

UIC COVID-19 TASK FORCE
COVID-19の管理
鉄道業界の利害関係者に向けたガイダンス

国際鉄道連合により発表された一連の取りうる対策について
2020年3月



INTERNATIONAL UNION
OF RAILWAYS

ISBN: 978-2-7461-2967-2

WARNING

All intellectual property rights related to the original English version of this document and the subsequent translations shall remain the exclusive property of UIC, these documents bearing the mention of UIC copyright.

© International Union of Railways (UIC) - Paris, 2020

UIC hereby authorizes natural persons and companies to copy, reproduce and distribute by any means whatsoever, including electronic, this document, provided that these actions are made on a non-profitable basis.

This publication produced by the UIC Covid-19 Task Force is a translation of Management of Covid-19, Guidance for railway stakeholders and UIC cannot be held responsible for any translation mistakes.

CONTENTS

1. 背景	5
1.1. 目的	5
1.2. 方法	5
1.3. CoVID-19 について我々が知っていること	6
2. 取りうる対策	7
2.1. 準備	7
予防措置・手順	7
物資提供について	9
2.2. 反応	10
(適応された)事業継続計画の実施	10
鉄道構内における感染の疑いがある乗客の管理	10
これらの手順の大部分は、準備段階の間に既に決定されている可能性がある。	10
2.3. 情報共有	11
内部における情報共有	11
外部との情報共有	12
2.4. UIC会員からの情報共有に関する資料例	14
オーストリア	14
カナダ	14
デンマーク	14
フランス	15
日本	15
アメリカ	15
韓国	16
3. ケーススタディーと実践	17
4. 倫理的・法的配慮	18

5. 参考文献v.....	19
6. 附属書.....	20

1. 背景

1.1. 目的

UICは、新型コロナウイルス感染症が発生する中、UICメンバーの企業、専門家、その他の関係者（ALAF、APTA、CER、CIT、IATA、UITP1）をメンバーとしたタスクフォースを設置し、鉄道業界に適した危機への対応方法を見出すことに協力している。

疾病、その他の危機に対する予防及び攻防の枠組みにおいては、鉄道事業を継続することが、移動手段の提供や重要な活動の継続を保証するための鍵となる。一方で、スタッフの欠勤や公衆衛生の維持を考慮する必要がある。鉄道事業者は、貨物と旅客両方の運行を確保するよう要求されるだろう。これについては、事業者の財源と関係機関が講じた対策を考慮すべきである。したがって、鉄道の利害関係者のために取りうる対策を収集することが回復力を維持することにつながる。

UICが発表した本ガイダンスに含まれる対策は、鉄道の利害関係者を支援し、この伝染病が鉄道業界に及ぼす具体的な課題について信頼できる情報を提供することを目的として、2020年2月から3月に収集された。

この文書の目的は以下の2つである。

- ▶ すでに実施されている対策について、UICのメンバーから情報を収集し共有すること。
- ▶ 所轄の保健当局の指導及びリスクレベルに応じて実施された措置を提供すること。

本書はガイダンスのみを目的としている。その内容は、決定的なものとしても要求事項としても考慮されてはならない。これらの対策はあくまでも一例であり、リスクレベルの変化に伴い変化する可能性がある。ここに記載されている措置は、鉄道の利害関係者が、自らの責任で適切にとらえて使用するものである。

1.2. 方法

現行の対策を共有するため、UICメンバーおよびそのパートナーの組織は、タスクフォース会議内やメンバーへのメール配信、UICセキュリティ部門の迅速な回答者の情報網（Network of Quick Responders）とUIC特別グループのCOLPOFERが共同で作成したアンケート（付属書参照）等のあらゆる手段を通じて情報提供を行った。

したがって、この文書は、措置及び対策の収集に関連する追加要素を提供するすべての情報源（公式、非公式、報道、ソーシャルネットワーク、またはタスクフォース参加者間での情報交換）から得られる豊富な情報を有している。

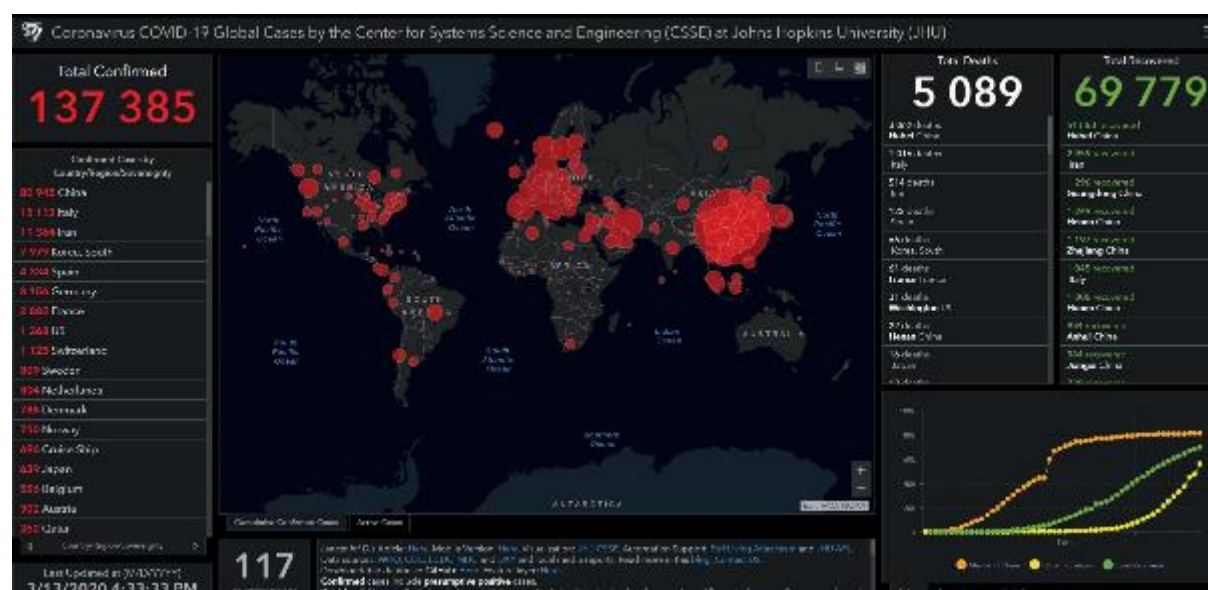
1.3. COVID-19 について我々が知っていること

巷でコロナウイルスと称されるCovid-19は、WHOによるコロナウイルス科の重症急性呼吸器症候群コロナウイルス2(SARS-CoV-2)に起因する感染症である。流行は2019年12月に始まり、その後、世界的な問題となっており、いくつかの国で流行している。2020年2月の先週以降、欧州も同様に大きな影響を受けている。

現在の医療報告によれば、このウイルスは、感染者の咳やくしゃみによって発生した呼吸器飛沫との直接接触によって、あるいは汚染された手や表面に触れることによって間接的に飛沫感染として広がっている。

最も一般的な新型コロナウイルスの症状は、発熱、疲労および乾性咳嗽である。患者によっては、疼痛や疼痛、鼻閉、鼻水、咽頭痛または下痢がみられることもある。これらの症状は通常軽度で、徐々に始まる。感染しても何の症状も現れず、体調が悪くならない人もいる。

Covid-19を引き起こすウイルスがどのくらいの期間表面で生存するかは不明であるが、他のコロナウイルスと類似していると考えられている。新型コロナウイルス(新型コロナウイルスに関する予備的な情報を含む)は数時間から数日まで表面に存続することが研究から示唆されている。これは、異なる条件下(例えば、表面の種類、環境の温度または湿度)で変化し得る。



Update 13/03/2020.

Source: CSSE

<https://gisanddata.maps.arcgis.com/apps/opsdashboard/index.html#/bda7594740fd40299423467b48e9ecf6>

2. 取りうる対策

2.1. 準備

個々の企業が講じる準備的措置は、既存の危機管理体制の不可欠な部分であり、既存の国内手続きと整合性がとれていることが強く推奨される。

予防措置・手順

企業のタスクフォースは、状況の進展をモニタリングするために作成される場合がある。

企業のタスクフォースは、取締役会および各業務部門の長またはその主要メンバーで構成されることが理想的である。

タスクフォースが取り組むことが可能な課題について、いくつかの例を挙げる。

- ▶ 主要なパートナーおよび連絡先の特定
例：関係機関(地方政府、国家政府、公衆衛生当局)、労働組合、労働協議会、議員(職員の責任確保のため)、協会団体(移動障害やその他の障害を持つ人々の排除を回避するため)と越境業務を行う国際通信業者
- ▶ 重要機関(指令室、信号所等)担当者の業務継続のための慎重な待遇の確保
- ▶ 重要なポジションの控えとなる従業員の特定
- ▶ 欠勤者への対応方法の確立
- ▶ 予防対策と実施手順の確認(下記参照)

予防措置と手順は場所に応じて定めるべきである。

予防措置および/または予防処置のいくつかの例を以下に挙げる。

- ▶ ソーシャルディスタンスに関する方針の設計
 - 握手・キス等を含まない挨拶
 - 非接触対応機器の使用(非接触温度計など)
 - 職場での対人間の1メートル(5フィート)以上の距離の確保
 - キッチンの汚染回避のための列車内の食堂設備における使い捨て方針の設計(例：使い捨てプレート、グラス、調味料等)
 - 職員が検疫を適用する時期と方法についての決定(例：スタッフが新型コロナウイルス患者と接触)

-
- ▶ 感染リスクを減らすための方針
 - 雑誌、小冊子、メニュー、毛布、枕、ヘッドホン等の車両からの撤去、夜行列車における一利用毎の毛布交換等
 - トイレトペーパーについてロール式から個別式への変更
 - すべての職員を対象とした旅行開始前の健康チェック(例：検温等)
 - 貨物の積み降ろしの際の使い捨て手袋の使用
 - 検札の際の使い捨て手袋の着用、または検札中止
 - ▶ 新型コロナウイルスに特化した育成研修の実施
 - 自分自身を守る方法
 - 仕事の過程で直面するさまざまな状況への対応方法
 - 差別を避けるための方法、病人介護のための適切な振る舞い(マスクの着用の有無など)を学ぶ方法等

頻繁に接触する表面を洗浄し、消毒する方法に関するガイダンスは、明確に定義されるべきである。

予防洗浄対策のいくつかの例を以下に挙げる。

- ▶ 乗客・公衆・職員が多い場所(駅、食堂など)の特別清掃
- ▶ 特に危険性が高い箇所(例：トイレ、券売機、待合場、窓、ロッカー、マガジンラック、折りたたみトレー、ドアハンドル・ボタン、石鹸置き、肘掛け等)の一覧の提供および定期清掃
- ▶ 停車中だけでなく移動中における車内清掃の確保
- ▶ 職員による消毒剤の噴霧に関する制限の廃止
- ▶ 危険物の処分方法と処分場所の決定(例：使用済みティッシュ、使用済みマスク)
- ▶ 客車および運転室のエアコンフィルタの清掃

注意：夜行列車は特に危険性が高い可能性がある。人々が長く滞在すればする程、コンパートメントを消毒することに特別な注意を払わなければならない。

新型コロナウイルス(まだそうと決定していない場合を含む)の特殊な状況を鑑みた事業継続計画は、安全要件を満たした上で、社会的・経済的生活ニーズに対応するために作成可能となる。

鉄道会社によってすでに作成された事業継続計画は、**新型コロナウイルス問題**に適用されるべきである。特に関連性のあるもののいくつかの例を挙げる。

- ▶ 労働力の削減
- ▶ 残業代の支払いの検討
- ▶ 列車利用の削減
- ▶ テレワークの推奨(従業員が正しいソフトウェア、VPN、増加した作業負荷を処理できるテレビ会議用ソフトを所持していること等を保証した上で行う)

- ▶ 低い利用者数の中での医療機関へのアクセスの確保

物資提供について

どのような種類の個人用保護具(PPE)を利用できるようにすべきか、また感染が疑われる場合に列車や駅のどの場所を利用できるようにすべきか、定義する必要がある。これは当局の勧告に基づくべきである。

これらの対策について、いくつかの例を挙げる。

- ▶ 供給品の流通・補充計画を含む、具体的な供給品の継続管理
- ▶ どのような防護キットが含まれるべきかについての定義
 - 例：マスク、使い捨て手袋、アルコールベースのジェルおよび/または石鹸、バイオハザードバッグ、消毒剤スプレー、タッチフリー(非接触赤外線)温度計
 - 車内での保護キットの提供



2.2. 反応

(適応された)事業継続計画の実施

危機が始まった場合の(適応された)事業継続計画の実施

鉄道構内における感染の疑いがある乗客の管理

駅・車内で

以下の点について明確な手順が整備され、職員によって実行されるべきである。

- ▶ 従業員への責任
例：遭遇した疑わしい症例が緊急医療を必要とする場合、スタッフを支援するように指定され訓練された現場に専任の労働者を割り当てる、等。
- ▶ 病気の旅行者の検出方法（例：検温）
- ▶ 疑わしい症例への対処方法:
 - WHOのガイドラインは予防的隔離を実施し、病人を他人から1.5メートル(5フィート)の距離に保ち、直ちにそのスペースを消毒することを提案している。
 - 旅行者にアンケートを行い、事態の予備分析を当局に提供する。
 - 医療施設への移送方法
- ▶ 職員の保健当局との連絡方法

これらの手順の大部分は、準備段階の間に既に決定されている可能性がある。

これらの手順の大部分は、準備段階の間に既に決定されている可能性がある。

頻繁に触れる表面の洗浄および消毒に関するガイダンスの実施

例

- ▶ 消毒の継続(トイレ、手すり、エレベーターボタン等)
- ▶ 念入りな清掃
- ▶ 車両の清掃・消毒の頻度増加
- ▶ すべての公共の場所の消毒

清掃業者と連携し、対応の強化と連携を図る



2.3. 情報共有

関係する利害関係者間の協力と並んで、内部および外部との情報共有はこの種の危機状況に対処するための最良の手段である。良好な危機管理は、十分な情報共有を通じて大幅に最大化されることを強調すべきである。

誤った情報の広がりやウイルスそのものより危険であり、パニックにつながる可能性がある。恐怖は、最も強力な感情の1つであり、情報の欠如および不正確さによって急速に供給される。集団的なパニックに定着しないためには、人々は信頼できる情報源からの有効な情報を必要とする。関連する利害関係者からの情報共有が不足すると、偽のニュースや陰謀説さえも生まれる可能性がある。風評に対処するための最良の方法は、公的情報源からの公的情報を共有することであり、鉄道事業者はそのような(WHOなどの信頼できる情報源からの信頼できる事実による)情報源の1つと考えられる。したがって、鉄道事業者にとっての重要な課題の一つは、自国の当局から迅速かつ信頼性のある情報入手し、それをスタッフおよびエンドユーザの両方に伝えることである。

内部における情報共有

情報共有を行う理由

内部における情報提供は、鉄道職員を対象としている。職員への情報提供が多ければ多いほど、より推奨された行動に従い、彼らの役職に留まる可能性が高くなり、欠勤を抑制する。また、従業員は、公衆及び乗客と会社の方針を共有することができなければならず、従って、会社の方針及び取られた対策について前もって通知する必要がある。

情報共有の内容について

鉄道職員に関連する可能性のある情報には、以下のものが含まれる。

- ▶ 各国の現状の共有化 (例：公衆衛生当局が我が国にX症例があることを確認、旅行アドバイス：X国での新たな流行の可能性)
- ▶ 国境を越えたサービスにおける特殊措置に関する情報共有
- ▶ 感染拡大のリスクを軽減する企業の対策についての説明

- ▶ 乗客および一般の人々から職員に質問される可能性があるQ&Aに関する事前準備
- ▶ 必要な衛生対策
- ▶ 職員および（または）乗客の疑わしい症例に関する報告方法
- ▶ 継続的なアップデート

動的なアップデート

新型コロナウイルスに関する情報は、会社が日常的に使用するすべてのコミュニケーションチャンネル（例：ソーシャルメディア、INTRANET、電子画面、電子メール、SMS、チームミーティング）で容易に入手可能でなければならない。

情報共有の方法について

- ・ 明確で簡潔な言語の使用が求められる。

情報共有の時期について

- ・ すべてのリスクレベルでなされるべきである。



外部との情報共有

情報共有を行う理由

外部との情報共有は、鉄道の乗客および一般の人々を対象とする。鉄道事業者およびインフラ管理者は信頼できる情報源と見なされており、情報の共有が期待されている。こうした期待に応えることで、情報ミスや風評の拡大に対処するとともに、危機発生時・発生後とも企業の評価を維持することができる。したがって、鉄道事業者にとっての1つの重要な課題は、それぞれの国家当局から迅速かつ信頼性のある情報を入手し、それを職員およびエンドユーザの両方に提供することである。

情報共有の内容について

一般の人々および乗客に対し鉄道事業者とインフラ管理者が提供を期待される情報は以下が挙げられる。

- ▶ 問題解決の一助となる一般的手段の提供
 - 病気の場合は家にいる
 - 咳をするときは腕で口を覆う
 - 石鹸と水、またはアルコールジェルで手を清潔にする(入手可能性を確認する)
 - ソーシャルディスタンスをとる
- ▶ 新型コロナウイルス症状に関する説明
- ▶ (駅の窓口に集まることを避けるため)乗客へのオンラインチケット購入の奨励
- ▶ キャンセルポリシーの明確化(返金または交換)
- ▶ 旅行中に症状が現れた場合の乗客への推奨行動の提示
- ▶ 国内の現状の共有
- ▶ 国境を越えたサービスのための特殊措置に関する情報提供
- ▶ 医学的アドバイスを得る方法についての情報提供
- ▶ 追加および強化された清掃体制による鉄道利用客の確保(例：清掃の間隔等)

情報共有のチャンネルについて

危機時には、人々は日常生活で使用しているのと同じ情報共有ツールを使う傾向にあるため、新型コロナウイルスに関する情報は、企業が日常的に使用するすべての情報共有のチャンネル(ウェブサイト、ソーシャルメディア

ア、アプリ、構内放送、プレスリリースなど)で容易に入手できるようにするべきである。

情報共有の方法について

一般的には、視覚的な情報共有(インフォグラフィック、ビデオ、および絵文字)が推奨される。視覚的な情報共有は、言語およびその他の身体的機能の障壁を回避するのに役立つ。それらは、国家機関または国際保健機関(WHOまたはECDC2)によって提供され得る。たとえば、新型コロナウイルス問題では、くしゃみやせきをするときに腕で口を覆う方法を描写したアニメが特に適している。

また、わかりやすい言語(専門用語ではなく一般的な言葉)を使い、簡潔で、特定のニーズ(難聴、盲目など)のある人々に適した方法であることも推奨される。身体の不自由な方や特別なニーズを持つ人々のための公的機関との協力を強く推奨する。

ソーシャルメディアを使用する場合は、関連するハッシュタグを覚えておくことが重要である。

2020年3月12日現在のツイッターでは、#covid_19、

#CoronavirusPandemic、#COVID19が含まれる傾向にある。場合によっては、例えば#covid19frがフ

ランスに含まれる傾向にあるように、関連性のある場所がハッシュタグに追加される。

情報共有の時期について

- ・すべてのリスクレベルでなされるべきである。

2.4 UIC会員からの情報共有に関する資料例

UICメンバーがスタッフおよび一般の人々の意識を高めるために使用する資料の例を以下に挙げる。

オーストリア



カナダ



デンマーク



フランス



日本



アメリカ



韩国



3. ケーススタディーと実践

UICによって収集されたすべての対策は、以下の専用サイトで閲覧可能である。

<https://extranet.uic.org/>

(UICのメディアセンターはこちら：<https://mediacenter.uic.org/>)

現在では、オーストリア、ブルガリア、カナダ、中国、デンマーク、フランス、ドイツ、ハンガリー、イラン、イスラエル、イタリア、日本、ノルウェー、ポーランド、スロバキア、韓国、スペイン、オランダ、アメリカ合衆国など、世界中の鉄道会社から提供されている。

4. 倫理的・法的配慮

すべての措置は、国内の規則及び規則の枠組みの中で、国内及び企業の倫理的考慮を考慮して策定されるべきである。

ヨーロッパでは、通常、PRR (旅客鉄道権利) およびGDPR (一般データ保護規則) が特に関連性が高いが、これらの規制の適用については一部新型コロナウイルスの影響を受ける可能性がある。

5. 参考文献V

CDC (2020). <https://www.cdc.gov/>

ECDE (2020). <https://www.ecdc.europa.eu/en>

EU Healthy Gateways Joint Action (2020). Preliminary advice for preparedness and response to cases of Covid-19 at points of entry in the European Union (EU)/EEA Member States (MS). <https://www.healthygateways.eu/Novel-coronavirus>

IATA (2014). Crisis Communications and Social Media: A Best Practice Guide to Communicating In An Emergency.

IATA (2020). Preventing Spread of Coronavirus Disease 2019 (Covid-19). Guideline for Airlines. 2nd Version.

OCHA (2014). Hashtag standards for emergencies
<https://www.unocha.org/publication/policy-briefs-studies/hashtag-standards-emergencies>

Petersen, L., Fallou, L., Reilly, P., & Serafinelli, E. (2017). European Expectations of Disaster Information provided by Critical Infrastructure Operators: Lessons from Portugal, France, Norway and Sweden. *International Journal of Information Systems for Crisis Response and Management (IJISCRAM)*, 9(4), 23-48. doi:10.4018/IJISCRAM.2017100102.

Petersen, L., Fallou, L., Reilly, P., Serafinelli, E. (2018). Public expectations of critical infrastructure operators in times of crisis. *Sustainable and Resilient Infrastructure*. doi: 10.1080/23789689.2018.1469358

UITP (2020). MANAGEMENT OF Covid-19: GUIDELINES FOR PUBLIC TRANSPORT OPERATORS.

UIC (2017). Recommendations on Crisis Management (additional programme 2016-2017)
https://uic.org/IMG/pdf/crisis_management_report.pdf

WHO (2020). <https://www.who.int/fr>

6. 附属書

UIC Special Group COLPOFERとともに、各社で実施している施策について以下のアンケートを行った。

1. **新型コロナウイルス問題の管理に関与している公的機関を挙げてください。**
2. **貴国の国家機関は鉄道輸送に関してどのような義務を課していますか。**
3. **Covid-19の普及防止のため、以下の項目でどのような対策を取りましたか。**
 - 搭乗中(例：手動消毒用ディスペンサー、防水ゴム袋、清掃会社による更なる消毒)
 - 駅(例:手指消毒ディスペンサー、防水ゴム袋、温度モニタリング)
 - (輸送指令室などの)重要な場所 (例:衛生プロトコル、作業空間の分離)
 - 本社 (例：特定のタスクフォースとCovid-19プロトコルの作成、特定のアクセス規制、テレワーク、会議組織規則)
 - 現場の職員(例：運用上のガイドライン、特定の個人用保護具の提供)
 - 全従業員 (例:在宅勤務、旅行の制限)
4. **Covid-19の疑わしい症例に対処するために、どのような手続きを取りましたか。**
 - 搭乗中(例:公衆衛生当局との連絡、法の執行)
 - 駅(例:公衆衛生当局および法執行機関との連絡、一時的な隔離、衛生プロトコル)
 - 鉄道構内(例：消毒プロトコル、疑わしい症例の同僚)
 - 輸送指令室の職員に対して(事業継続計画についての概略につきましてもご教示ください。)
5. **旅客意識**
 - 鉄道旅客に対しどのような提案やアドバイスを行いましたか。(例：公衆衛生当局からの一般健康広告、オンラインチケット販売チャンネルの利用)
 - 鉄道旅客の関心を高めるための資料(ポスター、おすすめチラシ、ショートビデオなど)の例をお送りください。
 - どの情報チャンネルを使っていますか。(例：駅のディスプレイや列車のディスプレイ(国境を越えた運行のための国際的な手話を含む)、駅および列車での音声通信、ソーシャルネットワーク)
6. **従業員の意識**
 - 従業員の意識を高めるための資料の例(ポスター、推薦チラシ、ビデオ、チュートリアルなど)をお送りください。
 - 乗務員などの職員に対してはどのような方法で迅速な情報更新を行いましたか。

7. その他

- ▶ 前の質問に記載されていない鉄道輸送に関する情報や最適な対策を記載してください。

Contact: COVID19@UIC.ORG
#RAILsilence



L'UIC est une association professionnelle certifiée pour engagement de qualité de services par AFNOR.

UIC is a professional association certified by AFNOR for its commitment to service quality.

INTERNATIONAL UNION OF RAILWAYS
16, rue Jean Rey - 75015 Paris - France
Tel. +33 (0)1 44 49 20 20
Fax +33 (0)1 44 49 20 29
E-mail: info@uic.org

www.uic.org



#UICrail

