

適切なアナウンスとは

関西大学 社会安全学部 小澤 守

最近、日の出が早くなり、我が家の柴嬢は早くから起きろと起こしに来る。今日は筆者の方が若干早く起きた。特に理由はないが、我が家のパン焼き器の設定が通常より若干早くしたことも早起きの理由ではある。毎度のことながら柴嬢には朝食をとっていただいてそろってお散歩に出かけた。おおよそ数10分の散歩から帰宅して、今日は1時間目の講義があるので、少々早くてもいいかと思い、早々に出かけた。近所の駅から普通電車に乗り、快速電車に乗り換えてそのまま通常通りであれば8時前には高槻駅に到着の予定であった。新大阪に到着直前から信号機故障によって若干の遅れが見込まれるとのアナウンスがあり、まあ大したことはなかろうとゆっくり座って、仕事の手順や積み残しの原稿などに思いをはせていた。快速が新大阪に到着すると、この先、先行する新快速や快速、さらには特急電車が数珠つなぎで、しばらくは停車とのこと。ここまでのアナウンスは状況を丁寧に伝えるもので何ら問題があったわけではない。

横のホームを見ると普通電車が定刻通りに運行している様子。その様子を見ての判断とは思えないが、車内アナウンスが、普通電車は定刻運行で、おそらく乗車している快速よりも普通の方が早く高槻に到着する模様であると報じた。1時間目にはまだ十分時間があつたが、学生諸君には講義開始のチャイムの時点で席についていない場合には遅刻（遅刻は欠席と同じ）との指示を出している関係から、教員が遅れるわけにはいかない。1時間目がなかったらそのままのんびりと座って待っているところではあるが、先のアナウンスが普通が早く到着と報じたことから、確実な方を選ぼうと、普通に乗り換えた。ところがこの普通の出発が遅れ、先に快速が順調に出発したではないか。

結果的に十分な余裕をもって大学に到着したからいいものの、ここで少し文句を言っておきたい。信号故障でその復旧にどの程度の時間が必要なのか、ある程度復旧して徐行にしろ運行再開の順番をどのようにするのか、大変な混乱の中で対応に追われていただろうことは十分に理解できる。筆者の場合では、普通が早いとのアナウンスの後、状況が大きく好転して、快速、後続の新快速など続々と出ていくあとで、ようやく普通がでたことに違和感を覚えたのである。普通と快速や新快速の線路もまた運行管理も別なのだろうが、それを統括して全体把握ができているのかどうか問題なのである。乗客からすれば管轄や線路の区別は関心事ではなく、気ぜわしい時間帯に如何にスムーズに到着するかが関心の中心にある。

現場では全体が見渡せない中で、それでも乗客にできるだけタイムリーな情報を流したいという意欲は理解できるし、基本的には好ましいことであるが、いずれ運行管理部門からの情報に基づいてアナウンスしているのも、当然と言えば当然である。重要なのは運行管理部門からできるだけ正確な情報を現場に流してあげることであろう。ひょっとしたら文句を言う（最近乗客も遅れに慣れてきているので少ないとは思いますが）乗客に直接対応するのは

現場である。現場が困らないような対応が必要であろう。今回は筆者の最近の経験を述べたが、同様な問題はどこにでもある。同じプロセスであるにも関わらず、工場ごとにある種の伝統やしきたりが異なっている場合だってある。具体例としてあげれば、化学プラントの反応容器の掃除を、一方は空気で内部の残留ガスを置換してから容器の中に入って掃除をするのに対して、一方はべたべたに濡れた状態で空気ボンベを背負って入って掃除をしていた。前者では乾燥中に壁面に残留していた物質の反応が進んでガスが発生してボンとフランジが吹き飛んだ。幸い、人身事故には至らなかったからよかったものの、全体で整合性が取れていないことが根本的な問題と挙げられるだろう。