

# 7 列車出発に関わる車掌へのアンケート —L 空間試行の Web 調査—

河村 達彦\*

芦高 勇氣

杉田 憲亮

武内 寛子

\* 現 大阪新幹線運転所

## 1 目的

車掌は、駅から列車を出発させる場面において、様々な安全確認を行い列車出発の判断をしています。これは、ドアにお客様や物を挟んだまま列車が動き出す等の事象を防ぎ、安全に列車を駅から出発させるためです。車掌は、ドアが閉まった瞬間、お客様が挟まれていること等を指差しにより確認・喚呼した後に出発の判断を行っています。2018 年度より当社では、更なる安全確保のため、列車出発時の安全確認を行う際に、当該判断基準をこれまで以上に明確にした試行的な取り組みを実施しています。取り組みとは、車掌がドア閉めた後、ホーム上の点字ブロックから車両側面までの空間（以下、「L 空間」とする。）（図 1）にお客様や物が認められれば、列車を出発させないこと（以下、「L 空間試行」とする。）を実施しています。

今回、L 空間試行について車掌に対してアンケートを実施することで、その効果についてまとめました。

なお、L 空間試行は、小田急電鉄株式会社が 2007 年 6 月より実施している「車掌の出発判断基準の明確化」を参考にしたものです<sup>1)</sup>。



図 1 L 空間の範囲

## 2 L 空間試行の概要

L 空間試行は 2019 年 2 月から近畿圏と米子支社の一部線区で実施しています。時間帯は、近畿圏では朝夕の通勤通学時間帯を除く日中と夜間で、米子支社では全時間帯で実施しています。

## 3 アンケートの概要

### (1) 調査方法

車掌個人に貸与しているタブレット端末へアンケートデータを送信し、車掌が Web 経由で回答しました。

(2) 調査期間

2019年5月24日～6月7日に実施しました。

(3) 協力者

近畿圏の対象線区に乗務する車掌1,541名および、米子支社の全車掌125名が協力しました。なお、有効回答数は、近畿圏では1,311名、米子支社では116名でした。

4 アンケートの結果

(1) L空間試行に対する必要性

L空間試行の必要性をどのように感じるかを調査した結果、「必要（「やや必要」含む）」と回答した割合は、近畿圏では76.6%、米子支社では76.8%となりました（図2）。

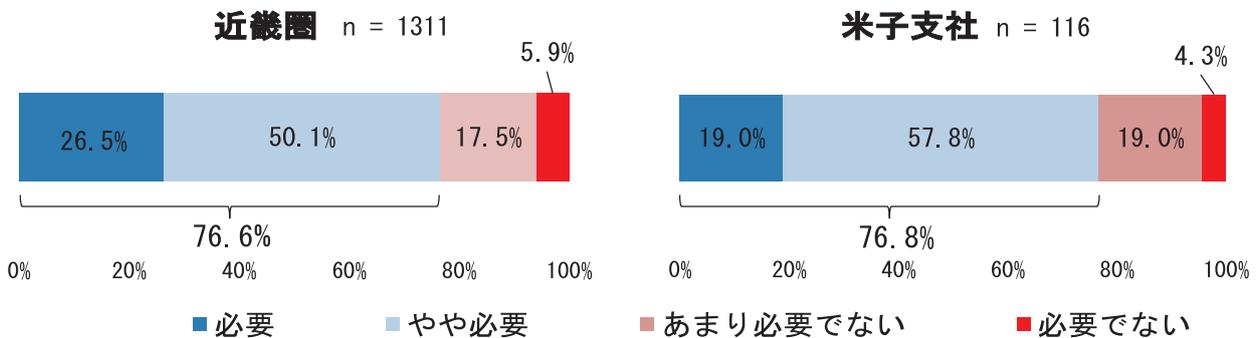


図2 本試行に対する必要性

(2) お客様の引きずりやドア挟み防止の意識の変化

お客様の引きずりやドア挟みを防止する意識に変化があったかどうかを調査した結果、試行前に比べ「高くなった（「やや高くなった」含む）」と回答した割合は、近畿圏では69.8%、米子支社では64.6%となりました（図3）。

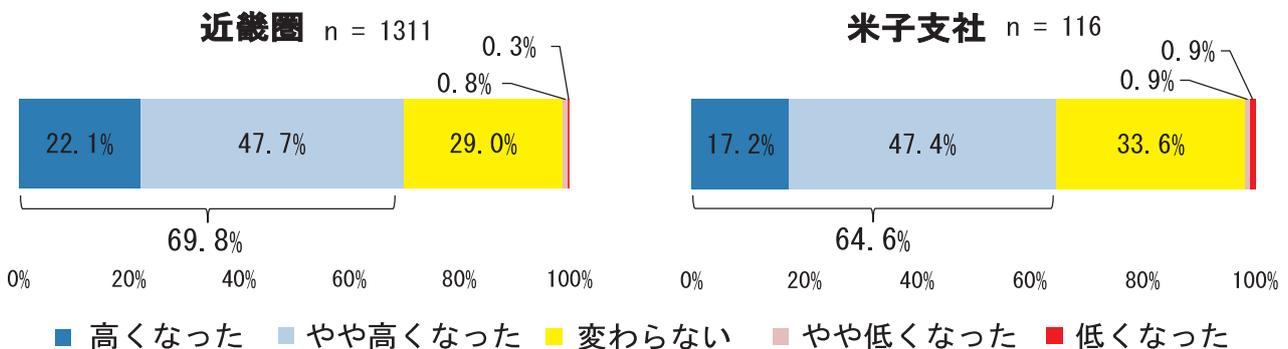


図3 お客様の引きずりやドア挟み防止の意識の変化

(3) 協力者(車掌)から見た、ホーム上の駅係員および運転士の行動の変化

協力者(車掌)から見て、ホーム上の駅係員および運転士がL空間試行を通じて行動の変化があったかどうかを調査した結果、近畿圏では855名(65.2%)、米子支社では45名(38.8%)が変化があると回答しました(図4)。近畿圏では、「駅係員の注意喚起放送をよく聞く(耳にする)ようになった」など、L空間試行に対し協力的な行動が多くみられると、協力者(車掌)が感じていることがわかりました(表1)。

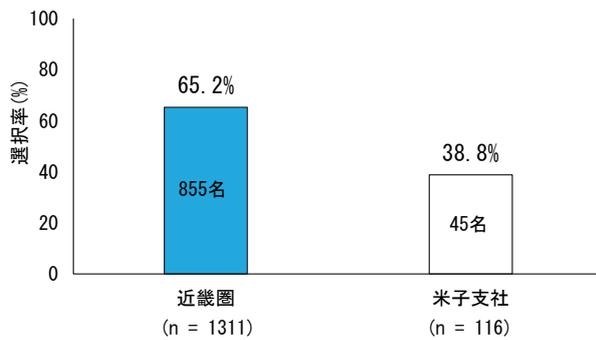


図4 変化ありと回答した割合

表1 変化した行動の項目

	単位：名	
	近畿圏	米子支社
駅係員の注意喚起放送をよく聞く(耳にする)ようになった	692	26
運転士が後部確認や声掛けを行うようになった	326	22
その他	17	0

※複数回答あり

(4) L空間試行の良い点

L空間試行について良い点があったかどうかを調査した結果、近畿圏では849名(64.8%)、米子支社では69名(59.5%)が良い点があると回答しました(図5)。「出発の判断が容易になった」、「自信を持って運転士に合図を送ることができる」などの回答がありました(表2)。

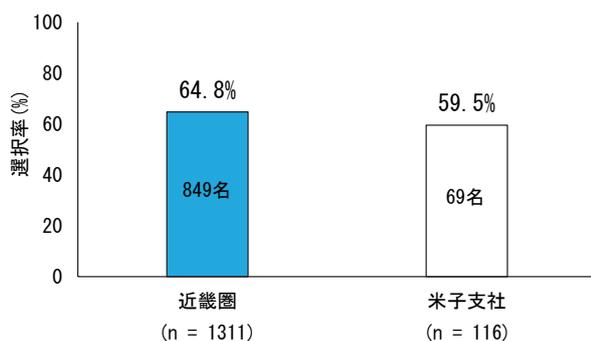


図5 良い点があると回答した割合

表2 良い点の項目

	単位：名	
	近畿圏	米子支社
出発の判断が容易になった	351	27
自信を持って運転士に合図を送ることができる	331	27
お客様がL空間にいる頻度が減った	267	15
列車遅延を気にせずL空間の確保ができる	203	28
その他	12	0

※複数回答あり

(5) L空間試行で困ったこと

L空間試行を実施する上で困ったことがあったかどうかを調査した結果、近畿圏では1,266名(96.6%)、米子支社では102名(87.9%)が困ったことがあると回答しました(図6)。近畿圏および米子支社共通して「イヤホン装着者と外国人に注意喚起が伝わらない」や「駅の構造上、お客様がL空間を避けられない」が多くありました(表3)。

また、米子支社では、「車外放送装置がない車両では注意喚起がしにくい」も多くありました。

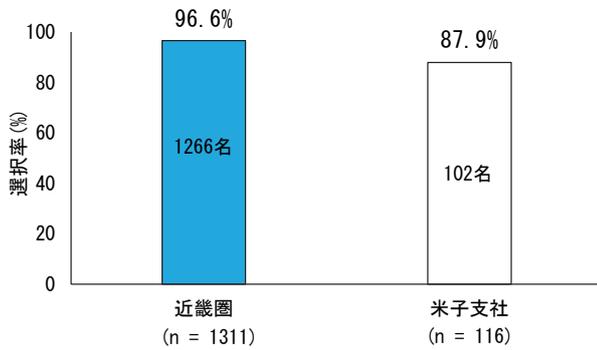


図6 困ったことがあると回答した割合

表3 困ったことの項目

	単位：名	
	近畿圏	米子支社
イヤホン装着と外国人には注意喚起が伝わらない	1094	46
駅の構造上、お客様がL空間を避けられない	1055	71
お客様がL空間を避けない	598	35
車外放送装置がない車両では注意喚起がしにくい	491	60
駅係員の注意喚起放送が不足	278	21
運転士のお客様に対する声掛け不足	79	5
その他	36	1

※複数回答あり

## 5 まとめ

アンケート結果より、車掌はL空間試行の必要性を理解していて、お客様の引きずり・ドア挟み防止意識が向上していることがわかりました。また駅係員及び運転士についてもL空間試行を実施する上で相互に協力的な行動も見られたことから、L空間試行により列車運行に関わる係員が、より安全な行動をとるようになったことが伺えます。一方で、イヤホンを装着しているお客様に音声での注意喚起放送が伝わらないことや、駅の構造上、お客様がL空間を避けられない（お客様が滞留している箇所を他のお客様が避けるためにL空間を通行する）現状などを把握することができました。これらに対しては、駅構内のモニターや会社のホームページなどを介してL空間試行をお客様に積極的に伝える等の取り組みが行われています。

## 【参考文献】

- 1) 小田急電鉄株式会社. “事故防止等と再発防止の取り組み”.  
[https://www.odakyu.jp/csr/safety/safety\\_report/2008/5/](https://www.odakyu.jp/csr/safety/safety_report/2008/5/), (参照 2020. 4. 26).