



“Dr. ジャン・シーのヒューマンファクター研究室”

No. 26 〈伝達不足〉

タイトル：連絡はトラブル防止の有効な手段！

【事例】

仮置き場所に電源車を移動し、当初は行っていなかった充電作業を行う運用に見直した。協力会社の作業員は、仮置き場所では電源車の充電作業は行われていないと思い、特に確認せず充電ケーブルが接続された状態で電源車を発進させた。そのため、充電ケーブルが切断された。

【ヒューマンファクターの視点から】

この事象は、協力会社の作業員が、手順書を携行せず、また移動前に周囲を確認するという基本動作を実施しなかった不注意（直接原因）です。もう一つの要因としては当事者である作業員が、「仮置き場所では充電作業は行われていない」という思い込みがあったのも事実です。しかし、本質的な問題は、作業員に「充電中」であることを連絡していないことや、充電中であることを知らせるための表示などにより、視覚的に気付かせる措置が取られていなかったことにあります。

「過つは人の常、許すは神の業」^{※注} ということわざがありますが、人間工学では、人は素晴らしい創意工夫もできるが本質的にもろい存在であり、それを支援していくことが望まれている、と考えています。

今回のように不注意や思い込みは誰にでも起こりえますので、そのような問題が起きないように作業の状況を現場の関係者に正確に伝えるような仕組みや環境を作ることが重要です。

もちろん、日々の作業において基本動作の徹底の意識付けは大切ですが、指示・連絡系統の見直しや充電中の掲示・表示などの確実な情報伝達の仕組み作りがより有効な対策といえます。特に、協力会社が関係する作業における連絡の在り方について明確化を図り、トラブルを未然に防止しましょう。

重要なことは、掲示・表示をするなどして相手に確実に伝わるようにしましょう。

以 上

※注：人は誰でも過ちを犯しやすく、その過ちを許すのは神であるということ。