

## 西武鉄道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</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>・西武鉄道株式会社（以下「西武鉄道」という。）においては、地震による災害及び暴風雨・降雪等による災害に起因する被害の拡大防止を図り、利用者等の安全を確保し、被害を早期に復旧して会社業務を再開することにより、企業としての社会的責任を果たすことを目的として、その対策を「災害対策規程」として定めているところである。また、運輸部においては、その具体的な運用を行うための細則として「運輸部災害対策内規」を定めており、これらの規程に基づき、駅等においては、以下の事項を定めた「災害予防対策計画」を作成し、毎年、教育・訓練を実施し、係員に対し周知徹底しているところである。</li> <li>・係員の非常召集</li> <li>・旅客に対する避難誘導</li> <li>・旅客に対する運行状況の案内</li> <li>・旅客に対する救急処置</li> <li>・運行状況の監視と運転司令長への報告方</li> <li>・風水害時における風速、積雪量、冠水箇所等の記録</li> <li>・その他防災上必要な事項</li> </ul>	

(2) 東北地方太平洋沖地震の発生時における対応

- ・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、西武鉄道においては、災害対策規程に基づき、社長をヘッドとする災害対策本部を設置し、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、運行していた列車については、運転司令より全て停止を指示し、駅に停止した列車からは乗客を避難誘導するとともに、駅間で停止した列車17本のうち15本については、15時13分までに最寄りの駅まで運行し乗客を避難誘導し、残りの2本については、停止した列車より16時までに乗客を避難誘導したところである。
- ・鉄道施設の被害については、徒歩巡回により確認したところ大きな被害がなかったため、21時55分に池袋線（池袋～飯能）・豊島線・狭山線・新宿線・拝島線・国分寺線・多摩湖線を運転再開、23時20分に西武有楽町線を除く全線で運転再開、0時20分に終夜運転を決定した。
- ・運転再開時点における駅滞留者数は西武鉄道の推計によると、西武新宿駅2万7千人、池袋駅9千人、高田馬場駅4百人、その他の駅は数百人程度であり、

(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

- ・西武新宿駅については、広域避難場所への地図の掲示・放送および案内による誘導等。
- ・池袋駅については、駅係員がホーム上で安全確保を図った上で、改札内や車両内を利用者に待合室として開放
- ・その他の駅については、地方自治体が指定した施設に利用者を案内誘導等したところである。
- ・運行情報については、西武鉄道のホームページで提供していたところであるが、アクセスが集中し繋がりにくくなり、十分な情報提供ができなかったところであり、また、電話についても同様に繋がりにくくなり、関係者との連絡が十分とれなかったといった課題が浮き彫りになったところである。
- ・西武鉄道においては、東北地方太平洋沖地震発生時の対応を踏まえ、社内ワーキンググループを立ち上げ、各課題を検証し、以下のとおり対策を講じることとした。
  - ・地震などの大規模災害発生時、駅においては、利用者の安全を最優先に誘導することを確認するとともに、各駅に非常はしごを配備し、駅間停止の列車からの避難誘導の円滑化を図ることとした。
- ・主要駅である西武新宿駅、池袋駅、高田馬場駅については、一時滞留スペースを確保

- ・西武鉄道においては、東北地方太平洋沖地震発生時の対応を踏まえて、様々な改善策を講じることとしたことは評価されることである。
- ・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こと

するとともに、合わせて、食料・水・ブランケットを配備した。

- ・運行情報の提供については、ホームページ用サーバを増強しアクセスが集中した際にも接続を確保するとともに、Twitterによる運行情報を新たに提供することとした。
- ・関係者との連絡手段として、警視庁とのホットラインの整備、衛星携帯電話の増備などにより、連絡体制を確保することとした。
- ・バスによる振替輸送については、その重要性を再認識し、複数のバス会社と連携し、各路線に輸送障害が発生した場合にどのようなバスルートで振替輸送を実施するか体系化し、輸送障害が発生した際には即時に対応できる体制とした。
- ・訓練については、大地震により重大事故が発生するとともに広範囲にわたって鉄道施設に被害が及んだとき、利用者の安全を第一として、いかに迅速な復旧作業が図れるかを課題として、昨年11月、玉川上水車両基地において、「総合復旧訓練」を実施した。この訓練では、施設の復旧のみならず、消防署と連携した想定負傷者の救助訓練、車内からの避難誘導訓練、駅から指定避難場所への案内訓練も実施した。
- ・また、本年2月においては、池袋駅、西武新宿駅において、関係自治体と合同で帰宅

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、帰宅困難者対策を進めるとともに、例えば、大規模災害発生時における利用者への飲料水等の提供や近隣の避難場所の掲示等、鉄道事業者自ら取り組むことが可能な事項については、積極的・計画的に取り組むことが必要である。さらに、駅前滞留者対策協議会などが設置され、鉄道事業者に対して参

<p>2. 運賃等に関する事項</p> <p>(1) 運賃・料金の誤表示・誤收受等について</p>	<p>困難者対策訓練を実施した。この訓練では、首都直下地震（震度6弱以上）が発生し、鉄道等の交通機関が運行停止した想定で、利用者の一時待機スペースでの保護、一時滞在施設への誘導等を実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・西武鉄道においては、過去3年間、駅係員用運賃早見表の誤表記が1件、自動改札機の不具合等によるICカードの誤收受が3件発生している。また、本年、つり銭誤装填による過払いが1件発生している。</li> <li>・誤表記については、平成21年4月に旅客からの申告による社内調査の結果判明したが、池袋線の9駅において、駅係員が窓口精算の際に確認する運賃早見表が誤っていたもので、平成20年6月から利用されていた事が確認されている。本件を受け、誤表記は運賃表作成時の確認不足が原因であることから、各駅に運賃表の作成ルールの厳格化等の注意喚起をするとともに、新たに管理台帳により運賃表の作成を各駅のみならず本社において統括する等のマニュアル改正による再発防止を講じ、以後同様の事象は発生していないとのことである。</li> <li>・ICカードの誤收受については、2件が自動改札機の不具合によるもの、1件が駅係員の</li> </ul>	<p>加するよう依頼があった場合には、積極的に参加することが必要である。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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、引き続き、再発防止に向けた取組みが求められる。</li> <li>・なお、平成22年の鉄道各社で発生した一連の駅係員の駅務機器の不正操作による不正乗車を受け、西武鉄道においても社内調査の結果、多数の不正が発覚した。このような不祥事は公共交通機関としての社会的信頼を著しく失墜するものである。西武鉄道では、社員に対するコンプライアンスを徹底するとともに、システム改修等の再発防止策を講じており、一定の評価ができるが、二度とこのような不祥事が発生しないよう、引き続き、ソフト・ハード両面からの再発防止策を徹底されたい。</li> </ul>
---	--	--

取扱いの誤りによるものであった。また、駅務機器へのつり銭誤装填による過払い1件についても駅係員の取扱いの誤りであることから、注意喚起を再徹底するとともに、駅係員の誤扱いを回避するためのマニュアルの見直しや事例を踏まえた社員教育を行う等による再発防止策を講じている。

(2) 福祉割引について

- ・西武鉄道では、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。
- ・精神障害者割引については、公的助成措置の検討も含め、減収負担のあり方の見直しが必要との見解である。

(3) 前回業務監査時（平成18年）のフォローアップ

- ・連絡運輸の拡大について、東京メトロ副都心線開業（平成20年6月14日）を受け、それまでの5社局（東京メトロ、JR東日本、東武鉄道、東京都交通局、秩父鉄道）から10社局（東京急行電鉄、ゆりかもめ、小田急電鉄、京王電鉄、横浜高速鉄道が追加）と拡大している。
- ・また、西武鉄道においては、利用者の利用実態を踏まえ、平行する他社経路の利用が可能

- ・国土交通省では、福祉割引について、精神障害者の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西武鉄道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。

- ・利用者サービスの向上に向け積極的に取り組まれており、評価できる。

- ・利便性の向上や、利用者の多様なニーズを踏まえた企画乗車券の設定に対

<p>3. ICカード障害発生時における対応に関する事項</p> <p>(1) 情報連絡体制</p> <p>(2) 不具合の早期発見のための対策</p>	<p>な特殊連絡定期券（だぶると、ONEだぶる）を導入している。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・西武鉄道においては、駅務機器の不具合等が発生した際の、社内、駅務機器のメーカー、他鉄道事業者等への緊急連絡体制を内容とした「駅務機器（PASMOR関係）異常時対応マニュアル」を整備し、営業時間内外を問わず迅速な情報連絡が行えるよう、各駅等関係部署に常備しているところである。</li> <li>・西武鉄道においては、メーカーによる24時間遠隔監視により異常時の早期発見の体制を確立しており、メーカーから日々のオンコールの報告、月1回の保守会議により機器の状態確認を行っている。</li> <li>・また、駅務機器の接続の状況ついて不具合を生じさせないための体制を構築すべく、駅務機器の接続状況の確認について、各管区長・所長を通じて社員へその手順等についての周知徹底を図っているところである。</li> </ul>	<p>して、積極的に取り組まれており、とくに評価できる。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・高度かつ広範囲にネットワーク化されたPASMOR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。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。</li> </ul>
--	---	--

(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

・西武鉄道においては、本社営業時間内外を問わず不具合発生時における応急対応体制を構築しており、駅務機器等の不具合発生時の連絡手順について定めており、管区長・所長を通じて社員への周知を行っている。

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、各職場から選出されたIC推進者により、職場毎に定期的に応急対応等についての教育を実施している。

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

・保守サービス会社による応急（復旧）措置実施については、保守メーカー毎の連絡体制を構築しており、営業時間内外を問わず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

・西武鉄道においては、平成19年3月からICカードとして「PASMO」を導入している。

・個人情報の規程については、「個人情報保護規程」及び「個人情報保護細則」により運用等が定められている。平成23年11月に

(2) 個人情報を取り扱う職員に対するセキュリティ対策について

は、「個人情報運用ガイドライン」を作成して職員に周知することにより、職員への情報管理に対する理解をより高めている。

- ・ I Cカードの照会等については、システムを操作する上で職員各自に配付している「社員認証カード」が必要となるため、職員以外の部外者は操作を行うことができない対策となっている。
- ・ また、照会等の操作を行ったときには、アクセスした記録がシステム上に残るため、不審な操作が見受けられた場合については記録を調べて確認することができるようになっている。

(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

- ・ 個人情報の取扱いについては、規程及び細則により個人情報の保管、消去、廃棄等の取扱いが細かく定められている。
- ・ また、その運用においては、個人情報の取扱いが適切であるかを確認する目的から、部署単位で自主的に、定期的（3ヶ月に1度）な点検を実施するよう定めており、不適切な運用が確認された場合については、是正及び予防処置を取ることとしている。
- ・ また、別途、内部監査の一環として、個人情報保護状況についての監査も実施しており、

・ 個人情報を取り扱うシステム操作においては、厳重な管理の下に対策が取られている。

・ 今後も引き続き、個人情報の適切な取扱いについて、点検等の確認を実施されることが望まれる。

<p>(4) 情報漏洩発生時における対応体制について</p> <p>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</p> <p>②情報管理に関する研修等の実施について</p> <p>③保守サービス会社との連携体制の構築について</p>	<p>これらを実施することで、情報漏えい防止の対策となっている。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・顧客等の情報漏えい発生時の対応については、「西武グループ危機管理規程」に定められている。このような情報漏えい発生時には、社内及び関係者等への連絡及び初期対応等が定められており、すぐに再発防止対策の策定等が行われるような体制となっている。</li> <li>・個人情報を取り扱う職員に対しては、年1回以上の教育が規程により定められており、年間計画を立てて実施されている。なお、昨年度の教育実績にあっては2回であった。</li> <li>・教育の方法は、各職場から選出された「I C推進者」に対して教育を実施し、その後、各職場に戻ったI C推進者が、各職場の職員に対して教育を行うものである。欠席者についても、必ず教育を実施して、その結果を本社へ報告するような体制となっている。</li> <li>・システムに係る個人情報の漏えい等については、「駅務機器（P A S M O関係）異常時対応マニュアル」において「情報セキュリティ事故」として定められており、そのマニユア</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・今後も引き続き、情報管理に関する研修等を実施されることが望まれる。</li> </ul>
---	--	--

<p>(5) 情報漏えい事案の発生状況について</p> <p>5. その他のサービスに関する事項</p> <p>(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>ルの中で各駅務機器保守メーカーとの連絡体制が構築されている。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>データの取扱いを委託する場合には、個人情報保護細則において個人情報に関する安全管理措置が遵守されるよう定期的に確認することや、セキュリティに関する事件、事故が発生した場合の報告・連絡等について定められており、委託会社との連携体制が構築されている。</li> <li>その他、職員の教育研修の場においては、ICカード会社によって情報セキュリティの研修が実施される等、関係会社との連携体制が構築されている。</li> <li>現在まで、ICカードに係る情報漏えい事案の発生が無いことから、今後も引き続き、積極的な取組みを実施されることが期待される。</li> <li>平成17年から大手鉄道各社と歩調を合わせるかたちで、女性専用車両の試験的導入が始まり現在に至っている。</li> <li>導入の際、職員の対応については、文書及びマニュアル等により周知を図り、利用者へは事前にプレス等を行うとともに、車内ステッ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>今後も引き続き、積極的な取組みを実施されることが期待される。</li> <li>女性専用車両の導入にあっては、利用者の協力が必要不可欠であることから、今後も引き続き、利用者から協力が得られるよう周知を図り、取り組む必要がある。</li> </ul>
--	---	---

<p>(2) ハンドル型電動車いすに係る対応状況</p>	<p>カーや車内放送等を用いて周知・協力を呼びかけている。これらの対応により今まで大きなトラブル等は発生していない。</p> <p>・ハンドル型電動車いすの通勤型車両への乗車については、利用者属性を問うことなく可能となっている。</p>	<p>・この点については、相対的に評価できる。また、特急型車両への乗車については、利用者に配慮し、可能な限り拡大に努めることが求められる。</p>
------------------------------	--	---