

# COVID-19 2020年1月～8月

## 民鉄はどのように向き合い 鉄道を動かし続けたのか

### コロナ禍における東急電鉄の感染拡大防止への取り組み

2020年1月に国内初の感染が確認されて以降、全国に感染が拡大した新型コロナウイルス。政府は4月7日、7都府県に緊急事態宣言を発令し、4月16日には全国へと拡大させた。外出自粛要請・緊急事態宣言下、鉄道というライフラインの安全・安定運行が求められた民鉄各社は、刻一刻と状況が変わる先の見えない状況の中で、どのような対応をもって鉄道運行を維持したのか。そして、いまなお収束の兆しが見えない中、利用者と従業員の安全・安心を第一に、どのような取り組みを続けているのか。2020年上半期のコロナ禍に関連する動向をARCHIVESとして時系列に整理しつつ、東急電鉄における感染拡大防止への取り組みを紹介する。

資料・写真提供／東急電鉄株式会社



緊急事態宣言下の渋谷駅丸の内線ホーム。2020年5月15日撮影(写真：東急株式会社)

新型コロナウイルス対策本部を設置、  
鉄道利用者、従業員の感染症対策を実施。

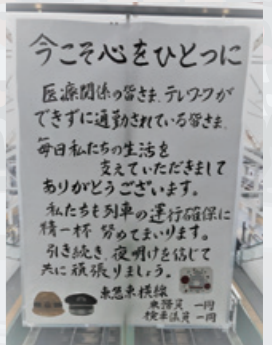
新型コロナウイルス感染拡大に伴い、東急電鉄では1月31日に「新型コロナウイルス対策本部」を設置し、社内外の情報収集と感染症対策の立案・推進に取り組んだ。2月中旬から、車両の定期消毒清掃を開始し、出庫時の車両の窓開けや車内アナウンスでの換気の呼び掛け、駅構内施設・設備の除菌清掃、アルコール消毒液やウイルス除去剤の整備などさまざまな取り組みを実施し、利用者の不安解消に努めた。また、入手困難となったマスクや消毒液の調達に力を入れ、従業員が安心して業務にあたるよう各職場に配布した。

緊急事態宣言下でも通常運行を継続、  
鉄道利用者に応援メッセージを掲出。

鉄道事業は政府に「社会機能維持に関わる者として事業継続を要請される事業者」に設定されている。緊急事態宣言下、4月7日に危機管理本部を設置し、運行本数の見直し等の検討も行われたが、エッセンシャルワーカーに交通手段を提供し、利用者の「3密」を回避するため、通常運行が継続された。

また、この未曾有の事態を乗り越えたいという現場の思いは強く、池上・多摩川エリアの各駅では「東急線を利用しているお客さま」に感謝を伝えるメッセージを掲出。同様の取り組みは、元住吉駅や長津田駅など各駅で行われ、五反田駅管内では旗の台駅が最寄りの昭和大学病院、洗足池駅が最寄りの都立荏原病院(いずれも新型コロナウイルス感染症対応病院)へ、感謝とエールの思いを込め、係員直筆の手紙を送った。

元住吉駅に掲出したメッセージ



	新型コロナウイルス感染症に関する主な動き	東急電鉄 従業員への感染症対策	東急電鉄 利用者への感染症対策
January	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. 6 中国 武漢で発生した原因不明の肺炎に関し、厚生労働省が注意喚起。</li> <li>1.14 WHO 新型コロナウイルスを確認。</li> <li>1.16 日本国内で初めて感染を確認。</li> <li>1.30 WHO 「国際的な緊急事態」を宣言。</li> <li>1.31 新型コロナウイルスが「指定感染症」に定められる。2月1日より政令施行。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1.31 <b>新型コロナウイルス流行に伴い、新型コロナウイルス対策本部を設置。</b></li> <li>1.31 従業員に出出勤前検温、罹患予防のための手洗い、うがい、手指消毒等の励行を徹底。</li> </ul>	 <p>①車内のつり革、手すり、握り棒など消毒清掃を実施</p>
February	<ul style="list-style-type: none"> <li>2. 3 乗客の感染が確認された大型クルーズ船が横浜港に入港。</li> <li>2.11 WHO 新型コロナウイルスを「COVID-19」と名付ける。</li> <li>2.24 政府の専門家会議が「これから1～2週間が瀬戸際」との見解を示す。</li> <li>2.26 政府の新型コロナウイルス対策本部は今後2週間の大規模なスポーツ・文化イベントの中止・延期・規模縮小等の対応を要請。</li> <li>2.27 政府の新型コロナウイルス対策本部は全国の小中高校に3月2日から春休みに入るまでの間、臨時休校を要請。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2. 1 感染予防用品(マスク、アルコール等)を各職場へ配布。</li> <li>2. 7 従業員のマスク着用を徹底。</li> <li>2.25 イベント・会合、不急の会議は原則延期または中止とする。</li> <li>2.25 新型コロナウイルスの感染拡大状況を踏まえ、新型コロナウイルス対策本部は、原則毎朝、対策会議を開催。</li> <li>2.27 新型コロナウイルス対策本部は、24時間土日においても速やかに対応できる体制を構築。 ※4/2以降、リモート会議で開催。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2. 7 国土交通省、厚生労働省から要請の感染症対策ポスターを掲示。</li> <li>2.17 駅構内放送・車内放送で、感染防止対策(咳エチケット・オフピーク推奨・窓開けなど)への協力呼び掛けを開始。</li> <li>2.19 10日毎に車内の消毒清掃を実施(写真①)。</li> <li>2.25 お客さま対象のイベントは原則延期または中止とする。</li> <li>2.27 駅構内の施設・設備について、除菌洗剤を用いた定期清掃を実施。</li> <li>2.29 「電車とバスの博物館」を当面の間、臨時休館。</li> </ul>
March	<ul style="list-style-type: none"> <li>3. 9 政府の専門家会議が「3条件(密閉・密集・密接)の重なり避けて」と呼び掛け。</li> <li>3.11 <b>WHO 「パンデミック」を認定。</b></li> <li>3.19 政府の専門家会議が提言、「感染拡大地域では自粛検討を」。</li> <li>3.24 <b>東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会1年程度延期が決定。</b></li> <li>3.25 東京都は平日の在宅勤務や夜間、週末の不要不急の外出を控えるよう呼び掛け。</li> <li>3.28 国内の感染者1500人を超える(クルーズ船を除く)。</li> </ul> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>3. 2 国内外を問わず不急な出張を延期。</li> <li>3.27 本社勤務員は在宅勤務を原則とする。</li> <li>3.30 3密防止のため、各職場で、換気や空気清浄機の設置、業務見直しによる出勤人数の抑制等の取り組みを進める。</li> </ul>  <p>②出庫時に実施する車内窓開け作業</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>3. 2 通学定期券の特例による払い戻しを開始。</li> <li>3. 3 車内の窓開けをお願いする車内アナウンスを開始。</li> <li>3. 4 S-TRAIN 列車指定券の無手数料払い戻しを実施。</li> <li>3. 5 車内換気のため、出庫時に全車両1両あたり4カ所程度の窓開けを実施(写真②)。</li> <li>3. 6 主要22駅にアルコール消毒液を設置。</li> <li>3. 6 各駅旅客トイレのハンドドライヤー(ジェットタオル)の使用を休止。</li> <li>3.10 各駅窓口ウイルス除去剤を設置。</li> <li>3.14 渋谷ちかみちラウンジ、パウダールーム、ベビールーム、ドレッシングルーム(4施設)を一時閉鎖。</li> <li>3.19 「窓開け換気」の告知強化。</li> <li>3.31 全駅旅客用トイレに水石鹸器設置完了(写真③)。</li> </ul>



特集：特集：コロナ禍と向き合う民鉄各社

〔沿線のライフラインとしての責務を果たし、信頼を得る〕

4  
April

- 4. 7 首都圏など7都府県を対象に、**緊急事態宣言を発令。**
- 4. 9 国内の感染者 5000 人を超える（クルーズ船を除く）。
- 4. 10 東京都が休業を要請する 6 つの業態や施設を公表。
- 4. 16 **緊急事態宣言の対象を全国に拡大。13 都道府県は特定警戒都道府県に。**
- 4. 18 国内の感染者 10000 人を超える（クルーズ船を除く）。

- 4. 1 入社式の中止。
- 4. 7 **国・自治体の緊急事態宣言により、緊急管理本部を設置。** ※新型コロナウイルス対策本部は継続設置。対策本部が収集、分析した情報や対応策は緊急管理本部に報告。
- 4. 9 緊急事態宣言下における健康管理の再徹底（PCR 検査受診判明時の報告方、業務見直し、3 密防止）。
- 4. 13 在宅勤務のさらなる徹底（在宅勤務目標 8 割）。
- 4. 13 各駅のシースルー改札、定期券売り場、カウンター上に飛沫防止用ビニールシートを設置（写真⑤）。

- ④密閉防止のため自動ドアを開放
- 4. 1 企画乗車券「おトクなきっぷ」（5 種類）の発売を休止
- 4. 8 緊急事態宣言発令による通勤定期券の特例による払い戻しを開始。
- 4. 13 シースルー改札とホーム待合室は、換気と密閉回避を目的に自動ドアを開放（写真④）。
- 4. 14 「マスク着用、車内での会話、咳エチケット」等のエチケット放送を開始。
- 4. 16 訪日外国人旅客向け IC 企画乗車券「TOKYO SUPPOTERS PASS」の発売を延期。
- 4. 22 自宅で楽しめる「おうちで過ごそう♪プロジェクト」を実施。 ※東急線キャラクター「のるん」体操動画・ぬりえの公開。
- 4. 25 定期券売り場の土休日の営業を休業。
- 4. 27 大井町線 Q シートのサービスを休止。
- 4. 29 S-TRAIN を運休。



5  
May

- 5. 1 政府の専門家会議が感染拡大を予防する「新しい生活様式」を提言。
- 5. 3 国内の感染者 15000 人を超える（クルーズ船を除く）。
- 5. 4 緊急事態宣言を全国一斉に 5 月末まで延長することを決定。
- 5. 14 **39 県で緊急事態宣言を解除。8 都道府県は継続。**
- 5. 14 鉄道連絡会が「鉄軌道事業における新型コロナウイルス感染症対策に関するガイドライン」（第 1 版）を作成。
- 5. 21 **3 府県（大阪・兵庫・京都）で緊急事態宣言を解除。首都圏と北海道は継続。**
- 5. 25 **首都圏を含む全域で緊急事態宣言を解除。**

- 5. 10 世田谷線の全車両に、運転台と客室の間を仕切る感染予防シートを設置。
- 5. 14 鉄道連絡会「鉄軌道事業における新型コロナウイルス感染症対策に関するガイドライン」（第 1 版）に基づき、各職場で感染症対策を再徹底。
- 5. 25 **緊急事態宣言解除により、危機管理本部を解散。** ※新型コロナウイルス対策本部は継続設置。



⑤ビニールシートを設置したシースルー改札

- 5. 1 「おうちで過ごそう♪プロジェクト」の第 2 弾を実施。 ※鉄道現場の現実 おうちで見る～eyemovie～ YouTube 動画配信開始。 ※駅関連①～⑩、車両工場①～⑤を公開中。
- 5. 15 各駅の係員窓口に、お客さま向けアルコール消毒液を配置。
- 5. 22 ガイドラインに基づき、駅券売機、定期売り場の待ち位置にソーシャルディスタンス目印を掲示。
- 5. 25 オフピーク・分散乗車へのお願いを目的に、「朝ラッシュ時間帯のお客さまのご利用状況について」を HP にて掲載。
- 5. 28 【東急電鉄】車両の窓の閉閉、消毒作業～新型コロナウイルス感染防止～ YouTube にて動画配信開始。
- 5. 30 定期券売り場の土休日の営業を再開。

6  
June

- 6. 19 都道府県をまたぐ移動の自粛要請を全国で緩和。
- 6. 23 旅行連絡会が「新しい旅のエチケット」を作成。
- 6. 28 世界の感染者数が累計で 1000 万人を超える。

- 6. 5 酷暑を見据えたマスク着用方を徹底。
- 6. 9 事業構造変革委員会を設置。 ※新型コロナウイルス対策本部は同委員会へ移行。



⑦新型コロナウイルス感染予防ポスター（東京地下鉄株式会社より各社に提供された素材を基に作成）

- 6. 4 「マスク着用のお願ひ」について、車内アナウンスを強化。
- 6. 5 車両の抗ウイルス・抗菌を目的としたコーティング加工を実施（写真⑥）。
- 6. 6 S-TRAIN の運行を再開。
- 6. 12 車内換気・マスク着用等感染予防へのお願いポスターの掲出を開始（写真⑦）。
- 6. 25 所属全車両の抗ウイルス・抗菌加工が完了。車内には抗ウイルス・抗菌加工済みを示すステッカーを貼付。
- 6. 29 「電車とバスの博物館」が営業時間、休館日を変更して再開。

7  
July

- 7. 7 国内の感染者 20000 人を超える（クルーズ船を除く）。
- 7. 8 鉄道連絡会が「ガイドライン」（第 2 版）を作成。
- 7. 22 「Go To トラベルキャンペーン」開始。
- 7. 26 国内の感染者 30000 人を超える（クルーズ船を除く）。

- 7. 16 夏のイベント「親子でめぐろう！東急線電車スタンプラリー」開催見送りを決定。

8  
August

- 8. 11 国内の感染者 50000 人を超える（クルーズ船を除く）。
- 8. 11 世界の感染者数が累計で 2000 万人を超える。



緊急事態宣言下の渋谷駅渋谷ヒカリエ 2 改札。2020 年 5 月 15 日撮影（写真：東急株式会社）

- 8. 10 「定期券うりば」の営業時間を当面の間、短縮。
- 8. 25 車両に続き、駅構内で利用者が手を触れる箇所への抗ウイルス・抗菌加工を開始（写真⑧）。全駅の①エレベーターのボタン、手すり、壁面 ②自動改札機 ③券売機・精算機・チャージ機のタッチパネル部分への抗ウイルス・抗菌加工を実施。施工完了箇所には抗ウイルス・抗菌加工済みを示すステッカーを貼付。



⑧自動改札機の抗ウイルス・抗菌剤塗布作業



⑥車内抗ウイルス・抗菌加工作業

従業員の不安感を軽減するため、現場での意見を吸い上げ、対応。

緊急事態宣言の発令を受け、本社勤務者は原則在宅勤務とし、約 8 割がテレワークで業務にあたった。

一方、現業職場では「列車運行の安全を確保するため、人員を大きく削減できない」という前提があり、駅サービスの一時的な見直し、工事の一時延期など、運行維持に必要な機能に絞り込むことで、感染拡大時にも鉄道運行継続が可能な体制づくりを行った。

鉄道の社会的使命に変わりはない。需要減少に左右されない強靱な鉄道を目指す。

鉄道運行にかかる費用は、車両や線路の維持管理費用など固定費が多い。

緊急事態宣言解除後も、リモートワークの定着など生活様式の変化に伴い、鉄道による移動の縮小が続き、鉄道経営は厳しい状況に直面している。しかし、クオリティの高い移動サービスを提供するという鉄道事業者の社会的使命に変わりはないため、東急電鉄では、緊急事態宣言解除後に、安全を確保しつつも固定費の削減など事業構造の変革に取り組んでいる。経営の緊急事態を、むしろ未来に向けて生産性を高める機会と考え、常識やしがらみにとらわれない新しい視点で、需要減少に左右されない強靱な鉄道を目指している。

■輸送人員 (単位：%)

2020年度	定期 前年比	定期外 前年比	合計 前年比
4月	▲39.3	▲69.4	▲51.7
5月	▲42.9	▲64.7	▲51.4
6月	▲33.4	▲32.3	▲33.0
7月	▲32.0	▲29.5	▲31.0
8月	▲28.8	▲28.4	▲28.7

