



“Dr.ジャン・シーのヒューマンファクター研究室”

No.36 (ヒューマンパフォーマンスツール ④) 参考

【トラブル事例】 <事象の解説>

中央制御室において火災感知器の警報が鳴動した。当直長が点検作業による警報かどうかを作業員に確認したところ、「点検作業は完了している」との返答だったため、消防署に火報発報の連絡を実施した。その後、現場を確認したところ、火災ではなかったため、消防署に誤報であった旨を改めて連絡することとなった。

警報鳴動の原因は、中央制御室にいた作業員が最後の火災感知器の点検作業終了時に、警報を停止したところで作業を終えてしまい、点検用試験信号のリセット手順である火報盤での復旧ボタンの操作および、火災感知器の作動灯の消灯確認を実施していなかったことから、時限タイマーが動作したものである。

また、現場作業の管理にあっていた班長は、中央制御室にいる作業員が火報盤の復旧ボタンの操作および火災感知器の作動灯消灯の確認を当然やっていると思い、それらを確認しなかった。

【ヒューマンパフォーマンスツールの活用】

お互いわかっているようでも、思わぬ認識のギャップがありました。
このようなケースを防ぐには、3Way コミュニケーションによる確認が有効です。

ツール名: “3Way コミュニケーション”

➤ 何のため？

- 3Wayにより、操作が想定通りかを確認しあうことで、想定と違う場合に気づき、修正・対応できる
- 信頼性のある情報を伝え、一層の相互理解を図るため、有効なコミュニケーション方法が必要
- 人は相手の話を自分の状況や考え方から、情報不足の場合は過去の経験から理解する傾向がある

➤ いつ使う？

- 作業中に、電話やページングなどにより、操作内容などを伝える際
- 複数の作業班にまたがった作業や、作業の中断が長引いた後など
- プラントの設備の運転・作業における重要ステップ実行、変更・条件・重要パラメータの伝達時

➤ どう使う？

- ① 送信者がメッセージを明瞭かつ端的に伝える
- ② 受信者は、自分の言葉でメッセージを言い換えて復唱することで、送信者の伝達内容を理解したことを伝える
- ③ 送信者は、受信者がメッセージを正しく理解している場合は『了解』を、誤解している場合は『その旨と再度最初のメッセージを』を伝える

「3Way コミュニケーション」により認識のギャップを検知し、トラブルを未然に回避しましょう！

※ ヒューマンパフォーマンスツールは、起こりうるエラーを予測し、感知することで、エラーや事故を防止しやすくするためのものです。
このポスターは、事例を参考に安全啓発資料として編集・作成しました。