

乗務員の異常時対応訓練の在り方に関する研究

背景と目的



【背景】 当社は注意を要する事象のうち「繰り返し事象」の完封を掲げており、乗務員区所では指導員が乗務員に訓練している。しかし、**事象が繰り返し発生**しており、その**発生要因が分からない**。(課題)

【目的】 **注意を要する事象が繰り返す要因の把握・それを解決する訓練方法を確立**することで、注意を要する事象の完封につなげる

開発前の問題点

訓練しても事象が繰り返す要因の調査結果

訓練が、乗務員の十分な学習につながっていない

乗務員が、自身の弱点を「見つけられない」
・弱点が「無いと誤解」
したまま訓練を受けてしまっている

つまり
乗務員が自分の弱点を自覚できていない
開発のポイント

開発してよくなった点

開発した訓練方法の効果

- 乗務員が**知識の抜け・漏れを自覚**しやすい
- 取扱いの**本質を考え**やすい
- 乗務員の**弱点を出し**やすい
- 他者の**工夫等を共有**しやすい

現在の進捗

乗務員区所が**自律的**に本訓練をできるようにする
→シート作成や訓練実施を支援する
“手引き”開発に向けて**17区所**で**試行中**

開発したもの

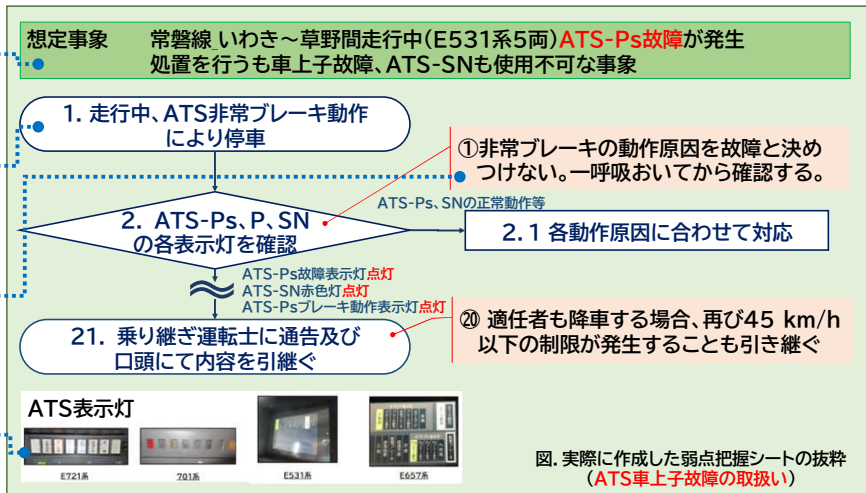
A “弱点把握シート”(弱点を分かりやすくする)

方針1. 自職場への落とし込み
→自分事として捉え易くするため

方針2. 作業手順等のフローチャート化
→作業手順を抜け漏れなく、最後まで理解し易くするため

方針3. 仕事の本質・注意点
・「なぜ」の理解
→手順の意味や機器の仕組み等を理解し易くするため

方針4. 機器画像の貼付
→機器名称と画像をセットで記憶し易くするため



B “3つの手順”(弱点を引き出し自覚を促す、特定する)



方針5. 乗務員のセルフチェック
→乗務員の気付きを促す・仕事の本質等を考える機会を作るため



方針6. 指導員からの質問
→乗務員の弱点を出し切るため



方針7. 指導員と乗務員間の議論
→他者の弱点が自分の弱点でないかを確認/各自の工夫等を共有するため

開発したもの

6コマ漫画

誤解

(A・B) を使った訓練のイメージ

職場の訓練にて

保安装置故障時の
取扱いについて訓練します

保安装置故障か、
めったに扱わないから
しっかり復習!

これで、保安装置故
障の取扱いはOK

1

後日

新しい訓練方法
「弱点把握シート」を試します
対象は保安装置故障です

この前の訓練で
やったやつね
どんなシートかな?

2

手順1

弱点把握シートに
「ATS表示灯の点灯
パターンを記憶する」
って書いてあるけど、見れば
分かるから覚える必要ないでしょ
チェック入れておこう

E657系

3

手順2

ATS表示灯の点灯パターンを
記憶する必要がないと回答して
くれたけど、理由は?

見れば分かるので記憶は
不要だと思って
昔から記憶してないです

えっ!? 車両故障の原因特定
のために、点灯パターンを
覚えないとダメでしょ

えっ!? そうなんですね

4

手順3

ATS表示灯の点灯
パターンって記憶してる?
覚えてないよね?

覚えるのが、当たり前だと
思いますよ

覚えていないで、どうやって
故障内容が分かる?

そうなの～
今まで誤解してたよ～

5

自分の弱点に
気付いて良かった

今日しっかり覚えたから
本線で保安装置が
故障しても大丈夫!

6