

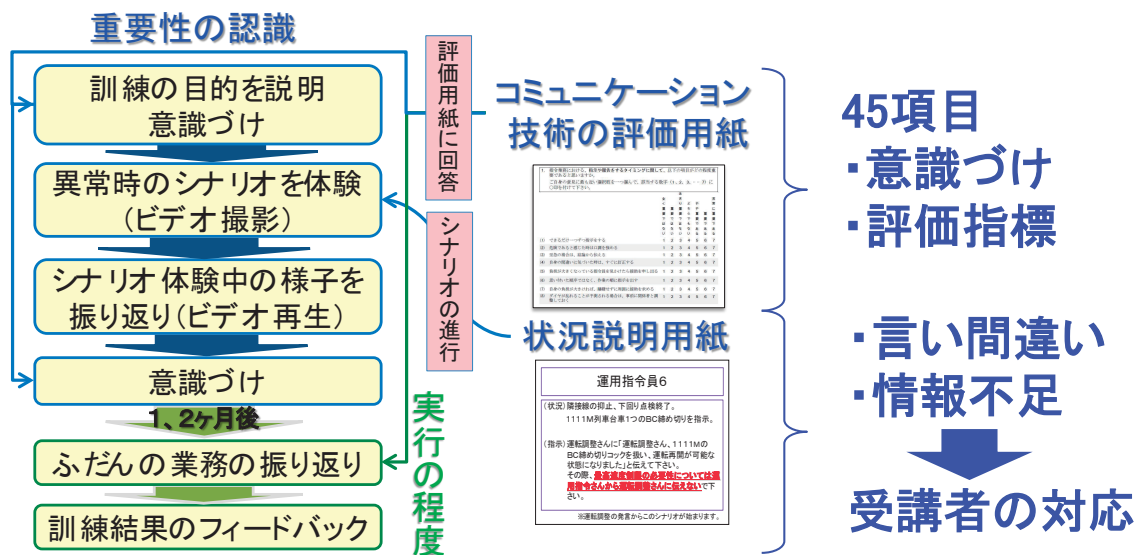
異常時コミュニケーション訓練手法

(Training Method of Communication in Emergencies)

【概要】

正確かつ円滑に情報を共有し、適切なコミュニケーションを行うための現場で容易に実施可能な訓練手法を開発しました。異常時を模擬したシナリオを体験し、振り返りを行います。振り返りではコミュニケーション技術の留意点に関する評価用紙を用いて気付きを促進し、活性化させます。

例には指令業務のシナリオを用いました。



【特徴】

コミュニケーション技術の留意点に対する重要性の認識等を回答する評価用紙を用いて意識づけを行い、指令業務の情報伝達場面を模擬した異常時のシナリオを体験します。さらに、ビデオで自身の体験風景を見ながら、振り返りを行います。シナリオの進行は状況説明用紙を用いて行い、会議室等で2時間半以内で実施することができます。状況説明用紙には、言い間違いや情報不足の指示が含まれ、受講者がどのように対応するかを振り返れるように工夫してあります。

【用途】

本手法によって、異常時でも正確かつ円滑な情報共有や協力体制を促すことができます。

また、指令業務での情報伝達場面だけでなく、正確かつ円滑な情報共有が必要な様々な場面に適用できます。

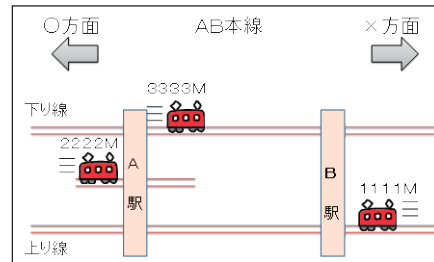
ビデオ撮影
(振り返り用)

進行役



現場役 列車の在線位置を表示

進行役が各受講者に状況説明用紙を配布し、シナリオを進行させます。
体験風景をビデオで撮影し、振り返りで使用します。



異常時シナリオの体験風景

コミュニケーション技術の留意点(抜粋)

▲ 指示や報告をするタイミング

- ① 危険であると感じた時は口調を強める
- ② 至急の場合は、結論から伝える

● 指示や報告を行う場面

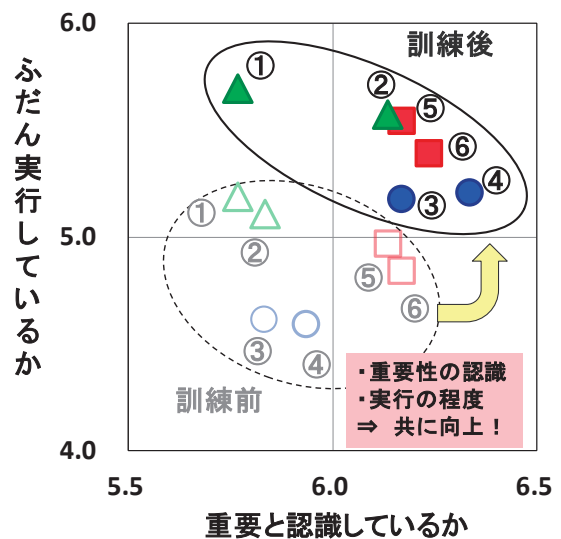
- ③ 相手の知らない略語や俗語を用いない
- ④ 相手の立場に立って分かりやすく伝える

■ 指示や報告に応じる場面

- ⑤ 些細なことでも臆測で判断せず相手に確認する
- ⑥ 指示・報告を受けた時は復唱を確実に行う

コミュニケーションにおいて留意すべき項目を45項目作成し、訓練内の意識付や訓練効果の評価指標として利用します。

コミュニケーション技術の留意点



実際の指令員106名に対して実施したモニター調査では、訓練前後で重要性の認識、実行の程度ともに向上しました。

訓練手法体験結果



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