

SUBWAY



● 日本地下鉄協会報 第209号 ● ● ● ● ●

5
2016

主要記事

- 巻頭随想
東葉高速鉄道株式会社
代表取締役社長 高梨國雄
- 講演
— 高度自動化がもたらすものと求めるもの —
国立大学法人筑波大学 副学長・理事
稲垣 敏之
- 解説
・ 鉄道沿線まちづくりについて
・ 「経営戦略」の策定推進について
・ 平成28年度都市鉄道関係予算の概要
・ 平成28年度公営地下鉄事業関係施策等について
- ヒューマンストーリー
地下鉄の発展につくした人びと
「大刀 豊」編
- 特集 地下鉄の「まごころ」を考える
(一社)日本エレベーター協会
福岡市交通局
名古屋市交通局
東京地下鉄株式会社
札幌市交通局
- 歴史シリーズ
「鉄道開業100年の歴史を超えて」
京浜急行電鉄株式会社
- 地下鉄の「ロゴ」歴史ヒストリア
近畿日本鉄道株式会社
横浜高速鉄道株式会社
- 車両紹介
東日本旅客鉄道株式会社
- 沿線散策
札幌市交通局
- 世界の地下鉄
「ジャイプル (インド)」
- 賛助会員だより

SUBWAY 2016.5 目 次

巻頭随想	開業20周年を迎えた東葉高速鉄道 ～安全・自立・共生をめざして～…… 3 東葉高速鉄道株式会社 代表取締役社長● 高梨 國雄
講 演	高度自動化がもたらすものと求めるもの ～交通分野における人と機械の共生に向けて～…………… 9 国立大学法人筑波大学 副学長・理事● 稲垣 敏之
解 説	I 鉄道沿線まちづくりについて……………13 ● 国土交通省 都市局 街路交通施設課 II 「経営戦略」の策定推進について……………17 総務省自治財政局公営企業経営室 課長補佐● 福西 竜也 III 平成28年度都市鉄道関係予算の概要……………22 国土交通省鉄道局都市鉄道政策課 整備係長● 西村 良彦 IV 平成28年度公営地下鉄事業関係施策等について……………25 総務省自治財政局公営企業経営室 交通事業係長● 今道 綾子
★ ヒューマン・ヒストリー	地下鉄の発展につくした人びと……………28 ～19年間交通局長を務めた札幌市営地下鉄の父～「大刀 豊」編 日本地下鉄史研究会
特 集	地下鉄の「まごころ」シリーズ ～地下鉄の「マナーアップ作戦」を考える～ I エスカレーターは、立ち止まって乗りましょう！ —みんなが気持ちよく、安全に、快適に—……………32 ● 一般社団法人日本エレベーター協会 II 福岡市交通局における乗車マナー向上に向けての取り組み (エスカレーター安全利用啓発を中心とした取り組み)……………37 福岡市交通局運輸部乗客サービス課● 高見 努 III 名古屋市交通局におけるエスカレーターマナーアップのための取り組み……………41 名古屋市交通局電車部運輸課 主査● 西川 あつし IV 東京メトロにおける「マナー・アップ」への取り組み ～マナーポスターとの歩み～……………45 東京地下鉄株式会社 広報部 社会活動推進担当● 佐藤 誠一郎 V 札幌市交通局におけるマナー向上の取り組みについて……………49 札幌市交通局 高速電車部業務課● 齊藤 幸司

エスカレーターは、立ち止まって乗りましょう！ —みんなが気持ちよく、安全に、快適に—

一般社団法人日本エレベーター協会

1. はじめに

一般社団法人日本エレベーター協会（以下「当協会」という。）は、今年で設立から67年を迎えます。設立後の活動として、エスカレーターが普及した1968（昭和43）年に「エスカレーターの安全な乗り方、使い方」のリーフレットを発行しています。また、1975（昭和50）年から5年間、夏休みの東映まんが週間に「エスカレーターの正しい乗り方」の宣伝画像を流したと記録にあります。¹⁾

その後は、エスカレーターを安全に、かつ、安心して利用していただけるように、安全利用等のキャンペーン、リーフレット等の発行及び当協会ホームページによる周知活動を実施してきております。

本稿では、エスカレーターを安全に安心して利用することについての最近の動向、ここ数年実施しております当協会における普及活動を紹介いたします。

2. 「立ち止まって乗る」社会実験

日本においては、歩くことを禁止するまでは至っておりませんが、利用者の転倒事故を少なくするために各地で呼びかけがされています。例えば、愛知県名古屋市の地下鉄ではエスカレーターが設置されている場所の横壁等に「歩かない」、「走らない」と大きな文字で掲示され、電車内で呼びかけがされています。最近の3年間は、鉄道事業者等による「みんなで手すりにつかまろう」キャンペーンによって全国的に「立ち止まり、手すりにつかまろう」が呼びかけられています。この活動を継続していただいている鉄道事業者では、駅構内、電車内で年間を通

して呼びかけられています。

また、千葉市は、市が所有するエスカレーターを安全に利用する方法を普及させるために、「市有エスカレーターの安全利用に関する指針²⁾」をまとめ、2015年（平成27）年11月18日に施行しています。

更に、エスカレーターに立ち止まって乗ることにに関して、動きだしています。

「The Guardian」等の新聞の情報によると、エスカレーターを歩いて乗ることを呼び掛けていたロンドン地下鉄が輸送人員を増加させる方法として「歩かない」、「2列に並んで立ち止まって乗る」という社会実験を2015年11月23日から12月11日までの3週間にわたって、英国のロンドン市内中心部にある、地下鉄の駅の中でも乗り換え客が非常に多いことで知られるホルボーン駅で実施したとのことでした。この予備的な社会実験で混雑の緩和につながり、輸送人員は約30%増加したということです。ロンドン地下鉄が予備的な社会実験を実施したきっかけは、今後ロンドンの人口の増加が見込まれ、地下鉄の利用者が増加することを何とか緩和しなければならないこと、また香港において両側に人が立ち止まって乗ることで、利用者が効率的、かつ、安全に移動しており、実際に事故が減ったことを知ったことによるとのことです。

上述の予備的な社会実験を基にして2016年4月18日にロンドン地下鉄のホルボーン駅で混雑の緩和に向けて、エスカレーターの両側での歩行禁止が試験的に導入されたとのことでした。

いくつかの事例を紹介いたしましたように、エスカレーターを「かけ上がらない」から「歩かない」、「歩かない」から「立ち止まって乗る」というように進んできています。

3. 利用者アンケート結果

当協会では、安全で安心な乗り方を普及する11月10日の「エレベーターの日」のキャンペーンの一環として、エレベーター及びエスカレーターの利用者に当協会のホームページにおいて、安全利用に関するアンケートを実施しております。この利用者アンケート結果は、当協会のホームページ (<http://www.n-elekyo.or.jp>) に掲載しておりますので、ご覧ください。ここでは結果の一部を紹介します。

アンケート結果の例えば2011年から2015年までの5年間の平均値を用いてまとめると、次の表のとおりです。

アンケート内容	平均値
手すりをつかんで乗るようにしている。	77%
エスカレーターの歩行はやめたほうがよいと思う。	69%
エスカレーター上を歩いてしまうことがある。	85%
エスカレーター上を歩いて、人とぶつかったことがある。	31%
人やカバンがぶつかり、ケガをしたことがある。	4%

アンケート結果では、手すりをつかんで乗るようにしている方が77%、およそ4人中3人です。また、10人中7人が「歩行はやめたほうがよい」と思っています。

一方で、何らかの事情で歩いてしまうことがあり、立ち止まって乗っている方にぶつかった、ぶつかったことで実際にケガをしています。

4. 利用者災害

当協会では、毎日エスカレーターを利用いただいている利用者の被災の実態、その動向等を把握することによって利用者災害低減策の検討、利用者の安全な利用方法の周知活動の一助とするために、1980年から5年ごとに当該年及びその前年の2年間の利用者の被災状況を当協会の会員各社が所有者又は管理者から連絡を受け確認できた利用者災害について、継続的に調査しております。³⁾

対象としたエスカレーターの台数は、会員会社(系列会社含む)が調査の当該年(第8回の場合は2014年)の12月時点で保守契約をしている台数(以下「保守契約台数」という。)としています。

また、利用者災害件数は、調査最終年及びその前年の2年間に発生し報告があった件数で、一般的な年間の災害発生件数と区別するために「2年間災害発生件数」としてしています。2年間災害発生件数に対する災害の発生割合は、一般的な年間の災害発生率と区別するために「2年間災害発生率」として、算出式は2年間災害発生率 [%] = {2年間災害発生件数 / 保守契約台数} × 100 です。

図1は、年齢別の2年間被災者の割合を示しています。図から大人の年齢層をみると、大人(60歳以上)の被災が62%と半数以上を占めています。



図1 年齢別の2年間被災者の割合

また、挟まれ、転倒の年齢別2年間災害発生件数を図2に示します。図2では、大人(60歳以上)が踏段上で転倒した件数は551件で、次に乗降口での転倒が229件と多くなっています。

挟まれ、転倒の年齢別2年間災害発生率を図3に示します。図3では、踏段上及び乗降口での転倒、挟まれについて2年間災害発生率を年齢別みると、挟まれは年齢により発生件数に大きな差はないが、踏段上での転倒、乗降口の転倒ともに大人(60歳以上)の比率が顕著に多いことが分かります。



図2 挟まれ、転倒の年齢別2年間災害発生件数

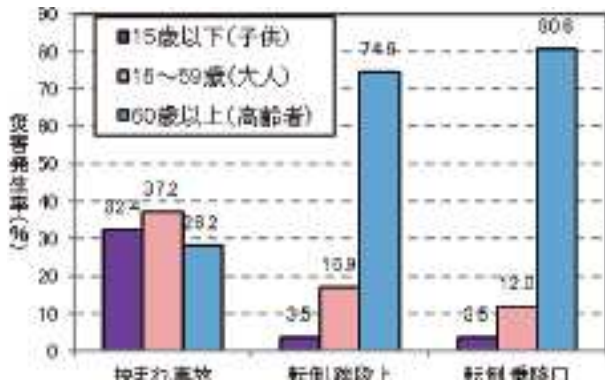


図-3 挟まれ、転倒の年齢別2年間災害発生率

更に、酒酔い者による項目及び前後の利用者がふらついた際の巻き添えによる（転倒）項目を追加して調査しています。この調査結果では、転倒の要因は次のとおりです。

- 1) 手すりを持たず転倒する（両手に荷物など）。
- 2) 踏段の黄色の線から足をはみ出し、挟まれる。
- 3) 踏段上を歩行し、つまずき転倒する。
- 4) 手すりから体をはみ出し、挟まれる（ぶつかる）。
- 5) 逆走して駆け上がり（又は駆け下り）、転倒する。

5. 当協会のキャンペーン

当協会は、毎年11月10日「エレベーターの日」に合わせ、エレベーター、エスカレーターの安全な乗り方を周知しています。³⁾

2015年は「みんなが気持ちよく、安全に、快適に」キャンペーンを全国各地で実施し、全国統一ポスターは、アンケート結果等を参考にして、エレベーターではかご及び乗り場のドアが動いたときに戸袋に手等が引き込まれる、またエスカレーターでは歩

行による接触、転倒等が発生していることから、ご利用者に「エレベーターはドアから離れて乗りましょう!」、「エスカレーターは立ち止まって乗りましょう!」と記載し、エレベーター、エスカレーターの安全利用を周知しました。

このキャンペーンは、国土交通省にご後援をいただき、全国の昇降機関係のブロック協議会の協賛をいただいで実施しております。

(1) 街頭キャンペーン等による呼び掛け

「エレベーターの日」に次の場所で行うフリーフレット、ポスターデザインのポケットティッシュ、消せる蛍光ペンのセット等を配布し、エレベーター、エスカレーターの安全な利用について呼び掛けをしました。

実施場所は、次の表のとおりです。

なお、札幌市交通局の大通駅で実施した安全利用キャンペーンでは、当協会マスコットキャラクターの「ベータくん」、「エスカちゃん」が登場しました。



ベータくん エスカちゃん



主催：一般社団法人日本エレベーター協会

後援：国土交通省

協賛：一般財団法人北海道建築指導センター

一般社団法人東北ブロック昇降機検査協議会

一般社団法人東京都昇降機安全協議会

一般社団法人北関東ブロック昇降機等検査協議会

一般財団法人神奈川県建築安全協会

一般社団法人中部ブロック昇降機等検査協議会

一般社団法人近畿ブロック昇降機等検査協議会

一般社団法人中国四国ブロック昇降機検査協議会

表-2 街頭キャンペーン等実施内容

地域	実施日時	実施場所	動員数
札幌市	11月10日17:20から18:20まで	札幌市交通局、地下鉄大通駅構内	24名
仙台市	11月10日 8:00から 8:30まで	東日本旅客鉄道、仙台駅中央改札前	14名
渋谷区	11月10日 8:00から 8:40まで	東京急行電鉄、渋谷駅構内	22名
横浜市	11月12日 9:00から10:00まで	東京急行電鉄、横浜駅構内	13名
横浜市	11月10日15:30から16:30まで	横浜駅、西口街頭	15名
名古屋市	11月10日 8:00から 9:00まで	名古屋市交通局久屋大通駅構内	8名
金沢市	11月10日15:00から16:00まで	金沢駅東口金沢駅もてなしドーム内	32名
大阪市	11月10日 9:30から10:30まで	阪急電鉄、梅田駅2階及び3階コンコース	12名
広島市	11月10日13:30から15:00まで	広島市中区八丁堀15、八丁堀交差点付近	14名
岡山市	11月10日11:00から12:00まで	岡山市北区下石井2-10-2、イトーヨーカ堂前	10名
高松市	11月10日11:00から12:00まで	高松市サンポート2-1、高松サンポート敷地内	10名
松山市	11月10日11:00から12:00まで	松山市大街道2-4-14、三越大通側入口付近	10名
合計			184名

(2) 車内のポスター又はステッカー等での広告

エレベーター、エスカレーター的安全利用についてのポスター（約2,900枚）及びステッカー（約2,100枚）を、鉄道車両等、文字広告、電照看板で次の場所で広告しました。

(3) 掲示板等でのポスター掲出、及び駅内画面でのアニメーション（動画）の放映

鉄道事業者、小学校、消防局等にポスター（約5,100枚）の掲出、キャンペーン等のご協力を頂きました。この場をお借りして、感謝申し上げます。なお、実施開始時期、掲出期間は、各事業者等によって異なります。

表-3 車内のポスター又はステッカー等での広告

地域	期間	ポスター、ステッカー等の掲示場所	
北海道	11月 1日-11月30日	北海道旅客鉄道	特急スーパーカムイ車内にポスター
	11月 8日-11月10日	札幌市交通局	市営地下鉄の車内にポスター
	11月 4日-11月10日	札幌市交通局	市電の車内にポスター
	11月 4日-11月10日	函館市企業局交通部	市電の車内にポスター
	11月 4日-11月10日	旭川電気軌道	旭川市内の路線バスの車内にポスター
	11月 4日-11月10日	くしろバス	釧路市内の路線バスの車内にポスター
	11月 4日-11月10日	十勝バス	帯広市内の路線バスの車内にポスター
東北	11月 7日-11月10日	仙台市交通局	市営地下鉄の南北線の車内にポスター
	11月 1日-11月10日	仙台市交通局	市営バスの車内にポスター
	11月 1日-11月30日	仙台空港鉄道	仙台空港アクセス線にステッカー
	11月 1日-11月30日	東日本旅客鉄道	東北本線、仙山線、常磐線、東北線（一ノ関、盛岡）の車内にステッカー
関東甲信越	11月 6日-11月10日	東日本旅客鉄道	山手線及び常磐線（各駅停車）の車内にポスター
	11月 5日-12月 4日	東京都交通局	都営地下鉄全線（浅草線、三田線、新宿線、大江戸線）の車内にステッカー
	11月 1日-11月30日	東武鉄道	東武線（日比谷線及び半蔵門線直通）の車内にステッカー
	10月20日-11月20日	横浜市交通局	横浜市営地下鉄ブルーラインの車内に文字広告
	11月 1日-11月30日	頸城自動車	くびき野バス、上越高田地区の路線バス車内にポスター
関西	10月28日-11月11日	大阪高速鉄道	大阪モノレールの車内にポスター
	11月 1日- 1月31日	大阪高速鉄道	大阪モノレールの車内にステッカー
中国	10月11日-11月10日	広島高速交通	アストラムラインの車内にポスター
九州	10月 1日-12月31日	福岡市交通局	天神南駅、大濠公園駅、千代県庁口駅での電照看板

表-4 掲示板等でのポスター掲出、及び駅内画面でのアニメーション（動画）の放映

事業者名等	内容
国土交通省	省内の掲示板に全国統一ポスター掲出
特定行政庁	掲示板等に全国統一ポスターを掲出

札幌市立の小学校	札幌市立の小学校204校（分校含む）の校内に全国統一ポスターを掲出
札幌市交通局	駅構内等に札幌市交通局名を記載したポスターを掲出 大通駅でキャンペーン品を当協会と共同で配布
札幌市消防局	掲示版等に札幌市消防局名を記載したポスターを掲出
北海道旅客鉄道	札幌駅及び旭川駅構内の画面でエスカレーターの安全利用周知の動画を放映
新千歳空港	空港内掲示版等に全国統一ポスターを掲出
仙台市交通局	駅構内、車内等に仙台市交通局名を記載したポスターを掲出
仙台空港	従業員用掲示板に全国統一ポスターを掲出
小田急電鉄	駅構内等に全国統一ポスターを掲出
相模鉄道	駅構内等に全国統一ポスターを掲出
新京成電鉄	駅構内等に全国統一ポスターを掲出
西武鉄道	駅構内等に全国統一ポスターを掲出
東京急行電鉄	駅構内等に全国統一ポスターを掲出 駅構内等の画面に全国統一ポスターを表示 渋谷駅及び横浜駅でキャンペーン品を当協会と共同で配布
東京地下鉄	駅構内等に全国統一ポスターを掲出
東武鉄道	駅構内等に全国統一ポスターを掲出
東日本旅客鉄道	東京駅、品川駅、新宿駅、池袋駅、上野駅、松戸駅の駅構内等に全国統一ポスターを掲出、 仙台支社各駅、秋田支社各駅にポスターを掲出 仙台駅でキャンペーン品を当協会と共同で配布
日本空港ビルデング	全国統一ポスターを掲出
横浜市交通局	駅構内等に横浜市交通局名を記載したポスターを掲出
名古屋市交通局	駅構内等に名古屋市交通局名を記載したポスターを掲出 久屋大通駅でポケットティッシュを当協会と共同で配布
志摩市及び鳥羽市の市立小学校	志摩市及び鳥羽市の市立小学校の校内に全国統一ポスターを掲出
大阪高速鉄道	大阪モノレールの車内画面にエスカレーターの安全利用周知の動画を放映
高松琴平電気鉄道	駅構内等に高松琴平電気鉄道名を記載したポスターを掲出 全国統一ポスターデザインのポケットティッシュを配布
西日本鉄道	駅構内等に西日本鉄道名を記載したポスターを掲出
福岡市交通局	駅構内等に福岡市交通局名を記載したポスターを掲出

おわりに

エスカレーター上では立ち止まって、手すりをつかんで乗ることは、エスカレーターを安全に、かつ、安心して利用していただくことができ、利用者の転倒等の災害の発生を減らす有効な方策です。

特に大人(60歳以上)の被災が増加していることから、特に転倒しやすい踏段の上、乗降口付近では、大人(60歳以上)、さらには健常な方、障がいがある方、子ども、全ての方への心遣いをいただければと考えます。

また、立ち止まって乗っていただくことは、ロンドンでの最近の社会実験で実証されたことが紹介されていますように、輸送能力向上にも役に立ちます。

当協会は、当協会が主催し日本全国を対象とした「エレベーターの日」の各地での安全利用キャンペーン、全国の鉄道事業者、商業施設、空港施設等と共

同で「みんなで手すりにつかまろう」キャンペーンへの協賛、更に年間を通したエスカレーターの安全利用の周知活動によって、全ての方々が安全で安心してエスカレーターを使って頂けるように、引き続き取り組んでまいります。

参考文献

- 1) 社団法人日本エレベーター協会；50年のあゆみ（非売品）
- 2) 千葉市ホームページ；<https://www.city.chiba.jp/>
- 3) 一般社団法人日本エレベーター協会；「エレベータージャーナル」No. 7、2015年10月号、<http://www.n-elekyo.or.jp>に掲載
- 4) 一般社団法人日本エレベーター協会；「エレベータージャーナル」No. 8、2016年1月号、<http://www.n-elekyo.or.jp>に掲載

福岡市交通局における 乗車マナー向上に向けての取り組み (エスカレーター安全利用啓発を中心とした取り組み)

福岡市交通局運輸部乗客サービス課 高見 努

はじめに

福岡市交通局では、乗車マナーについてお客様から多くのご意見をいただいております。様々な手法で啓発を行っております。

お客様から寄せられる乗車マナーに関するご意見や要望は、時代とともに変化してきており、近年では、エスカレーターの片側空けや歩行など誤った利用方法が慣習化していることから、転倒・転落等により、怪我につながる恐れがあるとして問題になっております。

そこで当局では、エスカレーターで「立ち止まり」「2列に並んで」「手すりにつかまる」という安全な利用方法を、広くお客さまに知っていただくための啓発活動を積極的に行っております。

今回、当局におけるエスカレーター安全利用啓発を中心とした乗車マナー向上に向けての取り組みについて紹介させていただきます。



福岡市地下鉄路線図

エスカレーター安全利用 キャンペーン

エスカレーター安全利用の啓発にあたっては、当局のみでなく関連事業者と連携することで、より効果的な啓発が行えると考え、平成22年度には西日本鉄道(株)、九州旅客鉄道(株)、日本エレベーター協会および福岡市と連携してキャンペーンを実施しました。

また、平成26年度からは、東日本旅客鉄道(株)が事務局となって夏休み期間中に実施している、エスカレーター「みんなで手すりにつかまろう」キャンペーンに参加し、全国の鉄道事業者等と共同での取り組みを実施しております。

なお、平成27年度のキャンペーン期間中の7月には、博多駅において、日本エレベーター協会の皆様と共同で啓発グッズを配布しながらの呼びかけを行いました。



博多駅でのキャンペーン

エスカレーターへの安全利用表示

お客様にエスカレーターでの歩行は危険であることを周知するために、平成24年度よりエスカレーター安全利用の床面表示および手すり横へのステッカー表示を行っております。

床面表示については、貼付可能な材質を床面に使用している空港線・箱崎線全駅のエスカレーターに表示を行っております。

また、手すり横ステッカーについては、七隈線も含めた地下鉄全駅のエスカレーターに表示しております。



エスカレーター床面表示



手すり横ステッカー

職員による呼びかけ

お客様より、エスカレーター安全利用について職員自ら呼びかけてほしいとのご意見をいただくことも多く、平成26年度からは乗客サービス課職員が、毎週1回、朝ラッシュ時間帯に天神駅または博多駅において、エスカレーター安全利用の呼びかけを実施しております。

職員がエスカレーター付近で「おはようございます」「いってらっしゃいませ」の挨拶とともに「立ち止まり」「2列に並んで」「手すりにつかまって」ご利用していただくようお客様へ呼びかけております。

また、平成27年度は、空港線・箱崎線の乗務員が所属している姪浜乗務事務所と合同で、天神駅及び博多駅において夕ラッシュ時間帯に啓発グッズを配布しながら、エスカレーター安全利用の呼びかけを年6回実施しました。



駅での呼びかけ

今後の取り組み

平成28年度の新たな取り組みとしては、エスカレーターの乗り口付近に人感センサー付きのスピーカーを設置して、お客様へ安全利用の呼びかけを行う予定です。

また、七隈線の天神南駅をエスカレーター安全利用モデル駅とし、啓発の強化を図るなど、様々な取り組みを実施してまいります。



人感スピーカー設置イメージ



天神南駅

生等からも高い関心を集めることができ、また、学生の声で呼びかけることでより多くのお客様に乗車マナーについて意識していただけるものと考えております。

なお、この取り組みは、平成24年度に7校参加で開始しましたが、平成27年度末現在では大学2校、高等学校19校の合計21校にご協力いただいております。

○実施内容

- 1 「乗車マナー向上協力宣言」を掲載した、駅構内・車内ポスターの掲出。
- 2 各学校の校歌をBGMに、学生の声で乗車マナー向上を呼びかける駅構内自動放送の実施。(28回/日)



「乗車マナー向上協力宣言」ポスター

「乗車マナー向上協力宣言！」

当局では、地下鉄沿線の大学・高等学校の協力を得て、「乗車マナー向上協力宣言校」として乗車マナーの向上を呼びかけていただく取り組みを実施しております。

学校名をポスターに掲げ、放送には校歌を使用することで、当該校の生徒はもとより、保護者や卒業

その他乗車マナー向上に向けた取り組み

その他、乗車マナーの向上に向けた取り組みとして、各種ポスター・放送による啓発、車内巡回指導を実施するとともに、鉄道警察隊や他の鉄道事業者、地下鉄沿線の学校と合同での乗車マナー向上キャンペーンも行っております。

特集Ⅱ

さらに、小学校や幼稚園を訪問して「出張乗車マナー教室」を実施し、子ども達に乗車マナーの大切さを伝える活動にも取り組んでおります。



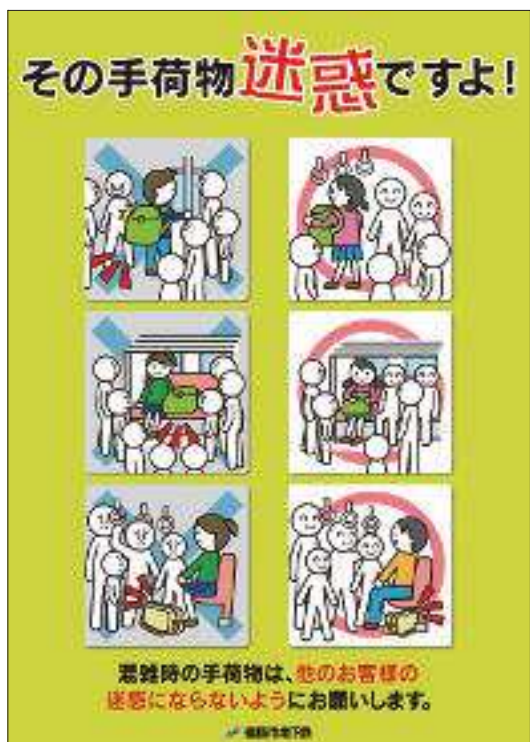
マナー啓発ポスター（歩きスマホ）



乗車マナー向上キャンペーン



小学校での乗車マナー教室



マナー啓発ポスター（手荷物の持ち方）

福岡市地下鉄では、乗車マナーの向上に向けて、新たな手法も取り入れながら、今後とも積極的に取り組んでまいります。

名古屋市交通局におけるエスカレーターマナーアップのための取り組み

名古屋市交通局電車部運輸課 主査 西川 あつし

1. はじめに

エスカレーターの乗り方に関する習慣・マナーについては、世界各国や、日本国内でも地方によって様々です。

たとえば、イギリス、フランス、ドイツなどのヨーロッパ諸国やアメリカ、中国、香港、台湾、韓国などではエスカレーターの右側に立ち、左側を空けることが多く、シンガポール、オーストラリア、ニュージーランドなどでは左側に立ち、右側を空けることが多くなっています。日本国内では、関東地方などではエスカレーターの左側に立ち、右側を空けることが多く、関西地方（京都府、滋賀県を除く）では右側に立ち、左側を空けることが多くなっています。また東海地方では、左側に立ち、右側を空けることが多いなど、その地方によってエスカレーターの乗り方は様々となっています。

名古屋市交通局では、平成14年頃から、「エスカレーターの右側を歩かれると怖い」等のマナーに関するご意見が寄せられるようになり、接触・転倒事故を防止する必要があることから、平成16年度からエスカレーターマナーの啓発活動に取り組み始めました。

ここでは、平成16年度から開始した、エスカレーターマナー啓発活動について、紹介します。

2. エスカレーターマナーの啓発活動

(1) ポスター等の取組み

ア マナー啓発ポスター

職員がデザインを考え、企業とタイアップしたPRポスターを作成し、地下鉄車内や駅構内などに掲出しています。



企業広告

(注) 企業とのタイアップポスター（アニマルキャラクターは職員のオリジナルデザインです。）



企業広告

(注) 写真を盛り込んだポスターもあります。



企業広告

(注) “ほのぼの”としたポスターもあります。



企業広告

(注) 「どうして歩いちゃいけないの」第3弾



企業広告

(注) 「どうして歩いちゃいけないの」第1弾



企業広告

(注) このようなポスターのデザインもあります。



企業広告

(注) 「どうして歩いちゃいけないの」第2弾



(注) 職員のアイデアによる「歩かないで!」ポスター

イ マナー啓発チラシ

平成16年度から17年度にかけて、マナー啓発のチラシを、2回に分けて作成し（それぞれ4万枚と15万枚を作成）お客さまに配布しました。

さらに、平成25年度には、職員のデザインによるマナー啓発チラシを作成し、配布しました。



(注) 職員デザインのチラシです

(2) キャンペーン等の取組み

ア エスカレーターマナーPR放送

平成16年7月から職員により、「エスカレーターは歩いたり走ったりせず、手すりにつかまり立ち止まってご利用ください」などのエスカレーターマナーPR放送を駅構内で実施しており、平成17年1月からは、地下鉄車内でも実施しています。

イ エスカレーターマナー啓発運動

平成20年8月には、交差駅5駅（伏見駅、今池駅、御器所駅、新瑞橋駅、本山駅）において、5日間にわたりエスカレーター付近に職員を配置して、お客さまに直接立ち止まってのご利用を呼びかけました。

平成20年12月からは、毎月10日を「エスカレーター事故防止の日」と定め、地下鉄全駅、地下鉄車内において、エスカレーター利用方法、マナー啓発の案内を優先して行うなど、エスカレーター事故防止運動に取り組んできました。

現在では、「エスカレーターマナー啓発運動」と名称変更するとともに、毎月10日(土休日の

場合は次の平日)に実施しています。



(注) 「エスカレーターマナー啓発運動」の職員による声掛けの様子。(久屋大通駅)
エスカレーター乗降口上部に「歩かないで！」のポスターを掲示しています。

ウ 日本エレベーター協会との連携

平成26年度からは、一般社団法人日本エレベーター協会と共催により「みんなで手すりにつかまろうキャンペーン」を実施しています。

この取組みは、8月10日のエスカレーターマナー啓発運動日及び11月10日の「エレベーターの日」にポケットティッシュを配布しながら「エスカレーターは歩いたり、走ったりせず、手すりにつかまり立ち止まってご利用ください」との呼びかけを行いました。



(注) 一般社団法人日本エレベーター協会と共同でポケットティッシュを配布しながらキャンペーンを実施しています。



(注) ポケットティッシュの見本です

(3) その他

ア 駅構内LED案内表示器による啓発

平成17年1月からは、駅のLED案内表示器の表示による啓発を実施しています。



(注) 当局のLED案内表示器です。

イ 自動音声案内による啓発

平成23年度には、エスカレーター乗降口での自動音声案内を導入しました。

※この自動音声案内については、当局職員が吹き込んだ音声を使用しています。

3. おわりに

エスカレーターの乗り方に関する習慣については、その地方によって様々であり、乗車マナー等に対するお客さまのご意見も、賛否様々なのが実情であるため、お客さまの習慣を変えることや、乗車マナー等を向上させることは、なかなか容易でないと考えています。

しかしながら、当局では、お客さまにより安全・快適に地下鉄をご利用いただくため、地道な取り組みではありますが、関係各方面と協力しながら、エスカレーターマナーの啓発活動を着実に続けていきます。



東京メトロにおける「マナー・アップ」への取組み ～マナーポスターとの歩み～

東京地下鉄株式会社 広報部
社会活動推進担当 佐藤誠一郎

はじめに

近年、携帯電話、スマートフォン等の電子機器の利用拡大により、「車内や駅構内での利用の問題」、「通話や着信音による音の問題」、「ながら歩き等マナーに関するご意見」が増加しています。東京メトロでは、お客様により快適に地下鉄をご利用していただくため、マナーは気持ちだけの問題ではなく、乗降時間を短縮し、電車の遅延防止・混雑緩和に繋がることにも気づいていただくことを目的とした様々なマナー啓発の取組みを行っています。

本稿では、様々な取組みを行っているなかで、前身の帝都高速度交通営団（営団地下鉄）から継続している当社のマナー啓発の中心となる「マナーポスター」（図1）の展開について、時代の流れとともに歴史をつくってきた内容及び取組みをご紹介します。



図1 「またやろう」のシリーズ

1 マナーポスターについて

■マナーポスターの歴史

マナーポスターは、ご利用のお客様にマナーを押しつけるのではなく、楽しくユーモアのあるマナーポスターをご覧いただき、自然とマナーが定着することにより、お客様同士がお互いを気遣い思いやりの気持ちをもってご利用いただきたいという思いから、昭和49年（1974年）9月に第1号をスタートしました。

多くの歌手や俳優の方々にご出演をいただいたほか、パロディ作品も好評を博し、全国からたくさんのお手紙をいただくほど、話題は広がりました。また駅構内にポスターを貼るとすぐに剥がされ、なくなってしまうことから、「帰らざるポスター」などと新聞、雑誌に取り上げられたエピソードも残っています。

デザインやキャッチコピーのユニークさといった話題ばかりが先行し、肝心のマナーに関心が集まらないという悩みもありましたが、ある女性誌が「電車のマナー違反って、どんな人」という特集記事を組み、そのなかで営団地下鉄（当時）のマナーポスターが、本来のマナー向上という目的にかなった取り上げられ方をしたことがきっかけとなり、社会的にマナーへの関心が高まることとなりました。

さらに、平成元年（1989年）9月に私鉄車内でヘッドホン・ステレオを聞いていた若者に注意をした人が暴行されるという痛ましい事件が発生しました。営団地下鉄（当時）では、この事件を受けて南米のポケットモンキーをモデルとしたポスター「ちょっと音無しい、マナーを心得ている人が好きです。」（図3）を急ぎょ制作し、駅構内だけでなく電車内にも

特集Ⅳ

掲出しました。このことは多くのメディアで取り上げられ、マナー向上を訴える出来事として強く記憶に残るものとなりました。



図2 「帰らざる傘」

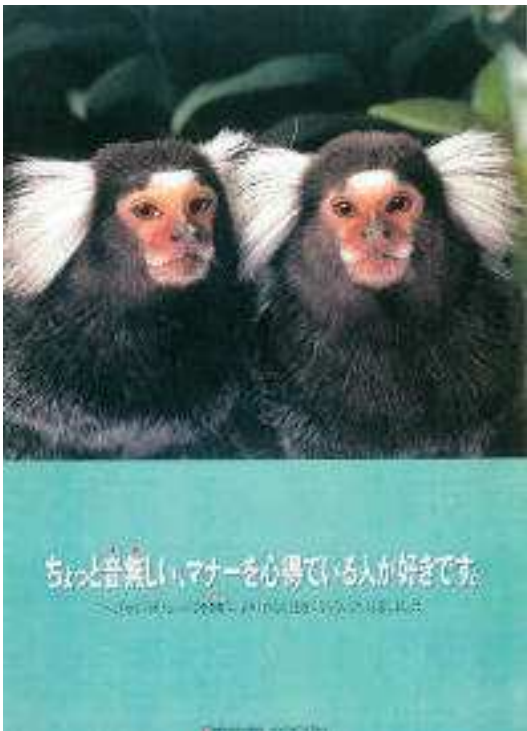


図3 南米のポケットモンキーをモデルとしたポスター

■マナーポスターの制作方針と平成28年（2016年）度の展開について

マナーポスターについては、交通道德啓発を行う公益財団法人メトロ文化財団にて制作しています。メトロ文化財団は、地下鉄博物館の運営を中心に、地下鉄に関する知識の普及、地下鉄沿線における文化、芸術の振興及びマナーポスターの掲出等を通じて交通道德の高揚を図り、交通文化の発展に寄与する事業を行っております。

制作にあたっては、東京メトロ「広報部社会活動推進担当」も、企画段階から関わっており、当社に寄せられるお客様の声や日本民営鉄道協会のマナーアンケート等をもとに、メトロ文化財団と協議を重ねながら年間テーマ及びデザイン選定を行っています。ポスターを立ち止まってじっくり見てくださるお客様がごく少数であることから、「慌ただしく駅構内を行き交うわずかな時間でも、ポスターに注目し、マナーの大切さに気づいていただく瞬間的な“キャッチ”は何か。」を追求し、瞬時にご理解いただけるように配慮しています。

またお客様からのご意見や季節感をタイムリーに反映させることも意識し、様々なマナーへの訴求を行ってきました。平成25年（2013年）7月のマナーポスター（図4）では、妊婦さんへ席を譲るお客様同士の気遣いを表すデザインとなっています。



図4 「マナーはココロ」のシリーズ

また、平成27年（2015年）3月のマナーポスター（図5）では、卒業旅行や引っ越し等のシーズンとなるため、近年、お客様からのご意見が増加しているキャリーバックの取り扱いについて注意を促す内容といたしました。



図5 「ミテルちゃんマナー劇場」のシリーズ

近年は外国人旅行者の増加とともに、東京メトロを利用されるお客様から外国人旅行者に対するご意見も増加しているため、これまで以上に一目で誰もが分かるデザインを採用し、認識されやすく、お互いが気持ちよくご利用いただくためのマナー啓発を重視しています。

これらのことを踏まえ検討した結果、平成28年（2016年）度のマナーポスターテーマは「漢字」としました（図6）。季節や年間のシーンを考慮し、毎月のテーマに合わせて、マナーにまつわる漢字一文字＋イラストで表現する展開は、外国人のお客様の興味を引いています。

あわせて、マナーを見守る少年キャラクター「チカオくん」がお客様と同じ目線でグッドマナーや迷惑行為について考え行動する中で、共感と気づきを与えていく展開となっております。

4月のポスターでは、「扉」という漢字を使用し、ドア付近は大きく開けて、降りるお客様を通して

ただく図柄を採用いたしました。今後は、迷惑行為としてよく話題にのぼる「騒々しい会話」や「かけこみ乗車」など、様々なテーマを「漢字」で表現していきます。



図6 「あなたのマナー・いいカンジ」シリーズ

2. 近年の「マナー・アップ」活動について

■マナーポスター展の開催

平成26年（2014年）8月には東京メトロ創立10周年記念関連イベントとして、東京メトロ銀座駅構内にて、「マナーポスター展 ～10年の軌跡～」を実施しました（図7）。

本展では、東京メトロ創立10周年を迎えたことを機に、東京メトロが発足した平成16年（2004年）4月から平成26年（2014年）9月までの期間に掲出した全てのポスターを展示するとともに、10年間の東京メトロのあゆみ及び世の中の出来事を振り返る年表も併設しました。また、各年度において、特に反響が大きかった月のポスターは原寸大で再現したため、視覚的にも大きなインパクトがありました。ユーモラスな作品にあふれ、見覚えのあるポスターも多かったようで、期間中は、多くのお客様が足を止めて作品に見入っており、改めてマナーについて考えていただくきっかけとなったのではないかと思います。



図7 マナーポスター展

■車両基地イベント「メトロファミリーパーク in AYASE」におけるマナー啓発

平成27年（2015年）11月に行った車両基地イベント「メトロファミリーパーク in AYASE」において、電車に1人で乗る子ども向けに安全な乗車の仕方や乗車マナーの啓発を行うことを目的として、小学生の親子を対象にドア操作安全教室の開催、また過去のマナーポスターの展示を行いました（図8）。

この教室は平成25年（2013年）の同イベントで実施して以来、来場者から高い評価をいただいているため、毎年実施しているものです。

千代田線の乗務員が乗降時のマナーの解説を行い、ドアモックを利用したドア閉め体験コーナーにて、子どもたちに向けこみ乗車やドア挟みの危険性を体験してもらいました。

子ども達はもちろん、保護者の方々も熱心に説明に聞き入っており、親子ともに「マナー・アップ」の大切さを実感していただくことができました。今後もこのような機会を継続的に設けたいと考えています。



図8 「メトロファミリーパーク in AYASE」での取組みの様子



図8-2 「メトロファミリーパーク in AYASE」での取組みの様子

3 最後に

当社は、東京を中心とした首都圏の鉄道ネットワークの中核を担う交通事業者として、平成16年（2004年）4月の発足から、グループ理念である「東京を走らせる力」の実現を目指して、様々な取組みを進めてきました。

地下鉄は、日々、多くのお客様にご利用いただき、公共性も高く、社会的に重要な役割を担っています。

お客様のからのご意見を真摯に受け止め、「東京の案内役」として、よりお客様に満足いただける質の高いサービスを提供していくことは勿論のこと、2020年東京オリンピック・パラリンピックの開催に向けて、開催都市の重要な交通インフラに寄せられる期待に応えるとともに、その後の東京という都市の発展への貢献を踏まえ、今後も、マナーポスターの展開を中心に、様々なイベントやキャンペーンを通じ、まごごろを込めて、お客様の「マナー・アップ」に取り組んでまいります。

札幌市交通局における マナー向上の取組みについて

札幌市交通局
高速電車部業務課 齊藤 幸司

1. はじめに

札幌市では、人口減少や少子高齢化の進展に伴う超高齢化の社会の到来などが見込まれる状況において、平成25年に今後10年間の新たなまちづくりの指針として「札幌市まちづくり戦略ビジョン」を策定し、目指すべきまちの姿とまちづくりの方向性などを示したところです。こうしたことを踏まえ、札幌市交通局としては、これまでと同様に、安全で確実な輸送サービスを継続するとともに、これからの時代に合った利用者サービスや施設改善なども、積極的に行っていかなければならないと考えています。

また、札幌市の都市基盤を支える地下鉄・路面電車の利便性や快適性を向上させ、札幌のまちの魅力を高めることで、「創造都市さっぽろ」の実現に貢献していくことも重要です。

このことを踏まえ当局では平成26年に今後5年間の地下鉄事業と路面電車事業の経営に当たっての方向性や取組を「札幌市交通事業経営計画」として取りまとめ、輸送サービスの根幹となる「安全」、企業活動基盤としての「経営」、時代に対応するための「サービス」と「まちづくり」の4つの視点で経営方針を定めました。

2 マナー向上への取組み

当局では、これまでもマナー向上に関する啓発活動を行ってきましたが、人員の確保や時間の制約など課題が多く、効果的な啓発に至りませんでした。

そこで、経営方針の4つの視点のうち、「安全の確保」「快適なお客さまサービスの提供」に基づき、

平成26年にマナー向上プロジェクトチームを立ち上げ、運輸部門だけではなく、事業管理部門、技術部門、駅業務を委託している一般財団法人札幌市交通事業振興公社が一体となって、より効果的な啓発活動となるよう交通局全体でマナー啓発に取り組んでおります。

2-1 地下鉄マナーキャンペーン

当局では、年4回（新社会人、新入生が新たに利用する4月、学生の夏休みが終わり新学期を迎える9月、自転車通勤、通学が終わる12月、学生の冬休みが終わり新学期を迎える2月）キャンペーンを実施しています。

マナーキャンペーンは、平日5日間。1日約50人の職員が、7時30分から9時00分まで駅構内及びホームでエスカレーター歩行利用、ながら歩き、駆け込み乗車の注意喚起、地下鉄整列乗車、女性と子どもの安心車両への協力を直接お客様に呼び掛けを行なう他、マナーリーフレット入りティッシュ等を配布し啓発を行っております。

また、15時30分から17時00分まで職員が車内に乗り込み、リュックや荷物の持ち方、座席を詰めて座る、携帯電話の使用など、直接お客様に呼び掛ける他、車内放送でも啓発を行なっています。



写真-1 マナーキャンペーンの様子
高速電車部長とダメヨマン

2-2 出前講座

平成27年度は、小・中学校、高等学校、養護学校に出向きマナーの啓発を行ないました。

地下鉄沿線の高校では、初めて公共交通機関を利用して通学する生徒が多い新入学生を対象に、パワーポイントでエスカレーター歩行利用、ながら歩きの危険性、リュックや大きな荷物の持ち方など車内での迷惑行為について啓発を行ないました。



写真-2 高校マナー講座の様子

小学校、中学校では、初の試みとして、地下鉄車内のセットを用いて職員20名程度で、乗車マナー講座を演劇形式で行ない、どこが悪い乗車方法かを生徒に答えてもらい、駆け込み乗車の危険性、専用席の利用、座席の座り方などを生徒参加型の啓発をしました。

生徒は劇を真剣に見て一生懸命考え、多くの生徒に意見を発表していただきました。



写真-3 小学校マナー講座の様子

2-3 マナー啓発ポスター

マナー啓発ポスターは、これまでも駅構内や地下鉄車内に掲出していましたが、風景化してしまい、お客様の印象に残らないため、マナー向上プロジェクトチームでどのようにしたらお客様の印象に残るか考え、「人の目を引くよう子供が書いたような親しみやすいポスター」をコンセプトに、プロジェクトチームメンバーが「ダメヨマン」というキャラクターを考案し、「ダメヨマン」が様々なマナーを啓発するポスターを作成しました。

また、学生に乗車マナーのポスター作成を依頼し、この作品を駅構内と地下鉄車内に掲出いたしました。

学生が乗車マナーポスターを作成することにより、乗車マナーについて考える機会と捉えていただくとともに、学生の豊かな発想や視点により、利用されるお客様の目を惹く効果的なポスターになったと考えます。



写真-4 職員考案のポスター



写真-5 学生が作成した車内貼りマナーポスター



写真-7 地下鉄さっぽろ駅でJR北海道社員と北海高校生徒のキャンペーンの様子

2-4 啓発の協働

当局では、外部組織と協働した啓発活動に積極的に取り組んでいます。

エスカレーター歩行禁止の啓発については、各鉄道事業者様が共同啓発している「みんなで手すりにつかまろう」キャンペーン期間中に、北海道旅客鉄道株式会社様、一般社団法人日本エレベーター協会様、地下鉄沿線の北海高校生徒とJR札幌駅、地下鉄南北線さっぽろ駅、大通駅で「エスカレーターは立ち止まって利用していただく」ことが描かれたティッシュを配布して啓発しました。

このキャンペーンに参加した高校生がマナーを啓発することにより、生徒自身がマナーについて考えるようになり、また、キャンペーンが華やかになりました。



写真-6 JR札幌駅で交通局職員と北海高校生徒のティッシュ配布の様子

ながら歩きについては、一般社団法人電気通信事業者協会様ご提案のもと、「やめましょう、歩きスマホキャンペーン」を実施し、携帯電話各社と当局の連名でポスターを駅構内及び地下鉄・路面電車の車内に掲出しています。



写真-8 共同啓発ポスター

特集V

2-5 その他の啓発

「ダメヨマン」は当局の非公認キャラクターですが、平成26年に札幌ドームで開催された6時間リレーマラソンに「地下鉄マナー伝え隊」として参加し、参加職員全員が「ダメヨマン」の仮装して走り、乗車マナーのPRをしました。

ていただくことで、一人でも多くの方がマナーを守ることの重要さに気付いていただけたと考えており、今後もより効果的なマナー啓発となるよう検証し、今後も継続してまいります。



写真-10 札幌ドーム6時間リレーマラソン



写真-9 「地下鉄マナー伝え隊」仮装賞受賞

4. おわりに

鉄道のマナーは、騒々しい会話、携帯電話の使用、座席の座り方、イヤホン等からの音漏れなど快適に利用するためのマナー。乗降口付近に立ち止まる、乗車したら車内の奥に詰めるなど定時運行を確保するためのマナー。エスカレーターでの歩行利用、ながら歩き、駆け込み乗車など事故防止のためのマナーなど、様々なマナーがあります。

利用されるお客様に、ただマナーを守るよう啓発するのではなく、マナーを守ることによって、安全に利用できる、快適に利用できるなどの理由を知っ

