

# 公共交通におけるセキュリティ

## Security of Public Transport

(財)運輸政策研究機構 調査員 高木 晋

Susumu TAKAGI, Assistant Project Manager, ITPS

# 本日の報告内容

- 1 背景と目的
- 2 利用者の持つ不安と意向
- 3 事業者・関係機関の取り組み
- 4 課題と対応の方向

# 1 背景と目的

# 公共交通の安全・安心への関心は高い

**ホームでけんか、転落**

帰宅途中「車内で肩が触れた」

**急病人そのままバス運行**

心筋こうそく、終点から救急搬送

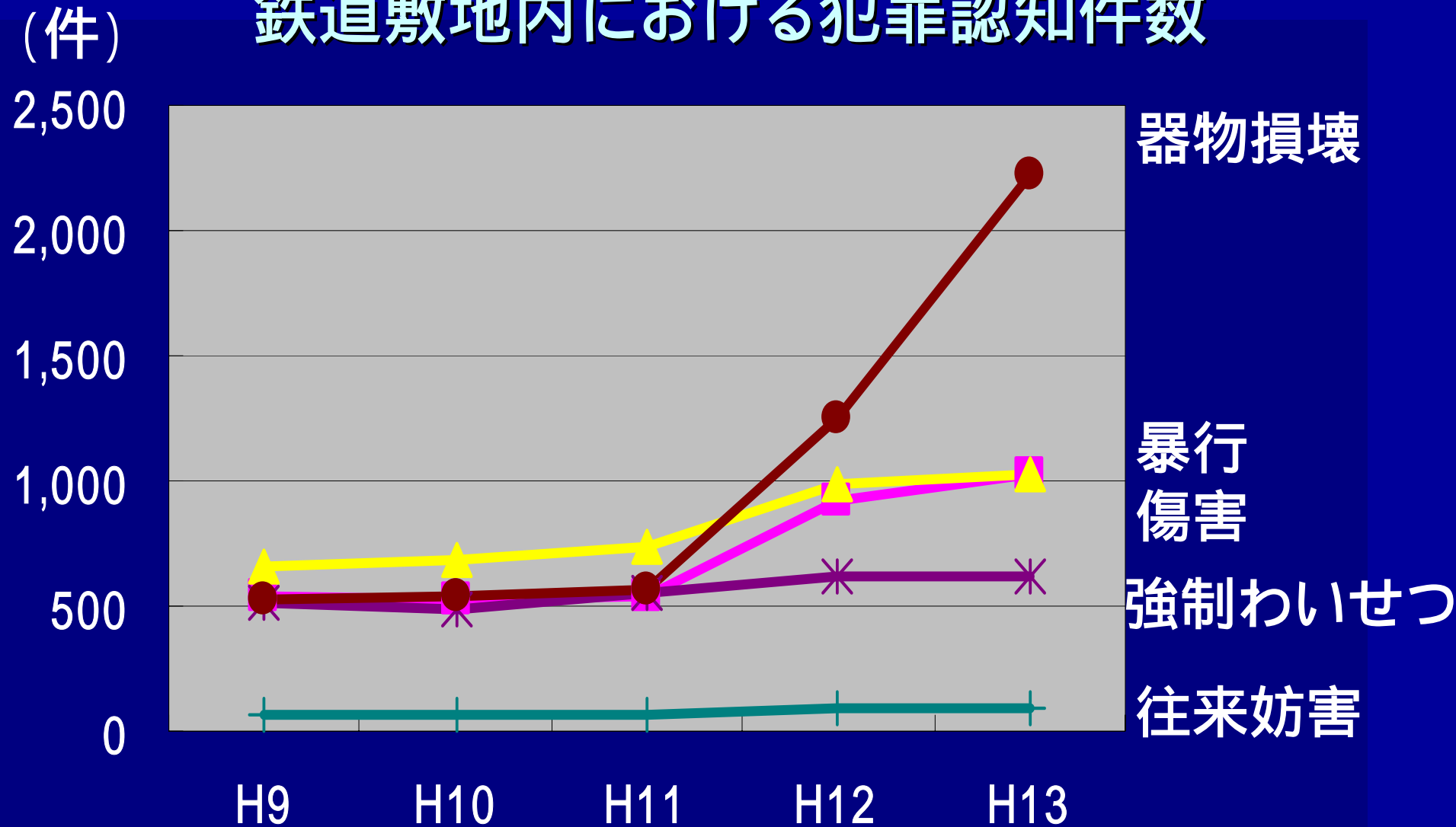
韓国地下鉄火災

放火、死傷者  
200人以上

2列車全焼

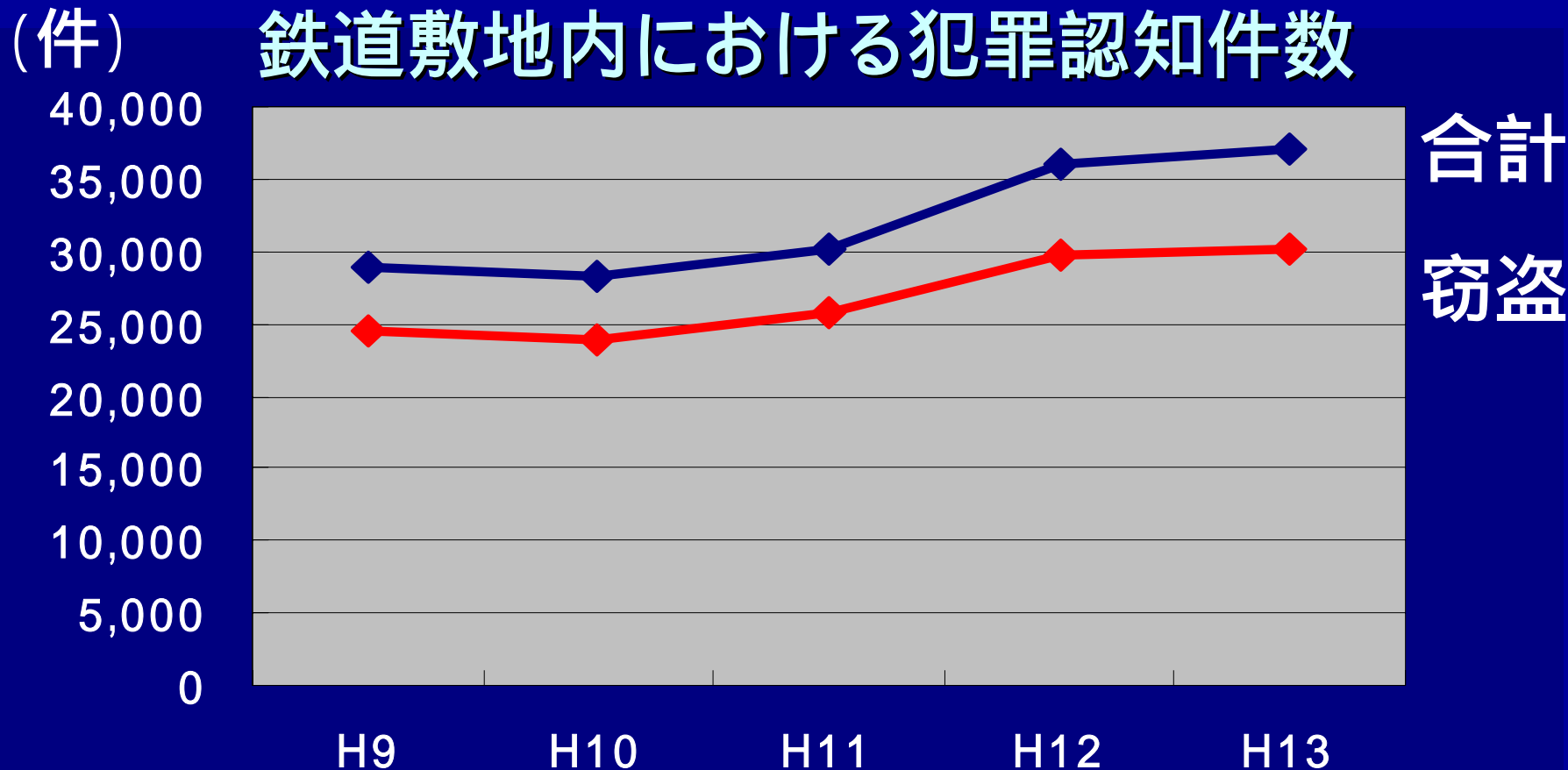
# 犯罪の発生が増加

## 鉄道敷地内における犯罪認知件数



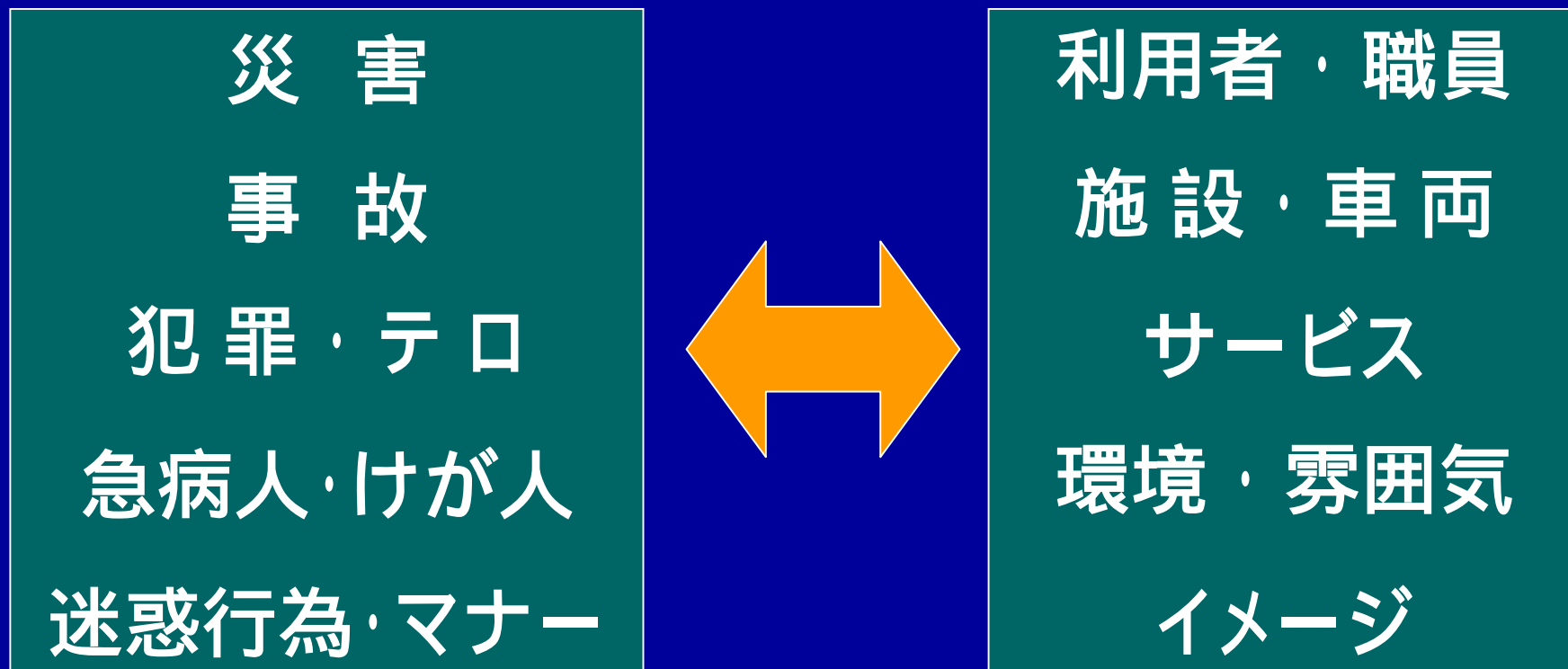
# 犯罪の発生が増加

## 鉄道敷地内における犯罪認知件数



迷惑行為・犯罪は利用者にとってより身近な不安  
～ 現状の対策では不足なのか？ ～

# 公共交通におけるセキュリティとは



公共交通において発生する不確実な要因から  
有形・無形の財産を守るための諸活動

# 「公共交通機関における犯罪等 緊急時の対応方策に関する調査」

公共交通における身近な緊急事態について、  
利用者の意向や対応の実態を把握



現状における課題を整理

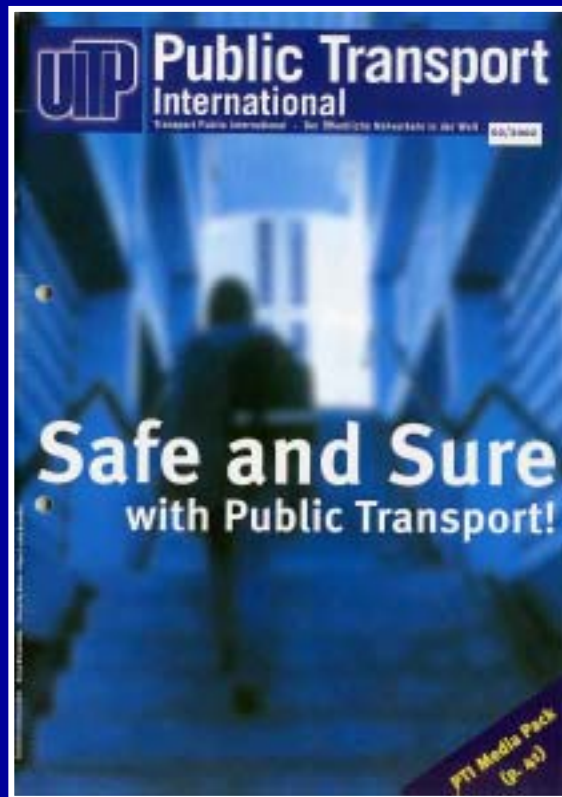


新たな対応方策の提案



# 海外ではかなり以前から検討

## 国際公共交通連合 (UITP)の機関誌



### < 2000年第2号 目次 >

1. 女性が不安を感じずに乗れること (スウェーデン)
2. 鉄道施設における犯罪、及び不安感への対処 (イギリス)
3. パリ交通公団 (RATP) のコミュニケーション戦略
4. バス車内での暴力対策 (ベルギー)

## 2 利用者の持つ不安と意向



# 利用者アンケートの実施

## 質問項目

- ・ 利用する際に 不安や不満に感じる点
- ・ 特に迷惑に感じる行為、効果的な抑止策
- ・ 安心感を感じる対応策
- ・ 欲しい情報

期間 2002年11月～12月

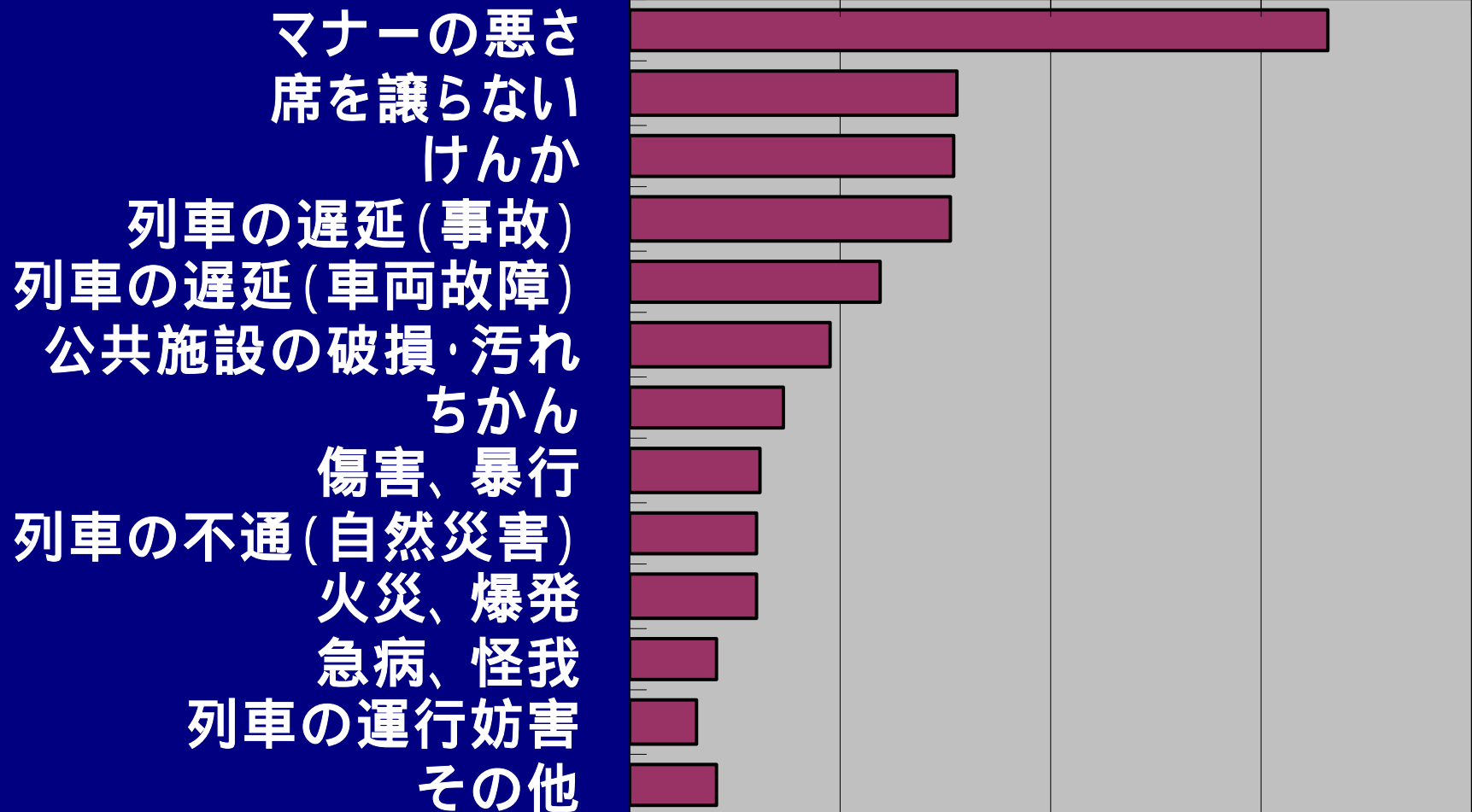
地域 札幌、東京、大阪、福岡

規模 鉄道 配布 14,370、回収 2,591 (18%)  
バス 配布 5,250、回収 645 (12%)

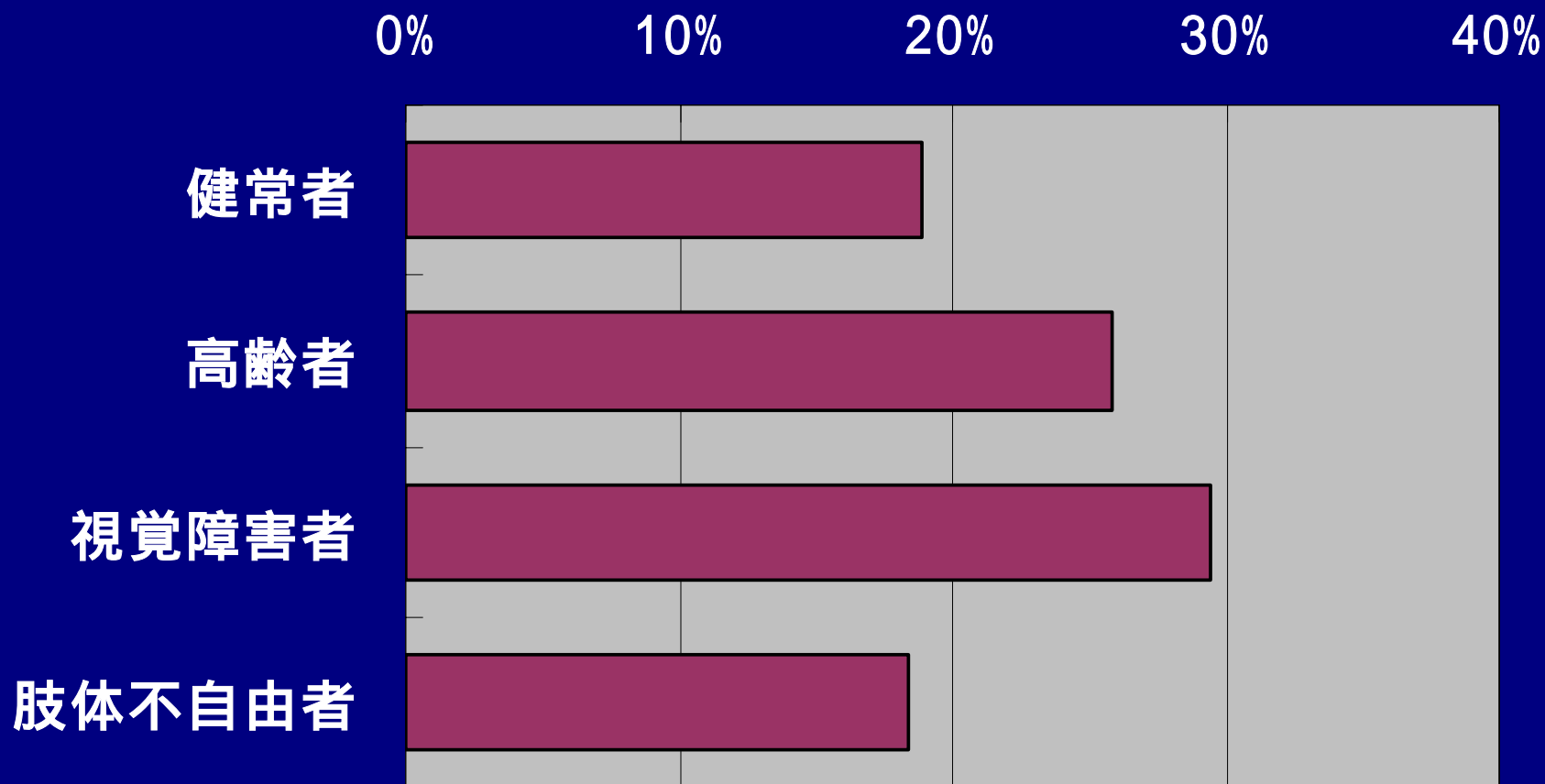
# アンケート結果

## 利用する際に不安や不満を感じること

0% 20% 40% 60% 80%

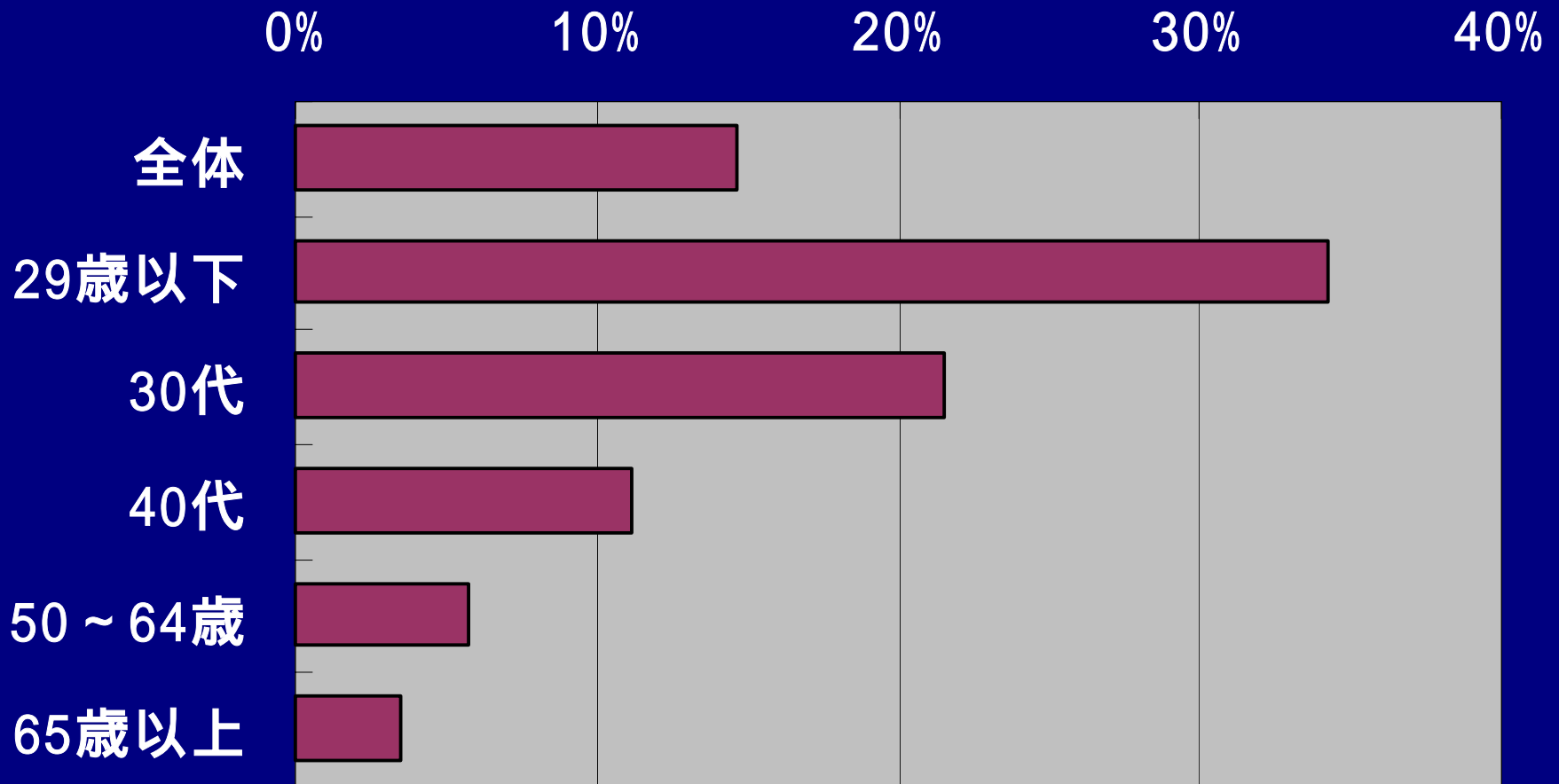


# 駅や車内での公共施設が破損されたり汚される



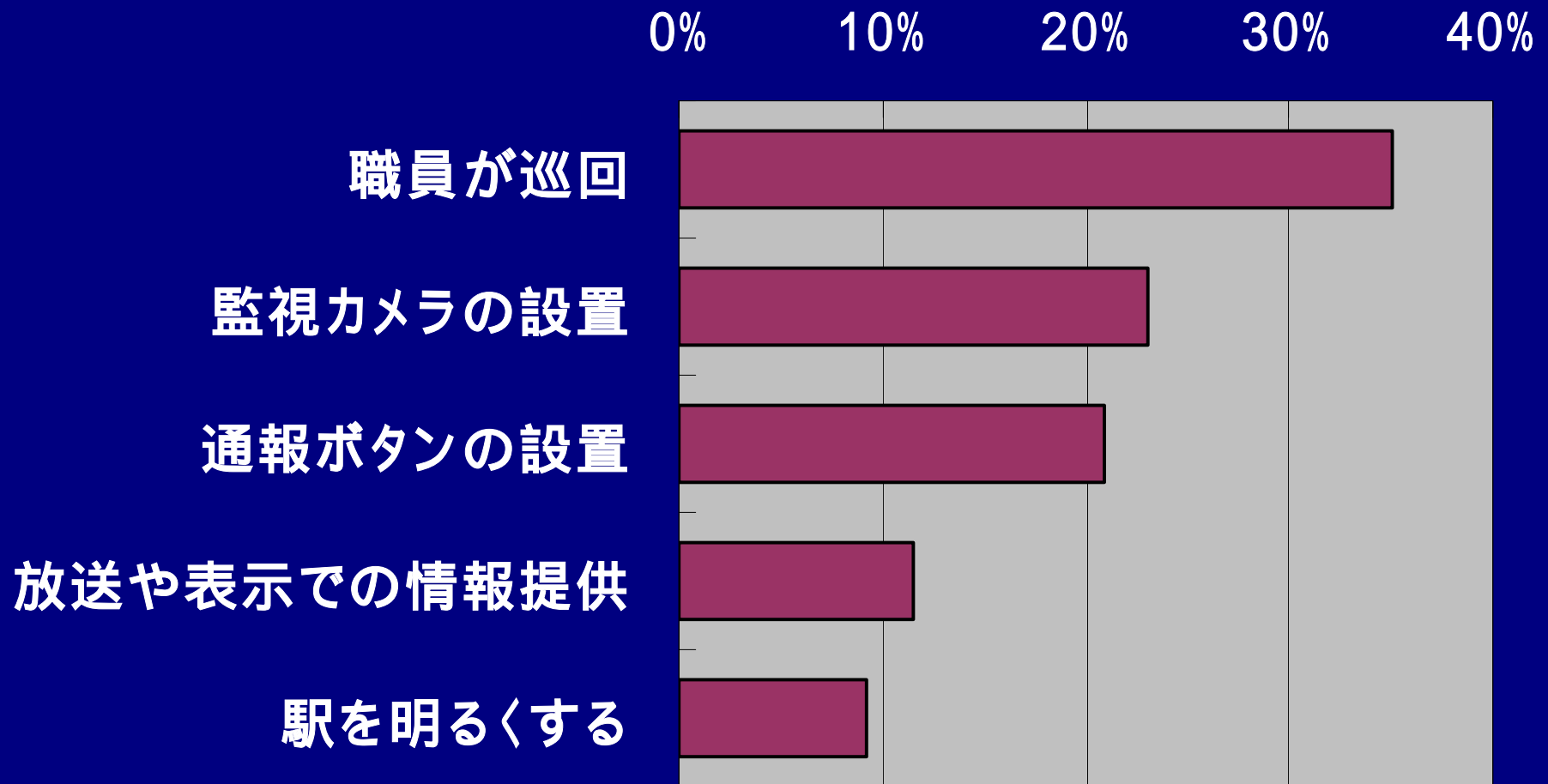
健常者に比較して、高齢者・障害者の不安が大きい

# 車内で痴漢が発生する(年代別)



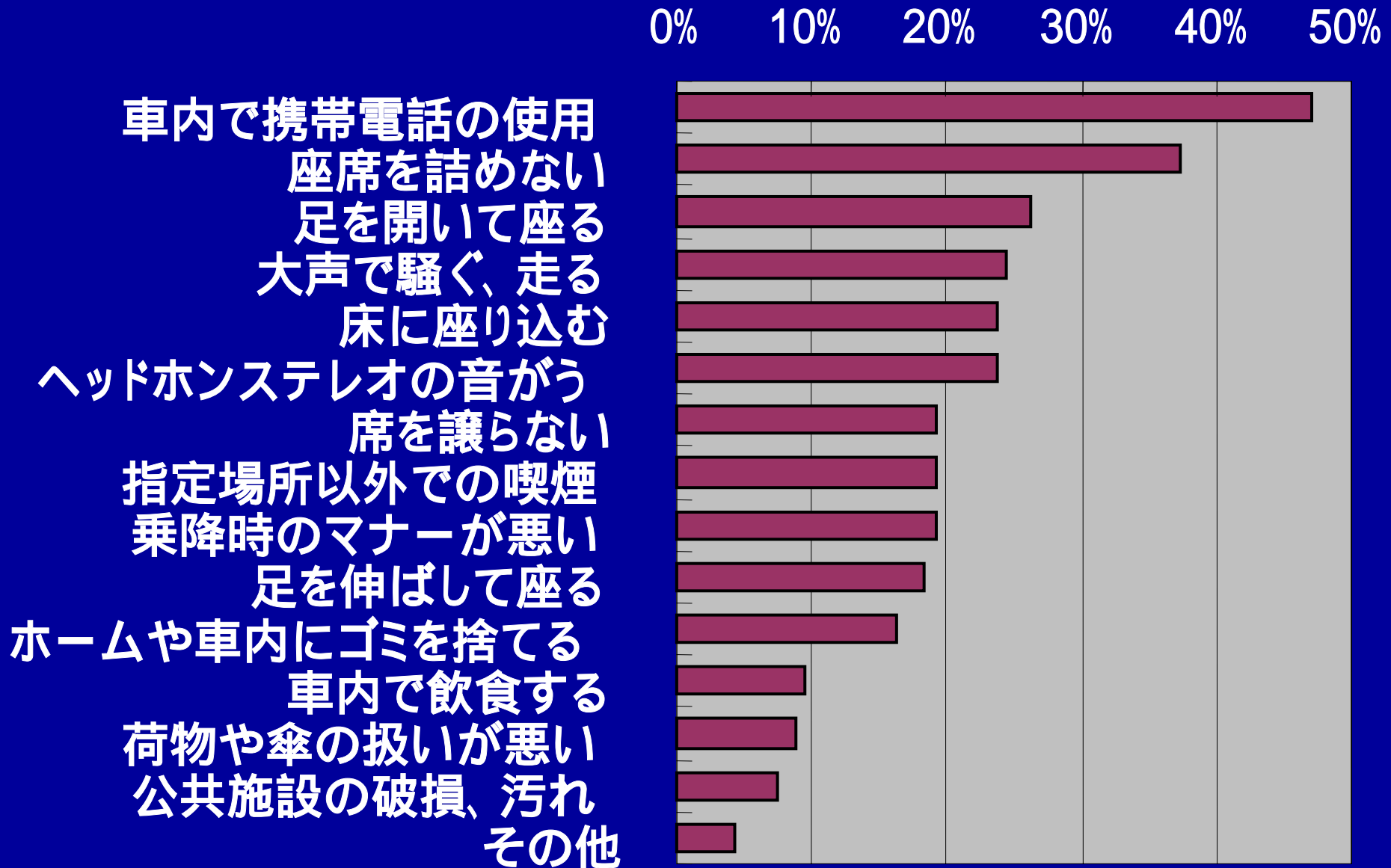
年齢層が低いほど不安感が高い

# 犯罪に対して高い安心感を感じる対応策



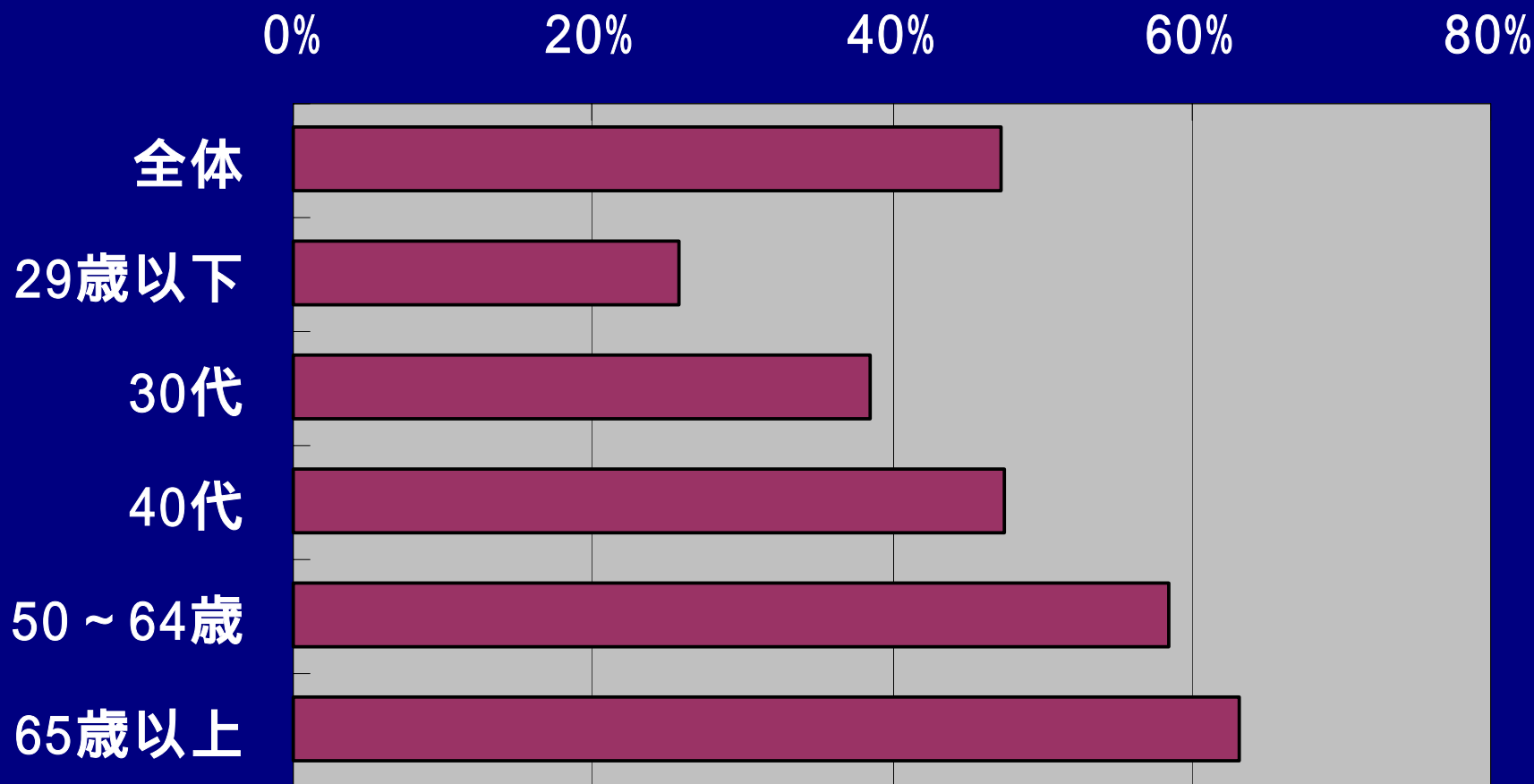
人の存在があることへの安心感が高い

# 特に迷惑と感じる行為



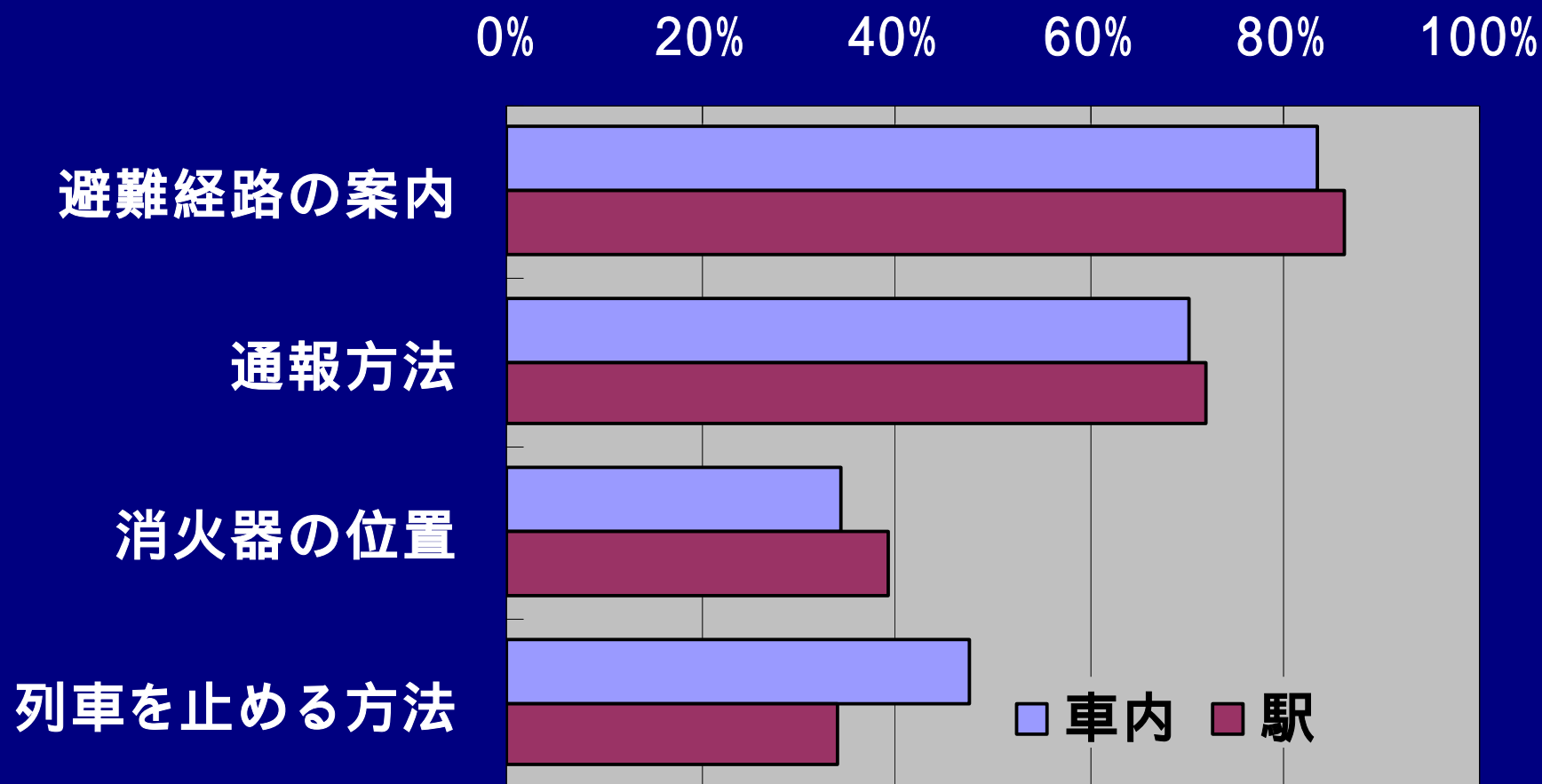


# 特に迷惑と感ずる行為(携帯電話・年代別)



年齢層が高いほど迷惑と感ずる割合が高い

# 事故・災害に備えて平常時に欲しい情報



# 利用者ニーズのまとめ

- ・ 対人的なトラブルへの不安や不満が大きい
- ・ 人が対応してくれることへの要望が大きい
- ・ 緊急時に必要な情報や予備知識を求めている

### 3 事業者・関係機関の取り組み



# 事業者・関係者インタビューの実施

目的

事業者・関係者の対応の実態を把握

期間

2002年11月～12月

対象

鉄道・バス事業者(5社)

警察庁、消防庁

# ポスター・案内放送



携帯電話



犯罪行為

# 女性専用車両の設定



京阪電鉄

# 職員や鉄道警察隊による巡回



サービスマネージャー

鉄道警察隊



# 施設設計による対応



明るく見通しの良い通路



投身防止用の鏡

# 非常用通報システム



非常停止ボタン



インターホン

## 各社で様々な対応策      利用者の理解度に不安

- ・各種設備の配置・操作手順
- ・通報システムの機能・接続先
- ・カメラ映像の監視内容
- ・避難誘導の流れ、行先

## 4 課題と対応の方向



# 利用者と事業者との間にあるギャップ

## (利用者のニーズ)

- ・ 設備の改善
- ・ 人による対応
- ・ より多くの情報提供



## (事業者の認識)

- ・ 既に対策済
- ・ コスト増加
- ・ イメージの悪化

公共交通への信頼感という「品質」の低下

# 事業者が抱える課題

コスト削減との兼ね合い

組織内での検討議題に挙げにくい

イメージ悪化への不安

広報・情報提供が消極的に

対策を講じた場合の責任の所在

事業者・行政・利用者との役割分担が曖昧

相互の情報共有が不足

協議会が形式的な情報伝達の間

# 対応の方向

- (1) 設備、システムの拡充
- (2) 人的対応の強化
- (3) 利用者本位の情報提供
- (4) 役割分担の明確化

# (1) 設備、システムの拡充

利用者にわかりやすい設備・システム設計

応答型の連絡システムの増設

平常時からの抑止を考えることが重要



# 非常停止ボタン・インターホン



利用者は適切に使用できるだろうか？

緊急の際は「いつもと同じ行動」しかできない

# フランクフルトの事例(通報システム)



“SOS” と “Info” の  
2つのインターホンを  
同じ位置に並べて設置

「日常」と「緊急」との  
手順を同一化

## (2) 人的対応の強化

利用者は、人による対応(職員・警備員等)が  
安心感、抑止力が高いと実感

行政・関係機関・ボランティアとの協調が必要

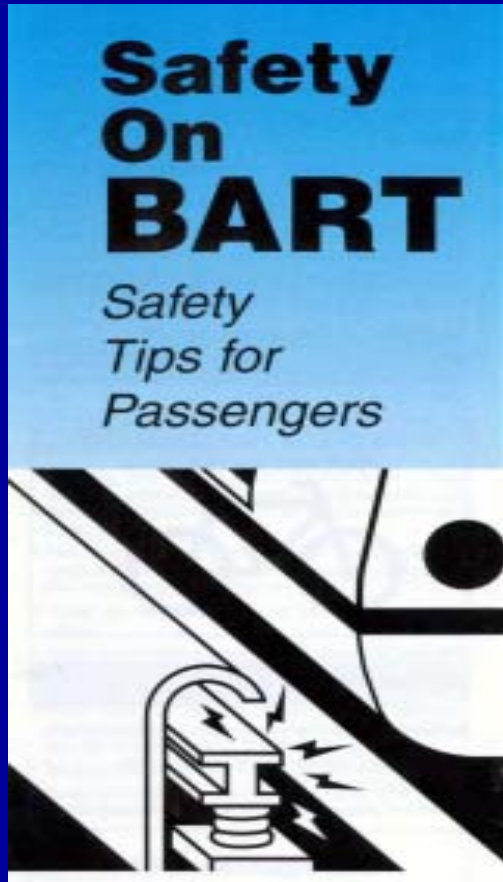
## (3) 利用者本位の情報提供

属性、場所、状況に応じた、適切でわかりやすい情報提供

安全に関する情報は特に重要

携帯電話を活用したシステムの確立

# サンフランシスコの事例(利用者向けパンフ)



通報方法や避難誘導の流れをイラストで紹介

## (4) 役割分担の明確化

事業者、利用者、関係機関の責任範囲

地域レベルでの情報共有、検討

継続した利用者ニーズの収集

# 各主体に求められること

利用者

環境づくりへの参画  
自己責任の意識向上

交通事業者

信頼感喪失への危機感  
積極的な情報共有化

国土交通省

「安心」のお手本をデザイン  
事業者への支援・助成  
利用者意識を高める活動

自治体・警察・消防

事業者の実情把握  
地域や路線の特性に  
合わせた対応の推進

# おわり

本調査は、日本財団の助成を受け、公共交通の利用者・事業者・関係機関各位の多大なご協力のもとに実施したものです。