

図1

日本の公共交通機関の旅客輸送量  
(1日当たり、2016年)

交通機関	1日当たりの輸送人員
鉄 道	6,813万人
バ ス	1,250万人
タクシー	40万人
航 空	27万人
旅客船	24万人

出所:『数字でみる鉄道2018』『数字でみる自動車2018』より作成

重要な要素だと考えています。例えば、パソコンについていうと、パソコンの品質とはなんでしょう？「処理スピードの速さ」とか、中に入っている「メモリーの大きさ」「壊れにくさ」などが「品質」といえるでしょう。一方、鉄道の場合は、「安全」と「安定」だと思います。

ただ、「安定」のために、「安全」を蔑ろにすると意味がないので、「安全」と「安定」に、比重をつけるとすれば、「安全」のほうが遥かに重いということです。

去年の大阪北部地震のとき、大阪都市圏において鉄道が長時間止まってしまいました。そのため、都市機能の維持に支障が出ました。このように、鉄道の場合、「安定した輸送」というのが非常に大事で、それがないと社会活動に大きな影響がでます。

鉄道の利用者の目から見ると、「安全」と「安定」とは確保されていて当たり前の要件です。加えて、必要な「情報」です。つまり、「何故、電車が遅れているのか」「いつごろ復旧の見込みがあるのか」といった情報を適切に利用者に届ける必要があります。

図2

鉄道輸送量・世界上位国(2016年)

	旅客(億人キロ)		貨物(億トンキロ)	
	国 名	輸送量	国 名	輸送量
第1位	インド	11,472	米 国	25,473
第2位	中国	8,071	ロシア	23,426
第3位	日本	4,318	中国	23,087
第4位	ロシア	2,065	インド	6,817
第5位	フランス	847	カナダ	5,401
第6位	ドイツ	793	ブラジル	2,677
第7位	イギリス	623	カザフスタン	1,882
第8位	エジプト	408	ウクライナ	1,876
第9位	イタリア	393	南アフリカ	1,346
第10位	ウクライナ	374	メキシコ	739

出所:『世界国勢図会 第29版』 日本の貨物輸送量=213億トンキロ

「安全」と「安心」を確保しながら、適切な情報を利用者に伝えることによつて、利用者と社会は、鉄道に対して安心感を持ちます。今や、鉄道と社会とは、こういう関係にあります。

以上のものが確保された上で、ダイヤや接続が便利であるとか、車内や設備が快適であるとか、速いとか、運賃がどうかとか、そういったものが鉄道のサービスとして次に必要なこととして求められています。「安全」と「安定」は、サービスの前にくる重要な要件です。「安全」と「安定」。それから、社会に向けての「情報発信」。これが基本的なものとして求められているのが鉄道です。

今月で平成が終わります。最近、メディアで平成を振り返るといろいろな報道がされていますが、昨年の12月末に、毎日新聞東京本社版で発表された世論調査の中に、「平成で起きた出来事で、特に印象に残ったものは何か？」というものがありません。

1位が「東日本大震災・福島原発」で、圧倒的多数です。2位は憶えておられると思いますが、今の東京メトロ、当時の営団地下鉄で起こった、オウム真理教による「地下鉄サリン事件」です。3位は、2001年の9月17日に起こった「米国同時多発テロ」。ニューヨークのWTCビルに飛行機が突っ込んでいったあの事件です。そして4位が「阪神・淡路大震災」。地下鉄サリン事件と同じ1995年に起きました。そしてその次に出てくるのが「福知山線脱線事故」です。関西で起こった事故ですが、5位に登場しています。あとに「ベルリンの壁崩壊」等が続きますが、それぐらい福知山線列車事故というのは、非常に大きなインパクトを日本社会に与えたということです。

**福知山線列車事故後の安全対策の転換**

福知山線列車事故を契機に、国の鉄道安全政策やJR西日本自身の安全対策に大きな転換が見られました。【図5】

一つめ、一番大きいのは、ヒューマンファクターの重要性の認識です。

飛行機や鉄道といった大量輸送機関は、1950年代から70年代に急速に発展します。初期段階では、鉄道の車両の性能もよくありませんでしたし、飛行機もしばしば故障していました。ところが、飛行機や鉄道車両が改良され、機械の故障による事故が少なくなってきました。

1980年代になると、その一方で増えてきたのが、人間が関与するヒューマンファクターが寄与要因となつて起こる事故です。80年代はその転機になります。そのために、世界の航空業界では、80年代からヒューマンファクターの研究が本格化します。

1990年代になって、日本でも、全日空や日本航空が社内にヒューマンファクターの研究を行うセクションを作つて、ヒューマンファクター研究に取り組むはじめますが、鉄道はヒューマンファクターということとを、無視してきたというか、そういう視点に立てませんでした。これには、国鉄のDNAが、かなり作

図4

時事世論調査「平成に起きた出来事で特に印象に残ったもの」(2018年10月~12月実施)

1位	東日本大震災・福島原発事故 (2011年)	78%
2位	地下鉄サリン事件 (1995年)	70%
3位	米国同時多発テロ (2001年)	67%
4位	阪神・淡路大震災 (1995年)	66%
5位	JR福知山線脱線事故 (2005年)	31%
6位	ベルリンの壁崩壊 (1989年)	30%
7位	神戸連続児童殺傷事件 (1997年)	27%
8位	秋葉原無差別殺傷事件 (2003年)	21%
8位	相模原障害者殺傷事件 (2016年)	21%
10位	御嶽山噴火 (2014年)	19%

\*毎日新聞・埼玉大学社会調査センターが全国の有権者2400人を対象に郵送法で実施。1274人から有効回答。  
(出所) 毎日新聞 2018年12月30日

図3

鉄道という「商品」の品質とサービス

鉄道の品質  
➡安全と安定

安全と安定の比重  
➡安全>安定

安全+安定+情報  
➡利用者和社会の安心

鉄道のサービス

- ① 利便性(ダイヤや接続など)
- ② 快適性(混雑度、冷暖房など)
- ③ 速達性・定時性
- ④ 運賃水準
- ⑤ 情報へのアクセシビリティ