

# 事故の聞き取り調査手法

人間科学研究部(安全性解析)

宮地 由芽子



# 聞き取り調査の目的

安全管理=PDCAサイクルを廻すこと



- D(実行段階) ヒューマンエラーの防止
- P(計画段階) 対策や改善の実施
- A(是正段階) 対策や改善策を検討

- 現場状況や作業者の行動等の実態の把握が必要
- 発生時の概況だけではなくエラーを誘発する背景要因を調査分析することが必要

気づきの有無や内容を関係者に聞く



# 話を聞くときの課題と留意点

関係者 経験

正確に覚えていない

記憶内容が変わる (偽記憶の形成)

聞き取りでやってはいけないこと

- 最初からポイントを絞って質問する
- 何度も聞き取りを繰り返す
- 聞き取りを教育の場にしてしまう

早く実施

聞き取りの手法の習得 事前の準備



# 鉄道総研式 事故の聞き取り調査手法

心理学研究の既存の知見

- 認知面接法 自由報告 (自発的な供述)を促す (正確な情報を多く引き出し 関係者の記憶への影響も少ない)
- 傾聴法 心理カウンセリングの聞く技術

提案手法



# 映像見本の作成



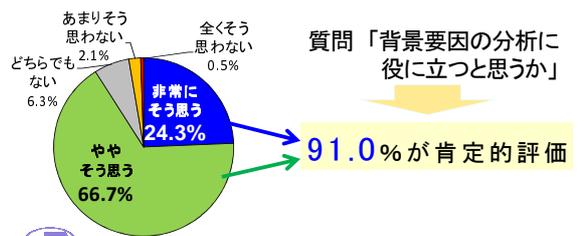
進め方の説明

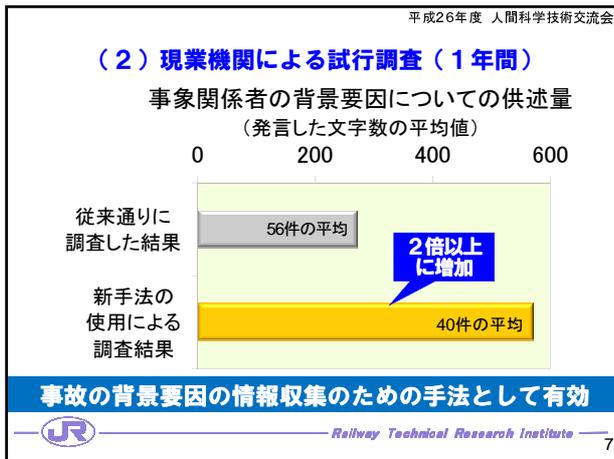


# 新手法の有効性

(1) モニター調査による評価

- 手法の内容説明の後にアンケートを実施
- 196人が回答





平成26年度 人間科学技術交流会

## 手法の導入支援

### (1) 映像DVD付きのマニュアルの作成

人間科学実践シリーズ

鉄道総研式 事故の聞き取り調査手法 マニュアル

JR Railway Technical Research Institute 8

平成26年度 人間科学技術交流会

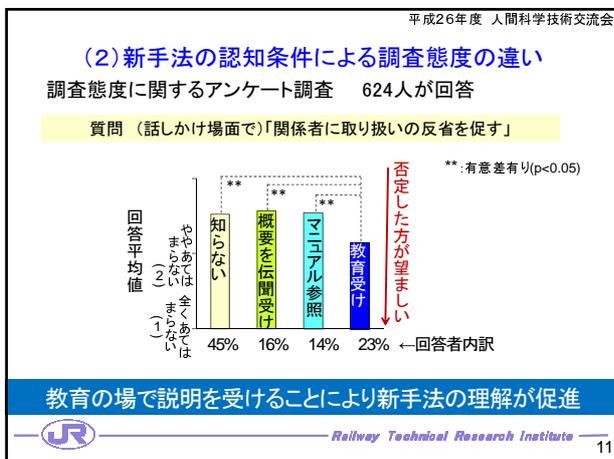
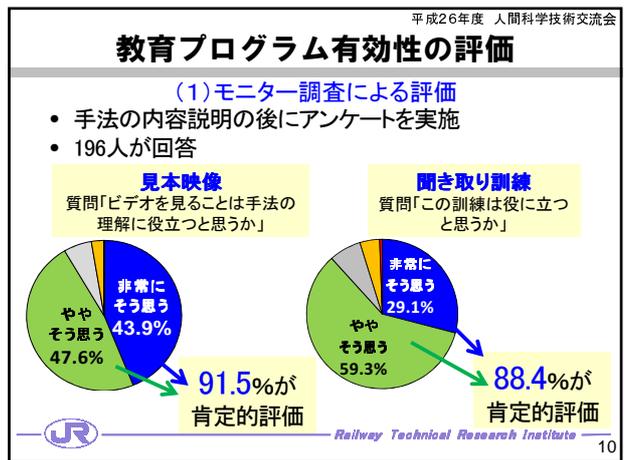
### (2) 教育プログラム

- 実施可能な所要時間に合わせステップを選択
- 組合せ方は個別に相談に対応

	所要時間(h)				
	約2h	約2h	約3h	約4h	約6h
導入&基本の解説	○	○	○	○	○
見本映像の視聴&解説	○		○	○	○
聞き取り訓練の体験		○	○	○	
傾聴訓練の体験 (全体)			1回	3回	3回
(グループ演習)					○
まとめ&質疑応答	○	○	○	○	○

ステップ

JR Railway Technical Research Institute 9



平成26年度 人間科学技術交流会

現場状況や作業者の行動等の実態の把握による安全管理を支援する方法として「**鉄道総研式 事故の聞き取り調査手法**」を紹介

有効な調査分析データの収集により、適切な安全管理の実施が期待できる

マニュアル購入に関するお問い合わせ

株式会社 テス 営業部  
☎ 042-573-7897

研修講師の派遣等に関するお問い合わせ

(公財) 鉄道総研 事業推進室(営業)  
☎ 042-573-7380

JR Railway Technical Research Institute 12