

# コミュニケーションエラー 防止訓練教材

Training method for prevention of communication error

## 概要

指示や情報伝達において、聞き間違いや思い込み等により認識のずれが発生するコミュニケーションエラーは安全上の重要な課題である。そこで、コミュニケーションエラーを防止するための訓練教材を提案しました。

## 特徴

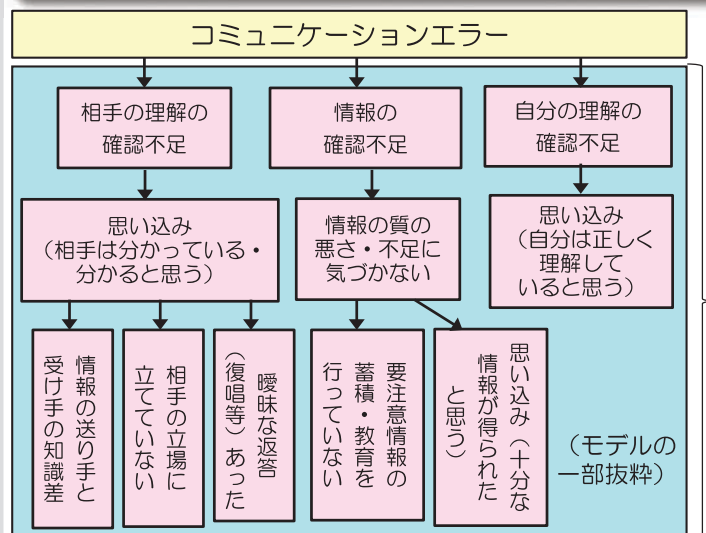
コミュニケーションエラーに起因する事故を防止するための確認方法や、確認すべき曖昧な情報への気づき能力を向上させる訓練教材です。

- 事例分析を通して作成した「コミュニケーションエラー発生要因モデル」に基づいて開発しました。
- 「曖昧表現・用語学習教材」は、会話の中で確認すべき曖昧な表現への気づき能力を向上させることを目的とした訓練教材です。
- 「復唱・確認会話学習教材」は、復唱や確認会話の効果的な実施方法を学ぶことができる教材です。

## 用途

- 研修や訓練で「曖昧表現・用語学習教材」と「復唱・確認会話学習教材」を使用できます。
- 鉄道現場だけではなくあらゆる職種  
の訓練に活用できます。

### ■ コミュニケーションエラー発生要因モデル



要因

### ■ 曖昧表現・用語学習教材

【学習映像】 指示者と作業者の会話と作業の様子を視聴



【記入用紙】

	指示者		作業者
例1	主語がないことがある	例2	指示されていない作業をしている
例3	決められた部品名を使用しない	例4	「丸のようなもの」が分かりにくい
1		1	不明点を確認しない

映像内の「曖昧な表現や用語等」を書き出す

### ■ 復唱・確認会話学習教材

【説明スライド】

「復唱」「確認会話」の目的・方法を説明

「確認会話」とは

「確認会話」とは、会話を行っている当事者が、その内容について正しく理解できるように相手に確認しながら行う会話です。

ポイント

- 相手の内容に指差的・曖昧な言葉や表現、言い間違い等が
- 疑問を感じた場合は、言葉を変えて聞き直す
- 自分が理解するまで聞き直す

四角形のブロックを1つ用意して下さい。

四角形の全ての面が下になっている状態です。

指示者

作業者

【作業指示例（動画）】

「確認会話」を用いた作業指示例



指示者 「長方形ブロックを、面積の大きい面が下になるように置いて下さい。どうぞ。」

作業者 「長方形ブロックを面積の一番大きい面が下になるように、とは、長方形ブロックの一番大きい面が前に接するようにつけて下さい。どうぞ。」

具体的な実施方法を動画で提示

相手の内容に指差的言葉や言い間違いがないか確認を持つ  
疑問を感じた表現は言葉を変えて聞き直す

# ■ 訓練の詳細と流れ

## 曖昧表現・用語学習

【記入用紙と回答例】



	指示者		作業者
1	「面積の小さい面」は複数あるので、どの面か分からない	1	「横の面」が分かりにくい
2		2	

- ・ 6分間の映像を2回繰り返し視聴
- ・ 映像を見ながら曖昧表現や用語を記入用紙に記入
- ・ 個人または集団で実施

約  
15  
分

## 復唱・確認会話学習

- ・ 復唱・確認会話目的と実施方法と実施例の動画合計7枚のスライドで構成 (pptで作成)
- ・ 個人または集団で実施
- ・ 研修講師が説明 (個人学習用も作成中)

**「復唱」を使ったコミュニケーション方法**

会話を行っている当事者間で、情報を正確に伝えるために確認しながら会話をする「復唱」というものがあります。

「復唱」とは、伝えられた内容を聞き取り、その内容をくり返して言うことです。

指示者: 四角形のブロックを3つ用意してください。

作業者: 四角形のブロックを3つ用意しました。

**「確認会話」とは**

「確認会話」とは、会話を行っている当事者がその内容について正しく理解できるように、相手を確認しながら行う会話です。

ポイント

- ✓ 相手の内容に抽象的・曖昧な言葉や表現、言い間違い等がないか疑念を感じた場合は、言葉を変えてきき直す
- ✓ 自分が理解するまで聞き直す

指示者: 四角形のブロックを3つ用意してください。

作業者: 四角形のブロックを3つ用意しました。

指示者: 四角形のブロックを全部の面が正方形になっているブロックとですか？

作業者: はい、全部の面が正方形のブロックです。

「復唱」を使った、車のおもちゃの作業指示例1

指示者: 「まず、最初に3つの部品を用意してもらいます。」

作業者: 「まず、3つの部品を準備しました。どうぞ。」

指示者: 指示された内容をくり返してください。

「確認会話」を使った、車のおもちゃの作業指示例2

指示者: 「まず、最初に3つの部品を用意してもらいます。」

作業者: 「まず、最初に3つの部品を準備しました。どうぞ。」

指示者: 「三角形ブロックの長方形の面の穴にはありませんか、再度、作業結果を報告してください。」

作業者: 「はい、確認しました。穴にはありません。再度、作業結果を報告させていただきます。」

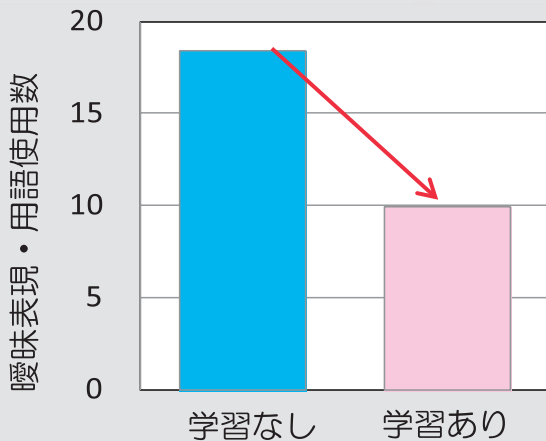
指示者: 「相手の内容に言い間違いがないか疑念を感じた時は確認する」

作業者: 「すみません、言い間違えました。三角形ブロックの正方形の面の穴に、長方形ブロックに接続した後継具をつけました。」

スライド呈示順 →

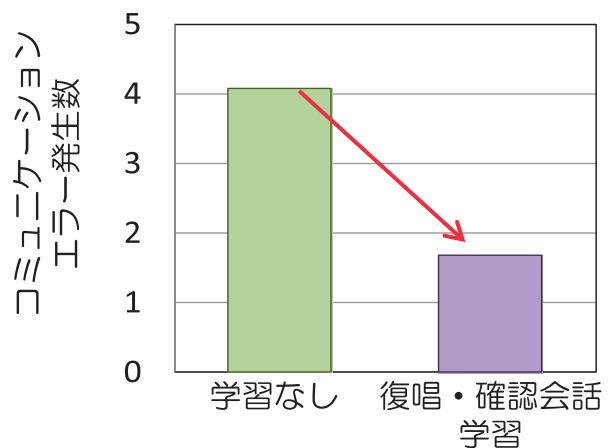
約  
15  
分

### ■ 曖昧表現・用語学習教材の効果検証



「曖昧表現・用語学習」によって曖昧表現の使用数が減少

### ■ 復唱・確認会話学習教材の効果検証



「復唱・確認会話学習」によってコミュニケーションエラー発生数が50%以上減少