

2 地震発生時に旅客の心理的負担を軽減させる情報提供方法に関する調査

吉田 裕 小倉 有紗 田崎 敬人

1 はじめに

比較的規模の大きな地震が発生した後に列車の運転再開を待つ旅客の心理的負担は大きいものの、これまで十分な軽減策は検討されてきませんでした。本調査では、地震発生後の旅客の心理的負担を軽減させるための情報提供方法を、一旦公表した運転再開時刻をやむを得ず変更する場合を含め場面想定アンケートにより明らかにしました。

2 調査内容と結果

(1) 調査対象者および調査方法

前稿の「地震発生時における旅客の心理的負担に関する調査」の協力者（首都圏と近畿圏に在住の243名）を対象に地震発生後に駅の改札前で列車の運転再開を待っている状態を思い浮かべてもらい、地震発生後に受け入れられる再開情報等を選択してもらいました。

(2) 調査項目

① 旅客に受け入れられる再開情報表現

地震発生後に望ましいと思われる情報を運転再開の見通しが立たないときは表1、ある程度再開の見通しが立ったとき（見込み時刻は12時、17時、22時の3種類）は表2の中から全て選択してもらいました。

表1 再開の見通しが立たないときの再開情報

	再開情報内容
1-1.	運転再開の見通しは立っていません。
1-2.	運転再開までかなりの時間がかかります。
1-3.	当面の間、運転を見合わせます。
1-4.	しばらくの間運転を見合わせます。
1-5.	運転再開は遅くなる予定です。
1-6.	設備の点検や安全確認等を行うため運転を見合わせます。
1-7.	運転再開見込みは施設の点検等を実施したうえでお知らせします。
1-8.	運転再開については決まり次第お知らせします。
1-9.	列車は終日動かない可能性が高いです。

表2 ある程度再開の見通しが立ったときの再開情報

	再開情報内容
2-1.	○時頃の運転再開を見込んでいます。
2-2.	○時以降の運転再開を見込んでいます。
2-3.	○時頃まで運転再開の見込みはありません。
2-4.	○時頃まで運転を見合わせます。
2-5.	概ね○時頃の運転再開を見込んでいます。
2-6.	少なくとも○時頃までは運転を見合わせます。
2-7.	最長で○時頃まで運転を見合わせる可能性があります。
2-8.	○時頃まで施設の点検を行う予定です。
2-9.	○時頃の運転再開を目指して施設の点検を行っています。
2-10.	●頃の運転再開を見込んでいます。
2-11.	●以降の運転再開を見込んでいます。
2-12.	●頃まで運転再開の見込みはありません。
2-13.	●頃まで施設の点検を行う予定です。
2-14.	運転再開までかなりの時間がかかります。
2-15.	当面の間、運転を見合わせます。
2-16.	設備の点検や安全確認等を行うため運転を見合わせます。
2-17.	列車は終日動かない可能性が高いです。

※2-1～2-9の○
2-10～2-13の●
は右表のとおりとする。

	○	●
①12時再開見込み	12	昼
②17時再開見込み	17	夕方
③22時再開見込み	22	深夜

② 運転再開情報の変更

運転再開に関する情報を発信後、運転再開時刻が変更されることに対しどのくらいの旅客が許容するのかを明らかにするため、運転再開時刻の変更に対する考えを表3より選択してもらいました。

表3 運転再開時刻の変更に
対する考えの選択肢

3-1.	途中変更してもいいので運転再開時刻に関する情報を早めに発信して欲しい
3-2.	運転再開時刻に関する情報の発信が遅くなってもいいので変更して欲しくない
3-3.	どちらとも言えない

(3) 調査結果

① 旅客に受け入れられる再開情報表現

表4、5は、「再開の見通しが立たないとき」および「ある程度再開の見通しが立った時」の再開情報内容に対し望ましい情報として選択率の高かった上位3項目です。表4の「再開の見通しが立たないとき」では、1-9の「列車は終日動かない」や1-1の「再開の見通しは立っていない」といった旅客に期待させない情報の選択率が高い傾向にあります。表5の「ある程度再開の見通しが立ったとき」では2-9の「〇時頃の運転再開を目指して施設の点検を行っている」と2-2の「〇時以降の運転再開を見込んでいる」の2つは全ての見込み時刻において高く、2-17の「列車は終日動かない」は見込み時刻が遅くなるほど選択率が高くなる傾向にあります。

表4 再開の見通しが立たないとき
(上位3項目)

	再開情報内容	選択率 (%)
1-9.	列車は終日動かない可能性が高いです。	58.4
1-1.	運転再開の見通しは立っていません。	56.4
1-2.	運転再開までかなりの時間がかかります。	49.4
1-7.	運転再開見込みは施設の点検等を実施したうえでお知らせします。	49.4

※選択率3位の項目が2項目

表5 ある程度再開の見通しが立ったとき
(上位3項目)

	再開情報内容	選択率 (%)		
		①12時 再開見込み	②17時 再開見込み	③22時 再開見込み
2-9.	〇時頃の運転再開を目指して施設の点検を行っています。	39.9	36.2	33.3
2-2.	〇時以降の運転再開を見込んでいます。	32.1	35.4	32.9
2-1.	〇時頃の運転再開を見込んでいます。	29.6	29.6	30.5
2-17.	列車は終日動かない可能性が高いです。	23.5	26.7	37.0

※表内の各項目は①、②、③いずれかが上位3位以内(アミカケは上位3項目の選択率)

② 運転再開情報の変更

全体の72.4%は表3の「途中変更してもいいので運転再開時刻に関する情報を早めに発信してほしい」と回答しました。このことから、ある程度早めに運転再開時刻を発信することにより再開時刻の変更はある程度許容されることが窺えます。

3 まとめ

本調査により地震発生後に列車の運転再開を待つ旅客の心理的負担を軽減させるための情報提供の表現と、再開時刻の変更に対する旅客の許容度合いを明らかにすることができました。