

## 駅での利用者トラブルの発生メカニズムと対応方法

岡田安功 宮地由芽子 羽山和紀

鉄道係員への暴力行為への対策として、防犯カメラの設置や護身術訓練等が実施されています。一方で、一部の利用者のどのような状況や心理状態が、暴力や暴言といったトラブルにつながるのかといった、暴力行為の未然防止につながる知見は整理されていませんでした。そこで、本研究では、駅係員を対象として、暴力被害事例の分析により暴力発生場面等の実態を把握し(図)、トラブルの発生メカニズムのモデルを作成しました。また、駅係員を対象に、暴力や暴言の未然防止に有効な対応方法を調査し、「傾聴」や「謝罪」の対応が、トラブルの発生メカニズムにおける「係員への攻撃的感情」を低減することで、暴力行為の未然防止につながることを示唆しました。さらに、暴力行為の未然防止のための対応方法の教育支援に向けて、360度バー

チャルリアリティ映像を用いた教育教材を試作し、教育プログラムの例を提案しました。

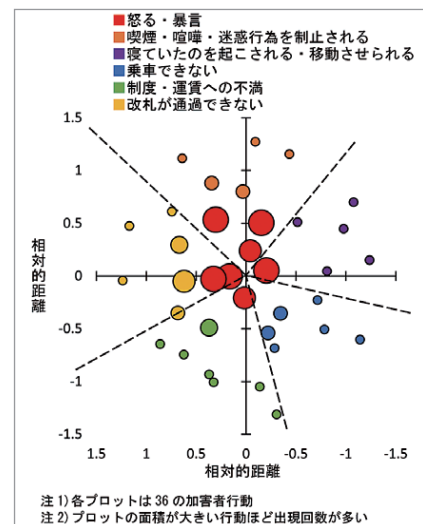


図 多次元尺度法による暴力発生場面の付置