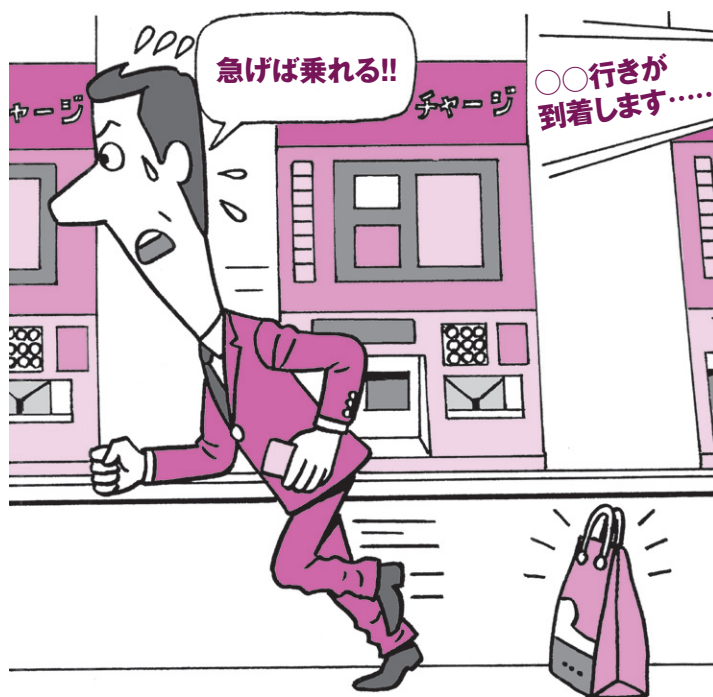


第6回

3分以内の「遅れ」は ミスをしやすくなる

加藤 貴之

株式会社メンティグループ代表
法人向けストレスチェック、メンタルヘルス対策コンサルティング、
及びマニュアル作成支援事業等
<http://www.stresscare.com/>



福知山線事故から学ぶ「遅れ」の心理

平成一七年に起こったJR福知山線の列車脱線事故では、多数の方が亡くなられ、怪我をされました。私たちは、犠牲となった方々のためにも、事故を記憶し、事故から学ぶべき点を探っていかなければならないのではないかと思います。

ここでは、技術的な要因を除いて、ヒューマン・ファクター（人的要因）に絞って見ていきたいと思います。

国土交通省から公表されている鉄道事故調査報告書（平成一九年六月二八日）による

と、当該列車は、一つ前の駅に停車するとき
にオーバーランをし、所定の停止位置まで
バックしました。そのため、出発時間が約一
分二〇秒遅れました。運転士は、遅れを取り
戻すために列車を加速させました。カーブに
さしかかりましたが、運転士は車内通信のや
りとりなどで注意がそれていて、ブレーキを
かけるのが遅れました。その結果、列車が脱
線したとされています。

ヒューマン・ファクターとしては、

■「遅れ」を取り戻そうと思った

■注意がそれた

という二つの点が、大きなポイントです。

調査報告書の中では、運転士五〇名ほどへのアンケート調査も行われており、次のよう
な結果が出ています。

Q 自分が運転する列車が遅れる場合、ど
の程度の遅延時間のときに最も心理的な負
担になり運転のミスにつながりやすいと思
うか？

(遅延時間)		(割合)
一分未満		二四%
一分以上三分未満		六一%
三分以上一〇分未満		八%
一〇分以上		一〇%
(複数回答者が一名いた)		

微妙な遅れのときが、一番危険？

この調査結果によれば、三分未満の「遅れ」

のときには、心理的負荷が高まり、ミスをしやすくなります。報告書の中では「三分以上の遅れが比較的負担になりにくいことについて、遅れが三分以上となると回復することを諦める旨回答した運転士が多かった」と付記されています。

私たちは、「遅れ」が大きくて回復不能な場合は、あきらめの気持ちになり、時間的なストレスをあまり感じなくなるのかもしれませんが、しかし、取り戻せそうな「遅れ」の場合、「まだ何とかなる」という思いが強まって、ストレスが高くなるようです。

私自身、最近、そういう失敗をしています。ある用件があり、待ち合わせ時間にちょうど間に合うくらいの時間に家を出ました。駅に着いたら、電車がホームに入ってくるアナウンスが聞こえました。「急げば乗れる」と思って走ったのですが、交通カードの残高が足りなかったため、あわてて券売機でチャージしました。改札を入ったところで「あっ」と、券売機前に忘れ物をしたことに気がつきました。戻って忘れ物を取りに行き、結局、電車を二本乗り過ごしました。「急げば乗れる」と思ったことで、「この電車に乗る」ということにだけ注意が向いて、他のことに注意が向かなくなっていました。

焦りによるミスをどうやって減らすか

では、どうしたら遅れそうなときの焦りによるミスを防げるでしょうか。

「遅れ」によるミスを防ぐポイント

- 取り戻せそうな「遅れ」のときのほうが、ストレスが高まり、ミスをしやすい
- 大きな「遅れ」の場合は、あきらめの気持ちになる
- 「遅れ」が気になると、そのことにだけ注意が向いて、他のことから注意がそれる
- 事前の準備によって「遅れ」を生まないようにすることが重要
- 「遅れ」が出たときの対応法をシミュレーションしてみることも有効
- 「遅れ」が出たときは、自分の状態を認識して、客観的に自分を眺める



遅れが出ているときには、自分の状態を自覚することで、冷静さを取り戻せるとされています。「遅れているから、私は焦っている」「タイム・ストレスがかかっているから、慎重に」などと認識することが、ミスを起こりにくくするようです。

自分自身の反省を込めて言えば、やはり、時間の余裕を持って出かけるべきだったと思っています。ギリギリの時間に出かけたことが最大の間違いでした。また、交通カードには、残高が少なくなってきた時点でチャージしておくべきでした。残高に余裕があれば、ミスをしなかったかもしれません。

「遅れ」による焦りから来るミスを減らす

には、事前にきちんと「準備」をし、余裕をつくっておくことが重要だろうと思います。「物理的な準備」とともに、「頭の中の準備」も役に立つと言われています。あらかじめ頭の中でシミュレーションしておく、実際に出来事が起こったときに、ストレスに影響されることなく落ち着いて考えられることがわかっていきます。

事故調査報告書のデータからわかるように、三分未満の遅れが案外危険なようですから、「一分遅れているときは、どうするか」「三分遅れているときは、どうするか」といったシミュレーションをしておく、遅れが出たときのミスの減少に役立つかもしれません。