

利用者の視点を取り入れた リスク評価

人間科学研究部(安全性解析)
宮地 由芽子



背景と目的

ISO31000 リスクマネジメント (2009)
5.2 コミュニケーションおよび協議

外部及び内部のステークホルダとのコミュニケーションおよび協議は
リスクマネジメントプロセスのすべての段階で実施することが望ましい。

利用者の認識のズレ **何を危険と思うか**
■危険の過大評価⇒過剰な不安感
■危険の過小評価⇒対策の過剰感
⇒利用回避の可能性
⇒組織信頼感の低下の可能性



利用者のリスク認知の観点を反映

- 安全・安心な鉄道利用(リスクの受容)
- 事業者の安全対策に対する理解促進



利用者のリスク認知の範囲

気づき 見積もり 危険の評価 要求・期待



社会がとらえる鉄道の危険の内容

2011年1月 インターネット調査 ⇒6,284人のデータ

問 鉄道利用時に危険だと感じること ⇒3,773人が回答(自由記述)
⇒その内容を整理

← 既存の事故報告書等の分類項目

50項目

自然災害

風雨や台風/雪
濃霧/雷/地震
落石/動物

列車

衝突/脱線/列車
火災/車両の故障
急ブレーキ
運転士/車掌/
駅員/保守係員/
運行管理者のミス

駅構内・ホーム

トラブル(乗客同士/乗客と駅員間/不審者)
通過列車の列車風/ホーム転落

地域・沿線

線路立ち入り/踏切の
直前横断/滞留/落輪/
置き石/障害物/沿線火災

その他

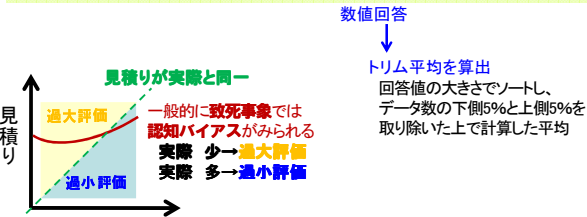
旅客の自殺
テロ



利用者の認知バイアス(ズレ)

2011年4-5月 インターネット調査 ⇒鉄道利用者1,855人のデータ

問 昨年(2010年)、国内の鉄道で、以下の原因に該当する事故や遅延(30分以上の運行停止・遅延)は何件発生したと思いますか。ちなみに2009年は、雷による事故や遅延の発生は90件でした。



●実際の発生件数が10件以下の場合(実際は0件であっても)過大評価
●その他の多くは過小評価

