

情報伝達ミス防止訓練教材

復唱と確認会話スキルの向上を目指して

(Training Material for Preventing Communication Error)

【概要】

コミュニケーションエラーは重大な事故に繋がる可能性もあり、様々な防止対策や工夫が実施されています。

「復唱」はコミュニケーションエラー防止対策として広く知られていますが、「復唱をしていたのにコミュニケーションエラーが発生してしまった」という事は少なくありません。また、最近では「確認会話」も注目されていますが実施方法は明確に定められていませんでした。

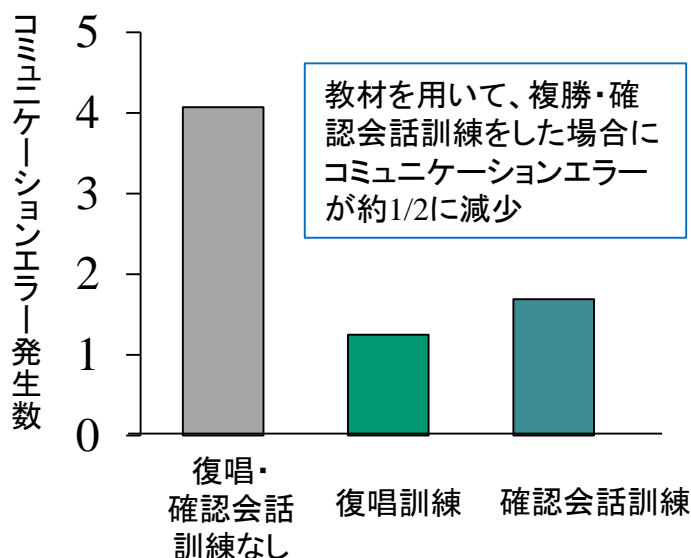
そこで、事件事例の分析や鉄道現場での試行を通して、効果的な復唱や確認会話の実施方法を提案し、そこで必要な確認すべきポイントに気づく能力を向上させる学習方法および訓練教材を開発しました。

【特徴】

- 教材は、DVD(講義)と、テキスト(研修の進め方のポイントの解説)で構成されています。
- この教材を用いて訓練をすることによって、復唱または確認会話でコミュニケーションエラー発生数を約1/2に減らすことができることを確認しました。
- 鉄道現場だけではなく、幅広い職種の訓練に活用可能です。



情報伝達ミス防止訓練教材
;DVD教材(左)、テキスト(右)



教材を用いた訓練の効果

【用途】

コミュニケーションエラー防止研修に用いることができます。集団研修、個人学習のどちらにも活用可能です。

①コミュニケーションエラーについて

コミュニケーションエラー発生のメカニズムについて学びます。

②コミュニケーションエラー要因学習

コミュニケーションエラーの原因になる表現への気づき能力を向上させます。

③復唱学習・確認会話学習

復唱と確認会話のポイントを会話例を用いて学びます。

④実践・振り返り

実際にコミュニケーションをとり、振り返りを行うことによって学習内容の定着をはかります。

教材を用いた訓練の流れ

【学習映像】



【記入用紙】

	指示者		作業者
例	主語がないことがある	例	指示されていない作業をしている
1		1	不明点を確認しない
2		2	

映像内の「曖昧な表現や用語等」を書き出す

コミュニケーションエラー要因学習の概要

確認会話学習の画面例(DVDに収録)

【実施例】

多数の鉄道事業者の研修に導入、活用されています。

担当 人間科学研究部(安全心理)