



“Dr. ジャン・シーのヒューマンファクター研究室”

No. 24 〈役割不明確〉

タイトル：役割分担は徹底している？

【事例】

ラフタークレーンでの玉掛け作業中に、玉掛け者（監視人）に電話がかかってきました。玉掛け者は、班長も同じ作業現場にいたので、班長が見ているから大丈夫だと思い電話に出ました。しかし、班長も、玉掛け者が監視しているからと思い次の作業の確認をしておき、ラフタークレーンの作業を見ていませんでした。また、ラフタークレーン操作者も、二人が見てくれているからと思って注意を怠ったため、ラフタークレーンが送電線に接触してしまいました。

【ヒューマンファクターの視点から】

現場作業は、様々な役割を持った人が協力しながら行うのが一般的です。その時、同じ役割の人が複数いるもしくは役割が明確になっていない時、エラーが起こる可能性が高くなります。

それは、「誰かがやってくれる」とか「あの人はベテランだから任せても良い」などと人は考えてしまい、責任感が薄くなってしまいう傾向があるからです。このような傾向を「社会的手抜き」と言います。

この「社会的手抜き」とは、意識して手抜きをするのではなく、安心に身を委ね、安全だと思い込んでしまい、責任感が薄くなる状況を指しています。

今回のような作業では、安全に作業できているかを監視する役割が明確でなく、玉掛け者と班長がお互いに監視を相手に任せてしまったために起きてしまった事例です。

このような事を防ぐためには、まず、誰がどのような役割で作業を行うか決めることが重要であり、その役割を「自分がやる」と意識させることが重要です。例えば、「監視しても何も起こらない」「無駄な労力」と思ってしまえば、注意力が低下し、エラーを見落とす可能性が高くなります。お互いが「しっかり見る」「見られているからしっかりやろう」という思いを持つことが、エラーが発生しない状況を保つことに大きく作用します。

役割を明確にし、トラブルを未然に防ぎましょう！