

大阪 Metro 駅改札・ホームの安全性調査(まとめ)

2018年11月21日

交通権の確立・大阪市の公共交通を発展させる市民の会

① 調査の主旨・目的

本年4月に民営化された大阪メトロから「サービスの向上」がさかんに喧伝されています。一方で駅職員が削減されたことに起因して、駅の直通電話が廃止され必要な連絡がとれなくなったことや駅員が不在の改札口の出現（時間帯）などサービス低下と安全への不安を指摘する声の利用者からあがっていました。

今回の調査は、とりわけ身体障がい者が多く乗り降りする駅を中心に調査を行い、駅の安全性について現場実態を目視するとともに、駅員からの聞き取りを実施しました。

- ・ 実施日 2018年11月14日（水）午前10時～
- ・ 調査項目 ホームの形状、改札口の数、改札口のインターホンの有無、
駅職員数、改札業務の実態、改札に職員不在時の有無、
介助誘導スタッフ、乗降者数、防災訓練の状況 など
- ・ 調査駅 あびこ・長居・四天王寺前夕陽ヶ丘・谷町四丁目・天満橋
弁天町・肥後橋・長堀橋・だいどう豊里
- ・ 参加者 15人

<結 果>

① 駅職員の配置について

- ・ これ以上減らせない最低限の配置数（今里筋線・8号線では最低限も割り込んでいた）。現状の人員配置では「災害や不測の事態」に対応できない。
 - ・ 駅職員の配置基準は「改札口・各1人+駅長室2人」だと推測できる。加配要員の配置はラッシュ時でも無く、ラッシュ時にホームに駅員を配置すると駅長室は単数になる。2路線が交差しホームが複数ある駅でも一つの駅とされている。
 - ・ 一定の範囲で駅がブロック化され、休暇などの欠員に備えての融通やイベントの際にはブロックを組んでいる他駅から応援を受けている。
 - ・ 2路線が交差する「長堀橋駅」の職員総数は16人（24時間勤務者と日勤職員）
日中の配置人員は、改札口が3カ所、駅長室2人の5人体制
- ※ わずか10分ほどの聞き取り中にも、外国人が周遊チケットを買いに来た、改札に人がいないと若い男性がチケットの清算に来た（この男性はスマホで駅長

室の場所を調べてきた)、車イスの対応を求める電話が入った。「改札が無人的になっているときは、他の業務に対応しており、決してさぼっているわけじゃない」との説明。

- ・ 転落防止柵がある今里筋線・8号線の「だいどう豊里駅」の職員配置は2人のみ、駅長室と改札口に各一人の配置。また、駅員の一人は「駅務係員」という名称の非正規職員が配置されている。「駅務係員」は業務内容に制約があるとのこと。
- ・ 2人の駅員の場合、ホームでけが人・病人が発生し、救急車を呼ぶことを想定すると地上で救急隊を待って誘導する駅員を配置すると駅長室も改札も不在になる可能性がある。
- ・ 「さらに駅員が減らされる」ことへの危機感が感じられた。

② 改札口の無人化について

- ・ 基本的に時間帯も含め無人はないとの「回答」だったが、実態は以下の通り。
- ・ 各改札口に単数配置のため、他の業務対応（券売機のトラブルや視覚障がい者・車いす利用者の介助誘導等）で無人になることがある。
- ・ 無人化したときのため改札口にはブザーが設置されているところがある。無いところでは、離れるときに移動できるブザーを置く駅もある（谷町線）。最寄りに障がい者用施設があるとその頻度が高い。（ブザーは視覚障がい者には設置位置がわからないので改善の要望をしている）
- ・ 「だいどう豊里駅」では駅員が2人のため、交代での食事休憩時は一人対応になるため13時～14時30分は改札口が無人化する。その為にインターホンにカメラが備え付けられ非ICチケット所持の乗客に対応し、改札口の開閉を駅長室から遠隔操作している。

③ 防災訓練・対応について

- ・ 毎年必ず火災・防水などの訓練を実施している。
- ・ 防水訓練では、止水扉の開閉訓練などを営業終了後に実施する。止水パネルの設置には1カ所に10数分かかり2ヶ所でも30分～40分程度かかるとのこと。
- ・ 防水訓練でトンネル内の止水鉄扉の開閉訓練をしている。その際、ガ線（架線）の移動訓練もする。
- ・ 今里筋線（8号）では、2名配置のため災害対応に必要な最低3名を割り込んでいる。危機感あり。
- ・ 職員からは「もっと操作が簡単なものに改良が必要」との声。

④ 介助スタッフについて

- ・ 駅職員に「サービス介助士」（民間企業が行う教育システムで介助が必要な高齢者や障害者への対応を研修して資格が得られる）の資格取得をすすめている。
- ・ 「転落なくし隊」の配置について、（9時・10時～19時まで）駅員からの聴取で

はあまり回答がなく、ジャンパー姿の職員を一部見かける。民営化後廃止された駅がある。(長居駅では2人が配置されていたが廃止された)

⑤ 車いすの乗降介助について

- ・ 乗る駅から降りる駅に事前連絡をしている。降りる駅に連絡してからの乗車になるため乗車を待ってもらうことがある。それでトラブルになることもある。
- ・ 乗降区間を一駅で2分の時間的余裕をとるルールがある。
- ・ 降車駅での対応について、乗車駅から電話を受けタイマーをセットして駅長室から出る時間を計っていた。

⑥ 聞き取りに対応した駅職員の対応について

- ・ 聞き取り調査に協力的で、「市民からモノを言ってくれると助かる」と歓迎をされた。
- ・ 駅職員の安全対策の要望は、乗客の要望と一致する。エレベーターの新設や転落防止柵の設置など駅職員から「設置要望を出している」との説明がされた。

⑦ シティバスとの連携について

- ・ 「メトロ(鉄道)とバスは別会社」という姿勢があからさまになっている。あびこ駅ではバスの時刻表が無くなり、長居駅の改札口にあったバス時刻の電光板が廃止(経費節減)された。
- ・ 改札口でバスの運行案内はしないことにしたとの回答があり、その原因が「バス会社から運行時間の変更を知らせてこないから」と説明している。

⑧ その他、調査活動の中で判明したこと

○視覚障害者の方から

- ・ 「ホームから何回落ちたか」の会話…「僕は○回」「アタシは○と○で落ちた」など、複数回転落した経験が多い。慣れた駅で油断して転落することもある。
- ・ 転落数のデータは、死亡するか怪我をしないとカウントされない。
- ・ 転落防止の目的で、ホームのベンチが線路と並行に設置されるようになったが、視覚障害者にとっては立ち上がった時、方向がわからなくなり危険だ。
- ・ 可動柵がある駅とない駅がある方が怖い。
- ・ だいたい豊里駅の構内案内板、視覚障害者も利用できるがあるとあるが、全く使えない。
- ・ 安心・安全は、ホームにも改札にも人が居ること。

○島式のホームには、必ず狭くなっている箇所がある

- ・ 肥後橋駅では、最後尾(方向)の車両の停車位置が狭い。次の乗り換えに便利だという理由で狭いところに乗客(なぜか男性ばかり)が溜まり危険。
- ・ 肥後橋駅のホーム北側(西梅田寄り)は電車と柵の間が広く開いており危険。

○駅長室の所在地が表示されていない。