

(続紙 1)

京都大学	博士（教育学）	氏名	岡田 安功
論文題目	公共交通機関での攻撃行動の実態把握と防止 － 欲求不満と脱抑制への対応－		
(論文内容の要旨)			
本論文は、公共交通機関の中でも利用者数の多い鉄道を対象として、利用者から従事者に対して発生する暴言や暴力等の粗暴行為を心理学的な攻撃行動研究の観点から捉え、実態把握と防止に向けて心理学的検討を行ったものである。論文は 8 章、5 つの研究から構成されている。 第 1 章「序論」では、本論文で対象とする公共交通機関の係員への粗暴行為の問題を紹介し、心理学的な攻撃行動研究に基づいて、鉄道における粗暴行為に至る利用者の状況や心理的プロセスを解明し、粗暴行為の未然防止に繋がる対応方法を実証的に検討することが本論文の目的であると述べている。 第 2 章「粗暴行為の理解と未然防止」では、心理学における攻撃行動理論や攻撃行動の防止に関する先行研究を概観し、本論文での実証的研究により明らかにすべき、鉄道の利用者からの粗暴行為に関わる要因、および、鉄道の利用者から従事者への粗暴行為を防止するための検討事項を論じている。 第 3 章「粗暴行為と環境・状況の関連（研究 1）」では、鉄道利用者 9228 名を対象とした大規模ウェブ調査に基づき、鉄道の利用者から従事者への粗暴行為の目撃率と駅の環境・状況要因とのマクロな関連について検討した。その結果、粗暴行為の目撃率は、乗降者数が多い駅ほど高く、利用者と駅係員との揉め事や暴言の目撃率は、運休や遅延等の輸送サービスへの評価が低い駅ほど多いことなどを明らかにしている。 第 4 章「暴力行為の加害者と欲求不満（研究 2）」では、駅係員への暴力行為 200 件の報告データを用いて、粗暴行為の具体的な発生場面を検討した。クラスター分析の結果、暴力行為が生じる直前の怒り感情の表出場面と、それに至る「改札が通過できない」、「制度・運賃への不満」、「乗車できない」、「喫煙・喧嘩・迷惑行為の制止」、「起こされる・移動させられる」の 5 つの欲求不満が生じる場面を解明している。 第 5 章「粗暴行為の未然防止のための対応方法（研究 3）」では、駅係員 42 名を対象としたインタビュー調査（研究 3-1）と、駅係員 486 名から回答を得た質問紙調査（研究 3-2）に基づき、粗暴行為が発生しやすい場面において、粗暴行為を未然防止する対応方法について検討した。その結果、「威圧的言動」、「暴言」、「暴力」の被害経験の 3 因子を抽出し、対応方法として、「傾聴」、「丁寧な対応」、「確実な運賃収受」、「安全確保」、「誠意」、「謝罪」の 6 つの因子を抽出した。そして、「傾聴」や「謝罪」の対応の心掛けの程度が高い駅係員ほど「暴力」の被害経験が少ないことを示している。 第 6 章「利用者の怒り感情へのアルコール摂取と係員対応の影響（研究 4）」では、成人男性 50 名を参加者とした実験室実験により、粗暴行為に繋がりやすいア			

ルコール摂取による脱抑制の状態での怒り感情の表出に及ぼす、謝罪対応方法の効果を検討した。その結果、表情や姿勢を強調した謝罪対応が、怒り感情の身体的表出抑制への有効性を示唆する結果を得た。

第 7 章「粗暴行為の未然防止のための対応方法の教育訓練（研究 5）」では、従事者への粗暴行為を防止するための利用者対応への教育訓練の試みとして、360 度 VR 映像を活用した教育訓練の可能性について、VR 教育映像を作成し、その評価を 6 名の駅業務支援担当者に求めた。その結果、臨場感と教育効果等について肯定的評価が得られた。さらに、今後の可能性の検討を行い、VR 映像教材を題材とする議論を含めた対応方法の教育プログラム例を提案している。

第 8 章「総合考察」では、実証的研究の結果に基づき、本論文の公共交通機関での粗暴行為防止の実践的意義と心理学的な攻撃行動研究への理論的意義、そして残された課題について述べている。

(論文審査の結果の要旨)

本論文は、質問紙調査、インタビュー、実験室実験などを用いた 5 つの研究に基づいて、鉄道における係員に対する攻撃行動の背後にある心理的メカニズムを解明するために、交通機関の環境・状況要因、係員の対応、利用者の心理やアルコール摂取に関わる要因について検討、考察したものである。

本論文の特色は以下の 3 点である。

- (1) 従来の研究では解明されていない、鉄道における利用者の攻撃行動について、理論的検討と、調査やインタビューによる実態把握から出発して、その環境要因と心理的メカニズム、係員対応とアルコール摂取の影響について、調査と実験を用いて検討している点で、心理学の攻撃行動研究に理論的インパクトをもつ点
- (2) 攻撃行動の背後にある心理的メカニズムを解明するために、(a)利用客対象の大規模調査で駅の環境・状況要因を主成分分析と多重ロジスティック回帰分析で明らかにした点、(b)鉄道事業者の 5 年間の報告データから、クラスター分析によって、加害者の欲求不満などに基づく行動パターンを明らかにした点、(c) インタビューに基づく質問紙調査によって、未然防止のための係員対応に関わる要因を因子分析とパス解析で明らかにした点、(d)飲酒の有無と係員対応の交互作用を、実験的に明らかにした点で、方法論上のインパクトをもつ点
- (3) 公共交通機関や幅広くサービス業における利用者からの暴力、カスタマーハラスメントの予防策を検討するために、攻撃行動を支える心理的メカニズムについての実証的基礎研究として、多くの示唆をもつとともに、研究結果を踏まえた VR 映像教材を用いた従事者の教育プログラム例を提案している点

第 1 章では、研究の背景として、公共交通機関、とくに、輸送人数の多い鉄道における粗暴行為に着目し、社会技術システム（社会インフラ）の安定的オペレーションを阻害するハザードとして捉えている。そして、公共交通機関での粗暴行為の未然防止のための心理学的検討を行うところに本研究独自の重要な問題意識がある。

第 2 章では、鉄道における粗暴行動を、攻撃行動を説明する欲求不満攻撃仮説から、認知新連合理論、誘発された置き換えられた攻撃行動(TDA)、攻撃行動のメタ理論への理論展開を踏まえて、位置づけを行っている。これは、公共交通機関における粗暴行為の問題解決のための理論的検討として、意義深い内容である。

第 3 章の研究 1 は、大規模調査に基づいて、鉄道利用者の輸送サービスへの欲求不満と従事者への粗暴行為との関連の実態をマクロなレベルで捉えている。利用者から従事者への揉め事や暴言の発生は、輸送サービスへの不満が従事者への置き換えられた攻撃行動として捉えられ、一方、暴力行為の発生は、従事者の対応が発生を調整している可能性が指摘されている。これは、粗暴行為に至るプロセスの解明と被害防止の上で重要な指摘である。

第 4 章の研究 2 は、駅係員への暴力行為 200 件の報告データを分析して、暴力行為の加害者は、半数以上が飲酒状態にあり、その場合は深夜時間帯が多いこと、そして、暴力行為は、係員への置き換えられた攻撃行動と、直接的な攻撃行動に分かれることを見出している。これらは、駅係員への暴力行為の実態に基づいて、心理学的な対応を検討する上で重要な知見である。

第 5 章の研究 3 は、駅係員を対象としたインタビュー調査と質問紙調査に基づいて、粗暴行為の被害経験と対応方法の関連を計量的に解明している。暴力行為の発生には、環境・状況要因だけでなく、駅係員の対応方法が影響をすることを見出し

た点で、暴力行為未然防止のための現場への実証的知見を提供するとともに、暴力行為の心理的メカニズム解明に繋がる学術的意義をもつ。

第 6 章の研究 4 は、アルコール摂取をした実験参加者に鉄道利用時の欲求不満を引き起こす映像刺激を見せて、怒り表出を測定するという難しい実験を、倫理的配慮をした上で実施している。その結果、アルコール摂取した参加者へは、表情や姿勢を強調した謝罪対応が、怒りの表出抑制において重要なことを示す結果を得たことは、実務の上でも、アルコール摂取などの脱抑制下での攻撃行動研究の上でも重要な成果である。

第 7 章の研究 5 では、粗暴行為未然防止のための利用者対応の教育訓練として、VR 技術を活用した教育映像を作成し、その評価研究を行い、新たな教育プログラムの提案を行っている。これは、評価者が少ないという問題はあるが、研究 1 から研究 4 の成果の心理学的検討を踏まえた教育場面への応用研究として今後の展開が期待できる。

第 8 章は、5 つの研究の成果に基づいて、本論文の実践的意義として、鉄道における従事者への粗暴行為への対応だけでなく、サービス業のカスタマーハラスメントへの対応への示唆を述べており、本研究の成果の応用可能性を示している。さらに、理論的意義として、利用者から従事者への粗暴行為の発生について、攻撃行動の置き換えと直接的攻撃行動の双方を組み合わせた説明によって理論的精緻化を行い、表出形態を考慮した攻撃行動の防止の理論化を試みている点で、この分野の心理学研究の発展に貢献している。

以上のように本論文は、公共交通機関での攻撃行動の実態把握と防止を、欲求不満と脱抑制の点から心理学的に検討するという問題意識に基づき、インタビュー、調査、報告書データの分析、そして工夫された実験によって、考察を深め、多角的な検討を行うことによって、理論面と方法面、防止策や教育プログラムの提案などの実践面でインパクトのある多くの新たな成果を挙げている。

今後に残された問題として以下の点が指摘できる。

- (a) 各章の実証研究の結果を統合した上で、公共交通機関での攻撃行動からカスタマーハラスメントまでの心理的メカニズムを説明する理論的検討
- (b) VR 映像教材を題材とする議論を含めた対応方法の教育プログラムの効果検証
- (c) 感情労働に伴う心理的負担軽減のための組織的支援方策と心身の被害を受けた事後のケアについての検討

しかし、こうした点は、本論文で見出された多くの新しい知見の価値を損なうものではない。

よって、本論文は博士（教育学）の学位論文として価値あるものと認める。また、令和 6 年 2 月 19 日、論文内容とそれに関連した事項について試問を行った結果、合格と認めた。

なお、本論文は、京都大学学位規程第 14 条第 2 項に該当するものと判断し、公表に際しては、（期間未定）当該論文の全文に代えてその内容を要約したものとすることを認める。

要旨公表可能日： 令和 6 年 7 月 24 日以降