

II. 参考資料

コミュニケーション（情報伝達）エラーは、なぜ起きるのか？と、その防止対策

ヒューマンエラー問題としてのコミュニケーションエラーを考える

大前提：我々は人間である。人間には「ヒューマンエラー」がつきものである。ヒューマンエラーを起こさない人間は存在しない。

伝達ミスは、ヒューマンエラーの一種として考えなければならない。

ここで注意しなければならないのが、日本人特有の「見栄・保身・体面・面子」及び、「言葉の強い人間の言うことに従う」「相手への思いやり（＝遠慮）」「恥をかきたくない、かかせたくない」等という、メンタル面に極めて関連する要因が、一般的に言われているヒューマンエラー要因探求で無視されがち！と、いうことである。少なくともこれらの要因に関する比重が極めて薄いということである。

私は、自分の体験から「お前なんであんなことしたんだ！」と聞かれてから初めて、言いつ的に文章で「この程度の高さなら安全帯を使わなくとも大丈夫と思った！」と、答えるのではなからうか。と感じている。本当は「つい」「うっかり」「なんとなく」安全帯を使わなかったのではなからうか。脳が瞬時に判断して……………。

この「つい」「うっかり」「なんとなく」等というのは、【無意識領域】において働いている脳の作用ではないか。と、私は考えている。

「つい」「うっかり」「なんとなく」等という【無意識領域】の問題と、「良かれと思ってチョットだけ」等という【メンタル領域】の問題をいかに解決していくかが、ヒューマンエラーを防ぐためのキーポイントではなからうか。

I) ヒューマンエラー（コミュニケーションエラー）の防止対策

我々は人間である！ 感情もあれば間違いもする！ それが人間である！

「だって人間だもの！」

ヒューマンエラーを防止するためには、まずこの命題を受け入れなければならない。

人間の特性として、【目的を理解し実現手段の合理性・妥当性を理解すれば、作業効率（能率）が上がり、改善方法も見え、改善提案も出せるようになる。】という点がある。

逆に、【目的的理解が無ければ実現手段の合理性・妥当性も理解できず、作業効率（能率）は上がらず、改善方法など見えても来ない。】というものではなからうか。

この、「人間」という存在に注目し、各種のヒューマンエラーを防止するための手段として【リスクアセスメント】を考えてみたい。

まず、その作業が本当に必要なのか？そもそも、なぜそうしなければならないのか？なぜそうすることが現時点で一番良いのか？代替措置はないのか？等を【論理的合理性はあるか？そして、それは妥当か？】という点から考察し、作業そのものを見直す。

その行為をしないことも含め、使用材料を含めすべてを見直すことが重要である。

「作業を行う目的・方向性を共有することができれば、大枠から逸脱した作業を行う者が出てくることを防止できる。」という目的で、できれば、その作業にたずさわる関係者全員で、この第1の部分において討議を尽くすことが望まれる。

第2に、安全装置を複数設ける。操作を間違っても、災害に合わないような装置にする（安全側にしか動かない。モーメントリミッタ。等）。転落防止柵を設ける。回転体に接触しないようなカバーを付ける。等の工学的措置を取ることが考えられる。

間違ってもヒューマンエラーが発生したとしても、労働災害が発生しないような設備的対策（工学的対策）を取れば、ヒューマンエラーによる労働災害は防止できる。とする考えである。

第3として、必要な教育・訓練を実施する。作業方法を改善する。確認行為を確実なものとなるような方策を取る。等の管理的対策を確実に行うことが必要である。

4番目に、どうしてもその危険有害作業を人間が直接やらなければならないのであれば、各作業員が個人的な保護具を装着することを考える。ここで重要なことが、各人が保護具の必要性を十分に理解している

ことであり、そのためには「第3」の教育訓練が重要であるということである。保護具装着必要性に関する教育訓練もなしにヘルメットを渡し『ヘルメットかぶって作業せよ!』等という指導をしている方を時折見かけるが、いかがなものか？

私は、『**ヒューマンエラー防止対策として「リスクアセスメント」は有効な手法手段（メソッド）である。**』と、考えている。いかがであろうか！

ここで、設備面にお金をかけずにヒューマンエラーを防止するための方策を取るために考えられる教育・訓練等の管理的対策についてみると、

①確認行為・報告行為・作業手順の遵守等を含む各種行為の習慣づけ

②教育・訓練

③冷静な自己との対話 の、3つの事項について考える必要があるものと思われる。

ここで、「②教育・訓練」を確実に行うためには、

- イ) 必要なときに
- ロ) 必要な人に
- ハ) 必要なことを
- ニ) 必要なだけ
- ホ) わかりやすく
- ヘ) 手を変え品を変え
- ト) 繰り返し繰り返し

行うことが必要であり、指導する側も指導を受ける側も、【プライド（誇り）をもってプライド（自分の傲慢さ）を捨てる】ことを習慣づけることが必要であり、モアベター（さらにより良く）を求めていくことを習慣付けることが重要である。

教育する側（指導者）は、絶えず、『彼・彼女にはどんな知識や訓練が足りないのか？どこを伸ばしてやれば良いのか？』を注意して観察し、各人ごとの最適な教育・訓練・コーチングやカウンセリング等を、適時施していく習慣づけが重要であろう。

また、「③冷静な自己との対話」を習慣付けることができれば「つい・うっかり・なんとなく・良かれと思って。チョットだけ」手を出すことも防げるのではなかろうか。極論すれば、管理的対策の要点は、**【習慣づけ】**である。

(参考)

私は、【冷静な自己との対話】を習慣付けるために「三省」の習慣づけを提案している。私が提案している「三省」とは「論語」でいうところの「三省」とは異なり、

- ・夜寝るとき、今日の自分を省みる
- ・朝起きたとき、昨日の自分を省みる
- ・一段落したとき、自分のやったことを省みる

この「三省」を習慣付ければ、【冷静な自分との対話】もおのずと習慣付けることができる。と、私は考えている。

いかがであろうか、極論すれば、ヒューマンエラー対策の要点もまた、リスクアセスメントの確実な実施等も含めた**【習慣づけ】**なのではなかろうか！

ロ) 「不安全行動」「不安全状態」とヒューマンエラー

(コミュニケーションエラー)

1. 災害分類に関して

「不安全状態」と「不安全行動」が、災害分類においてどのように評価されているのかに関し一例をあげると、

「不安全な状態」及び 「不安全な行動」が認められたもの	94.2%	「不安全な状態」のみが認められたもの	2.4%
「不安全な行動」のみが認められたもの	2.3%		1.1%

「不安全な状態」及び「不安全な行動」が認められないもの

(「安全衛生推進者必携 平成26年版」中災防より)

上記は、災害発生原因を「不安全な状態」によるものと、「不安全な行動」によるものに分け、集計したものである。

この図を基に一般的には、

・「不安全な状態」及び「不安全な行動」が認められたもの=94.2%
 + ・「不安全な行動」のみが認められたもの = 2.3%
 96.5%

『「不安全行動」には、ヒューマンエラーが絡んでいる。よって、「不安全行動」を無くすることができれば、災害の96.5%を無くすることができる。』と言われている。

果たしてそうであろうか？

現在、「ヒューマンエラーの12分類」として広く認められようとしていることの中に、ヒューマンエラーの「発生原因」として【無知・未経験・不慣れ】という項目が挙げられている。

であるとすれば、『不安全な状態を放っておいたのは誰だ！？』という問いが発せられて然るべきではなからうか！

そうである！『放っておいたのは人間だ！』となり、「不安全な状態」のみが認められるものにも、ヒューマンエラーが絡んでいる。

よって、

・「不安全な状態」及び「不安全な行動」が認められたもの=94.2%
 ・「不安全な行動」のみが認められたもの = 2.3%
 + ・「不安全な状態」のみが認められたもの = 2.4%
 98.9%

となるかと思いきや、よく考えてみると『自分が刑事訴追される、自分の面目が立たない、面倒には巻き込まれたくない』等の理由から、災害発生原因が自分にだけはわかっている、正確な災害原因を報告しなかったり、黙秘を決め込んでいる人間（関係者）も存在するのではないであろうか？

その方々（性悪説で考えた場合の話ではあるが）は残りの1.1%の大部分を占めるのではないであろうか。また、災害調査を行った方々の知識の程度が不明であること等も指摘できるのではないであろうか（知識が不足し＝【無知・未経験・不慣れ】、危険感受性の低い方々であれば、「災害分類不能」ということも起こりうるものと考えられる）。

このように思料すると、実は、残された1.1%の中にも数多くの【ヒューマンエラー】が内在しているものと、理解することが自然である。

つまり、【ヒューマンエラーを防止できれば、ほぼすべての災害を予防することが可能である！】ということなのである。

（参考：「安全衛生推進者必携 令和2年版」中災防より）

令和2年版では災害発生原因が、下記のようになっているとのことであった。

以前と比べ、どんどん「無責任化」しているものと考えられる。

「不安全な状態」及び 「不安全な行動」が認められたもの 85.6%	「不安全な状態」のみが認められたもの 5.6%	「不安全な状態」及び 「不安全な行動」が認められないもの
「不安全な行動」のみが認められたもの 3.6%	5.2%	

ハ) 見方を変えて

我々は、なんといっても日ごろから「やらねばならないことは言われなくともする。」
「やってはならないことは、絶対にしない。」ということ【自発的に行う】習慣づけ
が必要なのではなからうか。

そのためには作業場全体で全作業員が、**【安全作業5原則】**

1. 不安全行動を黙認しない
2. 不安全状態を放置しない
3. 約束破りを許さない
4. 変だと思ったら声を出す（言い訳に妥協しない・相手に遠慮しないを含む）
5. 勝手にやらない、やらせない

を安全教育、特に、「習慣づけ教育」を取り入れることをお勧めしたい。

そして、現場の約束事として「勝手にやらない！やらせない！」を取り入れていただき
きたい。

なお、不安全状態を作り出しているのは「不安全行動」である。例えば「不安全状態
に気付いているのに黙っている」ことは、「声を出さない」という不安全行動である。

二) 終わりに

一昨年、東北6県すべてにおいて活動しているある程度の規模の大きな企業において
も、「作業主任者不選任」等という初歩中の初歩における安衛法違反が発覚した。

何故であろうか？安衛法に関する教育は十分にしているはずなのに？

私は、「知識があっても、意識が無ければ」労働災害を防止することが難しいので
はないかと考えている。

【例えば】

- ・ベビーサンダーの安全カバーを外し作業する
- ・刈払い機の飛散防止カバーを上げて使用する
- ・電動丸ノコの安全カバーを固定する
- ・車両バック時に誘導者がいない
- ・バックホーの旋回範囲内に勝手に立ち入る
- ・荷が傾いていてもそのまま吊り上げる
- ・吊具を廃棄基準に基づいて点検しない（含、作業前点検を行わない）
- ・安全通路に物を置く
- ・はしごを固定しない
- ・昇降設備以外のところから飛び降りる
- ・要求性能墜落制止用器具（安全帯）を使用しないで足場を組み立てる
- ・作業床を緊縛しない
- ・作業主任者（作業指揮者）不在で作業を行う
- ・必要な事前調査を行わない
- ・必要な作業計画を策定しない
- ・助手席の人がシートベルトをしていなくとも注意しない
- ・ヘルメットのあごひもが「ユルユル」でも気にしない

等々、枚挙しきれないほどである。

また、【押し付け安全】【形式的安全】【安全管理のための安全管理】が横行し
ているのではないかと感じている。

我々は「感情を持った人間」である。安全指導を行う人間にとって「指導を受ける
（指摘を受ける）立場の側の方に、スナナリ受け入れることのできる指導であること
が必要ではないかと考えている（冷静なもう一人の自分との対話を行いながら）。

（ 以 上 ）