

2006. 12. 16

日本人間工学会 感性情報処理・官能評価部会

2006年度 第2回講演会 「鉄道利用者のための人間工学と官能評価」

# 迷惑行為に対する 利用者の意識と行動

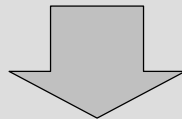
財団法人 鉄道総合技術研究所

人間科学研究部（人間工学）

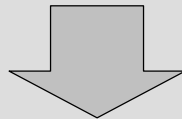
藤浪 浩平

# 利用者のマナー・モラル

マナー意識の構造, 年代差, 重要事項などの抽出



マナーキャンペーンの周知度、利用者が求める対策などの検討



対策案の評価

## 利用者のマナー意識に関する基礎調査(02年9月)

都市駅2駅, 首都圏中核都市駅2駅, 地方都市駅2駅  
約2700名

## 特定の1支社管内に絞り込んだ2次調査(03年7月)

4駅 約880名

## モニター調査・グループインタビュー調査(03年10月)

03年7月調査の回答者から抽出した約80名

# 利用者の不快認知にもとづく迷惑行為の分類

02年09月  
03年07月調査より

## 犯罪・ルール違反行為

- ◇ 痴漢
- ◇ 駅員に対する暴力
- ◇ 酔客
- ◇ 窓からの席取り

世代間の差異  
が顕著  
特に若いほど  
迷惑度が低い

## 美化・衛生の規範からの逸脱行為

- ◇ 吸殻のポイ捨て
- ◇ 喫煙場所以外での喫煙
- ◇ ゴミなどのポイ捨て
- ◇ ガムの吐き捨て

## 利用者の 不快認知に もとづく分類

## 車内での緩やかな規範からの逸脱行為

- ◇ 車内での飲食
- ◇ 車内での化粧
- ◇ 携帯電話の使用
- ◇ 床座り

## 車内の強い規範からの逸脱行為

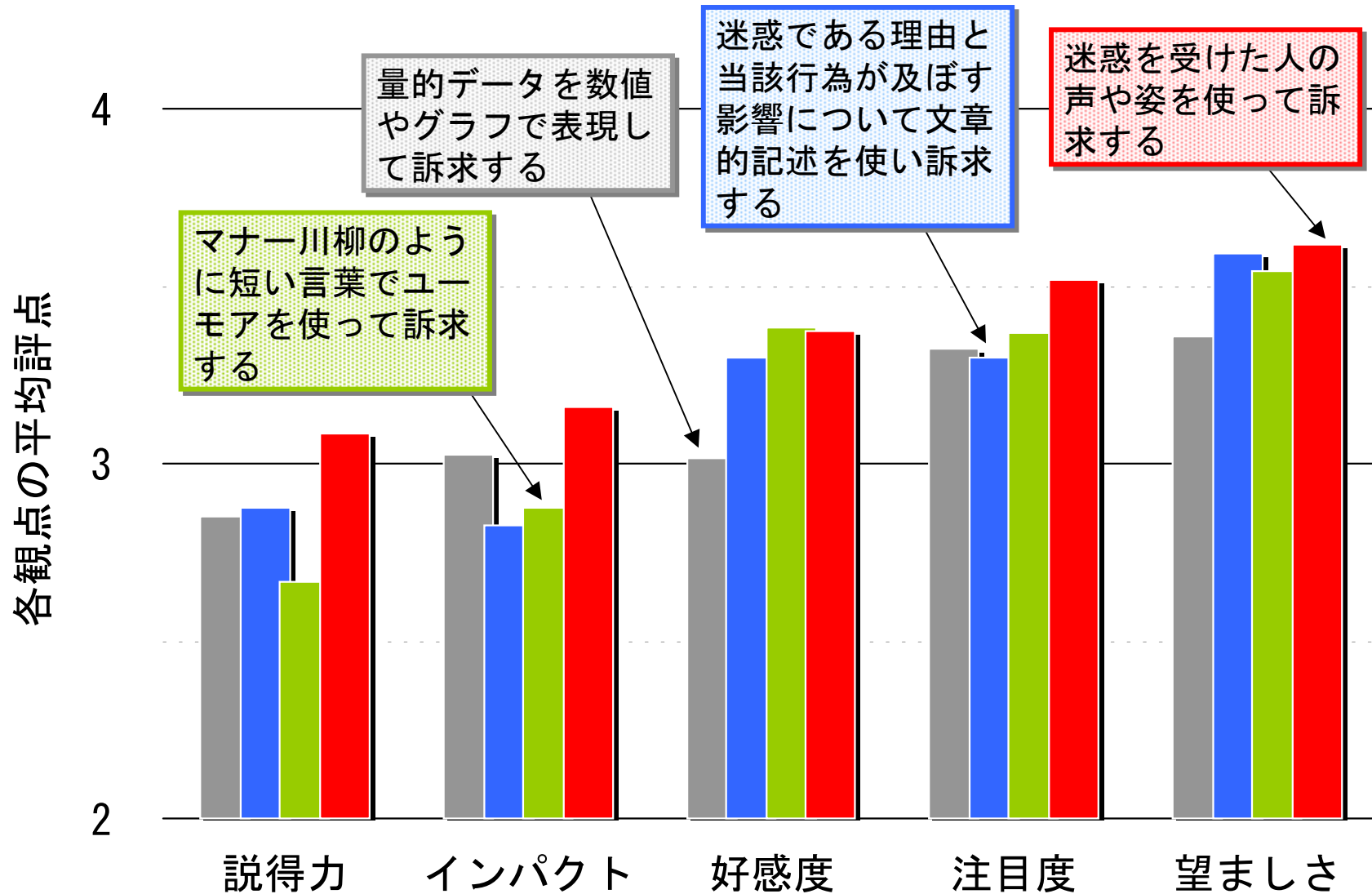
- ◇ 足を組んで座る
- ◇ 荷物による座席の占有
- ◇ 席を詰めない
- ◇ ドア付近での滞留

## 乗降移動時の規範からの逸脱行為

- ◇ 降車前の乗車
- ◇ 階段の通行区分の無視
- ◇ 割り込み乗車

# 対策案の評価

評点内訳 1: ない 2: ややある 3: かなりある 4: 非常にある

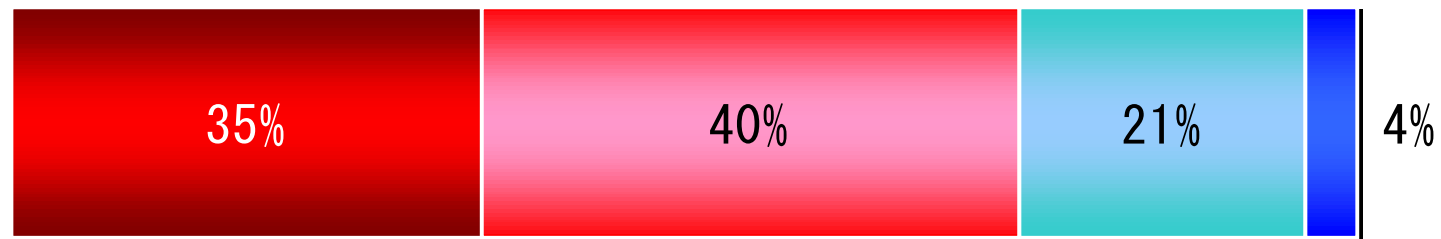


# 携帯電話の車内通話について

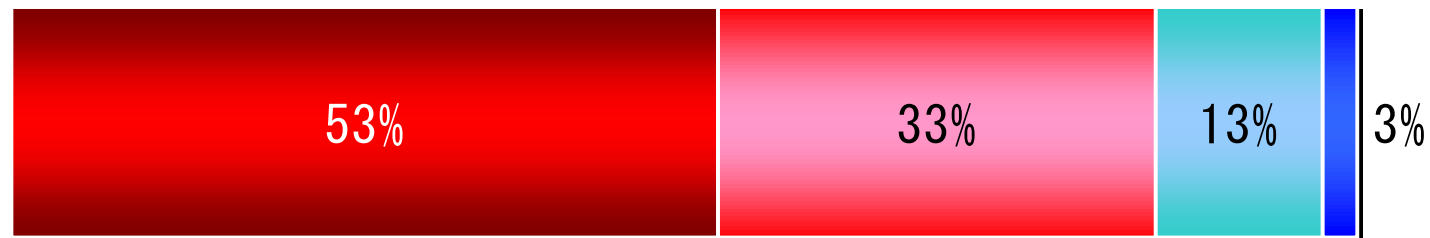
車内での携帯電話の使用ルールの明確化にともなう迷惑度・不快度の変化



ルール化前

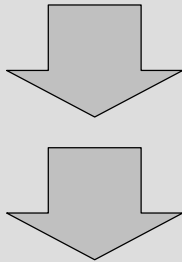


ルール化後

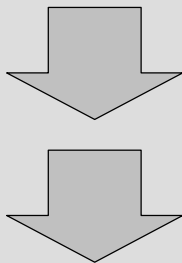


駆け込み乗車

依頼元の仮説検証  
調査方法の探索



実態の把握  
抑制策の検討



抑制策の試行  
抑制効果の確認

条件が異なる4駅における旅客の行動  
観察調査

(町田駅・淵野辺駅 / 所沢駅・花小金井駅)

車掌を対象としたグループインタビュー調査

(東神奈川車掌区・八王子車掌 7人・5人)

車掌を対象とした質問紙調査

(東神奈川車掌区・八王子車掌区 295人)

旅客を対象とした質問紙調査

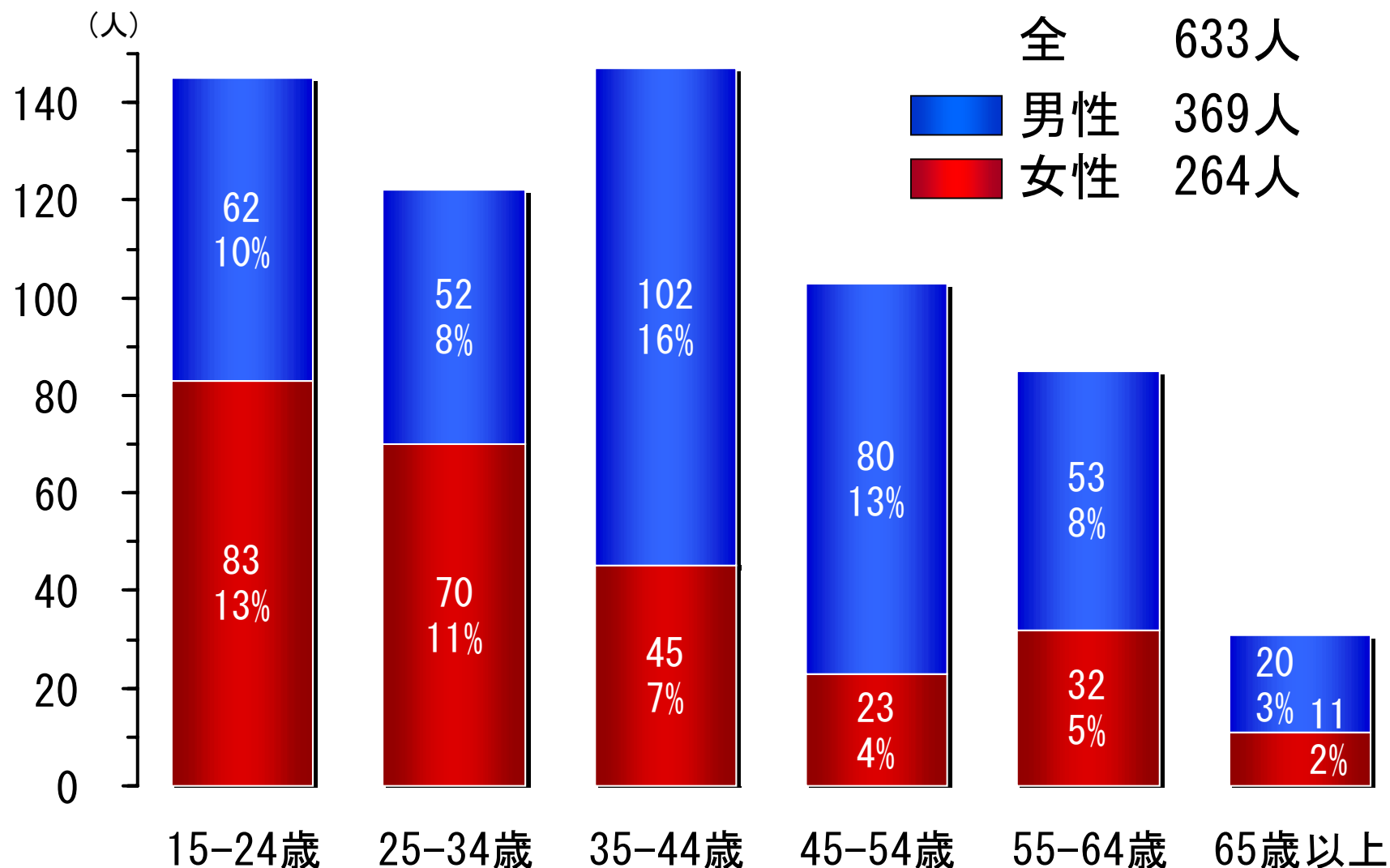
(町田駅・淵野辺駅 有効回答数638人/1200人)

同一駅における対策実施前後の旅客の  
行動観察調査

(橋本駅・淵野辺駅)

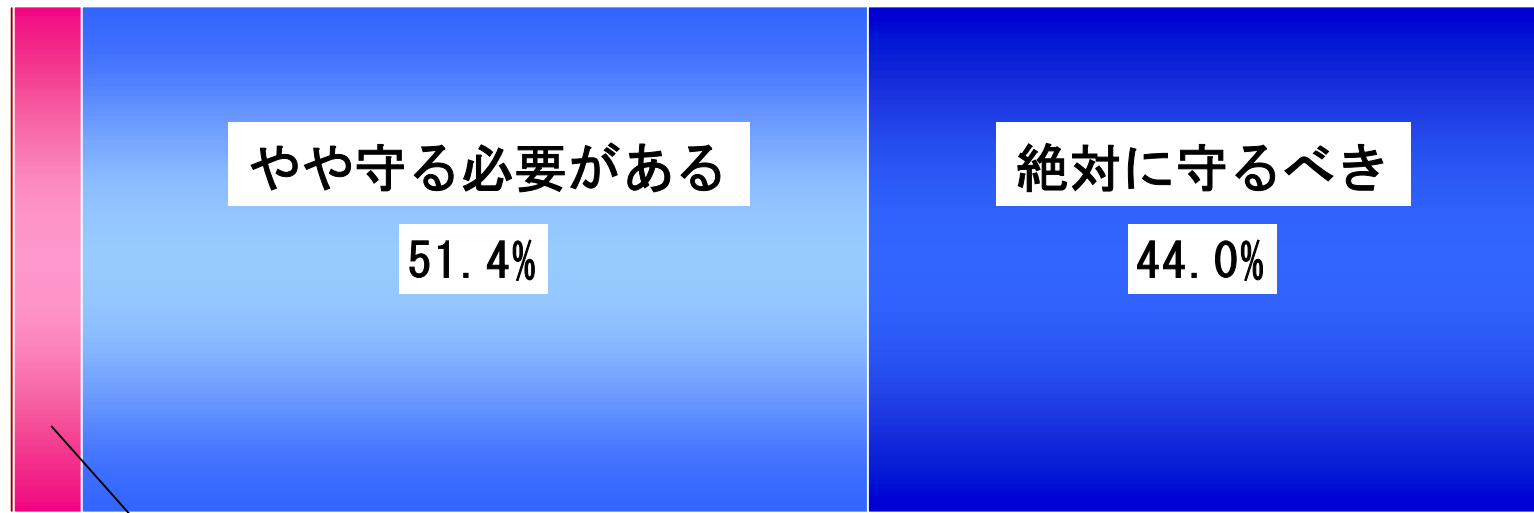
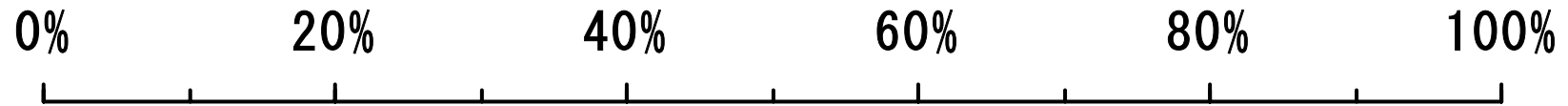


# 旅客を対象とした質問紙調査の回答者



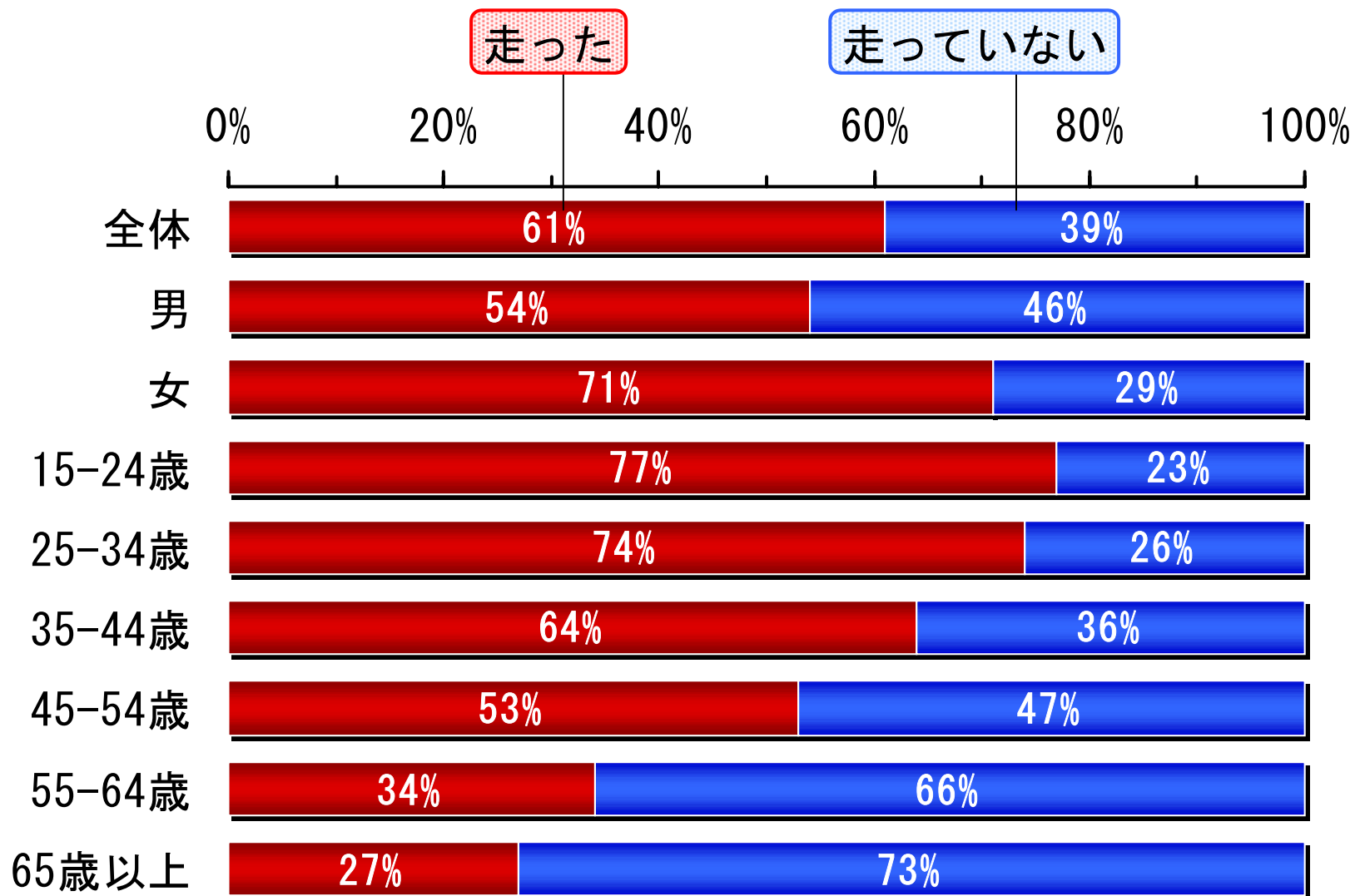
# 駆け込み乗車をしないことは守るべきルールか

13

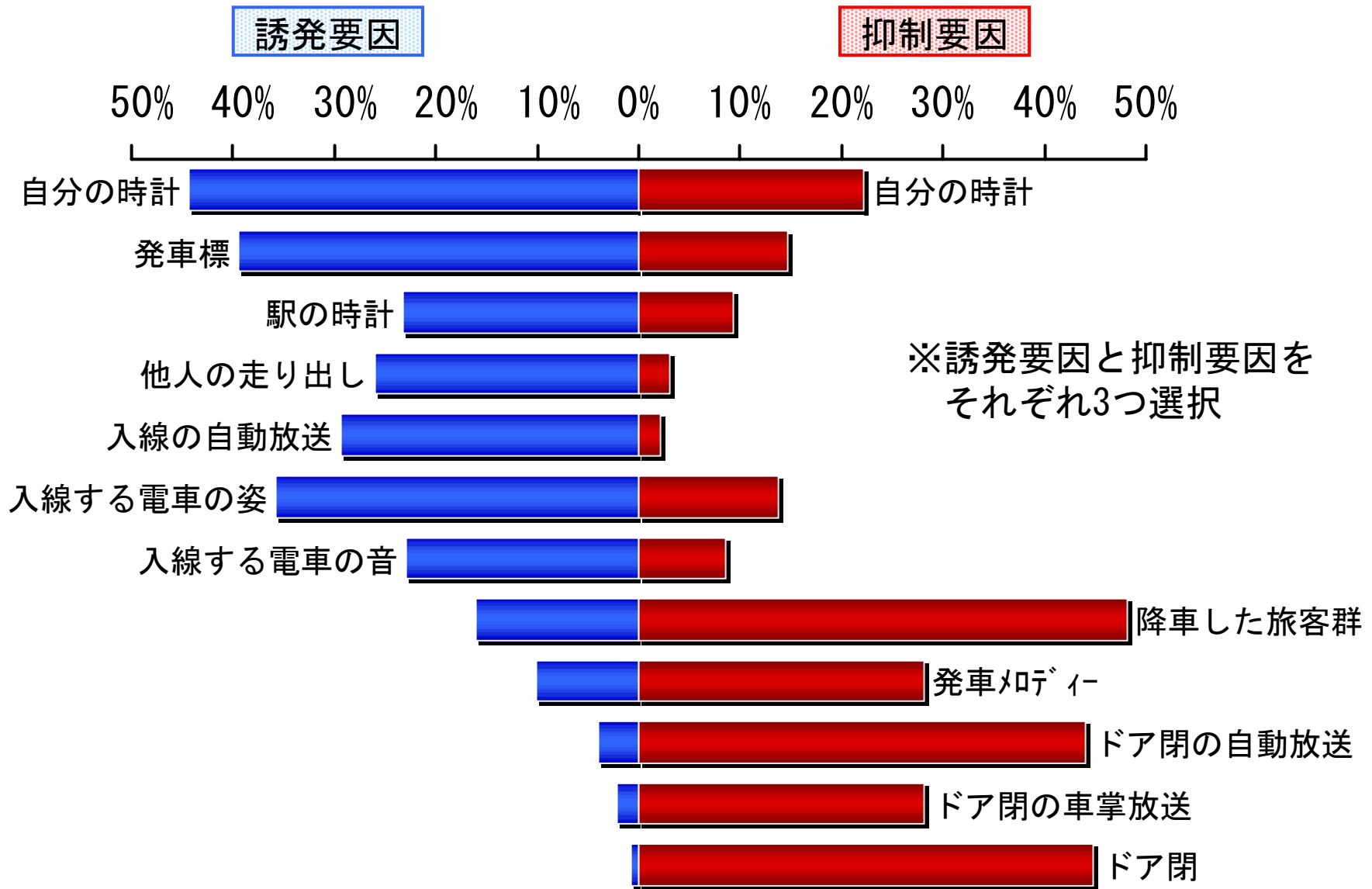


4.3% やや守る必要がない  
0.3% まったく守る必要がない

# 電車に乗るために駅構内を走った(最近1週間)



# 駆け込み乗車の誘発要因・抑制要因(最近1週間)



## 《マナー・モラル》

山内香奈, 赤塚肇, 鈴木浩明, 小美濃幸司, 中谷恭輔 : 鉄道における迷惑行為に対する利用者の認知および行動の分析, 鉄道総研報告, 18(2), pp. 25-30, 2004

山内香奈, 藤浪浩平, 鈴木浩明, 中谷恭輔, 中川剛志 : 鉄道利用者のマナー意識の向上に有効な対策, 19(1), pp. 5-10, 2005

## 《駆け込み乗車》

山内香奈, 藤浪浩平, 鈴木浩明, 青木俊幸, 山本昌和 : 旅客の駆け込み乗車行動の実態とその意識に関する分析, 鉄道総研報告, 20(3), pp. 17-22, 2006