

第154回定例会 報告レポート



日本トイレ協会

メンテナンス研究会

■2013年10月10日(木) 15:00~18:30

■(株) レンタルのニッケン 地下会議室(東京都千代田区)

(本レポートの著作権は、メンテナンス研究会に帰属します。)

転記・引用等の際には、事務局にご一報下さい)

〒221-0863 横浜市神奈川区羽沢町685(株式会社アメニティ内)

TEL: 045-372-1156 FAX: 045-371-7717

代表メール: jimu@toiletmaintenance.org

公式HP: http://www.toiletmaintenance.org

今回は、「グッドトイレ選奨(※)の応募作品から学ぶ」の4回目として、2つの事例を取り上げました。1つ目は東京の毛細血管のように走る地下鉄の駅のトイレについて、お話を伺いました。2つ目は長年、小中学校のトイレの改善に取り組んできた様子から、トイレ改修とメンテナンスの重要性について、お話を伺いました。いずれも人が多く使うトイレの現実と課題を考えさせられる研究となりました。講師からも疑問や悩みが飛び出すほど、会場が一体となった定例会となりました。

事例①「東京メトロにおける駅のトイレに関する取り組みと課題」

講師: 東京地下鉄株式会社 鉄道本部工務部建築課 佐野道徳様

東京地下鉄株式会社 URL: <http://www.tokyometro.jp/index.html>

1、地下鉄の駅のトイレの特徴、

そしてお客様満足度向上へ

今日は東京地下鉄株式会社が行っているトイレに関する取り組みについて、お話しさせていただきます。

まず、地下駅トイレは一般のトイレと違い、地下にあるという大きな特徴があります。そのために機械を使って排水と換気は地上に運搬する必要があります。また、地下水の影響から、湿度が高くなるという特徴があります。また、限られたスペース(=広げるのが難しい)の中で対策をとる必要があり、新しい施設を設ける場合には工夫が必要です。

東京地下鉄(株)の歴史は、1927年に東京地下鉄道(株)が発足し、浅草駅—上野駅間を開業したことによりスタートしました。1951年に丸ノ内線を着工したのですが、この時から地下にトイレを設置しております。(編集部注:現在までに62年間が経過)。そして2004年に東京地下鉄(株)となり民営化されました。この際、CS(Customer Satisfaction=顧客満足度)を第一に掲げたのです。その結果トイレについて、よりお客様に喜ばれるようにと力を入れ始めまし



講師の佐野道徳さん。問題の多いテーマにも関わらず分かりやすく説明をして頂きました。

た。

2、東京メトロのトイレ整備の経緯

トイレ整備の経緯についてご説明します。民営化した 2004 年からは、トイレトーパーの自主設置、CS 調査を本格的に行うなど、動きも積極的になりました。トイレの改修ですが、民営化以前より継続してトイレ改修を実施しております。改修の時期によりデザインや内容は変わるものの、改修自体はずっと続けており、今後も続ける予定です。

民営化後の変化ですが、トイレについては「ソフト面」と「ハード面」で改善点を模索しております。ソフト面では、トイレ清掃を増やし、清潔さの維持に努めております。ハード面ですが、臭気対策・快適性の向上・清潔さの維持等を課題として掲げております。

そして、この際 CS アンケートを行っております。これはお客様のご意見の集約が目的ですが、民営化直後だったためか、残念ながらトイレにおいて満足度の低下を顕在化させる厳しい結果となりました。男女それぞれのコメントで印象的だったのは、男性側が

「清掃員をよく見かける。手入れが行き届いている」などとありました。女性からの意見は男性より率直で、「汚いとは言わないが、使おうと思わない」「床が濡れているのが嫌だ」などの意見を頂きました。この結果特に重要な要素としては、主に「臭い」と「清潔さ」といった快適性の向上であることが分かりました。これらの結果を受けてどう取り組んでいるか、今日は3つに分けてご説明してまいります。

3、東京メトロのとりくみ

その1 トイレのあり方を見直す

弊社が最初に着手したのは使い勝手からトイレのあり方を見直すことです。従来は「ユニバーサル化不徹底」「メンテナンス不足」など諸問題を抱えていましたが、これらを改善するためトイレに特化した設計で CS を高めようとしてきました。



東京メトロは、都内の毛細血管のように地下をめぐり、無くてならない存在だ。トイレもまた多様な利用客のニーズに応える時代になっている。



トイレ改修は改修計画に合わせて行う。



三越前駅トイレ内観



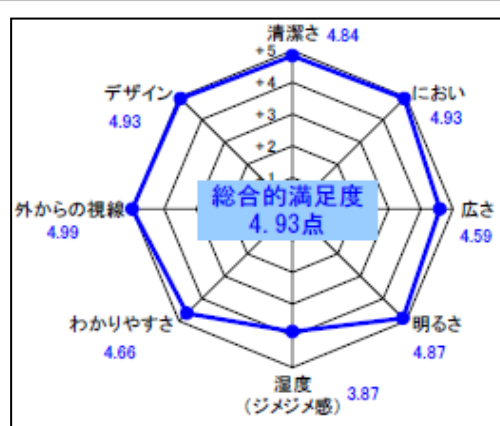
表参道駅トイレ外観



表参道駅のトイレ内観。

4、東京メトロのとりくみ その2 トイレの整備方針を見直す

次に取り組んだのはトイレの整備方針を見直すことです。トイレの利用者の実態を把握するため、利用者数調査とアンケート調査を行いました。利用者数の調査は、トイレにカウンターを設置し、利用者数を把握するというものです。アンケートは利用者の約 10 名に 1 名の割合でご協力いただくことができました。そこで得られた情報を元に問題点を抽出しました。改修したトイレでもその後調査を実施し、さらなる改善を目指しています。なお、トイレの整備状況ですが、毎年 10～20 駅程度の一般トイレ整備を行っています。また多機能トイレの整備ですが、今後は早期の全線多機能トイレ整備率 100%を目指していきます。



アンケートでは、これまでのトイレに対する不満や問題点が見えた。

5、東京メトロのとりくみ その3 トイレの運用方針を見直す

そして運用方針についての見直しです。トイレの維持管理の管轄は、保守管理は東京メトロが担当し、清掃は（株）メトロセルビスという子会社が担当しています。保守管理の主な内容は内装、設備の点検・汚水槽の清掃がメインです。清掃は通常清掃・簡易清掃・トイレトーパー補充などです。清掃ではオゾン水を使った方法を取り入れ、悪臭の発生が少ないよう配慮をしています。組織の成り立ちとしては、以前は駅清掃部門とトイレ清掃専門部門が別々の 2 つの組織でしたが、2005 年に清掃内容や人員配置の上で効率の良い清掃を行う目的で 1 つの組織に統合

されました。担当駅は171駅で、清掃員は男性381名、女性384名で平均年齢は60.1歳です。トイレの清掃はほぼ女性に限定しております。

清掃に関するトイレ設計時の配慮についてですが、お客様への配慮から「切り替えトイレ」を導入しております。これは一方のトイレを締め切って清掃を行い、終わったら使用可能にし、もう片方を締め切って清掃をするという手法です。これによりお客様をお待たせしない、邪魔にならないというメリットがあります。清掃員からも「清掃しやすい」と好評です。



最近、若い清掃員が積極的に取り組んでいるそうだ。

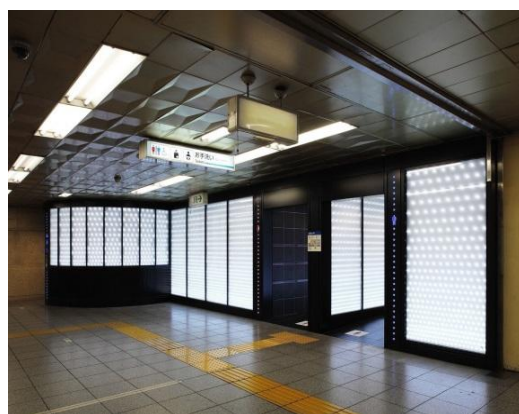
6、実例紹介

これらの考え方を取り入れ、トイレの改修を行っておりますが、ここでは具体的な改修例を報告します。1点目はグッドトイレ選奨にも選ばれた、東西線の日本橋駅です。ここは入口のデザインを単なる壁のデザインから間接照明を使った光壁を用い、視認性の高いデザインに変えました。そして中は洗面台を中央に配置してそれを囲うようにトイレブースを設置して、動線を分けました。女性トイレにはパウダーエリアも設けました。「とりくみ その2」で行ったアンケートの結果、男女とも満足度は高かったのですが、湿度によるご意見がありましたので、原因追求に引き続き努めたいと考えております。

2点目は千代田線の国会議事堂前駅トイレの例です。ここでは「とりくみ その3」でお話しした「切り替えトイレ」を作りました。多機能トイレもあります。お近くにお越しの際にはぜひご利用ください。

7、方向性と課題

では、今後の方向性について話します。まず広報活動ですが、広報の一環として



日本橋駅のトイレは、外観に光壁を設けたことによるイメージが一新。



国会議事堂前駅「切り替えトイレ」は、空間に制約はあるものの、効率の良いメンテナンスができるので好評。

Twitter等で最新情報をお知らせしています。お客様が本当に求めているのは、トイレがどこにあるのか？という位置情報かもしれません。今後はそのような情報もうまく発信していきたいと思っております。

次に、最近問題視されることの一つに、多機能トイレへの利用集中が指摘されています（編集者注意：現在は多機能トイレに、車いす使用者が行っても、ベビーカーの使用者などが使っていて長時間出でこないのが、困ることが増えたなどが問題視されています）。ですので、機能分散を行い、普通トイレを広めにする事で対応したいと思っております。

最後に、「ニーズの高い設備の導入」についてです。東京メトロではアンケート項目の中に「設置の優先順位の高いと思われるものを答えて下さい」とお願いをし、意見を集約しています。以上から、使い勝手の配慮、臭気の改善、清掃性を高める配慮ということを経後の課題にしたいと思っております。ご清聴ありがとうございました。

8、会場の聴講者とのやりとり

大変よくまとまった発表に、みなさんが感動しました。以下は聴講者とのやりとりです。

〈質問〉※代表的なもののみ抜粋

Q 1：清掃員が高齢だが、何か課題はあるか？

A 1：切り替えトイレでステンレス製のドアを採用したら「重い」と指摘された。

清掃員の希望にも応えたい。

Q 2：利用者のモラルの悪さによる問題やイタズラは、どんなものがあるか？

A 2：繁華街が近い駅ではお酒に酔った方の使用悪はある。また破損等もあるので対応したい。

Q 3：7年後にオリンピック開催が控えているが、どんな対策を考えているか？

A 3：トイレ位置を示すサインが統一されていないので、分かりやすくしたい。

〈意見・感想〉

- ・私は高速道路のトイレの維持管理をしているが、問題は似ていると思った。
- ・私はJRのトイレの関係者だが、同じ駅を管理する立場として、見習いたいと感じた
- ・清掃方法が湿式（水を床に撒く方法）だが、これではかえって靴汚れを呼んでしまう（余計に汚れてしまう）気がするので、乾式清掃を実施してみてもどうか？
- ・オリンピックの開催により、外国人の特殊な利用に苦勞するかもしれないが、日本のイメージアップのためにも、ぜひ頑張ってほしい。



会場の様子。毎日何気なく使う地下鉄のトイレの奥深さと取組みの良さにみなさんが感動と共感。

事例②「学校のトイレの改善の取り組みと課題～世田谷区の事例を通して～」

講師：(有)設計事務所ゴンドラ 代表 小林純子様

(有)設計事務所ゴンドラ URL：<http://gondola-archi.com/>

■発表概要について（編集部より）

後半は、学校のトイレについて、小林純子さんにお話をいただきました。内容は15年以上、東京都世田谷区で学校トイレの改修に関わってきた経緯や、学校建築の多さや時間経過に伴う維持管理の難しさなどでした。ですが本レポートでは、講演者の都合により掲載を控えることになりました。そこで、2014年10月2日開催の第160回定例会で、同テーマについて小林氏より発言がありましたので、参考までに転記します。



トイレ建築の第一人者の小林純子様。素敵な作品を生み出す裏には、第一人者ならではの「産みの苦しみがある」のだと実感する、熱い講演でした。

【第160回定例会での発言より転記】

私はトイレの建築を長い間手掛けておりますが施設間で見ると商業施設のトイレのレベルアップが先行し、徹底化しており、日本のトイレが世界一と言われるのはこのおかげではないかと思えます。その一方、子供たちが育つ学校は改修が遅れ、その格差から子供たちが戸惑い、いじめの温床になったり、健康被害に影響が出るなど、根深い問題が存在しております。しかし一口に改良すべきといっても、改修規模が大きく未知数です。例えば私が15年以上関わっている東京都世田谷区（編集部注：2014年度の全国トイレシンポジウムは世田谷区で開催）では、1998年当時96校の公立小中学校があり、各フロアには2から3のトイレの排水管の系統がありますが、その系統数でいえば世田谷区全体では256系統数となっています。改修は、1年間に約5～6系統しかできないため、単純に言えば、全部の系統数を改修するためには、つまり50年間もかかる計算になります。つまり、一旦つくるとなかなか改修できないということになります。また、耐震化の工事が最優先であったため、関係者はトイレ改善の大切さは理解されているもののなかなか進みませんでした。

トイレの改善は、快適さをつくる企画や設計と、それを快適に維持するメンテナンスの両輪が必要です。文部科学省はこれから、建築の「長寿命化」を掲げているおり、トイレ改善に一層の関心を持ってくると思われ設計上の情報は進化していくものと思われ。しかし、維持管理では、その意味の重要さの認識や制度化等、課題はやまずみで、どこに働きかけたらいいのかを探るとともに、メンテ研をはじめとして、現場からの発言と働きかけが重要になると思います。（以上）

【参考：学校トイレに関する情報は以下にもございます】

(1) 第160回定例会〔2014年7月18日〕

「学校トイレ.com」から考えるトイレメンテ

講師…村上八千世氏（アクトウェア研究所代表）

関連サイト 「学校トイレ.com」 <http://www.gakkoutoilet.com/>

(2) 第161回定例会〔2014年10月2日〕

第2回学校トイレのメンテナンス —清掃は誰が？維持管理は？予算計画は？

◇進行：坂本菜子（メンテナンス研究会代表）

◇コメンテーター

- ・井上和男氏（株式会社レッツクリエイト 代表取締役）
- ・富所敏明氏（ジェイアールビルテック株式会社）
- ・北野秀記氏（中日本ハイウェイ・メンテナンス中央株式会社）
- ・村上八千世氏（アクトウェア研究所代表） &会場のみなさま

(3) 第30回全国トイレシンポジウム〔2014年11月15日〕※主催：日本トイレ協会他

学校トイレがメインテーマで、たくさんの方が発表されました。実行委員長は小林純子さんでした。

当日会場で販売していた概要集（1000円）で大まかな内容が把握できます。

詳細は、日本トイレ協会に直接、お問い合わせください。（03-5844-6123）

■最後に（感想）…

今回の2つのトイレに共通していることは「一度作ったトイレは、いつか改修されるが、そのタイミングは状況により違う。それまでの間はメンテナンスが大事。しかし時代と共に問題も課題も変わるので、常に意識して問題を見つめる必要がある」ということでしょうか。

トイレの汚さや不便さは、単なるイメージ悪だけではなく、利用者の健康や心の快適化にも影響が及びます。今回の事例は長い間使われるトイレがどのような問題を抱えるのかを知る良い機会となりました。作っただけでは分からないトイレの諸問題を、これからも共に研究して参りたいと思います。（記録：白倉正子／アントイレプランナー代表）

日本トイレ協会メンテナンス研究会では常時、会員を募集しております。
会員になられると、定例会のお知らせや、報告レポートの送付等を受けられます。

□■日本トイレ協会メンテナンス研究会 入会概要■□

会員種別…法人会員〔年間費 30000 円〕

個人会員〔年間費 10000 円〕

○入会金は無し。

○後期以降（11月1日～3月31日）は半額。

希望者には所定の書類をお送りします。事務局にご一報ください。

◆事務局：〒221-0863 横浜市神奈川区羽沢町 685 (株)アメニティ内 (担当：内田)

TEL 045-372-1156 / FAX 371-7717

Mail：jimu@toiletmaintenance.org (担当：白倉)

ホームページ：<http://www.toiletmaintenance.org>

◆代表：坂本菜子 / 設立…1992年