

東京ディズニーリゾートにおける

安全思想と取り組みについて





# 東京ディズニーリゾート(概要)



## パーク部門(東京ディズニーランド、東京ディズニーシー)について

・パークエリア面積		100 ha	(51.0/49.0)
・パークの構成(施設数)	アトラクション	67 施設	(40 / 27)
	飲食施設	93 施設	(54 / 39)
	商品施設	92 施設	(53 / 39)
	駐車台数	約20、000 台	

・年間入園者数 約 2,500万人以上

・年間営業日数 365日

・その他

救護室(8カ所) ・ 救急車

総合案内所・遺失物センター・迷子センター

ベビーセンター・ペットクラブ など

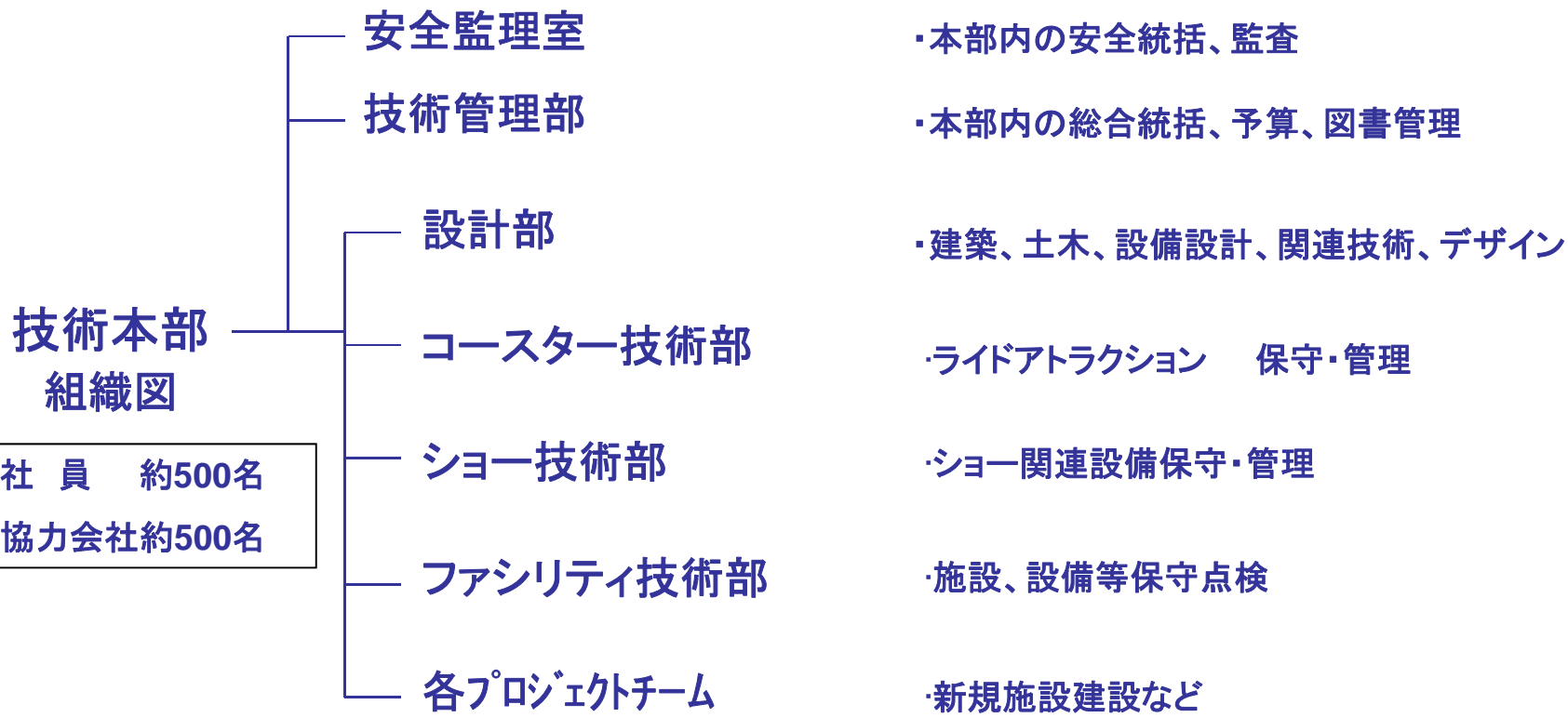
防災センター&自衛消防隊(科学消防車 2台)



# 東京ディズニーリゾート (組織概要)



社員数(概数)	正社員	2,400 名
	テーマパーク社員	800 名
	準社員	19,000 名





# ディズニーランドの創造された想い



# ディズニーランドの創造された想い



人々の本当に喜ぶ姿

幼い子供たちの目の輝き

こうしたハピネス(幸せ)を

すべての人たちに、感じてもらいたい！

ウォルト・ディズニー





# 行動基準 & 判断基準



## 『4つの鍵』 SCSE

**S**afety : **安全**

パークを安全に運営すること

**C**ourtesy : **礼儀正しさ**

ゲストに対し礼儀正しく丁寧に接すること

**S**how : **ショー**

ゲストに最高のショー体験をしていただくこと

**E**fficiency : **効率**

無理、無駄のない運営を心掛ける

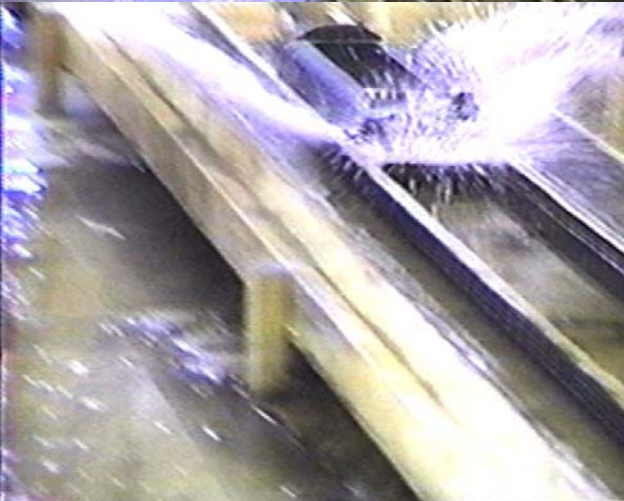
(安全、礼儀正しさ、ショーを提供していくことが、  
結果的に効率を上げることになります。)

- ディズニーテーマパークの運営において最優先されるべきもの
- キャストが何か状況を判断しなければならない時の順位付けられた行動規準
- この順番が大事

# ディズニーは実証主義 (確認しながら進める)



- 設計、製作、据付(工事)、整備、改善まで



1/8モデル室内試験

フルサイズ工場試験

現地据付時試験



# ディズニーは実証主義 (2)

- 設計、製作、据付(工事)、整備、改善まで



オフサイト (プロトタイプ) 試験

拘束装置の耐久強度検証試験



# ディズニーは実証主義 (3)

- 設計、製作、据付(工事)、整備、改善まで



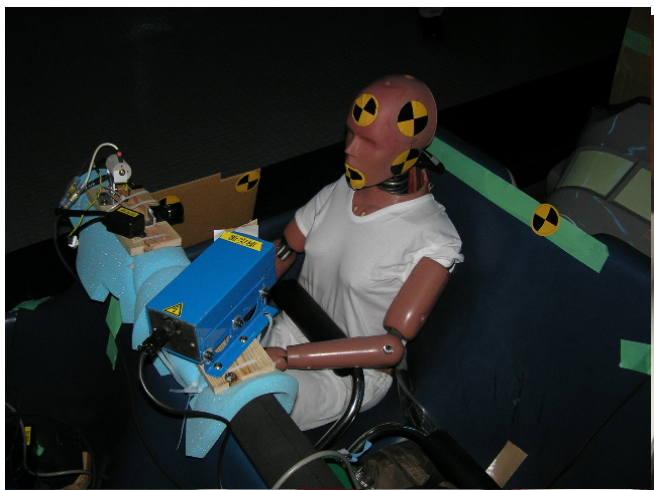
シートベルト拘束性確認

# ディズニーは実証主義 (4)

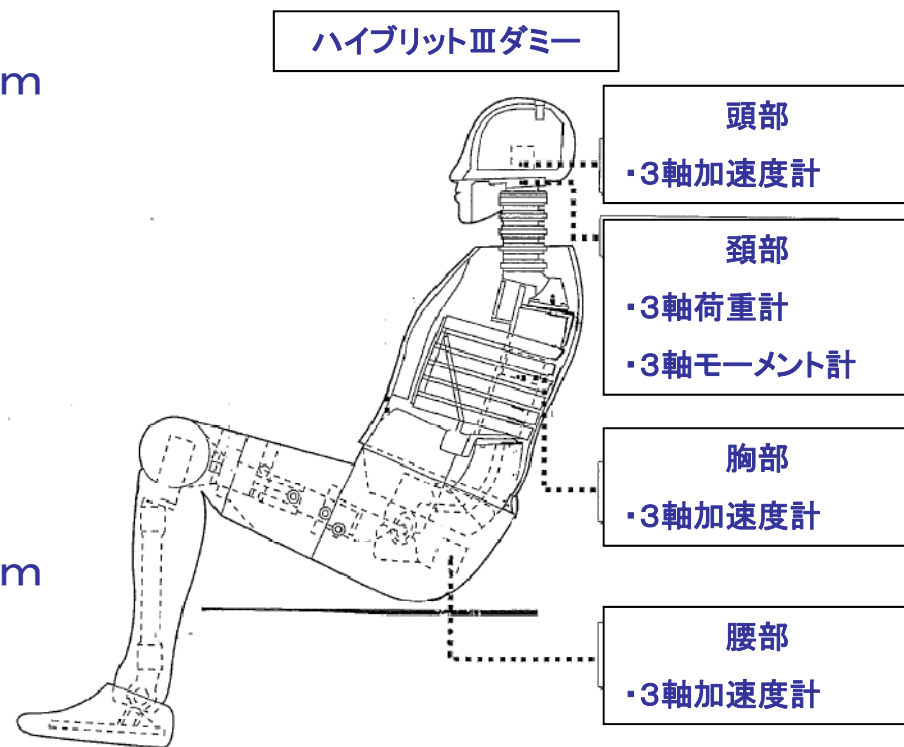
- 設計、製作、据付(工事)、整備、改善まで



男性  
身長: 175cm  
体重: 80kg



女性  
身長: 150cm  
体重: 45kg



センサー設置位置図

\* 頸部角度は、前8度、後ろ8度に調整可能

ダミー人形による測定



# ディズニーは実証主義 (5)

- 設計、製作、据付(工事)、整備、改善まで



コンセプトモデル  
1/100



施工用モデル 1/20

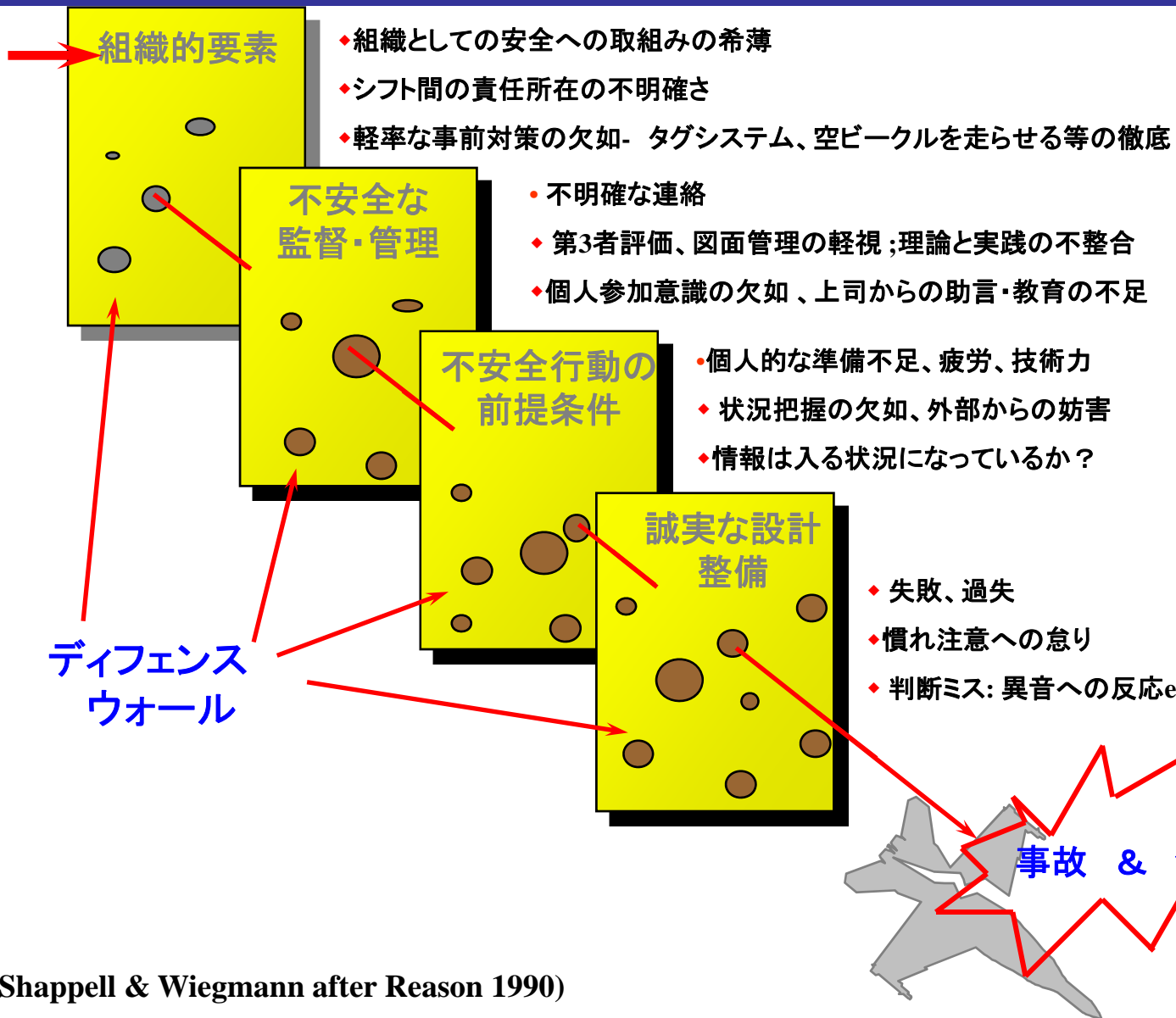


改修工事での例



# ディフェンスフォール・ブレイクダウン

Inputs



(Model by Shappell & Wiegmann after Reason 1990)



# 安全情報の共有化と収集 (ネットワークの構築ほか) 1

- ・ ディズニー間での情報共有      WSA (Worldwide Safety And Accessibility)
- ・ 各パークで、起こっている情報テレビ電話会議を、月2回実施。
- ・ 速報、警告、通知は、定期的に世界中の各パークに送られ、情報発信されます。  
    情報返信の要請、変更点の指摘などのコミュニケーションを図ります。
- ・ 緊急連絡 : メールや電話により連絡される



〈事例〉 ビークル改造

# 安全情報の共有化と収集 (ネットワークの構築ほか) 2

- ・ ディズニー間での情報共有
- ・ 社内情報共有(安全推進情報連絡会議)
- ・ 他社との情報共有

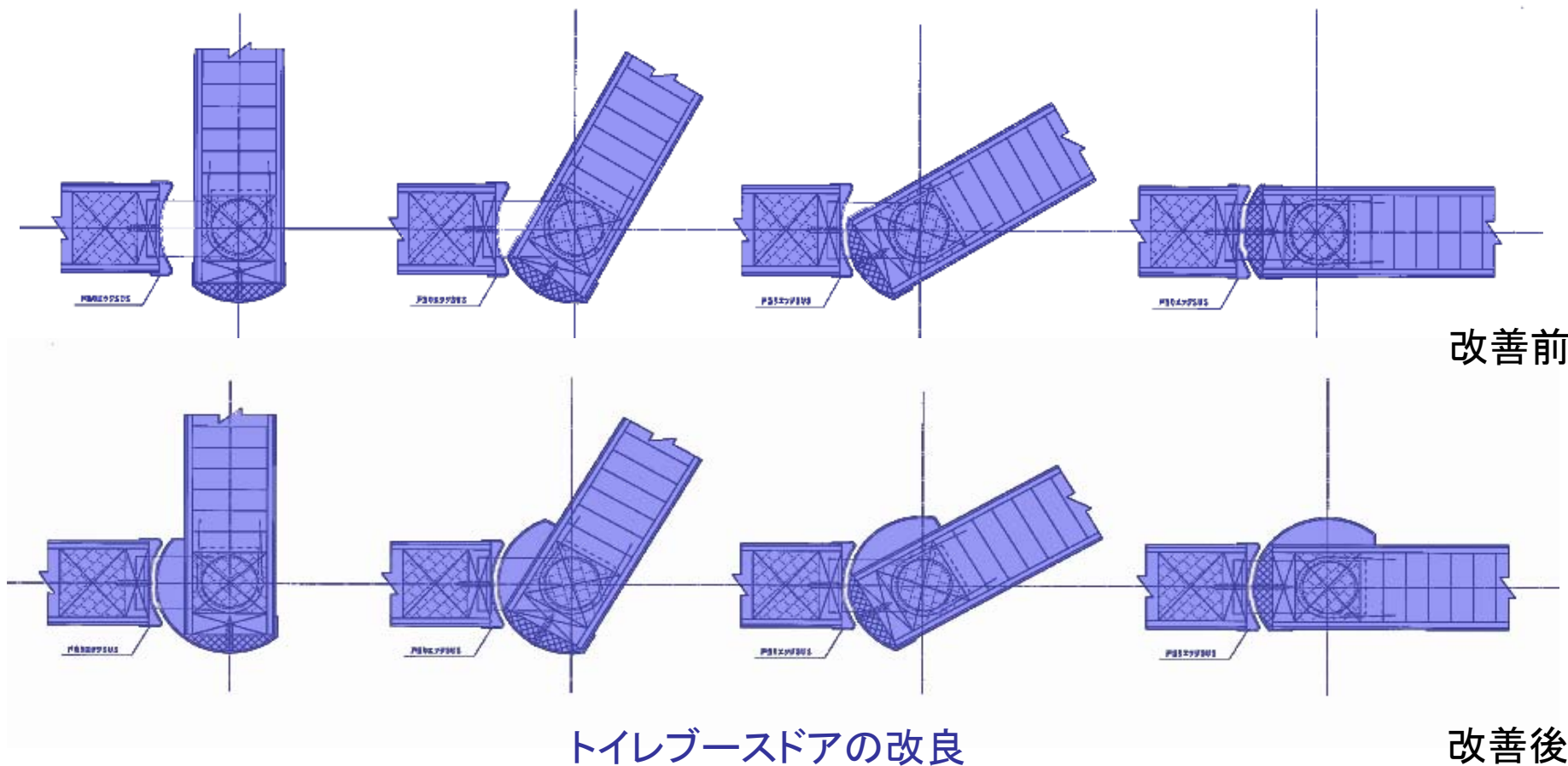


〈事例〉 ステーション・ゲート



# 安全情報の共有化と収集 (ネットワークの構築ほか) 3

- ・ ディズニー間での情報共有
- ・ 社内情報共有(安全推進情報連絡会議)



トイレブースドアの改良

- ・ ディズニー間での情報共有
- ・ 社内情報共有(安全推進情報連絡会議)
- ・ 他社との情報共有
  - ・ 同業他社(僅かに)
  - ・ 交通機関の会社(電車、航空系、自動車メーカーなど)
  - ・ 重工系の会社
  - ・ 部品メーカーなど
  - ・ 工事やメンテナンス会社  
(安全対策、安全教育、研修所、安全道場など 指導や意見交換)
- ・ その他の情報収集 一般報道により国内外の事故情報 → 点検/確認



# 第3者評価の取り組み



## 評価(監査)の階層

**第4層**  
CSO 監査員  
- CSO / 法務主導の監査

- 事故があった場合の観察
- 事前通知なしの監査
- 事故後調査の調整

**第3層**  
グローバル・ピア  
- グローバルの定例監査

- グローバルのピア／パートナー(WSAセグメント監査)
- スタンダードと法規の遵守
- ベスト・プラクティスおよび推奨案

**第2層**  
品質保証  
-QA監督プログラム  
-部門管理者による監査

- スタンダードと法規の遵守
- 法令執行機関とのやりとり

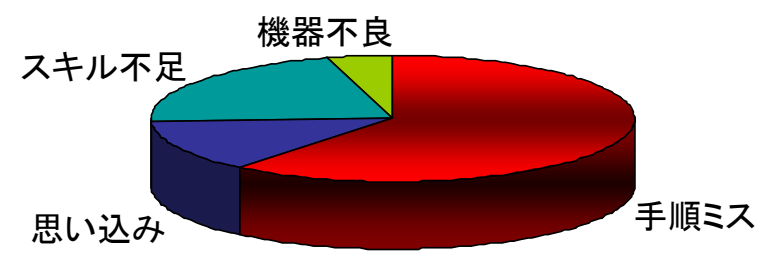
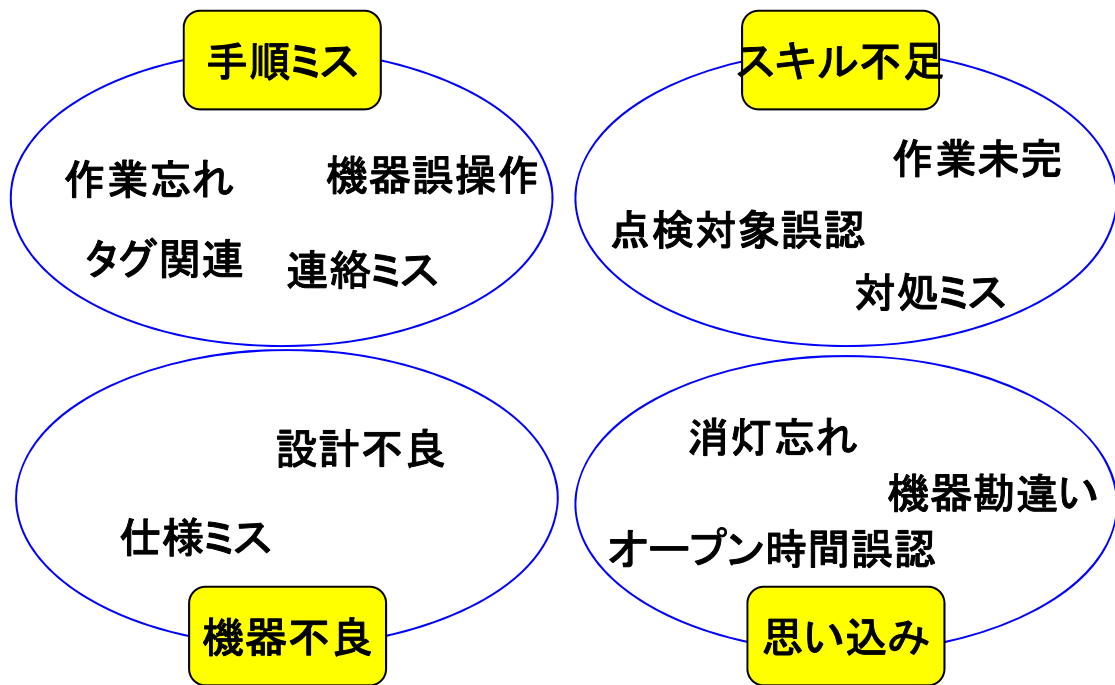
**第1層**  
ビジネス・ユニット  
- 運営の現場のプログラム  
- 整備の現場のプログラム

- 日々の維持
- あらゆるレベルのキャストが関与
- 現実vs.確立された期待値を測定

# ヒューマンエラーを、ゼロに近づける 1



## パーク・ニアミス要因



調査期間 : 2007年4月～2008年8月



## ヒューマンエラーを、ゼロに近づける 2

- 安全に対する意識・知識・現場力の高上を図る。
- サポートできる、施設やシステムの導入  
(施設、環境側で対応できるもの)



ビークル・タグ 緑



ビークル・タグ 赤(ビッグシティビークル)

# 最後に



- 安全への取り組みは、出来る事を地道に一つ一つ進めること。
- 米国ディズニー社の考え方。(WSAの任務より)
  - 社内監査や法規に基づいた検査活動などにより、法規や社内スタンダードを遵守することは無論のこと、政府機関、業界各社、世界の利害関係者と建設的な関係を築き、協力し、共に業界の発展に寄与する。

ディズニーランドは  
永遠に完成しない・・・

ウォルト・ディズニー





ありがとうございました！

