

運転再開見込み情報の早期案内を促進するための教材開発

人身事故や災害などで列車の運行が停止した際、運転再開見込み情報の提供を早くすること、情報提供ツールの間で統一することが、旅客の対処行動の意思決定を支援し、不満の低減に有効であることが先行研究から明らかになっています。なお、ここでいう運転再開見込み情報とは、「〇時〇分頃」のような時刻情報だけでなく、運転再開見込み情報の有無、時刻の変更情報や変更理由なども含みます。

しかし、上記のような運転再開見込み情報の案内方法を通達やマニュアルを通じて駅従事員に伝えても、なぜそのような方法で案内しなければならないのか、指示の有効性や理由がわからなければ、指示通りの方法でなかなか案内されません。そこで、我々は指示の有効性や重要性を教育訓練によって駅従事員に理解・納得してもらうことを考え、そのための手法を提案し、さらに、その手法を反映したDVD版教材を開発しました。

近年、我が国では、科学的根拠（エビデンス）に基づいた医療、あるいは教育といったように、エビデンスに基づく説明を志向する傾向が強くなってきています。しかし、駅従事員教育の場においてエビデンスに基づいた説明が使われることはほとんどありません。そこで、エビデンスに基づく説明を活用した教育訓練を行う手法を提案しました。

本手法の主な特徴は次の2点です。一つは、指示に従った行動（推奨行動）を自ら選択する心理プロセスをモデル化し、それに従い、推奨行動の選択を妨げている意識や態

度を変容させるためのエビデンスの選択方法を提案した点です。もう一つは、指示を守る立場の人の疑問や不安を取り上げ、それらに対してエビデンスに基づいて説明を行う対話形式をとり、単なる知識の追加ではなく、既得の知識構造を組み換え、深い理解を促す手法を提案した点です。

本手法の有効性を評価するため、本手法を反映したDVD版教材を作成し、それを実際の訓練で視聴してもらいました。教材の再生時間は約34分で、4つの章で構成されています。本教材は、若手とベテランの2人の駅従事員が異常時の案内放送や運転再開見込み情報の案内に関する不安や疑問を述べ、それに対して旅客調査や駅従事員への実態調査などを実施した研究員が、調査結果を用いて駅従事員の不安や疑問を解消する形式で進行します(図1)。

アンケート調査の結果、DVD版教材を視聴した駅従事員(視聴群209名)は、推奨行動をとる意思が視聴前やDVD版教材を視聴しなかった駅従事員(視聴なし群129名)に比べ有意に高くなり、その効果は視聴から1ヶ月後も続くことがわかりました(図2)。また、教材に対する興味や関心も高いことが明らかになりました。以上から、DVD版教材は実用水準にあることが確認されたため、首都圏の一部の鉄道会社で2011年4月より実用を開始しました。

(人間科学研究部 人間工学研究室 山内香奈)

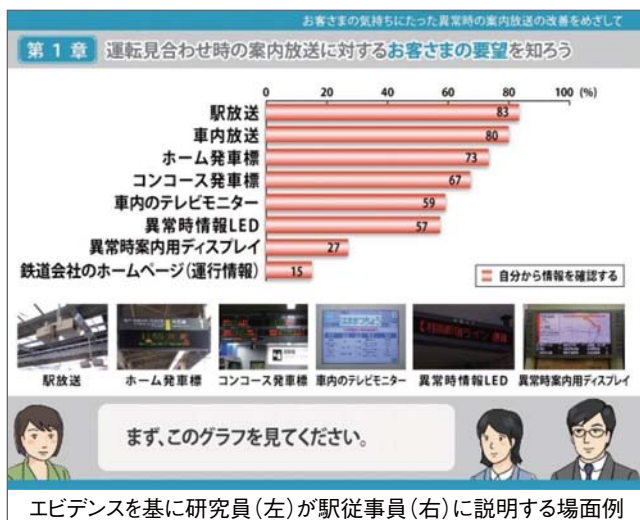


図1 DVD版教材サンプル画像

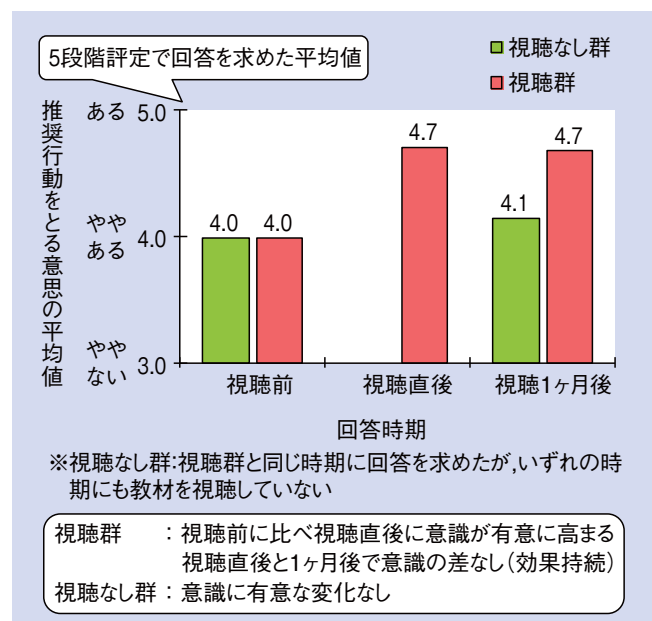


図2 推奨行動をとる意思の変化