

# ヒューマンエラー対策は「基本・確認行為の徹底」から



航空会社で機長として乗務しながら飛行技術室長、運航安全推進部部長、運航本部副本部長等の組織運営を担当。特別任務として首相特別使機長、湾岸危機時のイラクからの邦人救出機長を務める。社外歴としてJAXA(宇宙航空研究開発機構)日本人宇宙飛行士安全検討チームの一員として参加。退職後は国土交通省の交通政策審議会委員及び国土交通省航空局の各委員会の委員、原子力安全推進協会原子力発電所運転責任者講師、慶応義塾大学大学院非常勤講師、広島大学招聘教授を歴任。リスクマネジメント・危機管理講師、航空評論家としてテレビ等のメディアで活動中。

## 今、なぜ「基本・確認行為の徹底」が大切なのか

- 業種・職種にかかわらず、事故、インシデント、トラブルの要因の80%以上に人的要因が関与しています。
- 人的要因の80%前後がヒューマンエラーです。
- そのヒューマンエラーの80%以上は誰でもできる簡単な基本・確認行為からの逸脱や抜けによるものです。

したがって、ヒューマンエラー対策は、まず「基本・確認行為の徹底」からだと考えます。

「基本・確認行為を徹底」する一般的な習慣づくりには次のようなことがあげられます。

①基本・確認行為が抜けた場合の「コワ

サ、重大さを知る、教える、気付かせる。

- ②基本(規定類・手順書等)は「なぜ?」「何の目的で?」を考え、気付く、納得する、気付かせる、納得させる。
- ③上司や先輩自身こそが基本・確認行為を徹底する。
- ④当たり前のこと、基本・確認行為を徹底している部下や後輩を褒めて、評価する。
- ⑤何か指示をする際には「〇〇を早くやんなさい」ではなく「〇〇を確実にやんなさい」と指示する。

## 地方公務員が「基本・確認行為を徹底」する目的

法に基づいた執行を行う地方公務員の各現場における「基本・確認行為」は、単なるルーティンワークではありません。住民の権利、財産、命を守るためだ

けでなく、職員自身と組織を守るための「安全装置」でもあります。その主な目的には次のようなものがあります。

- ①住民の権利と利益、及び安全を守るため
- ②行政への「信頼」を維持するため
- ③事故・トラブル等税による税金の損失(追加コスト)を防ぐため
- ④職員自身と組織を守るため
- ⑤業務の複雑化とDX化への対応

## (1)全職種共通の主な項目

- ①「指差し呼称」の確実な実施  
対象を指で差し、「〇〇、ヨシ!」と声に出すことで、意識を対象に集中させます。これにより、「確認したつもり」を排除し、エラー率を劇的

に下げます。

- ②復唱による「相互確認・認識」の一致  
指示を受けた際や重要な情報を伝える際、「〇〇ですね」と必ず復唱します。言葉の受け取り方の齟齬(そご)をその場で解消し、認識の相違、思い込みによるミスを根絶します。
- ③3秒の「間」をとることにによる冷静な判断  
次の動作に移る前に、あえて3秒間手を止めます。この「間」が、焦りやパニックを鎮め、「本当にこれで正しいか?」という客観的な視点を取り戻させます。

## ④チェックリストの形骸化防止

単にリストを埋めることを目的にせず、一項目ずつ現物や事実を確認してからチェックを入れます。慣れた作業ほど、リストを「初めて見る」気持ちで運用します。

## ⑤ ヒヤリハットの共有

「ミスしそうになった」「危ないと思った」経験を隠さず、すぐに組織で共有します。個人のヒヤリハットは組織の財産であり、共有することが大きな事故を防ぐ最大の「確認行為」となります。

## (2) 事務系公務員の主な項目

### ① 「原本と入力値」の照合の徹底

システムへの入力後、画面上のデータと申請書の原本を突き合わせます。特に金額、住所、氏名の外字などの重要項目は、隣の席の職員と交互に読み上げる「読み合わせ」が最も有効です。

### ② 公的書類による本人・代理権確認

窓口では、相手が誰であっても、必ず運転免許証などの有効な身分証明書の提示を求めます。代理人の場合は、委任状の押印や記載事項に不備がないか、チェックリストに沿って一点ずつ確認します。

### ③ 行政手続法・条例の根拠の確認

「前例がこうだから」ではなく、常に最新の法令や規定類をデスクに備え、判断の根拠をその都度確認することが、公正な行政の基本です。

### ④ メール・発送物の宛先の二重チェック

個人情報を含む書類を送付する際は、封をする前に中身と宛名が一致

しているかを別の職員と二重で確認します。

### ⑤ 時系列記録の保存と共有

トラブル事案やクレーム対応では、日時、相手の発言、自分の回答を逐一記録します。この記録を上司と共有し、組織としての判断を仰ぐことで、担当者一人に責任を負わせない体制を構築します。

### (3) 屋外での勤務・作業に携わる公務員の主な項目

ここでは、屋外業務として代表的な消防署員、水道局(部)員について考えてみます。消防署員と水道局員では業務の性質が異なるため、それぞれの現場に即した「基本・確認行為を徹底する具体例を整理してみました。

#### 「消防署員の主な項目」

### ① ペアによる相互着装点検

出勤前には、必ずペアで相手の装備を指差し確認し、互いの命を預けます。

### ② 車両・資機材のルーチン点検

毎朝の点検では、エンジン始動、サイレン、積載器の作動をチェックリストに基づき、行います。異常を感じたら即座に報告・整備を徹底します。

### ③ 現場到着時の360度確認

火災現場到着後、直ちに進入せず、

周囲の構造、煙の色・勢い、倒壊リスクを全方位から目視確認します。この一瞬の「現場状況確認」が、二次災害から隊員を守ります。

### ④ 指示復唱による確認

喧騒の現場では、命令を「了解」で終わらせず、具体的な指示内容を繰り返して復唱し確認することで、連携ミスによる孤立や事故を防ぎます。

### ⑤ 活動後のデブリーフィング(振り返り)

署に帰還後、活動中の危なかった場面や判断に迷った点を全員で話し合います。現場で起きた小さな違和感を確認し合うことが、次回の活動の安全性を高めます。

#### 「水道局(部)員の主な項目」

### ① バルブ操作前の系統図・現物照合

思い込みの操作で広範囲の断水や濁水を防ぐために、操作直前の現物確認を図面上のバルブ番号と、現場の銘板(または埋設位置)等を必ず指差しで突き合わせます。

### ② 回転方向と開閉状態の声出し確認

バルブを回す際、「右回し、閉、ヨシー」など操作方向を声に出します。長年の勘に頼らず、全閉・全開時の手応えを確認し、不完全な操作による漏水を防ぎます。

### ③ 作業現場のKY(危険予知)活動

掘削作業や管路点検の前に、酸欠、

感電、交通事故、埋設他物(ガス管等)の損傷リスクを洗い出し、対策を全員で唱和し、現場の警戒心を維持します。

### ④ 水質・水圧データのトレンド確認

計器の数値を単に記録するだけでなく、前日や同時刻のデータと比較します。数値がいつもと違うという違和感(確認)が、漏水や施設故障の早期発見、水質事故の未然防止につながります。

### ⑤ 「広報・連絡体制」の最終確認

断水作業や工事を始める前に、関係部署への連絡と住民への周知が完了しているか、再度確認します。技術的な準備が完璧でも、この「社会的確認」を怠れば、大きな苦情や行政不信につながります。

安全・安心・信頼

基本・確認行為の徹底から

