

〔「1月3日に発生した沿線火災」に関する追加申し入れ〕 について業務委員会を開催。

3月25日、「申」第39号〔「1月3日に発生した沿線火災」に関する追加申し入れ〕（2014年2月10日申し入れ）について業務委員会を開催しました。

《会社回答》

1. 消防隊員が線路内に立ち入り消火活動を行った経過・状況を明らかにすること。

【回答】消防は当初敷地外からの消火活動をしていたが、消防から線路内からの消火活動要請があり、それに応じた。

2. 消防隊員が線路内にいたため運転再開が遅れた状況等があったのか明らかにすること。

【回答】消防隊員は必要な消火活動を行っており、消防隊員によって運転再開が遅れたという状況はない。

3. 1月3日は年末年始輸送対策本部が設置されていた。1月3日の大幅な列車遅延に対して、年末年始輸送対策本部としての指示などがあったのか明らかにすること。

【回答】火災及び消火活動の状況に伴い、第三・第二出動を発令、情報収集や対応等の決定等を行った。

4. 品川駅において何本かの列車が折り返し運転を行った。品川駅における折り返し運転を決定した経緯と詳細を明らかにすること。

【回答】火災及び消火活動の状況等に踏まえ、品川駅からのぞみ号1本、新横浜駅からこだま号1本の運転を実施した。その後も消火活動が継続していたため、品川駅から1時間あたりのぞみ1本、こだま1本程度の折り返し運転を計画した。

5. 品川駅が東京駅の代替え駅として位置づけられているのか明らかにすること。

【回答】東京駅の機能をそのまま代替えできるものではない。

6. 新大阪駅において上り列車を運転休止にして折り返し下り列車に運用した。ところが何本かの列車は新大阪駅到着後の車内点検を省略し、ドアを開けたままの状態に乗客を乗せて下り列車として運用している。なぜ車内点検を省略したのか明らかにすること。

【回答】 運転状況及びJR西日本の要請等を総合的に勘案し、適宜必要な対応をする中で
の判断である。

7. 6項に関連して、途中から車内点検を実施したことについての判断・経過等を明らかにすること。

【回答】 運転状況及びJR西日本の要請等を総合的に勘案し、適宜必要な対応をする中で
の判断である。

8. 新大阪駅において非番の社員、勤務の社員に対して、管理者から超勤や休憩時間の変更などの指示が的確に行われていない実態がある。そのため非番の社員の長時間勤務や休憩時間を取れない事態も発生している。大幅な列車遅延による異常な状況がある時でも、管理者による社員の疲労などを考慮した健康を第一にした的確な指示を行うこと。

【回答】 異常時における勤務指示は披露などを考慮した上で行っているが、列車遅延の規模等により休憩時間が結果的に短くなることはありうる。

9. 新大阪駅において臨時の遅延証明の対応が南口だけだったため、遅延証明を受けるお客様でコンコース内が混雑し歩くことも困難な状況が発生した。支社課員などを活用して、中央口、乗換口でも臨時の遅延証明を行うこと。

【回答】 今後も一層の異常時対応能力の向上に努める。

10. 9項に関連して、遅延証明や払い戻しをされるお客様への案内（自動改札機で遅延証明が出来ること、1年以内の払い戻し可能、案内所は遅延証明や払い戻しが出来ないことなど）のための掲示板を何カ所かに設置すること。

【回答】 今後も一層の異常時対応能力の向上に努める。

11. 新大阪駅においてお客様に列車遅延の情報を知らせる掲示を出札と改札に設置すること。

【回答】 今後も一層の異常時対応能力の向上に努める。

12. 新大阪駅において休憩が取れないことなどにより食事の確保が困難な状況が発生した。この間、大幅な列車遅延時では食事（おにぎり、お茶）の提供が行われていたが、当日は食事の提供が行われなかった職場があった。食事の困難な状況が発生した時は、食事の提供をすべての職場に行うこと。

【回答】 各箇所の状況等に応じて適切に対応していく。

1 3. お客様への情報提供（運転再開、タイムリートレイン運転など）の放送は内勤が行うこと。

【回答】お客様への情報提供は内勤・営業・輸送がそれぞれの担当区域で適宜・適切に行うべきものであり、行う箇所を限定する考えはない。

1 4. 13項に関連して、内勤の放送設備を新大阪駅全体に放送出来るように改良すること。

【回答】現行通りとする。現行の設備を最大限活用しながら、必要な情報提供に努められたい。

1 5. 支社課員などにより、改札などにおいてマイク・ハンドマイクなどでお客様への情報の提供を行うこと。

【回答】現行通りとする。

1 6. 営業二科（案内所、車椅子等対応）に、発車順序や運転休止などが把握できる情報装置を設置すること。

【回答】現行通りとする。

《若干のやり取り》

組合：回答に曖昧なところがある。

1・2項について

組合：消火活動の時間帯はしょうがないところがある。運転再開の時間は何時なのか。

会社：運転再開は東京品川間が11時55分、概ね11時30分頃。11時36分が最初。随時各所から運転再開した。

組合：消火活動の終了時間は。

会社：消火活動が終わったから、すぐに運転再開とはならない。後確認などをしてからになる。

組合：把握しているのか。

会社：意味があるのか。

組合：タイムラグを知ることで今後に活かせる。

会社：11時すぐ位。20分程度で施設確認等を行った。

3項について

組合：実質的に判断をしていたのは指令なのか。

会社：指令が拠点となって指令・指示していた。

組合：対策本部は設置されたいものが機能したのか、別のものを設置したのか。

会社：別にはない。この対策本部が判断した。対策本部として指示をした。その都度その都度の状況に応じて判断して指示等を行った。

組合：対策本部から現場に指示を落としたのか。

会社：それはない。指令がある。

4項について

組合：代替え駅として機能していないのではないか。

会社：そんなことはない。回答にある通り、品川駅があるからこそできた。

組合：折り返し運転が始まった時間がわからない。火災からかなり時間が経ってからではないか。

会社：最初のもぞみ号が10時過ぎ。8本の列車が品川から出ている。

組合：8本はすべて上り折り返しか。品川駅が機能したという認識か。

会社：何時何分が大事なのではなく、回答の通り列車を動かした、できたことが意義。11時55分以降も折り返し運転を行った。

組合：折り返し運転を行うとの判断が遅いのではないか。

会社：推移は見守っていたが、相手は火災であり困難だった。品川駅での判断が遅いということか。

組合：それもある。しかし会社がそう考えているだけ。

会社：折り返しに時間を要したのは状況把握をさせていただきだけではなく、お客様の状況、消化の状況、そういう事を把握してから判断した。

組合：東京駅で、品川から折り返し運転を行うことをお客様に伝えればよかったのではないか。

会社：東京で品川からの運転再開をお客様に伝えたのかは把握していない。答えられない。

組合：品川駅にはどれ位止まっていたのか。新大阪発の折り返しではないのか。

会社：それなりの時間。

組合：異常時のマニュアルはあるのか。

会社：マニュアルがあるかどうかはわからない。

組合：11時過ぎまで何をしていたのか。

会社：運転再開後の事も考えておかなければならない。

組合：お客様が多いときの対応遅れで、終日遅れを出した。判断が遅れたからではないのか。品川駅まで代替え輸送していれば違ったのではないか。

会社：折り返しの機能はあるが限定的なもの。折り返し運転をやるまでに時間がかかったが、遅れが終日あったのは様々な要因がある。

組合：6時30分頃から10時頃まで、お客様はどうされていたのか。

会社：ちゃんとしていたと思う。タイムリートレインを出すとか、当該を遅れて出すとか。品川駅を代替え駅とは会社は言っていない。機能は限定している。被害を最小限にするために折り返し運転を行った。

組合：もう少し出せたのではないか。

会社：物理的にはもう少し出せるが、当日は総合的に考えて1時間に2本であった。

組合：折り返し時の車内清掃はやっているのか。

会社：できることはやっているはず。

組合：もう少し動かせたと考えている。

会社：色々な状況がある。色々なことを考えて勉強しなければならない。

組合：品川駅をもっと勉強し、使えるようにするよう要請する。

6項

組合：JR西日本からの要請とは、どのような要請なのか。

会社：とにかく折り返しを優先してほしい。清掃中止等。すべての列車ではない。

組合：誤乗、遺失はどうしたのか。

会社：そういうリスクはある。状況に応じて安全と輸送状況を秤にかけてやらざるを得ない事もある。安全は確認するが、車内点検ができないこともある。

7項について

組合：車内点検を省略したのは20番線なのか。

会社：わからない。

組合：なぜそこまで切羽詰まっていたのかわからない。中止等の判断は誰がするのか。

会社：指令。指令を通さずにできることではない。

組合：安全を確保する上で車内点検は必要であり、必ず行うことを要請する。

8項について

組合：異常時ほど管理者がしっかり目配せをして社員の勤務を管理してもらわないと困るのは社員。

会社：管理者も一生懸命仕事をしていた。

組合：社員も目の前のお客様に対応してた。案内所には長蛇の列ができ、抜けるに抜けれない状況だった。休憩もとれず、明けで残ってそのまま泊まった社員もいた。異常時こそ、社員任せにするのではなく、しっかりと勤務を管理すること。

9項について

組合：非現業の社員は出ていたのか。

会社：ここにいる委員も含めて出ていた。南口でメガホンを持って誘導していた。

組合：コンコース内はパニック寸前の状況だった。

会社：遅延証明を受けるための自動改札の利用を促さなければならない。

組合：臨時の案内所を設ける必要があるのではないか

会社：腕章を巻いて立っていれば、そこが案内所のような状況になっていた。列ができていたのは案内所だけではない。

10・11項について

組合：JR西日本の設備ではあるが、新大阪駅の在来改札口の外側に、天井にモニタを取り付けて通常は啓蒙活動を行ったりしているが、列車に遅れが出たときなどはお知らせをしている。お客様で混雑しているときは目線の高さの掲示等では多くの

お客様は見るができない。どんなに混雑していても見ることのできる天井付近に情報を出せるようにすることは有効であり、お客様の視線を上方に促すことで効果が上がる。

12項について

組合：食事は用意したのか。

会社：食事は基本的に社員が用意するもの。

組合：1月3日は新大阪駅でも京都でも米原でも食事を用意していた。

会社：差はなく用意した。

組合：二科にはなかった。なぜこのような事が発生したのか調べて教えること。

13・14項について

組合：放送を責任もってできる箇所が行うべき。

会社：内勤は唯一お客様が来ない場所であり一番放送しやすいところである。また内勤からの放送は改札内の一斉放送となるので一番放送を行っている。しかし一斉放送では伝わりにくいことがある。内勤もやっているが、改札はスポットで放送できる設備を去年新しく導入している。そこに入ってくる情報もある。情報が入れば個別に放送すべき。

組合：改札内しか放送できないのでは、改札の外にいるお客様への案内が届かないことがある。JR西日本の設備ではあるが、異常時は放送できるようにするべきである。パニック寸前の改札内に、お客様が全員いる事はある。実際にお客様から「運転再開の放送が聞こえなかった」との苦情を受けた社員がいる。

会社：現状の設備を最大限活用願いたい。

15項について

会社：行っている。

16項について

組合：この間何度も要求している項目であり、今回の事象でも、大勢のお客様を目の前にして後ろの詰め所にある情報装置を確認する事などできなかった。設置を検討すること。

以上