

東京急行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等</p> | <ul style="list-style-type: none"> ・ 東京急行電鉄株式会社（以下「東急電鉄」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基本規程等を、鉄道事業部門における対応として鉄道事業本部異常時対策規程等を策定している。 鉄道事業本部異常時対策規程において、東京都及び神奈川県で震度5強以上の地震が発生したとき、又は、鉄道事業本部長が設置を必要と判断したとき等は、鉄道事業本部長を本部長とする事故・災害対策本部を設置することとしている。事故・災害対策本部においては、利用者の安全や設備の被害状況に関する情報収集と分析、運転再開までの点検・復旧計画の策定と指揮等を行うこととしている。また、想定される災害の程度に応じた動員体制を予め定め、大規模地震発生時には自宅の最寄り駅・点検拠 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 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。 | <ul style="list-style-type: none"> ・ お客さまの安全の確保を最優先に、耐震補強工事などの減災対策とともに、継続的な訓練の実施を通して適宜見直しを図ることにより、万全の態勢を整えるべく、引き続き取り組んでまいります。 |

| | | | |
|---------------------------------|---|--|--|
| <p>(2) 東北地方太平洋沖地震の発生時における対応</p> | <p>点等に出社し、駅長等の指示に従い、初期行動として、負傷者救護、帰宅困難者対応、設備点検等を行うこととしている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 利用者の避難誘導に関しては、各駅で避難誘導経路図・駅係員配置図・一時滞在施設等への案内図を作成している。また、利用者に対する運行状況の案内に関しては、駅運行表示器や駅構内放送、ホームページ等により運転状況や振替輸送等に関する情報を提供している。 ・ 平成24年度における避難誘導訓練については、東急電鉄で計70回実施したほか、自治体、警察、消防等と連携した合同訓練を9回実施している。また、各駅においては、避難誘導経路、一時滞在施設の場所まで徒歩で確認するなどの教育も実施している。 ・ 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、地震発生時において、東急電鉄が沿線に設置した地震計3箇所のうち2箇所で震度5弱を計測したため、全線で列車を停止させた。その後、東急電鉄では、鉄道事業本部長の指示により事故・災害対策本部を設置し、利用者の安全確保、施設 | | |
|---------------------------------|---|--|--|

| | | | |
|-------------------------------------|---|---|--|
| <p>(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</p> | <p>の点検等を行った後、運行再開及び終夜運転を実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> 具体的には、地震発生時に運転していた列車88本のうち、37本が駅間に停止し、安全を確認した上で、35本は最寄り駅まで運行し旅客の避難誘導を行い、残りの2本については、その場で旅客を降車させ最寄り駅まで徒歩による避難誘導を行った。 <p>駅においては、利用者を広域避難場所等に避難誘導するとともに、駅構内の巡回、駅務機器等の点検を実施した。</p> <p>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、点検終了後、警察等関係者と連携し、22時30分から順次運転を再開し、終夜運転を実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> 東急電鉄においては、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、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、今後の大規模災害等に対応するため以下の対策を講じているところである。 利用者の安全確保を最優先に考え、帰宅困難となった利用者に対して、帰 | <ul style="list-style-type: none"> 左のとおり、東急電鉄においては、駅における一時待機場所の確保、飲料水等の備蓄品の配備、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。このうち、飲料の備蓄については、一部の駅で災害時対応飲料自動販売機の設置により対応す | <ul style="list-style-type: none"> 帰宅が困難になったお客さまが駅構内で一時的に待機いただく場合は、備蓄品の配布など、混乱が生じないように、訓練を通して継続的改善を図ってまいります。なお、渋谷駅に配備している「養生ブルーシート」については、本監査後に追 |
|-------------------------------------|---|---|--|

| | | | |
|--|---|---|---|
| | <p>宅困難者一時滞在施設へ移動されるまでの間、一時的に駅構内等で待機していただくことを目的として、「大規模災害発生時の帰宅困難者 対応要領」を定めるとともに、駅構内における一時待機場所については、係員無配置駅を除く全87駅において一時待機スペースを検証し、渋谷駅、横浜駅等18駅において、合計で約1万1千人分のスペースを確認している。その他駅施設が狭隘なため、一時待機スペースの確保が困難である駅については、速やかに広域避難場所等に案内できるように対策を行っているところである。</p> <ul style="list-style-type: none"> 飲料水等の備蓄品については、利用者が一時的に駅等に待機する際に必要となる物品を備蓄し、必要に応じて配布することを目的として、「大規模災害発生時の災害用備蓄品 運用要領」を定めるとともに、駅の備蓄可能スペース等を考慮して、合計87駅で約3万人分の保存食・簡易ブランケット、約1万人分の簡易トイレを配備した。また、飲料水については、渋谷駅、横浜駅等、滞留スペースの広い大きな駅については配備完了しており、他の | <p>ることとしているが、利用者への飲料の提供にあたっては、混乱が生じないよう適切に対応することが必要である。さらに、渋谷駅に配備している「養生ブルーシート」については良い取り組みであるため、その他の主要駅についても検討の上、配備することが期待される。</p> <ul style="list-style-type: none"> 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、 <ul style="list-style-type: none"> 「大規模な集客施設や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 | <p>加購入し、その他の主要駅への配備を完了いたしました。</p> <ul style="list-style-type: none"> 「首都直下地震帰宅困難者等対策協議会」の最終報告や各種ガイドラインを参考に、引き続き帰宅困難者対策を検討の上、積極的かつ計画的に取り組んでまいります。 |
|--|---|---|---|

| | | | |
|--|--|--|---|
| | <p>駅についても、飲料メーカーの協力も得て、平成25年度までに災害対応飲料自動販売機を設置することとし、これにより、合計で87駅、約3万人分の飲料が配備されることとなる。備蓄品の1人当たりの数量は、飲料水1本、保存食1個、簡易ブランケット1枚である。さらに、渋谷駅においては、地面に敷く「養生ブルーシート」を約1千人分配備している。</p> <ul style="list-style-type: none"> 大規模地震が発生した際、利用者に落ち着いて行動していただくことを目的として、利用者へのお願いと東急線の取り組み、沿線の一時滞在施設、広域避難場所、帰宅支援ステーション等を掲載した「震災時安全ハンドブック」を平成24年度は35万部、平成25年度は20万部作成し、各駅で無料配布している。 運行情報については、平成25年3月より、従来より実施しているメール配信サービスの内容を充実させるとともに、公式Twitterアカウントによる列車運行状況の配信を開始した。また、案内ディスプレイ「お知らせモニター」を平成26年度中に全駅に整備し、情報提供の充実を図ることとし | <p>考となる手順等を示したものの)</p> <ul style="list-style-type: none"> 「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。 <p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 | <ul style="list-style-type: none"> 駅構内での一時的な待機および一時滞在施設までのご案内をする際は、円滑にお客さまを誘導できるよう努めるとともに、沿線自治体等との連携を深めてまいります。また、備蓄品についても、円滑に配布できる |
|--|--|--|---|

| | | | |
|--|---|---|---|
| | <p>た。</p> <ul style="list-style-type: none"> 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の整備、災害時優先電話の増備、JR直通電話の新設を行った。 関係地方自治体、警察、消防、周辺企業と合同で渋谷駅、横浜駅等において、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、当該団体で構成される協議会に参加し、対策を進めている。 さらに、東急電鉄においては、渋谷駅、横浜駅等で自治体、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。 | <p>応できる態勢を整えることを期待する。</p> <ul style="list-style-type: none"> 今後とも、他の自治体において協議会等が設置され、東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。 | <p>よう、適切な方法で管理し、大規模災害発生時に即応できる態勢を強化してまいります。</p> <ul style="list-style-type: none"> 今後とも、お客さまに安心してご利用いただけるよう、沿線において新たな協議会が設置された際は、積極的に参加し相互連携を深め、鉄道事業者としての役割を果たしてまいります。 |
|--|---|---|---|