

2023年2月17日
西日本旅客鉄道株式会社

降積雪時における輸送の安全の確保及びお客様の救護への対応について

2023年1月24日からの京都地区を中心とした降積雪に対する弊社の対応に数々の不手際があり、多くのお客様に多大なるご迷惑をおかけいたしました。ここに心より深くお詫び申し上げます。

長時間にわたり混雑した車内やホームでご不安な状況を強いてしまい、心身にわたり大きなご負担をおかけしてしまいましたこと、また、ご家族や関係者の皆様にご心配をおかけいたしましたことを重ねて心より深くお詫び申し上げます。

こうした中、お客様の救護にご協力いただいた消防関係の皆様、お客様の避難場所をご提供いただいた地元自治体をはじめ関係者の皆様に対して、厚く御礼申し上げます。

弊社の降積雪に対する危機管理や対応が至らなかったことによってこうした重大な事態を惹き起こし、誠に申し訳なく存じております。

このたび、今回の降積雪時における対応について検証し、再発防止のための対策をとりまとめました。一つひとつの対策を確実に実行し、お客様に安心してご利用いただけるよう、全力を尽くしてまいります。

【添付資料】

- 1 琵琶湖線・JR京都線 降積雪による輸送障害の駅間停車の状況
- 2 京都～山科駅間 普通列車（1820M）お客様降車の状況
- 3 琵琶湖線・JR京都線 降積雪による輸送障害の概況と関係機関のご協力
- 4 降積雪時におけるお客様の安全の確保などについて

琵琶湖線・JR京都線 降積雪による輸送障害の駅間停車の状況

【近畿統括本部の対応の時系列】

1/24 (火)

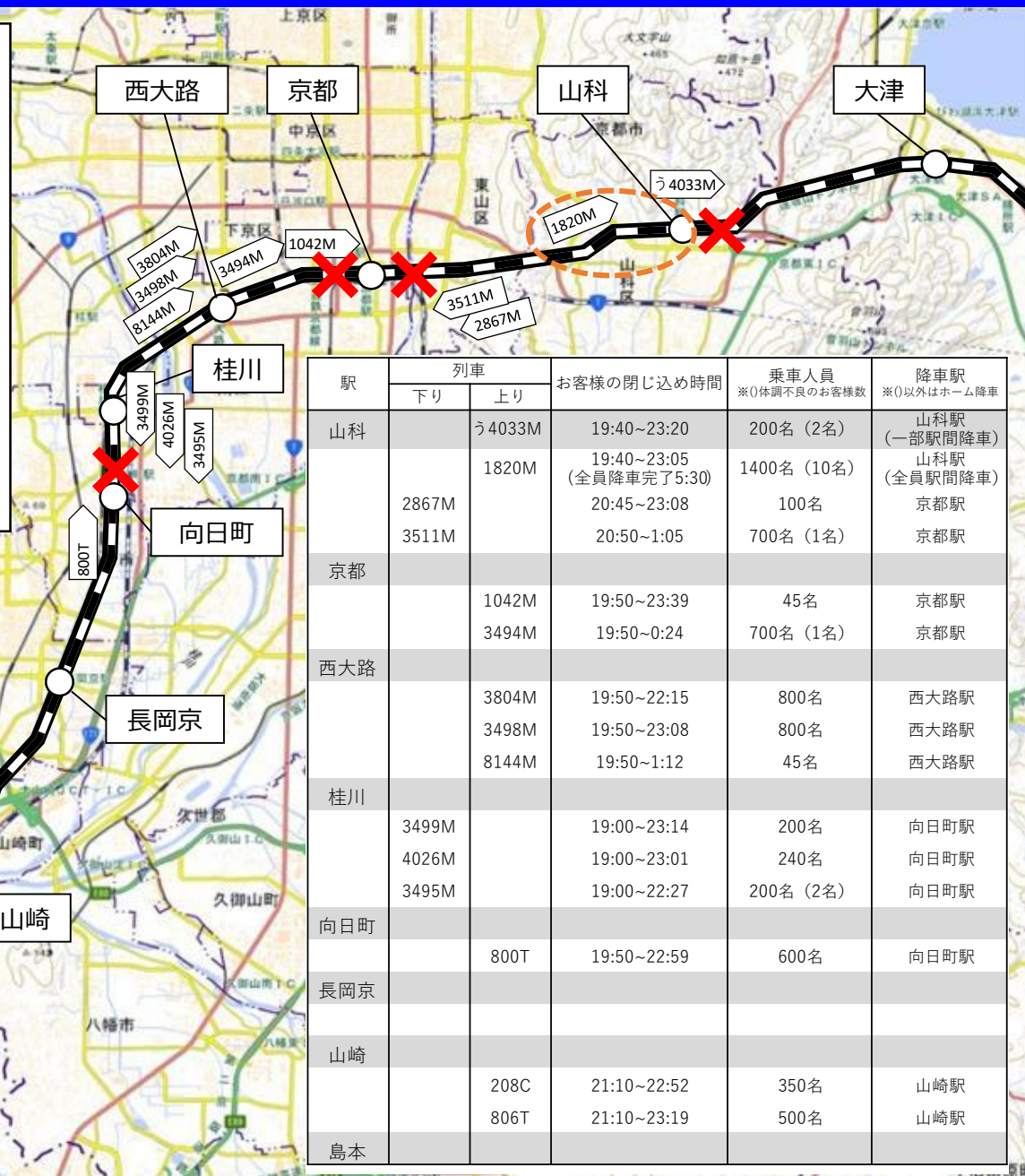
- 9:00 近畿総合指令所に輸送対策室設置
- ～19:00 架線にビニール付着、障害物検知装置への雪の付着等によりダイヤ乱れ発生
- 19:00 向日町駅分岐器不転換発生、以後駅間停車
- 19:36 山科駅分岐器不転換発生、以後駅間停車
- 20:15 京都駅分岐器不転換発生、以後駅間停車

輸送対策室は分岐器不転換の解消によるお客様救護を計画

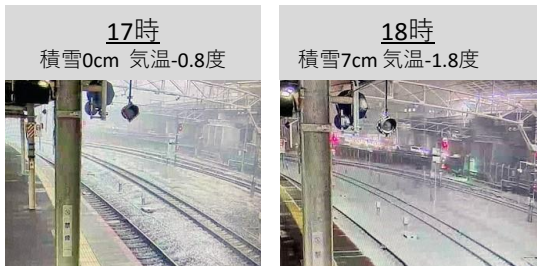
- 20:50 最寄り駅への列車の収容を開始
- 22:25 対策本部設置
- 22:50 第一回対策本部会議にて、
う4033M、1820Mの駅間降車を決定

1/25 (水)

- ～5:30 お客様降車完了



京都駅における降雪の様子



X 分岐器不転換箇所
◯◯M 駅間停車列車

駅	列車		お客様の閉じ込め時間	乗車人員 ※()体調不良のお客様数	降車駅 ※()以外はホーム降車
	下り	上り			
山科		う4033M	19:40~23:20	200名 (2名)	山科駅 (一部駅間降車)
向日町		1820M	19:40~23:05 (全員降車完了5:30)	1400名 (10名)	山科駅 (全員駅間降車)
		2867M	20:45~23:08	100名	京都駅
		3511M	20:50~1:05	700名 (1名)	京都駅
京都		1042M	19:50~23:39	45名	京都駅
西大路		3494M	19:50~0:24	700名 (1名)	京都駅
		3804M	19:50~22:15	800名	西大路駅
		3498M	19:50~23:08	800名	西大路駅
桂川		8144M	19:50~1:12	45名	西大路駅
		3499M	19:00~23:14	200名	向日町駅
		4026M	19:00~23:01	240名	向日町駅
向日町		3495M	19:00~22:27	200名 (2名)	向日町駅
		800T	19:50~22:59	600名	向日町駅
長岡京					
山崎					
		208C	21:10~22:52	350名	山崎駅
島本		806T	21:10~23:19	500名	山崎駅

1/24 (火)

- 19:36 山科駅分岐器不転換発生
- 19:40 1820M駅間停車

分岐器不転換の解消によるお客様救護を計画

- 20:03 乗務員がお客様救護を要請
- 20:12 乗務員から1回目の体調不良のお客様発生の情報
- 20:46 乗務員から体調不良のお客様3名の情報
- 21:11 乗務員から体調不良のお客様10名以上の情報
- 21:52 乗務員から体調不良のお客様さらに増加の情報
- 22:30 京都駅から消防署へ出動要請
- 22:44 乗務員から体調不良のお客様さらに2名、また、お客様が降車を希望されているとの情報
- 22:50 1820M駅間降車決定（社員3名派遣）
- 23:05 門扉へのお客様誘導を開始（社員8名+消防隊40名）

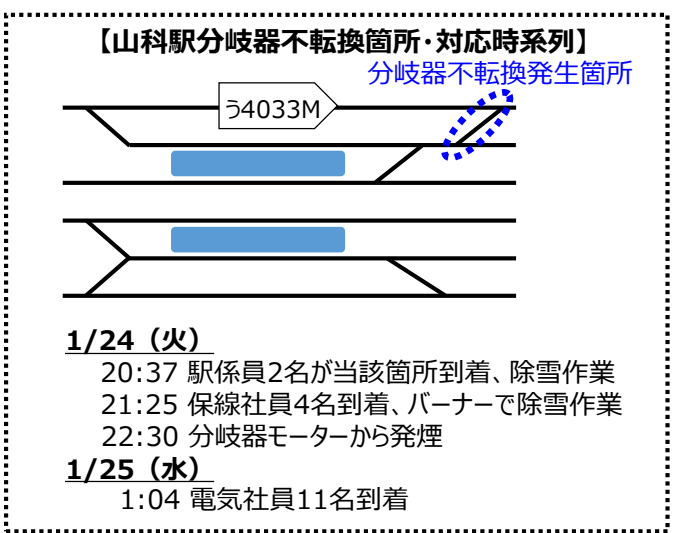
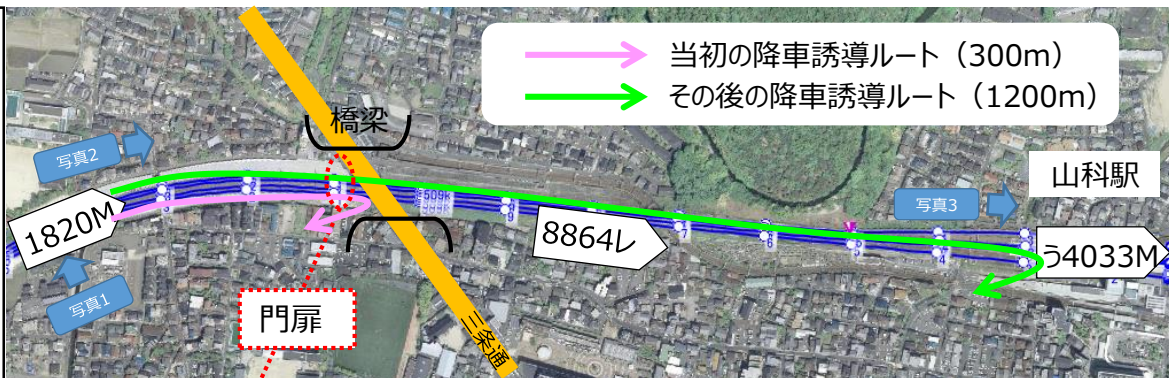
1/25 (水)

門扉への階段が滑り移動に時間を要する

- 2:00 山科駅への誘導に変更（社員13名）

橋梁上の歩道が狭く凍結していたため時間を要する

- 5:30 お客様降車完了



発生当時の状況

2023年1月24日（火）19時以降、琵琶湖線の山科駅、JR京都線の京都駅、向日町駅で分岐器不転換（計21箇所）が発生し、山科～島本駅間で計15本の駅間停車列車を発生させた。発生直後から分岐器不転換の解消を優先させる判断を行い復旧に努めたが、作業が難航し、解消までに長時間を要したことから、お客様が体調不良を訴えられ計16名が救急搬送された。

15本の駅間停車列車のうち13本については最寄り駅または終着の京都駅へ列車を収容する判断としたが、最長5時間22分を要した。

一方、山科～京都駅間の2本の列車については、車内でお客様から体調不良の申告があったことに加え、現場からの分岐器不転換の解消が困難との報告を踏まえ、22時50分に駅間での降車へ判断を切り替えた。このうち、1820M列車のお客様については、体調不良のお客様の救護を優先して列車から最も近い約300m離れた斜面の階段を用い一旦道路上への誘導を試みたが、階段の凍結等により大勢のお客様の誘導は困難と判断し、線路上を山科駅まで誘導するよう変更、全員の降車が完了したのは1月25日（水）5時30分となった。

関係機関のご協力

京都市	山科駅	職員の派遣（のべ8名）、施設の開放（2箇所） 飲料や防寒シートの配布（約1500人分） 一時的な避難場所の開設 （4箇所 計約530名 収容） 消防の救助状況の確認
	京都駅	職員の派遣（1名） 簡易毛布などの配布（540人分）
野洲市	野洲駅	一時的な避難場所の開設（約200名 収容）
守山市	守山駅	一時的な避難場所の開設（約40名 収容）

近畿統括本部の動き（1/24）

9:00	近畿総合指令所内に輸送対策室を設置
9:30	近畿統括本部において降積雪対応のための 第一回情報共有ミーティング実施
16:00	第二回情報共有ミーティング実施
20:39～	近畿統括本部長が近畿総合指令所長に状況確認
21:20	近畿統括本部長が同安全推進部長に 対策本部の設置を指示
22:25	近畿統括本部対策本部設置

現地で分岐器不転換解消に従事した社員

山科駅	17名
京都駅	27名
向日町駅	10名

1. お客様への対応

① お客様救護

- 【事 実】** • 分岐器が凍結し、不転換解消に長時間を要したことにより最寄り駅への列車移動によるお客様救護が遅れた
- 【原 因】** • 不転換解消作業が長時間に及んだが、夜間と降積雪で足元が悪いこともあり、駅間降車に変更する判断ができなかった
 • 駅間停車列車内での体調不良のお客様に関する情報把握が不十分であった

- 【対応策】** • 60分を目安とした降車誘導判断を再徹底する
 • 体調不良のお客様への対応を最優先とし、消防署への速報を徹底する
 • 駅間停車列車解消に向けた指令の対応能力を向上する

② 駅間降車対応（主に1820M）

- 【事 実】** • 降車判断してから、実際に降車や移動していただくことに時間を要した
- 【原 因】** • 歩行通路が狭隘な場所に停車したが、事前に小移動の措置を行わなかった
 • 最適な避難ルートを選択することができなかった

- 【対応策】** • 臨機に小移動の措置を取れるように駅間停車の対応訓練を行う
 • 最適ルートが選択できるよう、避難誘導マップ（既存）を改良して活用する

③ 情報提供

- 【事 実】** • 車掌は運転再開見込みを案内できず、お詫びと車内待機をお願いする放送を繰り返した
- 【原 因】** • 輸送対策室が対応能力を超える状況に至り、適切に情報の集約整理、及び発信が行われなかった
- 【対応策】** • 復旧等のフェーズに合わせたお客様への情報提供を行う
 • 訓練の中で異常時情報伝達等を定期的に検証する

2. 気象予測に基づく対応

- 【事 実】** • 近畿統括本部の対策本部設置が駅間停車発生後となった
 • 京都エリアでは計画運休や間引き運転を実施しなかった
- 【原 因】** • 体制整備や運行計画の判断を気象予測のみに依存した
- 【対応策】** • 「早期注意情報」で対策本部及び現地対策本部を設置するよう基準の見直しを行う
 • 京都エリアにおける降積雪時の計画運休や間引き運転の考え方を明確化する

3. 融雪器を使用しなかったこと

- 【事 実】** • 気温低下と降雪により分岐器が凍結し、山科駅、京都駅、向日町駅の計21箇所分岐器不転換が発生した
- 【原 因】** • 近畿統括本部では融雪器を点火する目安を「積雪10cm以上」と定め、2020年度冬季から運用した
 • 稼働時間の短い融雪器が残存している（京阪神で549箇所）
- 【対応策】** • 融雪器点火の目安を気温主体に見直すとともに基準はあくまでも目安であり、駅長が現地の状況を踏まえて判断することとする
 • 降積雪時の分岐器不転換を防止するため、京阪神全域の融雪器を遠隔式または長時間稼働式等に強化する

4. 自治体等に支援要請ができていなかったこと

- 【事 実】** • 多くの自治体からご支援いただいたものの、当社から支援要請ができなかった
- 【原 因】** • 当社の輸送障害発生時、自治体に支援を要請する余裕がなかった
- 【対応策】** • 自治体等の関係機関と輸送障害発生時の対応について協力体制を強化する
 • お客様救護や一時滞在施設への受け入れ等の対応が見込まれる関係機関に対し迅速かつ幅広く支援を要請する

上記対応について、具体的な場面想定に基づく実践的な訓練を定期的実施する