２０２３年２月社長会見

２０２３年２月２０日

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

先月、１月２４日からの、京都地区を中心とした降積雪に対する、弊社の対応におきまして、私どもの数々の不手際により、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とを、心より深くお詫び申し上げます。誠に申し訳ございませんでした。

長時間にわたりまして、列車の運転を見合わせることとなり、特に駅間での長時間にわたる停車により、混雑した車内で、大変厳しい状況をお客様に強いてしまいました。

さらに、線路へ降車いただき、足元が悪く、暗く、寒い中で、線路上を歩いて避難していただくことになってしまいました。

また、駅においても、寒い中、長時間にわたり、ご不安な状況を強いてしまいました。

お客様に対し、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を、重ねて、心より深くお詫び申し上げます。誠に申し訳ございませんでした。

また、雪の降り積もる中、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、地元の自治体をはじめ関係者の皆様に対しまして、急遽ご対応いただくこととなり、誠に申し訳なく、お詫びいたしますとともに、厚く御礼申し上げます。

このたびの数々の不手際は、弊社の降積雪に対する事前の備えや対応が至らなかったことによるものであり、社長として責任を痛感しております。

具体的には、「１０年に一度」と言われるような寒波・降積雪に対する、事前の備えが全くもって不十分であったことから、実際にトラブルが発生したことへの対応力も脆弱な状態になっていました。

また、ポイント不転換による駅間停車が発生した後、お客様の安全確保と迅速な救済・救護を判断すべき場面において、ポイントの復旧によりお客様を救済することにこだわり続けるなど、事後の対応の適切さも欠いたことになりました。

さらに、現場の状況を最も把握している乗務員からの申告や要請内容について、指令所において集約・整理し、最善の判断をしていく事ができませんでした。

このように事前の備えが不十分であったことや、お客様の救済・救護の判断が遅れたことにより、重大な事態を惹き起こすに至りました。これら全て、社長である私の責任でございます。

あらためまして、多くのお客様ならびに皆さま方に、多大なるご迷惑をおかけしてしまいましたことを深くお詫び申し上げます。

【検証・原因究明・対策】

今回の降積雪時における弊社の対応について、検証し、再発防止のための対策をとりまとめ、２月１７日、国土交通省近畿運輸局へご報告させていただくとともに、この内容を公表させていただきました。

主な対策として、まず、「お客様への対応」につきまして、列車内での体調不良の方の情報を最優先に、速やかに消防署等へ通報いたします。この通報の遅れや漏れがないような運用にしていきます。

また、駅間停車列車のお客様の救護を最優先に、迅速に行うために、救護の準備と復旧作業を並行して実施するとともに、６０分以内に降車判断を行うことを再徹底し、現場の声に軸足をおいて、確実に運用いたします。

また、お客様に対して、適時適切な情報提供を行えるよう、早期の復旧計画や運転再開計画の策定に努め、情報発信に努めてまいります。

次に、「気象予測に基づく対応」につきまして、通常とは異なる警戒レベルのものとして発せられる、気象庁による「早期注意情報」が発せられた際には、該当エリアにおいて、対策本部と現地対策本部を早期に設置するとともに、計画運休や間引き運転による運転計画を適切に決定いたします。

次に、「融雪器の使用」につきまして、気温を主体とした点火目安とするとともに、この目安をもとに、現地の駅長が状況を踏まえて、点火の判断をすることにします。

また、京阪神地区全域において、凍結による分岐器の不転換を防止するため、全ての融雪器を、２４時間以上の長時間効果が持続するタイプの融雪器や遠隔操作が可能な電気融雪器に変更、強化します。

次に、沿線自治体など、関係機関との連携につきまして、大規模な輸送障害が発生した場合には、情報共有や支援要請などを迅速に行えるよう、地域ごとに協力をいただけるようにこれからお話しをさせていただきたいと思っています。

こうした改善策を、迅速かつ確実に、実効あるものとして実行できるよう、体制を強化するとともに、実践的な訓練を繰り返して、その内容を検証しながら、実場面での対応能力を高めてまいります。

そして、今回、現場最前線の声を的確に活かすことができなかったという痛切な反省を踏まえ、現場の判断を優先し、最前線で働いてくれている社員が、目の前の安全やお客様の状況に最善であると考える事柄を即断し、適切に実行していく鉄道オペレーションのあり方に改善していきたいと考えています。

このたびは、お客様に多大なるご迷惑をおかけいたしましたこと、重ねて、深くお詫び申し上げます。

一つひとつの対策を確実に実行するとともに、危機管理意識や危機管理機能の向上に努め、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。誠に申し訳ございませんでした。