

平成 29 年 10 月 25 日 公営企業会計決算特別委員会第 1 分科会(交通局)

○小林委員 私からは、都営地下鉄に関して何点かお伺いをさせていただきます。

鉄道利用者における迷惑行為というものは、時として傷害事件にまでなりまして、マスコミで報道されるケースも多々散見をされております。

日本民営鉄道協会が調査、公表いたしました平成二十八年度の駅と電車内の迷惑行為ランキングというものがございしますが、この上位が、まず三位が座席の座り方、二位は歩きながらの携帯電話、スマートフォンの操作、一位は騒々しい会話、はしゃぎ回りなどという結果でありました。四位以下では、荷物の持ち方、置き方、携帯電話、スマートフォンの着信音や通話、車内での化粧、ゴミ、空き缶などの放置、酔っぱらっての乗車などが続いております。

また、駅や電車内でのマナーは改善されたと思いますかという問いに対しては、以前と変わらないという答えが最も多い一方、次に多かった答えは、少しは改善されたというものでした。

不特定多数の乗客が乗降する鉄道において迷惑行為をなくすということは大変に困難な取り組みかと思いますが、さきの調査においては、とても改善された、少し改善されたとの回答を合わせると約三割になります。

きっかけはささいなことであっても、傷害事件にまで発展する要素もある迷惑行為の一掃に向けて、鉄道事業者による粘り強い不断の取り組みも重要になってくると考えます。

まず、都営地下鉄におけるこうした迷惑行為の発生状況がどのようになっているのか、お伺いたします。

○相川電車部長 都営地下鉄において平成二十八年度に迷惑行為として警察に通報した件数は、暴力行為百九十三件、痴漢七十四件、盗撮三十七件、その他お客様同士のトラブル等を含め、合計六百八十二件でございます。

○小林委員 警察に通報した件数として六百八十二件ということでございますので、一日に二件弱は、こうした迷惑行為による案件が発生しているということになります。

こうした都営地下鉄における迷惑行為について、交通局としてどのような防止対策に取り組んでいるのか、お伺いたします。

○相川電車部長 都営地下鉄では、お客様に安心してご利用いただくため、駅係員が構内を巡回しており、また、トラブルの多い夜間等には、浅草線新橋駅や大江戸線六本木駅などの主要駅に警備員を配置しております。

さらに、鉄道各社及び警察と連携して痴漢撲滅キャンペーンを毎年実施するとともに、暴力行為防止ポスターを掲出するなど、迷惑行為の防止に努めているところでございます。

今後も、こうした取り組みを通じて、お客様に安心して都営地下鉄をご利用いただけるよう努めてまいります。

○小林委員 今ご答弁がございましたが、警察に通報する案件となると、解決するために、正確な事実、証拠をいかに押さえられるかが重要になってくると思います。特に痴漢行為については、そうした行為を断固許さないという取り組みとともに、痴漢冤罪なども取り沙汰されております。

さきの第三回定例会の一般質問で我が党のうすい議員が、日暮里・舎人ライナーにおける迷惑行為の防止について、交通局は警視庁と連携を密にしながら迷惑行為対策を講じるべきと質問もさせていただきましたが、特に昨今、防犯意識が地域の中で高まっている中で、地域の町会、商店会、また通学路などにも防犯カメラの設置が進んでおり、都としても青少年・治安対策本部などを中心に取り組んでおります。

迷惑行為によるトラブルが発生した際の事実の記録とともに、未然防止のためにも、都営地下鉄の車両に防犯カメラの設置を積極的に推進していくべきではないかと考えます。都営地下鉄における防犯カメラの設置に向けた取り組みについて伺いいたします。

○奥津車両電気部長 交通局では、いたずらや迷惑行為等犯罪行為の未然防止のほか、テロ対策等に向けたさらなるセキュリティ強化を図るために、地下鉄車両の更新に合わせまして、全車両内に防犯カメラを設置する方針を平成二十八年度に決定いたしました。

この方針に従いまして、平成二十九年度に更新した新宿線二編成に防犯カメラを設置いたしました。

○小林委員 車両の更新に合わせて全車両内に防犯カメラを設置する方針とのことでございますけれども、それはそれでしっかり進めたいと思いますが、車両の更新に合わせて設置していくとなると、全車両に設置をされるには相当の年数が必要になってくるのではないかと思います。

現在ある車両に後づけで防犯カメラを設置していくとなると、例えば、技術的な課題であったりとか予算面、また、車両でございますので、運行状況との兼ね合いもあると推測がされますけれども、いかにスピーディーに取り組んでいくかが重要であると思います。

例えば、次元こそ違いますけれども、今、都市整備局の方では、既存の都営住宅でエレベーターが設置されていない住棟に対して、後づけエレベーターの設置に取り組んでいる事例等もあります。

今後も、ぜひ交通局として、こうした後づけ防犯カメラ、技術の進展にも注視をしながら、車両に後づけ防犯カメラの設置を推進していけるよう、検討を重ねていただくよう要望したいと思います。

次に、地下鉄の利便性、快適性について伺いします。

交通局では、朝ラッシュ時間帯の混雑対策の一環として、日暮里・舎人ライナーにおける早起きキャンペーンを実施しておりますが、この早起きキャンペーンの平成二十八年度の実績について伺いいたします。

○高野鉄軌道事業戦略担当部長 日暮里・舎人ライナーにおきましては、混雑対策の一環といたしまして、平成二十五年度以降、毎年一月から三月まで、平日の朝ラッシュのピーク時間帯前にIC定期券を専用端末にタッチして対象の駅で乗降したお客様に、抽選で景品をプレゼントする日暮里・舎人ライナー早起きキャンペーンを行ってまいりました。

平成二十八年度には、四十五日の期間中の総タッチ件数が約三万九千件と、前年度に比べまして一八・四％増加しており、より多くのお客様に参加していただいております。

今後とも、さまざまな機会を捉え、オフピーク通勤通学につきまして積極的にPRを行うなど、引き続き、お客様の理解を得ながら混雑の緩和に努めてまいります。

○小林委員 ありがとうございます。

現在、都では、通勤時間をずらすことによって満員電車の混雑緩和を促進する時差ビズの取り組みを進めておりますが、私も都議会に来る際に、地元練馬区に大江戸線光が丘駅があり、利用しておりますけれども、大江戸線は車両の大きさが小さいということもあって、ラッシュ時は大変な混雑であり、それこそ身動きがとれないような車両空間になっております。

この日暮里・舎人ライナーでの早起きキャンペーンの効果もよく検証しながら、他の路線に適用できないか、また、他の路線ではどのような取り組みが考えられるか、検討をぜひとも重ねていていただきたいと思います。

こうした質の高いサービスの提供は、都民はもちろんのこと、これから東京五輪に向けて外国人観光客の増加がさらに見込まれる中、都営地下鉄の快適性、利便性を高めていくためにも、外国人利用者の声も把握して反映していく必要もあると考えます。この点、見解をお伺いいたします。

○土岐総務部長 交通局では、外国人利用者の方々の増加に伴い、そのニーズを把握するため、平成二十七年度より外国人を対象としたモニター調査を実施しております。

平成二十八年度には、都区内に在住、在勤等の外国人をモニターとして委嘱し、アンケート調査を行うとともに、実際に地下鉄、バスをご利用いただく現地ツアー調査を実施し、外国人の方の視点から率直なご意見を伺っております。

これらの調査結果は、駅やバスターミナルでの外国語の案内表示や外国人にわかりやすいパンフレットの作成などに反映しており、今後とも引き続き、こうした取り組みを通じまして、外国人利用者の快適性や利便性向上を図ってまいります。

○小林委員 今ご答弁がありましたとおり、こうした調査もされているということでございますので、ぜひともそうした調査の結果、声というものを施策に反映していけるように取り組んでいただきたいと思います。

これは、勝手に私がどうなんだろうなと思っていることなんですけれども、例えば先ほど申し上げた、私、大江戸線を使っているわけなんですけれども、大江戸線はやはり車両が小さいものですから、私の背丈でも手を伸ばすと天井に手がついてしまうぐらいの高さということもあって、これが、外国人の方があれだけ、私よりはるかに大きい方が大江戸線に乗ったときに一体どう感じられるのかなということも、ふと感じるところもあります。

かといって、そのために車両を全部変えられるかという、決してそういうことはできないというふうに思いますけれども、恐らく外国人の方も、何らかの形でそういったいろいろなところに気づいている点が多々あるかと思いますので、そうした点、ぜひとも改善できるところを着実に推進していただきたいと思います。

また、こうした快適性、利便性を高めていく上で、今や行政が取り組む必須の課題ともいえるべき一つに無料WiFiの整備が挙げられるかと思います。

駅構内において設置はかなり進んでいるかと思いますけれども、車内における無料WiFiの設置状況、そして今後の予定はどのようになっているのか、お伺いいたします。

○広瀬資産運用部長 地下鉄車内の無料WiFiにつきましては、平成二十七年度から浅草線におきまして九編成でサービスを開始し、平成二十八年度には全二十七編成に導入いたしました。

また、大江戸線につきましては、平成二十八年度から二十四編成でサービスを開始し、今年度中に全五十五編成の導入を目指しております。

三田線、新宿線につきましても、二〇二〇年東京大会の開催前の平成三十二年三月までに導入することとしておりまして、今後とも着実に設置を進めまして、訪日外国人を初めとします利用者の利便性向上に努めてまいります。

○小林委員 この無料WiFiの設置、ぜひ着実に推進をしていていただきたいと思います。

私も電車に乗っていると、一両の電車の中で、ほぼ半数の方はスマートフォンをいじっていらっしゃるという、そうした光景が今はいよいよ日常的でございますので、こうした車内で無料WiFiが活用できる、非常に重要な点かと思っておりますので、ぜひともよろしく願いをいたしたいと思っております。

そして、あわせて、ぜひまた今後の検討課題として取り組んでいただきたいと思いますと思っておりますのが、アプリを復活させていただけないかなというふうに思います。

ちょうどこの六、七年ぐらいでスマートフォンというものが急速に普及していく中で、当然アプリというものが注目をされるような状況がございます。私も、スマートフォンが出てアプリが注目される状況になって、そのアプリを、行政情報サービス、そうしたものを発信していくアイテムとしてぜひとも活用してもらいたいというのを、いろんな局と実は意見交換もさせていただいたところなんですけれども、このアプリの効果とか必要性とかという部分を、他局の方でなかなかご理解いただけない状況というものがありませんでしたが、そのときにアプリがあったのは、たしか交通局だったと思います。

そういう意味では、交通局が都営交通のアプリを、恐らく都庁の中で最初にアプリをつくられたんじゃないかなと思うのですけれども、非常に先駆的にそうしたものの取り組みをされていたわけですから、今、何となくフェードアウトして、なくなってしまっているという状況かと思っております。

そうした中で、やはり今、行政サービスを提供していくという部分ではアプリが非常にさまざま見直されておりますし、私も、六年前、東日本大震災が起きた後に総務局の方と意見交換をして、ぜひとも防災情報とか防災対策の観点でアプリをつくって、そして都民の皆様方に普及していただくかどうかということを提案もしたのですけれども、そのときはなかなか難しいですというお答えで、結果的には防災情報のポータルサイトという形のものをつくっていただいたのですけれども、今や防災アプリという部分も二十九年度の総務局の予算の中にあって、そしてこのアプリが作成をされている、こういった状況もありますので、交通局がつけられたアプリ、何でなくなってしまったのかは詳しくはお聞きはしておりませんが、事情がなかったんだと思います。ぜひともリニューアルして、また新しい形で復活をしていただければというふうに思いますので、ご検討のほどよろしくお願いをしたいと思います。

最後に、安全対策について伺いをいたします。

昨年八月に、東京メトロ銀座線の青山一丁目駅で、盲導犬を連れた目の不自由な男性がホームから転落し、お亡くなりになるという大変痛ましい事故が発生をいたしました。

私も、公明党の国会議員とともに事故直後に現地を訪れまして、東京メトロ、それから国土交通省、警察庁の担当者の方々から説明を受けたところでございます。

この事故を受けて、国土交通省も、鉄道事業者十六社から成る再発防止策検討会を設置し、対策に乗り出しました。

公明党としても、日本盲人会連合の竹下会長とともに、石井国土交通大臣に対し、全ての駅ホームの危険箇所の実態調査と対策の実施、現在計画中的の駅だけでなく、特に転落の危険性が高



い駅への速やかなホームドアの設置、そして全駅への安全監視員の配置などの要望を行ったところでございます。

都営地下鉄においても、ホームドア設置を急ぎ進めていくことに最大の努力をしていくことも当然必要でございますけれども、設置までにできるハード面及びソフト面の対策を着実にやっていく必要があると考えますが、見解をお伺いいたします。

○相川電車部長 ホームドアが設置されていない浅草線及び新宿線におけるホーム上の安全対策といたしまして、ホームの両端部の固定柵や内方線つき点状ブロックを整備しております。

また、朝夕のラッシュ時には全ての駅で、曲線等により見通しの悪い駅では終電まで駅員によるホーム監視を行っております。

さらに、昨年八月に他社で発生した転落事故を受け、駅員による視覚障害者への声かけなどの具体的な対応要領を定め、全ての駅員を対象に研修を実施するとともに、浅草線と新宿線の全ての駅に警備員を配置いたしました。

加えて、ホーム端の視認性を高めるため、新宿線九段下駅におきまして、ホーム端を色づけするシートを試験的に設置いたしました。

今後とも、ホーム上の安全対策のさらなる充実を図ってまいります。

○小林委員 今週の月曜日ですけれども、地元の練馬区において東京都盲人福祉大会練馬大会が開催をされまして、私も参加をさせていただきましたが、その際、要望の柱の一つにホームドアの整備促進というものが高々と掲げられておりまして、会長のご挨拶の中でも、このホームドアの設置ということを非常に力を込めてお話をされていたところでございます。ぜひとも、こうしたホームドアの設置の促進とともに、その間にできる限りの対策というものをきちんと整えていっていただきたいなというふうに思っております。

ある日本の哲学者が次のように述べております。一つの事柄から何を感じ取るか、人の苦悩に対して想像力を広げることから同苦は始まるのである、配慮とは人を思いやる想像力の結晶といえよう、こうした言葉がございます。

二度と痛ましい事故が起きないよう、今できることは何か、やるべきことは何かを見きわめて、困っている方々の目線で対策をしっかりと推進していただきますようお願いをいたしまして、質問を終わります。ありがとうございます。