

## 鉄道現場作業における情報伝達エラー発生要因と対策の検討

中村竜 北村康宏 井上貴文 佐藤文紀 小野間統子

指示が相手に的確に伝わらないというコミュニケーションエラーを防止するためには受け取った情報や自分の理解について確認する「復唱」や「確認会話」が有効です。しかし、いくら復唱や確認会話を行っても何を確認すれば良いのかが分からないと肝心な情報の確認が抜けてしまいます。また、形だけの確認ではコミュニケーションエラーが発生してしまいます。

本研究では、会話内の曖昧な表現や用語への気づき能力を向上させる「曖昧表現・用語学習教材」と、復唱や確認会話の目的・ポイント・実施方法を学ぶ「復唱・確認会話学習教材」を開発し、両教材を使った訓練が有効であることを一般の被験者を対象とした実験と現役指令員への試行を通して確認しました。



図 教材を使用した訓練の流れ