

1 列車内閉じ込めに遭遇した乗客の 援助行動に関する調査

吉田 裕 富山 悟司*

* 現 大阪総合指令所

1 はじめに

異常時に乗客同士が助け合う援助行動は、車内において急病人が発生した場合や要支援者を介助する際のほか、席の譲り合いなどにより急病人の発生を未然に抑止する効果があると考えます。ところが車内は常に見知らぬ者同士の乗客が乗り合わせており、援助行動が速やかに行われるとは限りません。本調査では、大阪北部地震発生にともない駅間停車した車内における乗客の援助行動の実態を把握しました。

2 調査概要

(1) 調査対象者および調査方法

2020年1月に大阪北部地震により車内閉じ込めを経験した近畿地方在住の240人(2府4県 大阪府、京都府、兵庫県、滋賀県、奈良県、和歌山県)に対し乗客の援助行動の有無に関するWebアンケート調査を行いました。そのうち、「援助行動有」と回答した82人(平均:43.8歳)を分析の対象としました。(援助行動の認知率は34.2%)

(2) 調査内容と調査結果

① 援助行動の具体的内容

車内で行われた乗客間の援助行動はどのようなものであったかを把握するため、援助行動の具体的内容を回答してもらいました。回答方法は自由記述とし、きっかけとなったことを含めできるだけ状況を詳しく記入してもらいました。

表1は回答をまとめたものであり、援助行動のきっかけでは「体調不良の乗客」の発生、援助行動の内容では「席の譲り合い」が最も多く回答されました。

② 援助行動が開始された時期

地震発生により列車が駅間に停車後、どのくらい経過して乗客の援助行動が行われたかを把握するため、援助行動が開始された時期を表2の中から選択してもらいました。

表2より、援助行動の約8割は、停車から1時間未満で開始されており、この間に体調不良の乗客など、援助行動のきっかけのほとんどが発生したものと推測されます。特に、停車からの経過時間が30分以上1時間未満に援助行動の半数以上が起こっており、体調不良等のきっかけの発生も多くなっていると推測されます。

③ 援助行動に対する関与

車内で行われた乗客の援助行動に対し、どのくらいの乗客が関与したかを把握するため、援助行動に対する関与度合いを表3の中から選択してもらいました。

表3より、約半数の回答者は「3. 参加していない(援助行動を見ていた)」を選択したことが分かります。一方、「1. 自分から援助行動を行った」を選択した回答者は約1割であり、詳細な状況は判然としないものの、車内で自ら援助行動をとることが難しい可能性があります。

④ 乗客の援助行動の促進

車内閉じ込めのような場面において、乗客の援助行動を促進するにはどうしたらよいかを、自由記述によりできるだけ具体的に記入してもらいました。最も回答が多かったのは「乗務員の放送等による呼び掛け」であり、「席の譲り合い」や「急病人が発生した場合における乗務員への連絡方法」等、具体性のある内容が好ましいことがわかりました。

表1 援助行動のきっかけと内容

援助行動のきっかけ	件数(件)	援助行動の内容	件数(件)
体調不良の乗客	26	席の譲り合い	40
高齢者	12	乗客同士の声掛け ^(注3)	24
席の譲り合い	11	急病人の対応	17
子ども	7	降車時の手助け	7
妊婦	5	情報共有	4
降車時	4	座るスペースの確保	4
トイレ ^(注1)	4	ビニール袋等の提供	4
車内放送	3	飲食料の提供	4
車内温度	2	トイレ ^(注1)	4
スマホ ^(注2)	2	スマホ ^(注2)	2
乗客同士の声掛け ^(注3)	1	換気のための窓開け	2

(注1) トイレの並ぶ順番が変わる、トイレに行く人のために通路を開ける等

(注2) 充電器の貸し借り、スマホをもっていない子どもの親にかける等

(注3) 具合の悪い人や困った乗客に話しかける、励まし合い等

表2 援助行動が開始された時期

停車からの時間帯	人数(人)	割合(%)	
		時間帯別	累計
1 30分未満	21	29.2	29.2
2 30分以上1時間未満	39	54.1	83.3
3 1時間以上1時間30分未満	8	11.1	94.4
4 1時間30分以上2時間未満	4	5.6	100.0
5 2時間以上	0	0.0	100.0
全体	72	100.0	

開始された時期が不明な10人を除く72人で算出

表3 援助行動に対する関与度合い

	人数(人)	割合(%)
1 自分から援助行動を行った	12	14.6
2 援助行動が行われていたので自分も加わった	27	32.9
3 参加していない(援助行動を見ていた)	43	52.5
全体	82	100.0

3 まとめ

本調査では、大阪北部地震発生にともない車内閉じ込めを経験した乗客を対象としたWeb形式によるアンケート調査を通じて、車内にて行われた乗客の援助行動の実態を把握することができました。列車停車後の早い段階から「席の譲り合い」等、乗務員の車内放送等での呼び掛けにより乗客の援助行動につながる気付きを促すことで、急病人の発生を未然に抑止できる可能性があると考えます。