

1. 事柄のおもな変化
におい

13:50 (小倉～広島) 8号車付近で焦げたにおい
→14:35 (広島～福山) においがなくなった
→14:59 (福山～岡山) 13号車付近で焦げくさいにおい
→15:31 (岡山～新神戸) におい
→15:55 (新神戸～新大阪) においなし

モヤ

14:59 (福山～岡山) 13号車、モヤ →その後なくなった
→15:31 (岡山～新神戸) 車内空調を通して曇っているような感じ
→15:55 (新神戸～新大阪) モヤなし

音

13:35 (博多～小倉) 13号車、甲高い音 →確認したが通常と変わらない
→13:50 (小倉～広島) 13:35時点と変わらない甲高い音
→14:35 (広島～福山) 音は気にならない
→14:59 (福山～岡山) 13:35時点より大きく高い音
→15:31 (岡山～新神戸) 音が激しい
→15:38 (岡山～新神戸) モーター開放 →15:55 (新神戸～新大阪) 変化なし

振動

14:59 (福山～岡山) 13号車、若干の振動
→15:16 (岡山～新神戸) 13号車、洗面所付近で床下からビリビリ伝わる振動
→15:55 (新神戸～新大阪) 13号車、振動あり

2. 運用指令員からの問いかけに対する車両保守担当社員の返答 ※ (): 指令員からの問いかけ

- ・ 15:31 (走行に支障があるのか)
→ そこまではいかないと思う、見ていないので現象がわからない
- ・ 15:55 (走行に支障があるという感じではないか)
→ 判断できかねる、走行に異常がないとは言い切れない

3. 車両保守担当社員から運用指令員への要請

- ・ 15:31 安全をとって新大阪で床下をやろうか
→ 運用指令長からの問い合わせと輻輳し、要請が聞こえていない
- ・ 15:38 モーター開放の要請
→ 運用指令員が運転士へ指示→音変わらず→復位

4. JR東海との引き継ぎ

- ・ 15:38、15:55 JR東海の指令員には、異音等の情報は伝えたが、走行には支障がないと判断 → 指令間協議を申し出ずに運行を引き継いだ

※「乗務員、車両保守担当社員、指令員に関する事柄」の詳細は(別紙1-2)参照

(別紙1-2)「乗務員、車両保守担当社員、指令員に関する事柄」詳細

以下、車掌A=車掌長 車掌B=運転担当車掌 車掌C=客室乗務員 車掌D=特改車掌
 パーサーG=チーフパーサー パーサーE・F=チーフパーサー以外
 車両保守担当社員H・I・J=車両保守担当社員
 指令員K=運用指令員 指令員L=運用指令長 指令員M=旅客指令員 として記載

時刻	走行位置	内容
13:33	博多発車	※運転士、車掌A・B・C、パーサーE・F・G乗車 指令員K・L・M
13:35 ～	博多～小倉	①車掌Cは、13号車デッキで甲高い音を感じた。 ②車掌Aは、車掌Cとともに音を確認したが通常とは変わらないと感じた。
13:50	小倉発車	
13:50 ～	小倉～広島	①車掌C、パーサーF、パーサーGは、7・8号車付近で焦げたにおい、鉄を焼いたようなにおいを感じたため車掌Aと確認した。 ②車掌Aが感じたにおいの程度は、そういえばにおいがするなという感じであった。 ③車掌Cは、13号車デッキで13:35時点と変わらない甲高い音を感じた。
14:18 ～	小倉～広島	①車掌Aは、7・8号車よりにおいがする旨を指令員Kに報告した。それを受けた指令員Kは、お客様の申告の有無および、他に異常な音はないかを確認した。 ②車掌Aは、指令員Kに対してお客様の申告はないことと他に異常な音はないことを報告した。
14:26	小倉～広島	①指令員Kは、車掌Aに7・8号車よりにおいがすることを再確認し、他に気になる点がないかを確認したところ、車掌Aは別ないと返答した。
14:29 ～	小倉～広島	①車掌Cは、11号車車販準備室前の通路で焦げのようなにおいを感じた。 ②車掌Aは、8号車はにおいなし、7号車は少しにおいありと感じた。 ③車掌Bは、8号車で加熱式タバコを使用した後のようなにおいを感じた。 ④パーサーFは、8号車を通りかかった際に、8号車のおいは消えていると感じた。
14:30	広島到着直前	①指令員Kは、岡山支所の車両保守担当当直に車内でにおいがあることを伝え、車両保守担当社員の乗車を手配した。
14:35	広島発車	※車掌D乗車
14:35 ～	広島～福山	①車掌Aは、13号車へ再確認に行ったが音は気にならなかった。 ②車掌Aは、11号車の車販準備室のおいは消えていると感じた。 ③車掌Aは、指令員Kに8号車のおいがしなくなったことを報告し、指令員Kより岡山から車両保守担当社員が乗車することの連絡を受けた。
14:59	福山発車	
14:59 ～	福山～岡山	①パーサーGは、7・8号車客室内でにおいを感じた。 ②車掌Cは、13・14号車客室内で音を確認し、13:35時点より大きく高い音になっていると感じた。 ③車掌Dは、10号車業務用室内で少し焦げくさいにおいを感じた。また、お客様(男性1名)から13号車のおいとモヤがあることの申告を受け、お客様とともに13号車へ向かったところ、13号車の客室内全体がかすみ、焦げくさいにおいを感じた。 ④パーサーFは、お客様(男性2名)より13号車でモヤがあることの申告を受け、確認した。 ⑤車掌Cは、13号車客室内でにおいがすることとモヤがかかっていること(煙の発生なし)および、音がさらに大きくなっていることに加え、若干の振動を感じた。 ⑥パーサーEは、4号車で焦げたようなにおいを感じた。 ⑦車掌Bは、4号車でさびくさいにおいを感じた。 ⑧車掌Dは、13号車でにおいは若干残っているもののモヤはないことを確認した。

時刻	走行位置	内容
15:15	岡山到着直前	①車掌Aは、音よりもモヤの方に意識が集中し、指令員Mに13号車のモヤについて報告した。
15:16	岡山発車	※車両保守担当社員H・I・J乗車
15:16 ～	岡山～新神戸	①車両保守担当社員3名は、7・8号車の確認を行なった後に車掌Aより13号車の確認を依頼され、車掌Aとともに13号車へ移動した。 ②車掌Dは、13号車ににおい・モヤがないことを確認した。 ③車両保守担当社員3名は、13号車ににおい・モヤより音の方が気にかかった。洗面所付近で床下からビリビリ伝わる振動があった。 ④パーサーGは、13号車で客室内がモヤ（うっすらかげっている状態）と音（天井付近からキーン、下からドンドン、うるさく感じるくらい大きい）を確認した。 ⑤車掌Bは、4号車ににおいがいいことを確認した。
15:31 ～	岡山～新神戸	①車掌Aは、指令員Kに13・14号車ににおいと、車内でも空調を通して曇っているような感じがすることを報告した。 ②指令員Kは、車両保守担当社員Hより「においはあまりしない」「音が激しい」「床下を点検したいんだけど」と聞き、「走行に支障があるのか」と確認したところ「そこまではいかないと思う、見ていないので現象がわからない」と返答を受け、走行に支障はないと認識した。 ③指令員Kは、車両保守担当社員Hより「モーター関係が少し大きい音を出している可能性がある」との連絡を受けた。 ④指令員Lは、運転に支障があれば駅間でも停車させようと考えており、指令員Kに現状の報告を求めた。 ⑤指令員Kは、車両保守担当社員Hとの会話中に、指令員Lから現状の報告を求められたため、耳から受話器を放した。その後、車両保守担当社員Hに対して「ちょっと待ってください」と伝えた。この時、車両保守担当社員Hは「安全をとって新大阪で床下をやるのか」と言ったが、指令員Kは聞けていない。 ⑥一方、このやり取りを聞いていた車両保守担当社員Iは、「ちょっと待ってください」の意味を指令員Kが新大阪駅で床下点検の準備をするためと認識している。 ⑦また、指令員Lは、指令員Kからにおいがいいことと床下から音はしているものの運転に支障はないことの報告を受け、運転に支障があるという判断に至らなかった。 ⑧指令員Kは、車両保守担当社員Hより「13号車のモーター開放の処置がいいと思うが、もう一度調査して連絡する」との連絡を受けた。 ⑨車両保守担当社員Hは、床下点検の返答がないため、不具合箇所の特定を目的にモーター開放の処置を依頼した。 ⑩指令員Kは、車両保守担当社員Hに対して7・8号車ににおいについて確認したところ、「今はもうしない」「13号車の音が高いことが気になる」と返答を受ける。
15:38 ～	岡山～新神戸	①指令員Lは、車両保守担当社員Iより、13号車のモーター開放をし、音の変化を確認する提案を受け、実施することにした。 ②指令員Kは、運転士に対し13号車のモーター開放を指示した。 ③指令員Kは、車掌Aに13号車のモーター開放することを連絡した。 ④指令員Lは、JR東海の指令員に対し「異臭がしていたが現在はしていない、異音がするので13号車のモーター開放をする」ことを伝えた。（運転見合わせに関する協議は行っていない） ⑤指令員Mは、車掌Aに対して体調不良のお客様や苦情の有無を確認したところ、車掌Aより今のところはないと返答を受ける。

時刻	走行位置	内容
15:48	新神戸到着	①車両保守担当社員H、車両保守担当社員Jが車外にて13号車を確認したところ異臭を感じなかった。また、13号車の車体とホームの間を懐中電灯で照らして目視で確認したが異常は感じなかった。
15:49	新神戸発車	
15:55 ～	新神戸 ～ 新大阪	<p>①車掌Dは、13号車付近で音や振動はあるが、におい・モヤはないことを確認した。</p> <p>②指令員Kは、車両保守担当社員Iより「13号車のモーター開放をするも音に変化がなく、台車まわりではないかと思う」と報告を受けた。</p> <p>③指令員Lは、13号車のモーター開放をしたが音は変わらず、車両保守担当社員から異常なしの報告があったことをJR東海の指令員に伝えた。(運転見合わせに関する協議は行っていない)</p> <p>④指令員Lは、15:31の指令員Kからの報告により運転には支障がない事象であると認識している。</p> <p>⑤指令員Lは、運転士に対して13号車のモーター開放復位を指示した。</p> <p>⑥指令員Lは、JR東海の指令員に13号車のモーター開放復位し、走行に支障がないことを伝えた。</p> <p>⑦指令員Kは、車両保守担当社員Iに対して「走行に支障があるという感じではないか」と問いかけたところ、車両保守担当社員Iより「判断できかねるんで、走行に異常がないとは言い切れないかな」「音が変わらず通常とは違う状態であることは間違いないと思います」と返答を受けた。</p> <p>⑧指令員Kは、車両保守担当社員は車両の専門家であり、本当に危険性があればその様に伝えてくる、点検が必要であればはっきりとその旨を伝えてくると思っていた。</p> <p>⑨車両保守担当社員Iは、指令員がどこで点検するのか等調整してくれていると思っていた。</p> <p>⑩指令員Kは、車両保守担当社員Iに対して「台車関係かどうかというのは疑わしいけれど分からないということですよ」と確認し、車両保守担当社員Iより「そうですね、はい」と返答を受けた。</p> <p>⑪指令員Kは、15:31時点の認識(走行に支障がない)から変わらなかった。</p>
16:01 ～	新大阪停車中	①車掌A・B・Cは、JR東海の車掌へ13号車でのおいと、車両保守担当社員が点検したこと、走行に支障がなく運転継続である旨を引き継いだ。
16:11	新大阪～京都	①指令員Lは、新大阪駅で降車した車両保守担当社員Iより、のぞみ34号が新大阪駅のホーム上で13号車から音がしたとの報告を受け、音がしたことをJR東海の指令員へ伝えた。

(別紙2) 事柄を認知した社員と情報共有先等

◎:事柄を認知した社員等 ○:情報を受けた社員 ●:におい・モヤ・音・振動がなくなったことを認知した社員			車掌				パーサー			車両保守担当			指令員			お客様		
			A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M			
におい																		
13:50 ~	小倉~広島	7・8号車付近で焦げたにおい、鉄を焼いたようなにおい(13:50①)(14:18①)(14:26①)	○		◎			◎	◎					○				
		上記のにおいの程度は、そういえばにおいがするなという感じ(13:50②)(14:18①)(14:26①)	◎												○			
14:29 ~	小倉~広島	11号車車販準備室前の通路で焦げのようなにおい(14:29①)	○		◎													
		8号車はにおいなし、7号車は少しにおいあり(14:29②)	◎															
		8号車で加熱式タバコを使用した後のようなにおい(14:29③)		◎											○			
		8号車付近のにおいは消えている(14:29④)						●										
14:35 ~	広島~福山	11号車車販準備室のにおいは消えていると感じた(14:35②)	●															
		8号車のにおいがしなくなった(14:35③)	●											○				
14:59 ~	福山~岡山	7・8号車客室内でにおい(14:59①)	○						◎									
		10号車業務用室内で少し焦げくさいにおい(14:59③)				◎												
		13号車の客室内全体がかすみ、焦げくさいにおい(14:59③)	○			◎											◎	
		13号車客室内でにおいがすることとモヤがかかっていること(煙の発生なし)および、音がさらに大きくなっていることに加え、若干の振動(14:59⑤)	○		◎													
		4号車で焦げた(さびくさい)ようなにおい(14:59⑥⑦)		◎				◎										
		13号車でにおいは若干残っているもののモヤはない(14:59⑧)				◎												
15:16 ~	岡山~新神戸	7・8号車のにおいについて確認したところ「今はもうしない」(15:16①)(15:31⑩)									●	●	●	○				
		13号車はにおい・モヤがない(15:16②)				●												
		13号車のにおい・モヤより音の方が気にかかった(15:16③)(15:31②)(15:31⑦) ※岡山駅発車時に車掌Aからにおい・モヤについて連絡を受けていた										●	●	●	○	○		
		4号車のにおいがいない(15:16⑤)		●														
15:31 ~	岡山~新神戸	13・14号車のにおいと、車内も空調を通して曇っているような感じがする(15:31①)	◎											○				
15:48	新神戸停車中	車外にて13号車を確認したところ異臭を感じなかった(15:48①)									●		●					
15:55 ~	新神戸~新大阪	13号車付近で音や振動はあるが、におい・モヤはない(15:55①)				●												

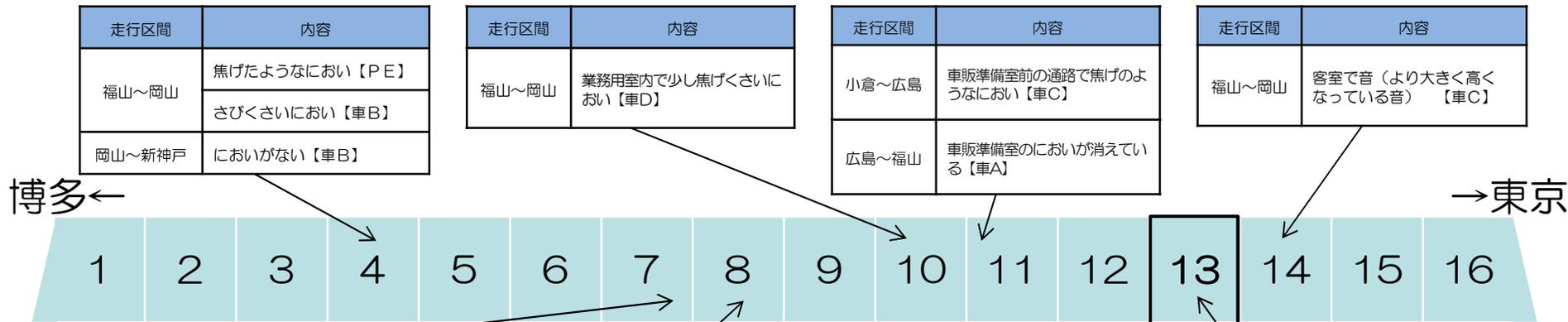
※(別紙1)以外の情報共有の状況を含めて記載しています

◎:事柄を認知した社員等 ○:情報を受けた社員 ●:におい・モヤ・音・振動がなくなったことを認知した社員			車掌				パーサー			車両保守担当			指令員			お客様	
			A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M		
モヤ																	
14:59 ~	福山~岡山	13号車の客室内全体がかすみ、焦げくさいにおい(14:59③)	○			◎										◎	
		13号車でモヤ(14:59④)			○	○		◎									◎
		13号車客室内でにおいがすることとモヤがかかっていること(煙の発生なし)および、音がさらに大きくなっていることに加え、若干の振動(14:59⑤)(15:15①)	○		◎									○	○	○	
		13号車でにおいは若干残っているもののモヤはない(14:59⑧)				●											
15:16 ~	岡山~新神戸	13号車ににおい・モヤがない(15:16②)				●											
		13号車ににおい・モヤより音の方が気がかかった(15:16③)(15:31②)								●	●	●	○	○			
		13号車で客室内がモヤ(うっすらかげっている状態)と音(天井付近からキーン、下からドンドン、うるさく感じるくらい大きい)(15:16④)							◎								
15:31	岡山~新神戸	13・14号車ににおいと、車内も空調を通して曇っているような感じがする(15:31①)	◎										○				
15:55	新神戸~新大阪	13号車付近で音や振動はあるが、におい・モヤはない(15:55①)				●											

◎:事柄を認知した社員等 ○:情報を受けた社員 ●:におい・モヤ・音・振動がなくなったことを認知した社員			車掌				パーサー			車両保守担当			指令員			お客様
			A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	
音																
13:35 ~	博多~小倉	13号車デッキで甲高い音(13:35①)	○		◎											
		(13号車デッキで)音を確認したが通常とは変わらない(13:35②)	●		●											
13:50 ~	小倉~広島	13号車デッキで13:35時点と変わらない甲高い音(13:50③)		○	◎											
14:35 ~	広島~福山	13号車へ再確認に行ったが、音は気にならなかった(14:35①)	●													
14:59 ~	福山~岡山	13・14号車客室内で音を確認し、13:35時点より大きく高い音になっていると感じた(14:59②)	○		◎											
		13号車客室内でにおいがすることとモヤがかかっていること(煙の発生なし)および、音がさらに大きくなっていることに加え、若干の振動(14:59⑤)	○		◎											
15:16 ~	岡山~新神戸	13号車において、モヤより音の方が気がかった(15:16③)(15:31②)(15:31③)(15:31⑦)(15:31⑩)								◎	◎	◎	○	○		
		13号車で客室内がモヤ(うっすらかげっている状態)と音(天井付近からキーン、下からドンドン、うるさく感じるくらい大きい)(15:16④)							◎							
15:55 ~	新神戸~新大阪	13号車付近で音や振動はあるが、におい・モヤはない(15:55①)				◎										
		13号車のモーター開放をするも音に変化がない(15:55②)									◎		○	○		
		音が変わらず通常とは違う状態であることは間違いない(15:55⑦)										◎		○		
16:01 ~	新大阪駅発車後	新大阪ホーム上で13号車から音がした(16:11①)									◎	◎	◎	○		

◎:事柄を認知した社員等 ○:情報を受けた社員 ●:におい・モヤ・音・振動がなくなったことを認知した社員			車掌				パーサー			車両保守担当			指令員			お客様
			A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	
振動																
14:59 ～	福山～岡山	13号車客室内でにおいがすることとモヤがかかっていること(煙の発生なし)および、音がさらに大きくなっていることに加え、若干の振動(14:59⑤)	○		◎											
15:16 ～	岡山～新神戸	洗面所付近で床下からビリビリ伝わる振動があった。(15:16③)								◎	◎	◎		○		
15:55 ～	新神戸～新大阪	13号車付近で音や振動はあるが、におい・モヤはない(15:55①)				◎										

(別紙3) 号車別「におい・モヤ・音・振動」の発生状況



走行区間	内容
小倉～広島	焦げたにおい 鉄を焼いたようなにおい 【車C、PF、PG】
	そういえばにおいがするなとい う感じ【車A】
	少しにおいあり【車A】
福山～岡山	客室でにおい【PG】
岡山～新神戸	においは今はもうしない 【保H I J】

走行区間	内容
小倉～広島	焦げたにおい 鉄を焼いたようなにおい 【車C、PF、PG】
	そういえばにおいがするなとい う感じ【車A】
	においなし【車A】
	加熱式タバコを使用した後のよ うなにおい【車B】
福山～岡山	においは消えている【PF】
福山～岡山	客室でにおい【PG】
岡山～新神戸	においは今はもうしない 【保H I J】

走行区間	内容
博多～小倉	デッキで甲高い音【車C】 (通常と変わらない)【車A、車C】
小倉～広島	デッキで甲高い音(上記と同様)【車C】
広島～福山	音は気にならなかった【車A】
福山～岡山	客室で音(より大きく高くなっている)【車C】
	お客様よりにおい・モヤの申告 かすみ、焦げくさい【車D】 モヤ【PF】
	におい、モヤ(煙なし)、音がさらに大きくなっている 若干の振動あり【車C】
岡山～新神戸	においは若干残っている、モヤはない【車D】
新神戸ホーム	モヤ、においもない【車D】
	におい、モヤより音が気になる。洗面所付近で床下からビリビリ伝 わる振動【保H I J】
	客室内にモヤ(うっすらかかげている)と音(天井付近からキーン 音、下からドンドン、うるさく感じるくらい大きい)【PG】
新神戸～新大阪	においなし(車外で確認)【保H J】
新神戸～新大阪	音・振動あり、におい・モヤなし【車D】 モーター開放するも音に変化がない【保 I】 音が変わらず通常とは違う状態であることは間違いない【保 I】
新大阪ホーム	13号車で音【保H I J】

凡例
 【車】 車掌
 【P】 パーサー
 【保】 車両保守担当社員

