

ヒューマンエラーを少しでも減らすために ～ J R 西日本 安全研究所の取り組み～

西日本旅客鉄道株式会社 安全研究所長 白取 健治

1. 安全研究所とヒューマンファクター

J R 西日本安全研究所は福知山線事故後、それまで会社としてヒューマンファクターに関する取り組みがされていなかったとの反省からヒューマンファクターに関する研究や取り組みをするために新たに設立されました。

2. 事例でわかるヒューマンファクター

それまでエラーを犯すと「責任追及型」でやってきましたが、ヒューマンエラーを減らすには「原因追求型」でその背後要因を探り原因をつづしていかなければなりません。

ヒューマンエラーを少しでも減らすには「人はヒューマンエラーを避けられない」「ヒューマンエラーは結果であり原因ではない」すなわちヒューマンファクターの見方・考え方が必要なのです。

この考え方を社員に浸透させるために安全研究所では「事例でわかるヒューマンファクター」という教材を作成し、全社員に配布しました。

この教材は社外でも評判になり鉄道会社以外も含め今までに約7万5千部提供しています。

本講演ではこの教材をベースに研究の一部を加え進めさせていただきます。

3. 研究の一例

1) 運転士の眠気防止に関する研究

鉄道の運転士は早朝や深夜の業務など時間が不規則であり、運転中の眠気が大きな課題となっています。安全研究所ではこの問題を少しでも解消するため眠気や睡眠について研究を行いました。

眠気には対処もさることながら予防が大事であり、日常の睡眠状況が大きく影響します。そこで運転士の自己管理のための「睡眠ガイドライン」を作成し、全乗務員に配布しました。

さらに現在、乗務員宿泊所と睡眠、乗務行路と眠気の関係について研究を進めています。

2) ベテラン運転士と若手運転士のエラー傾向についての研究

過去当社で起きたヒューマンエラー事象を運転経験年数別に見ると、運転経験とエラー発生率は反比例でなく、発生率はあるところまでは減少するものの、その後増加傾向になることが分かりました。さらに詳細に分析すると、ヒューマンエラーであってもその内容に特徴的な違いがあり、定時教育や訓練はそれぞれの特性に合ったやり方が必要であることが分かりました。

3) 効果的な褒め方の研究

事故後、全社的に社員を褒めることが推奨されましたが、それまで上司も部下もほとんどその経験がなかったことからうまくいきません。

そこで効果的な褒め方についてある大学と共同研究を行いました。現場でアンケートをとったり、共同研究した大学の先生と実験をした結果次のことが分かりました。

- ・ 上司が褒めてるつもりでも部下は褒められたと思っていない。
- ・ 部下が褒められたいと思っていることが褒められていない。
- ・ 上司と部下の関係が良いと、褒めるとモチベーションが上がり褒めないと下がる。
- ・ 上司と部下の関係が悪いと褒めるとモチベーションが下がる。

4. 最後に

このような研究成果も含め社員にヒューマンファクターの見方・考え方を浸透させるため、各種研修に取り入れたり、現場に出かけ出前講義等を行っています。「人はヒューマンエラーを避けられない」「ヒューマンエラーは結果であり原因ではない」

さらに避けられないヒューマンエラーに対して、事故に至らない対策が必要です。