

大阪北部地震における 運転再開等に係る対応に関する連絡会議 資料

2018年6月29日
西日本旅客鉄道株式会社

0. 概況

1-1. 駅間停車列車の乗客救済

1-2. 線路等の施設の安全確認等、運転再開までの対応

2. 運転再開や代替交通機関についての情報提供

3. 駅で運転再開を待つ利用者への対応

4. 長時間にわたって遮断された踏切の対応

0. 概況

○列車影響等

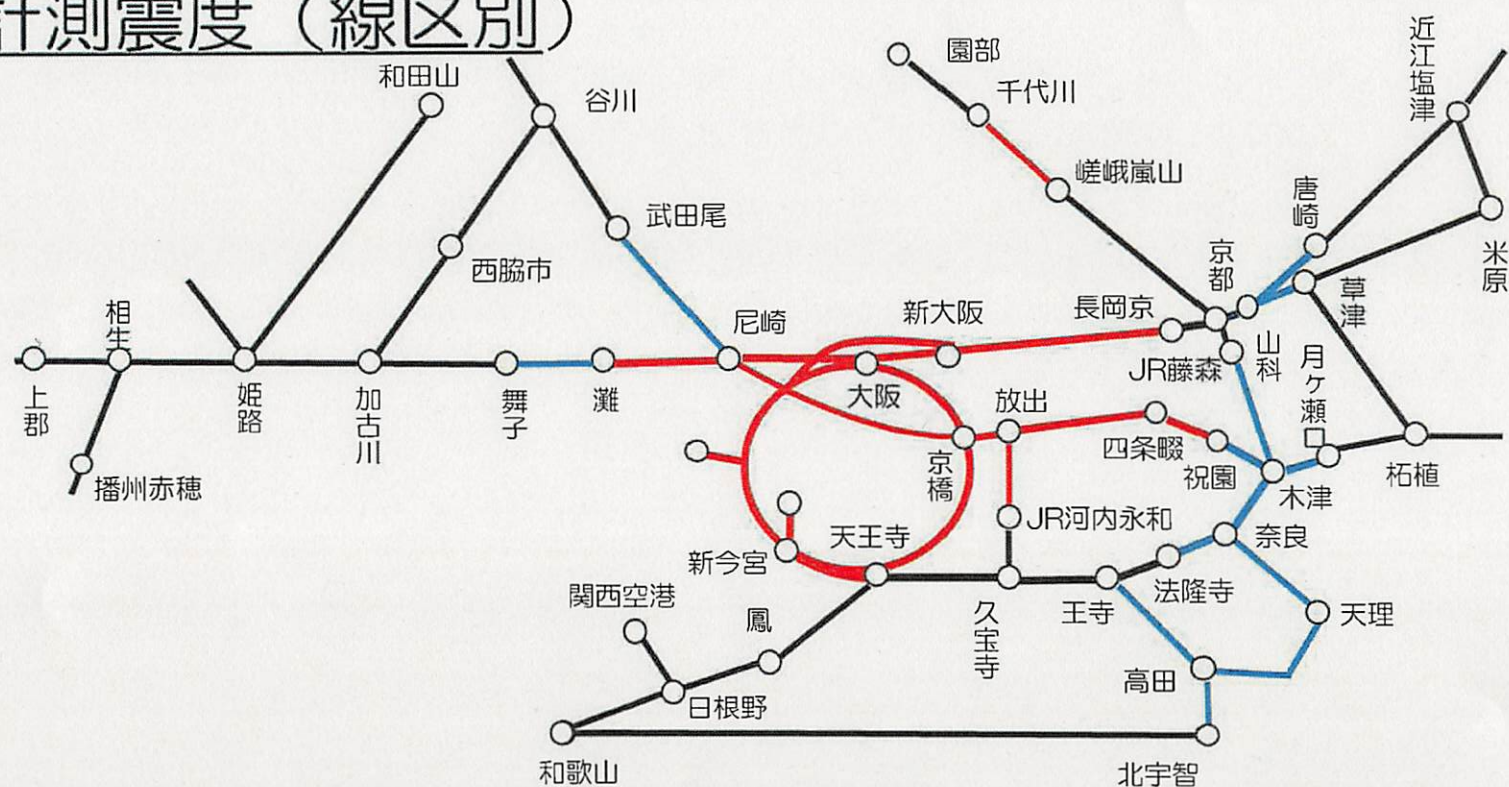
脱線列車：なし

駅間停車：153本（約14万人）

在線列車：約350本（約29万人）

影響人員：約2,400,000人

○計測震度（線区別）



1-1. 駅間停車列車の乗客救済

2

○ お客様救済の状況（安全確保のうえ、約14万人のお客様を救済）

- 7時58分 地震発生
： 脱線、車内の負傷者無しを確認
8時27分 順次、降車を開始
13時49分 特急列車1本を除く全列車のお客様降車完了

<救済までの流れ>



- ・脱線、車内の負傷者無しを確認
- ・関係列車の抑止を確認
- ・対策本部より降車決定ならびに指示
- ・運転士、車掌、駅係員などの誘導社員の確保
※通勤途上社員や工務系社員も動員
- ・降車箇所、誘導ルート of 安全確保
- ・はしご(車両や駅等に配備)を活用して降車手配

➤ 今後の改善の方向性

- お客様救済実施の早期判断・指示について検討する。

○ トイレ

トイレがない車両については、乗務員等の判断により以下の対応を行った

- ① 降車し、最寄の駅まで誘導
- ② 降車し、近接して停車中のトイレがある車両へ誘導
- ③ 乗務員室を遮蔽し、手元にある材料で簡易トイレを作成

○ お体が不自由なお客様対応

- ・ 松葉杖をお使いのお客様については、線路内を歩くことが困難なことから、担架を準備して最寄りの踏切までご案内した
- ・ 電動車椅子をご利用のお客様については、降車する際や、線路外まで誘導する途上等で車椅子が使えない箇所では、いったん車椅子から担架に移動していただいた上で、係員4～5名での対応により線路外までご案内した

➤ 今後の改善の方向性

- 今回の工夫事例をもとにトイレやお体の不自由なお客様への対応について検討する。

1-2. 線路等の施設の安全確認等、運転再開までの対応 4

- 18日 7時58分 地震発生 近畿圏の26路線で運行休止
9時30分 紀勢線（和歌山～新宮）から運転再開
これ以降 順次運転を再開し当日中に22路線で運転再開
19日 始発から 山陰線、奈良線、桜井線、和歌山線の残った区間で運転再開

<停車から運転再開までの流れ>



- ・ 駅間停車の列車から乗客の降車救済完了
- ・ 沿線の震度の応じて、施設社員の徒歩又は保守用車両による施設点検
- ・ 軌道変位や施設被害箇所があった場合には補修等を実施
- ・ 確認列車を走行させて安全確認
- ・ 営業列車の運転再開

➤ 今回、運転再開が遅れた主な理由・・・

- ・ 運転再開に向けた各列車への手続きに時間を要したため

➤ 今後の改善の方向性

- 運転再開に向けた手続きの時間短縮について検討する。

2. 運転再開や代替交通機関についての情報提供

5

○ 情報提供の状況

< 運転再開の情報提供 >

運転再開時刻決定後の情報提供については、決定・変更の都度、報道機関への情報提供、ホームページや駅頭掲示、車内ディスプレイ等で提供を行った

< 代替交通機関の情報提供 >

大阪市内を走行する民鉄・地下鉄の運行状況を指令から各現場（駅・乗務員タブレット等）に情報提供するとともに、各駅にある端末でも他社の情報を取得し、お客様にご案内した

➤ 今後の改善の方向性

- 運転再開に関する情報提供のあり方について検討する。

2. 運転再開や代替交通機関についての情報提供

6

○ 情報提供ツール

【駅】

〔駅頭ディスプレイ〕



NHK放送切替時〔尼崎駅〕

〔駅頭掲示文〕

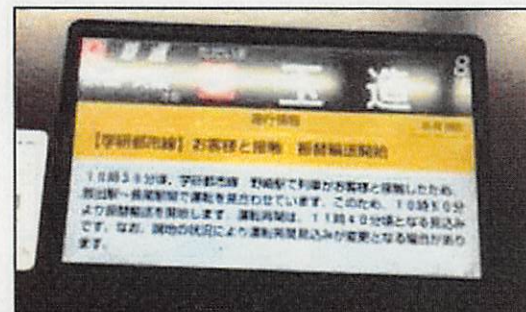


〔駅デジタルサイネージ〕



【車内ディスプレイ】

(例) 323系車両



【運行情報通知アプリ】



輸送障害発生時に、お客様のスマートデバイスに情報をお届けするサービス

【ホームページ運行情報】



運行情報〔プレスリリース含む〕を掲載

【係員による案内等】

- ・ 駅・車内で放送案内
- ・ JR西日本お客様センターで電話案内〔音声ガイダンス含む〕

※駅・車内ディスプレイ、ホームページで4カ国語による案内を実施（原因・状態・線区）

○ 備蓄品等の提供

- ・ 車内及び駅での支給は、非常時における夜間の一時的な足止め、滞在を想定した必要数量を備蓄している
- ・ 当日は、京阪神主要駅において、備蓄品をふくめて、食料（おにぎり、パン等）と飲料（ペットボトルの水、茶等）を準備、配布した

➤ 今後の改善の方向性

- 今回の食糧等の提供を踏まえ、現状の備蓄体制を今後とも確保する。

4. 長時間にわたって遮断された踏切の対応

8

- 長時間となった踏切のうち、21踏切については、係員により遮断解除をおこなった
- 緊急車両通行のため要請を受け遮断解除を行った踏切は無し

➤ 今後の改善の方向性

- 踏切の長時間遮断の対応について検討する。