

## 東京地下鉄株式会社に対する業務監査の実施結果

項 目	主 な 取 組 み 状 況 等	所 見
<p>1. 地震などの大規模災害時における旅客の避難誘導・帰宅困難者対応に関する事項</p> <p>(1)地震などの大規模災害時における対応体制</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・東京地下鉄株式会社（以下「東京メトロ」という。）では、平成16年4月に、東海地震を念頭において、地震による被害を最小限にとどめ、もって旅客及び社員の安全を確保するための諸対策を内容とする「大規模地震対策規則」を制定した。この規則の中で、東海地震注意情報が発表されたとき社長は事故・災害等対策本部を設置すること、東京地方に震度5強以上の地震があったとき社員は東京メトロ最寄り駅に出勤すること、地震及び防災に関する知識を修得するため年間教育訓練計画に基づいて防災週間等に旅客誘導訓練・情報伝達訓練・非常招集訓練等を実施すること等の具体的な対策が定められた。</li> <li>・また、平成19年4月には、「地震発生時における取扱基準」により、各区所（総合指令所及び管区）における地震災害に対する組織体制について、各区所の長を総括指揮者、助役等を責任者とし、責任者の指揮のもと、情報連絡班・避難誘導班・救護班・消火防水班・</li> </ul>	

(2) 東北地方太平洋沖地震の発生時における対応

非常持出班を編成することを定めるとともに、総合指令所長、駅務管区長、駅係員、動力車操縦者、車掌の地震発生後に実施する処置等を具体的に定めたところである。

- ・ さらに、同月には、大地震が発生して全線で被害が発生した場合を想定し、営業部及び運転部係員自らの判断と行動で駅間停止列車の確認、車内旅客の安全確保及び誘導について、その行動指針・手順を明示することを目的として、「同時多発災害発生時における駅間停止列車の旅客誘導要領」を定めたところである。
- ・ 東京メトロにおいては、これらの規則等に基づき各駅員が適切に対応できるよう異常時における駅員のそれぞれの役割分担を記した「職務カード」の配布や全駅員が異常時対応のための「震災時の個人行動手引」を携行するとともに、毎年、駅務管区等において、避難誘導訓練等を実施し、地震などの大規模災害時に備えていたところである。
- ・ 平成23年3月11日14時46分に東北地方太平洋沖地震が発生したが、その際、東京メトロにおいては、非常体制を発令し、鉄道本部長を対策本部長とする対策本部を本社に設置し、被害状況を把握し復旧活動を指揮するとともに、利用者の安全確保等に務めた

ところである。

- ・具体的には、運行していた列車175本については、全列車停止し運転を見合わせ、うち駅間に停止した列車86本については、速度5km/h以下の注意運転により15時36分までにすべて次駅まで移動し、利用者を避難誘導したところである。利用者の避難誘導にあたっては、可能な限り車両や駅コンコース等を待機場所として開放するとともに、自治体指定の広域避難場所に案内した。
- ・その後、16時から全路線・全区間の設備について歩行点検を実施、歩行点検が終了した路線・区間より安全確認のための列車を運行するとともに、他社線区の情報収集、20時40分以降、安全を確認できた路線・区間から順次、運転を再開した。その間、一部の車両や駅のコンコース等を利用者の待機場所として開放していたところであったが、終電時刻を過ぎてもなお多くの利用者が駅に殺到していたことを踏まえ、翌12日1時25分に早朝までの終夜運転を発表した。なお、20時40分に運転再開した銀座線については、渋谷駅の到着ホームに多数の利用者が滞留する状況となったため、一時運転を中止したが、その後運転を再開した。
- ・運転再開直前における駅構内（東京メトロ敷

(3) 東北地方太平洋沖地震発生時の対応を踏まえた改善策

地内)の滞留者数は東京メトロの推計によると、新宿駅400人、上野駅500人、池袋駅300人、東京駅800人、新橋駅200人、北千住駅300人程度であった。

・東京メトロにおいては、東北地方太平洋沖地震の発生時に上記対応により、利用者の安全確保等を図ったところであるが、その後の社内における検証の結果、できるだけ早く駅間停止列車を駅に収容し利用者へ情報を提供すること、運転を再開するにあたっては他の鉄道事業者と連携し混乱を防ぐこと、帰宅困難者が発生したときに備え一時的に待機させるための対応を図ること等の課題が明らかになったところである。

・東京メトロにおいては、東北地方太平洋沖地震発生時の対応を踏まえ、社内に対策チームを設置し、各課題を検証し、以下のとおり対策を講じることとした。

・地震発生直後の対応として、設備点検のさらなる迅速化を図るため、エリア地震計を33箇所から36箇所に3箇所増設し、平均的な間隔で設置するとともに、設備点検のマニュアルとして「地震発生後に歩行点検する際注意すべき被害状況」等を作成した。

・利用者への積極的な情報提供を図るため、通信環境の整備を推進しており、列車がト

・東京メトロにおいては、東北地方太平洋沖地震発生時の対応を踏まえて、支援用品の配備、「帰宅困難者受入れ対応マニュアル」の作成等様々な改善策を講じており、高く評価される場所である。

・平成24年9月10日、内閣府及び東京都が共催し、総務省、国土交通省、首都圏の地方自治体や放送・通信・輸送等関連事業者が参加する「首都直下地震帰宅困難者等対策協議会」において最終報告がとりまとめられたとこ

ンネル内に停車した際にも車内から外部と連絡をとることや情報を入手することができるようにするほか、改札口にディスプレイを設置し運行情報の提供等を行うこととした。

- ・早期運転再開のためには、他の鉄道事業者との連携が重要であり、このため、鉄道事業者間で密に連絡がとれるよう、専用の連絡用通信設備（JR電話）を整備した。
- ・帰宅困難者対策として、一時的に駅構内で待機できるための環境を整えるため、全駅で一時待機スペースを検証し確保するとともに、支援用品として、非常用飲料水・アルミ製簡易ブランケット・簡易マット・携帯用トイレ約10万人分、簡易トイレ約3万人分、救急用品149セット（全駅事務室分）を配備した。
- ・また、平成24年9月に、駅務管区ごとに全駅を対象として、以下を内容とする「帰宅困難者受入れ対応マニュアル」を作成し、駅係員等を対象とした教育訓練を実施したところである。
- ・大規模災害発生時において、東京メトロ線全線及び東京メトロ線と隣接する他社局線が運行不能となり、長時間運行再開の目途が立たず、多数の帰宅困難者が発生した場合においては、基本的に全駅で受入れを行う。

るである。この最終報告においては、大規模災害時における帰宅困難者発生により生じる社会的混乱を防止するため、

- ・「大規模な集客施設及び駅等における利用者保護ガイドライン」（大規模な集客施設や駅等の事業者が利用者保護を適切に行うための参考となる手順等を示したもの）
- ・「駅前滞留者対策ガイドライン」（駅周辺の事業者や学校等からなる駅前滞留者対策協議会を設置しようとする地方公共団体において、地域の行動ルールに基づき混乱を防止する共助の取組を円滑に実施する際の参考となる手順等の具体的な内容を示したもの）  
などが策定され、盛り込まれたところである。
- ・今後は、この最終報告を踏まえ、鉄道事業者自ら取り組むことが可能な事項については、引き続き積極的・計画的に取り組むことが必要である。

- ・ 帰宅困難者の受入れを行う場合は、高齢者・身体障害者・乳幼児連れ等に可能な限り配慮する。
- ・ 駅の会議室等の居室がある場合は業務に支障のない範囲内で開放する。
- ・ 帰宅困難者の立ち入り可能範囲は、原則的に改札外コンコースとし、改札内コンコースへの立ち入りは禁止する。ただし、旅客用トイレが使用可能な状態であり、かつ改札内だけに設置されている場合や開放する居室が改札内に設置されている場合等においては、例外的に改札内コンコースの立ち入りを認めるものとする。この場合、軌道内への立入りを防止するため、立入りを禁止する箇所においては、規制線を張る等の措置を行うものとする。

- ・ さらに、東京メトロにおいては、新宿駅・池袋駅・渋谷駅・大手町駅等で自治体、警察、消防署、周辺事業者等を構成員とした協議会等に参加し帰宅困難者対策を協議しているところである。

- ・ 今後とも、他の駅において協議会等が設置され、東京メトロに対して参加するよう要請があった場合には、積極的に参加するとともに、利用者の安全確保など鉄道事業者として取り組むべき事項については、積極的にその役割を果たすことが必要である。

## 2. 運賃等に関する事項

(1) 運賃・料金の誤表示・誤收受等について

- ・ 東京メトロにおいては、平成21年度から平成23年度までの3年間で釣り銭誤装填による誤收受が2件発生している。

- ・ 運賃收受の信頼性の確保は、鉄道事業者の社会的信用を維持するために最も重要な課題であることから、今後と

(2) 福祉割引について

- ・東京メトロは、駅務機器取扱い時や誤収受対応時のマニュアルの整備、釣り銭カセットの可視化などの誤収受対策を講じており、硬貨の識別機能をもった券売機の導入も順次進めている。
- ・東京メトロでは、身体障害者及び知的障害者に対する運賃の割引措置が導入されている。

も誤収受等の防止に向けその対策に取り組む必要がある。

- ・国土交通省では、福祉割引について、精神障害者に対する割引の導入や単独乗車の場合の距離制限等の条件の撤廃、障害者用のICカード（定期を除く）の導入等の要望が障害者団体等から寄せられていることから、これらの要望を踏まえ、関東運輸局を通じて東京メトロに対しても理解と協力を求めているところであり、検討するよう期待する。

(3) 前回業務監査時（平成18年）のフォローアップ

①副都心線の開業に伴う連絡運輸・乗継割引の実施

- ・東京メトロ副都心線の開業（平成20年6月14日）に伴い、開業時より13社局と連絡運輸を実施し、そのうち6社局（小田急電鉄、京王電鉄、西武鉄道、東京急行電鉄、東武鉄道、東京都交通局）と乗継割引を設定しており、適切に実施されている。

- ・乗継割引を設定しており、適切に実施されていることは評価できる。

- ・さらに、平成25年3月より予定されている副都心線と東急東横線の相互直通運転開始時においても、利用者利便の向上のために各種施策の検討を期待する。

## ②新規の企画乗車券の検討

・東京メトロでは、首都圏各鉄道会社の往復きっぷと東京メトロ1日券をセットにした「東京メトロパス」を発売しており、平成22年にも「西武東京メトロパス」の発売を開始するなど、順次拡大している。また、空港利用者向けなど、前回監査以降も様々な企画乗車券を発売している。

・これら企画乗車券の設定に対して積極的に取り組んでいることは評価できる。

・引き続き、選好される鉄道事業者を目指し、多様な利用者ニーズに対応した柔軟な運賃等が設定されることが期待される。

## 3. ICカード障害発生時における対応に関する事項

### (1) 情報連絡体制

・東京メトロにおいては、駅務機器の不具合等が発生した際には、営業時間内外を問わず、保守サービス会社に連絡し障害復旧を行うとともに、総合指令所を通じて株式会社パスモの緊急連絡先に連絡する体制を整備しており、「障害運用における連絡方法」、「ICカードシステム連絡体制(パスモ関係)」、「駅務機器の大規模障害発生時の報告について」により、各駅等関係部署に周知しているところである。

・高度かつ広範囲にネットワーク化されたPASMOシステムの障害は、首都圏の鉄道輸送に大きな影響を与える可能性があるため、その障害を未然に防止するための対策を講じることが必要であり、また、仮に障害が発生した場合においても速やかに復旧することが重要である。

### (2) 不具合の早期発見のための対策

・東京メトロにおいては、保守サービス会社に毎月工程表を作成させ、各機器の点検を定期的実施するとともに、同社の遠隔監視によるシステム不具合の早期発見の体制を確立しているところである。

・さらに、平成25年春に10の交通系ICカードによる相互利用サービスの実施が予定されており、障害の発生が全国規模に及ぶ可能性もあることから、今まで以上に、その対策に取り組むことが必要である。



(3) 不具合発生時における応急対応体制

① 駅係員によるスムーズな応急措置実施のための手順書について

・東京メトロにおいては、24時間体制で保守サービス会社にサポート業務を委託するとともに、一定のトラブルについては、駅係員で対応できるよう「駅務機器の概要とトラブル対応」のマニュアルを作成し、周知している。

② 駅係員の応急措置に関するスキルアップ教育について

・駅係員への応急対応に関するスキルアップ教育として、入社時及び駅務機器の新規導入時に全駅係員を対象として、講義と実機操作による研修を実施している。

③ 保守サービス会社による応急措置実施のための係員派遣体制について

・応急措置実施のための体制については、保守サービス会社との間で24時間のサポート体制を構築しており、不具合発生時における迅速な係員派遣体制が構築されている。

4. ICカードに係る情報管理に関する事項

(1) 利用履歴等の個人情報の保護に関する内部規定等の整備について

・東京メトロにおいては、平成19年3月からICカードとして「PASMO」を導入している。

・ICカードを含めた個人情報の保護に関する全般的な規程については、「個人情報保護規程」(平成17年3月)を定めており、個人情報(氏名、生年月日、性別及び電話番号(以

下「個人情報」という。))が適切に管理されている。

(2) 個人情報を取り扱う社員に対するセキュリティ対策について

- ・平成23年4月には、ICカード「PASM O」に係るものについて「ICカード乗車券業務運用マニュアル」を作成し、個人情報について厳正に取り扱われている。
- ・PASM Oを取り扱う上で、遵守すべき情報セキュリティ事項を「PASM Oシステム情報セキュリティ対策基準」として定め、平成21年9月に全駅事務所に備え付け、周知徹底を図っている。

(3) 情報管理体制及び情報漏えい防止のための対策について

- ・個人情報の管理体制については、「個人情報保護規程」を始めとする各規程類に基づき適切に定められている。
- ・また、情報漏えい防止の対策としては、個人情報操作記録簿への記入・押印によるチェック、パスワード入力による管理等による措置を講じており、その強化を図っている。
- ・また、他事業者の個人情報の不祥事案を全社員へ周知することにより、情報漏えい防止の抑止力となり、その対策の一助となっている。

- ・今後も引き続き、個人情報の情報管理体制の維持強化を実施されることが望まれる。

(4) 情報漏えい発生時における対応体制について

①スムーズな対応措置実施のための内部規程等の整備について

②情報管理に関する研修等の実施について

③保守サービス会社との連携体制の構築について

(5) 情報漏えい事案の発生状況について

・個人情報の情報漏えい発生時における対応については、社内関係部署との緊密な連携の下、国土交通省を始めとする行政機関等の関係者への連絡体制が構築されており、迅速な初動対応が適切に行われることとなっている。

・個人情報を取り扱う社員に対しては、コンプライアンス及び個人情報の取扱いに係る定期研修を年間1回以上、年間計画を立てて駅管区毎に行っている。また、随時、個人情報の取扱いに関する研修については、必要に応じ実施しており、適切な対応が執られている。

・個人情報の漏えいの発生によりシステムに不具合が発生した場合には、保守サービス会社との間で24時間の連絡体制が構築されている。

・東京メトロにおいては、過去3ヶ年のうち、平成23年2月、ICカード乗車券に係る乗車履歴の個人情報漏えい事案が1件発生している。

・本事案を踏まえ、同年4月に「ICカード乗車券業務運用マニュアル」を作成し、規程類

・今後も引き続き、情報管理に関する研修等を定期的実施されることが望まれる。

・個人情報の保護は重要な課題であることから、社員の教育を引き続き徹底することも含め、不正閲覧や個人情報の漏洩の事案の再発防止を徹底されたい。

<p>5. その他のサービスに関する事項  (1) 女性等に配慮した車両（いわゆる「女性専用車両」）について</p> <p>①導入状況</p> <p>②利用者に対する周知・案内方法</p>	<p>の整備の強化を図ったところである。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・これまで、個人情報に係る規程の整備及びセキュリティ対策に係る研修を始めとした対策は行われていたものの、駅現場等において、個人情報の管理に関する適切な運用が十分なされていなかったことが主な原因であることと思われる。</li> <li>・今般の事案を踏まえ、全駅員への教育の再徹底、駅務機器においてICカードが無い状態での利用履歴の閲覧機能を除却し、個人情報の管理の強化の対策を図っている。</li> <li>・東京メトロにおいては、他の大手民鉄各社と同様に、平成17年から女性専用車両をラッシュ時間帯の混雑状況等を踏まえ、平日の始発から概ね9時台までの時間帯に半蔵門線他5路線に導入している。</li> <li>・今後の導入計画は、みなとみらい線との乗り入れが開始する平成25年3月より、副都心線において区間を拡大する予定である。</li> <li>・東京メトロにおいては、導入路線の各駅の駅構内及びホームにポスター掲出、導入車両の</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・引き続き、女性専用車両の趣旨等及び利用実態等を踏まえ、利用者の利便性の向上に資する旅客サービスを提供することが望まれる。</li> </ul>
--	---	---

<p>③社員に対する教育等</p> <p>(2) ハンドル形電動車いすに係る対応状況</p>	<p>車両内外、連結部等必要な箇所にステッカーを掲出するとともに、駅構内放送及び車内放送により利用者に対し周知及び案内を適切に行っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者からの苦情等はあるものの、特段大きなトラブルはないものと聞いている。</li> <li>・入社時において、「営業部新入社員育成マニュアル」に基づき研修を実施しており、女性専用車両の趣旨等を踏まえた教育等に取り組んでいる。</li> <li>・ハンドル形電動車いすを含めた車いすの各駅の取扱件数は年々増加しており、多い駅では1日当たり100件程度の取扱いがあると聞いている。</li> <li>・車いす利用者のスムーズな対応が可能となるよう、平成24年10月に「車椅子ご案内マニュアル」を制定し、11月からの試行期間を経て、平成25年2月から実施することとしている。</li> <li>・本マニュアルは各駅に備え付けられており、社員が常時閲覧できることとしており、適切な対応体制が執られている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ハンドル形電動車いすによる乗車については、身体障害者等の利用者の条件があることから、今後、利用者に配慮し、可能な限り拡大に努めることが望まれる。</li> </ul>
--	--	---

<p>(3) 案内情報（利用者に対する案内）について</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・前回監査において指摘した「列車内及び駅における案内情報の整備についての検討」については、災害時等に総合指令所より駅構内に一斉に運行情報が提供可能な「駅構内一斉放送」、改札口及びホームにおける自動旅客案内装置による運行情報の表示を始め、車内ディスプレイ、改札口及びコンコースのデジタルディスプレイ等の整備がなされている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・適切な対応が執られているものと評価できる。</li> <li>・引き続き、利用者にとってわかりやすい、より良い旅客サービスの情報提供がなされることが望まれる。</li> </ul>
<p>(4) 駅員への暴力行為への対応</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・前回監査（平成18年10月）時に、駅務社員への暴力行為への対応マニュアルの整備が求められると指摘したところ、東京メトロにおいては、関係者間で協議のうえ、平成21年12月に「社員暴行対応マニュアル」を策定した。同マニュアルにおいては、過去の事案などを掲載するとともに、トラブルを未然に防ぐための接遇等についても記載し全駅務社員に注意喚起を図っている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・東京メトロにおいては、同マニュアルを踏まえ、引き続き警察当局との連携を強化しながら、暴力行為に対して毅然とした対応をされたい。</li> </ul>