

コミュニケーションエラー 防止教育

No.130

大場 久良
北海道旅客鉄道株式会社
鉄道事業本部工務部保線課

はじめに

鉄道に関わる業務では関係社員間の意思疎通が重要であり、保線業務においては現地社員と指令（輸送・施設）間あるいは現地社員間（作業責任者と列車見張員など）で意思疎通が正確に行われない場合、ただちに触車につながるおそれがあります（図1）。意思疎通を正確に行うためには、当事者同士が事実を共有し共通の認識をもつことが欠かせませんが、そのためには正確な情報伝達が必要です。

当社では今回、情報伝達の過程でミス（＝コミュニケーションエラー）が「なぜ」発生し、「どのように」防ぐことができるのかについて、鉄道総研が開発した教材を活用して体験する教育を開始したことからその概要をご紹介します。

コミュニケーションエラー事例

コミュニケーションエラーは、当社では過去から保守用車の移動の場面で多くの事例が発生しています。代表的なものとして、

- ・保守用車責任者と輸送指令の間で

進路構成の打ち合わせを誤り、ポイント割り出した。

- ・保守用車運転者が勝手に移動を開始し、進路構成前の分岐器に進入しポイント割り出した。

という事例があります。いずれも打ち合わせ内容の省略や中身のともなわない形だけの復唱などが要因としてあり、相互に保守用車使用記録簿を確認し復唱・確認を行うことで発生を防ぐことができますが、これまでは「相互に復唱・確認すること」という指導にとどまっていました。

コミュニケーションエラー防止教育

コミュニケーションエラー防止の教材は、指示者と作業者が別々の部屋に分かれ、指示者からの無線を用いた口頭の指示のみで作業者が積み木の組み立てを行うというものです（図2）。当社では、保線社員の階層別集合研修（3・7・10年目）や各職場単位（保線所・管理室）にてこの教材を用いた教育を実施しました。この作業では、多くの人が曖昧な表現を使用せざるを得ず（例えば、積み木のブロックに複数ある穴

のうち「正面側の穴」と表現したときに、「正面」を定義していないとどの穴かを正確に伝えることは困難）、誤った作業を誘発します。体験した社員からは、「作業側は疑問を抱いても『きっとこうだろう』と勝手に予測して思い込むので、疑問点は必ず確認する必要がある」「復唱をしっかり行い、お互いに認識間違いがないかを確認することが重要」との感想が上がり、多くの社員が今後のコミュニケーションにおいて相手の理解しやすい表現を心がけたいと認識することができました。

おわりに

保線業務におけるコミュニケーションエラー事例と防止する教育について紹介しました。近年では通信環境の向上により携帯端末（タブレット）を使用して写真や動画を共有サーバーにアップロードすることで、リアルタイムの情報共有も可能となりコミュニケーションの精度は向上していますが、言葉で意思疎通を行う場面は必ずあることからこの教育は継続して実施していきたいと考えています。



図1 保線業務における連絡関係



図2 コミュニケーションエラー防止教材（指示者と作業者は別室）