

新型コロナウイルス影響下における 交通事業者の情報発信についての考察

井原 雄人¹・福本 雅之²

¹正会員 早稲田大学 スマート社会技術融合研究機構 (〒169-8050 東京都新宿区西早稲田 1-6-1)
E-mail: ihara@aoni.waseda.jp

²正会員 合同会社おでかけカンパニー (〒460-0003 愛知県名古屋市中区錦二丁目 11 番 13 号)
E-mail: fukumoto@odekake.co.jp

新型コロナウイルスの感染拡大はバス事業者に対しても大きな影響を与えた。バス事業者は緊急事態宣言下においても、感染拡大防止に最大限の配慮を行いつつ運行の継続を求められた。本研究では、そのような状況下で、感染拡大防止のためにバス事業者が実施した情報発信について調査・考察する。

特に感染拡大初期においては、感染拡大防止に対する有効な対策が明らかとなっておらず、各社の取り組みは様々であった。利用者が安心して乗車できる環境づくりのためには、バス事業者が実施する取り組みと利用者への協力事項について、分かりやすく伝える必要があった。これに対する取り組みとして行われた車内掲示用ポスターの活用についても報告する。

Key Words: covid-19, Infection control, universal design, public transport providers

1. 研究の背景・目的

新型コロナウイルスの影響はバス事業者に対しても大きな影響を与えた。特に、緊急事態宣言や外出自粛の状況下においても、医療や小売り、金融などの業務に従事する、いわゆるエッセンシャルワーカーの通勤をはじめとした必要不可欠な移動を支えるために、感染拡大防止に対して最大限の配慮を行いつつ運行を継続することが求められたという特徴がある。

感染拡大初期では、感染拡大防止に対する有効な対策が明らかとなっておらず、各社では手探りの対応が行われた。同時にそれらの対応を利用者に発信し、利用者の安心の確保をすることも求められた。

本研究ではこのような状況下で、バス事業者が感染拡大防止に対して行った取り組みの情報発信の状況を調査・考察し、終息の見通せない新型コロナウイルス影響下での情報発信のあり方について示すことを目的とする。

具体的には、バス事業者が実施する感染拡大防止の取り組みおよび利用者への協力事項について、各社の WEB サイトでの情報発信の事例を収集・分析する。

また、特設サイト「新型コロナウイルスによる交通崩壊を防げ！」や日本モビリティ・マネジメント会議で公開された、感染拡大防止のための車内掲示用ポスターの作成意図および活用状況について考察する。

2. WEB サイトによる情報発信

バス事業者が実施している感染防止防止の取り組みのの情報発信手法として、各社の WEB サイトでの発信状況と実施されている取り組みについて分析を行った。

収集対象は、集対象は全国の乗合バス事業者のうち車両保有台数が多い上位 50 社において、感染拡大初期の 4-5 月に公開された情報を対象とした。各社の取り組みを分類した結果を図-1 に示す。

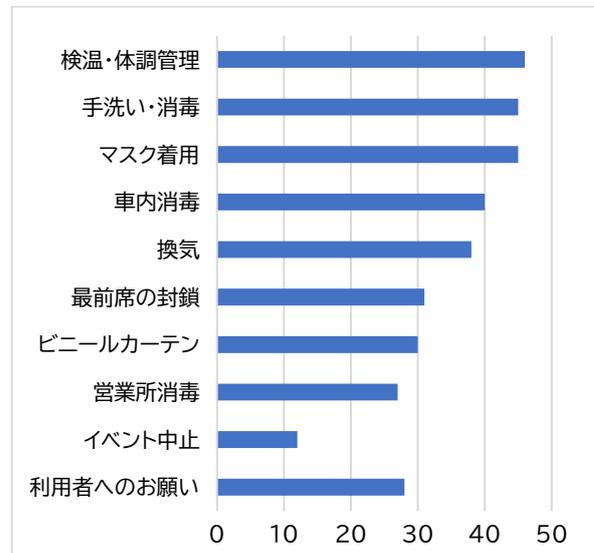


図-1 各社の取り組み内容の実施数

50 社のうち 47 社のバス事業者において何かしらの情報発信がなされている²⁾。体調管理や手洗い等の励行(46 社)、マスクの着用(45 社)などの運転手の取り組みや車内消毒(40 社)、換気の実施(38 社)など車両に対する取り組みは多くの事業者での実施された。また、国土交通省のからの感染防止対策の事例として紹介されたことにより、最前席の封鎖(31 社)やビニールシートの設置(30 社)といったバス車両特有の取り組みも行われた。

このように、バス事業者自身が行っている取り組みは多く発信される一方で利用者に協力を求める取り組みについての発信は 27 社に止まった。

利用者に協力を求める取り組みについて、求める実施内容ごとの発信数を図-2 に示す。

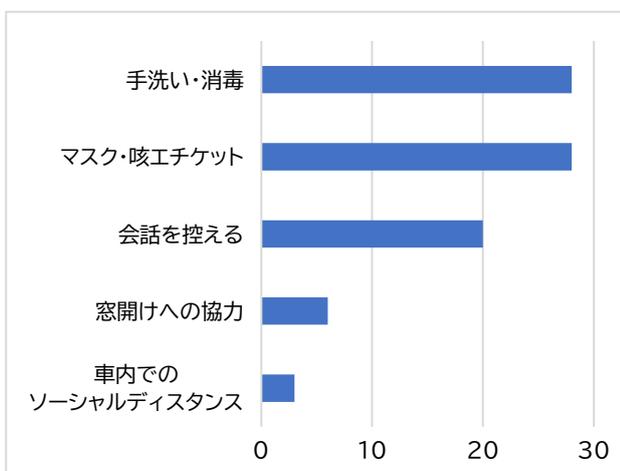


図-2 利用者に協力を求める取り組みの発信数

手洗いやマスクの着用は全ての事業者で求められている(27 社)。一方で、利用者に新たな行動を求めることとなる窓開けへの協力(6 社)や、車内スペースの問題から現実には実施の困難なソーシャルディスタンスの確保(3 社)は僅かな事業者でしか行われなかった。

また、利用者に協力を求める取り組みを実施していない事業者に対して、ヒアリング調査を行った。その結果、以下のような回答が共通していた。

- 感染拡大初期においてこれらの取り組みの効果が明らかになっておらず、不確かなことを利用者に求められない。
- 効果が不確かである以上、利用者への協力をお願いしたにも関わらず利用者が感染してしまった場合に問題になる可能性がある。
- 上記のような指摘が社内であり、掲載を見送った。

バス事業をサービス業の一部と捉えた際には、このように利用者に不確かな情報を伝えることへの忌避は考え

られ、積極的な呼びかけに至らなかったことはやむを得ない部分があったと評価できる。

WEB サイト内での掲載方法については課題があった。こうした情報発信は多くの事業者で、運行情報などを掲載する「お知らせ」の一部として発信された。しかし、学校の休校や緊急事態宣言の発出などによって頻繁に休止や減便、ダイヤ変更などが行われた結果、「お知らせ」が頻繁に更新される結果となり、感染拡大防止の情報がトップページからアクセスができないという状況が散見された。

これに対しては、日々更新される情報と固定的に明示する情報を分けて管理することが求められるが、WEB サイトの運用を業者に依頼している場合や、自社で WEB サイトの更新を行う際の自由度の低さ、担当者のスキル不足などによってこうした問題が生じていると考えられる。これは今回のみならず、地震や台風などの自然災害時における情報発信の際の脆弱性にも共通することである。

3. 車内掲示ポスターの活用

次に、より分かりやすく交通事業者が行っている感染防止対策と利用時の協力事項を発信するために作成し、特設サイト「新型コロナウイルスによる交通崩壊を避け！」で公開した車内掲示用ポスター(原案：おでかけカンパニー 福本雅之・早稲田大学 井原雄人, デザイン：早稲田大学アカデミックソリューション 武末出美)の活用について述べる。ポスターを図-3 に示す。



図-3 車内掲示ポスター³⁾

ポスターでは、上段において「外出が必要な方のために運行を続けています」と緊急事態宣言や外出自粛が求められる状況下でも運行を続ける理由について説明した上で、そのために交通事業者が利用者の安全・安心のために行っている取り組みを示した上で、下段において感染拡大防止のために利用者に求める協力事項を示している。

情報発信と同様にスピード感を重視するためデザインに時間をかけることなく、誰にも伝わることを重視し、ユニバーサルカラーを用いた単色、ユニバーサルフォントを用いたテキスト、視覚的に理解を促すピクトグラムで構成したシンプルなデザインとした。

また、状況に合わせて交通事業者が容易に変更できることにも配慮した。通常ポスターのデザインは Adobe Illustrator のような専用のドローソフトで作成されることが多いが、交通事業者でこうしたソフトウェアを自由に利用できないことを想定し、一般的な業務用 PC にインストールされている Microsoft Powerpoint によって作成した。また、ユニバーサルフォントも OS に付属し、無料で使用できるものを選ぶことで汎用性を高めた。

作成したポスターは SNS などを活用し拡散した結果、多くの交通事業者などで使用された。図-4 に使用例を示す。作成時は新型コロナウイルスの影響により減少が予想された車内広告スペースへの掲示を想定していたが、事業者の様々な工夫により停留所への掲示や運賃表示器への表示なども行われた。また、掲示にあたってはポスターをそのまま使用するのではなく、コーポレートカラーへの変更やピクトグラム単体での利用といった変更も多く行われた。汎用性を高める工夫が効果的であったといえる。



図-4 ポスターの使用例



図-5 プノンペン市営バスでの使用例⁴⁾

表-1 ポスターの採用事業者・団体

分類	団体名
協会 (7)	北海道バス協会, 群馬県バス協会, 愛知県バス協会, 岐阜県バス協会, 三重県バス協会, 静岡県バス協会, 名古屋市タクシー協会
自治体 (8)	沼津市, 中津川市, 佐久市, 深川市, 札幌市, 呉市, 三重県
事業者 (34)	十勝バス (北海道), 北海道拓殖バス (北海道), 永井バス (群馬県), 東洋バス (千葉県), 京王バス (東京都), 小田急バス (東京都), 京成バス (東京都), 東急バス (東京都), 東京空港交通 (東京都), カミコウバス (神奈川県), 北陸鉄道 (石川県), 信南交通 (長野県), アルピコ交通 (長野県), 長電バス (長野県), 濃飛バス (岐阜県), 岐阜バス (岐阜県), 伊豆箱根バス (静岡県), 浜松バス (静岡県), 名鉄バス (愛知県), 佐久島渡船 (愛知県), 津エアポートライン (三重県), 湖国バス (滋賀県), 京都市営バス (京都府), 阪急バス (大阪府), 大阪シティバス (大阪府) 全但バス (兵庫県), みなと交通 (兵庫県), 神姫バス (兵庫県), オール観光バス (兵庫県), 両備バス (岡山県), 備北交通 (広島県), 伊予鉄バス (愛媛県), 長崎県営バス (長崎県), 九州産交バス (熊本県), プノンペン市営バス (カンボジア)
コミバス (5)	武蔵野市ムーバス, 豊田市おいでんバス, 西尾市六万石くるりんバス, 菰野町コミュニティバス
その他 (3)	バスタ新宿, 福井路面電車とまちづくりの会, 南信州地域交通問題協議会

