



“Dr. ジャン・シーのヒューマンファクター研究室”

No. 20 〈感度劣化〉

タイトル： その変化、見過ごしてもいいの？

【事例】

運転員2名は、現場パトロール中に運転中のディーゼル発電機の音が普段と違うように感じたため、運転員Aが運転員Bに相談したところ「気のせいだろう」と言われたため、気のせいだと納得し、それ以上気にせずに立ち去ってしまいました。その後、に異音が明確にわかるようになり点検を実施したところ、シリンダー一部が破損していることが発覚しました。

【ヒューマンファクターの視点から】

運転員は、パトロールや業務を実施する際には設備から様々な情報を感じ取っています。その中で、普段と違う情報を得た時には「何かおかしいかな？」と感じます。しかし、人は過去の経験から、結論を出したり判断してしまう「認知バイアス」があります。普段と違うと感じても「これくらいなら大丈夫」「大したことない」と判断し、情報共有やその違和感に対する検討をせずにトラブルに発展することがあります。普段と違うと感じたら、まずその感覚について共有することが大切です。

しかし、人は「同調行動」する性質もあります。違うと思っても、人から「大丈夫だ」「気のせいだ」と言われるとその通りだと同調し、それ以上の発言が出来なくなってしまいます。特に、経験豊富な先輩や上司に言われるとそれが顕著になります。これは、「権威勾配」と称されます。違和感を未然防止に活かすためには、問題点などを言いやすく、小さな問題でも無視せずに検討するような環境を作ることも重要です。

また、近年ではプラントが長期停止していますので、その状況に慣れ、意識はしていなくとも「停止中だから問題ない」と潜在的に思っている面もあるかもしれません。このような状況だからこそ、意識して普段と違うことに対して敏感になり、違和感を共有してトラブルになる可能性の有無を検討していくことが大事です。

変化を見逃さず、トラブルを未然に防止しましょう。

以 上