

## 降積雪時における輸送の安全の確保及びお客様の救護に関する対応策の進捗について

2023年1月24日、京都地区を中心とした降積雪時における弊社の対応に数々の不手際があり、多くのお客様に多大なるご迷惑をおかけしたことを、改めて深くお詫び申し上げます。

2月17日に再発防止のための対応策をお知らせしましたが、対応策の進捗に目途がつかまりましたのでお知らせいたします。

### 1 主な対応策の進捗状況

#### (1)お客様への対応

「JR西日本グループ鉄道安全考動計画2027」に、安全に対する向き合い方を「お客様を想い、ご期待にお応えする」観点で深めることを掲げ、具体的な場面想定に基づく実践的な訓練を実施しています。今後とも実施毎の検証・改善を繰り返すことで、設備やルールの最適化を進めるとともに、最悪の事態に備え、現場の判断を最優先するマネジメントの確立と対応能力の向上に努めてまいります。

- ①60分を目安とした降車誘導判断の徹底や指令・駅・乗務員の連携を強化していくため、駅間停車列車のお客様に関する情報や救護方針の共有、駅間停車解消に向けたオペレーション選択等に関する訓練シナリオを作成し、訓練を定期的実施
- ②駅間停車列車からのお客様救護を迅速化するため、駅間停車の解消、降車誘導判断、降車後の歩行距離短縮を目的とする列車移動など、指令の判断・手配に主眼をおいた訓練シナリオを作成し、訓練を定期的実施
- ③これまでお客様の誘導時に使用してきた「避難誘導マップ」に、避難誘導路の現地写真・通路幅員・勾配等の歩行環境の情報を追加し、安全性を確認できるよう改良を実施
- ④これら①～③の内容について、実際に列車を用いた訓練を実施することで、列車からの降車・避難誘導や救急搬送手順等の有効性や定着度を検証
- ⑤お客様への情報を復旧の進捗状況に応じて適時適切に発信できるよう、指令所内における情報の共有、整理、発信プロセスの改善に主眼をおいた情報発信の訓練を①②に合わせて定期的実施
- ⑥対策本部で指揮に当たる幹部に対する危機管理力向上に向けた教育の実施や、指揮統制、運営方法、情報収集方法、関係機関との連携を検証するため訓練シナリオを作成し、訓練を定期的実施



①指令・駅・乗務員の合同訓練



④実際に列車を用いた訓練



⑥対策本部訓練

## (2) 気象情報に基づく対応

- ・最悪の事態に備え、早期に対策本部を設置することを徹底するとともに、現地状況の把握と救護初動の迅速化のため、対策本部の設置基準に、「気象庁の早期注意情報において特別な注意が呼び掛けられる場合」を追加し、これまで事象発生後に設置していた現地対策本部を事前に設置
- ・駅間の長時間停車を防止することを徹底するため、京阪神エリアの降積雪時における計画運休のタイムラインや間引き運転の考え方を整理

## (3) 融雪器の整備等

- ・点火の目安を降積雪量から気温主体に見直し、使用にあたっては、現地の状況を踏まえ駅長が判断することをマニュアルに明記
  - ・京阪神全域のすべての底面式融雪器を側面式融雪器（長時間稼働式）または電気融雪器（遠隔式）等に強化
  - ・京都駅、向日町駅はすべての融雪器を電気融雪器に変更
  - ・山科駅の一部岐器は電気融雪機能を強化、または、高圧式温水ジェット機能を付加
- ※上記融雪器の整備は2023年11月末までに完了予定（547箇所）



## (4) 自治体等関係機関への支援要請

- ・大規模な輸送障害発生時のお客様救護や避難誘導、帰宅困難な方が多数発生する場合の一時的な滞在場所や飲料水・食料等のご用意に関して支援を依頼できるよう、自治体等関係機関の連絡先及び駅近傍の避難誘導可能な施設の一覧表を作成し、協力体制を強化するとともに、早期の連絡を徹底