

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「誰でも共通して陥りやすい要因」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

夕日がまぶしく目を細めて運転していたところ、高さ制限標識を読み間違え、鉄道の橋桁に衝突しそうになった。

原因 視認性の低下

まぶしさにより標識の視認性が低下し、また目を細めることで視野が狭まります。実際、太陽が運転者から見て正面にあるときや、天頂から50°～80°の位置(太陽が沈みかけ、視界に直接进入する時間帯)にあるときは、事故が多く発生しています※1。

※1 萩田 賢司、森 健二「太陽の眩しさが交通事故に与えた影響の分析」、土木学会論文集D3(土木計画学)、2011

対策

サングラスやサンバイザーを有効活用

JAFの実験で、サンバイザーの活用により西日が差していても歩行者や車の輪郭が見えるようになることや、レンズの色の濃いサングラスが眩惑対策として有効であることが分かっています。ただし、サンバイザーは上方の視界を狭め、サングラスは日陰やトンネルでは暗順応により危険を見落とす可能性もあるので、使用には注意が必要です※2。

※2 一般社団法人 日本自動車連盟(JAF)「ドライバーを眩惑する、強烈な日差しを遮る方法は？」

特に太陽の位置が低くなる時間帯は活用の徹底を！



事例 ②

バスの中に不審物があり、それを営業所に報告したところ、「不審物の写真を撮って」という指示を「(手で)取って」と言われたと勘違いし、手に取ってしまった。

原因 指示の曖昧さ・勘違い

「撮って」と「取って」は発音が同じであるため、音声のみの指示では誤解を招きやすいものです。また、緊張した状況下では確認不足や思い込みもエラーを誘発します。過去には、ある事業者の職員が同様の勘違いから、高電圧が流れる電線(架線)に掛かった飛来物を、素手で除去してしまった事象が発生しました。

対策

指示は具体的に、確認は復唱で

- ・指示は「写真を撮る」「撮影する」など誤解を招かないような、具体的な言葉で伝えることが大切です。
- ・指示を受けたら、内容を復唱し確認を徹底します。
- ・相手に精神的余裕がない場合は、落ち着かせる言葉をかけましょう。



乗客、乗員の安全を第一に的確な指示を！