

事故の聞き取り調査手法

(Hearing Investigation Technique
to Analyze the Background Factors of an Accident)

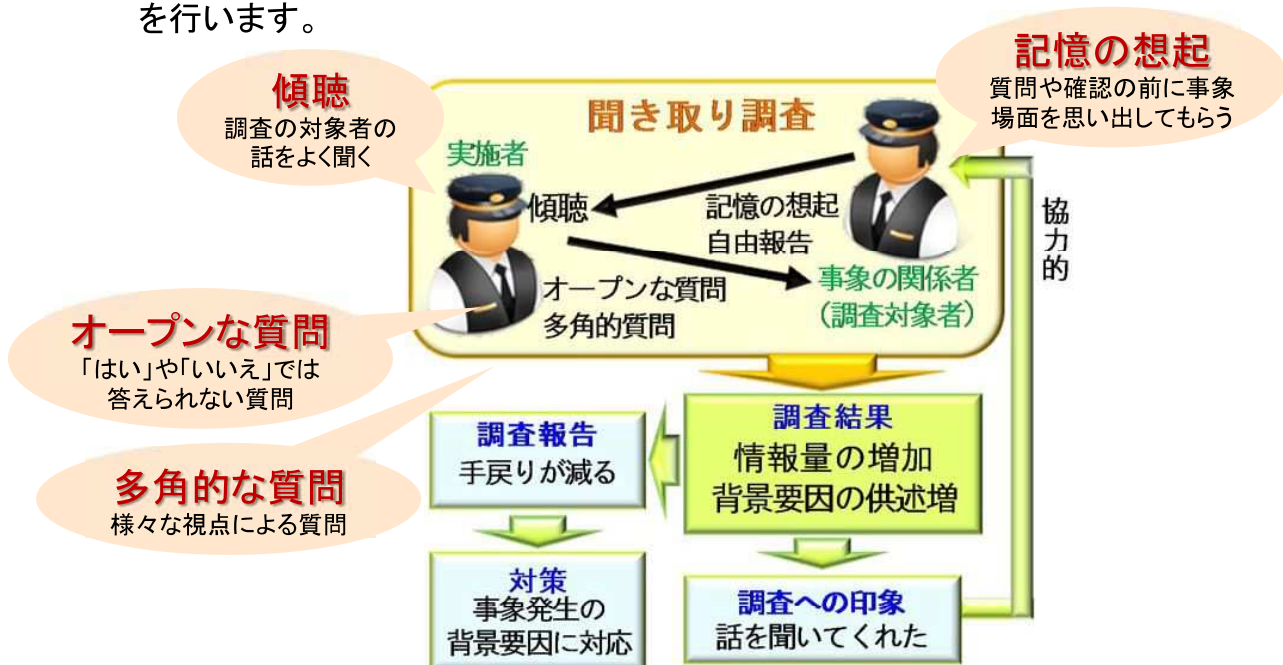
【概要】

事故やトラブルの防止には、関係者の行動や発生状況等の十分な情報収集が必要ですが、従来は標準となる手法がなく、情報不足により調査や報告の手戻りが発生しやすくなっていました。そこで、事故の背景要因を分析するための聞き取り調査手法と手法の導入を支援するための教育プログラムを作成しました。

【特徴】

本手法は、心理学の応用技術(認知面接法や傾聴法など)をもとに、特に鉄道の現業機関向けの手法として作成しました。

本手法は、事象の関係者(調査の対象者)の話をよく聞くことがポイントです。質問や確認の前に事象場面を思い出してもらい、関係者の自由な報告を促します。その上で、さらに「〇〇の場面について詳しく説明してください」「ふだんはどうしていますか」といったオープンな質問(「はい」や「いいえ」で簡単に答えられない質問)や様々な視点による多角的な質問を行います。



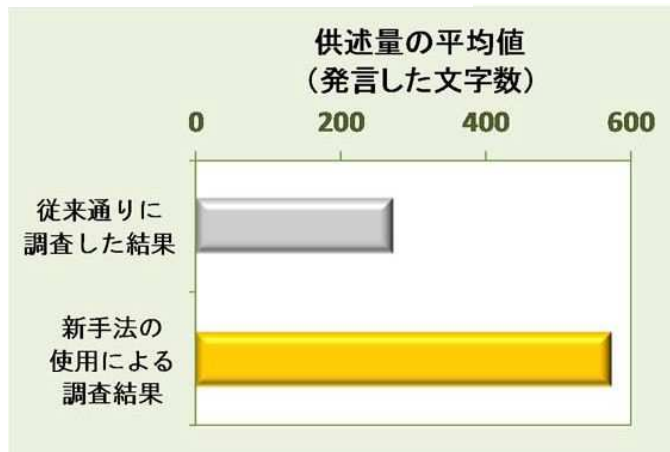
【用途】

有効な聞き取りデータの収集により、適切な安全マネジメントの実施を支援します。教育プログラムは、ご要望に応じた組合せにより、2~6時間に構成可能です。

関係者の背景要因の供述量の比較結果

本手法を試行し、調査時の実際の発言内容が従来と違うかどうかを分析しました。

この結果、聞き取り調査の方法を本手法に変えると関係者の事象の背景要因についての発言量が倍増し、本手法の有効性が確認されました。



体験と解説の組合せによる教育プログラム

Step 0: 導入

セルフ
チェック

タイプ別の
特徴と
留意点の
解説

調査の目的と重要性の解説

Step 1: 見本の視聴



視聴
約10分

基本的な留意点と
その理由の解説

Step 2: 聞き取り訓練の体験

内容の理解を確認体験

書き取りの留意点を解説

Step 3: 傾聴訓練の体験

相互の傾聴態度を点検

傾聴態度の留意点の解説

Step 4: まとめ

困った時の
対処方法の解説

留意点の再確認

質疑応答
(理解の確認)



公益財団法人鉄道総合技術研究所
人間科学研究部 安全性解析