

## 第5章 非平常時における情報提供

ここまでの章では、情報の提供場所ごとにその方法について考察してきた。しかしながら、事故や天災などで列車の運行が乱れているときは、平常時とは異なった情報提供手段が要求されるだろう。すなわち、平常時にましてオンタイムによる情報提供が重要となり、その必要とされる情報の中身も平常時とは細部において異なる。この章ではそのことについて考察していきたいと思う。

### 1. 非平常時における情報提供の特性

日本における列車運行のダイヤ正確性に関しては世界に冠たるものがあり、人々の間にもそれは広く知れ渡っている。しかし、それ故にどのような要因であれ、列車の運行が乱れると人々の間には混乱が生じる。だが、その混乱の生じ方及び種類に関してはその場所や状況によって差が生まれる。

例えば、ある路線が事故で運行を停止したとする。その情報を、自宅においてこれから日帰りの買い物に出かけようとしていた人が聞いたとしよう。その場合は、買い物自体の中止を考えるなり、まったく別の交通手段を考えるなりする余裕がある。しかしながら、その情報をこれから出張に向かうビジネスマンが駅のホームで聞いたらどうするか。その路線はどのくらいで復旧するのか、復旧しないならば他の輸送手段はあるのか、そのことに関して該当路線の事業者から何らかの補填は出るのか等、様々なことを一度に考えねばならず、結果的に精神に非常な混乱を生じせしめるであろう。さらに、その情報なしに駅まで来て初めて、当該情報を入手したらどうか。その混乱はさらに増幅することは想像に難くない。

以上のように、非平常時における情報の重要性は平常時に比べ増し、またその情報の提供に関しても平常時とは異なったアプローチが必要となる。そこで、情報の提供手段別に考えた後、それぞれについて何らかの改善案を示していきたいと思う。

### 2. 各情報提供手段の現状

#### (1) 新聞による情報提供

結論から先に述べれば、非平常時における情報提供の手段としては新聞の

有用性は小さい。なぜならその特性上情報の提供速度において、他の情報提供手段に比べて極めて劣るからである。ゆえに事故や車両故障で列車の運行が乱れた場合には、現状ではその情報をリアルタイムで伝える役割は果たせず、その乱れの規模や原因を後に伝える役割のみとなっている。しかしながら、新聞としての役割としてはむしろその方が正しく、問題点とはならないだろう。

以上のように、新聞による情報提供手段は非平常時に対するそれとしては、極めて限定的な機能しか有しない。だが、提供される情報に対する人々の信頼性は極めて高いものがあり、その事実は無視することができないであろう。

## (2)ラジオ、テレビによる情報提供

ラジオ、テレビはリアルタイムで情報を入手できるメディアとして世の中に広く普及している。それ故に、人々が列車の運行の乱れを手に入れるなら、一番ポピュラーな手段であろう。では現状においてはその有効性は最大限生かされているのだろうか。実際には「利用されてはいるが、更なる改善の余地がある」というレベルだろう。つまり、事故や遅延の程度によってその情報提供の規模が大きく異なり、便利であるときと便利でないときの差が両極端だということである。

例えば列車の衝突事故や大規模の災害の時には、テレビではNHKはいうに及ばず民報各社もさまざまに取材を行い、ラジオにおいても各社特別番組に切り替える。このことは大規模な台風のとことや今年9月の西武池袋線の衝突脱線事故のときを考えても妥当するであろう。実際、台風の時には絶えず列車運行の現状がテロップで流れている。また西武線の事故のときにもレポーターが事故の解説と共に現在の不通区間を知らせていた。ところが、小規模な事故や災害になると状況は異なる。ニュース速報としてテレビにテロップが流れる場合はまだ良い方で、事故や遅延の情報そのものが流れない場合すらある。ラジオにおいては、同時に複数の情報を流すことはできないという特徴により、テレビに比べてさらに情報提供の機会が少ない。またテレビにおいて、テロップが流れたとしても一過的なもので継続的には流れないため、テロップが流れたそのときに運良く画面の前にいた利用者しか情報を入手できない。これでは、情報がそれを必要としている人に提供される可能性は低いといわざるを得ないであろう。

しかしながら同時に、このように軽微な事故や遅延の際の情報が提供され

ないのは仕方が無いことであるともいえる。なぜならそのような小さな情報は、情報提供により恩恵を受ける人数も少なく、必要としない大多数の人々にとっては迷惑なだけだからである。

以上のように、ラジオ、テレビによる情報提供は即時性には優れるものの、提供される情報は起きた事態の規模により異なり、その有用性はやはり限定的なものであろう。

### (3) インターネットを利用した情報提供

現在、情報提供手段の切り札として注目されているのが、このインターネットを利用する方法であろう。携帯電話、PDA<sup>1</sup>等、屋外でも気軽にインターネットに接続できるようになり、家庭でもパソコンによる接続が普及してきた現在、原理的にはほぼリアルタイムでの情報提供が可能なインターネットを利用した情報提供は極めて有用に違いない。しかし、他の手段と同様欠点も存在する。それは、インターネット世界が本質的に内含している匿名性と関係している。すなわち、情報の信頼性に関して、他の情報提供手段に比べて一歩劣るのである。

インターネットを利用した情報提供の場合、情報を、

- ・ ホームページに掲載する
- ・ 掲示板に書き込みをする
- ・ E-mail を送信する

などの方法によって、対象となる人々に提供する。この時、情報の信頼性を担保するものは無いに等しく、その信頼性は利用者自身の判断に任されるのである。この信頼するか否かの判断が難しく、結果的にインターネットを利用した情報提供に障壁が存在するのである。例えば、新聞社や放送機関のホームページなどは比較的に情報の信頼性が高いといえよう（書き換えの問題があるので、完全にはいかない）。しかしながらそこに掲載される情報源は一般的なニュースの情報源と同一であるため、テレビやラジオの緊急ニュースと情報の提供するタイミングの違いは生じない。そこで、非平常時に役に

---

<sup>1</sup> Personal Digital Assistant の略。ワープロ、ペン入力、通信、住所録などの機能を備えた手帳サイズ（A5判）ほどの超小型パソコンで携帯情報端末とよばれている。

立つのが、インターネット上の掲示板や E-mail、ML<sup>2</sup>を利用した情報配信サービスである。ところがこれらは新聞社等に比べて信頼性に劣る。特にインターネット上の掲示板などは匿名で書き込める上、その内容に実質的に責任を負うことは少ないため、極めて無責任な書き込みができるのである。しかし、このような非法人が運営しているインターネット上の掲示板や ML は情報の速さに関しては、極めて優れたものがあるため、その信頼性を勘案した上での利用が望ましい。

もっとも、非平常時におけるインターネット上での情報提供に関して最もデータの信頼性の高いもの といえば、各事業者のホームページであろう。例えば、首都圏の JR、大手私鉄各社は各々自社のホームページを運営しており、そのトップページで運行状況に関する情報を提供している。しかし、「10 分以上の遅延に関して」などの注釈がつけられている場合が多く、首都圏で多発する 4~5 分の遅延に対応していないことが、利用者にとって片手落ちな部分となっている。

以上のように、インターネットを利用した情報提供においては、その即時性が極めて有効に働くが、同時に信頼性に関しては各利用者に任されているので、その有効性は無限定なものではないだろう。

#### (4)現場における情報提供

非平常時において、利用者が運行情報等の情報源として最も信頼を寄せるのが、現場 - この場合はすなわち駅員や車掌 - より提供される情報である。実際、彼らは無線等により情報を直接受けているので、他のメディアにおける情報よりはるかに多く、かつ詳細な情報を手にいれることができる。しかしながら、彼らから得られる情報は基本的に必要最小限なものであり、時によっては、それを満たさないことすらある。これは何らかの事故があるときによく問題になるが、彼らのほうにもそうせざるを得ない理由は存在する。すなわち、刻一刻と変化している状況を詳細に説明することで逆に利用者は混乱してしまう、という理由である。ただ、それでも現状において提供されている情報は少なすぎる（異常の状況、運行状況）ので、せめて運行開始の予定時刻くらいは流してほしいと考える。たとえそれが結果的に不正確な情

---

<sup>2</sup> Mailing List の略。グループ用の電子メールサービス。グループメンバーがメールを出すと、グループ全員に配信される。

報になったとしても、情報が存在しないよりは、はるかにましであろう。

以上のように、現場においては正確な情報提供を期する余り、情報提供が極めて少ない状況になりがちである。その点の改善が必要であろう。

なお先年度から首都圏の一部路線では、遅延情報提供装置が設置された。われわれの大学の最寄りの中央線国立駅にも設置されたため、日ごろ目にするが、この装置のおかげで情報が満足に提供されるようになったとは言い難い。なぜなら、相変わらず小規模な遅延に関しては情報は提供されないためである。しかし、専用装置（運行状況が平常である場合にはCMを流している）であるゆえに、非平常時にはずっと情報を流しつづけているため、これまでの情報提供が少なかった状況に比べれば、だいぶ改善されたといえよう。ゆえに、当該装置は非平常時の情報提供に関して、一定程度の効果があるといえる。

また、JR山手線にて使用されているE231-500系には、事故、遅延の情報をドア上の液晶において提供している。この機能も、車掌による放送の補完として、一定程度の役割を果たしているといっていよう。

### 3. 情報提供の改善

前節においては、さまざまな情報提供手段およびその現状について見てきた。そこで、この節においてはそれらを踏まえた上で、更なる改善の方法を探っていきたいと思う。

#### (1) 新聞による情報提供

現実的な話として、新聞による非平常時のリアルタイムな情報提供は極めて困難であろう。しかしながら、総括的な情報提供には最も適したメディアであるのだから、更なる正確な報道と共に情報を提供してほしいと考える。

#### (2) ラジオ、テレビによる情報提供

前節においては、ラジオ、テレビは便利であるときと便利でないときの差が極端であると述べた。そしてこのこと自体はテロップや臨時放送を多く入れればそれなりの解決はできる。しかしながら、それでは本質的な解決であるとはいえない。そこで、自分として考えるのは、事故、遅延情報のみを流すチャンネルの創設である。まもなく、テレビの地上デジタル放送が始まるが、それに際してチャンネル数が増える。その一つを使って、そのような事

故、遅延情報を流すということである。鉄道事業者のみでは維持が苦しいので、交通情報とセットにして流しつづけるのである。決して容易なことではないだろうが、現実的には不可能な話ではない。是非、更なる情報提供のために、勘案してほしいものである。

### (3) インターネットを利用した情報提供

現状でもそれなりの情報は提供されているが、同時に前述した通り、信頼性には若干の不安が付きまとう。しかしながら、これは各事業者が自社の情報提供を積極的に行えば、解消されるレベルのものである。ゆえに筆者としては各事業者が各々のホームページ、E-mail 配信サービス等を充実させることが、一番の改善であると考えます。そして、充実させる内容としては、ここでは、情報の即時性という点であろう。現在のように、提供する情報に制限をかけずに、どのような遅延、事故でも情報を提供することが、事業者の情報に対する信頼性を醸成し誤った情報が流れる余地を失わせるであろう。

### (4) 現場における情報提供

現状では、利用者の不満が集中するのはこの点であろう。「駅員に聞いても要領を得ない」、「人によって情報が異なる」など、様々な批判が存在する。しかし、前述のような理由も確かに存在するのだから、そこを勘案すると、行き着くのは放送の強化ということになる。すなわち、現状においては事故、遅延の状況はどの程度か、電車は動くのか動かないのか、という程度の情報しか提供していない。これだけでは、利用者のニーズに答えきれていないので、いくら不確定要素を含んだ状態でも、あとどのくらいで電車が動くのか、という情報を提供してほしい。この情報が最も提供しがたいものであることは理解できるが、それにしてもこれまでの経験の積み重ねから、類推程度は可能なはずである。是非、そのような情報の提供を求めたい。

## 4. 非平常時における人々の行動～中央線工事において～

最後に、非平常時における人々の行動がいかなるものであったか、実例を元に軽く見ておこうと思う。なお、以下のことは実際にバイトとして参加した自分の体験に基づくものであり統計的なデータを元にしていない為、一部真実と異なる可能性があることを最初に断らせていただく。ここで取り上げる例は、2003年9月28日から29日に行われた中央線高架化工事に伴った

運行ダイヤの乱れである。該当工事の情報はここでは省き、当日の人々の行動について見てみる。

この工事の情報は7月ごろからパンフレット、JR東日本のホームページ、また影響のある駅において公開され始めた。公開当初は極めて概説的なものであったが、徐々に詳細さを増していった。工事直前期には各駅には詳細な時刻表が貼り出され、工事自体の情報も各大手の新聞に取り上げられ、さらには影響のある各駅付近の企業や商店にも直接告知されるなどして、工事情報のPRは行われていった。

9月28日の当日には、事前までの告知のおかげか一部を除いて大きな混乱は発生しなかった。三鷹駅では、電車の運行本数が減り始めた最初のころに、バスが到着せず一時的に混雑したが、一時間少々でほぼ解消し、代行輸送は極めてスムーズに行われた。

この時、自分がよく質問された内容は翌日の早朝のダイヤに関してであった。一般利用者向けのパンフレットには、詳細な時刻表は掲載していなかったため、そのような質問が生まれたのであろう。逆にいえば、それだけパンフレット、告知等の効果があったのであろう。

以上のように、大きな混乱もなく28日の終電までこぎつけ午後2時から1時間の休憩に入った。このころ我々、すなわち駅担当の社員、バイトには工事の現状は入って来ていなかった。また、午前3時頃より、再度業務に入ったが工事の遅れの情報は入って来ず、マニュアルどおりの利用者の誘導をしていた。

自分たち駅にいた社員、バイトに工事の遅れの情報が入ってきたのは、初電の運転予定時刻の5分前であった。またそのときも、どうやら工事が少し遅れていて初電の発車が少し遅れる、という程度の情報であった。だがその後、状況は加速度的に悪化していった。

続報が全く入らないまま、集まってきた利用者、「現在中央線は全く動いていませんので代行バスを利用して下さい」という状況説明を行いはじめたのが、午前7時ごろであった。その後、人が続々と集まってきて、しばしば詰め寄られながら代行バスの案内をしていたさなか、代行バスの打ち切りの情報が入ったのが午前9時ごろ。以後、駅員には輸送本部から情報は全く入らず、情報を手に入れるために改札とホームを走り回り、利用者に謝って回り、変わっていく運行状況に振り回され、運転指令から4回目の運転再開通

知で三鷹駅から下り1番電車が発車したのは午後2時23分のことであった。

このとき、駅員のほうも運転状況を把握できていなかったが、利用者はもっと悲惨であった。自分も様々に詰め寄られたが、そのときによく言われたのが、「新聞では動いていると書いてあった」ということであった。このことから、実際に新聞は事前の情報提供手段としては有効であると、確認した次第である。ただ、時間がたつにつれ、テレビやインターネット上で情報が流れたようで、ここでも両メディアにおける情報の即時性について再確認した次第である。