

チーム理想像の評価手法の作成

－緊急時対応におけるチームワークの研究（１）－

キーワード：チームワーク，緊急時対応，運転チーム，訓練指導員

報告書番号：L12005

背景

東日本大震災を契機として、緊急時対応力の向上が求められている。事故や災害などの緊急時対応では、個々人が自身の能力の全てを発揮することに加え、それらを結集するためにチームワークが不可欠である。しかし、実務の現場では「チームワーク」という語が多様な意味で用いられており、強化を要する具体的な点については、専門家^注の間でも認識が共有されていない。そのため、緊急時に必要なチームワークの要件は不明確であり、またその向上方策も模索されている現状にある。

目的

専門家が重視するチームワークの要件を理想的イメージ（チーム理想像）として把握し、それを評価するための手法（チーム理想像プロファイル）を作成する。

主な成果

(1) チーム理想像の評価手法の作成

- ・ チームワークに関する既存の理論的モデルを分析し、チーム理想像の把握に適した4つの評価要素（「意思決定」、「相互協調」、「適応調整」、「指揮統制」）を抽出した。
- ・ この評価要素を14個の質問項目に細分化し（表1）、それぞれについて対義的な意味を持つチームの特徴を組み合わせ、チーム理想像としていずれかを強制選択させる回答形式を考案した。
- ・ 緊急性の異なる3つの状況（平常時、異常時、緊急時）を設定し、上記の質問項目によって、各状況におけるチーム理想像を回答する調査票を作成した。
- ・ 以上の手法により、従来は専門家に漠然と抱かれていたチームワークの要件を、チーム理想像として定量的かつ具体的に把握し、図示することが可能となった。

(2) 本手法の適用例

- ・ 本手法を発電所の運転操作の専門家21名に試験的に適用した結果から、状況の緊急性に依存して、必要なチームワークの要件は異なることが示唆された（図1）。
- ・ 本手法をチームの指導・育成へ活用することにより、指導員間、指導員とチームのリーダー、チーム内でのチームの育成方針の共有が可能となり、教育・訓練の効率化が期待される。

今後の展開

専門家を対象とする本手法を用いたデータ収集、およびインタビュー調査を行い、専門家の重視するチームワークの要件を明確化する。

表 1 チーム理想像の評価要素と質問項目の概略

評価要素と質問項目	項目内容
意思決定	a. 葛藤への対処 意見の相違が生じた際、妥協せず議論を尽くすか、譲歩しあい見解統一を急ぐか、を問う。
	b. 少数派意見 少数派意見について、積極的発言を歓迎するか、多数派に配慮して控えるべきか、を問う。
	c. 決定の進め方 一度下した決定を、見直しを含め慎重に進めるか、ためらわずに進めるか、を問う。
相互協調	d. チームの方針 メンバー各自が担当業務に専念するか、互いに助け合いながら業務にあたるか、を問う。
	e. 負担への対処 過剰な業務負担に対し、独力で対処するか、他のメンバーへ援助を依頼するか、を問う。
	f. 遂行方法の調整 業務の遂行方法について、互いに干渉しあわないか、助言し合うか、を問う。
適応調整	g. 他者との協調 業務に対して、メンバーが独立して個別に取り組むか、互いに協調して取り組むか、を問う。
	h. メンバーの問題解決方法 問題解決のために、新しい有効な方法を発案するか、既知の方法を遵守するか、を問う。
	i. メンバーの行動原理 業務遂行の際に、臨機応変さを重視するか、規定・規則の定めを重視するか、を問う。
指揮統制	j. メンバーの行動基準 メンバーの行動は、各自の判断に基づくべきか、リーダーの指示・命令に基づくべきか、を問う。
	k. 重視される意見者 意見を重視されるのは、専門・知識技能が高い人物か、地位・職位が高い人物か、を問う。
	l. リーダーによる方針の決定基盤 活動方針を、メンバー発案の意見を基に決めるか、リーダー自身の決断で決めるか、を問う。
	m. リーダーによる遂行方法の指揮 業務の遂行方法について、各自の判断に委ねるか、細かく指示・命令を出すか、を問う。
	n. リーダーによる指示・命令の重視点 指示・命令を出す際、慎重で的確な判断を優先するか、大胆で迅速な判断を優先するか、を問う。

注：各項目に対しては、6段階の両極尺度を用いた強制選択で回答を求めた。

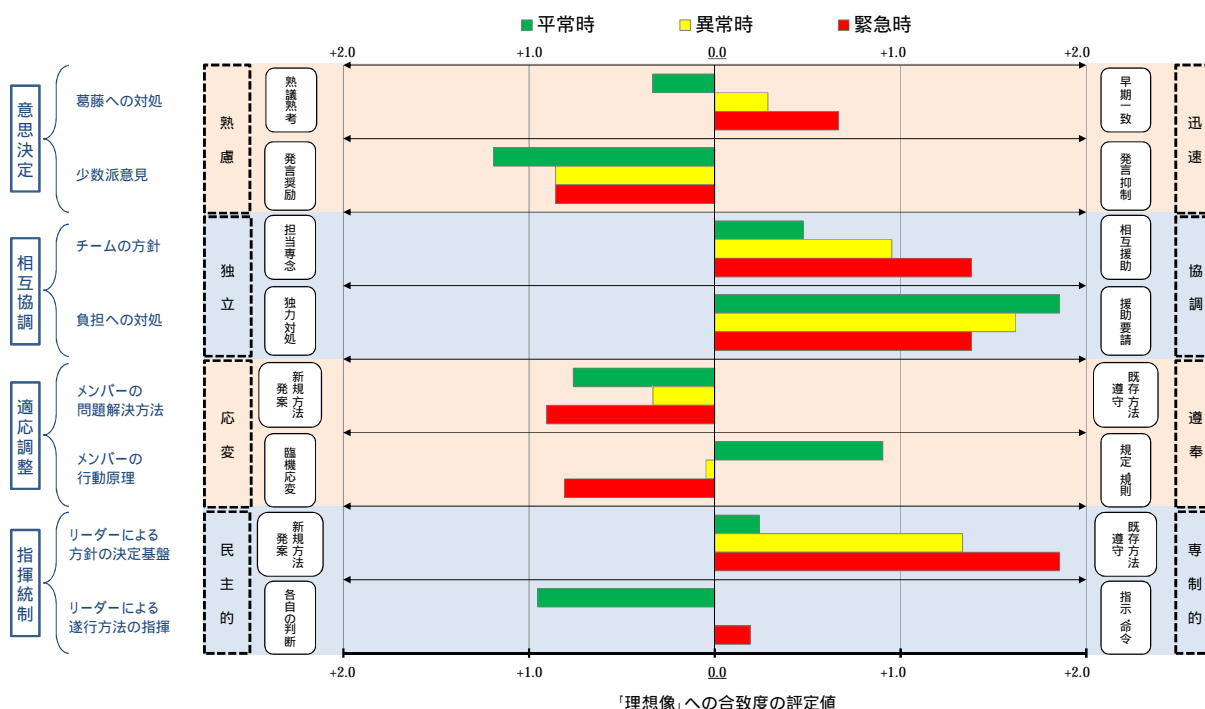


図 1 チーム理想像プロフィールによる評価結果の例 (評価要素の質問項目の一部)

注) 専門家 (subject-matter experts) とは、業務に関して熟練した知識・技術を備える経験豊富な人物を指す。具体例として、訓練の指導担当者、実務における管理職やベテランなどが挙げられる。

研究担当者	三沢 良 (原子力技術研究所 ヒューマンファクター研究センター)
問い合わせ先	電力中央研究所 原子力技術研究所 研究管理担当スタッフ Tel. 03-3480-2111(代) E-mail : ntrl-rr-ml@criepi.denken.or.jp

報告書の本冊 (PDF 版) は電中研ホームページ <http://criepi.denken.or.jp/> よりダウンロード可能です。

[非売品・無断転載を禁じる] ©2013 CRIEPI 平成 25 年 5 月発行