

# 交通局業務継続計画（B C P） 【新型インフルエンザ等編】

平成 21 年 4 月 制 定  
令和 8 年 3 月 最近改正

横浜市交通局 総務課

— 目次 —

| 章   | 名 称          | 所管する班                            | 頁  |
|-----|--------------|----------------------------------|----|
|     | はじめに         |                                  | 1  |
|     | 交通局職員の行動原則   | 全職員                              | 4  |
| I   | 運営本部         | 庶務班                              | 5  |
| II  | 職員安否確認       | 職員安否確認班                          | 8  |
| III | 高速鉄道         | 地下鉄庶務班<br>地下鉄運輸班<br>地下鉄運転班       | 9  |
| IV  | 自動車          | バス庶務班<br>バス運輸班<br>バス輸送班          | 11 |
| V   | 車両・設備保守      | 地下鉄・バス施設班<br>地下鉄車両班<br>地下鉄・バス電気班 | 13 |
| VI  | 広報・お客様への情報提供 | 庶務班 お客様情報班                       | 16 |
| VII | 感染及びまん延防止    | 物資調達班 庶務班                        | 19 |

## 1 はじめに

新型インフルエンザは、毎年流行を繰り返してきたインフルエンザウイルスとウイルスの抗原性が大きく異なる新型のウイルスが出現することにより、およそ 10 年から 40 年の周期で発生している。ほとんどの人が新型のウイルスに対する免疫を獲得していないため、世界的な大流行（パンデミック）となり、大きな健康被害とこれに伴う社会的影響をもたらすことが懸念されている。また、未知の感染症である新感染症の中でその感染力の強さから新型インフルエンザと同様に社会的影響が大きいものが発生する可能性がある。このため、発生時においては、感染拡大を可能な限り抑制し、国民の生命及び健康を保護するとともに国民生活及び国民経済に及ぼす影響を最小となるようにすることが必要である。

（「新型インフルエンザ等対応中央省庁業務継続ガイドライン」（平成 26 年 3 月）より抜粋）

## 2 横浜市業務継続計画（BCP）【新型インフルエンザ等編】の対象とする感染症

横浜市業務継続計画（BCP）【新型インフルエンザ等編】（平成 21 年 8 月策定。以下「市BCP」という。）で対象とする感染症（以下「新型インフルエンザ等」という。）は、新型インフルエンザ等対策特別措置法（平成 24 年法律第 31 号。以下「特別措置法」という。）第 2 条第 1 号の規定及び、横浜市新型インフルエンザ等対策行動計画（平成 25 年 12 月策定。以下「市行動計画」という。）で定める、以下の感染症とする。

- ・感染症の予防及び感染症の患者に対する医療に関する法律（平成 10 年法律第 114 号。以下「感染症法」という。）第 6 条第 7 項に規定する新型インフルエンザ等感染症（新型インフルエンザ及び再興型インフルエンザ）
- ・感染症法第 6 条第 9 項に規定する新感染症で、その感染力の強さから、新型インフルエンザと同様に社会的影響がおおきなもの（発生当初の S A R S など）

## 3 市行動計画との関係と市BCPの趣旨

市域に係わる新型インフルエンザ等対策の総合的な推進に関する事項、及び市が実施する措置等については、特別措置法や政府行動計画に基づいて策定された市行動計画に定めている。

市BCPは、新型インフルエンザ等が国内発生し、市内感染期など職員の出勤数の低下が想定される状況においても、市行動計画に定められた対策や措置を滞りなく実施するとともに、市民生活の維持に必要不可欠な業務を混乱なく継続するための体制や手続、また継続・縮小業務等について、あらかじめ定めておくものである。

#### 4 市BCPとの関係と交通局業務継続計画（BCP）【新型インフルエンザ等編】の趣旨

局の担う交通業務は、市BCPにおいて、新型インフルエンザ等の市内感染期においても市民生活の維持に必要不可欠な業務として、優先して継続することが求められている。

そのために必要な業務を混乱なく継続するための体制や手続、また継続・縮小業務等について、交通局業務継続計画（BCP）【新型インフルエンザ等編】（以下「局BCP」という。）として、あらかじめ定めておくものである。

#### 5 想定事態

##### (1) 新型インフルエンザ等発生時の被害想定

国は、政府行動計画を策定するに際しては、現時点における科学的知見や過去に世界で大流行したインフルエンザのデータを参考に一つの例として、発病率については、全人口の25%が新型インフルエンザに罹患するとし、致命率については、アジアインフルエンザ並みの中程度の場合は0.53%、スペインインフルエンザ並みの重度の場合は2.0%と想定している。

国が推計した流行規模を基に、本市における受診患者数、入院患者数、死亡者数を推計すると次のとおりとなり、市行動計画でもこれを参考としている。

【図表1】横浜市内の新型インフルエンザ患者数の試算（市行動計画7頁より引用）

|              | 横浜市         |           | 全国                |         |
|--------------|-------------|-----------|-------------------|---------|
| 医療機関を受診する患者数 | 約38万人～約71万人 |           | 約1,300万人～約2,500万人 |         |
| 入院患者数        | 中等度         | 重度        | 中等度               | 重度      |
|              | ～約16,000人   | ～約61,000人 | ～約53万人            | ～約200万人 |
| 死亡者数         | 中等度         | 重度        | 中等度               | 重度      |
|              | ～約5,000人    | ～約19,000人 | ～約17万人            | ～約64万人  |

※ 米国疾病予防管理センターの推計モデルを用いて推計した。横浜市の数値は平成25年1月1日現在年齢別人口より試算。全国の数値は政府行動計画から引用。

##### (2) 流行期間

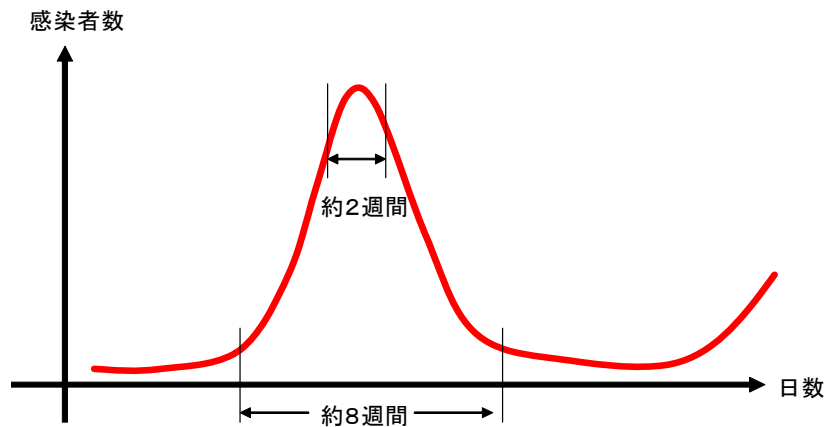
海外で新型インフルエンザが発生し、その後2～4週間で国内発生する。その後、首都圏での患者発生から流行が約8週間続く。

市行動計画の被害予測に利用しているアメリカ疾病予防管理センター（CDC）が作成した感染推計モデルによると、感染のピーク期間は流行期間の4～5週間の2週間となる。

(3) 本マニュアルの適用期間

新型インフルエンザが市内で流行すると想定する期間8週間のうち、原則として流行がピークとなる4～5週間目（2週間）としつつ、市内の感染状況や職員の出勤状況など、状況に応じて柔軟に適用する。

【図表 2】感染者数の経時変化〈概念図〉



なお、流行が終息してから、さらに、第2回目、第3回目と流行が発生することも想定される。

(4) 想定する新型インフルエンザの感染経路

空気感染の可能性は否定できないが、可能性を裏付ける科学的根拠はないため、本マニュアルでは、飛沫感染と接触感染を感染経路と想定することとする。

ウイルスは、細菌とは異なり、口腔内の粘膜や結膜などを通じて生体内に入り、生物の細胞の中でのみ増殖することができるもので、環境中（机、ドアノブ、スイッチなど）では、状況によって異なるが、数分間から長くても数十時間内に感染力を失うと考えられている。

(5) 出勤可能な職員の想定

市行動計画によれば、ピーク時には、職員の出勤率は最大6割に減少するとされている。

また、感染した職員は、治療のために長期間出勤できなくなり、家族等が感染した場合や患者との濃厚接触者など、感染したおそれのある職員も10日間程度は健康観察のため出勤できなくなる。

# 交通局職員の行動原則

## 交通局職員の行動原則

交通局職員は、交通局新型インフルエンザ等対策本部（以下「局本部」という。）設置後、安全確保を最優先に、市営バス・市営地下鉄の運行を継続するため、次の行動をとることとする。

なお、これらの行動の実施時期等については感染の拡大状況に応じ本部会議で決定する。

### 《一般的な行動》

- 1 外出はできるだけ控え、人の集まる場所に行かない。
- 2 外出を余儀なくされた場合も、人混みを避け、不特定多数の集まる場所に近寄らず、人との距離を保つように努める。
- 3 外から帰った時は、必ず手洗い、うがいを行う。
- 4 外出時には、必ずマスクを着用する。マスクを廃棄するときは、外側に触れないように外し、一般ごみとは分離して蓋のあるごみ箱に捨てる。
- 5 手で顔を触らない（接触感染をさけるため）。
- 6 出勤前に検温し、発熱している時は、出勤しない。
- 7 発熱等、体に変調がある時は、すみやかに発熱相談センターに相談、または、医療機関を受診し、その指示に従うとともに、その時点で直ちに所属に報告する。
- 8 同居者が感染した場合も同様に、すみやかに発熱相談センターに相談、または、医療機関を受診し、その指示に従うとともに、その時点で直ちに所属に報告する。

### 《業務中の行動》

- 1 乗務員、駅務員等、第一線でお客様と接する職員は、マスクを装着する。
- 2 お客様に対し、マスクの着用、咳エチケットを守るようお願いする。
- 3 消毒実施時や急病人の介護時等は、状況に応じて衛生用の薄手の手袋を着用する。
- 4 バス営業所、駅事務室その他の事業所入口に速乾性手指消毒剤を設置し、来所、来駅者に手指消毒をお願いする。
- 5 使用済みのマスク及び衛生用の薄手の手袋を廃棄するときは、外側に触れないように外し、一般ごみとは分離して蓋のあるごみ箱に捨てる。

# I 運営本部

## I 運営本部

市内における新型インフルエンザ等の感染状況に対する横浜市新型インフルエンザ等対策本部（以下「市本部」という。）の動きに合わせて、交通局長は次のとおり局本部を設置し、運営する。

### 1 局本部の設置

#### (1) 設置時期

市本部長が、市内での感染者の発生状況及び職員の出勤予測等から、市BCPを適用する必要があると判断した場合、交通局長は局本部を設置する。

#### (2) 設置場所

局長室

#### (3) 設置手順

ア 市BCPの適用情報が庶務班（総務課）に入る。

イ 総務課は、市BCPの適用情報を交通局長に報告するとともに、各副本部長（※）を召集する（休庁時の場合、緊急連絡網を使用し、本部を設置する旨を各部に周知する）。

ウ 交通局長は参集次第、局本部の設置を宣言する。

エ 総務課は、局本部を設置した旨を市本部へ報告する。

※ 副本部長：総務部長、経営管理部長、高速鉄道本部長、統括安全管理者、自動車本部長、安全統括管理者、技術管理部長、工務部長

### 2 局本部の運営

#### (1) 局本部会議の役割

ア 局BCPの適用決定及び解除

イ まん延防止対策の決定及び実施

ウ 業務実施状況及び対策の実効性の確認と問題解決のための施策の決定

エ 市本部及び関係機関等との連絡調整

オ 職員への情報周知及び対策の徹底

カ お客様への情報提供の実施 等

#### (2) 局本部会議の開催

ア 出席者

本部長（局長）及び副本部長（各部長）

※ 出席者は感染の拡大状況に応じ拡大（縮小）する。

# I 運営本部

## イ 開催日時

### (ア) 翌日の対応に関する局本部会議

原則として、毎日 18 時に局本部会議を開催し、次に掲げる事項について各部から報告を受け、翌日以降の対応に関し、必要な決定を行う（各班は、当日 16 時 30 分時点の状況について報告を行う）。

※ 開催の有無については、感染の拡大状況を踏まえ、本部長（局長）が決定する。

※ 局本部における事務分掌については、横浜市交通局災害対策本部の事務分掌を適用することとする。

| No. | 報告内容                                          | 報告・対応者                                  | 担当班           |
|-----|-----------------------------------------------|-----------------------------------------|---------------|
| 1   | 市本部からの情報                                      | 総務部長<br>経営管理部長                          | 庶務班           |
| 2   | 翌日の職員の出勤状況                                    |                                         | 職員安否確認班       |
|     | 職員及び家族の感染状況                                   |                                         | 物資調達班         |
|     | 物資の調達状況                                       |                                         |               |
| 3   | お客様からの問合せ状況                                   | 高速鉄道本部長<br>統括安全管理者<br>自動車本部長<br>安全統括管理者 | お客様情報班        |
| 4   | 市民向け広報                                        |                                         |               |
| 5   | 自社・他社の運行・営業状況<br>急病人等お客様対応状況<br>その他運行継続に関する課題 | 技術管理部長<br>工務部長                          | 地下鉄各班<br>バス各班 |
| 6   | 保守実施状況<br>その他運行継続に関する課題                       |                                         | 地下鉄・バス施設班     |
| 7   | 翌日以降の運行継続に関する<br>対応の決定                        |                                         |               |
| 8   | その他                                           |                                         |               |

### (イ) その他臨時の局本部会議

(ア)に掲げる局本部会議において報告した感染人数が大きく増減するなど、決定した実施方策その他に影響を及ぼす事態が発生した場合、本部長（局長）の指示により臨時会を随時開催する。

### (3) 局本部会議決定事項の局内への周知と徹底

ア 各副本部長は所管する各班へ周知。

イ 庶務班は決定した事項をとりまとめ、グループウェア、Eメールにより全所属へ周知。

ウ 必要に応じ、各部の対応状況について報告を求め集約。

## I 運営本部

### (4) 市本部との連携

電話、FAX、Eメールにより随時情報交換を行い、次の場合には職員を市本部へ派遣する。

ア 緊急対策チームが召集された時

イ 連絡員の派遣を求められた時

### (5) 局BCPの解除

市本部において市BCPの適用が解除されたときは、局BCPの適用も解除する。

### (6) 局本部の廃止

市本部において市本部の廃止が決定されたときは、局本部も廃止する。

## Ⅱ 職員安否確認

### Ⅱ 職員安否確認

職員安否確認班（人事課）は、局本部が設置された際には、職員の状況を把握し、集約する。

#### 1 安否確認班における確認内容

- (1) 職員本人又は同居者の健康状況
- (2) 発熱相談センター、医療機関受診の状況、医師からの指示事項
- (3) 保育園や小学校、介護施設等の閉鎖に伴い、育児・介護等の必要により出勤できない職員の状況

#### 2 確認の方法

- (1) 職員は、出勤不可能な状況となった場合、直ちに所属又は上司に報告する。
- (2) 職員の安否確認は、1日2回実施する。

| 区分  | 時間     | 項目    | 内容              |
|-----|--------|-------|-----------------|
| 第一回 | 7時00分  | 安否確認  | 所属から各部集約担当課へ報告  |
|     | 7時30分  | 各部集約  | 各部集約担当課から人事課へ報告 |
|     | 7時45分  | 人事課集約 | 人事課で集約          |
|     | 8時00分  | 本部長報告 | 当日の状況確認         |
| 第二回 | 16時30分 | 安否確認  | 所属から各部集約担当課へ報告  |
|     | 17時00分 | 各部集約  | 各部集約担当課から人事課へ報告 |
|     | 17時30分 | 人事課集約 | 人事課で集約          |
|     | 18時00分 | 局本部会議 | 翌日の運行計画決定       |

- (3) 各部から人事課への報告方法は、所定様式のEメール送信とする。  
ただし、これにより難しい場合及び別途指示があった場合は、電話及びFAXを用いることとする。  
(報告先) 総務部人事課      Eメール：[kt-jinji@city.yokohama.lg.jp](mailto:kt-jinji@city.yokohama.lg.jp)  
電話：671-3164・3165    鉄電：5532・5533    FAX：322-3911
- (4) 人事課は、各部の状況を集約し、それぞれ7時45分、17時30分までに副本部長（総務部長）に報告する。副本部長（総務部長）はこれを本部長又は局本部会議へ報告する。

## Ⅲ 高速鉄道

### 1 運行計画について

運行計画は、安全・確実に継続する必要があるため、運行管理システムを活用した自動制御を基本とする。

#### (1) 職員の出勤確認等

##### ア 出勤日当日における検温の実施

勤務当日、駅務員及び乗務員は、点呼前に必ず「検温」を行い、計測した体温を所属長に報告する。検温の結果、異常が認められた場合、所属長は、当該職員を業務に就かせないこととする。

##### イ 翌日の職員安否確認

鉄道本部内の各運輸現業所属長（総合司令所、駅務管理所、乗務管理所）は、毎日 16 時 30 分までに翌日出勤不可能な職員数及び新型インフルエンザ等の感染状況を把握し、定められた書式で運輸班あてに報告する。

なお、局本部から別途指示があった場合には、その指示による。

#### (2) 運行計画案の報告

運輸班は、運輸現業の各所属長及び車両設備保守部門から報告を受け、鉄道本部全体の翌日の出勤可能な職員数をもとに総合的に判断し、翌日の運行計画案を作成し局本部に報告する。

#### (3) 運行計画の通知・連絡

局本部が翌日の運行計画を決定したとき、運輸班は総合司令所長、駅務管理所長及び乗務管理所長に速やかに指示する。

#### (4) 運行計画の準備

各現業所属は翌日の運行計画の指示を受けた場合、次の準備・行動を行う。

| 所属    | 準備・行動                                                                                                            |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 総合司令所 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・当日の運行管理システム立ち上げ時に使用ダイヤを入力</li> <li>・各現業所属あてに、翌日の運行を F A X で周知</li> </ul> |
| 乗務管理所 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・職員に翌日の運行ダイヤ変更を周知</li> <li>・必要仕業数の把握と乗務員への仕業周知</li> </ul>                 |
| 駅務管理所 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・お客様に翌日の運行ダイヤの周知及び案内</li> <li>・各駅での運行計画の表示</li> </ul>                     |

## 2 運行要員の確保について

### (1) 職員の応援配備

| 所 属        | 行 動                                                   |
|------------|-------------------------------------------------------|
| 総 合<br>司令所 | 他からの応援配備はせず、所内での公休出勤で対応する。<br>局本部の指示があった場合、泊り込み対応とする。 |
| 乗 務<br>管理所 | 所間の乗務員の応援及び、係員同士で応援配備する。<br>局本部の指示があった場合、泊り込み対応とする。   |
| 駅 務<br>管理所 | 隣接する管区間の応援配備を行う。                                      |
| 本庁各課       | 要員不足が発生した場合は、本庁部門の担当課職員が応援を行う。                        |

### (2) 委託先との連携等

ア 駅業務の委託先は、毎日 16 時 30 分までに翌日出勤不可能な職員数及び新型インフルエンザ等の感染状況を把握し、定められた書式で運輸班あてに報告する。

なお、局本部から別途指示があった場合には、その指示による。

イ 委託先の事業者に対して、「手洗い、うがい、マスクの着用」を要請する。

## 3 急病人発生時の対応

車内や駅構内で急病人が発生した場合には、乗務員、総合司令所、駅が連携して救急車の出動を要請するとともに救護活動を行い、救急隊到着後は速やかに救急隊に引き渡す。

### IV 自動車

#### 1 運行計画について

運行計画は、安全・確実に継続する必要があるため、営業所の特性を考慮して作成する。

##### (1) 職員の出勤確認等

###### ア 出勤日当日における検温の実施

各営業所運行管理者は仕業点呼時に、体温計により職員の体温を計測し、異常が認められた場合は当該職員を業務に就かせないこととする。

###### イ 翌日の職員安否確認

各営業所長は、毎日 16 時 30 分までに翌日出勤不可能な職員数及び新型インフルエンザ等の感染状況を把握し、定められた書式で運輸班に報告する。

なお、局本部から別途指示があった場合には、その指示による。

##### (2) 運行計画の決定

各営業所長は、翌日の出勤可能な職員数をもとに、各路線の需要動向を勘案し減便・運休を踏まえた運行計画を作成し、運輸班経由で局本部に報告する。

##### (3) 職員確保調整

ア 乗務員不足が著しい営業所は、近傍の営業所と調整し応援運行を求める。

イ 係員が不足の場合は乗務員の代務で対応するが、それでも困難な場合は本庁職員の応援を求める。

##### (4) 委託先との連携

ア 運行や車両整備業務の委託先は、毎日 16 時 30 分までに翌日出勤不可能な職員数及び新型インフルエンザ等の感染状況を把握し、定められた書式で運輸班に報告する。

なお、局本部から別途指示があった場合には、その指示による。

また、委託先社員不足により業務遂行が困難な場合は、近傍の営業所と調整を図り応援で対応する。

イ 委託先の事業者に対して、「手洗い、うがい、マスクの着用」を要請する。

### 2 急病人発生時の対応

- ア 車内で急病人が発生した場合には、乗務員は運行を中断し救急車を要請し、他のお客様は後続車にお乗換えいただく。
- イ 救急隊に引き渡した後は、運行管理者の指示に従う。

### 3 バス車両の保守

#### (1) 法定点検

- ア 法令で定められた定期整備については、確実に実施し運行車両を確保する。
- イ 整備員不足で法定点検実施が困難な場合は、近傍の営業所と調整し応援を求める。

#### (2) 法定外定期整備

- 整備員の出勤状況に応じて実施する。整備員が不足している場合には、必要不可欠な整備点検を優先して実施する。

#### (3) 車内消毒

- 局本部会議にて車内消毒を行うと判断した場合、保健所等の指示に基づき車内消毒を実施する。

### V 車両・設備保守

#### 1 流行期における技術部門の対応

##### (1) 地下鉄施設の稼働

地下鉄運行を継続するため、車両及び地下鉄の施設・設備の保守を実施し、運行を確保する。

##### (2) 職員の出勤確認等

###### ア 翌日の職員安否確認

各保守管理所長は、毎日 16 時 30 分までに翌日出勤不可能な職員数及び新型インフルエンザ等の感染状況を把握し、定められた書式で地下鉄・バス施設班に報告する。

なお、局本部から別途指示があった場合には、その指示による。

イ 勤務予定者の職員が感染等で勤務できない場合は、公休者・非番者等を出勤させるなどして保守要員を確保する。

ウ 要員不足が発生した場合は、本庁部門の担当課職員が応援を行う。

##### (3) 運行計画の指示

局本部が翌日の運行計画を決定した時は、地下鉄・バス施設班は、保守管理所長に速やかに指示をする。

##### (4) 委託先との連携等

ア 車両及び設備の法定点検業務の委託先は、毎日 16 時 30 分までに翌日出勤不可能な職員数及び新型インフルエンザ等の感染状況を把握し、定められた書式で所管の保守管理所長を経由して地下鉄・バス施設班あてに報告する。

なお、局本部から別途指示があった場合には、その指示による。

イ 委託先の事業者に対して、「手洗い、うがい、マスクの着用」を要請する。

## V 車両・設備保守

### 2 各現業区の対応

#### (1) 状況報告

保守点検状況については、各現業区で日々集約し、その結果を 16 時 30 分までに運輸班及び地下鉄・バス施設班に報告する。

#### (2) 作業計画の策定

保守管理所長は、運行計画及び職員の出勤状況に応じて作業計画を策定し、職員に指示する。

#### (3) 保守要員が不足する際の対応

保守管理所長はブルーライン、グリーンラインの保守要員が不足している場合、各保守管理所の職員の出勤数が回復するまで、保守要員数を統合して保守点検に当たる。

#### (4) 車内消毒の実施

局本部会議にて車内消毒を行うと判断した場合、入区車両を、保健所等の指示に基づき車内消毒を実施する。

### 3 運行確保が困難となり、運行停止となった場合の対応

#### (1) 運休時の対応

毎日 1 往復の回送列車で施設・設備の維持確認を行い施設・設備は連続稼動を継続する。

#### (2) 車両班

車両の検査は継続し、回送列車 1 本を運行する。

#### (3) 施設班

各施設区ともに保守点検を継続する。

#### (4) 電気班

電気設備の連続稼動状態をモニター・電気司令において遠方監視する。

### 4 運行再開に向けた対応

#### (1) 運行再開時の対応

##### ア 設備等の点検

全設備の巡視点検等を行い、安全を確認する。

なお、検査未了の設備は検査終了まで運転しない。

##### イ 点検実施時の応援

運行再開時の点検は、必要に応じて本庁職員が応援する。

#### (2) 車両班

運行再開時に向けて可能な限りの列車検査、月検査を実施し、使用可能車両を確保する。

#### (3) 施設班

運行再開時には、軌道・構造物及び建築物等の機能状態を全般にわたり総点検を実施する。

#### (4) 電気班

運行再開時に停止していた設備を使用する場合は、必要な点検を実施する。

## Ⅵ 広報・お客様への情報提供

### Ⅵ 広報・お客様への情報提供

#### 1 基本的な役割・業務

##### (1) お客様への広報 《お客様情報班》

毎日、開催する局本部会議の決定事項に沿って、以下の内容を広報する。

ア 運行の状況（今後の減便、運休、運行再開 等）

イ 乗務員、駅務員等がマスクを着用して業務にあたっていることへの理解促進

ウ お客様に対するマスク着用、咳エチケット励行についての呼びかけ

エ 市本部から依頼された、感染防止のための啓発情報

##### (2) お客様からの問合せ等に対する情報提供 《お客様情報班》

局本部から情報を収集し、各班と連絡調整することにより、情報を整理・確認し、お客様からの問合せへの対応、コールセンターへの情報提供を行う。

#### 2 運行状況等のお客様への広報手段及び概要 《お客様情報班》

##### (1) 記者発表

交通局が実施する対策及び状況のうち、翌日の運行計画については、交通局として速やかに記者発表を行う。

##### (2) 局の広報媒体等を活用した広報

(1)を含め、広報の実施に当たっては、庶務班から各班に対し局本部会議の結果を踏まえた広報内容の趣旨を伝える。各班は、それぞれの状況を踏まえ、広報内容を検討、庶務班の確認を受けた上で、広報を実施する。

ア 想定する広報内容例

(ア) バス・地下鉄の運行情報

(イ) 翌日の運行計画

(ウ) お客様への感染予防啓発、手洗い、うがいの励行、マスク着用の要請等

(エ) 職員がマスク着用することの周知

## VI 広報・お客様への情報提供

### イ 広報媒体及び担当班

| 広報媒体   |                  | 担当班              |
|--------|------------------|------------------|
| ホームページ | トップページのニュースリリース欄 | お客様情報班           |
|        | 緊急情報欄            | 地下鉄運輸班<br>バス運輸班  |
| 電光表示器  | ブルーライン車内表示機      | 地下鉄運輸班<br>お客様情報班 |
|        | グリーンライン車内表示機     | 地下鉄運輸班<br>お客様情報班 |
|        | 駅（案内表示機）         | 地下鉄運輸班           |
|        | 停留所（接近表示機テロップ）   | バス庶務班            |
| 掲示物    | 駅構内ポスター          | 地下鉄駅務班           |
|        | 主要ターミナルポスター      | バス庶務班            |
|        | バス車内ポスター         | バス運輸班            |
| 放送     | 駅構内放送            | 地下鉄駅務班           |
|        | 地下鉄車内放送          | 地下鉄運転班           |
|        | バス車内放送           | バス運輸班<br>バス輸送班   |

### 3 お客様への問合せ等のための情報の収集及び整理 《お客様情報班》

#### (1) 情報収集

情報が集約される局本部の情報をもとに対応する。局本部に確認の上、最新情報を整理・集積する。

#### (2) お客様等への提供情報の整理・作成

##### ア 運行・施設に係る提供情報の整理・作成

運行・施設に係る状況及び今後の見通しについて、収集情報をもとに整理を行い、お客様への提供情報を作成する。

(ア) 情報については簡潔にまとめる。

(イ) 被害等の種別、施設の状況、輸送環境などにより、必要とされる情報、情報の重要性が異なるため、それに応じて情報を整理する。

(ウ) 長時間の運休となる場合は、状況に大きな変化はなくとも、一定時間ごとに情報を更新する。

##### イ お客様からの問合せに対する提供情報

##### (ア) 情報の提供

収集・整理された情報もとにお客様からの問合せに対応する。

## VI 広報・お客様への情報提供

### (イ) 提供情報の確認

- ① まず、局本部で事実と異ならないか確認する。
- ② 次に、各事業部に事実の発表が逆に現場の混乱をきたさないか確認する。

### (ウ) 提供情報の統一化

局本部、各事業部及び各事業部経由で各現場並びにコールセンターにお客様等への情報提供が資料のとおり行われ、統一されていることを周知徹底する。

### (3) コールセンター対応

局本部で決定した運行状況や対応内容を統一情報としてコールセンターへ情報提供する。

## 4 お客様からの問合せ状況等に関する局本部への報告 《お客様情報班》

お客様からの問合せ状況については、分類、整理の上、統一化された提供情報とともに、適宜、局本部に報告を行い、必要に応じて、指示を仰ぐものとする。

運行状況や駅、バス停の状況などに関するお客様からの情報(苦情)については、時間、場所、内容(状況)を可能な限り特定して、局本部に伝達する(各事業部への伝達は、局本部から実施)。

## VII 感染及びまん延防止

### VII 感染及びまん延防止

新型インフルエンザ等発生後、職員の感染を防止し、併せて、お客様へのまん延防止を図るため次の物資を備蓄する。また、新型インフルエンザ等特定接種（国民生活・国民経済安定分野）の登録を行い、新型インフルエンザ等発生時に優先的なワクチン接種が可能となる環境を整える。

#### 1 物資調達 《物資調達班》

##### (1) 各現業職場に備える備蓄品

次の物資を備蓄する。

なお、備蓄量の基準とする日数は、本計画の「はじめに」5(2)で想定する流行期間とし、職員の出勤状況など、状況に応じて柔軟に適用する。

ア マスク（一人一日当たり1枚）

イ 手指消毒剤（一人一日当たり約6ml）

ウ 体温計

##### (2) 使用開始時期

局本部が決定し、指示する。

##### (3) 備蓄状況の確認

備蓄品を備蓄する所属は、以下の手順を遵守する。

ア 備蓄場所を掲示する等により全職員に周知する。

イ 備蓄状況が適切かどうか定期的に確認する。

##### (4) 備蓄品の補充

まん延状況の程度により、備蓄品が不足することが想定されるため、その際の補充は、物資調達班が使用状況を管理し、必要に応じ緊急契約により調達する。

調達後、相手方から見積書又は請書を受領し、支払い手続きを行う。

**災害時における緊急契約の手続きについて（総務局・財政局通知 H10.5.1）**抜粋  
緊急災害時には、口答又は文書により発注し、契約の相手方が応諾した時点を契約成立時点とするため、（一部省略）契約書の作成は省略できます。また、契約履行後、速やかに、契約の相手方から契約内容の確認に必要な要件を記載した見積書又は請書その他これに準ずる書類を提出させます。

## Ⅶ 感染及びまん延防止

### 2 特定接種 《庶務班》

#### (1) 特定接種（国民生活・国民経済安定分野）への登録

特定接種とは、新型インフルエンザ等発生時に一般市民に先立ち、特定事業者が定めた指定医療機関に国が優先してワクチンを配付し、特定事業者の従業員が、予防接種を受けられる制度である。

鉄道業及び道路旅客運送業は、特定事業の「国民生活・国民経済安定分野」に分類されるため、当局としても特定接種の登録を行い、職員の感染予防として予防接種を受けられる環境を整える。

なお、特定接種の実施の要否、対象とする事業、配布されるワクチン数などは新型インフルエンザ等発生時に国が決定するとともに、当局が該当する「国民生活・国民経済安定分野」は「医療従事者」「新型インフルエンザ等対策の実施に携わる公務員」に次ぎ優先順位が３番目となっているため、必ず特定接種が受けられるものではない。

（特定接種登録の更新は、５年ごとと定められている。当局の初年度登録は平成30年3月に行っており、今後５年ごとの更新が必要となる。）

#### (2) 特定接種登録対象者

地下鉄・バスの運行に直接関与し業務継続に必要不可欠な職員

※ あらかじめ、各部においては、特定接種対象者となる職員に対して、予防接種の説明を行い、同意を得た上で接種予定者名簿を作成する。

#### (3) 接種場所

特定接種を効率的に実施できるよう、本市が選定する接種実施医療機関において特定接種を実施する。