

ヒューマンエラーは、なぜ起きる？



だれの責任か？ではなく、どうすれば防げたのか？

人は人であるがゆえに、ヒューマンエラーをなくすことはできません。しかし「なぜ、エラーは起きるのか？」など、人間特性の理解が対策の第一歩となります。そして、背後にある「誰でも共通して陥るであろう要因」を探り出して、連鎖するエラーチェーンを切る対策を講じていくことが重要です。ここでは、明日の業務にすぐに活用できる「ヒューマンエラー対策」を紹介します。

このような、ヒヤリとした経験はありませんか？

事例 ①

車両点検を漫然と実施した後に発進したところ、タイヤの輪止めを装着したままアクセルを踏んでしまい、輪止めを破損した。

原因 「認知的ケチ」による確認の省略

輪止めの撤去など、運転前に必ず行う習慣的な行動は、徐々に形骸化する恐れがあります。そうなると、人間の脳はエネルギーを節約して判断しようとし、つまり、「運転の準備は万全だろう」という思い込みをしてしまい、その確認の省略が“認知的ケチ”といわれています。

対策 チェックリストを作成する

運転前に行うべきことを、チェックリストにして明確化しましょう。タブレット端末のメモ機能や紙面など、使いやすい媒体で工夫して作成してみてください。特に「忘れがちなこと」「思い込みしやすいもの」は“注意シール”を作り、ダッシュボードやサンバイザーに貼ることも効果的。走行中以外もヒューマンエラーが「起こるかもしれない」と考えることが大事です。



- 輪止めを外した
- シート位置を調整した
- ミラー位置を調整した
- 死角の目視確認をした
- ...

事例 ②

良く晴れた日の午後、運転中にうとうとして、気づかぬうちに車両が左に寄ってしまい、サイドミラーが電柱に接触した。

原因 「体内時計と気温の作用」で、眠気が生じた

人間にはサーカディアンリズムといって、1日を単位とする「体内時計」が備わっています。特に夜間睡眠と夜間睡眠の中間時間帯である午後2時前後は、ちょうど眠くなる時間帯です※。さらに、暖かくなってくると体温を下げようとして副交感神経が優位となり、眠くなってしまいう傾向があります。

※出典：細田聡「疲労・睡眠・ストレスとヒューマンエラー」
芳賀繁（監修）「ヒューマンエラーの理論と対策」（2018）所載

対策 生活習慣と運転環境を整える

- ・**運転の時間を考慮し、生活リズムを見直す**
計画的に睡眠、食事、休憩をとりましょう。ただし、計画に関係なく、眠気を感じた時は適宜休憩をとることも重要です。
- ・**車内の温度を適切に調整する**
定期的窓を開け、新鮮な空気を取り入れましょう。
- ・**体内の血流を活性化させる**
適宜、首や肩を回して身体を動かしましょう。

川瀬 翠（かわせみどり）

MS&AD インターリスク総研株式会社 運輸事業者および一般企業向けに、事故防止に向けた安全管理体制構築支援、事故実態分析調査等のコンサルティング業務、管理者・運転者向け研修講師を中心に活動。