



“Dr.ジャン・シーのヒューマンファクター研究室”

No.39 (ヒューマンパフォーマンスツール ⑦) 参考

【トラブル事例】

〇〇系統の復旧のために、作業員が弁の取り付けを実施していたところ、弁を接続する配管から水が噴き出し、作業員が被水してしまった。その原因は、工事担当者から系統の点検完了の連絡を受けた当直員が、系統の水張り操作を実施したためであることが判明した。その工事担当者は人事異動に伴い、前任の工事担当者から〇〇系統の点検を引き継いでいたが、その際〇〇系統の復旧は完了したと引継ぎを受けたことから、それを鵜呑みにし、当直員に対して水張り作業を依頼してしまったものである。

本事象の背景として、工事担当者(後任者)は引継ぎ時点において、当該弁を含む復旧作業が完了していると誤認していたこと。また、引継ぎは机上のみで行われており、工事担当者(前任者)と工事担当者(後任者)がともに、現場で系統の復旧状態を確認していなかったことが重なり、誤った認識のまま工事が実施されトラブルに至った。

【ヒューマンパフォーマンスツールの活用】

ツール名: “交代時引継” (引継業務開始時の正確な状況認識)

➤ 何のため?

- 業務引継時には人間の記憶や認識の間違いによるリスクが顕在化する可能性がある
- 後任者が任務と責任を引継ぐため業務開始前に正確な状況を認識する必要がある

➤ いつ使う?

- 当直交代前あるいは交代時
- 担当者、作業グループ間での責任移管(受渡し)時

➤ どう使う?

- 何が完了して何が残っているかなど仕事の状態を明確にする
- 引継がれた情報について(重要情報は対面で)正当性を協議する
- 引継日誌や関係書類等で情報の一貫性や正確さを事前に確認する
- 前任者と後任者がともに現場(業務実施場所)を巡回、精査する

**誤った認識のまま引継ぐことのないよう、引継の際は引継者双方が現地等で
工事実施状況を確実に確認しましょう!**

◎人間の記憶や認識に確実なことはないことから、なるべく関係者が現地等で現物・現実による引継ぎを行い、引継内容が実際の状況を確実に反映しているかの確認が必要。その際は、日誌や最新の工程実績等の記録確認や3Way コミュニケーションなども重要です。

※ 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。