

東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	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"> ・ 東武鉄道株式会社（以下「東武鉄道」という。）では、鉄道事業部門における災害に対する予防措置と災害発生時における応急対策等を規定することにより、災害の予防、輸送の安全確保、施設の保全、被害の軽減、早期復旧等を図る体制を作り、鉄道事業における社会的使命を果たすことを目的として、平成19年11月に、「鉄道事業本部防災規程」（以下「防災規程」という。）等を定めている。 ・ 防災規程等においては、大規模な災害が発生し、またはそのおそれがある場合、事故・災害等の未然防止、応急処置及び復旧、発生現場への指示、情報の集約等を行うため、鉄道事業本部長を対策本部長とし、各部長を班長とする運輸班・営業班・車両班・被害者対応班等で構成される対策本部を設置することと 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 今後とも、旅客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"> ・ 引き続き、鉄道事業者として旅客の安全確保のため、様々な観点から検討を進めるとともに、見出された課題等については、積極的に取り組むことにより、社会的使命を果たしてまいりたいと考えております。

している。

また、防災規程等においては、事故・災害発生時の役職員の基本的行動として、事故・災害等が発生した場合互いに協力し、旅客及び役職員の安全確保を第一の使命とし、人命救助及び避難誘導、自己及び他の従業員の安全確保、二次災害及び付帯事故の防止、被害者への対応等を重点に最良と思われる方法で行動しなければならないと規定している。

さらに、防災規程等においては、就業時間外に災害が発生した場合、役職員は、原則として、会社から連絡がなくとも出社すること（ただし、出社に際し、必ず家族等の安全、生活面の措置を行うこと）、通勤時あるいは休日・休暇中に災害等が発生した場合、状況に応じて現場責任者の指示に従い、旅客等の避難誘導等の応援活動を行うことと規定している。

- ・ 各駅においては、事故・災害等異常事態が発生した場合における駅職員の対応マニュアルとして「異常時運転作業基準」（東上線では「異常時取扱マニュアル」）を定めている。同基準においては、異常時における旅客の避難誘導や列車

<p>(2) 東北地方太平洋沖地震の発生時における対応</p>	<p>の停止手配等の作業分担、避難場所、「緊急連絡表」の関係職場への掲出等を定めており、駅職員が駅に配属された際にその内容を教育している。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 避難誘導訓練については、自治体、警察、消防とも連携し、池袋駅・北千住駅・船橋駅等の主要駅、南栗橋車両管区、森林公園検修区において、平成24年度は16回実施しており、また、防災週間等の期間中に、全駅の職員に対して、避難誘導體制の再周知を実施している。 ・ 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、その際、東武鉄道においては、運行していた全列車について運転を中止するとともに、防災規程等に基づき鉄道事業本部長を対策本部長とした対策本部を設置し、旅客の安全確保、被災状況・復旧状況の確認、運転再開に向けた対応等を実施した。 <p>旅客の避難誘導について、具体的には、駅間に停止した列車49本については、線路等に異常が無いことを確認し、最徐行で最寄駅まで列車を運行し旅客を避難誘導するとともに、一部の列車に</p>		
---------------------------------	--	--	--

<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>については、その場所で旅客を降車させ、最寄駅まで誘導し、自治体・警察等と連携し、自治体指定の避難場所等へ誘導した。</p> <p>また、運転再開に向けた対応としては、全線の鉄道施設の徒歩点検を実施した結果、路盤の陥没、道床緩み、軌道狂い等が多数発生するとともに、高配線等電路設備の損傷などもあったため、11日は全線で運行を見合わせ、復旧作業を行い、翌12日5時54分より、順次運転を再開した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 東武鉄道においては、東北地方太平洋沖地震の発生時に上記対応により、旅客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、外部との通信手段の確保、旅客への運行情報の提供等の課題が明らかになった。それらの課題を検証し、帰宅困難者対策等に係る以下の事項について対策を講じているところである。 <ul style="list-style-type: none"> ・ 大規模災害等の発生により、長時間にわたり東武鉄道線が運転見合わせとなり、運転再開の目途が立たない状況で、駅構内に多数の旅客が滞留した 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 左に示したとおり、東武鉄道においては、帰宅困難者の対応に関する基本方針・運用方針を定めるとともに、主要駅においては、一時待機場所の確保、当初700人分という少ない飲料水等の備蓄品を1万人分に増備するなど様々な改善策を講じており、評価されるところである。 ・ 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 	
-------------------------------------	---	--	--

	<p>場合において、帰宅困難者への対応を円滑に行うことを目的として、駅構内における安全な場所の確認、駅施設の一部開放、旅客の誘導、備蓄品の配布、旅客に対する情報提供等を内容とした「大規模災害発生時における旅客および帰宅困難者の対応の基本方針」、その細則を定めた「大規模災害発生時における旅客および帰宅困難者の対応の運用方針」を平成25年6月に制定した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 駅における一時待機場所については、池袋駅、北千住駅、大宮駅、柏駅、船橋駅の主要5駅において一時待機スペースを検証し、合計で700人分のスペースを確保した。 ・ 飲料水等の備蓄品については、一時待機場所と同じ主要5駅に700人分を配備した。備蓄品の1人当たりの数量は、飲料水3本、携帯食料4個、防寒用シート1枚であり、このほか、床に敷くブルーシート（10人で1枚使用）も配備した。 ・ 主要5駅に700人分の備蓄品では少ないため、平成25年度においては、さらに備蓄品を1万人分配備する予定であり、今後、一時待機スペース 	<p>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、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 「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) <p>などが策定された。</p> <p>この最終報告を踏まえ、鉄</p>	<p>・「首都直下地震帰宅困難者等</p>
--	---	--	-----------------------

	<p>の検証と合わせて、備蓄駅・備蓄数量等を決定することとしている。さらに今後も継続的に増備を検討していくこととしている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 東北地方太平洋沖地震の発生当時、N T T回線が混雑し外部との通信が繋がりにくい状況であったため、警視庁直通電話、J R直通電話、衛星携帯電話の新設、災害時優先電話の増設を行った。 ・ 運行情報については、東武鉄道ホームページで発信していたが、東北地方太平洋沖地震の発生当時、アクセスが集中し、つながりにくい状況であったため、サーバ容量を拡大した。さらに、運行情報の発信手段として、浅草駅、とうきょうスカイツリー駅及び新越谷駅の改札付近にデジタルサイネージを導入し、今後、主要駅に増設する予定である。 ・ 関係地方自治体、警察、周辺企業等と合同で池袋駅、北千住駅、大宮駅等において、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した。 ・ さらに、東武鉄道においては、池袋駅、 	<p>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り、今後、旅客の安全確保の観点から、駅における一時待機場所の確保・備蓄品の配備を積極的・計画的に進めることを期待する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ また、一時待機場所については旅客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応できる態勢を整えることを期待する。 ・ 今後とも、他の駅において 	<p>対策協議会」の最終報告および各ガイドラインを踏まえ、今年度については、備蓄品の配備を計画通り進めるとともに、今後についても、鉄道事業者として帰宅困難者対策や、駅における一時待機場所の確保・備蓄品の配備等、自ら取り組むことが可能な事項については、積極的・計画的に取り組んでまいります。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 一時待機場所については、大規模災害発生時に旅客を円滑・迅速に誘導できるよう、教育・訓練等を通じて駅係員に周知徹底いたします。また、備蓄品についても発災時を想定し、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よう、態勢を整えてまいります。 ・ 今後も、沿線自治体等で、
--	---	---	---

	<p>北千住駅、大宮駅、柏駅、船橋駅、新越谷駅等で自治体、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>	<p>も協議会等が設置され、東武鉄道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、旅客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>	<p>帰宅困難者対策協議会等が設置され、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、旅客の安全確保など、鉄道事業者として取り組むべき事項については、その役割を十分認識し、積極的に果たすよう努めてまいります。</p>
--	---	--	---