

2 計画運休実施時の情報提供に関する調査

田崎 敬人 吉田 裕

1 はじめに

当社では、台風接近時に事前にお客様へ周知したうえで全面運休する計画運休を 2014 年より実施しています。本調査では、台風接近にともなう計画運休の実施場面を鉄道利用者に思い浮かべてもらい、計画運休実施前に発信する計画運休の可能性を伝える情報（以下、「可能性情報」とする。）と計画運休の実施が確定したことを伝える情報（以下、「確定情報」とする。）に関し、鉄道事業者提供してほしいタイミングを計画運休の実施曜日、開始時刻ごとに明らかにしました。

2 調査概要

(1) 調査対象者および調査方法

2020 年 1 月に安全研究所の会議室において 1 回あたり 20 人以下の規模の集合型アンケート調査を計 15 回実施しました。本調査では、インターネットで募集した近畿 2 府 3 県（大阪府、京都府、兵庫県、滋賀県、奈良県）に在住の 191 人（平均 44.7 歳）を対象としました。

アンケート調査では、安全研究所の研究員の教示により台風接近にともなう計画運休の実施場面を思い浮かべてもらい、2 種類の情報（可能性情報と確定情報）に関し鉄道事業者提供してほしいタイミング（具体的な時刻）をそれぞれ回答させました。調査では、計画運休の開始時刻の違いによってタイミングが異なるのかを確認するため、表 1 のとおり計画運休の開始時刻を 5 時、9 時、14 時、18 時と 4 つのタイプに分け、回答者にはいずれか 1 つのタイプを割り当て回答させました。

また、計画運休実施前日の曜日の違いを確認するため、各タイプ

とも前日が平日となる金曜日、前日が休日となる月曜日の 2 種類（開始時刻は同じ）の想定条件でそれぞれ実施しました。調査では、月曜から金曜までの日勤勤務（土日休み）であることを前提に想定させました。

表 1 計画運休実施の想定条件と回答者数

質問紙	回答者	想定条件
タイプ1	47人	・金曜 5時に計画運休を実施 ・月曜 5時に "
タイプ2	47人	・金曜 9時に計画運休を実施 ・月曜 9時に "
タイプ3	47人	・金曜14時に計画運休を実施 ・月曜14時に "
タイプ4	50人	・金曜18時に計画運休を実施 ・月曜18時に "
合計	191人	

(2) 調査結果

表 2、3 は、計画運休の可能性情報および確定情報が必要とされる時期の具体的な曜日・時刻と開始までの時間について、回答者の約半数が許容する中央値を算出した結果です。

表 2 より可能性情報は、一部のタイプを除き、金曜実施では水曜（2 日前）の 22～24 時、月曜実施では金曜（3 日前）の 15～18 時に集中していることがわかります。

表 3 より確定情報は、金曜実施、月曜実施いずれも一部のタイプを除き前日の 16～18 時に集中していることがわかります。

以上のとおり、可能性情報では、計画運休の実施曜日が金曜と月曜とで開始までの時間が 1.5～2 倍の違いがあり、金曜実施の場合では 2 日前、月曜実施の場合では概ね 3 日前までに情報が必要とされていることがわかります。一方、確定情報では、計画運休の実施曜日に関係なく、概ね前日の夕刻までに情報が必要とされていることがわかります。

表 2 可能性情報が必要とされる時期
(曜日・時刻、開始までの時間)

計画運休の 開始時期		回答者の約半数が 可能性情報を必要とする時期	
		曜日・時刻	開始までの時間
タイプ1	金曜5時	(2日前・水曜) 22時まで	31時間前
	月曜5時	(3日前・金曜) 15時 "	62時間前
タイプ2	金曜9時	(2日前・水曜) 22時 "	35時間前
	月曜9時	(2日前・土曜) 2時 "	55時間前
タイプ3	金曜14時	(2日前・水曜) 16時 "	46時間前
	月曜14時	(3日前・金曜) 16時 "	70時間前
タイプ4	金曜18時	(2日前・水曜) 24時 "	42時間前
	月曜18時	(3日前・金曜) 18時 "	72時間前

表 3 確定情報が必要とされる時期
(曜日・時刻、開始までの時間)

計画運休の 開始時期		回答者の約半数が 確定情報を必要とする時期	
		曜日・時刻	開始までの時間
タイプ1	金曜5時	(前日・木曜) 16時まで	13時間前
	月曜5時	(前日・日曜) 17時 "	12時間前
タイプ2	金曜9時	(前日・木曜) 17時 "	16時間前
	月曜9時	(前日・日曜) 19時 "	14時間前
タイプ3	金曜14時	(前日・木曜) 17時 "	21時間前
	月曜14時	(前日・日曜) 18時 "	20時間前
タイプ4	金曜18時	(前日・木曜) 17時 "	25時間前
	月曜18時	(前日・日曜) 20時30分 "	21時間30分前

3 まとめ

本調査により計画運休実施前に発信する 2 種類の情報（可能性情報と確定情報）に関し、鉄道利用者の視点で鉄道事業者に提供してほしいタイミングを計画運休の実施曜日、開始時刻ごとに明らかにしました。本結果は、計画運休実施時における情報発信のタイミングの目安になると思われます。