点検し、必要に応じて線路の歪み等を修正する保線作業を実施しています。

日中の点検・作業のほか、終列車後から初列車までの深夜時間帯に、軌道検測装置等を用いた線路状態の確認や、マルチプルタイタンパーやレール削正車等による線路補修を行うことにより、安全で快適な線路を維持しています。

また、騒音・振動の軽減を図るためロングレール化工事を進めているほか、木まくらぎのコンクリート製まくらぎへの交換、継ぎ目の少ない弾性分岐器への更新も進めています。

2025 年 3 月には瀬戸線の営業車両に「軌道変位モニタリング装置」を搭載し、線路のゆがみをリアルタイムで測定する試験走行を開始しました。効率的な線路メンテナンスに向け、検証を進めています。







軌道変位モニタリング装置搭載車両

・マルチプルタイタンパー

道床砕石のつき固めと同時に、線路の歪みを修正することができ、乗り心地の向上を図っています。



・レール削正車

車体の下に装備された砥石により、レール頭頂面の細かな傷や凸凹を削り取ります。これによりレール寿命の延伸、振動・騒音の軽減効果が期待できます。



２．車両の保守

安全で快適な車両が提供できるよう、舞木検査場や犬山検査場をはじめとする７ヶ所の検査場・検車支区において車両の保守・点検を行っています。

具体的には、全般検査（8 年以内）、重要部検査（4 年または走行距離 60 万km以内）、月検査（3 月以内）、列車検査といった定められた周期・方法で検査し、車両の安全性・信頼性の確保に努めています。

万が一、列車運行中に発生した車両の故障に対しては、安全を確保したうえで迅速な処置を行い、影響を最小限に留めるよう努めております。また、修理だけではなく原因究明をあわせて行い、必要に応じて同種車両の緊急点検を実施する等、再発防止対策を講じております。





３．電気設備の保守

変電所や電車線、信号装置、踏切装置等、列車の運行に必要な電気設備が安定的に稼働できるよう、日中の係員による巡回点検に加えて、終列車後から初列車までの深夜に電気総合検測車による電車線設備やＡＴＳ設備の検査・測定を実施することで点検の効率化を図っています。

検査・測定結果を基に、必要な補修を実施し、設備の更新を計画的に進めることで安全・安定輸送の維持を図っています。





5-4　社員教育・人財育成

当社は、安全輸送の遂行とお客さまサービスの向上を目指し、安全教育を徹底するとともにお客さまに満足いただけるサービスを提供するための教育にも力を入れています。さらに企業体質の強化と確実な発展・成長のため、従業員の役割に応じた教育体系を確立し、個々の役割に必要な能力を育成しています。

教習所は、動力車操縦者養成所の機能を備えた教育の中枢として、鉄道係員に対し、各種教育、鉄道安全管理規程教育、職場での運転研修やフォロー教育等、幅広い教育活動を展開しています。

（１）コース別教育

人事制度に則ってコースごとに求められる役割を明確にした人財育成を図ります。技能部門の教育コースには、乗務員コース・駅係員コース・技術係員コース等があります。

（２）役割別教育

職務上の各階層を対象に使命、職務内容を明確にし、役割の再認識や人財育成、職場の課題解決技法、リーダーシップ、マネジメント等必要な要素を体系的に習得します。

（３）ベーシック教育

企業で働く上で必要なコンプライアンス、人権等の基礎教育について、新入社員研修をはじめとして定期的に教育することで必要知識の定着と意識醸成を図ります。

（４）経営人財育成

長期的な視点から将来の経営・事業を担う経営人財を育成します。

（５）安全マネジメントに関する教育

鉄道安全管理規程への理解を深め、安全意識の高揚を図るため、各教育カリキュラムにおいて安全マネジメント教育を実施しています。

また、2024 年 4 月に、より深く安全マネジメントについて学ぶことができる施設として「安全考創室」を開設しました。従業員一人ひとりが過去の事故を学ぶことで、安全を自分ごととして捉え、実践すべき行動を自らが考え、明日の安全を創り出すことを目的としています。



安全マネジメント教育

（６）鉄道乗務員教育

乗務員に必要な知識や技能の習得と安全意識の向上を図るため、当社では運転士を養成する鉄道運転士科・車掌を養成する鉄道車掌科・一定期間の乗務経験後に実施するフォローアップ研修等、様々な教育・訓練を実施しています。

鉄道運転士科では、国土交通省から動力車操縦者養成所の指定を受けており、法令に則った教習と試験を行っています。



教習所での学科講習



車掌シミュレータを用いた教習

◇運転士養成の流れ

①学科講習

安全の基本、運転法規、運転理論、鉄道車両、鉄道電気、信号線路等の学科講習を行います。また、ＣＧによる支援教材（ＣＡＩ）を活用して車両機器の構造、運転取り扱い、運転理論、電気、信号線路の学科講習を行います。

②車両教習

車両の構造をはじめ、点検方法や異常時における対応方法について習得します。

③運転シミュレータを用いた教習

列車の操縦を体感し、技能講習に備えます。運転事故や車両故障の模擬訓練を行うこともできます。

④運転技能講習

教導運転士から、担当線区の線路状態と信号機の位置、運転技術の習得等、運転士としての技能と責務の重大さを学びます。



運転技能講習

5-5　安全に関する運動

全役職員の安全意識の高揚を図ることを目的に、様々な安全に関する運動を実施しています。

（１）安全輸送運動

毎年、日常業務の見直しと事故防止意識の高揚を図り、無事故体制を確立することを目的に、「安全輸送運動」を全社的に実施しています。

2025 年度は 9 月 1 日から 30 日まで実施し、社長による現場長への訓示や安全統括管理者をはじめとする役員が幹事駅や乗務区、管理区、指令、検査場等の巡視を行いました。



社長による現場長への訓示



安全統括管理者による職場巡視

（２）年末年始輸送安全総点検

国土交通省が定めた年末年始輸送安全総点検期間（12 月 10 日～1 月 10 日）にあわせて社長や安全統括管理者をはじめとする役員が職場巡視を行いました。また当期間中には中部運輸局による訓示と、運転指令、電気指令、名古屋乗務区、神宮前駅の点検を受けました。



中部運輸局による点検

（３）全国交通安全運動（踏切啓発活動）

踏切事故は、踏切保安設備の充実や立体交差化の推進により減少傾向にありますが、依然として後を絶ちません。当社では毎年春・秋に実施される全国交通安全運動にあわせて、警察や自治体、地域の方々と協力し、ドライバーや通行者の方に踏切事故防止の啓発活動を実施しています。



踏切啓発活動

（４）安全推進活動発表大会

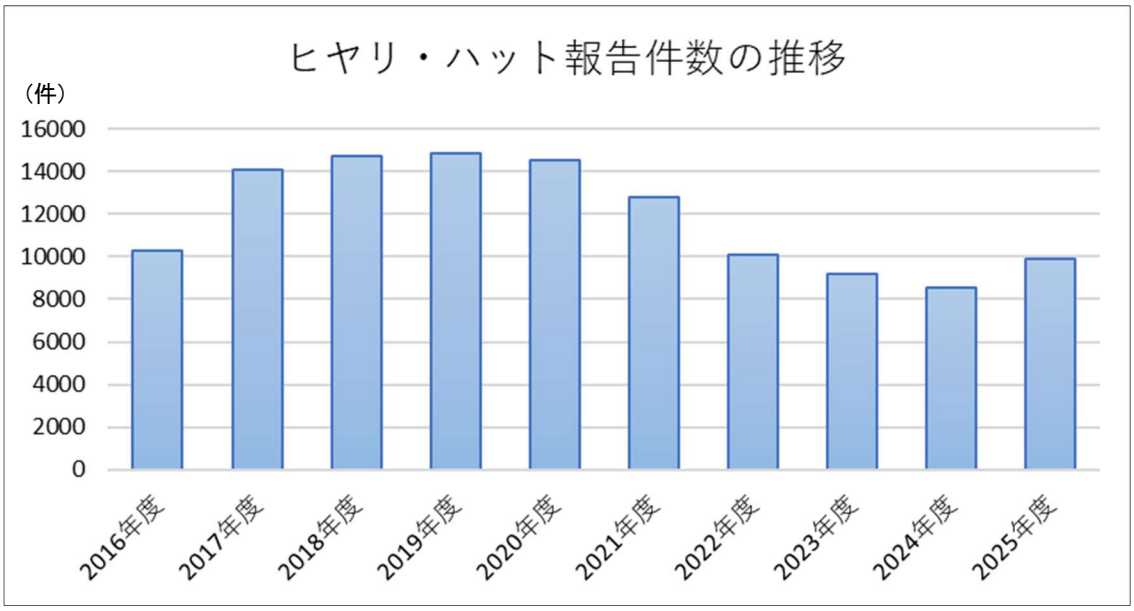
輸送の安全確保に関する取り組みを全部門で共有することを目的に毎年度開催しており、外部講師による安全講演もあわせて実施しています。



外部講師による安全講演

5-6　ヒヤリ・ハット活動

当社では、2007 年 9 月より全社的なヒヤリ・ハット活動の取り組みを行っています。「ヒヤリ・ハット」とは、業務中に事故が起きそうな状況に出会いヒヤリとしたり、ハットしたりしたことを記録し、その原因を究明・共有し、事故の未然防止に繋げていく安全活動で、2025 年度は 9,890 件の報告がありました。

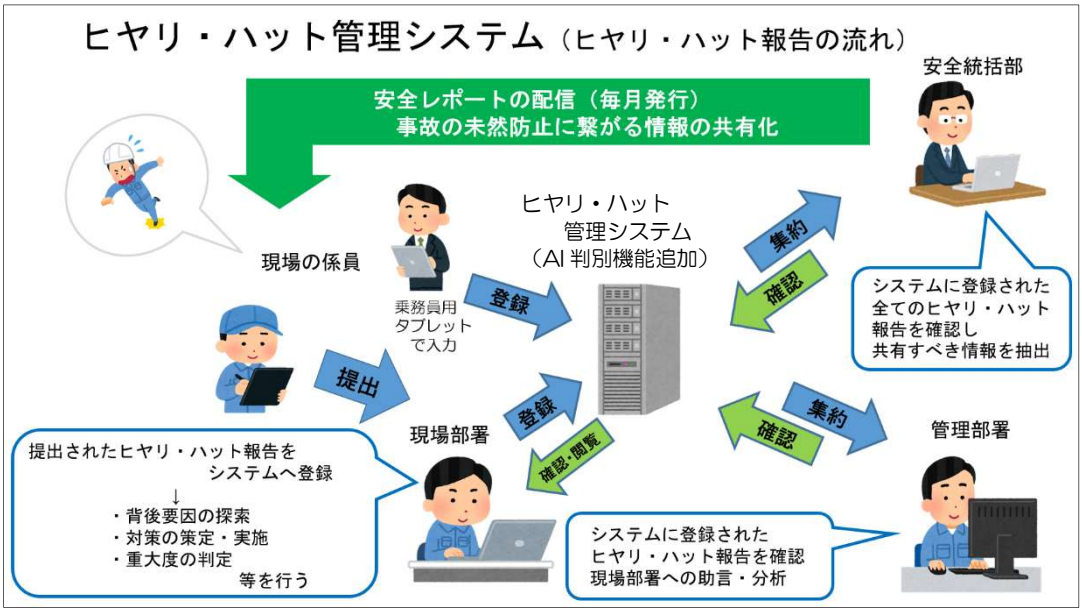


ヒヤリ・ハット体験は、自分自身の教訓として活かすだけでなく、職場の仲間と情報を共有し話し合うことで、さらなる意識の高揚につながります。ヒヤリ・ハット取り組み強化月間や一人あたりの提出目標を定めることで、全員参加による安全管理体制の構築に努めています。

提出されたヒヤリ・ハット情報は、設備更新等の工事への反映や車両機器の機能調整に役立てているほか、危険度や影響の大きさに分類し、リスクの高い情報は早急な注意喚起による共有と改善を図る等、危険要因の排除に努めています。

また、会議や勉強会で過去のヒヤリ・ハット情報の振り返りを実施し、対策の実施状況の確認と効果の検証を行っています。さらに、作業前のＫＹ（危険予知）においてもヒヤリ・ハット情報を取り上げることで、同様のミスやエラー防止に役立てています。

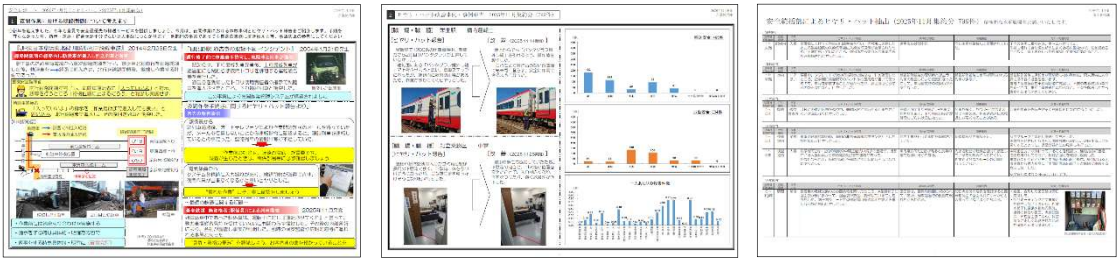
2021 年度には独自に開発した「ヒヤリ・ハット管理システム」の運用を開始しました。これまでに収集したヒヤリ・ハット情報もデータベース化することで、情報伝達の速達化や情報の管理・活用が容易になり、提出された情報を活かした事故や災害の未然防止につながる改善に努めています。2023 年度には、乗務員用タブレットからも報告ができるよう改良を実施しました。



（１）ヒヤリ・ハット報告から活用までの流れ

現場係員から提出されたヒヤリ・ハットの報告は、各部署でヒヤリ・ハット管理システムに登録し、管理者による背後要因の調査を含めた要因分析により、対策・処置を講じるとともに管理部門および安全統括部へ報告されます。

再発防止対策の策定（Ｐ：計画）、対策の実行（Ｄ：実行）、効果の確認（Ｃ：評価）、それに基づく対策の見直し（Ａ:改善）を一連の流れとするＰＤＣＡサイクルを繰り返すことにより、ヒヤリ・ハットを出発点とした自主的な安全活動の活性化に努めるとともに、安全統括部で、すべてのヒヤリ・ハット報告を取りまとめたうえ、過去の事故事例や安全に関する参考資料とともに「安全レポート」として、全社的に情報を展開しています。



安全レポートによる情報展開

（２）ヒヤリ・ハット報告からの改善事例

【改善事例１】

◇ヒヤリ・ハット報告

蒲郡線において、車いすをご利用のお客さまの対応を行った際、車両に搭載されている車いす用スロープ板が大きく重量もあるため、設置する際に指を挟みそうになりヒヤリとした。

◇改善

車両に搭載されている車いす用スロープ板を小型・軽量タイプへと更新しました。これにより、設置作業が容易になり乗務員の軽減が軽減されたほか、車いすをご利用のお客さまを迅速かつ安全にご案内できるようになりました。



改善前



改善後

【改善事例２】

◇ヒヤリ・ハット報告

高所作業車の点検中、作業台の位置を操作するスイッチの防水ゴムの劣化および亀裂を発見した。雨水の浸入により誤動作し、事故が起こるかもと思いヒヤリとした。

◇改善

スイッチの防水ゴム部分の修理を行った。雨天でも安心して操作できるようになりました。



改善前



改善後

5-7　異常時対応訓練

事故・災害等が発生した場合に速やかに対応できるよう、様々な状況を想定した訓練を実施しており、異常時における対応方に関する知識・技能の向上に取り組んでいます。

（１）総合災害対策訓練

2025 年 12 月 17 日、南海トラフを震源とする M8.0 クラスの巨大地震が発生した想定の訓練を、社長や安全統括管理者をはじめとする管理部門の責任者が参加して実施しました。

当日は、大津波警報を想定した避難状況の確認や被害状況の収集を行い、その後、輸送復旧本部において運転再開見通しを策定する机上訓練を行いました。



輸送復旧本部会議の様子

（２）災害事故総合復旧訓練

2025 年 11 月 13 日、大江駅～東名古屋港駅間において、巨大地震発生による列車の脱線および施設被害を想定した災害事故総合復旧訓練を実施しました。

当日は、地震発生直後に津波対策区域内に停車した列車からお客さまを安全な場所へ誘導する避難誘導や脱線復旧作業、浸水した車両・施設の点検・復旧作業等、鉄道事業本部の各部門が連携した実践的な訓練を行いました。



脱線した車両の復旧訓練

（３）鉄道テロ等対応訓練

2025 年 9 月 29 日、土橋駅構内にて愛知県警察、豊田市消防本部と合同で、ワンマン運転の列車内で不審物による火災が発生した想定で対応訓練を実施しました。

訓練後には豊田市消防本部から「Live119 番」について説明を受けました。



列車内で不審物による火災対応訓練

（４）列車からの避難誘導訓練

2026 年 3 月 6 日、新川検車支区において列車からの避難誘導訓練を実施しました。

これは、津波到達の恐れや長時間の運転見合わせにより、列車内から線路上へ降車する必要が生じたときに、お客さまを安全に誘導することを想定した訓練で、乗務員、駅係員や施設係員等、総勢約 70 人が参加しました。

本訓練では、列車の扉を全開にして、お客さまに降車していただく方法も確認しました。



列車の扉からの降車

（５）部門ごとの訓練

各部門において異常時に対応するため、様々な訓練を実施しています。

駅係員・乗務員部門では列車の緊急停止手配や信号機・ポイントが故障した場合の運転方法の訓練を実施しました。土木部門では、河川の増水による浸水を防ぐ陸こう門や制水扉の開閉訓練、車両部門では、脱線した車両の復旧訓練やスマートフォンやタブレット等のデバイスによるリモートでの連携を含めた異常時対応訓練、電気部門では、架線断線を想定した復旧訓練を行いました。

さらに部門を横断した合同訓練を実施しており、他部門の業務に対する理解を深めることで、異常時対応力の強化に努めています。



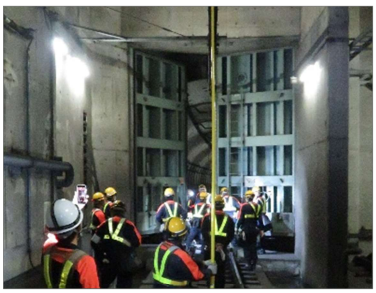
運転部門と車両部門の合同訓練



架線断線復旧訓練



避難誘導訓練



制水扉開閉訓練



山崎川 陸こう門開閉訓練

6　自然災害・テロ等への対応

6-1　自然災害に対する備え

地震や台風、大雨といった自然災害は年々激甚化しています。当社では、高架橋の耐震補強や土砂流入防止柵の設置等、ハード対策を進めるとともに、沿線気象情報等を一括集中監視する「防災情報集中監視システム」の活用等により、リアルタイムに情報収集を行い、安全確保に努めています。

・防災情報集中管理システム

雨量計や風速計等の観測情報を一括で管理するシステムです。規制値に達した場合、運転指令は速やかに徐行運転や運転見合わせ等の運転規制を指示し、施設部門は線路等の点検を行い、運行の安全を確認します。

1．地震対策

（１）高架橋等の耐震補強

1995 年度より耐震補強が必要とされた区間の高架橋等に対する耐震補強工事を順次施工しております。

2025 年度までに 2,744 本の工事を完了しました。引き続き、耐震補強を進めていきます。



耐震補強工事後
（豊田線 浄水駅構内）

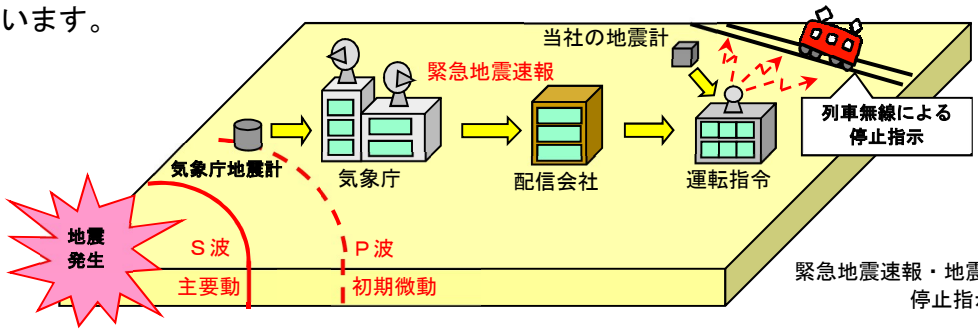
（２）地震発生時の対応

気象庁から配信される「緊急地震速報」を活用し、当社沿線で大きな地震が予想される場合、全列車に対して自動的に停止指示を通報します。

また、沿線に地震計を設置しており、計測された地震加速度が規制値に達した時点で、全列車を停止させ速度規制や運転見合わせ、設備点検を行います。



地震計



緊急地震速報・地震計による
停止指示イメージ

２．風水害対策

（１）浸水対策

洪水や津波といった浸水から鉄道用電気施設を守るために、設置室内で高い位置に機器を設置する等の対策を行っています。



機器設置床面の嵩上

（２）倒木対策

台風等の自然災害による倒木を原因とする輸送障害を防止するため、運行を妨げる恐れのある樹木を事前に伐採しています。



伐採前



伐採後

（３）土砂流入防止対策

土砂崩壊に備え、常滑線に土砂崩壊検知装置の設置や、線路内に土砂が流入することを防ぐ柵を整備しています。



土砂流入防止柵

（４）降雨対策

降雨時の土砂崩壊等による事故を防ぐため、沿線主要駅に自動雨量計を設置しているほか、主要な橋梁には桁下水位を測定する水位計を設置しています。計測された雨量や水位が規制値に達した時点で、速度規制または運転見合わせを行います。



雨量計

（５）強風対策

台風接近時等強風による事故を防ぐため、沿線の橋梁、高架部付近等に風速計を設置しており、計測された風速が規制値に達した時点で、速度規制または運転見合わせを行います。



風速計

6-2　防犯・テロへの対応

当社では、防犯カメラによる警戒監視や警戒腕章着用による巡回の実施に加えて、テロ対応訓練や不審者対応訓練等を実施しています。

（１）防犯カメラの設置

名鉄名古屋駅等の主要駅や、車内への防犯カメラの設置を進めています。(車内防犯カメラは P17 参照)
また、各駅の券売機や改札機等駅務機器付近にも監視カメラを設置しています。


駅構内


車内

（２）非常通報ボタン

車内で異常な事態が発生したときやホームから線路に転落した人を見つけたとき等は「ＳＯＳ」表示のついた非常通報ボタンを押して係員・乗務員に知らせてください。
（車内設備は P17、ホーム上設備は P18 参照）


非常通報ボタン
（ホーム上設置）



警戒腕章

（３）係員による巡回

事故や事件を未然に防ぐため、当社係員が定期的に駅構内や列車内、施設内を巡回しています。
警戒腕章を着用して巡回することで、テロの抑止効果を高めています。



（４）テロ警戒及び不審物発見時等の啓発活動

テロ警戒を実施している旨および不審物等を発見した際のお願い事項について、ポスター掲出や列車・駅構内における放送で啓発を行っています。

（５）刺す股・防護盾・防刃手袋の配備

他社で発生した鉄道施設内での傷害事件を受け、主要駅や一部車両に刺す股、防護盾、防刃手袋等の護身用具を配備するとともに、テロ対応訓練や不審者対応訓練(P28 参照)の実施にあわせて、護身用具の使用方訓練も実施しています。


刺す股の使用方訓練

（６）窓付きゴミ箱の設置

容易に不審物を発見できるようゴミ箱に窓を設けることで、不測の事態が発生することを未然に防ぎます。



6-3　お客さまへの情報提供

当社の列車運行状況等をリアルタイムで情報提供できるよう、次の取り組みを実施しています。

（１）運行情報の提供

当社ホームページ（5 か国語対応）、スマホアプリ「CentX」、X（旧 Twitter）アカウントを活用して、正確で迅速な情報提供を行っています。

また、駅構内に掲出するお知らせに加えて、2022 年度より「情報モニター」を駅改札口付近に順次設置しており、異常時には列車運行情報を提供しています。



スマホアプリ「CentX」


情報モニター

（２）多言語案内ツールの拡大

訪日外国人のお客さまへのさらなる利便性向上を目的として、名鉄名古屋駅をはじめとする空港アクセス主要駅に英語、中国語、韓国語の外国語で記載した案内掲示の掲出および外国語対応の案内機器を導入しています。

また、列車の遅れや運休が発生した際には、車掌が携帯しているタブレット端末により、列車内においても外国語音声による運行情報の提供を行っています。



多言語対応　案内表示器


タブレットを使用したお客さま案内

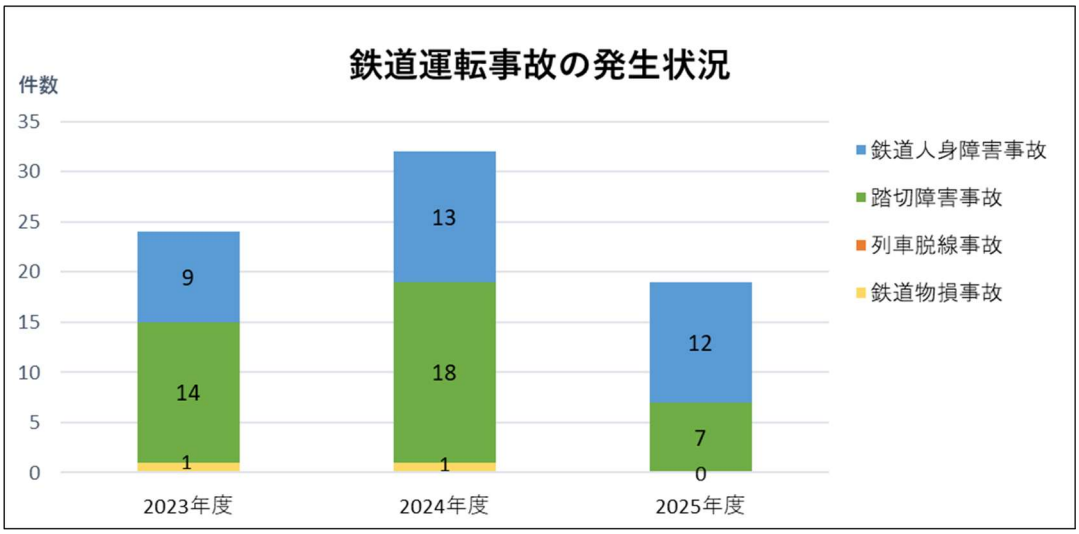
7　鉄道事故等の発生状況について

鉄道事故等は、国土交通省令により「鉄道運転事故」「輸送障害」「インシデント」に分類され、それぞれ次のとおりです。

鉄道事故等の種類　（国土交通省令「鉄道事故等報告規則」による）	
鉄道運転事故	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、鉄道物損事故をいいます。
輸送障害	列車に運休または 30 分以上の遅延が生じた事態であって、鉄道運転事故以外のものをいいます。
インシデント	鉄道事故等が発生するおそれのある事態をいいます。

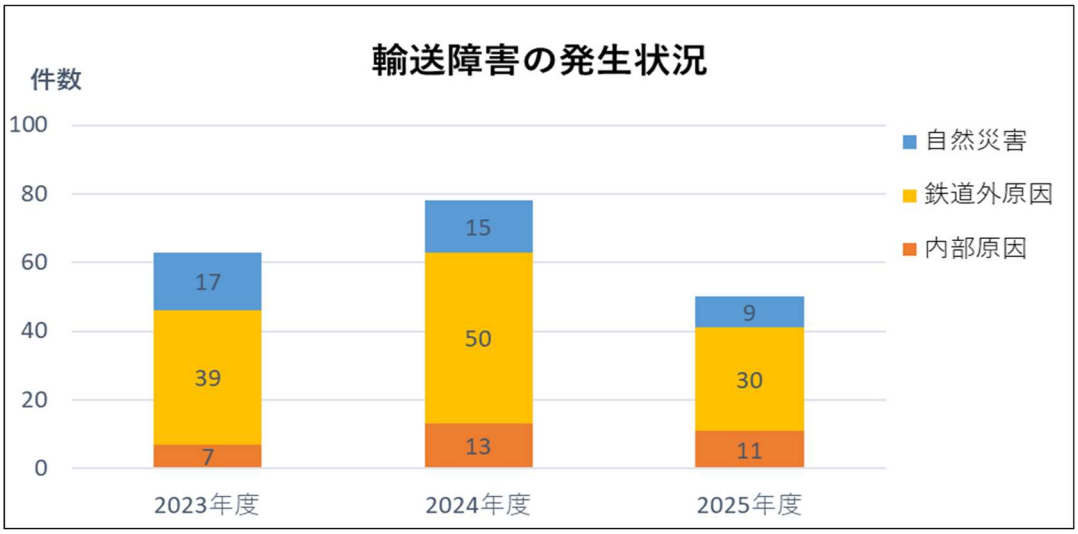
1．鉄道運転事故

2025 年度に発生した鉄道運転事故は、鉄道人身障害事故が 12 件、踏切障害事故が 7 件で、合計 19 件でした。各種事故の主な原因は、鉄道人身障害事故が線路内立ち入りやホームから転落による列車との接触、踏切障害事故が直前横断や停滞によるものでした。



２．輸送障害

2025 年度に発生した輸送障害は 50 件でした。原因別にみると、自然災害が 9 件、鉄道外原因が 30 件、内部原因が 11 件でした。内部原因につきましては、対策を立て再発防止に努めています。



自　然　災　害	降雨、強風、地震等の災害が原因のもの
鉄 道 外 原 因	自殺、列車妨害、踏切支障、線路内への立ち入り等が原因のもの
内　部　原　因	車両等設備の故障等が原因のもの

３．インシデント

2025 年度に発生したインシデントは、1 件でした。

年度	2023 年度	2024 年度	2025 年度
件数	1 件	0 件	1 件

◇竹鼻線　笠松駅構内　入換車両脱線

【発生日時】 2026 年 3 月 13 日（金）　23 時 04 分

【列車影響】 運休 21 本　遅延 1 本　遅延 2 分

【概　　要】 竹鼻線笠松駅構内にて車両の入換作業中、分岐器を通過した際、一時的に脱線した後に復線しました。関係する設備の点検および試運転列車により安全を確認し、翌 14 日の 7 時 54 分に運転を再開しました。

【原　　因】 レールの摩耗により、車輪が乗り上がりやすい形状になっていたため、車両通過時に車輪が乗り上がり、一時的に脱線しました。

【対　　策】 レール形状による車輪乗り上がりに対する安全性を定期的に確認し、安全性が確認できない場合は、速やかにレール交換を行います。

４．有責事故

当社では、鉄道運転事故、輸送障害、インシデントのうち、列車にご乗車のお客さまが死亡される鉄道運転事故や原因が当社係員によるものを「有責事故」として独自に定め、その撲滅を目指しておりますが、2025 年度は、有責事故を 6 件発生させました。事象の概要と対策は、以下のとおりです。

１　竹鼻線 須賀駅構内 車両制御装置故障

【発生日時】 2025 年 7 月 1 日（火） 13 時 38 分
【列車影響】 運休 24 本 遅延 10 本 最大遅延 15 分
【概　　要】 2 両編成の普通列車が須賀駅で発車できなくなりました。
【原　　因】 車両制御装置の配線を接続するコネクタが破損したことにより、制御装置が動作しない状態となりました。当該装置の改造工事を実施した際、誤った方法でコネクタを取り付けたため破損しました。
【対　　策】 車両に使用しているコネクタ類に関する教育資料の充実を図るとともに、作業方法に関する再教育を実施しました。

２　知多新線　別曽池信号場構内 作業用軌道兼用車脱線

【発生日時】 2025 年 11 月 16 日(日) 3 時 59 分
【列車影響】 運休 17 本　遅延 11 本　最大遅延 18 分
【概　　要】 夜間作業中、作業用軌道兼用車が分岐器を通過する際に進路が開通していない分岐器に進入したため脱線しました。復旧作業のため一部列車の運転を見合わせました。
【原　　因】 作業用軌道兼用車で分岐器を通過する際、進路の開通確認を怠ったため脱線しました。
【対　　策】 事象の周知を行うとともに、作業用軌道兼用車の運転資格者を対象とした基本動作の確認及び教育を行いました。

３　知多新線　野間駅構内 列車がホームに接触

【発生日時】 2026 年 1 月 11 日（日）6 時 12 分
【列車影響】 運休 3 本　遅延 4 本　最大遅延 37 分
【概　　要】 回送列車が野間駅を通過した際に車体がホームに接触しました。
安全確認のため、一部列車の運転を見合わせました。
【原　　因】 レール位置がずれたことにより、ホームと車両との間隔が狭くなったため、車体がホームに接触しました。
【対　　策】 ホームとレール位置の測定方法を見直すとともに、再発防止を目的とした教育を行いました。

４　豊田線　日進～米野木駅間 伐採樹木による架線支障

【発生日時】 2026 年 2 月 27 日（金）15 時 40 分

【列車影響】 運休 13 本　遅延 3 本　最大遅延 104 分

【概　　要】 伐採中の樹木が線路側に倒れて架線に接触したため、列車の運転を見合わせました。

【原　　因】 架線より高い樹木であるにも関わらず、安易に伐採作業を行ったためです。

【対　　策】 高い樹木の伐採は、夜間に行う等施工方法を見直すとともに、樹木の伐採に対する安全教育を行いました。

５　名古屋本線 金山駅構内 信号現示変わらず

【発生日時】 2026 年 3 月 10 日（火）5 時 57 分

【列車影響】 運休 27 本　遅延 112 本　最大遅延 34 分

【概　　要】 金山駅の一部の信号機が停止信号のまま変わらなくなりました。

【原　　因】 列車運行開始前に信号制御装置点検を実施した際、作業の方法に不備があり、信号制御装置内部の継電器（リレー）が接触不良となったため、停止信号のままになりました。

【対　　策】 列車運行開始前の点検作業方法を明確化し、再教育を行いました。

６　竹鼻線 笠松駅構内 入換車両脱線

※詳細につきましては、P35「３．インシデント」の項をご参照ください

※2026 年度より「有責事故」を「有責事故・有責障害」に文言を変更し、その分類は以下のとおりです。

有責事故	鉄道運転事故のうち、列車にご乗車のお客さまが死亡される鉄道運転事故や原因が当社係員によるもの等
有責障害	輸送障害、インシデントのうち、原因が当社係員によるもの等

8　その他の取り組み

8-1　お客さまからの声

（１）名鉄お客さまサポートセンター

当社では「名鉄お客さまサポートセンター」を設置しています。電車と名鉄バスの時刻・運賃、お乗り換え等に関するお問い合わせへのご案内のほか、お客さまからいただくご意見・ご要望等を業務改善やサービスのさらなる向上につなげていく役割を担っています。

受付時間	全日 9 時～18 時
電話番号	0570-02-5151

メールでのお問い合わせ・ご意見は、当社ホームページよりお願いいたします。

https://www.meitetsu.co.jp/customer-center/index.html

（２）お客さまの声により改善された事例

当社ではお客さまが一層安全・快適にご利用いただけるよう、日々お客さまサービスの向上に努めております。

当社ホームページに「お客さまの声」を受けたサービス改善事例を掲載しています。

https://www.meitetsu.co.jp/train/customer_service/index.html

8-2　サービス向上に向けた取り組み

（１）サービス介助士

高齢のお客さまや障がいのあるお客さまにも快適にご利用いただけるよう、「サービス介助士」の資格取得を推進しており、駅係員 504 名、乗務員 224 名が取得しています。（2026 年 3 月末時点）



（２）「耳マーク」の駅窓口への掲出

聴覚に障がいのあるお客さまに安心して鉄道をご利用いただくため、「耳マーク」ステッカーを掲出し、筆談による案内等を実施しています。



（３）モニター付きインターホンの展開

駅係員が常駐していない駅において、係員と視覚的に確認しながら通話できる「モニター付きインターホン」の導入を進めています。

また、2023 年度より新たにチャット機能を搭載したことでインターホンのモニター上での電子筆談が可能となり、より正確に互いの情報を伝達することができるようになりました。



筆談機能を搭載した
モニター付きインターホン

（４）ＡＥＤ（自動体外式除細動器）の設置

お客さまに安心して鉄道をご利用いただくため、ＡＥＤ（自動体外式除細動器）を名鉄名古屋駅、金山駅、中部国際空港駅等主要 18 駅に計 24 台設置しています。



（５）こども 110 番の駅

こどもを狙った犯罪の防止のため「こども 110 番の駅」の取り組みを行っています。駅係員が常駐している駅に「こども 110 番の駅」ステッカーおよびポスターを掲出しており、こどもが助けを求めてきた場合に、こどもを保護し、110 番通報を行う等の対応をとります。



「こども 110 番の駅」ステッカー

（６）ＷＥＢによる遅延証明書の発行

お客さまが列車の遅延証明書をリアルタイムに取得できるよう、ＷＥＢによる遅延証明書を発行しております。5 分ごとに情報が更新されるので、いつでもお手軽に証明書が取得できるほか、過去 45 日分に遡って取得することもできます。



8-3　沿線の皆さまとの交流

（１）名鉄でんしゃまつり

2026 年 4 月 11 日、舞木検査場で「第 18 回めいてつでんしゃまつり」を開催し、約 3,000 人のご家族連れで賑わいました。

毎回好評の「36 トンクレーン電車つり上げ作業実演」や「電車とつな引き」に加え、事前予約制で「ミュースカイ体験乗車」や舞木検査場長が解説付きで案内する「舞木検査場 特別潜入バックヤードツアー」を開催しました。バックヤードツアーでは、従来のでんしゃまつりでは見学できないエリアに入ることができ、非常に満足したとの声を参加者からいただきました。

また、普段見慣れない工事用車両「プラッサーマルタイ内部見学」にもお子さまの長蛇の列ができ、列車運行の安全を守る保守車両への理解も深めていただきました。



電車とつな引き



プラッサーマルタイ内部見学

8-4　お客さま・沿線の皆さまへのお願い

鉄道を安全・安心にご利用いただくために、お客さま、沿線の皆さまのご理解、ご協力をよろしくお願いいたします。

1．駅・ホームでは

駅ホームのインターホン

一部の駅では駅ホームにインターホンを設置しています。

線路に物を落としたときや、体調の優れないお客さまを見かけたとき、不審物を発見したとき等は、インターホンを操作することで係員と連絡を取ることができます。



非常通報ボタン

ホームから線路に転落した人を見つけたときや、線路内に大きな障害物があるとき等、列車に危険を知らせたいときは、ホームに設置している非常通報ボタンを迷わず押してください。緊急停止信号を表示し、列車を停止させます。

赤白ストライプで表示し、設置個所がわかるようにしています。



歩きスマホについて

スマートフォンを操作しながらの通行や列車への乗り降りは、他のお客さまとの接触や、ホームからの転落事故につながる恐れがあり、大変危険ですのでおやめください。



エスカレーターのご利用について

安全にご利用いただくため、エスカレーターご利用の際は歩かず、手すりにつかまりご利用ください。エスカレーターを駆け上がり駆け下りすると、転倒や、他のお客さまと衝突する等、大変危険です。



2．車内では

非常通報装置（車内）

ボタンを押すことで、列車内の異常を乗務員に知らせることができる装置で、各車両に２箇所設置しています。一部の車両では乗務員と通話ができる機能も有しています。（写真右）

ボタンを押すと列車は急停止し、安全確認を行います。





ドアにご注意ください

ドアが開く際に車内で手やカバン等が触れていますと、戸袋に引き込まれ怪我をする可能性があります。特に小さなお子さまと一緒にご利用の際には、ご注意いただきますようお願いします。

また駆け込み乗車は、他のお客さまと接触等、大変危険ですので、おやめください。



３．当社施設内では

駅や列車内でのマナーについて

駅構内や車内でポスターを掲示するとともに、案内放送をテーマを決めて行うことにより、マナー啓発を呼びかけています。テーマは、「歩きスマホ」「大きな声での会話・はしゃぎ声」「荷物の持ち方」「割り込み乗車」です。

また、毎月７のつく日（7、17、27 日）を『名鉄マナーUP の日』として設定し、マナー向上のための取り組みを強化しています。より快適な駅・車内環境づくりのため、皆さまのご協力をお願いいたします。



不審物や不審な行為に気付かれたときは

駅構内や列車内で、不審物や不審な行為に気が付かれたときは、近寄らず駅係員または乗務員までお知らせください。

緊急の場合は、迷わず「ＳＯＳ」表示のある非常通報ボタンを押してください。



駅や列車への危険物持込禁止について

駅構内や列車内への危険物の持ち込みは、固くお断りします。持ち込みが禁止されている物品については、駅に掲出されているポスターや、駅改札口付近設置の情報モニター等でご確認いただくか、駅係員までお尋ねください。



４．踏切では

非常ボタン（踏切支障報知装置）

踏切を通行する人や自動車等が踏切内に取り残される等、危険なときは非常ボタンを押してください。踏切の危険を知らせる信号が現示され、運転士は列車を急停止させます。

踏切事故防止にご通行の皆さまのご協力をお願いいたします。



５．安全確保のために

日々の作業について

鉄道の安全を支えるためには、日常の保守が欠かせません。沿線の皆さまにはご迷惑をおかけすることもございますが、安全確保に欠かすことができない作業を行っておりますので、ご理解、ご協力をお願いいたします。



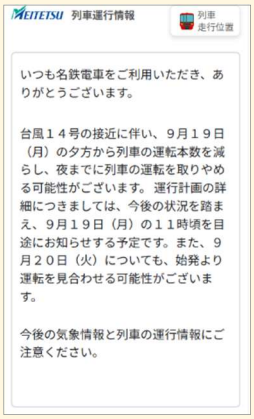
荒天時の対応について

大雨や強風により列車の運転に支障が発生する恐れがある場合は、遅れや運転見合わせが発生します。

また台風等で列車の運転に大きな影響が予想される場合には、計画運休を実施することがあります。

ご利用前にホームページやスマホアプリ「CentX」、X（旧 Twitter）アカウントで列車運行情報をご確認いただきますようお願いいたします。





CentX
ダウンロードはこちら

２０２６年９月

名古屋鉄道株式会社