

申し入れ!

「架線（トロリー線）切断における停電発生」 「6月21日に発生した大規模輸送障害」 に関する業務委員会を開催!!

8月28日に支社会議室において、申第36号「架線（トロリー線）切断における停電発生」・申第38号「6月21日発生した大規模輸送障害」の4項目に関する申し入れに対しての業務委員会が開催されました。業務委員会の出席者は組合側業務委員・浦谷副委員長、下茂業務部長、宮内組織部長、笹田法対部長、渡邊組織担当部長。会社側業務委員・濱田人事課担当課長、出口運輸課課長代理、塩崎車両課課長代理、清水人事課係長でした。

201

《 会社回答 》

1. 京都～大一両間下り線において、架線（トロリー線）が切断した事象を時系列で明らかにすること。
(回答) 19時37分、新大阪駅での入線待ちのため、のぞみ241号（G26編成）が当該箇所に停止した。19時48分京都駅～新神戸駅間の上下線にて瞬時停電が発生。19時53分、20時08分にも同区間の上下線で停電が発生し運転を見合わせた。（見合わせ区間京都～新神戸間）係員による現地確認の結果、20時29分に京都駅～新大阪駅間にてトロリー線の断線を発見。お客様の救済を実施するとともに復旧作業を行いこれを24時07分に完了し、24時54分に運転を再開した。
2. 架線（トロリー線）が切断した原因を全て明らかにすること。
(回答) 本事象は①当該列車のパンタグラフが「同相エアセクション」内の片側のトロリー線と不完全接触となる極めて狭い範囲（2m程度）に停止したこと。②その地点で同列車が11分間停止し続けたこと。③大雨の影響で当該列車より前方に列車が多数在線しており、流れる電流が大きかったこと。これらの3条件が重なった

ことで不完全接触により、トロリ線とパンタグラフ間の電気抵抗が高くなりトロリ線に熱（ジュール熱）が長時間発生した。この熱によりトロリ線が軟化して細くなり、パンタグラフとの間に生じたわずかな隙間にアーク放電が起き、断線に至ったと判明した。

3. 架線切断前、京都～大一両間・大一両～新大阪間の上下線に在線していた列車本数を明らかにすること。

（回答）瞬停の発生した時間の京都から新大阪在線列車は、下り11本、上り3本。

4. 架線切断前、京都～大一両間・大一両～新大阪間の上下線に多くの列車が在線していたが、ノッチ制限の過負荷防止対策を実施しなかった理由を明らかにすること。

（回答）ノッチ制限を実施する条件には至らない状況であった。（取扱いは適切である。）

5. 架線切断前、京都～大一両間・大一両～新大阪間の上下線に多くの列車が在線していたが、駅間での列車抑止を実施しなかった理由を明らかにすること。

（回答）列車を一旦駅に抑止する事象は発生していないため、抑止は行っていない。

6. 今回の架線（トロリー線）切断の原因は、過負荷防止対策と列車抑止等の対応が実施されなかったことが原因であると考え。会社の見解を明らかにすること。

（回答）2項で回答したとおりである。

7. のぞみ241号及びのぞみ391号のパンタグラフ周辺の車体に計9箇所1～3cmの穴が開いていたことに関して、事象及び原因を明らかにすること。また、他の列車には、影響はなかったのか明らかにすること。

（回答）のぞみ391号（C56編成）5号車の二面側壁に地絡痕と思われる痕跡が4カ所（2カ所が貫通）。また、のぞみ241号（G26編成）12号車のスリ板にアーク痕と二面側壁及びガイシオオイ側壁に地絡痕と思われる痕跡が5カ所（全て貫通）。尚、他の列車には影響はない。

8. 架線切断の影響により、G26編成及びC56編成の調査及び修繕を実施しているがその理由を明らかにすること。また二つの編成の調査及び修繕歴を明らかにすること。また、他の編成に影響はなかったのか明らかにすること。

（回答）7項の回答の通り、二面側壁等にあった地絡痕と思われる痕跡の調査・修繕を行うためである。尚、G26編成・C56編成共に修繕済みであり、G26編成のパンタグラフは調査のため取り替えを実施した。

【若干の議論】

組合：19時48分の瞬停は、指令はどのように判断したのか。

会社：基本的に瞬停の原因は分からない。その後再投入して良ければ走る。今回の指摘した時間に瞬停が発生して投入後また、停電した。停電した後に現地確認をして現場の状況が分かった。

組合：京都～新大阪まで下りで11本、上りで3本在線していた。下り本線は入線待ち等で団子状態になっていた。その中で瞬停が起きた時に指令として原因が何かを把握は出来ないのか。

会社：瞬停はどんな状況でも起こりうる状態である。瞬停後、異常がなければいい。

組合：「同相エアセクション」内の片側のトロリ線と不完全接触となったとのことだが、過去に同じような事象は起きていないのか。

会社：ない。初めてである。

組合：鉄道総研にて今回の実験をしているのか。

会社：している。

組合：鉄道総研にて、過去に「同相エアセクション」に長時間停止したらトロリ線の軟化が起りうることは分かってなかったのか。

会社：新幹線では今回の事象は初めてであり、分かり得なかったことである。

今回の架線切断に至るまでの運転取扱いは、本当にノッチ制限をする条件ではなかったのか！？

組合：③の回答で、大雨の影響で当該列車より前方に列車が多数在線しており、流れる電流が大きかったということ。4の回答ではノッチ制限に至らない状況であった。ということである。ノッチ制限をする条件は何か。

会社：ノッチ制限をする条件は、具体的に決まっているものはない。今回の事象はノッチ制限の有無が架線の断線の原因に至ったという調査結果ではない。

組合：ノッチ制限に至らなかったということであるが、ノッチ制限の条件はあるはずである。

会社：指令がその都度判断をする。この時当てはまったからやるという決まりはない。

組合：当日は、愛知県や静岡県で午前中から大雨によりダイヤが乱れていたが、その区間に対するノッチ制限は実施していたのか。

会社：手元に持ち合わせてないので答えられない。指令は必要な時にはやる。

組合：ノッチ制限をする必要と判断するのは、何の為にやるのか。

会社：一般的に、架線に負荷が掛からないようにする為や他にもある。列車の本数が多かったからという組合の主張であるが、これだけ走っていても別に電氣的な負荷としては問題ない。停止した場所が同相エアセクションの2mの区間に嵌まって11分且つ列車が多数在線していた。3要素全てが揃わないと架線は切れない。

組合：乗務員の間では、今回の停電事故の原因はノッチ制限と列車抑止をしなかったことの声が挙がっている。3条件の中に過電流が発生したことが入っている。定速走行装置の導入により、ノッチ制限がなければ当然運転士は今回も使用していた。それも原因である。

会社：元々、そうなったとしても切れない前提である。乗務員からの目線ではそういう声があるかもしれないが、電気係員の目線であれば切れない。同相エアセクションは架線が切断しないための特殊なものである。列車が多数在線していた主張が全てではない。

組合：全てであるとの主張ではない。3条件の中に過負荷防止も当てはまるのではないか。

会社：それだけで総括されるのではない。今回のように列車が多数在線していても、ノッチ制限をしなくても済むとみている。

組合：ノッチ制限をするのは過負荷防止の為にするというのは間違いないか。変電所への負荷を掛けないようにするためではないのか。

会社：その区間で使える電気の総容量がある中でどういう風に使うかが問題である。変電所があるからではない。列車、変電所全ての負荷である。

組合：京阪間にあるき電区分、変電所に負荷が掛からないようにするのが大前提ではないか。

会社：変電所だけではなく、電氣的な総合負荷であり架線単体での負荷でもない。

組合：運転士目線から見た過負荷防止は必要であったのではないか。

会社：運転士がノッチ制限をせずにノッチアップしたから架線が切れたということではない。

組合：3条件の中に過電流が発生したことも入っている。対策として過負荷防止が入るのではないか。

会社：今回の事象で対策として過負荷防止をするかは分からないが、ノッチ制限を行わなかったことが架線切断に直結しているわけではない。

組合：台風で遅れたりしたらノッチ制限をするのではないか。

会社：必要に応じて掛けることはする。

組合：台風以上に今回のケースは異常である。当日、掛川～静岡区間でノッチ制限を実施しているが、その条件と新大阪～大一両の条件はまったく違う条件であったのか。

会社：そう思う。同じ条件、どういう観点で比較するかはある。列車が多数在線していて、ノッチ制限をする条件であれば当然掛けていた。今回は必要がなかったから掛けていないだけである。

組合：6月21日に事故が発生していて、応急処置で24時54分に運転再開したということであるが本復旧に至ったのは何時か。

会社：22日の夜である。

組合：19時48分に瞬停が発生したが、19時53分に停電した場合に直ぐに起電したのか。

会社：全線に異常がないことを確認後20時06分頃に起電している。

組合：19時53分から20時06分の間何を確認していたのか。

会社：手元にないので答えられないが、再投入しても大丈夫かである。

組合：京都～神戸まで施設係員は点検に入っていたのか。

会社：出勤はしていると思うが、現地を歩いていたかは分からない。

組合：19時53分の停電で出勤命令は出されているのか。

会社：現地の確認を一つ一つ確認する必要があるかないかであるが、現地を確認する状況下ではなかった。

組合：大丈夫であると判断し、起電した。その後調査したら架線が切れていた。

会社：20時06分に投入して入っているので、異常はないと判断した。

組合：本来、応急処置で営業運転をするのは問題である。

会社：当然徐行は掛けている。

組合：徐行を掛けて、運転本数も減らしているのか。徐行を掛けただけでOKなのか。

会社：そういう判断だったと思う。

組合：そういう判断で間違いないのか。

会社：そうである。

組合：営業運転をする前に仮ではなく本復旧すべきである。会社は安全優先と口で言っているだけであり、安全優先になっていない。運行優先である。

会社：主張の意味は分かるが、現場の状況を見る限りは直ぐに復旧工事を行うよりも仮復旧で運転再開して、乗客を救済し安全が担保するのであればその後に本復旧した方がいい。安全を蔑ろにする感情は全くない。

組合：組合として運行優先に見られる感じがある。鉄道の使命は安全である。

会社：組合の意見として大切なことであり、我々も真摯に受け止めて活かしていく。

組合：同相エアセクションの中に入れば、不完全接触になるのは分かっていたことなのか。
会社：不完全接触になり得る場所であったことは物理的には分かっている。
組合：5の回答で列車を一旦駅に抑止する事象は発生していないということであるが、駅に抑止する事象はどういう時なのか。
会社：お客様の救済や予め雨規制で停める予測が立てば抑止する。
組合：今回の事象は11本入っていても、抑止する条件ではなかったということか。
会社：結果的にそうなった部分もあったかもしれないが、予め抑止する状況ではなかった。
組合：241Aに対する救援列車を走らせ京都駅まで乗客を引き返したことを考えると迷惑を掛けたことになる。
会社：団子状態を避けなければいけない指摘はその通りであるが、結果的に在線が多数あったが、やることはお客様に迷惑を掛けないことである。
組合：会社の対策として、今回の事象では駅間抑止は行わないのか。
会社：満線状態になったなど条件は刻一刻と変わってくるので、その時々での判断で運転整理を行うのは昔も今も同じである。
組合：例えば、東京駅などは最終駅になるので特殊かもしれないが、駅満線状態の時には駅間抑止をしている。
会社：品川～東京は短いのでやっている。
組合：新大阪駅でも満線状態の時には対策としてやるべきではないか。
会社：対策という言葉に集約されるかは置いておくが、条件に合わせて適切な運転整理をしていくことが大事である。今回の事象に直接対策とはならない。
組合：異常時に対するお客様の救済である。なるべく詰めずに運行するのがお客様の救済になる主張である。運行優先であることになる。山崎まで順調に走っててもその後団子状態になる事象が度々発生していることは、人的な運行に問題があると考ええる。
会社：運転整理業務は、発生した状況が変わってくるので指令員が適切な廻しを考えてやっていくしかない。どれがベストか勉強や研究をやっている。向いている方向は組合も会社も一緒であると考ええる。その意味ではしっかりやっていくが今回の事象だけを持って運行優先した不適切な取扱いということと必ずしもそうではない。
組合：地絡痕が2カ所貫通したということであるが、列車火災にならないのか。
会社：ならない。お客様への感電や火災が起きることはあり得ない。

以上

201

《 会社回答 》

I. 救援列車及び特殊収容等の旅客救済について

1. 救援列車において、乗客の乗り換えの際、車椅子の乗客を救済できなかったと聞くが事象及び原因を明らかにすること。

(回答) 旅客救済を実施した列車には車椅子のお客様はご乗車されておらず、救済が出来なかったという事実はない。

2. 今回の救援列車において、車椅子の乗客を救済できなかったことに鑑み、今後の異常時における、車椅子乗客の救済対策を明らかにすること。

(回答) 1項の回答の通りである。

3. 車椅子旅客が救援列車に移動出来ず、取り残されたとの事であるが、実際のマニユア

ルでは車椅子は、梯子を移動する項目が明示されていない。その中での移動の判断は車椅子旅客の安全上大きな問題である。会社としての見解と今後の対策を明らかにすること。

(回答) 1項の回答の通りである。

4. 今回の特殊収容列車の実施本数及び実施駅を明らかにすること。

(回答) 今回の事象では、特殊収容の取扱いは実施していない。

5. 旅客救済に際して、救援列車に乗車し応援に行った関係社員は何名いたのか明らかにすること。

(回答) 4名乗車し対応を行ったと報告を受けている。

6. 旅客救済に際して、協力社員は何名いたのか明らかにすること。

(回答) 少なくとも10名程度の社員は乗務員に協力したという報告を受けている。

7. 新大阪駅にて238Aの先行列車があったにもかかわらず、240A列車が先に発車させた原因を明らかにすること。

(回答) 運用の都合である。

II. 運輸所関係について

1. 今回の架線停電事故により、3泊4日乗務を強いられた乗務員が発生している。乗務員の安全と健康を守るために、3泊4日乗務を止めること。

2. 今回の架線停電事故により、22日未明(4時頃)に泊地到着後、翌日の担当列車を変更せず担当したため、睡眠時間2時間少々で乗務した乗務員が多数存在している。旅客及び乗務員の安全を考えるなら、今回の乗務員運用には問題があると考え。会社の見解を明らかにすること。

3. 翌日の列車運行計画を最優先するために、乗務員運用に問題が発生したと考える。旅客及び乗務員の安全及び乗務員の健康面を考えるなら、乗務員運用を優先し、列車の運行計画を立てること。

(回答) 1～3一括回答

異常時における乗務員運用については、その異常時の規模等に鑑み、適切に行っている。

4. 今回の事故に鑑み、異常時における車椅子乗客の旅客救済や指令伝達の危機管理体制が万全でないことが露呈した。来年3月実施とする「新幹線車内業務の見直し」提案に対し、直ちに中止すること。

(回答) そのような考えはない。

III. 駅関係について

1. 6月22日時点での会社発表の事故概況では、19時48分に一回目の停電が発生して以降②と③の事象が時系列では報告されていない。当日発生した全ての事象を時系列で明らかにすること。

①19時48分に停電発生。②19時〇〇分復位。③内勤から、指令からの連絡で上下一本のみ列車を運行するとの一斉連絡が流れる。④19時53分再び停電。

(回答) 19時37分、新大阪駅での入線待ちのため、のぞみ241号(G26編成)が当該箇所に停車。19時48分、京都駅～新神戸駅間の上下線にて瞬時停電が発生。19時53分、20時08分にも同区間の上下線で停電が発生し運転を見合わせた。(見合わせ区間京都～新神戸)係員による現地確認の結果、20時29分に京都駅～新大阪駅間にてトロリー線の断線を発見。お客様の救済を実施するとともに復旧作業を行い、これを24時07分に完了し、24時54分に運転を

再開した。

2. 列車の発車順序に関する情報が錯誤し、旅客が駅案内によりホームに行くと案内された列車は発車した後であった等トラブルが多く発生した。現場社員はもとより、旅客に多大な混乱を招いたが、何故このような事態を招いたのか、その原因と対策を明らかにすること。

(回答) お客様への情報提供は適切に行われた。

3. 新大阪駅では、軌外停車していた列車が空きホームがあるにも関わらず、入線させるのに1時間以上も費やしたケースが多く発生した。列車の運行計画に問題があったと考えるが、会社の見解をあきらかにすること。

(回答) 運用の都合である。

4. 降雨による列車抑止で大幅な列車遅延が見込まれる中、改札要員を増員することなく、現行要員で対応させていた結果、出札口及び改札口に多数の旅客が押し寄せ、旅客対応に追われる事態が発生した。旅客への混乱を生じさせないための対策が必要と考えるが、会社の見解を明らかにすること。

(回答) 新幹線スピリッツ等發揮し、多くの社員が本件対応に協力をいただいた。

5. 大規模輸送障害に対し、旅客対応に必要な支社課員等の協力社員要請が遅かった。異常時の危機管理には迅速且つ適格な判断と対応が必要と考える。会社の考えを明らかにすること。また、大規模輸送障害に対する駅での危機管理マニュアルが存在するのか明らかにすること。

(回答) 関西支社より多くの社員を早急に応援に向かわせた。また貴側が主張する危機管理マニュアルの定義が分からないが、少なくとも新幹線運転事故及び災害応急処理取扱い標準等に基づき、適切に対応している。

6. 旅客対応時に旅客から社員への第三者加害(掴まれた等)が発生している。概況を時系列で明らかにすること。

(回答) そのような事象は把握していない。

7. 京都駅到着時は、払い戻し対象ではなかった列車が新大阪駅到着時には、多くの列車が対象列車となっている。原因を明らかにすること。

(回答) 架線切断箇所の徐行及び、新大阪駅入線時の開通待ちにより増延する列車もあった。

8. 大雨による遅延が、架線切断事故により更に増延したのは、あきらかに運用指令の過去にない指示の誤りが招いた人災である。会社として見解を明らかにすること。また、今後の対策について意見を対策検討会議等で上申しているのか明らかにすること。

(回答) 適切に判断し運転整理を行った。問題はないと考えている。

【若干の議論】

組合：マスコミの報道によると、車椅子のお客様が取り残されたとのことであるがどの列車に乗車していたのか。

会社：岐阜羽島に停車していた251A列車に車椅子のお客様が乗車していた。当該列車は本線に長時間停車していて、下りの59A列車に渡り板を渡した。その時に乗務員から渡りますかと聞いたところ介護者も居たが本人から断られた事実はある。

組合：251Aでの救済が、出来なかったということか。

会社：救済は出来たが、本人からいいという風に言われた。

- 組合：現在、車椅子のお客様を救援列車に渡す時の取扱いマニュアルは規定上はない。乗務員がお客様を抱えて移乗する手段しかないと思うが、会社はどのように考えているのか。
- 会社：その時の状況によると思うが、マニュアル通りに動けるとは一概にはないと考えられる。指令との打ち合わせでどのようにやればお客様の負担にならないか等を検討していくことになる。
- 組合：ハード面の対策として11号車の側引き戸から車椅子が通れるような対策を今後は考えていくべきではないか。
- 会社：今、はっきりこうだというのはないが、その時にお客様がどういう動きをされるか異常時にしなければ救済できない。お身体の不自由なお客様の尊重もありしっかりやっていくしかない。
- 組合：現在、車椅子に乗ったまま車両から車両へ移動は出来ないのか。
- 会社：現在は、危ないのでやらない。
- 組合：強度的に保たないからやらないのか。
- 会社：お客様の体重とかよるが、その取扱いはない。
- 組合：電動車椅子で一人で乗車される人も居るが、重ささえ耐え切れれば渡ることも出来るのではないか。
- 会社：何キロ保つとか分からないが、一般的に見て車椅子に乗せたままはしない。異常時には介助者からの声として、担いで渡ることはある。
- 組合：車椅子のお客様自ら降りるのが嫌だという時はどうするのか。列車火災時にそのようなことが起きたらどうするのか。
- 会社：その時の状況の判断になるが、列車火災は超異常時の状況になる。指令が状況を判断して、担いで降りる。緊急事態は一概にないのでその時々で適切に判断しなければならない。
- 組合：障害者のバリアフリー化は常に求められていると思うが、電動椅子でも渡り板を渡れるような対策も将来は考えていくべきである。
- 組合：協力社員が10名程度居たということであるが、241A列車に10名程度いたということか。
- 会社：今回の停電時での協力社員を合わせた人数である。
- 組合：241A列車での協力社員は何名いたのか。
- 会社：細かい数字は持ち合わせていない。
- 組合：新大阪駅にて238Aの先行列車があったにもかかわらず、240A列車が先に発車させた原因は運用の都合であるとの回答であるが、乗務員も駅も知らされておらずびっくりしたとのことである。運用の都合だけで廻すと困るのは乗務員や駅係員であるので、しっかりした連絡体制をつくるべきである。。
- 会社：車両運用にどうしても左右されるものが出てくるが、乗務員や駅係員、お客様に迷惑を掛けないことに繋がるのはその通りであると思う。
- 組合：運用の都合という回答のみでは納得いかない。お客様に迷惑を掛けないような対策の回答も出すべきである。
- 会社：車両運用の廻しはこれからも指令と連携を取ってやる。
- 組合：新大阪駅営業二科には、VC24が案内所の所に置いてないのでお客様への案内に苦労している。VC24の設置を考えること。

組合：発車順序が度々変わることがあるが、西からの引継列車に多い。始発列車で順番が変わることはなかったと思うが、乗務員運用の都合で変わったのではないか。

会社：乗務員運用のことは聞いていない、車両運用の方である。

組合：今後は、乗務員や駅係員が知らない間に発車順序の変更をしないこと。

会社：出来る限り努力はする。

組合：異常時における乗務員運用については、その異常時の規模等に鑑み、適切に行っているの回答であるが、乗務員からの視線からいえば不適切である。乗務員の立場に立っているのか。適切という回答の考えを聞きたい。

会社：大前提として、乗務員にはご協力をいただいている。乗務員からの適切でない気持ちは分かるし理解もする。異常時での乗務員の身体の影響も気を遣っている。乗務が乗務できないと言っていたら考えられる。

組合：例えば、3時、4時に到着して5時、6時の起床した乗務員が沢山いたのは事実である。

会社：事実である。

組合：そのような乗務員が、行路票に定められた担当列車に乗務している。現在、起床後の出場点呼で「心身状態異常なし」と言わせているが、異常時に対して言わすべきなのかである。会社は心身に異常があれば言ってくれと言うが、乗務員が寝不足と申告して乗務を外すことをするのか。

会社：言いづらいことは理解するし、寝不足の気持ちも分かる。

組合：乗務員の気持ちも分かるなら、会社回答でもそのように回答すること。

会社：会社回答と議論している内容とは変わりが無いので、乗務員にはどんどん説明していただいている。

組合：3泊4日が適切という考えか。

会社：定義は色々あるが、属に言う3泊4日はなかったと聞いている。

組合：乗務員からの申告で次勤務の出勤が早く休養室を貰っている。

会社：3泊4日の行路で拘束したことはなかった。

組合：15時くらいの退出の乗務員に対し、待機指示を出し車両所への担当をさせた結果退出が遅くなったのが理由であり、泊行路に跨いで発生している。このような待機指示を掛けることはやめること。

会社：なるべく乗務員の廻しが上手くいくように負担を掛けないよう考えながら廻している。瞬時の状況の中での判断になり適切にやっていくしかない。

組合：自宅から会社まで、遠距離から通勤している乗務員もいる。明日出勤する乗務員への待機指示は、今後は通勤事情や本人の意向を考慮してやること。

組合：2時間睡眠の乗務員に対し、会社は代替えを立てるべきではないか。

会社：代替え要員の手配か列車本数を減らすかの主張は分かるが、必ずしもチョイスしなければならない話ではない。

組合：新幹線車内業務の見直し提案に対し、直ちに中止の申し入れに対し「そのような考えはない。」との回答であるが、今回のような大規模輸送障害が起きた時に乗務員の健康面や安全面を考えた場合、3名から2名体制にすることは業務量が増えることになる。会社として大規模輸送障害時の対策はどのように考えているのか。

会社：今回も協力社員などに協力をいただいた。3名だったから出来た、2名だったから出来ないという議論にはならない。大規模輸送障害時の議論は常々会社は考えていけないことはその通りである。

組合：新幹線スピリッツ等發揮し、多くの社員が本件対応に協力をいただいたとの回答であるが、関西支社課員も応援に出ていたのか。

会社：聞いている限りでは、50名程度の規模で出ていた。

マスコミ報道の映像を見て、情報提供は適切に行われトラブルや第三者加害もなかったと言えるのか！？

組合：列車の発車順序に関する情報が錯誤し、旅客が駅案内によりホームに行くと言われた列車は発車した後であった等トラブルが多く発生したことに対する会社回答ではお客様の案内は適切に行われたとの回答であるが、駅でのトラブルは発生していないということではないか。

会社：何処までをトラブルの定義が分からないが、ご意見があったかなかったかといえば、ご意見はあった。

組合：苦情としてあがっているのか聞いている。

会社：異常時の時は、苦情だけでなく頑張ってくれている声もたくさん出ている。

組合：駅係員がお客様に囲まれた事象は発生していないのか。

会社：どういう状況のところか、分からない。

組合：列車の廻しとか駅係員に対し、囲んで聞いているのではないか。

会社：当然、それは何処でも発生している。

組合：当然と言うが、通常時なのか異常時なのか。どちらを指して言っているのか。

会社：放送だけ流せばなんとかなる状況ではない。巡回戦術はしないといけない部分はあると思う。

組合：混乱が生じたのがあったのではないか。

会社：そういうものであり、混乱が生じたとは思っていない。

組合：列車が空きホームがあるにも関わらず、入線させるのに1時間以上も費やしたケースが多く発生したことに対し、運用の都合であるとの回答であるがホームを空けていた理由は何か。

会社：ケースバイケースで瞬時に判断していく。一般論としては一つのホームを空けていることはしないが、運用の都合でそのような事象があったということである。

組合：仕方がないということなのか。

会社：適切に判断してやったことであり間違いないと考える。

組合：現場の駅係員が23番線のホームが1時間以上も空いているのを実際見ている。運用の廻しの声としてあがっている。駅と運用との上下のキャッチボールが上手くいっていないのではないか。

会社：キャッチボールをしながら上手くまとめていくことはまさしくその通りである。今までもこれからもお願いをしていく。

組合：大規模輸送障害における駅での危機管理マニュアルは作られているのか。

会社：第一体制、第二体制、第三体制は各現業機関でしっかり決められている。そこで人員を確保しながら、現場より指令などの情報が早くなる。駅が体制を組むのは適宜判断している。

組合：非現業社員の応援は、マニュアルに沿ってやっているのか。

会社：何処の応援に行くかは発生した状況によって変わってくる。指令から指示が降りてくるが、輸送障害を予期した時には支社にある程度集まり人員を確保することである。

組合：今回の事象では、午前中から雨による輸送障害が発生していたが応援に入っていたのか。

会社：待避しいずれは出動できるような体制は出来ていた。

組合：今回は対策本部設置したのか。

会社：対策本部は設置されていると思う。

組合：旅客対応時に旅客から社員への第3者加害は発生していないとの回答であるが、事象はなかったのか、把握していないだけなのか。

会社：お問い合わせをたくさん受けている。どのケースか分からない。

組合：いくつかのケースはあったのか。

会社：第3者加害のケースは詳しくは知らない。いろんな所でご意見をいただいたことは承知している。

組合：警察に告発するような事象はなかったのか。

会社：把握はしていない。

組合：マスコミ報道では払い戻しの長蛇の列が流れているが、後日でも他の駅でも払い戻しは出来るし、ICのお客様はタッチするだけでいける。お客様への情報提供に対し、伝わる情報が足りていない。毎回同じ繰り返しをしている。

会社：否定はしないが、時間的に不可能なケースもある。一朝一夕には行かないが工夫はしている。

組合：スマホ等復旧している中で、架線が切断した情報提供はテレビニュースの方が早い。乗務員の方が情報入手が遅く、お客様から聞かされることもある。駅でのタブレットも数的には、まだまだ足りていない。対応する駅係員や乗務員に情報を与えないと同じ繰り返しになる。今回の大規模輸送障害における駅の対応方が、過去と比べて一番酷かったとの声である。指令の運用の廻し方や駅係員への情報提供など、列車本数が増えている中で、今後、会社としての対策をしっかりとやっていくこと。

以上