

西日本旅客鉄道株式会社近畿統括本部神戸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近畿統括本部神戸支社（以下、「神戸支社」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」、「駅輸送係員作業標準」等に基づき、各管理駅等において規程類を定め、旅客の避難誘導訓練や教育を実施している。特に大規模地震、テロ及び鉄道人身事故に対しては、「大規模地震発生直後の初動マニュアル」、「津波警報発令時運転規制等取扱要領」、「鉄道人身事</p>		

<p>②対応した訓練</p>	<p>故対処要領」等を整備し、詳細な対処方を定めている。また、社員には「事故遭遇時等社員必携」を携帯させ、適切な旅客対応が確実に実施出来るための取組も行っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・津波浸水が想定される駅については、「津波避難誘導心得」に基づき、駅間を含めた避難誘導方法や避難場所へのルートを具体化した駅マニュアルを作成し関係社員への周知を図っている。 ・平成25年度における避難誘導訓練については、駅単位で8回、管区単位で2回、支社全体では4回実施しているほか、神戸・加古川・姫路地区ごとに想定内容を工夫した訓練を22回実施している。そのうち7回は、警察、消防等と連携した合同訓練となっ 	<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"> ・今年度は、警察・消防と連携し、列車事故対応総合訓練（平成26年10月）やテロ対応訓練（平成27年2月）を実施するとともに、部内でも津波避難誘導訓練（平成26年11月）や各地区単位での救護訓練を実施いたしました。今後も、災害等の緊急事態に直面した際の対応能力向上の
----------------	---	--	--

<p>③自治体等関係者との調整</p>	<p>ている。</p> <p>上記訓練のうち、姫路管区で実施した都市型多発分散型災害対応訓練は、大地震発生によりパニック状態に陥った多数の旅客が負傷した場合の救出、応急手当等について、消防及び関係事業者等が密に連携し、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。</p> <p>また、支社全体で実施した津波避難誘導訓練は、駅間に停車した列車から避難梯子使用による対応能力の向上や混雑時の全ドア開扉による降車時間の検証を目的とした、より具体的な内容となっている。</p> <p>・関係自治体や警察、消防等と連携した列車事故対応総合訓練のほか、兵庫県を中心と</p>	<p>・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</p>	<p>ため、自治体・警察・消防等と連携した訓練を実施してまいります。</p> <p>・平成27年2月には姫路市地震災害対応訓練に参加し、警察・消防と連携した旅客対応や、情報共</p>
---------------------	--	---	---

<p>④職員等への研修</p> <p>(2) 帰宅困難者対応について</p>	<p>した合同防災訓練に参加している。また、兵庫県防災会議に出席し、地域防災計画等の協議について、防災担当者との連携を図っている。</p> <p>・神戸支社では、全社員を対象とした異常時考動知悉度把握問題解説DVD教材を用いた避難誘導・津波・テロ対処教育を実施している。また、駅係員対象の「広義の輸送業務教育」や乗務員対象の「Think-and-Act Training」も実施しており、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>・神戸支社では、「三宮駅周辺地域帰宅困難者対策協議会」「神戸駅周辺地域津波避難等対策協議会」に参加し、帰宅困難者対策の議論を進めてお</p>	<p>な訓練の実施に向けて、積極的な調整が望まれる。</p> <p>・「Think-and-Act Training」は、大規模災害時等の避難誘導に最も重要な「落ち着いて状況を判断する」ことが修得できる機会であることから高く評価できる。</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、平成26年中に3駅を対象箇所を追加しているなど、帰宅困難者対応への取組が積極</p>	<p>有のシミュレーションを実施いたしました。</p> <p>今後も自治体・警察・消防との連携を密にし、情報共有と合同訓練の実施に努めてまいります。</p> <p>・今年度も全乗務員を対象に「Think-and-Act Training」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>・平成27年1月には神戸市帰宅困難者対応訓練に参加いたしました。今後も関係自治体との連携強化、合同訓練実施、及び帰宅困難者対応マニュアルの深度化等</p>
--	---	---	---

	<p>り、こうした協議会における議論や、「大規模な集客施設や駅等の利用者保護ガイドライン」等を踏まえ、三ノ宮駅及び神戸駅において帰宅困難者対応マニュアルを制定している。また、元町駅、明石駅、姫路駅を新たに作成の対象箇所として追加し、平成26年中に制定することとしている。</p> <ul style="list-style-type: none">・三ノ宮駅のマニュアル（平成25年6月制定）及び神戸駅のマニュアル（平成25年7月制定）では、待機場所の指定、飲料水等の備蓄の他、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対応方法が示されていることを確認した。 <p>また、帰宅困難者対応の教育・訓練計画についても定められており、マニュアルによ</p>	<p>的に実施されていることは評価できる。</p> <ul style="list-style-type: none">・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実施が望まれる。	<p>を行い、帰宅困難者対策を継続的に実施してまいります。</p>
--	---	--	-----------------------------------

<p>(3) 振替・代行輸送について</p>	<p>る机上訓練や自治体等関係機関と連携した訓練にも参加している。</p> <ul style="list-style-type: none">・神戸支社では、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。・実施区間外線区については、バス等による代替輸送（お客様救済）の実施基準を定め、概ね1時間以上の運転見合わせが予測される場合において、鉄道部長、駅長の判断によって発令される。代替輸送（お客様救済）については、マニュアルに基づいた代行バス訓練を実施しており、担当者の添乗及び途中駅での旅客案内の対応能力充実を図っている。		
------------------------	--	--	--

<p>3. 駅業務等の委託状況に関する事項</p>	<p>て悪質なものであった。このような不正行為は公共交通機関としての社会的信頼を著しく失墜するものであり、誠に遺憾であると言わざるを得ない。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・神戸支社では、再発防止策として、本社において策定した統一マニュアルや改正した規程類に基づいて、駅における同種事故防止について指導を行うとともに、支社調査チームによる全駅の旬報点検を定期的実施し、チェック体制の強化が図られていることを確認した。 ・神戸支社では、17駅において駅運転を除く駅業務を子会社である株式会社ジェイアール西日本交通サービスに委託している。委託先に対しては支社からの通達・事務連絡 	<p>生しない職場環境の整備に努める必要がある。</p>	<p>ンプライアンス教育・コミュニケーション向上の取組み等を通じて、不正行為が発生しない職場環境作りを継続的に進めて参ります。</p>
---------------------------	---	------------------------------	---

<p>4. その他サービスに関する事項</p> <p>回収乗車券類の不正使用に係る再発防止について</p>	<p>等の情報共有化を図り、業務が円滑に遂行できる体制を構築している。また、直営駅と同様にCS考動モニタリングを実施し、委託駅でのサービス向上に努めている。</p> <p>・平成23年10月に発覚したグループ会社社員による回収定期券の不正使用を受けて、神戸支社では、総務企画課担当課長より事務連絡を発生し、回収乗車券類の取扱いの厳正化を図っている。この通達では過去に発した内容をさらに具体化し、管理者による牽制もより強化された内容であることを確認した。</p>	<p>・定期券払戻金不正着服の再発防止同様に、継続的な教育・指導を行うとともに、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。</p>	<p>・今後も再発防止策として策定した回収乗車券類の取扱いについて、指導や確認を確実に実施するとともに、コンプライアンス教育・コミュニケーション向上の取組み等を通じて、不正行為が発生しない職場環境作りを継続的に進めて参ります。</p>
---	--	---	---