

旅客運送事業の安全確保に係る利用者の行動に関する研究

Study on user's behavior concerned with safety of the passenger transport business

北河 渉 主任研究員

1. 本研究の目的・手法

公共交通の安全は、第一義的には、事業者が対策を実施し、それを行政がチェックすることによって確保されるべきものであるが、本研究では、旅客運送事業を対象に、リスクコミュニケーションの視点から、

- (1) 公共交通の利用者が安全確保のために取るべき行動
- (2) 上記行動を促進するために行政や交通事業者が取るべき方策

について、利用者アンケート等を行いつつ、検証と提言を行うことを目的とする。

2. 利用者の具体的行動とその性格

利用者が公共交通の安全確保のために取るべき具体的行動の内容とその性格は次のとおりである。

- (1) 利用者には不適切行動を自粛する社会的責任がある。
- (2) 利用者には交通事業者の安全性をチェックする必要がある。

また、これらの行動により、

- (1) 自ら又は他者の生命や財産を保護する
- (2) 自らの責めによる事故を防止することにより、事故に伴う負担を免れる
- (3) 安全性の高い交通事業者を選択することは、総合的に見て、メリットとなる

という利用者にとっての「安全」の意義を達成することが可能となる。

3. 利用者の具体的行動を促進するために必要な情報

利用者が2. に掲げる「安全」の意義を実感し、2つの行動を積極的に行うようにするためには、利用者に対する安全情報の提供の方法を改善する必要がある。具体的には、次の3点である。

- (1) 視覚に訴える情報

事業者・利用者がそれぞれ原因となる事故・トラブル映像を収集して、HP等で公開する。

- (2) 明確なアナウンス

アナウンスにおいて、事故・トラブルの原因、特に、事業者、利用者いずれの原因によるものかをはっきりさせる。

- (3) アクセスしやすい簡易な情報

交通事業者のHPのトップ画面に「安全対策」と容易に判別できるタブを貼りつけるとともに、内容が一覧できるコンテンツを作成する。

4. 利用者に関する意識改革

3. に掲げる情報提供の改善を行うためには、

- (1) 利用者自身、利用者に対する意識改革
- (2) 交通事業者・行政による役割分担
- (3) 継続的取り組み

が求められる。そのためには次のような取り組みが必要である。

- (1) 学校等における教育において、段階的に、公共交通の安全の意義、利用者の具体的行動とその性格を取り上げる。
- (2) 国土交通省は、利用者にも参加を促して、公共交通の安全に関するセミナーを行う。
- (3) 交通事業者は、日常において、「明確なアナウンス」「アクセスしやすい簡易な情報」の提供を行う。

5. 安全に関するリスクコミュニケーション

公共交通の安全は、利用者と事業者とのリスクコミュニケーションの問題と考えるべきであるが、現在は、リスクコミュニケーションが不足している。

利用者の意識改革と利用者への情報提供改善により、その解消へとつながる。

次の段階として、「事業者に関する意識改革」を行い、リスクコミュニケーションを積極的に行っていく必要がある。