

## 西日本旅客鉄道株式会社福知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福知山支社（以下「福知山支社」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、各管理駅の内規等で「鉄道事故及び災害応急処置マニュアル」を定め、旅客の避難誘導教育を実施している。</p> <p>また、福知山支社では、日本海を震源とする地震による津波発生時における対応として、「福知山支社津波警報発令</p>		

<p>②対応した訓練</p>	<p>時運転規制等取扱要領」を定め、津波被害が想定される山陰本線「国府駅～（東浜駅）」間及び舞鶴線「真倉駅～（松尾寺駅）」間における運転規制や乗客及び駅滞留旅客に対する避難誘導方等について詳細を示し、同区間の管理駅では「津波避難誘導マニュアル」を作成し、最大津波到達時刻に基づいた避難場所や避難誘導ルートなどを示すほか、詳細にわたる対応フローを整備しており、より安全な避難誘導実施に向けた取組を行っている。</p> <p>・平成25年度における避難誘導訓練については、駅単位で2回、管区単位で8回、支社全体では2回実施しており、そのうち8回は、警察、消防等と連携した合同訓練と</p>	<p>・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</p>	<p>・今年度は、「津波防災の日」の11月5日にあわせて舞鶴線で特急車両を用いた津波対処訓練を実施したほか、各地区単位で実車両を用いた避難誘導訓練、お客様救護訓練を実施しております。</p>
----------------	--	--	---

<p>③自治体等関係者との調整</p>	<p>なっている。また、平成24年度に制定された「津波避難誘導心得」に沿った初めての津波避難誘導訓練を平成25年7月に山陰本線浜坂駅構内で実施し、乗客及び待合の旅客に対して迅速に誘導するための手順確認が行われている。なお、津波避難誘導訓練は今年度においても7月に同駅構内で実施されており、今後は舞鶴線西舞鶴駅での訓練も予定されている。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・関係自治体や警察、消防と連携した列車事故総合訓練のほか、自治体主催の総合防災訓練に参加している。また、各管理駅長は関係自治体の防災会議に出席し地域防災計画の協議などについて、防災担当者との連携を図っている。</li> </ul>	<p>ことが求められる。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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り、特に津波避難誘導訓練では沿線住民等の参加によってさらなる安全意識の高まりが期待できることから、今後もより高度な訓練の実施に向けて、関係者等との積極的な調整が望まれる。</li> </ul>	<p>今後も継続して避難誘導訓練や、救護訓練を実施するとともに、災害発生時における乗務員の対応能力向上のため、引き続き緊急事態に直面した際の行動訓練を実施してまいります。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・今後も関係自治体や警察、消防との連携による訓練の実施に努めてまいります。また、津波避難誘導訓練では、沿線自治体との連携による住民参加型の避難誘導訓練等を計画してまいります。</li> </ul>
---------------------	--	---	---

<p>④職員等への研修</p> <p>(2) 帰宅困難者対応について</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・福知山支社では、乗務員区所所属の全社員（事務系を除く）に対して、大規模災害に直面した乗務員が状況を的確に判断し、人命最優先の柔軟かつ最適な考動が出来ることを目的として「エラー回避スキル向上プログラム」を実施している。</li> <li>・福知山支社では、「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、5管理駅においてマニュアルを策定している。</li> <li>・平成25年6月30日に策定された「福知山駅帰宅困難者対応マニュアル」では、180名が待機可能となる待機場所の指定、飲料水等の備蓄数の他、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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・このプログラム実施は、大規模災害時等の避難誘導に最も重要な「落ち着いて行動する」ことが修得できることから高く評価できる。</li> <li>・帰宅困難者対応のマニュアルが策定されたことは高く評価できるところであり、今後は自治体等関係者との連携強化を積極的に図るとともに、帰宅困難者対策の継続的な実施が望まれる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・今年度も全乗務員を対象にプログラムを実施しており、今後も乗務員の避難誘導能力向上への取り組みを継続的に実施してまいります。</li> <li>・今後も関係自治体や警察、消防との連携による事故対応訓練や避難誘導訓練を実施するとともに、沿線自治体等との連携を図りながら、継続して帰宅困難者対策を実施してまいります。</li> </ul>
--	--	--	--

<p>(3) 振替・代行輸送について</p>	<p>ることを確認した。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・帰宅困難者対応の教育・訓練計画についてもマニュアルに定められており、今後実施する予定となっている。</li> <li>・福知山支社では、支社管内に振替輸送機関が存在しないことから、代行バス及び救済バスによる輸送を実施している。</li> <li>・代行輸送の発令基準としては、概ね2時間以上の不通となる場合において不通区間に滞留する旅客の輸送として救済バスの運行、1日以上不通区間が発生する場合において代行バスの運行とされており、営業課の判断によって指示がなされる。</li> <li>・代行輸送にあたっては、「バス代行輸送マニュアル」、「救済バス・代行バス添乗マニユ</li> </ul>		
------------------------	--	--	--

<p>2. 運賃等に関する事項</p>	<p>アル」を定め、代行手順を含め詳細な役割分担を明記することにより、運行不能等の異常時における「質の高いサービス」提供が図られるよう努めている。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・福知山支社では、過去3ヶ年度で9件のワンマン運賃表示器の誤表示等が発生しており、うち6件が平成25年度に集中していることから、発生原因ごとに以下の対策を講じることで、再発防止を図っている。</li> <li>・ワンマン機器側の不具合や誤取扱いによるものは、機器類の交換や誤取扱い防止用として機器類へのカバー取り付けを実施。</li> <li>・運転士のワンマン機器設定ミスによるものは、平成26年3月に輸送課長より各乗務</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・運賃の誤收受・誤表示を防止するためには、マニュアル等の社内ルールに基づき、職員が適切に実施することが不可欠であり、定期的な教育等の実施によって職員の意識を高める取組が求められる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・運賃の誤收受・誤表示の防止については、「動力車乗務員作業標準（福知山支社編）」に基づきワンマン機器の取扱い等について、訓練を通じての教育を定期的実施するとともに、ワンマン機器のオーバーホールもあわせて行なっております。今後も同様の取組を継続することにより、運賃の誤收受・誤表示の防止に努めてまいります。</li> </ul>
---------------------	---	--	--

<p>3. 駅業務等の委託状況に関する事項</p>	<p>区所に対する達示を発し、再発防止の教育を実施とワンマン機器の確認に係る手順等と誤表示等が発生した場合への対応についても周知を行なった。その上で「動力車乗務員作業標準（福知山支社編）」の改正を平成26年6月に実施した。これにより利用者への影響を最小限にとどめるように努めている。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 上記の再発防止策により平成26年4月以降同様の事象は発生していない。</li> <li>・ 福知山支社では、12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ール西日本福知山メンテックに委託している。委託先の適切な運営にあたっては、支社主催の研修・訓練に参加させるほか、定期的な巡回指導を行うこと</li> </ul>		
---------------------------	--	--	--

<p>4. その他サービスに関する事項</p>	<p>でサービス向上に努めている。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・委託駅ごとに連絡体制図を作成し営業事故等における連絡体制が構築されている。</li> <li>・また、11駅においては簡易委託駅として各市町村に乗車券類の販売を委託している。前回監査時に指摘事項とした簡易委託駅係員への研修実施については、支社職員がそれぞれに出向き定期的に勉強会を実施していることを確認した。</li> <li>・現在、福知山支社におけるICカード利用可能駅については、一部エリアに限られているが、京阪神からの乗り越し旅客対応のため、一部の駅では、係員端末を配置し発駅キャンセル等の処理を行っている。また、支社としても利</li> </ul>		
-------------------------	---	--	--



	用実態を勘案しながら、本社への利用可能エリアの拡大要望について検討している。		
--	--	--	--