

6 安全研究所の取り組み

ヒューマンファクターは安全マネジメントの確立に必要な基盤であることから、これに特化した組織として2006年6月に安全研究所を設立しました。安全を支える「人」のプラス面、マイナス面の両方について十分に理解するための教育を行うとともに、大学や(公財)鉄道総合技術研究所をはじめとした社外の研究機関や他鉄道会社等と連携して、ヒューマンエラーが発生しにくい装置や機器の具体化、手順の最適化、お客様の安全等の研究や調査を行い、得られた知見を日常業務に反映するとともに、学会などで発表しています。

■安全研究所の主な研究テーマ

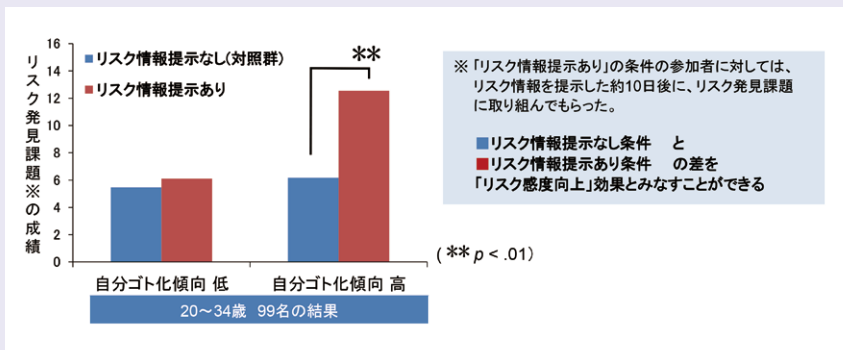
リスク感度向上に向けた研究	心理的安全性が安全行動に与える影響に関する研究
鉄道現場における思い込み事例の分析と対策案の検討	加齢(高齢化)が鉄道係員の業務に与える影響に関する研究

◆[事例] リスク感度向上に向けた研究

近年、作業環境や設備の機能向上や自動化に伴い、現場で働く社員が、何が危険なのかを直接経験して知る機会が減少しています。そこで、「事故やヒヤリハットについて書かれたリスク情報を読む」という間接経験を通して、リスク感度を向上させる可能性について検討しました。

本研究では、リスク情報として「工場で荷物用リフトの操作ボタンを誤り、リフトが他の作業者に衝突しそうになった」「深夜、コンビニで商品を補充中に脚立から落ちそうになった」等、様々な場面のヒヤリハット事例を用い、実験を行いました。その結果、リスク情報を自分に置き換えて考える、つまり「自分ゴト」として考える傾向の高い参加者は、リスク情報をもとにリスクについて学習して、自分が経験していない場面でもリスクの発見に活かすことができ、**「自分ゴト化」がリスク感度向上に重要な役割を果たすことが示唆されました(下図参照)。**

しかし、同時に「自分ゴト化」として考える傾向がもともと低い参加者は、単に自分に置き換えて考えるように促されただけでは、リスク情報から学んだという結果も得られました。「自分ゴト化」を通じたリスク感度向上について、今後も引き続き研究を進め、さらなる安全性向上につながるよう取り組んでいきます。



7 お客様や地域、社会の皆様との連携

7-1 安全に関する声

お客様からのご意見やご要望等は社員がお伺いするほか、電話やメールの窓口として「JR西日本お客様センター」を設置しています。2023年度のご意見やご要望は約38,540件、そのうち安全に関する声は約890件寄せられ、改善すべきものは迅速に対応しています。

