

審査の結果の要旨

氏名 山内 香奈

大都市圏の鉄道では、事故等による列車の運行の乱れが多く発生し、鉄道利用者の生活や仕事に頻繁に影響を与えている。そうした輸送障害そのものの防止が重要であることは言うまでもないが、同時に、輸送障害が起きたときに、鉄道利用者が被る不便や不満を緩和することも強く望まれる。本論文は、輸送障害時の案内放送（異常時放送）に焦点を当て、複数の鉄道会社と協力し、より良い案内放送のあり方を同定するとともに、鉄道従業員のための教材と指導法を段階的に開発・実践して、その効果を検証したアクション・リサーチである。

本論文は5部、13章、12研究から構成されている。第Ⅰ部「序論」に続き、第Ⅱ部「問題行動とそれを支える意識の同定」では、実際に輸送障害に遭遇した直後の旅客を対象にした調査によって、運転再開見込み情報の提供に対する不満が高いことが示された（研究1）。また、鉄道従業員等を対象にした調査では、運転再開がほぼ確実になるまで情報提供を先送りにする傾向があること、さらにはその行動を正当化する意識が広く共有されていること等が明らかになり（研究2～4）、改善すべき問題行動や意識が同定された。

第Ⅲ部「目標行動の同定と組織規範化に向けた検討」では、研究1の調査結果も参考にして、運転再開見込み情報を提供するタイミングと表現内容について、より望ましいと考えられる目標行動を試案として作成し、旅客を対象とした室内実験によって、その有効性を検討した（研究5）。そして、A社の主要路線について、人身事故や信号トラブル等の原因事象別に、列車の運転再開までに要した時間等を調べた結果、特に人身事故の場合には、早い段階から比較的精度の高い運転再開見込み情報が提供できることから、上述の目標行動をとることが実現可能であり、かつその実践によって旅客の利便性が高まることが示唆された（研究6）。また、航空など他の産業分野におけるサービス途絶時のサービス再開に関する案内実態を調査し、上述の目標行動の有効性について傍証を得た（研究7）。さらに、輸送障害に遭遇した旅客の不満に注目し、不満度を規定する要因について、共分散構造分析を用いて検討した（研究8）。その結果、「鉄道会社の責任度」の認知が不満足度の重要な規定因であること、そして、その認知は「旅客への案内」によって左右されることが示唆された。この知見を鉄道従業員に示すことによって、案内放送の改善が重要であることの理解が促され、意識面の改革が期待できることが示された。

第Ⅳ部「行動変容支援としての教材・指導法の開発と効果検証」では、第Ⅲ部までの研究結果をもとに、旅客からの期待等をデータで提示する内容を含むスライド教材を作成して、A社においてその効果を検討した（研究9）。また、それをさらに改良し、集団決定法を疑似的に実施するDVD教材を開発して、その効果を検討した（研究10）。その結果、目標行動の選択率が向上するなど、狙いとした効果が見られた。そして、同教材による指導をB社でも行い、1年後までの長期的な効果があることを確認した（研究11）。さらにC社では、教材による指導の効果を促進するためのフォローアップの方法について実験的に検討し、有用な知見が得られた（研究12）。最後の第Ⅴ部では論文全体を総括している。

本論文は、現実の問題の解決のために、鉄道事業者とともに研究を進めることに伴う種々の制約の中で、可能な限り、社会心理学等、関連する理論に立脚し、かつ質問紙調査や面接、実験等、多様な実証的方法を駆使して研究を積み重ね、有用な成果を得たものであり、博士（教育学）の学位を授与するにふさわしい水準にあるものと判断された。