

西日本旅客鉄道株式会社近畿統括本部京都支社に対する業務監査の実施結果

項 目	主な取組み状況	所 見	回 答
<p>1. 地震などの大規模災害時における旅客の避難誘導に関する事項 (1) 旅客の避難誘導について ① 対応マニュアルの整備</p>	<p>・西日本旅客鉄道株式会社近畿統括本部京都支社（以下「京都支社」という。）においては、災害などの異常時における対応について、「鉄道事故及び災害応急処置要項」、「津波警報発令時運転規則等取扱要領」「大規模地震発生直後の初動マニュアル」「駅輸送係員作業標準」「動力車乗務員作業標準」「列車乗務員作業標準」等の各規程を定めている。これらの規程に基づき、旅客の避難誘導に係る処置方を定め、旅客の避難誘導訓練や教育を実施している。なお、駅社員には「いざという時の虎の巻」を携帯させ、適切な旅客対応が確実に実施できるための取組も行っている。</p>		

<p>②対応した訓練</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 京都支社管内自治体の防災訓練の一環として、自治体、警察、消防等と連携した合同の避難誘導訓練を実施している。 ・ 平成26年度は、京都駅、高槻駅、27年度は山科駅、米原駅、京都駅で、警察・消防等と連携した合同訓練を実施している。 ・ 京都駅で実施した大規模災害に備えた避難誘導合同訓練は、大規模災害（地震）が発生したことに伴い、京都駅に乗り入れる鉄道各社の列車が運行停止となったため、京都駅構内に乗客等が多数とどまる事態が発生し、負傷者等も発生した想定で実施し、消防及び関係事業者等が密に連携することにより実践的な災害対応力の向上を図ったものとなっている。 ・ 米原駅においては、大規模地震が発生し、ホームやコンコースが停電し、緊急停止したエスカレーターから利用者が転落する事象やエレベーター内に数名が取り残さ 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 災害時における旅客の避難誘導は、乗務員等の的確な指示が極めて重要であることから、今後も継続して訓練を実施することにより、常日頃から万全な体制を整えておくことが望まれる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 旅客の避難誘導における乗務員の指示の重要性については強く認識しており、今年度も全乗務員を対象に「Think-and-Act Training」を実施しております。今後も、災害発生など大規模輸送障害時における旅客の救助や避難誘導に関する対応能力向上のための訓練を引き続き実施してまいります。
----------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<p>れたことを想定した訓練を行っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・高槻駅においては、大規模地震が発生し、ホームやコンコースが停電し、終日運転見合わせとなり翌朝まで運転再開できない状況を想定し、帰宅困難となった利用者の避難誘導及び備蓄品の配布等を行う訓練を行っている。 		
<p>③自治体等関係者との調整</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・関係自治体や警察、消防等と連携した総合防災訓練のほか、京都府防災会議及び国民保護協議会、京都市防災会議及び京都市国民保護協議会、滋賀県防災会議に出席し、地域防災計画等の協議について、防災担当者等との連携を図っている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・災害時の避難誘導は自治体等関係者との連携が極めて重要であり、今後もより高度な訓練の実施に向けて、積極的な調整が望まれる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・平成27年12月には京都市が主催する、「京都駅周辺地域における避難誘導図上訓練」に参加し、旅客誘導方法や情報共有方法についてシミュレーションし、対応方法のブラッシュアップを図りました。今後も、関係自治体、警察、消防、医療関係等と連携を密にし、情報共有と合同訓練の実施に務めてまいります。
<p>④職員等への研修</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・京都支社では、全社員を対象とした異常時考動力知悉度把握問題解説DVD教材を用いた避難誘 	<ul style="list-style-type: none"> ・「エラー回避スキル向上プログラム」は、大規模災害時等の緊急時に、状況に応じて最適な行動を修 	<ul style="list-style-type: none"> ・今年度も全乗務員を対象に「Think-and-Act Training」を実施すると

<p>(2) 帰宅困難者対応について</p>	<p>導・津波・テロ対処教育を実施するとともに、列車脱線事故を想定した救助及び避難誘導訓練、情報伝達訓練を実施している。</p> <p>また、乗務員区所の全社員を対象の「エラー回避スキル向上プログラム」を実施しており、緊急事態の際に、旅客の避難誘導に関連した教育の充実が図られている。</p> <p>・「京都駅帰宅困難者対応マニュアル」（平成27年1月制定）「高槻駅帰宅困難者対応マニュアル」（平成25年12月制定）では、帰宅困難者発生後の対応として、列車・ホームからの避難誘導、待機場所の提供、自治体や警察・消防や周辺企業等と連携した一時滞在施設への誘導、帰宅困難者への情報提供など、発災時の対応から一時滞在施設等への誘導までの具体的な対応方法が示されている。</p> <p>・京都駅周辺地域都市再生緊急協議会に参加し、京都市とは「災害発生時における観光客等に対する施設利用等の協力に関する協定</p>	<p>得できる訓練であり、高く評価できる。</p> <p>・帰宅困難者対応マニュアルが早期に制定されたこと、自治体と帰宅困難者対応についての協定書等を締結していること、支社内で備蓄品の取扱いを定めていること等により、帰宅困難者対応への取組が積極的に実施されていることは評価できる。</p> <p>今後も引き続き、協議会や自治体等関係者との連携強化を図るとともに、帰宅困難者対応の継続的な検討が望まれる。</p>	<p>もに、平成27年11月にはトンネル内夜間避難誘導訓練を実施しました。引続き、異常時における的確な状況判断と避難誘導ができる乗務員の育成を行ってまいります。</p> <p>・今後も、自治体、警察、消防、医療機関との連携を強化するとともに、いざという時には帰宅困難者対応マニュアルに沿った迅速で適切な対応ができるように備えてまいります。</p>
------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>(3) 振替・代行輸送について</p>	<p>書」、高槻市とは、「大規模災害等発生時における帰宅困難者対応に関する覚書」を締結している。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・全駅社員に、「駅輸送係員作業標準」を配布。その中で、帰宅困難者の受入れをチャートで理解しやすく示している。 ・京都支社では、備蓄品については、「大規模震災など自然災害を想定した食料等備蓄に関する取扱い」を定め、食料等備蓄に関する基本的な考え方について、周知徹底が図られている。 ・事故等により列車が遅延もしくは運行不能となり、長時間の運行不能が発生すると予測した場合で、並行する連絡会社線があり、当該会社と協議して、応諾があった場合に実施している。連絡会社 	<ul style="list-style-type: none"> ・大規模災害時の発生当初は、一時的に駅利用者が滞留することから、一時滞留スペースの確保や、飲料水等の備蓄品の確保等、引き続き、帰宅困難者に対する取組みが望まれる。 ・輸送障害時における旅客対応については、安全で迅速かつ的確な対応が実施できるよう、より一層の向上を図られることが望まれる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・今後も、一時滞留スペースの確保及び運用、備蓄品の適切な供給が行えるよう、帰宅困難者対応マニュアルに沿った備えを行ってまいります。また、備蓄品の管理については、年1回在庫の確認と、賞味期限切れを防ぐため5年ごとに一斉取替を実施しております。 ・輸送障害時における旅客対応について、迅速な振替輸送手配と案内が実施できるよう、引き続き運行管理部門（指令所）及び、連絡会社と連携のうえ対応して
------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>2. 運賃等に関する事項 (1) 運賃の誤表示・誤收受について</p>	<p>から振替要請があった場合は、当社線の運行に支障がなければ受託している。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・京都支社では、振替・代行輸送パターン一覧表による振替・代行輸送実施区間において振替・代行輸送を実施することとしている。 ・京都支社では、過去3ヶ年で1件のつり銭誤投入が発生している。この誤投入は、券売機のつり銭100円硬貨収納箇所10円硬貨を、10円硬貨収納箇所100円硬貨を誤装填したものであったが、以降は発生していない。 ・つり銭誤投入防止作業手順に、過去の事故事例や注意すべきポイントの項目を追加し、職員に周知するとともに作業手順の具体的な指導を行うことにより、再発防止に努めている。 ・運賃表については、近畿統括本部が策定した運賃表関連取扱マニュアルに基づき、チェックを行い、 	<ul style="list-style-type: none"> ・運賃の誤收受については、これまでも社員への指導教育を行っているところであるが、再発防止に向けた取組を継続することが求められる。 	<p>まいります。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・今後も、作業手順に基づく、つり銭投入時の確実な確認の励行等により、運賃誤收受防止に努めてまいります。
---------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>(2) 過去に発生した IC カードの不正なデータ処理に係る再発防止について</p> <p>3. 輸送障害等列車遅延時における運行情報の提供に関する事項</p>	<p>誤表示の防止に努めている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成24年7月に発覚した、京都支社管内の駅で、入場情報取消しによる不正乗車及び遺失物ICOCAカードの使用は、被害額も多額になるなど、極めて悪質なものであった。京都支社では、再発防止策として、社員に現金等事故防止教育を実施し、同種の事例を具体的に示して、現金等事故防止に努めている。 ・輸送障害時の対応について、情報提供ツールの整備や案内対応の向上に取り組んでいる。 ・指令所からの一斉放送、電報、社内向け運行情報を元に駅係員が放送している。 ・利用者へ案内する時は、専門用語を使わず、分かりやすい言葉で伝えるよう手順書を作成している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・社員の不正乗車等の不祥事については、鉄道事業に対する社会的信頼を著しく失墜させる行為であるので、引き続き、コンプライアンス教育や指導の徹底を図り、不正行為が発生しない職場環境の整備に努める必要がある。 ・輸送障害時に利用者が必要とする情報を提供するため、指令所等との連携を図り、迅速かつ正確な情報提供をし、引き続き、利用者利便の向上に努めることが望まれる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・不祥事発生防止策として、今後も継続的に点検や指導を実施するとともに、自らの職責の重要性と不祥事がお客様に与える影響の大きさを理解させる教育やコミュニケーション向上の取り組み等を実施し、不正行為が発生させない職場環境作りに努めて参ります。 ・輸送障害時において、迅速かつ正確な情報の提供ができるよう、指令所等との更なる連携を図るとともに、車内放送技能向上等の取り組みを継続し、お客様に安心や心地よさを感じていただけるよう努めてまいります。
-------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>4. 訪日外国人対応に関する事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 指令所から業務用携帯電話（業務用タブレット端末含む）や各種端末へ、車内で利用者へ案内するための情報として、運行情報、払い戻し情報、新幹線・他民鉄の運行状況等の配信を行っている。 ・ ホームページに、列車運行情報を表示したり、列車運行情報プッシュ通知アプリや駅でのデジタルサイネージの表示により、情報提供を行っている。 ・ 駅構内、改札口付近、ホーム、車両及び現場係員における運行情報の提供に関する取組状況として、京都駅では、インカム無線機を導入し、情報共有や連携強化が図られている。 ・ 訪日外国人対応企画乗車券については、「ジャパンレールパス」 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 輸送障害時の情報提供は、視覚・聴覚の両方を通じて、確実に伝わることを望まれる。文字による運行情報の提供箇所・媒体を増やすなど、充実させることが期待される。 ・ 京都駅では昨年11月からインカム無線機を導入し、情報共有や連携強化を図ったことにより、利用者にも迅速な対応ができており、評価できる取組である。また、救急車要請の際には到着時間が早くなる等の安全面での効果も現れていることから、他の駅においても、更なる導入がなされるよう期待する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 輸送障害時の情報提供の充実に向けて、駅構内のディスプレイの増設等を進めております。さらに、業務用タブレット端末を活用しタイムリーな情報配信に努めてまいります。 ・ インカム無線機について、今年度内に主要駅への導入を行い、迅速な情報共有及び対応を図ってまいります。
-------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<p>「Kansai Area Pass」などの販売に取り組んでいる。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・京都支社では、デジタルサイネージでの多言語表示を進めており、輸送障害等の異常時にも運転指令等からの迅速な情報提供が可能になっている。 ・業務用タブレット端末に、運行情報等のアプリ等を搭載し迅速な案内を行っているが、併せて、外国語放送、翻訳、筆談パット等のアプリも搭載されており、インバウンドへの対応も進めている。 ・更に、遠隔手話通訳サービスを導入し、手話・英語・中国語・韓国語のオペレーターとのテレビ電話による通訳システムを導入している。 ・外国人利用者が急増している京都駅では、外国人専用案内所（京都駅中央口、はるか発着ホーム）を設置し通訳案内スタッフでの対応、駅構内での分かり易い多言語での案内表示、乗換間違いの多い 	<ul style="list-style-type: none"> ・京都駅構内の多言語表示・多言語放送・通訳スタッフによる対応・はるか発着ホーム及び中央改札付近の外国人専用案内所の設置は、おもてなしの面からもインバウンドの対応として優れた取組で 	<ul style="list-style-type: none"> ・京都駅における多言語の案内について、異常時における案内を含めて、引き続き充実するよう取組みを進めてまいります。
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>5. 情報管理に関する事項</p>	<p>奈良線ホームでの多言語案内放送、無料 Wi-Fi の整備等、インバウンドの受入環境の整備を進めている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・京都駅以外の外国人旅行者が観光する最寄り駅の稲荷駅、嵯峨嵐山駅でも、通訳案内スタッフを配置し、多言語案内サービスを行っている。 ・本社において、個人情報の取扱いに関する基本方針を定めるとともに、個人情報の取扱いに関する規程等を定めており、情報管理体制は確立されている。また、毎年、全社員を対象に、企業倫理・情報セキュリティ教育が実施されている。 	<p>ある。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・京都駅以外においても、引き続き、外国人利用者が多い駅を中心に、多言語対応の強化に取り組まれることが望まれる。 ・京都支社管内では、情報漏えい事案は発生していないが、引き続き情報管理には、万全を期して取り組むことが望まれる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・京都駅以外においても、外国人利用者が多い駅へのスタッフ配置や多言語案内放送等の充実に取り組んでまいります。 ・個人情報の取扱いについて、規程等に基づき、管理及び廃棄の厳正な取扱いに努めており、引き続き、企業倫理の徹底と情報管理の重要性を、研修等を通じて教育し、コンプライアンスに反する行為が発生しない職場環境づくりを進めてまいります。
----------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------