

デリバリー配達員における安全運転行動/危険予測・回避に影響する要素はなにか

1 7 3 2 1 1 6 西川 皓太

指導教員：山崎 治 准教授

1. はじめに

近年、出前市場規模は web 注文や「出前館」のような出前専用アプリケーションの普及により増加傾向にある。しかし、それに伴い飲食物を運ぶ配達員の運転マナーに問題を提起する声が増えた。そこには配達員が一般的な状況とは違い、「特殊な条件下」での運転を要求されることが安全運転行動/危険予測・回避に影響していると考えられる。

日常的な運転行動・運転意識についての調査は、ヒューマンエラーの観点から行われてきた（小菅 2018）。一方、このような「配達」という特殊な状況下における運転行動の特性や、走行中あるいは走行前の危険予測・危険回避行動の特徴について調べることは、配達員の安全運転教育に対しても有用だと考えられる。そこで、本研究では、デリバリー配達時のヒヤリハット事象を収集するとともに、配達という特殊な状況が運転行動や運転意識に与える影響について調べていく。

2. 目的

本研究では、デリバリー配達員における安全運転行動/危険な状況（ヒヤリ・ハット）の予測・回避に影響する要素は何かを明らかにすることを目的とする。そこで、デリバリー配達員ならではの視点として、デリバリー配達における「状況」と「心理状態」に着目し、質問紙調査を行う。最終的に得られた結果からデリバリー配達員の安全の確保や運転マナーの向上に貢献できることが期待される。

3. 調査

質問紙法を用いてデリバリー配達員における安全運転行動/危険な状況（ヒヤリ・ハット）の予測・回避に影響する要素は何かを検討する。

3.1 方法

実験参加者： 本調査の対象者としてデリバリー配達員の経験をもつ 23 名が調査に協力した。筆者の職場（フードデリバリー）の従業員（学生アルバイト）14 名と、筆者の友人（フードデリバリー経験者）の 6 名、筆者の友人の知人（フードデリバリー経験者）3 名の計 23 名を対象とした。

設問： 本調査は、「回答者の属性」、「デリバリー経験」、「運転意識/行動」、「ヒヤリハット経験」の 4 つからなる構成をもとに設問を用意した。

「デリバリー経験」ではデリバリー経験のある期間、勤務時間、勤務頻度を問う。「運転意識/行動」では回答者がどのように考え、意識して運転をするのかを問う。「ヒヤリハット経験」ではヒヤリハットの経験、それがどのような場合に起きたか、選択肢から選び回答してもらう。

手続き： Google フォームを用いてアンケートを作成し、オンライン上で回答してもらう形式を採用した。調査対象者にアンケートの URL を送信し、回答してもらったデータを回収した。

3.2 結果

図 1 に、ヒヤリハットを経験した状況についての回答（複数選択）を示す。スリップや前車の停車・減速に伴うヒヤリハットが多い。それとともに、店の注文状況が混雑しているときを挙げている人も多いことがわかった。

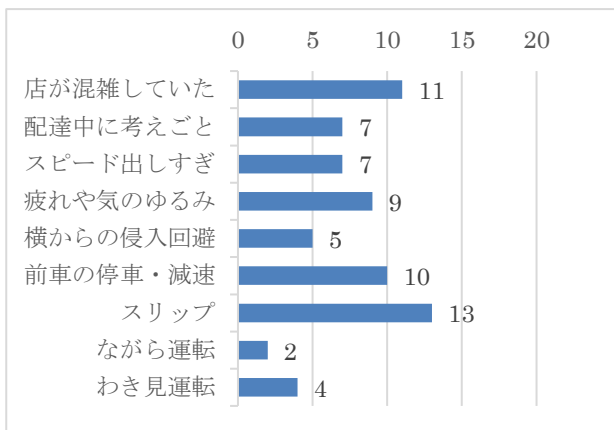


図 1. ヒヤリハットの状況

表 1 に、ヒヤリハットの原因として意識されていることの回答結果を示す。「路面状況が悪い中でも配達すること」「少しでも早く届けるというプレッシャー」を挙げる率が高いことがわかった。

表 1. ヒヤリハットの原因

ヒヤリハットの原因	あてはまる経験がある	あてはまらない経験がない
配達後などの気のゆるみ	13 (56.5%)	10 (43.5%)
雨・雪など路面状況の悪さ	18 (78.3%)	5 (21.7%)
少しでも早くという焦り	17 (73.9%)	6 (26.1%)
混雑による急ぎ・焦り	16 (69.6%)	7 (30.4%)

4. まとめ

本調査では、デリバリーならではの要素がヒヤリハットの経験回数に直接関係があることは確認できなかった。しかし、「店の混雑」や「配達の速さを美德とする風潮」が配達員に危険な運転行動をさせる制約になっていると考えられる。このことから、デリバリーの際の危険因子として、「悪天候時の路面状況」「配達の迅速化や交通状況による遅れからの焦り」が、デリバリー配達の人達の意識としてあがっていることが確認できた。

参考文献

小菅 英恵 (2018). ヒヤリハット類型と日常運転行動、運転意識の関係-安全教育対策検討のためのヒューマンエラー分析-. 労働安全衛生研究, JOSH-2017.