

巻頭発言

ヒューマンエラー防止への 確認会話

建設労務安全研究会 理事長

鉄建建設株式会社 常務執行役員 安全推進室長

ほそ や ひろあき

細谷 浩昭



災害が発生した際にしばしば耳にするのが、「またヒューマンエラーか?」という言葉である。人間の行動による災害は、大きく二つに分類できる。

一つは「不安全行動」である。これは、リスクを認識しながらも意図的に危険な行動を取ってしまうケースを指す。言い換えれば、「もしかしたら災害につながるかもしれない」と考えつつ実行してしまう、いわば「確信犯」である。不安全行動を防止するためには、繰り返し指導を行うことが不可欠である。定期的な教育や指導を通じて、現場全体で不安全行動に対する意識を高め、予防が可能となる。

もう一つは「ヒューマンエラー」である。これは、不注意や勘違いなどにより、意図せずに危険な行動を取ってしまうケースを指す。ヒューマンエラーが発生する原因は、「その人が悪い」という単純な理由によるものではなく、それはあくまでも結果にすぎない。多くの場合、人間の認知・身体・心理的特性に合致していない会社や現場ルール・作業手順・設備・職場環境等が原因となり、エラーを引き起こす。そのため、ヒューマンファクター（＝人間の行動特性）の視点を取り入れ、安全に業務を進めるための仕組みや環境を整備することが非常に重要である。さらに、災害の原因は必ずしもヒューマンエラーだけではなく、コミュニケーション不足にも大きく起因している。

情報が正しく伝達されなかった結果として生じる「勘違い」、「思い込み」、危険箇所や手順の認識にズレが生じたことによる「危険予知不足」、また、「言ったつもり・聞いたつもり」による認識違いなど、これらのコミュニケーションの問題

が災害を引き起こす要因となっている。

そのため、現場では作業前後に必ず情報共有を行い、朝礼や終礼、ミーティングでその日の作業内容や状況を確認することが求められる。また、復唱等を活用することで、「伝えたつもり」、「聞いたつもり」の誤解を防ぎ、正確な理解を促進することが可能となる。さらに、「大丈夫か?」ではなく「何が危ない?」と声を掛け合うことにより、危険箇所の認識を共有し、安全意識を高めることができる。不安や疑問が生じた際には、それをそのままにせず、すぐに確認する習慣をつけることが必要である。

このように、「声かけ・確認し合う現場」を徹底することが、災害を防ぐための重要な対策となる。また、ヒューマンエラーの発生にかかわらず、「ちゃんと伝わったか?」、「理解できているか?」を確認し合う「確認会話」を取り入れることにより、伝えっぱなし・聞きっぱなしを防ぎ、確実に情報が共有される現場を作り上げることが、現場の安全対策において不可欠である。

さらに、人間の行動特性やコミュニケーションだけでは防ぎきれない災害も存在するため、設備そのものの安全性を高める「本質安全化」の考え方も重要である。本質安全化とは、万が一、人が誤った操作や判断をしても重大な災害につながらないよう、設備やシステムの設計段階から危険を除去・低減する取り組みである。例えば、誤操作が起きても安全側に働くインターロックの導入、物理的に危険箇所に近づけない構造の工夫等が挙げられる。「人はミスをするもの」という前提に立ち、設備面からも安全を確保する「本質安全化」で、より強固な災害防止策となる。