

西日本旅客鉄道株式会社和歌山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	所見に対する回答
<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</p> <p>(1) 旅客の避難誘導について</p> <p>①対応マニュアルの整備</p>	<p>・西日本旅客鉄道株式会社和歌山支社（以下「和歌山支社」という。）においては、災害等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綱」、「駅輸送係員作業標準」等を定め、旅客の避難誘導教育を実施している。また、和歌山支社では支社管内路線の大半が南海トラフ地震による津波被害想定区域であることから、平成24年7月に「和歌山支社津波対策要領」を定めている。具体的には、地震発生後の津波浸水域や到達予想時間を参考として、駅・乗務員等の避難誘導方法について詳細を示している。</p> <p>また、紀勢線では各駅からの避難誘導マップを整備しており、より安全な避難誘導実</p>		

<p>②職員への訓練・研修</p>	<p>施に向けた取組を行っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 駅単位では、津波被害が想定される駅を重点的に平成24年度で自治体主催も含めた51回の訓練を実施し、駅から高台への避難や車内からの避難など、より具体的な内容で行っている。管区単位では津波想定以外にも列車事故を想定した訓練を新宮地区で2回、紀伊田辺地区で3回を実施している。 ・ 支社全体では自治体関係者や警察の他、地元高校生の協力を得て、駅間に緊急停車した普通列車からの避難訓練を実施している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 今後は、長大編成となる優等列車からの避難訓練を含め、より高度な訓練の実施を積極的に検討することが望まれる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 平成26年3月11日、特急編成（381系6両）を使用して約230名の乗客が避難する津波避難訓練を行っております。同訓練においては、改良した降車台（車両からの距離を縮小）の降車のしやすさや、駅ホームから迅速な避難につなげるため設置した避難口、各デッキに設置した避難梯子の使い方等及び新しい浸水想定区間（新宮・三輪崎駅間）に基づく避難場所への避難ルートの検証を行っております。今後も積極的な取組みを推進してまいります。
-------------------	---	---	---

	<ul style="list-style-type: none"> ・乗務員教育では、マニュアルに基づき机上・現車の教育を年1回、現地教育を概ね3年に1回以上を目安として実施している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・災害時における旅客の避難誘導は乗務員の的確な指示が極めて重要であることから、今後も引き続き、教育及び訓練を実施することが求められる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・乗務員教育及び訓練を継続的に取り組むとともに、知識・技能の維持だけでなく、課題を抽出し迅速な避難・誘導につながる改善を継続的に検討してまいります。
<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、消防と連携した津波避難訓練や列車事故総合訓練の実施のほか、自治体主催の津波避難訓練に参加している。また、浸水区域沿線誘導看板設置については和歌山県総合防災課と課題を共有しながら細部に関する調整を行っている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・災害時の避難訓練は沿線自治体との連携が極めて重要であることから、今後もより高度な訓練の実施に向けた積極的な調整が望まれる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・津波避難訓練、列車事故総合訓練について、沿線自治体等と連携し継続的に行うとともに、訓練終了後に実施した意見交換会での課題を共有し、次回の実施に向け改善を検討してまいります。今年度においても、その課題を踏まえ沿線自治体等と連携し訓練を企画検討してまいります。
<p>④その他</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・大規模災害発生時に地域滞留者となる旅客への食料等支給のために、和歌山駅や紀伊田辺駅などの主要11駅に、一人あたり飲料水500ml×2本、アルファ米1食、保存用ビスケット1食を備蓄している。和歌山支社では管内の災害時における道路・流通状況を勘案して3日分の備蓄数を確保している。 		

(2) 振替輸送について

・振替・代行輸送については、輸送障害が発生し、短時間で運行再開の見込みがなく連絡運輸機関による輸送が必要と認められた場合において、運輸指令からの指示によって実施することとしている。

・振替・代行輸送パターン一覧を整備しており、和歌山支社管内路線の不通区間に対応した線区があらかじめ決められている。また、振替・代行輸送実施時における対象駅相互間の代行輸送を対象駅長の判断によって路線バスで実施できるようにしている。

・振替対応線区のない路線では、バス代行輸送の実施基準を策定しており、輸送障害発生から運行再開まで長時間を要する場合等に関係駅長からの速報によって運輸指令が判断し関係駅長にバス代行輸送の指示を行うこととしている。

<p>2. 運賃等に関する事項 (1) 運賃の誤表示・誤 收受等について</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・和歌山支社においては、過去3ヶ年における誤收受・誤表示等が8件発生しており、そのうち、つり銭未放出が1件、企画乗車券の券面誤表示が1件、ワンマン運賃表示器の誤表示が6件となっている。なお、つり銭誤装てんによる誤收受は発生していない。 ・つり銭未放出については、つり銭搬送部の蓋が開いていたことによるものであり、蓋が確実に閉まっていることの確認を徹底することによってその後は発生していない。 ・ワンマン運賃表示器の誤表示は、運賃表示器集中操作盤の不具合によるものは機器の取り替えによって対応し、運転士の誤扱いが原因であったと推測されるものについては防止策として、集中操作盤にアクリルカバーを取り付ける対策を行っている。また、集中操作盤の操作方法の詳細を乗務員に再度周知して再発防 	<ul style="list-style-type: none"> ・ワンマン運賃表示器の誤表示は、運賃の適正な收受の妨げとなるものであり、乗務員の機器取扱いに対する再教育や機器改修等を実施し再発防止を徹底する必要がある。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ワンマン列車内の運賃表誤表示防止については、機器取扱いに対する乗務員への再教育として、マニュアルを用いた訓練等を実施しております。機器の改修については、誤表示の対象となっている運賃表示器集中操作盤のオーバーホールを実施し、対策の効果の確認を行っております。今後も引き続きワンマン運賃表示器の誤表示再発防止に努めてまいります。
--	---	---	---

<p>3. 駅業務等の委託状況に関する事項</p>	<p>止を図っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・和歌山支社管内では17駅において駅業務全般を子会社である「株式会社ジェイアルメンテック」（以下「メンテック」という。）に委託している。委託駅の適切な運営にあたっては、管理駅長による定期的な巡回を実施し、改善等が必要な場合はメンテックの現場管理者に指導・教育の要請する体制となっている。また、各管理駅長に対して通知している営業事故に対する報告フローをメンテックにも送付し連絡体制の確立している。 		
<p>4. その他サービスに関する事項</p> <p>（1）遺失物の着服に係る再発防止策について</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・昨年12月に和歌山駅において、駅社員による80件もの遺失物着服という不正が行われた。このような不正は社会的信頼を著しく失墜する行為であり、再発防止の徹底について注意を行ったところである。これを受けて、和歌山 	<ul style="list-style-type: none"> ・今後は二度とこのような不正行為が発生しないよう継続した再発防止の取組が望まれる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・遺失物取扱に関する職責の重要性についての意識付けや、ダブルチェック体制に加えて、現金等事故防止点検及び実態調査時においては、遺失物に係る点検調査の強化を継続的に取り組むことで、再発防止に努めてまいります。

	<p>支社では各管理駅に対して遺失物取り扱いに関する緊急点検を行い再発防止の取組を実施した。再発防止策として、ハード面では、一時保管庫を3カ所に設置し、監視カメラ3台の設置のほか、遺失物の受け渡しを明確にするよう授受簿の作成を行った。またソフト面では遺失物の登録内容の確認を案内担当と当直によるダブルチェック体制を実施しており、ハード・ソフト面ともに実施している再発防止策は監査において確認された。</p>		
--	---	--	--