

雪の降る夜に大垣駅で帰宅困難旅客発生

3月1日、地本は申第9号「2021年12月26～27日雪害時の大垣駅での旅客救済について」の申し入れに対する業務委員会を行いました。昨年末大雪による列車遅延により米原から大垣へ向かう列車が大幅に遅れ、帰宅困難なお客様が多数発生し、翌朝まで駅に留まったことに対して、組合は人道上由々しき事態であると考え申し入れを行い会社と議論を行いました。

以下、申し入れに対する会社回答と協議内容です。

《申し入れと回答》

1 当日の大垣駅での状況について明らかにすること。

【回答】JR西日本管内で大雪のため、多くの列車に大幅な遅れが発生した。しらさぎ号の旅客も新幹線接続のできない時間に米原駅に到着し、接続は最終の大垣行き(3232F)のみであった。西日本指令を通じ米原駅では大垣から名古屋方面への接続がないことを案内したが、最終的に大垣以遠に行くお客様が約30名大垣駅に滞留した。

2 なぜ列車ホテルが実施されなかった明らかにすること。

【回答】もともと大垣駅止まりの列車であり、接続のため53分遅れで米原駅を発車させ、お客様救済をしている。結果としてお客様が滞留したため駅を開放し毛布を提供した。なお大垣駅にて休憩用列車を検討したが、手配には相当時間がかかり始発列車前後の用意となるため設定しなかった。

3 NHK報道とネット情報に違いがあるが、事実はこちらなのか明らかにすること。

【回答】1の回答と同様。

4 なぜ、NHK報道とネット情報に違いがでたのか。正しい情報を提供していないのではないかと危惧される。情報提供はどのように行われたのか明らかにすること。

【回答】NHK報道が報道したという事実は確認できない。

5 大垣駅以東の運行について、JR西日本とJR東海で、列車の運行計画についてどのように打ち合わせされていたのか明らかにすること。

【回答】指令間で大垣以東への最終接続列車を打ち合わせている。合わせて3232F列車では大垣以東へ行けない旨の旅客案内を依頼している。

6 列車遅延時の旅客救済の考え方を明らかにすること。この場合、人道上の配慮を行うこと。

【回答】自然災害や当社起因の設備故障、誤案内などによりお客様が目的地に到着ができない場合は、乗車券類の払い戻しや駅開放など必要に応じて旅客救済を行っている。

《主な議論》

組合: 例年になく大雪で発生した事象であったとも思うが、米原駅発車時点で大垣駅以降の接続がないことが旅客にうまく伝わっていなかったのではないかと。結果的に大垣駅に約30名が滞留してしまったことに対する見解はどうか。

会社: 西日本指令を通じて列車発車前に駅放送、当社関係では乗務員放送で案内した。結果的に30名が駅に滞留してしまった事に対しては、人道的観点から駅を開放してエアコンの利く待合室で対応した。

組合: 大垣駅の待合室は30名入れない。

会社: 駅のコンコースで待たれている方もいた毛布を配る対応もした。

組合: その日は非常に寒い日だった。この対応では冷たい対応と言わざるを得ない。3232F列車をそのまま大垣駅ホームに置いておくことができなかつたのか。どうしても降車させなければならぬのか。

会社: やれることは行った。到着後、30名が滞留することになるとは把握できていなかった。その後で駅から滞留しているということを知得して、到着列車をそのまま残しておくことは難しかった。そのときには列車はもう既に入区していた。もう一度駅に据え付けるには手配に時間がかかり始発付近になってしまう。

組合: 列車には何名乗っていたのか。

会社: 大垣駅で200名以上降車した。

組合: 駅が指令に滞留者の数を連絡した時刻はいつか。

会社: 相当な時間が経ってからである。

組合: 米原駅や列車で200名の行き先の調査は行ったのか。

会社: 発車前に巡回した。一方的に案内しただけではない。

組合: 大垣は、車両区もある。運輸区もある。他より条件は良い。救済列車を用意するのに時間がかかると言うが、そんなに時間がかかるか疑問だ。列車は1時前に到着し始発が5時ならば4時間あったのではないかと。

会社: 休憩用列車を準備するには、乗務員を起こして準備させるなど、いろいろな要素があり、勘案した結果行わなかった。列車が到着してから、帰るのか、滞留するのか、分かるまで既に相当な時間がかかっていた。

組合: 米原駅で200人乗っていたことは相当な数である。この人数が大垣までしか行かないというのは不自然である。もっと先に行くのではないかと思わなかったのか。指令は把握していたのか。

会社: 3232Fは、もともと大垣からの上り方面への最終列車が発車した後に到着する接続のない

列車であり、大垣で降りる人が多いと考えていた。

組合:案内したつもりであっても、結果的にはお客様の理解は違っていた。そんな理由が通用するのかわ。

会社:駅の開放とか毛布の配布とかできる限りやってきた。

組合:それしか出来なかったのは大垣に着くまで無警戒であったからだ。

会社:正直なところ把握できていなかった。

組合:休憩用の列車を準備するに当って用意するものは何か。

会社:車両、乗務員の手配等である。始発列車以降の乗務員であるから、それら仕事のバランスを考えた上で対応している。

組合:本当にひどい非常時の時の話ではあるが、乗務員ではなく駅員が列車監視をすることはできないのかわ。

会社:乗務員サイドからそれを許しますか。ドア扱いなどもある。逆から言えば非常時だから乗務員が駅の仕事をしなさいということになる。

組合:滞留が2~3人であったり、大垣駅ではなく、乗務員も近くにいないくて列車もない小さな駅などの難しい状況でも駅は開放するのかわ。また、条件がそろえば列車ホテルはやるのかわ。

会社:機械的なパターンを決めているわけではない。必要があれば判断する。その時に判断してベストの対応をする。

組合:現実的に冬の駅に何名かが残ったのは事実である。会社の常識とお客様の受け止めは違うことが現れた。たまたま二次災害も発生しなかった。ベストの対応をお願いする。

会社:お客様がどこを思っているかというところは分からないところもある。一般的に乖離があるのかもしれないという気持ちは持ってやっていく。

以 上