

## 小田急電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	所見に対する回答
<p>○ 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>・ 小田急電鉄株式会社（以下「小田急電鉄」という。）では、地震などの大規模災害発生時における会社全体の対応として危機管理規則、大規模地震が発生した場合の具体的な対応を定めた大規模地震緊急時対応計画等を策定している。危機管理規則では、会社が設置する地震計が、震度6弱以上の地震動もしくは250ガル以上の地表加速度を検知した場合に、社長を本部長とする総合対策本部を設置するとともに、具体的な対応を検討するため、当該本部の中に鉄道対策検討チームを設置することとしている。</li> <li>また、安全・安心で災害に強い鉄道を実現し、公共輸送機関としての使命を達成することを目的として、鉄道防災計画を策定しており、本計画は、以下の事項で構成されている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 今後とも、利用者の安全確保の観点から、万全な態勢を整えるべく取り組んでいくことが期待される。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 利用者の安全確保を最優先に、適宜、規則類の見直しを行ない、引き続き、万全な態勢を整えるべく取り組んでまいります。</li> </ul>

- ・ 想定される地震に対する被害を未然に防止・軽減するための、施設・設備の整備、従業員の配置及び緊急輸送等に係る基本事項を定めた地震災害予防計画
- ・ 地震発生直後の初動対応から運転再開に向けた取扱に至るまでの各段階における体制、取扱い等の基本的事項を定めた地震災害対応計画
- ・ 東海地震注意情報発表・東海地震警戒宣言発令時における取扱を定めた東海地震に係る地震防災計画

なお、本計画は、東北地方太平洋沖地震発生時において、携帯電話等の通信手段が繋がりにくく、社員の参集が困難だったという経験を踏まえて、東京23区、神奈川県いずれか、もしくは両方において震度6弱以上の地震が発生した場合、所属長と連絡が取れない場合でも、特別の理由がある場合を除き、あらかじめ各部で定めた場所に出動するよう自動参集の基準を追加したところである。

- ・ さらに、各管区においては、地震発生時等において、旅客及び従業員の安全確

<p>(2) 東北地方太平洋沖地震の発生時における対応</p>	<p>保、発災後の早期輸送の確保を目的として、「管区地震対策」を策定しており、旅客の避難誘導方法、鉄道現地対策チームの設置、役割分担等を定めている。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 平成24年度における避難誘導訓練については、自治体、警察、消防等と連携した合同訓練を13回実施したほか、会社全体で2回、各管区においても9回の訓練を実施している。また、防災の日にあわせて、全管区において、広域避難場所への誘導経路を歩行した確認や机上教育も実施している。</li> <li>・ 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、地震発生時において、会社が設置した地震計のガル値が規制値を超えていたため、指令員が全列車を緊急停止させた。その後、小田急電鉄では、15時25分に総合対策本部及び鉄道対策検討チームを設置し、利用者の安全確保、施設の被害状況の把握、運行再開及び終夜運転の実施を行ったところである。        具体的には、駅間に停止した列車33本のうち24本については、徐行で次駅まで移動するとともに、前方の駅に列車</li> </ul>		
---------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

<p>(3) 東北地方太平洋沖地震発生時の対応を踏まえた</p>	<p>が停止していた等のため駅まで移動させることができなかった列車9本については、安全を確認した上で、その場で旅客を降車させ最寄り駅まで徒歩誘導を行った。最終的に、降車誘導が終わったのは18時頃であった。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 駅においては、地震発生直後から運転見合わせの案内を随時実施したが、各駅では滞留者が発生した。特に、新宿駅では、18時頃からコンコースが混雑し、20時過ぎに混雑のピークとなったが、「新宿区防災無線」により都庁1階が解放された旨の連絡を受け、当該施設に誘導したところ、混雑が収束した。他社も含めた新宿駅全体では、推計で約4000人の滞留者が発生した。</li> <li>・ 運転再開については、各路線において徒歩点検による安全確認を実施し、点検終了区間から列車の試運転を行い、24時00分には運転を再開し、終夜運転を実施した。なお、大津波警報が発令された江ノ島線藤沢～片瀬江ノ島間は、3月12日18時16分に運転再開した。</li> <li>・ 小田急電鉄においては、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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 左に示したとおり、小田急電鉄においては、一時待機場所の確保、飲料水等の備蓄品</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 備蓄品の種類については、「首都直下地震帰宅困難者等対策協議会」において策</li> </ul>
----------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------

<p>改善策</p>	<p>るが、その後の社内における検証の結果、帰宅困難者への対応、利用者への運行情報の提供等の課題が明らかになり、以下の対策を講じているところである。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 駅における一時待機場所については、全70駅において一時待機スペースを検証し、スペースの確保ができない7駅を除いた63駅において合計で約13,000人分のスペースを確保した。</li> <li>・ 飲料水等の備蓄品については、全70駅で約25,000人分を配備した。備蓄品の1人当たりの数量は、飲料水1本、レスキューシート2枚である。このほか、駅構内の自動販売機について、平成24年5月から飲料メーカーの協力も得て、災害時に無料で飲料が提供できる災害時対応飲料自動販売機に置き換えており、現在、30駅45台設置している。今後、全駅への設置を目指す方針である。</li> <li>・ 運行情報については、東北地方太平洋沖地震の発生時、運転再開見込み等の情報提供が遅れたため、部門横断メンバーにより検討を行い、平成23年10月に「異常時情報提供ガイドライ</li> </ul>	<p>の配備、災害時対応自動販売機の設置、情報提供の充実など様々な改善策を講じているところである。しかしながら、備蓄品の種類については、現在、飲料水とレスキューシートのみとなっている。災害時には、食料の不足や水道管の破裂等によりトイレが使用できなくなるなどの事態も想定されるため、簡易食料や簡易トイレ等備蓄品の種類の追加について、引き続き検討の上、取り組むことが期待される。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ また、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、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、</li> </ul>	<p>定されたガイドラインを踏まえ、引き続き検討の上、積極的・計画的に取り組んでまいります。</p>
------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------

	<p>ン」等のマニュアルを策定した。ガイドラインは、運転再開見込みを10分以内に伝えること、次列車の到着（出発）見込みを具体的に伝えること、振替輸送は具体的（経路・主要時間）に案内すること等を内容としている。さらに、平成24年4月より公式Twitterアカウントによる列車運行状況の配信を行うとともに、LCDによる「運行情報ディスプレイ」を主要16駅に20台設置し、大規模災害時にはNHKの報道番組を放送することができるなど、情報提供の充実を図っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 東北地方太平洋沖地震発生時、社内及び外部機関との通信が繋がりにくく、相互連絡に支障をきたしたため、警視庁とのホットライン「緊急時直通通話線システム」の設置、衛星携帯電話の増備等を行うこととした。</li> <li>・ 関係地方自治体、警察、消防、周辺企業と合同で新宿駅、多摩センター駅等において、駅構内から一時滞在施設への誘導、情報提供等を内容とした帰宅困難者対策訓練を実施するとともに、駅周辺の協議会に参加し、対策の取組みを進めている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 「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)</li> <li>・ 「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)などが策定された。</li> <li>・ 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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 「首都直下地震帰宅困難者等対策協議会」において策定されたガイドラインを踏まえ、鉄道事業者として自ら取り組むことが可能な事項について、積極的・計画的に取り組めます。</li> </ul>
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ また、一時待機場所については利用者を円滑に誘導できるように駅係員に周知徹底し、備蓄品については大規模災害発生時に容易に配布できるようにするとともに適切な方法で管理することにより、大規模災害発生時に即応できる態勢を整えることを期待する。</li> <li>▪ さらに、小田急電鉄においては、新宿区、神奈川県で自治体、警察、消防、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、他の自治体において協議会等が設置され、小田急電鉄に対して参加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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 一時待機場所については、適切な誘導ができるよう、係員への教育・訓練を通じて周知・徹底を図ってまいります。また、備蓄品についても容易に配布できるようにするとともに適切に管理し、災害発生時に即応できる態勢を整えてまいります。</li> <li>▪ 今後とも、沿線自治体、警察署、消防署、周辺事業者間の協議会が設置された場合は、積極的に参加し、鉄道事業者として取り組むべき事項についてその役割を果たしてまいります。</li> </ul>
--	--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------