



安全への視角 35 身近なヒューマンエラー

「14号車10番C席、14号車10番C席」と心の中で復唱しながら乗り込んだ新幹線。
あら？私の指定席に誰かが座っている。もしかして間違えた？ いや、間違っていない！
今回は「エラー」のお話です。

最近、続けて新幹線に乗りました。1回目は新横浜から東京。日曜日の午後、自由席に乗り込みました。2回目は早朝、新横浜から名古屋までの乗車。しかし、東京方面行きのホームの階段を上がり、しばらくしてなぜかホームに日差しがない、乗客が少ない、騒がしくないことを感じ、「あっ、ホームを間違えた」と気がつきました。新横浜駅の下り方面ホームは朝日が当たる位置にあり、乗客がたくさんいて、ワサワサとした雰囲気があります。「何がいつも



新横浜駅構内。東京方面はこちら。

と違う」と感じる事ができたので、指定列車に間に合いました。

3回目は書き出しの通り、座席のアクセシビリティです。前回の出来事を深く反省し、今度は、階段下の行き先サインを確認「名古屋・新大阪方面、ヨシ！」、列車表示を確認「のぞみ7号4番線、ヨシ！」、乗車する列車時刻を確認「7時29分、ヨシ！」と、できるチェックをすべて行いながらホームに着き、あとは乗るだけ。しかし、いざ14号車に入ると私の席に着席している人がいます。新幹線乗車に自信をなくしているので、恐る恐るたずねると、その人の持って

いる指定券も14号車10番C席。あー、また間違えた！ともうパニックです。でも、今日はちゃんと確認したから、間違えるはずがないと冷静に思い直し、もう一度その人の指定券を拝見すると、列車番号が20分前に出発している列車のもの。これでようやく指定券通りの席に着くことができました。



名古屋・新大阪方面、確認！



14号車10番C席

のぞみ7号、ヨシ！

このように確認を繰り返しても予想外の出来事が起こります。さて、このようなときはどのように対処したら良いのでしょうか？

まずは、エラーを起こさない仕掛けを作ることです。

2回目の乗車時は、ヘルメットや資料など手荷物をたくさん抱えており、時間もギリギリ。かさばる、重い、時間のプレッシャーなどで

注意力が散漫になり、無意識に前回通りの行程で間違ったホームに行ってしまいました。この場合の仕掛けは、荷物を減らし、身軽で、そして時間に余裕を持つことです。

3回目の乗車時は、冷静な判断ができる人に助けられました。隣に座っている第三者にこの列車の番号を確認し、解決のヒントを得ました。

聞き間違い、見間違い、勘違い、思い込みなど、人はエラーをしがちです。上記のエラー事例では事故はありませんでしたが、急いで階段を駆けおりた場合、転んでケガをするという事故が起こるかもしれません。

同じ工程でも作業状況(天気、気温、人など)が違う、自分は確認したけれど他の人が間違えるなど、さまざまな可能性があります。いざという時、安全に対処できるよう、思い込みをなくし、ゆとりある行動を心がけましょう。今日もご安全に！



今日の

ワンポイント



行動前にひと呼吸！

間違ったかな？と思ったとき、あなたはどうしますか？
あなたのタイプをチェック！

| 項目 | あてはまる項目に○ |
|------------------------|-----------|
| 迷った時には作業を中断する | |
| いつもと違うな、と感じたらまず状況を把握する | |
| さまざまな方法を思案し、すぐに決断はしない | |
| 第三者の意見も聞いてみる | |
| 初めての場所に行くときは多くの情報を収集する | |

○が多い人は安全タイプ。○が少ない人は思い込みエラーを起こしやすいので要注意です。作業を一時中断する、周りの人に意見を求める、見落としがないか確認するなどの対策を心がけましょう。作業に余裕を持つことも大切です。